



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

FUNDAMENTOS

Mediante el Decreto n° 378/05, que establece los lineamientos del Plan Nacional de Gobierno Electrónico, en adelante PNGE, el Poder Ejecutivo Nacional inserta formalmente en la agenda del Estado la adopción de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) como medio para avanzar en la modernización de la gestión pública e inducir a la Argentina hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

Dentro de los lineamientos básicos del PNGE 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. El mencionado Decreto n° 378/05 dispone que: "los organismos deben desarrollar, mantener y promover sistemas informáticos basados en Internet para la prestación de servicios y la provisión de información al público implementando los estándares de interoperabilidad mediante tecnologías informáticas y disponiendo las medidas para la simplificación de los trámites, en especial aquellos en los cuales participen varias jurisdicciones, con el objeto de facilitar las transacciones a los habitantes, ciudadanos y usuarios".

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".

Es importante destacar que la AFIP ya ha implementado este sistema de ventanilla única para el comercio exterior. A través de la Resolución General n° 3599, se establecen "las pautas para generalizar la implementación del mecanismo de facilitación denominada Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), la cual constituye la única vía de



Legislatura de la Provincia de Río Negro

ingreso y tratamiento de la información relativa a operaciones de comercio exterior. El referido mecanismo, desarrollado en el ámbito del gobierno electrónico, concentra la gestión de autorizaciones y certificaciones exigidas por la normativa vigente a efectos de las operaciones de importación, exportación y tránsito de mercaderías y la actividad de las entidades observadoras del sector privado" (artículo 1°).

También hay experiencia con este sistema en la Ciudad de Buenos Aires. A través del Decreto n° 402/14, el Gobierno porteño aprobó "el régimen de "Ventanilla Única", consistente en el agrupamiento en instancias a determinar por la autoridad de aplicación del mismo, a efectos de que dichas reparticiones funcionen como centros de recepción de cualquier trámite que los ciudadanos propicien efectuar ante el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en el caso que opten por efectuar sus gestiones de modo presencial" (artículo 1°). Y en la ciudad de Córdoba, la ordenanza n° 12.052 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 "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". Este 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". Para dar cumplimiento a estas metas, se diseñaron los siguientes ocho compromisos de acción "1: Crear, o fortalecer si la hubiera, una unidad orgánico-funcional con competencia en materia de gestión por resultados. 2: Propiciar el diseño y la aprobación de un Plan Estratégico Provincial. 3: Vincular el Plan Estratégico Provincial con el presupuesto anual y/o plurianual de recursos



Legislatura de la Provincia de Río Negro

y gastos. 4: Implementar, o fortalecer las tecnologías de gestión de la calidad como la Autoevaluación de las Organizaciones con referenciales de excelencia, Premios a la Calidad, evaluación de procesos bajo normas de certificación, Cartas Compromiso, u otras similares, que promuevan los valores y prácticas expresados en la Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública. 5: Implementar programas de innovación en los servicios públicos que faciliten las operatorias de los trámites que realizan los ciudadanos y sus niveles de satisfacción al respecto, como Ventanilla Electrónica, Guía de Trámites, Sistemas de quejas y reclamos, entre otras. 6: Eliminar las barreras de accesibilidad para personas con capacidades diferentes, tanto en las tecnologías de información como en el acceso y tránsito a los organismos públicos, e instalar señalética corporativa en los edificios públicos. 7: Implementar mecanismos o procedimientos que permiten la comunicación y difusión de información relevante para los ciudadanos, tales como portal del Estado, ventanilla única del Estado, Teléfono 0800, sistema de aviso por servicios móviles y Cartas Compromiso con el Ciudadano, entre otros. 8: Sistematizar e Informatizar procesos administrativos internos, de manera tal que favorezcan la simplificación de los trámites, la agilización de la comunicación, la reducción de costos y la despapelización del Estado”.

Este proyecto se propone instalar el sistema de “Ventanilla Única” para todos los trámites de la Administración Pública Provincial en un plazo de 36 meses. De esta manera, cada ciudadano rionegrino podrá realizar sus trámites y solicitudes a través de cualquier oficina o dependencia pública cercana a su domicilio, sin tener que trasladarse hasta otro organismo. Así, acercaremos el Estado al vecino y mejoraremos la calidad de atención al público. Para poder alcanzar el éxito de este sistema, este proyecto también contempla la correspondiente capacitación al personal, así como la implementación de tecnología para el seguimiento “on line” de los trámites.

Por el impacto positivo que tendrá el sistema de “Ventanilla Única” en la vida de nuestros ciudadanos y ciudadanas, solicito a los señores legisladores me acompañen en la aprobación del presente proyecto de ley.

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 L E Y

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 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 deberá 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.

Artículo 8°.- Facúltase a la autoridad de aplicación del régimen que se aprueba por el artículo 1° del presente, a



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

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°.- Reglamentación. El Poder Ejecutivo reglamentará la presente ley dentro de los noventa días a partir de su promulgación.

Artículo 10.- De forma.