Gobernación

Dpto. Numer. Gral. de Leyes y Decretos Gral. Martín Miguel de Güemes Héroe de la Nación Argentina"

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

SALTA

18 OCT 20

RINA R. DE TORRES Programa Leyes y Decretos Secretaria Gral. de la Gobernación

Secretaria General de la Fobernación

Salta.

FOLIO FOLIO

SALTA.

RESOLUCIÓN Nº 1233

SECRETARÍA GENERAL DE LA GOBERNACIÓN

Expte. Nº 324-101550/11

18 OCT 2011.

VISTO, el proceso de implementación de los servicios de gobierno electrónico en la Administración Pública Provincial, que lleva adelante la Unidad de Proyectos de Sistemas y Comunicaciones, y

#### CONSIDERANDO:

Que el proceso encarado para la implementación de los servicios de gobierno electrónico pretende una mejor administración del Estado mediante la transparencia y el acceso público a la información, reforzando la asociación fundamental entre el sector público y los ciudadanos.

Que la implementación del servicio "Guía de Trámites" del Estado provincial busca resolver la necesidad de dotar a los organismos públicos de un instrumento de información apto para mejorar su interacción con los ciudadanos

Que la diversidad y variedad de tramitaciones que se realizan ante la Administración Pública afecta tanto a los interesados directos en su realización como al Estado en su gestión.

Que es preciso reforzar los servicios que presta el Estado, ofreciendo al ciudadano la posibilidad de contar con un elemento de consulta que le permita minimizar los pasos para la realización de los trámites y favorecer así la disminución de sus costos de gestión.

Que es imprescindible estandarizar y unificar el esquema de información sobre tramitaciones en la órbita gubernamental.

Que es pertinente lograr el mejor aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) a fin de proporcionar servicios de más calidad y fácil acceso, que generen certidumbre y confianza en el Gobierno, creando un ambiente de participación por parte de los ciudadanos.

Que la dinámica planteada por los distintos organismos, la diversidad y disparidad de tramitaciones, hace imprescindible promover la implementación de una





# Secretaria General de la Gobernación Salta

RESOLUCIÓN Nº 133



SECRETARÍA GENERAL DE LA GOBERNACIÓN

Expte. Nº 324-101550/11

herramienta flexible a los cambios, que garantice en el tiempo la vigencia del servicio de información al ciudadano.

"Que, en función de lo previsto por los incisos 4 y 13 del art. 32 de la Ley N° 7483 y arts. 1°, 21, 22 y concordantes del Decreto N° 3062/99, resulta procedente disponer la implementación de la "Guía de Trámites" del Gobierno Provincial.

Por ello,

## EL SECRETARIO GENERAL DE LA GOBERNACIÓN

### RESUELVE:

ARTÍCULO 1º. Crear el Servicio "GUÍA DE TRAMITES" de la Provincia de Salta, en el marco de la implementación de los servicios de gobierno electrónico, a cargo de la Unidad de Proyectos de Sistemas y Comunicaciones, para su aplicación en el ámbito de la Administración Pública Provincial Centralizada y Descentralizada dependiente del Poder Ejecutivo.

ARTÍCULO 2º. Todos los organismos de la Administración Pública Provincial están obligados a informar al Servicio "Guía de Trámites", acerca de la existencia y características de los trámites de su área relacionados directamente con el ciudadano.

ARTÍCULO 3º. El Servicio "Guía de Trámites" tiene por objetivos:

- a) Contribuir a la implementación del Gobierno Electrónico, redundando en mejores servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, en un marco de transparencia, eficiencia y eficacia de la gestión pública.
- b) Posibilitar al ciudadano ahorrar tiempo y medios, al informarlo sobre las formalidades y elementos requeridos para cumplimentar los trámites, poniendo a su disposición un elemento de consulta y orientación respecto de los lugares, horarios de atención y requisitos a cumplir para su realización.
- c) Hacer transparente los trámites y servicios generando objetos de referencia válidos en forma idéntica para todas las partes implicadas, facilitando así también la eficiente utilización de los recursos del Estado, al concentrar la mayor parte del tiempo de gestión en lo inherente a las tramitaciones específicas, disminuyendo la necesidad de tiempo para la atención de consultas.





PINA R. DE TORRES
Programa Leyos y Elecratos
Secretaria Graf. do la Cobernación



Secretaria General de la Gobernación Salta

RESOLUCIÓN Nº 133

SECRETARÍA GENERAL DE LA GOBERNACIÓN

Expte. Nº 324-101550/11

- d) Generar un insumo de consulta de la información a la que se podrá acceder a través de Internet, guía impresa, centros de información o por otros medios que oportunamente pudieran instrumentarse.
- e) Posibilitar al ciudadano la realización de controles de los procedimientos y tiempos de tramitación de la gestión pública.

ARTÍCULO 4º. La Unidad de Proyectos de Sistemas y Comunicaciones, será la <u>Autoridad de Aplicación</u> del Servicio "Guía de Trámites" del Estado Provincial, para lo cual:

- a) Desarrollará y mantendrá un sistema informático de apoyo a través de la generación de una aplicación informática que funcionará en las instalaciones de la Unidad de Proyectos de Sistemas y Comunicaciones.
- b) Asegurará las condiciones técnicas y operativas para el funcionamiento del servicio.
- c) Velará por la integridad de las bases de datos.
- d) Asignará las claves a los Usuarios Administrativos conforme al artículo 9 del presente Resolución.

ARTÍCULO 5°. Asignase a la Oficina de Calidad de los Servicios el carácter de <u>Supervisor General del Servicio</u>, que tendrá las siguientes responsabilidades:

- a) Requerir de los distintos organismos toda la información y asistencia necesaria para implementar el servicio.
- b) Coordinar y gestionar la asistencia operativa y técnica a las distintas oficinas de la Administración Pública, tanto en la capacitación para la implementación como en el mantenimiento.
- c) Realizar auditorías periódicas de la información contenida en la "Guía de Trámites", a fin de procurar su actualización en tiempo y forma.

ARTÍCULO 6º. La Unidad de Proyectos de Sistemas y Comunicaciones, en forma conjunta con la Oficina de Calidad de los Servicios establecerán las normas, procedimientos y plazos que deberán seguirse para implementar el servicio.

ARTÍCULO 7º. Cada Ministerio, así como cada Organismo Descentralizado dependiente del Poder Ejecutivo Provincial, designará mediante resolución de su titular



4

Secretaria Gra **Gobernación** 



# Secretaria General de la Gobernación

RESOLUCIÓN Nº .133 SECRETARÍA GENERAL DE LA GOBERNACIÓN

Expte. Nº 324-101550/11

a un Referente del Servicio por la jurisdicción y a un Usuario Administrativo por cada una de las dependencias de nivel Dirección o equivalente.

ARTÍCULO 8º. Los Referentes del Servicio tendrán las siguientes responsabilidades:

- a) Brindar el apoyo institucional necesario a fin de posibilitar el accionar de los Usuarios Administrativos designados en su dependencia.
- b) Velar directamente por la integridad, veracidad, oportunidad y vigencia de la información publicada.
- c) Mantener el vínculo a nivel Institucional con el Supervisor General del Servicio.

ARTÍCULO 9º. Los Usuarios Administrativos tendrán las responsabilidades: siguientes

- a) Identificar los trámites que se realizan en las oficinas de su repartición.
- b) Recolectar la información relacionada con las tramitaciones que el público en general debe gestionar ante la repartición. Siendo los datos necesarios los

Requisitos, documentación a presentar.

Domicilios y horarios de atención para la iniciación y/o tramitación. Teléfonos.

Direcciones de correo electrónico.

Oficinas que participan en la concreción (seguimiento y finalización). Costos en los que debe incurrir el ciudadano.

Plazos estimados para la concreción.

Responsables de la tramitación

Información aclaratoria.

Norma/s legal/es que respalda/n la tramitación.

Formularios vinculados a los trámites.

- c) Cargar la información al sistema.
- d) Verificar periódicamente la vigencia de los datos ingresados al sistema y, de ser necesario, recabar la información que justifique la actualización de la
- e) Garantizar la veracidad de los datos ingresados al sistema.

ARTÍCULO 10°. Es responsabilidad de la Unidad de Proyectos de Sistemas y Comunicaciones la capacitación en el uso de esta herramienta a los Referentes del

Secretaria General de la Gobernación Salta Portain DE ORPES
Programs|Leyel y Decretor
Secretario Grill de la Gobernadon



RESOLUCIÓN Nº 3 3 ...

SECRETARÍA GENERAL DE LA GOBERNACIÓN

Expte. Nº 324-101550/11

Servicio y a los Usuarios Administrativos, así como también la coordinación de la implementación, el monitoreo de los procesos de actualización y el mantenimiento de la herramienta desarrollada.

ARTÍCULO 11°. A los efectos de unificar y estandarizar el esquema de información sobre tramitaciones en la órbita estatal, los Ministerios, Secretarías de Estado dependientes del Poder Ejecutivo Provincial, así como Organismos Descentralizados y Autárquicos, deberán incorporar sólo por medio de este servicio su información relacionada con trámites de atención al público, tiempos de resolución, formularios, responsables y todo otro dato o por vinculación o "links" con Páginas Web de los Organismos. Asimismo, será por este medio y a través de la Unidad de Proyectos de Sistemas y Comunicaciones, que se analizará y viabilizará la gestión a través de Internet de los trámites de atención al público.

ARTÍCULO 12°. Comunicar, publicar en el Boletín Oficial y archivar.

OF ERVESTOR, SAMSON, SECRETARY GENERAL DELA GORERNACION

