

Plan Nacional de Gobierno Electrónico



Resolución 30/2005

Guía de Trámites



Buenos Aires, 13 de mayo de 2005

VISTO el Expediente N° 002919/2005 del registro de la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS, el Decreto N° 378 del 27 de abril de 2005, el Decreto N° 624 del 21 de agosto de 2003 y modificatorios y la Resolución de la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS N° 20 del 22 de enero de 2004, y;

CONSIDERANDO:

Que por el artículo 5° del Decreto citado en primer término, se establece la obligación de la SUBSECRETARIA de la GESTION PUBLICA DE LA JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS de desarrollar, administrar y mantener una "GUIA DE TRAMITES", en el marco del Plan Nacional de Gobierno Electrónico, y con el objeto de facilitar a los habitantes y ciudadanos información fácilmente comprensible, homogénea y precisa con relación a los trámites que deben realizar ante los organismos de la Administración Pública Nacional.

Que el Decreto N° 624/03 y modificatorios asigna a la SUBSECRETARIA DE LA GESTION PUBLICA de la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS, a través de la Oficina Nacional de Innovación de Gestión, la responsabilidad de desarrollar las actividades necesarias para elaborar y mantener actualizada una GUIA DE TRAMITES.

Que la Resolución JGM N° 20/04 delega la competencia de la implementación de la GUIA DE TRAMITES en la Dirección de Calidad de Servicios y Evaluación de Gestión de la Oficina Nacional de Innovación de Gestión, y determina que la Dirección de Aplicaciones de la Oficina Nacional de Tecnologías de Información, debe generar y mantener un portal con información actualizada sobre los trámites que se realizan en el Estado.

Que es objetivo del Gobierno Nacional priorizar el acceso a la información sobre los servicios que brinda el Estado, reforzando su transparencia y credibilidad, contribuyendo así, a mejorar la respuesta a la legítima demanda ciudadana de información oportuna y confiable.

Que han tomado la intervención de su competencia la DIRECCION GENERAL DE ASESORAMIENTO LEGAL de la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS, así como también la DIRECCION GENERAL DE ASUNTOS JURIDICOS de la SECRETARIA LEGAL Y TECNICA de la PRESIDENCIA DE LA NACION.

Que la presente medida se dicta en virtud de las competencias atribuidas por el artículo 7° del Decreto N° 378/05.



Por ello,

**EL SUBSECRETARIO DE LA GESTION PUBLICA DE LA JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS
RESUELVE:**

Artículo 1° – Créase en el ámbito de la SUBSECRETARIA DE LA GESTION PUBLICA de la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS, el Programa GUIA DE TRAMITES, en cumplimiento del artículo 5°, inciso a) del Decreto N° 378 de fecha 27 de abril de 2005, en el marco del Plan Nacional de Gobierno Electrónico.

Art. 2° – La conducción del Programa estará a cargo de la Dirección de Calidad de Servicios y Evaluación de Gestión, en coordinación con la Dirección de Aplicaciones dependientes de la Oficina Nacional de Innovación de Gestión y de la Oficina Nacional de Tecnologías de Información respectivamente, ambas dependientes de la SUBSECRETARIA DE LA GESTION PUBLICA de la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS.

Art. 3° – La conducción del Programa tendrá las siguientes responsabilidades:

- a) definir los lineamientos generales, criterios y pautas para la elaboración y mantenimiento de la GUIA DE TRAMITES;
- b) proponer las normas reglamentarias en la materia;
- b) coordinar y supervisar el accionar de los funcionarios designados como enlace, en lo atinente al desarrollo del Programa;
- c) efectuar el control de calidad de la información cargada en el Sistema GUIA DE TRAMITES por los organismos;
- e) publicar en la GUIA DE TRAMITES los trámites previamente controlados;
- f) establecer los procedimientos atinentes al desarrollo del Programa;
- g) administrar el funcionamiento de la GUIA DE TRAMITES;
- h) supervisar el mantenimiento del sitio;
- i) efectuar el monitoreo de la calidad del sitio;
- j) desarrollar e implementar el sistema informático;
- k) establecer las políticas de uso del sitio;

Art. 4° – Para el desarrollo, mantenimiento y actualización de la GUIA DE TRAMITES los organismos comprendidos en el artículo 2° del decreto N° 378/05 deberán cumplir las siguientes acciones:

1. Realizar la carga en el Sistema GUIA DE TRAMITES, de todos los trámites de su jurisdicción de acuerdo a los "Contenidos mínimos para la normalización y unificación de la información", que como Anexo I forman parte integrante de la presente.
2. Actualizar en la GUIA DE TRAMITES las modificaciones que se produzcan en los trámites en forma simultánea a su entrada en vigencia.
3. Garantizar la exactitud y pertinencia de la información cargada en la GUIA DE TRAMITES.



4. Poner a disposición del público en la GUIA DE TRAMITES aquellos formularios que sean requeridos para la realización de trámites, en un formato digital apropiado que permita su presentación para la ejecución de los mismos. Para aquellos formularios especiales (por el tipo de papel, la existencia de sellos de agua, etc.), estará disponible un formulario tipo, de similares características, con el objeto que el ciudadano pueda conocer la totalidad de la información que le será requerida.

5. Incorporar gradualmente trámites en línea a la GUIA DE TRAMITES.

6. Incorporar a sus portales de Internet un vínculo a la dirección URL correspondiente a la GUIA DE TRAMITES, la que oportunamente será definida por la OFICINA NACIONAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION.

Art. 5° – Los funcionarios designados como enlace por las máximas autoridades de los organismos de la Administración Pública Nacional, en cumplimiento del artículo 3°, inciso a), del Decreto N° 378/05, serán responsables de la supervisión de la ejecución de las acciones dispuestas en el artículo precedente.

Art. 6° – La conducción del Programa GUIA DE TRAMITES establecerá los cronogramas requeridos para la implementación de la presente.

Art. 7° – Se autoriza la difusión y/o reproducción gratuita de la GUIA DE TRAMITES en forma total o parcial, respetando su contenido, incluyendo en forma expresa e inequívoca la dirección URL correspondiente a la GUIA DE TRAMITES y la fecha de su edición.

Art. 8° – Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese. – Norberto Ivancich.

ANEXO I

CONTENIDOS MINIMOS PARA LA NORMALIZACION Y UNIFICACION DE LA INFORMACION

1. Denominación del trámite.

2. ¿En qué consiste el trámite?

Describir acerca de la utilidad del trámite, para qué sirve.

3. ¿Dónde se puede realizar el trámite?

Informar los domicilios de atención al público, incluyendo delegaciones en el interior, en caso de existir.

4. ¿Cuál es el horario de atención?

Informar días y horario de atención al público, tanto en Capital Federal, como en las delegaciones del interior, si las hubiera.

Señalar horario de aceptación del trámite y/o horario de entrega del documento o producto.

En caso de existir períodos anuales sin atención al público, señalarlo.

Asimismo, informar si se debe solicitar turno previamente.

5. ¿Qué documentación se debe presentar?. Requisitos.

Informar acerca de la documentación necesaria, detallando si debe presentar original o copia, requerimiento de autenticación, etc.

6. ¿Cómo se hace?

Describir brevemente los pasos a seguir, indicando concretamente y con acciones lo que debe hacer el ciudadano.



7. ¿Quién puede/debe efectuarlo?

Indicar las personas habilitadas para gestionarlo.

8. ¿Cuándo es necesario realizar el trámite?

Realizar una breve descripción. Indicar, si corresponde, la fecha límite para iniciarlo.

9. ¿Qué vigencia tiene el documento tramitado?

Indicar si la vigencia es definitiva o temporaria, en el último caso, señalar cada cuánto tiempo se debe tramitar.

10. ¿Cuál es el costo del trámite?

En caso de ser arancelado indicar el monto. Si existe alguna exención del pago, informar bajo qué condiciones.

11. ¿Cuál es el plazo transcurrido desde la solicitud hasta la obtención del producto servicio o información requerida?

Indicar el plazo estimado que transcurre desde que el ciudadano efectúa la solicitud de su trámite hasta que obtiene el producto, servicio o información requerida.

Indicar si existe la modalidad de trámite urgente.

12. ¿Cuántas veces se debe concurrir al organismo para efectuar el trámite?

Indicar la cantidad de veces que el ciudadano debe concurrir al organismo, aclarar si debe ir a diferentes dependencias y si las mismas se encuentran en un único lugar físico o distantes entre sí, lo que implica un traslado por parte del ciudadano.

13. ¿Cuáles son los períodos de menor concurrencia?

Indicar las horas, días, períodos del mes o meses de menor concurrencia de público.

14. ¿Cuál es el organismo/s responsable del trámite?

Informar nombre completo del Organismo.

15. Teléfono.

Informar los números de teléfono habilitados para realizar consultas. (Ej: línea 0800)

16. Dirección de correo electrónico y página Web.

Indicar si el trámite se encuentra disponible total o parcialmente en Internet.

17. Observaciones.

Informar sobre aquellos aspectos particulares del trámite o que resultan de interés y o no han sido relevados en el formulario.

Indicar si existen facilidades para efectuarlo a través de otras vías, por ej. Fax, teléfono, correo electrónico.

