



Colegio de Abogados del Departamento Judicial de Dolores.

Belgrano N° 160 - 7100 Dolores (Bs. As)- Tel-Fax: (02245) 441592 / 441990 / 446343

Pagina web: www.colabdol.com.ar E mail: colabdol@fairweb.com.ar

CIRCULAR N° 703/03

UNREGISTERED

Dolores, 11 de abril de 2.003.-

Created by Unregistered Version

**REF: “ DECRETO N° 184/03 - P.E.P. ADMINISTRACION PUBLICA,
Procedimiento Administrativo. Guía Unica de Trámites de la Provincia de Buenos
Aires. Creación. Finalidad. Objeto. Contenidos. Difusión. Autorización.
Condiciones. Instrumentación. Plazo. Autoridad de Aplicación ”.-**

DECRETO N° 184/03

B.O.P.B.A. N° 24667 (19/03/2003)

La Plata, 18 de febrero de 2003

VISTO: la Ley 12.856 de Ministerios según LO Decreto N° 2437/02 y el Decreto N° 1824/02 y,

CONSIDERANDO:

Que por medio de la Ley citada se establece la competencia de la Secretaría para la Modernización del Estado en el ámbito de la Gobernación;

Que en dicho marco institucional el Gobierno de la Provincia de Buenos Aires ha iniciado un proceso de Modernización del Estado orientado a mejorar la cantidad y calidad de los servicios que se prestan a los habitantes de la provincia a través de los organismos que de él dependen;

Que el Decreto N° 1824/02 creó el Consejo de Gobierno Electrónico para la Provincia de Buenos Aires, integrado por el Ministerio de Economía, el Ministro de Gobierno, el Secretario General de la Gobernación y el Secretario para la Modernización del Estado;

Que dicho Decreto constituyó, asimismo, el Comité Ejecutivo Intersectorial de Gobierno Electrónico (CEIGE), con dependencia funcional directa del Consejo de Gobierno Electrónico para la provincia de Buenos Aires y la coordinación técnica del Director Provincial de Informática e integrado por los máximos responsables de informática de las jurisdicciones del Poder Ejecutivo Provincial;

Que el uso de las tecnologías deberá favorecer la interacción entre el gobierno, los ciudadanos, las empresas y la comunidad en general;

Que el gobierno electrónico implica la transformación de la función gubernamental introduciendo nuevos valores de comunicación, cooperación y participación y el reconocimiento de la información como dimensión central del trabajo gubernamental;

Que tal transformación necesariamente implica cambios en los servicios que presta cada organismo para poder proveer estos en forma electrónica, facilitando a la ciudadanía en general el acceso a los mismos y mejorando la eficiencia y eficacia del Gobierno Provincial;

Que es preciso extremar el aprovechamiento de la infraestructura tecnológica provincial para mejorar los canales de comunicación entre la provincia y la ciudadanía, superando la complejidad y la profusión normativa;

Que en tal sentido es un compromiso de la actual gestión de Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, privilegiar un contacto más ágil entre los usuarios y los organismos gubernamentales a partir de una facilitación de las tramitaciones;

Que en dicho orden de ideas resulta prioritario que los organismos públicos realicen las acciones conducentes para la atención de la ciudadanía simplificando los trámites, reduciendo el papeleo innecesario proveyendo á la rápida captación y eficiente uso de la información, limitando los requisitos innecesarios a través de la informatización y la seguridad de la información;

Que el avance actual de las comunicaciones en general debe permitir ofrecer a la ciudadanía información clara, concisa y disponible de inmediato;

Que el Gobierno está empeñado en dotar a la provincia de una administración que sea ágil, eficiente y dinámica; por lo que es preciso superar obstáculos tales como los plazos excesivos o indeterminados de decenas de trámites públicos que colaboran en la lentitud de la administración, provocando en algunos casos incertidumbre en los ciudadanos y perjudicando posibilidades de nuevos negocios, ingresos fiscales y generación de empleo;

Que la creación de la Guía Única de Trámites responde a todos los objetivos enunciados constituyéndose en una herramienta fundamental para mejorar la atención de los ciudadanos;

Que ha tomado la intervención de su competencia Asesoría General de Gobierno;

Que la presente medida se dicta en uso de las atribuciones conferidas por el Artículo 144 (proemio) de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires;

Por ello,

EL GOBERNADOR DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

DECRETA:

Artículo 1° - Créase la Guía Unica de Trámites de La Provincia de Buenos Aires, bajo los principios de transparencia y simplicidad de la gestión, con el fin de asegurar a los administrados el acceso a información completa, fehaciente y actualizada para la realización de todo tipo de trámites ante la Administración Pública Provincial centralizada y descentralizada y entidades autárquicas provinciales.

Artículo 2° - Las disposiciones del presente Decreto se aplican exclusivamente a los procedimientos que deban ser cumplidos por los particulares, sean éstos personas físicas o jurídicas, no encontrándose comprendidos los de carácter infamo; los procedimientos administrativos de naturaleza contenciosa o recursiva; los procedimientos para la enajenación o adquisición de bienes o servicios por o para el Estado; y los referidos al otorgamiento de concesiones, licencias o permisos

Artículo 3° - La GUIA UNICA DE TRAMITES DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES estará disponible para su acceso en forma libre e irrestricta a través del Portal de la Provincia de Buenos Aires en Internet. Se autoriza su difusión y/o reproducción total o parcial a condición de que no se altere ni desvirtúe su contenido y: se incluya en forma expresa e inequívoca la dirección web del Portal de la Gobernación (<http://www.gba.gov.ar>), pudiendo ser requerida a tal fin por el interesado a la Dirección Provincial de Informática su copia en soporte digital.

Artículo 5° - La GUIA UNICA DE TRAMITES DE LA PROVINCIA incluirá los vínculos hacia los sitios web de cualquier otro organismo o agencia del Estado Nacional, de otros estados provinciales y de todos los Municipios de la Provincia que tengan interés en difundir a través de la misma la información correspondiente al procedimiento previsto para la realización de sus propios trámites.

Vencido el plazo indicado en el presente artículo no se podrán agregar nuevos servicios a la Guía única De Trámites hasta que no se encuentren operativos para los ciudadanos los trámites identificados en los actos administrativos respectivos.

Cumplido lo dispuesto en el parrafo anterior, se reiniciará el circuito de incorporación de servicios a la Guía Unica de Trámites, incluyendo las experiencias alcanzadas en la etapa inicial.

La Secretaría de Modernización del Estado-proveerá a los organismos una dirección de correo electrónico para el envío de comentarios, quejas y sugerencias respecto a la Guía en sus aspectos funcionales y formales

a tal efecto en el Portal de la Provincia de Buenos Aires en Internet. Esta información será remitida por la Secretaría de Modernización del Estado a los funcionarios provinciales responsables del trámite respectivo. Los mensajes referidos a la Guía y a su contenido en general serán respondidos por la Secretaría de Modernización del Estado. Todas las quejas, comentarios, sugerencias recibidas por los funcionarios del Poder Ejecutivo Provincial respecto a la Guía de Trámite deberán ser respondidos con un acuse de recibo en un plazo máximo de dos (2) días desde su recepción por el funcionario responsable y en un plazo máximo de siete (7) días posteriores deberá darse la respuesta sustantiva si correspondiere.

Artículo 10º - La Secretaría para la Modernización del Estado será la Autoridad de Aplicación del presente Decreto, con excepción de las materias vinculadas a los procedimientos informáticos, actualización, respaldo periódico y disponibilidad del portal en la Intranet provincial y en Internet y definición del formato digital para la entrega de la Guía a los solicitantes que será competencia de la Secretaría General de Gobernación a través de la Dirección Provincial Informática.

Artículo 12° - El presente Decreto será refrendado por los señores Ministros Secretarios en los Departamentos de Gobierno y de Economía.

SOLA
C. A. Otero
F. C. Scarabino
Created by Unregistered Version

FORMULARIO DE CARGA (por favor complete uno por cada dependencia del organismo)

[illegible]

Contacto Secretaría para la Modernización Mariano Ramírez Teléfono guia_sme@gba.gov.ar					Contacto Dirección de Informática Silvia Herreros Teléfono guia_dpi@gba.gov.ar					
Lista de Temas										
a)	Seguridad y Justicia									
b)	Cultura y Educación									
c)	Salud									
d)	Familia y Documentación Personal									
e)	Impuestos									
f)	Beneficios Sociales									
g)	Economía y Negocios									
h)	Trabajo									
i)	Infraestructura y Transporte									
j)	Juventud y Deportes									
k)	Ancianidad									
L)	Otros (Puede sugerir un tema adicional)									
Lista de Categorías										
1	Consultas e Información									
2	Inscripciones y Habilitaciones									
3	Solicitudes y Pedidos									
4	Obtener documentos									
5	Pagar									
6	Otros (Si lo considera conveniente puede surgir una categoría adicional)									

ANEXO II

	Primera Etapa	Aclaraciones
Nombra del Trámite	Nombre actual	El nombre debe contenerle acción a realizar por el ciudadano. Debe ser fácil de entender y descriptivo
Tema	Indicar el tema del tramite desde la perspectiva del usuario	Elegir entre las siguientes opciones: Seguridad y Justicia - Cultura y Educación - Salud - Familia y Documentación Personal- Impuestos - Beneficios Sociales – Economía y Negocios - Trabajo - Infraestructura y Transporte - Juventud y Deportes - Ancianidad - Otros
Categoría		Elegir entre las siguientes opciones: Consultas e información – Inscripciones y habilitaciones – Solicitudes y pedidos – Obtener documentos – Pagar – Otros
Que es? De que se trata?		Texto descriptivo: Producto a obtener, procedimiento a realizar por el ciudadano, información que puede solicitar
Para quien es ??	Usuarios y destinatarios del tramite, beneficio obligación o servicio	A quien este destinado, características del beneficiario, solicitante, titular
Quien lo puede realizar?	Detalle de las características que debe cumplir el solicitante al momento de hacer el trámite (ejemplo para registro mayor de 17 años)	Es personal?, puede ser realizado por terceros, que autorización requieren, edad mínima, otras características del que puede gestionar
Qué necesito para hacer el trámite?	Documentos , formularios que deban ser completados, fotografías , fotocopias, otros, etc.	Indicar la norma que sustenta el requerimiento, sitio donde se retiran los formularios, sitio donde se pueden bajar los formularios de Internet. Estos datos DEBEN ser COMPLETOS
Cuanto demoro en hacerlo?	Estimación del tiempo que demore el usuario en completar el trámite, incluyendo tiempo estimado de cola o espera típica.	Si no hay estimación, indicar un lapso general (toda la mañana, la tarde. todo el día)
Cuanto demoro en obtenerlo?	Tiempo estimado en que el usuario obtiene el producto, servicio o información requerida. Indicar si existe modalidad de trámite urgente.	Indicar banda de tiempo mínima y máxima, si hay periodos de mayor demora, aclararlo
Cómo recibo el resultado o producto del trámite		Indicar si se retira en el lugar del trámite o si se recibe en domicilio, si puede obtenerse el resultado electrónicamente por Internet y en este caso mencionar la dirección de la página web.
Cuanto cuesta?	Costo total del trámite. Indicar aranceles, sellados y todo otro desembolso que el usuario deba pagar en cualquier lugar del organismo. Indicar medios de pago aceptados. Es muy importante no omitir ningún gasto para evitarle problemas al usuario. Indicar si corresponde costo adicional para el trámite urgente.	Si el lugar de pago es otro (por ejemplo el BAPRO u otra oficina del organismo) se debe especificar e indicar los horarios de pagos si son distintos de los del trámite. Sugerir la conveniencia de pagar antes o después si es necesario retirar previamente un formulario a timbrar. Si es posible incluir gastos complementarios aunque NO correspondan al organismo (por ejemplo si hay que certificar una firma poner el valor estimativo si se conoce)

	Primera Etapa	Aclaraciones
Donde lo puedo hacer?	Indicar todos los lugares habilitados, si el organismo tiene publicada una lista en Internet proveer la uri. Si no la tiene, indicar donde se obtiene la lista y un telefono/mail/fax donde se puede consultar	Algunos tramites se hacen en las delegaciones del organismo y las municipalidades. Mencionar todas y proveer los links a los sitios de Internet donde se pueden bajar o un teléfono donde obtener la información. Las listas deben contener domicilio de la oficina, teléfono, fax y dirección de mail preferentemente estandarizada (informes@org.gba.gov.ar)
Horario de Atención	Horarios. Dirección uno de los lugares desde donde bajar la información Dirección de mail y o teléfono de consulta. Indicar si es necesario o posible pedir turno y forma de hacerlo (mail, Internet, teléfono, fax, persona a quien con dirección)	Si el horario no es único (por ejemplo varia según la zona o la época) deben indicarse todos asi como también el link al sitio donde pueden obtenerse. Proveer teléfono de consulta
Horario y/o días y/o periodos de menor concurrencia	Indicar las horas, días o periodos del mes de menor concurrencia de publico, horarios especiales si los hubiera y fines de semana	Proveer los datos que minimicen los tiempos de demora del ciudadano y distribuyan mejor la carga de trabajo del organismo

ANEXO III

Canal de relación: Ampliación de Información, seguimiento y reclamo	Datos del call center si existiese. Teléfono, mail, fax y domicilio de le oficina de informaión y reclamo. Datos necesarios para hacer el seguimiento o reclamar (numero de expediente o tramite. DNI, nombre. etc)	Serte ideal indicar el nombre de la persona responsable del tramite para personalizar la atención. Si existiese un sitio para el seguimiento en línea, indicar la dirección y datos necesarios para buscar
Observaciones	Observaciones. Sugerencias para mejorar o más rápida atención. Link a “mas información” en la pagina del organismo	Libre. Aclaraciones, otros datos de interés para el ciudadano, información de ultimo momento o circunstancial (por ejemplo agencia de azul cerrada por remodelación hasta el ...). Recordatorio de temas que en general impiden realizar el tramite (No se olvide de ...)
Trámites relacionados	Tramites que preceden o continúen a este. Nombre y categoría, Links a estos trámites (ejemplo un subsidio requiere el DNI del interesado y alguna constancia: link a documentación personal y al organismo donde se obtiene la constancia)	En la medida de lo posible indicar todos los tramites que es necesario hacer en otros organismos previo a este tramite o aquellos que se realizan luego.
Organismo responsable	Datos del organismo responsable del tramite (Domicilio, teléfono, fax, e-mail, call center, link a su pagina). Si es posible indicar él nombre del responsable del mismo	
Fecha ultima	Fecha de actualización	
Reemplaza a	Fecha, de la información reemplazada	
Actualizado	Persona que informo los cambios, numero de nota y fecha	Corresponde al organismo que realiza el tramite

Dr. Alberto O. Belén.-
Secretario General.-

Dr. Adrián Rubén Lamacchia.-
Presidente.-