



Municipalidad de Rosario

RESOLUCION N°

024

"Rosario, Ciudad Autónoma: año I", **24 AGO 2026**

VISTO

La necesidad de modernizar el Sistema Único de Atención (SUA) mediante una actualización tecnológica integral que permita transformarlo en una plataforma responsiva, con mayores funcionalidades y condiciones adecuadas de seguridad; y las competencias atribuidas a la Jefatura de Gabinete por el Decreto N° 1498/2023;

Y CONSIDERANDO

Que el actual ecosistema del Sistema Único de Atención -SUA- se vincula con distintas plataformas de la Municipalidad de Rosario destinadas a la recepción, registro y gestión de solicitudes que el ciudadano realice a cualquier área municipal, incluyendo reclamos, denuncias y trámites.

Que su modernización requiere una actualización tecnológica integral que permita optimizar los procesos de gestión, mejorar las condiciones de seguridad y facilitar la intervención de los agentes municipales, tanto en las áreas administrativas como operativas y en territorio.

Que, en ese marco, se encuentra en proceso la implementación del nuevo Sistema Único de Atención Ciudadana —SUACI—, plataforma web responsiva que utiliza la misma base de datos del sistema anterior y permite consultar y gestionar las solicitudes existentes, además de registrar nuevas solicitudes;

Que la implementación integral del SUACI permite centralizar y mejorar la gestión de las solicitudes ciudadanas, fortalecer la trazabilidad de las actuaciones, optimizar los procesos internos y facilitar el acceso de la ciudadanía a la información y a los servicios municipales.

Que, en consecuencia, corresponde establecer las condiciones necesarias para completar la implementación y adopción del SUACI y disponer su utilización por parte de las dependencias municipales que intervengan en la recepción, registro, derivación, tratamiento, seguimiento o resolución de solicitudes ciudadanas;

Que el artículo 4° del Decreto N° 1498/2023 atribuye a la Jefatura de Gabinete la coordinación general de las distintas áreas del municipio, el seguimiento de las políticas públicas y la innovación en la gestión municipal y sus sistemas mediante el rediseño de procesos, así como el desarrollo de programas de gestión y sistemas de información para la toma de decisiones;

Que la Agencia de Modernización Rosario Digital, dependiente de esta Jefatura de Gabinete, tiene entre sus cometidos impulsar y coordinar acciones vinculadas con la modernización, transformación digital y optimización de los procesos de gestión municipal;

Que, en tal sentido, corresponde encomendar a la Agencia de Modernización Rosario Digital la coordinación de las acciones necesarias para la implementación y adopción integral del SUACI, así como el establecimiento de las pautas técnicas y operativas necesarias para su funcionamiento;

Siendo necesario proveer sobre el particular, en uso de sus atribuciones, conferidas por los artículos 2º y 4º del Decreto N° 1498/2023,

JEFATURA DE GABINETE

R E S U E L V E

ARTICULO 1º.- APROBAR la implementación del Sistema Único de Atención Ciudadana -SUACI- como plataforma institucional para la gestión integral de las solicitudes efectuadas por la ciudadanía ante la Municipalidad de Rosario, incluidos los reclamos, denuncias, consultas y trámites ciudadanos comprendidos en su alcance, a partir del 1 de septiembre de 2026.

ARTICULO 2º.- ESTABLECER que, a partir del 1 de septiembre de 2026, el uso del Sistema Único de Atención Ciudadana -SUACI- será obligatorio para todas las dependencias de la Administración Municipal que, mediante sus agentes, intervengan en la recepción, registro, derivación, asignación, tratamiento, seguimiento o resolución de las solicitudes comprendidas en el artículo precedente.

Las autoridades responsables de las dependencias alcanzadas deberán adoptar las medidas organizativas necesarias para asegurar la utilización efectiva del sistema en los procesos de su ámbito de competencia.

ARTICULO 3º.- ESTABLECER que, desde la fecha indicada en el artículo 1º, las solicitudes comprendidas en el alcance del SUACI, tanto nuevas como pendientes, deberán registrarse, consultarse y gestionarse exclusivamente en dicha plataforma, quedando sin efecto la utilización operativa del sistema anterior SUA por parte de las dependencias y agentes alcanzados. La información y las solicitudes registradas con anterioridad continuarán disponibles a través del SUACI. Las dependencias alcanzadas deberán prestar la colaboración necesaria para asegurar la continuidad de la gestión, así como la integridad y actualización de la información.

ARTÍCULO 4º.- ENCOMENDAR a la Agencia de Modernización Rosario Digital la coordinación técnica y operativa de las acciones necesarias para la implementación y adopción integral del

SUACI, incluyendo la adecuación de los procesos y procedimientos, la habilitación de accesos, roles y perfiles, la capacitación y asistencia a las áreas usuarias y el seguimiento de su utilización.

ARTÍCULO 5º DISPONER que las situaciones excepcionales que, por razones técnicas, operativas o de continuidad del servicio, impidan transitoriamente la utilización del SUACI deberán ser comunicadas a la Agencia de Modernización Rosario Digital y requerirán su autorización expresa para utilizar temporalmente mecanismos alternativos.

La autorización deberá establecer su alcance, plazo de vigencia, y condiciones de regularización. Superada la situación excepcional, la dependencia deberá incorporar al SUACI la información generada mediante el mecanismo transitorio, cuando ello resulte técnica y funcionalmente procedente, a fin de preservar su integridad y trazabilidad.

ARTÍCULO 6º ESTABLECER que las pautas técnicas y operativas que determine la Agencia de Modernización Rosario Digital, en el marco de la presente, serán de cumplimiento obligatorio para las dependencias y agentes alcanzados, siempre que se mantengan dentro del objeto y alcance de esta resolución.

ARTÍCULO 7º INSERTAR por conducto de la Jefatura de Gabinete, comunicar a la Agencia de Modernización Rosario Digital y a las demás dependencias municipales alcanzadas por la presente, para su conocimiento y cumplimiento y archivar.



ROGELIO BIAZZI SOLOMONOFF
Jefe de Gabinete
Municipalidad de Rosario

