



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

FUNDAMENTOS

En la vida cotidiana todos los ciudadanos, ya sea individualmente o a través de organizaciones en las que participamos, debemos hacer diversos trámites ante organismos del Estado en sus diferentes jurisdicciones: desde obtener una Licencia de Conducir, o efectuar una inscripción en la Agencia de Recaudación, o tramitar la personería jurídica de una institución, o habilitar un local comercial, o efectuar una exposición, o certificar una firma, hasta iniciar una obra en nuestro domicilio, entre tantas y tantas otras.

El vínculo entre el Estado y los ciudadanos se impregna en forma frecuente por estas tramitaciones que las más de las veces presentan múltiples inconvenientes, generan un sinnúmero de incomodidades y una innecesaria y enorme pérdida de recursos y tiempo.

Una de las principales causas, si no la principal, de estos inconvenientes que derivan en un serio y ampliamente justificado malestar ciudadano es la falta de información correcta y precisa ¿A qué dependencia me debo dirigir para hacer este trámite? ¿Dónde queda la oficina? ¿En qué horarios atiende? ¿Qué documentación debo llevar? ¿Debo pagar? ¿Cuánto?; son solo algunas de las muchas preguntas que bombardean a vecinos y ciudadanos cada vez que deben efectuar una o más gestiones ante el Estado, ya sea provincial o municipal. Son demasiadas las veces que puede verse a vecinos deambulando por el Municipio tratando de hallar alguien a quien consultar, o debiendo volver a su casa para regresar al día siguiente porque la oficina ya cerró o porque le faltó alguna documentación. Mucho mayor es la desorientación cuando se trata de trámites ante el Estado provincial que se efectúan en diferentes edificios y que habitualmente son más complejos.

No es el vecino, no es el ciudadano, el que debe saber cómo hacer tal o cual trámite. Es el Estado el que tiene la obligación de informarles con claridad y precisión y orientarlos en forma completa e inequívoca, para facilitarles la concreción de cualquier gestión que necesiten. Mejorar la calidad del vínculo entre el Estado y los vecinos y ciudadanos, hacerlo más amigable, es una responsabilidad tanto del Gobierno Provincial como de los Municipios.

En este sentido ni el Gobierno Provincial ni los Municipios deben darse por satisfechos porque tienen uno o dos canales de información. De ellos es la responsabilidad de lograr que todos los vecinos y ciudadanos puedan acceder a ella. Los canales y medios para brindar esa información deben ser múltiples y variados, incluso



Legislatura de la Provincia de Río Negro

redundantes, y adecuarse a las necesidades y posibilidades de los usuarios (dicho esto en el sentido más amplio y general del término) y no a la inversa.

Seguramente ante esto habrá dependencias del Estado Provincial o Municipios que dirán: "Pero si esa información está en la página Web" ¡No es suficiente! ¡No alcanza! Porque no se trata sólo de cumplir con una formalidad. Se trata de garantizar efectivamente, de lograr realmente que todos puedan acceder a la información y pueden ser muchos los vecinos y ciudadanos que no cuenten con los dispositivos tecnológicos necesarios, o que les resulte una mayor incomodidad o que no tengan la suficiente pericia para hacerlo o prefieran un vínculo más directo.

Son varios los Municipios en el país que han avanzado en diferentes soluciones a este problema en forma exitosa destacándose General Pico en La Pampa y Rosario en Santa Fe pero no conocemos iniciativas provinciales al respecto.

Estimamos que esta iniciativa redundaría en beneficio, no sólo de los vecinos y ciudadanos, sino también de las administraciones provinciales y municipales disminuyendo la burocracia y optimizando la eficacia de la gestión.

Por eso proponemos la instalación de Pantallas Informativas Interactivas en las diferentes localidades de la provincia, en cantidad adecuada al tamaño y población de la localidad y ubicadas en puntos estratégicos para los vecinos que contengan, en forma clara, precisa y de fácil acceso, la información necesaria para la realización de los trámites municipales o provinciales más habituales:

- Ubicación, horarios y función de cada dependencia.
- Procesos y tiempos estimados de resolución.
- Requisitos previos y documentación necesaria.
- Costos o tarifas (si las hubiera) y alternativas posibles de gratuidad.
- Fechas, plazos y vencimientos

Consideramos que el Poder Ejecutivo Provincial, a través de la Secretaría General de la Gobernación, debería elaborar, poner en marcha y mantener (en lo posible aprovechando la existencia de sólida capacidad tecnológica en una empresa provincial como AlTec S.E.) dichas Pantallas en convenio con los municipios que adhieran a la



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

iniciativa e invitar también a los otros Poderes del Estado Provincial.

Por ello:

Autores: Jorge Armando Ocampos; Daniela Beatriz Agostino.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO

SANCIONA CON FUERZA DE

LEY

Artículo 1°.- Crease en el ámbito de la Secretaría General de la Gobernación el Programa de Guía y Orientación de Trámites Provinciales y Municipales a través de Pantallas Informativas Interactivas ubicadas en lugares estratégicos de las diferentes localidades de la Provincia en cantidad adecuada al tamaño y población de cada localidad.

Artículo 2°.- Dichas pantallas deberán brindar en forma clara, simple, precisa, actualizada y amigable la información que los vecinos necesiten para efectuar los trámites y gestiones más habituales ante las diferentes dependencias provinciales y municipales destacándose: Ubicación de la dependencia; Horarios de atención; Procesos y tiempos estimados de resolución; requisitos previos y documentación necesaria a presentar; costos o tarifas y alternativas de gratuidad si las hubiera.

Artículo 3°.- La Secretaría General de la Gobernación invitará a los otros poderes del Estado y a los municipios de la provincia a participar, a través de convenios, del Programa de Guía y Orientación de Trámites Provinciales y Municipales.

Artículo 4°.- La Secretaría General de la Gobernación analizará la posibilidad y conveniencia que el diseño, desarrollo, elaboración, instalación, actualización y mantenimiento de las Pantallas Informativas Interactivas sea realizado por AlTec S.E.

Artículo 5°.- De forma.