

PODER EJECUTIVO NACIONAL

República Argentina

DECRETO 229/2000 · 2000

DECRETO 229/2000

Boletín Oficial, 14 de marzo de 2000 · 22 artículos

Texto original, como se publicó

ÍNDICE

Decreto 229/2000

TÍTULO I	Creación del programa.	5
TÍTULO II	Finalidad	7
TÍTULO III	Principios rectores.	9
TÍTULO IV	Pautas de aplicación.	11
TÍTULO V	Ámbito de aplicación.	13
TÍTULO VI	Autoridad de aplicación	15
TÍTULO VII	Consejo consultivo.	17
TÍTULO VIII	Informe de avance.	19
TÍTULO IX	Creación de la distinción Carta Compromiso con el ciudadano.	21

Creación del citado Programa. Finalidad. Principios Rectores. Pautas, Ambito y Autoridad de Aplicación. Consejo Consultivo. Informe de Avance. Institúyese la "Distinción Carta Compromiso con el Ciudadano".

Bs. As., 8/3/2000

VISTO el artículo 42 de la CONSTITUCION NACIONAL, la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos Nº 19.549 reglamentada por el Decreto Nº 1759/72 (t.o. 1991), y los Decretos Nros. 237 del 23 de febrero de 1988, 837 del 7 de julio de 1988, 959 del 4 de agosto de 1988, 2476 del 26 de noviembre de 1990 y 17 del 6 de enero del 2000, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 42 de la CONSTITUCION NACIONAL reconoce los derechos que le asisten a los usuarios y consumidores de bienes y servicios, en especial el derecho a una información adecuada, veraz y en condiciones de trato equitativo y digno.

Que la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos Nº 19.549, reglamentada por el Decreto Nº 1759/72 (t.o. 1991), establece los mecanismos por los cuales los ciudadanos pueden plantear sus reclamos ante la administración, por actos de la misma, así como del cumplimiento de los plazos, simplificación de trámites y derechos reconocidos a los interesados en esta materia.

Que los Decretos Nros. 237/88, 837/88, 959/88 y 2476/90 establecieron las pautas a las cuales se debe atener la Administración Pública Nacional en materia de atención e información al público y la capacitación de los agentes con responsabilidad en dichas tareas.

Que el Decreto Nº 20 de fecha 13 de diciembre de 1999 ha incluido entre los objetivos de la SUBSECRETARIA DE LA GESTION PUBLICA, de la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS, el de proponer los actos que propicien la simplificación y transparencia de los procedimientos administrativos, así como la de asistir a los organismos de la Administración Pública Nacional en programas de calidad y mejora.

Que el Decreto Nº 17 de fecha 6 de enero de 2000 ha encomendado a la SECRETARIA PARA LA MODERNIZACION DEL ESTADO dependiente de la VICEPRESIDENCIA DE LA NACION, el diseño del SISTEMA NACIONAL DE MODERNIZACION DEL ESTADO.

Que uno de los objetivos prioritarios del Gobierno Nacional en materia de gestión administrativa, dentro del marco del SISTEMA NACIONAL DE MODERNIZACION DEL ESTADO, mencionado en el considerando precedente, es potenciar la transparencia y receptividad del Estado hacia los ciudadanos, optimizando el uso de los recursos humanos y materiales que ellos financian a través del cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Que para ello deben comprometerse la totalidad de las dependencias de la Administración Pública Nacional y de los agentes afectados a la atención al público, a fin de lograr la efectiva satisfacción del ciudadano, teniendo en cuenta que detrás de cada trámite hay una necesidad, un dolor o un derecho, y que toda demora ocasiona un perjuicio.

Que es imprescindible desarrollar herramientas adecuadas para simplificar y facilitar el seguimiento de los procedimientos administrativos que competen a los ciudadanos y el acceso a los servicios de los que son destinatarios.

Que la modalidad de gestión del Estado Nacional debe permitir un efectivo control social a través del suministro de información clara, precisa y comprensible para todos los ciudadanos, sobre la atención que deben recibir y exigir en particular de cada servicio brindado por la Administración Pública Nacional.

Que es conveniente y necesario contar con un sistema articulado de información y seguimiento de la relación de los organismos públicos con los usuarios y beneficiarios de los servicios que la Administración Pública Nacional brinda, que transparente su desempeño y rinda cuenta periódica del nivel de prestación alcanzado, a través de estándares de calidad de servicio.

Que la transparencia en el desempeño efectivo de cada organismo es la piedra angular de un Estado que opera de cara a sus administrados, en especial, rindiendo cuenta en forma periódica sobre la eficacia en la prestación de sus servicios.

Que es imprescindible compartir las experiencias exitosas en cuanto a la gestión de los organismos públicos a fin de obtener "sinergias positivas" que propendan a un mejoramiento general en el desempeño del Estado.

Que en tal sentido, resulta oportuno tomar como antecedentes los trabajos, que sobre la materia, han sido realizados por la ex-SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA y otros organismos estatales.

Que es importante rescatar, incorporar y potenciar las iniciativas desarrolladas para la medición de la calidad en la prestación de los servicios a los ciudadanos y su posterior difusión pública, cuyos alcances y avances los consolidan como emprendimientos exitosos dentro del sector público.

Que la presente medida se dicta en uso de las facultades emergentes del artículo 99, inciso 1, de la CONSTITUCION NACIONAL.

Por ello,

EL PRESIDENTE DE LA NACION ARGENTINA

DECRETA:



TÍTULO I

CREACIÓN DEL PROGRAMA.

Artículos 1º a 2º

ARTÍCULO 1°. Créase el Programa Carta Compromiso con el Ciudadano, cuyas características y objeto se consignan en los artículos siguientes.

ARTÍCULO 2°. El Programa "CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO" tendrá por objeto la instrumentación de compromisos de servicio por parte de los organismos públicos prestadores directos, donde se transparenten las condiciones y modalidades operativas de las prestaciones así como los derechos que con relación al tema, asisten a los ciudadanos.



TÍTULO II

FINALIDAD

Artículo 3º

ARTÍCULO 3°. A través del Programa "CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO" se deberá lograr una mayor receptividad y mejor respuesta del Estado a las necesidades y prioridades de los ciudadanos en lo referente a la prestación de los servicios a su cargo, estableciendo los principios y criterios generales que propendan a la mejora de la calidad de los mismos y reafirmando los derechos de los que goza el ciudadano frente a la Administración Pública Nacional, a saber:

a) DERECHO a obtener información clara, veraz y completa sobre las actividades desarrolladas por la Administración Pública Nacional.

b) DERECHO a ser asesorado sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus actuaciones ante la Administración.

c) DERECHO a ser tratado con el máximo respeto y deferencia por las autoridades y por el personal al servicio de la Administración Pública Nacional.

d) DERECHO a conocer el estado de tramitación de las actuaciones administrativas en las que tenga la condición de interesado y a obtener copias de los documentos contenidos en ellas.

e) DERECHO a identificar a las autoridades y personal que tramitan los procedimientos y a responsabilizarlas cuando legalmente corresponda.

f) DERECHO a obtener copia sellada de los documentos que presente y a no presentar aquellos no exigibles de acuerdo con la normativa vigente.

g) DERECHO a acceder a los registros y archivos públicos con las limitaciones legalmente establecidas.

h) DERECHO a hacer presentaciones administrativas en los procedimientos en los que tenga la condición de interesado, las que deberán ser evaluadas por la administración al dictar resolución, en los términos establecidos por la legislación vigente.

i) DERECHO a que la Administración dicte resolución expresa ante sus peticiones, solicitudes o denuncias.

j) DERECHO a presentar quejas por la omisión de trámites o retrasos en los procedimientos en los que sea interesado, y a reclamar ante cualquier desatención o anomalía en el funcionamiento de los servicios de la Administración Pública Nacional.



TÍTULO III

PRINCIPIOS RECTORES.

Artículo 4º

ARTÍCULO 4°. Apruébanse los siguientes principios rectores que sustentan la aplicación del presente Programa:

a) Igualdad: el suministro de servicios públicos ha de regirse por el principio de igualdad de derechos de los usuarios. El acceso y las reglas que rigen las relaciones entre los usuarios y los prestadores de servicios públicos deberá garantizar condiciones de igualdad, sin discriminación de ningún tipo.

b) Imparcialidad: las unidades organizativas alcanzadas por el presente Decreto deben basar su comportamiento respecto a los ciudadanos en criterios de objetividad, justicia e imparcialidad. Las normas que regulan las condiciones generales y específicas de prestación de los servicios públicos deben ser interpretadas respetando esta obligación

c) Continuidad: deberá garantizarse la continuidad de la prestación de los servicios considerados esenciales.

d) Participación: los usuarios y beneficiarios de servicios de atención al público deben contar con mecanismos de participación adecuados a cada caso, a fin de garantizar y proteger el derecho a una correcta prestación.

e) Derecho a la información: los usuarios y beneficiarios de servicios comprendidos en el presente programa deben contar con la posibilidad de tener un efectivo acceso a la información en las condiciones que establece la normativa vigente.

f) Calidad: las organizaciones alcanzadas por el presente Programa deben tender en la medida de sus posibilidades a la efectiva satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios a su cargo, dando cuenta de las iniciativas que pongan en marcha a tal efecto.

g) Transparencia: Los organismos prestadores de servicios a los ciudadanos en tanto tales, deben realizar la publicidad de su gestión, en cuanto a conocer qué puede razonablemente esperarse en cada caso, como garantía de efectividad y eficiencia en la asignación de sus recursos humanos, económicos y financieros.



TÍTULO IV

PAUTAS DE APLICACIÓN.

Artículo 5º

ARTÍCULO 5°. En virtud de los principios rectores aprobados por el artículo anterior cada organismo prestador de servicios deberá cumplir con las siguientes pautas de aplicación:

a) Informar a los usuarios sobre la naturaleza, contenido, características y formas de prestación de los servicios que brinda el organismo y los requerimientos para acceder a los mismos.

b) Determinar los niveles o estándares de calidad actuales en la provisión de los servicios que se suministran a los usuarios y las metas cuantificables para su desempeño futuro.

c) Establecer un sistema de monitoreo y evaluación del cumplimiento de los estándares sobre la base de un conjunto homogéneo de indicadores.

d) Realizar una amplia difusión de los resultados, en un lenguaje claro y accesible para el conjunto de la población.

e) Establecer un sistema de quejas y reclamos, así como mecanismos de compensación por errores injustificados y/o incumplimiento de los compromisos asumidos

f) Establecer mecanismos de consulta a los usuarios acerca de los servicios que aquéllos demanden, sus sugerencias y opiniones para la mejora de los mismos.



TÍTULO V

ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Artículos 6º a 9º

ARTÍCULO 6°. El presente Decreto será de aplicación a los organismos comprendidos en el artículo 8º de la Ley Nº 24.156, cuyas funciones consisten en la prestación de servicios a la ciudadanía como una de sus actividades fundamentales.

ARTÍCULO 7°. Se invita a los Gobiernos provinciales, municipales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a adherir al programa "Carta Compromiso con el Ciudadano" mediante la firma del correspondiente convenio.

ARTÍCULO 8°. Los Entes Reguladores de servicios públicos concesionados o prestados por terceros, podrán acordar con las prestadoras la adhesión de las mismas al Programa.

ARTÍCULO 9°. A los efectos de la aplicación del presente Decreto, se consideran Servicios a los Ciudadanos a las prestaciones que el Estado brinda, por sí o por terceros, a los particulares, grupos de ellos o personas jurídicas, a fin de satisfacer sus necesidades, en virtud de las responsabilidades y competencias que le son propias.



TÍTULO VI

AUTORIDAD DE APLICACIÓN

Artículos 10 a 14

ARTÍCULO 10. La Comisión para la Modernización del Estado, a través de la SECRETARIA PARA LA MODERNIZACION DEL ESTADO de la VICEPRESIDENCIA DE LA NACION y de la SUBSECRETARIA DE LA GESTION PUBLICA de la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS, tendrá bajo su responsabilidad el establecimiento de los lineamientos generales, criterios, pautas y modalidades para la implementación del Programa Carta Compromiso con el Ciudadano. Asimismo, tendrá a su cargo la evaluación final de los informes de avance del Programa y realizará las recomendaciones que considere pertinentes para su perfeccionamiento.

ARTÍCULO 11. La SECRETARIA PARA LA MODERNIZACION DEL ESTADO de la VICEPRESIDENCIA DE LA NACION y la SUBSECRETARIA DE LA GESTION PUBLICA de la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS en forma conjunta, diseñarán los lineamientos y supervisarán la implementación del Programa y establecerán los acuerdos con los organismos involucrados con relación a los alcances de la implementación del Programa y el cronograma para su ejecución.

ARTÍCULO 12. La SUBSECRETARIA DE LA GESTION PUBLICA de la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS tendrá a su cargo la implementación del Programa, que comprende, entre otros aspectos, organizar y brindar asistencia técnica y capacitación, a través del Instituto Nacional de la Administración Pública, a los organismos comprendidos en el presente Decreto.

ARTÍCULO 13. Facúltase a la SECRETARIA PARA LA MODERNIZACION DEL ESTADO de la VICEPRESIDENCIA DE LA NACION y la SUBSECRETARIA DE LA GESTION PUBLICA de la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS para dictar en forma conjunta las resoluciones aclaratorias y complementarias a que diera lugar la aplicación del presente Decreto.

ARTÍCULO 14. Facúltase a la SECRETARIA PARA LA MODERNIZACION DEL ESTADO de la VICEPRESIDENCIA DE LA NACION y a la SUBSECRETARIA DE LA GESTION PUBLICA de la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS a establecer los criterios y modalidades de implementación de los sistemas de atención al público, quejas y sugerencias y de evaluación, que deberán ser aplicados a los organismos comprendidos en el presente Decreto.



TÍTULO VII

CONSEJO CONSULTIVO.

Artículos 15 a 16

ARTÍCULO 15. Créase el Consejo Consultivo del Programa "Carta Compromiso con el Ciudadano" a los efectos de contar con una instancia de consulta, asesoramiento y seguimiento independiente de los avances del mismo.

ARTÍCULO 16. La composición, funcionamiento y designación de los miembros del Consejo Consultivo será establecida por la respectiva reglamentación.



TÍTULO VIII

INFORME DE AVANCE.

Artículos 17 a 19

ARTÍCULO 17. Los organismos comprendidos en el presente Decreto deberán realizar un informe anual de avance que contendrá los siguientes componentes críticos:

a) Análisis de los resultados obtenidos en la evaluación del desempeño efectivo del servicio contrastándolos con los compromisos asumidos para el período bajo consideración.

b) Justificación de los desvíos o posibles incumplimientos que pudieran presentarse.

c) Metodología utilizada y resultados obtenidos en las consultas efectuadas a los usuarios y/o beneficiarios del servicio para el período bajo análisis.

d) Propuestas y alternativas para superar las dificultades encontradas en el período en consideración.

e) Proyección de los objetivos, niveles o estándares de servicios para el ejercicio inmediato posterior

ARTÍCULO 18. Las autoridades de los organismos deberán elevar trimestralmente, al VICEPRESIDENTE DE LA NACION, en su carácter de Presidente de la Comisión para la Modernización del Estado, los informes de avance del Programa, previa revisión y aprobación de la SECRETARIA PARA LA MODERNIZACION DEL ESTADO de la VICEPRESIDENCIA DE LA NACION y la SUBSECRETARIA DE LA GESTION PUBLICA de la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS. Las formas y modalidades de dar difusión pública a los resultados de dichos informes serán determinadas por el VICEPRESIDENTE DE LA NACION.

ARTÍCULO 19. La SECRETARIA PARA LA MODERNIZACION DEL ESTADO de la VICEPRESIDENCIA DE LA NACION y la SUBSECRETARIA DE LA GESTION PUBLICA de la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS elevarán anualmente, al VICEPRESIDENTE DE LA NACION, en su carácter de Presidente de la Comisión para la Modernización del Estado, un informe de avance global del Programa sobre la base de los informes presentados por los distintos organismos, a fin de que establezca las medidas que considere pertinentes para su perfeccionamiento y haga público, conforme a lo estipulado en el artículo anterior, los resultados obtenidos por los organismos involucrados.



TÍTULO IX

CREACIÓN DE LA DISTINCIÓN CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO.

Artículos 20 a 22

ARTÍCULO 20. Se instituye la "Distinción Carta Compromiso con el Ciudadano" con el objeto de reconocer y estimular a aquellos organismos o prestadores que hayan cumplido con los principios y objetivos del presente Programa.

ARTÍCULO 21. La reglamentación de la distinción instituida en el artículo precedente estará a cargo de la SECRETARIA PARA LA MODERNIZACION DEL ESTADO de la VICEPRESIDENCIA DE LA NACION y la SUBSECRETARIA DE LA GESTION PUBLICA de la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS.

ARTÍCULO 22. Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese. — DE LA RUA. — Federico T. M. Storani.



VEREDICTA LEYES

Decreto 229/2000. Texto original, como se publicó.

Datos: Base InfoLEG de Normativa Nacional, Ministerio de Justicia de la Nación (CC BY 4.0).