



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

2019 - Año del centenario del nacimiento de Eva María Duarte de Perón

Resolución

Número:

Referencia: Sistema de Estaciones de Trámites. modalidades.

VISTO el expediente N° EX-2019-07368088-GDEBA-DGTYAMJGM, la Ley de Ministerios N° 14.989, el Decreto N° 34/18 y el N° 155/19 que aprueba el Sistema de Estaciones de Trámites; y

CONSIDERANDO:

Que en virtud del Decreto N° 155/19 se crea el Sistema de Estaciones de Trámites a los fines de gestionar de manera coordinada y unificada los servicios, trámites y prestaciones a cargo del Estado Provincial que se desarrollen de manera presencial, el cual será implementado progresivamente a lo largo de todo el territorio de la Provincia de Buenos Aires;

Que en el artículo 2 de la normativa mencionada, se designa a la Subsecretaría de Atención Ciudadana como Autoridad Competente en todo lo vinculado al Sistema de Estaciones de Trámites, encargándole el dictado de normas reglamentarias, interpretativas, complementarias y aclaratorias que resulten necesarias para la implementación de dicho sistema;

Que el presente sistema responde a los lineamientos enunciados por la Ley N° 14.828, Plan Estratégico de Modernización de la Administración Pública de la Provincia de Buenos Aires, que señala como componente a la Atención Ciudadana, siendo atribución del Ministerio de Jefatura de Gabinete de Ministros, por la Ley de Ministerios N° 14.989, llevar a cabo la mentada Modernización de la Administración Pública;

Que, en el Decreto N° 1018/16 Reglamentario del Plan Estratégico de Modernización de la Administración Pública de la Provincia de Buenos Aires, se determina el régimen de Ventanilla Única de Trámites;

Que en concordancia con este régimen se busca la implementación del sistema de oficinas multiorganismo "Estaciones de Trámites" con sus distintas modalidades, que permiten el establecimiento de un formato de atención ciudadana desconcentrada a través de oficinas a lo largo del territorio, que garanticen el derecho del ciudadano a relacionarse de igual manera con los organismos de la Administración Pública Provincial, independientemente del lugar en donde se dé inicio a un trámite o realice una consulta;

Que en razón del Decreto N° 591/17 E, corresponde plantear la desconcentración territorial de servicios a través de estas modalidades de oficinas multiorganismo, cuyo diseño permite compatibilizar la racionalidad y

las políticas de gestión de servicios para el ciudadano;

Que por Decreto N° 34/18 es la Subsecretaría de Atención Ciudadana la encargada de entender, formular e implementar lineamientos estratégicos para el desarrollo del sistema de oficinas multiorganismo, constituyéndose como órgano rector de los servicios y atención ciudadana;

Que en virtud de estas competencias, se hace necesario promover nuevas herramientas de gestión para optimizar los procedimientos de atención al ciudadano;

Que ha tomado la intervención de su competencia la Asesoría General de Gobierno;

Que la presente medida se dicta en uso de las atribuciones conferidas por la Ley N° 14.989, el Decreto N° 34/18 y el N° 155/19;

Por ello,

EL SUBSECRETARIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. Establecer tres (3) modalidades de aplicación del Sistema de Estaciones de trámites a implementarse en la atención presencial al ciudadano:

1. Estaciones de Trámites Nivel Uno (1): Ventanillas Únicas Fijas;
2. Estaciones de Trámites Nivel Dos (2): Ventanillas Únicas Móviles;
3. Estaciones de Trámites Nivel Tres (3): Oficinas multiorganismo.

Los niveles operativos, se tratan de centros de tramitación, atención, orientación y acceso a información relativa a los servicios, trámites y prestaciones brindados por el Estado Provincial, constituidos o que se constituyan en el ámbito de los distintos Organismos que integran la Administración Pública Provincial.

ARTÍCULO 2°. Las Estaciones de Trámites Nivel Uno (1), son oficinas identificadas como Ventanillas Fijas, que brindan al ciudadano acceso a la información que requiera sobre servicios brindados por la Administración Pública Provincial, así como también la posibilidad de realizar trámites rápidos de diversos Organismos Provinciales. El servicio se prestará a través de agentes de Atención Ciudadana y su implementación se realizará de manera paulatina, en todo el territorio provincial.

ARTÍCULO 3°. Las Estaciones de Trámites Nivel Dos (2), estarán conformadas por vehículos y personal de la Administración Pública Provincial, equipados para la realización de los trámites correspondientes a las distintas reparticiones que formarán parte de las oficinas multiorganismo.

ARTÍCULO 4°. Las Estaciones de Trámites de Nivel Tres (3), serán oficinas multiorganismo compuesta por Organismos de la Administración Pública Provincial, con el fin de unificar la atención presencial al ciudadano en un solo espacio.

Estas Estaciones de Trámites, se instalarán en Centros Cívicos Provinciales y/o inmuebles de propiedad del Estado provincial.

Cuando no fuese posible, podrán instalarse en bienes privados, bajo la modalidad de contrato de locación, con el fin último de distribuir las oficinas multiorganismo a lo largo de todo el territorio de la provincia de Buenos Aires.

ARTÍCULO 5°. Las oficinas multiorganismo en todos sus niveles, estarán conformadas por Organismos y/o reparticiones provinciales y agentes de Atención Ciudadana, quienes serán los encargados de llevar a cabo las funciones correspondientes a la prestación de los servicios, prosecución de trámites y prestaciones solicitadas por el ciudadano, que se encuentren bajo la órbita de la estructura orgánica funcional de la jurisdicción a la que pertenecen.

ARTÍCULO 6°. La administración y coordinación integral de las Estaciones de Trámites, en todos sus niveles, se encuentra a cargo de la Subsecretaría de Atención Ciudadana a través de la Dirección Provincial de Atención y Servicios al ciudadano, actuante bajo su órbita.

ARTÍCULO 7°. Registrar, comunicar, publicar, dar al Boletín Oficial y al SINBA. Cumplido, archivar.