



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

FUNDAMENTOS

Con el fin de promover la modernización de la gestión pública, el Estado Nacional, a través del Decreto n° 378/05, estableció los lineamientos del Plan Nacional de Gobierno Electrónico (PNGE), insertando formalmente en la agenda del Estado la adopción de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs).

Así, el artículo 1° del referido decreto dice: "Apruébanse los Lineamientos Estratégicos que deberán regir el Plan Nacional de Gobierno Electrónico y los Planes Sectoriales de Gobierno Electrónico de los organismos de la ADMINISTRACION PUBLICA NACIONAL, los que como Anexo I forman parte integrante del presente decreto." Dentro de los lineamientos básicos del Plan, se encuentra la reformulación de los procesos públicos para brindar servicios a la Sociedad haciendo uso intensivo de las TICs y la exigencia de aplicar los principios de Simplificación Registral y Ventanilla Única.

A través de la Resolución 99/08 de la Secretaria de Gabinete y Gestión Pública, se creó el Componente de Interoperabilidad para el Gobierno Electrónico en el ámbito de la Oficina Nacional de Tecnologías de Información, sosteniendo que: "La experiencia de implementación ha demostrado que los servicios ofrecidos a la sociedad que realmente tienen un impacto significativo son aquellos que se logran gracias a la coordinación de dos o más organismos. Cuando los principios del PNGE son implementados por cada organismo, se pueden obtener buenas fuentes de información, simplificación de trámites institucionales, etc.; pero los trámites más costosos para la sociedad son aquellos que exigen a las personas que presenten papeles que le otorgan en un organismo en otra dependencia otro de la misma administración. Por esto, los principios de Simplificación Registral y Ventanilla Única resultan tan atractivos a los usuarios, pero a su vez, tan difíciles de implementar por los servidores públicos".

Existen numerosos antecedentes de la implementación de este sistema de ventanilla única. En este sentido, cabe destacar la aplicación por parte de la AFIP, a través de la Resolución General n° 3599, del gobierno de la Ciudad de Buenos Aires mediante el Decreto n° 402/14, y también en la ciudad de Córdoba, la Ordenanza n° 12052 la cual establece un proceso de simplificación de trámites y la instalación de la Ventanilla Única.

En diciembre de 2010, los representantes miembros del Consejo Federal de la Función Pública firmaron el Acuerdo Federal para la Gestión Pública, con el objeto de



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

"aprobar las metas que las administraciones públicas nacional, provinciales y del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se comprometen a alcanzar en el período 2010-2016, a efectos de lograr una respuesta institucional homogénea de las organizaciones públicas en todo el territorio nacional y mejorar su relación con la ciudadanía".

El mencionado acuerdo contiene un ANEXO I, titulado: Compromiso Federal de Objetivos y Metas de Gestión Pública 2010-2016. "Hacia el Estado del Bicentenario de la Nación Argentina". Su segundo objetivo es "Mejorar los niveles de calidad de las administraciones provinciales", para el cual se establecieron las siguientes cinco metas: "Orientar la mejora de la calidad en la gestión pública al perfeccionamiento de los procesos, la evaluación de resultados y la satisfacción ciudadana", "Implementar y fortalecer los mecanismos institucionales y normativos pertinentes para mejorar la calidad en la gestión pública", "Incrementar las herramientas que favorecen la vinculación Estado-ciudadanos", "Incrementar las tecnologías que mejoran los procesos organizacionales", e "Incrementar la utilización de mecanismos de gestión por resultados".

El presente proyecto propone instalar el sistema de "Ventanilla Única" para todos los trámites de la Administración Pública Provincial, en un plazo de 36 meses, incluyéndose la correspondiente capacitación al personal, y la implementación de tecnología para el seguimiento "on line" de los trámites.

Creemos que, lograr que cada ciudadano rionegrino pueda realizar sus trámites y solicitudes a través de cualquier oficina o dependencia pública cercana a su domicilio, sin tener que trasladarse hasta otro organismo, redundará un mayor acercamiento del Estado al ciudadano, mejorando la calidad de atención al público, y especialmente, favoreciendo una mejor calidad de vida a la sociedad rionegrina que verá reducido sustancialmente su tiempo en la realización de trámites.

Por ello:

Autor: Jorge Armando Ocampos.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO

SANCIONA CON FUERZA DE

LEY

Artículo 1°.- Establécese el sistema de "Ventanilla Única", que regula la forma en que la Administración Pública Provincial atiende a los ciudadanos rionegrinos.

Artículo 2°.- Entiéndase por "Ventanilla Única" al sistema de gestión centralizada y atención desconcentrada de los trámites de la Administración Pública Provincial.

Artículo 3°.- Gestión Centralizada. La Administración Pública es responsable de gestionar con celeridad todos los trámites que se reciban en las distintas reparticiones oficiales, a través de la interoperabilidad y coordinación de los distintos organismos.

Artículo 4°.- Atención desconcentrada. Cada repartición pública funcionará como centro de recepción de cualquier trámite o solicitud que los ciudadanos propicien efectuar ante la Administración Pública Provincial.

Artículo 5°.- Implementación gradual. Establécese un plazo máximo de treinta y seis (36) meses desde la promulgación de la presente, para que el Poder Ejecutivo incorpore gradualmente todos los trámites de la Administración Pública Provincial al sistema de "Ventanilla Única".

Artículo 6°.- Capacitación. El Poder Ejecutivo debe dictar cursos obligatorios de capacitación al personal de atención al público, de todas las reparticiones de la Administración Pública Provincial, con el fin de garantizar el correcto funcionamiento del sistema de "Ventanilla Única".

Artículo 7°.- Plazos y seguimiento. La autoridad de aplicación establecerá plazos máximos para la gestión y resolución de cada uno de los trámites de la Administración Pública Provincial. Asimismo, instrumentará un sistema de seguimiento "on line" de cada trámite en gestión para informar al ciudadano.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

Artículo 8°.- Facúltese a la autoridad de aplicación del régimen que se aprueba por el artículo 1° del presente, a dictar las normas de interoperabilidad entre los distintos organismos, como así las normas aclaratorias, interpretativas y complementarias que resulten necesarias para una mejor aplicación e implementación del citado sistema.

Artículo 9°.- La Secretaría General de la Gobernación o el organismo que la reemplace en el futuro, será la autoridad de aplicación de la presente ley.

Artículo 10.- Reglamentación. El Poder Ejecutivo reglamentará la presente ley dentro de los noventa (90) días a partir de su promulgación.

Artículo 11.- De forma.