



PROVINCIA DE LA PAMPA
Ministerio de Conectividad y Modernización

SANTA ROSA, 16 FEB 2022

VISTO:

El Expediente N° 2057/22 caratulado "MINISTERIO DE CONECTIVIDAD Y MODERNIZACIÓN – SUBSECRETARÍA DE MODERNIZACIÓN -S/ GUÍA PARA LA DIFUSIÓN DIGITAL DE TRÁMITES ORIENTADOS A LA CIUDADANÍA"; y

CONSIDERANDO:

Que tal lo establece el artículo 24 de la Ley de Ministerios y Secretarías: "...*compete al Ministerio de Conectividad y Modernización asistir al Gobernador de la Provincia en todo lo inherente a la planificación, implementación y seguimiento de las políticas públicas de modernización de la Administración Pública Provincial...*";

Que igualmente, en su inciso 2 establece que corresponde al Ministerio de Conectividad y Modernización: "...*Impulsar el Gobierno Digital mediante la formulación de propuestas de adecuación normativa y diseñar procesos de gestión, para hacer más eficiente y eficaces los trámites o procesos en el estado provincial promoviendo la accesibilidad de la ciudadanía...*";

Que mediante el Decreto N° 2431/20 se aprobó el Plan Estratégico de Modernización e Innovación de la Administración Pública Provincial, en el cual se determina como objetivo específico dentro del lineamiento de Gobierno Digital: "...5.2.4. *diseñar estándares de calidad para los servicios digitales de las distintas áreas de gobierno que estén orientados a la ciudadanía...*";

Que en ese sentido, resulta ser de competencia de este Ministerio proponer aquellas políticas públicas que impulsen la modernización de las estructuras administrativas mediante la incorporación de tecnologías de la información y comunicación a fin de simplificar la gestión de la Administración Pública Provincial;

Que igualmente, por Decreto N° 2678/20 se ha aprobado el Manual de Misiones y Funciones de este Ministerio, el cual establece entre las funciones de la Dirección de Gobierno Digital: "... c. *Diseñar Estándares de calidad para los servicios digitales de las distintas áreas de gobierno, fortaleciendo los procesos de atención al ciudadano, coordinando proyectos de mejora en la prestación de servicios de la administración y en la identificación de necesidades de servicios digitales...*";

Que en ese marco, resulta necesario aprobar una "Guía para la difusión digital de trámites orientados a la Ciudadanía" para impulsar la modernización de las estructuras administrativas a fin de simplificar la gestión de la Administración Pública Provincial;

Que ha tomado intervención la Delegación de Asesoría Letrada de Gobierno actuante en este Ministerio;

Que corresponde el dictado del presente acto administrativo;

POR ELLO:

EL MINISTRO DE CONECTIVIDAD Y MODERNIZACIÓN

RESUELVE:

Artículo 1°.- Apruébase la "Guía para la difusión digital de trámites orientados a la

// ...

“EL RIO ATUEL TAMBIEN
ES PAMPEANO”

DONAR ORGANOS
ES SALVAR VIDAS

PROVINCIA DE LA PAMPA
Ministerio de Conectividad y Modernización

//2.-

Ciudadanía” que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.-

Artículo 2º.- Facúltase a la Subsecretaría de Modernización a dictar las normas interpretativas, complementarias y aclaratorias que resulten necesarias para la correcta implementación de la presente.-

Artículo 3º.- Regístrese, publíquese en el Boletín Oficial y comuníquese a todos los Ministerios, Secretarías y Entes Autárquicos y Descentralizados.

RESOLUCIÓN N° 017 /22.-




ABOG. ANTONIO CURCIARELLO
Ministro de Conectividad
y Modernización



PROVINCIA DE LA PAMPA
Ministerio de Conectividad y Modernización

ANEXO

Guía para la difusión digital de trámites orientados a la Ciudadanía

La presente “Guía para la difusión digital de trámites orientados a la Ciudadanía” constituye una herramienta necesaria para el trabajo de la Administración Pública Provincial en continuar mejorando la calidad de los trámites y servicios que están destinados a la ciudadanía pampeana.

Esta guía es un instrumento de trabajo que establece mínimos requisitos para la información que requiere la ciudadanía y que pretende difundirse a través de los diferentes canales de comunicación por los que accede la ciudadanía.

En esta propuesta se entenderá por trámite de la ciudadanía, al conjunto de requisitos, pasos o acciones a través de los cuales las personas humanas, jurídicas u organizaciones de la sociedad civil solicitan o proveen información a un organismo de la Administración Pública Provincial, con el fin de ejercer un derecho o para cumplir con una obligación.

Estructura del contenido de la información a publicar

1) Nombre del trámite:

Se debe corresponder con el producto o servicio que genera el trámite. Si el trámite se realiza en línea, el nombre del trámite a publicar debe coincidir con el nombre asignado al trámite en línea.

2) Descripción del trámite:

Se sugiere colocar una definición clara y concisa que permita saber con exactitud qué es y qué utilidad tiene ese trámite o servicio. Debe ser una redacción sencilla, que permita una comprensión rápida por parte del ciudadano o ciudadana de que se trata el trámite o servicio. Se pueden incluir en esta definición palabras claves que faciliten la búsqueda.

3) Destinatarios Específicos:

Determinar quiénes pueden realizar el trámite. Con este ítem se busca hacer referencia a la terminología que se utiliza en el trámite, es decir, al grupo de interés al cual va dirigido el mismo.

4) Requisitos:

Indicar cada uno de los requerimientos generales necesarios para iniciar y/o cumplimentar el trámite. Cuando no existan requisitos para realizar un trámite, se deberá insertar en este ítem la leyenda “Sin requisitos”.

Para cada uno de los requisitos puede ser necesario realizar recomendaciones al respecto. Tales descripciones se realizan a continuación de cada uno de ellos. De existir casos particulares o requisitos específicos, en primer lugar, se deben detallar los requisitos generales y luego consignar por separado los casos particulares con sus requisitos específicos. Cuando estos sean una cantidad considerable, es conveniente generar enlaces (links) debajo de los requisitos generales.

5) Formularios y documentos requeridos digitalizados:

Son los formularios que debe presentar el solicitante para iniciar y/o cumplimentar el trámite. En caso de existir, deben estar disponibles para ser utilizados por la

// ...

A



PROVINCIA DE LA PAMPA
Ministerio de Conectividad y Modernización

//2.-

ciudadanía. Se deberá consignar el número y nombre de formulario.

6) Observaciones:

Se utilizarán para detallar cualquier información relevante respecto del trámite. Un dato relevante podría ser el tiempo de vigencia, el momento en el cual se debe realizar nuevamente el trámite o una lista de preguntas frecuentes.

7) Costo del trámite:

En caso que el/la solicitante deba abonar un importe para realizar el trámite, se indicará el valor monetario en pesos. En caso contrario, se deberá especificar "Gratuito". En caso de existir distintas tasas para diferentes casos, se deben detallar todas.

8) Tiempo de realización:

Se deberá establecer el plazo máximo en el cual se resolverá el trámite. Se debe establecer el plazo en función del momento que se completan todos los requisitos exigidos a la ciudadanía.

9) Comunicación del resultado:

Describir, en su caso, la forma en que el Organismo o Dependencia comunicará al interesado el resultado del trámite, por ejemplo: "Recibe una notificación por correo en su domicilio".

10) Lugar de concurrencia:

Detallar los datos del Organismo al que debe concurrir el solicitante para realizar el trámite, especificando nombre, dirección, teléfonos y correo electrónico. También se debe especificar el horario de atención al público.

Oficinas en las localidades: Si el organismo atiende en oficinas de una o más localidades, o insertas en la estructura de alguna Municipalidad o Comisión de Fomento.

Estos datos deberán repetirse para cada uno de los posibles lugares (delegaciones, regionales, anexos, etcétera) en los que se puede iniciar el trámite y/o pedir información.

11) Link al trámite online (en línea):

Indicar la dirección electrónica (URL) y el texto que se mostrará al usuario en el caso que el trámite se encuentre en línea en el Sitio Web Oficial del organismo responsable del trámite.

12) Otros Organismos vinculados:

Se debe detallar otros organismos o jurisdicciones de la Administración Pública Provincial que intervienen en el desarrollo del trámite o servicio abordado, aclarando la documentación requerida.

A 13) Normativa Asociada:

// ...



PROVINCIA DE LA PAMPA
Ministerio de Conectividad y Modernización

//3.-

En este campo se ubican las leyes, normas o decretos que regulan el trámite.


- Título: “Ley”, “Decreto” o “Norma” con mayúscula inicial. La palabra “número” se abrevia así: “Nº”. El número se escribe con formato “1.2.3.4”.
- Descripción: Dos a tres líneas (como máximo) que expliquen de qué se trata la ley, norma o decreto mencionado.

14) Generalidades de estilo y/o redacción:

- Revisar ortografía, buscar que no tenga faltas.
- Cuidar la sintaxis.
- No usar negrita para los títulos.
- Textos cortos y claros.
- Usar abreviaturas genéricas.
- Usar siglas solo si se explica su significado la primera vez que se utiliza en el texto del trámite.

ANEXO - RESOLUCIÓN N° **017** /22.-




ABOG. ANTONIO CURCIARELLO
Ministro de Conectividad
y Modernización