



## **G O B I E R N O D E L A C I U D A D D E B U E N O S A I R E S**

"2019 -Año del 25° Aniversario del reconocimiento de la autonomía de la Ciudad de Buenos Aires"

### **Anexo**

**Número:**

Buenos Aires,

**Referencia:** ANEXO I - PROCEDIMIENTO PARA SERVICIOS DE COLABORACION EN OPERATIVOS SOLICITADOS POR OTRAS JURISDICCIONES, ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS, DEPENDENCIAS Y REPARTICIONES DEL G.C.A.B.A.

---

### **ANEXO I**

#### **PROCEDIMIENTO PARA SERVICIOS DE COLABORACION EN OPERATIVOS SOLICITADOS POR OTRAS JURISDICCIONES, ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS, DEPENDENCIAS Y REPARTICIONES DEL G.C.A.B.A.**

##### **Artículo 1°.- OBJETO**

Establecer la metodología para atender a los pedidos de colaboración en diferentes operativos que recibe el Ente de Higiene Urbana en el marco de sus competencias (Ley N° 462), con el fin de dotar a los procedimientos administrativos de orden, registro, transparencia y legitimidad.

##### **Artículo 2°.- ALCANCE**

Este procedimiento se aplicará a todas las solicitudes que ingresen en la órbita del Ente de Higiene Urbana, a fin de prestar colaboración en operativos a cargo de otras Jurisdicciones, Organismos Descentralizados, Dependencias y reparticiones del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, mediante el envío de los equipos de trabajo solicitados compuestos por agentes, material rodante y elementos necesarios para la carga, compactación y transporte del producido de los mismos.

Solo podrá prestarse colaboración dentro del ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

##### **Artículo 3°.- DEFINICIONES**

Las siguientes palabras y/o abreviaturas tendrán el significado que a continuación se consigna:

EHU: Ente de Higiene Urbana.

DG: Director General.

SGOH: Subgerencia Operativa Higienización.

SGORI: Subgerencia Operativa Relaciones Institucionales.

Material Rodante: Flota Automotor asignada al EHU.

SADE: Sistema de Administración de Documentos Electrónicos.

EE: Expediente Electrónico.

CCOO: Comunicación Oficial.

Indicador de Gestión: Instrumento de medición elegido para medir la eficacia de los procesos y la conformidad de los procedimientos.

Responsable de la Aplicación del Procedimiento: Persona/s encargada/s de llevar a cabo este procedimiento.

#### **Artículo 4°.- NORMATIVA APLICABLE**

Son aplicables a este procedimiento la Ley N° 462 y la Disposición N° 112-EHU/11 y sus modificatorias.

#### **Artículo 5°.- RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO**

Son responsables de la aplicación de este procedimiento el DG o quien éste designe en carácter de “Responsable de la Aplicación del Procedimiento”, la SGOH en virtud de sus responsabilidades primarias y la SGORI como revisora de todas las actividades y resultados relacionados con la calidad de los servicios que presta el EHU.

#### **Artículo 6°.- PROCEDIMIENTO**

Las solicitudes de colaboración provenientes de otras jurisdicciones, Organismos Descentralizados, dependencias y reparticiones del G.C.A.B.A que cuenten con el Sistema (SADE), podrán iniciar el pedido mediante CCOO dirigida al DG o al Responsable de la Aplicación del Procedimiento designado del EHU, solicitando la colaboración de acuerdo a los servicios que requiera (material rodante con o sin personal) con expresa mención del domicilio en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires donde deberá llevarse a cabo, haciendo asimismo, mención del día y hora estimados para el mismo. El DG del EHU o el Responsable de la Aplicación del Procedimiento designado, en caso de corresponder, envía una CCOO a la SGOH a fin de solicitar el cumplimiento de lo requerido, esta acción debe realizarse de forma inmediata. A su vez cargará en una planilla Excel de formato libre denominada REGISTRO DE SERVICIOS DE COLABORACIÓN los siguientes datos: fecha de ingreso de la CCOO y número correspondiente, área solicitante, servicio solicitado, domicilio del operativo y fecha solicitada.

La SGOH procederá a coordinar el operativo con el solicitante, en un plazo de 24 horas, estableciendo en forma conjunta el día y la hora en que se llevará a cabo el mismo, así como los requerimientos de equipamiento y personal necesarios, asentando en la planilla Excel de formato libre denominada REGISTRO DE SERVICIOS DE COLABORACIÓN, la fecha en que se estableció el contacto.

En caso de que el operativo se suspenda por razones ajenas al EHU, caso fortuito o fuerza mayor, se volverá a coordinar el mismo para otro día debiendo dejarse constancia en la planilla mencionada, en la columna OBSERVACIONES lo sucedido.

El personal del EHU asignado al operativo debe portar una BOLETA DE EXPEDICIÓN DE SERVICIOS pre-numerada cuyo modelo se acompaña como ANEXO II y regresar al EHU con dicha boleta firmada por el solicitante del servicio, junto con el TICKET del CEAMSE en caso de corresponder. La boleta junto con el ticket deben archivararse y tienen un plazo de guarda de (2) dos años.

Una vez realizado el operativo la SGOH informará el resultado del mismo mediante CCOO al DG del EHU o al Responsable de la Aplicación del Procedimiento designado y completará la planilla Excel de formato

libre denominada REGISTRO DE SERVICIOS DE COLABORACIÓN con los siguientes datos: fecha de contacto, fecha del servicio realizado, cumplimiento, número de Ticket del CEAMSE, número de BOLETA DE EXPEDICION y observaciones.

Cuando el solicitante no cuente con SADE se recibirá por la Mesa de Entradas del EHU el oficio que ordena la medida, asimismo en casos urgentes se admitirá por vía de excepción que la solicitud sea ingresada por correo electrónico al siguiente mail servicioscolaboracionehu@buenosaires.gob.ar.

Por último, la SGORI envía por CCOO o por mail al solicitante una ENCUESTA DE SATISFACCIÓN adjunta como Anexo III a fin de recibir una evaluación del servicio recibido.

### **Artículo 7°.- INDICADORES DE GESTIÓN**

Con el propósito de medir, analizar y mejorar la calidad de los servicios colaboración prestados por el EHU en el marco de este procedimiento, se establecen los siguientes indicadores de gestión:

- Tiempo transcurrido desde que ingresa la solicitud de colaboración hasta que la SGHO coordina el operativo:

Este indicador permite evaluar y establecer los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos del EHU y el desempeño de los responsables del procedimiento. La medición se realiza de acuerdo a los datos volcados en la planilla Excel de formato libre denominada REGISTRO DE SERVICIOS DE COLABORACIÓN.

- Porcentaje de satisfacción de las áreas solicitantes:

Este indicador permite conocer el porcentaje de satisfacción de las áreas solicitantes El método determinado para conocer la percepción respecto del servicio de colaboración es a través de la ENCUESTA DE SATISFACCIÓN y permite medir tanto la eficacia del procedimiento como el grado de conformidad con el servicio prestado por el EHU.