

## **PROVINCIA DE MISIONES**

### **DECRETO PROVINCIAL NRO: 929/00**

**18 de Julio de 2000**

**VISTO:** el derecho que asiste a los consumidores y usuarios de bienes y servicios consagrados en el Art. 42 de la Constitución Nacional; y las leyes provinciales 2970 – Procedimiento Administrativo y 1556 – Régimen Jurídico del Empleado Público; y;

**CONSIDERANDO:** que, uno de los objetivos principales del Gobierno Provincial es la consolidación de la DEMOCRACIA PARTICIPATIVA piedra angular de los gobiernos republicanos;

**QUE,** un ESTADO ORIENTADO AL CIUDADANO permitirá al misionero contar con una herramienta útil para generar las instancias ciertas de participación ciudadana, de mejora permanente en la calidad de vida y le otorgará información suficiente para explotar ventajosamente las oportunidades económicas; y garantizar sus derechos reclamados ante el órgano jurisdiccional administrativo, mediante normas procedimentales claras, certeras;

**QUE,** el pleno derecho de acceso a la información de raigambre constitucional debe implicar la posibilidad cierta para que cualquier persona, en función de un interés personal o general, lleve adelante investigaciones efectivas y pueda ejercer las debidas acciones, y el efectivo ejercicio del derecho de defensa social;

**QUE,** es necesario la creación de herramientas concretas para que cualquier ciudadano actúe en legítimo ejercicio de sus derechos y lo haga por medio normas claras, de acceso directo y control efectivo de los actos de gobierno;

**QUE,** el art. 42 de la Constitución 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 Provincial de Procedimientos Administrativos Nro. 2970, en sus artículos 1º, 2º y 3º, establece los lineamientos legales de todo acto administrativo Provincial, provenientes de organismos centralizados y descentralizados, y las normas formales – garantías procesales a los cuales se ajustará todo procedimiento administrativo;

**QUE,** la Ley Nro. 1556 del Empleado Público establece en sus artículos Nros. 40º y 43º las obligaciones de los empleados de la administración pública frente a los demás agentes de la Administración Pública y el público administrado; y sus correlativas sanciones ante los eventuales incumplimientos;

**QUE,** el Decreto 20 de fecha 11 de diciembre de 1.999 ha incluido dentro de los objetivos de las Subsecretarías de Legal y Técnica y Coordinación y Relaciones Institucionales, ambas dependientes de Secretaría de Estado General y de Coordinación de Gabinete, intervenir en la formulación de las políticas

públicas relacionadas con la Reforma Administrativa de Estado Provincial y dirigir la formulación e implementación de las políticas públicas relacionadas con la reforma administrativa de la organización del Estado y de sus puestos de trabajo;

**QUE**, el presente instrumento se dicta en uso de las atribuciones conferidas al Poder Ejecutivo por el Art. 116 de la Constitución Provincial;

**POR ELLO:**

**EL GOBERNADOR DE LA PROVINCIA DE MISIONES**

**DECRETA**

**ARTICULO 1°.-** CREASE el Programa "EL ESTADO AL SERVICIO DEL CIUDADANO", que tendrá por objeto instrumentar la participación del ciudadano ante los archivos administrativos del Poder Ejecutivo provincial y de aquellos entes públicos, privados o mixtos donde existan intereses públicos y privados comprometidos ante los mencionados organismos; todo ello de conformidad a la publicidad de los actos de gobierno.

**ARTICULO 2°.-** ESTABLÉCESE que tendrá derecho a la Información todo Ciudadano habitante de la Provincia de Misiones, de conformidad con el principio de publicidad de los actos de gobierno, a solicitar y a recibir información completa, veraz, adecuada y oportuna, de cualquier órgano perteneciente a la administración central, descentralizada, de entes autárquicos, empresas y sociedades del Estado, sociedades anónimas con participación estatal mayoritaria, sociedades de economía mixta y todas aquellas otras organizaciones empresariales donde la provincia tenga participación en el capital o en la formación de las decisiones societarias.

**ARTICULO 3°.-** A través del programa "EL ESTADO AL SERVICIO DEL CIUDADANO" se deberá tomar 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 Provincial, a saber:

1. DERECHO a solicitar y a recibir información clara, completa, veraz, adecuada y oportuna sobre las actividades realizadas por los distintos archivos administrativos del Poder Ejecutivo provincial.
2. DERECHO a ser asesorado sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus actuaciones ante la administración.
3. DERECHO a ser tratado con el máximo respeto y deferencia por las autoridades y por el personal al servicio de la Administración Pública Provincial.
4. 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.
5. DERECHO a identificar las autoridades y personal que tramitan los procedimientos y a responsabilizarlas cuando legalmente corresponda.
6. DERECHO a obtener copia sellada de los documentos que presente y a no presentar aquellos no exigibles de acuerdo a la normativa vigente.
7. DERECHO a acceder a los archivos y registros públicos con las limitaciones legalmente establecida.

**ARTICULO 4°.-** APRUEBANSE 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 discriminaciones de ningún tipo.

b.- Imparcialidad: las unidades organizativas alcanzadas por el presente Decreto deben basar su comportamiento respecto de 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 comprendidos en el presente programa deben contar con mecanismos de participación adecuados en 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 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 en cada caso, como garantía de efectividad y eficiencia en la asignación de sus recursos humanos, económicos y financieros.

**ARTICULO 5°.-** EN virtud de los principios rectores aprobados por el artículo anterior cada organismo prestador de servicios deberá cumplir con las pautas de aplicación:

1. Informar a los usuarios sobre la naturaleza, contenido, característica y forma de prestación de los servicios que brinda el organismo y los requerimientos para acceder a los mismos.
2. Determinar los niveles o estándares de calidad actuales en la provisión de los servicios que se suministran a los usuarios y a las metas cuantificables para su desempeño futuro.
3. Establecer un sistema de monitores y evaluación del cumplimiento de los estándares sobre la base de un conjunto homogéneo de indicadores.
4. Realizar una amplia difusión de los resultados, en un lenguaje claro y accesible para el conjunto de la población.
5. Establecer un sistema de quejas y reclamos, así como mecanismos de compensación por errores injustificados y/o incumplimientos de los compromisos asumidos.

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

**ARTICULO 6°.-** EL presente Decreto será de aplicación a los organismos comprendidos en la actividad administrativa Provincial, centralizada y descentralizada; y a las personas públicas no estatales y a las personas privadas cuando ejerzan función administrativa por autorización o delegación estatal, cuyas funciones consisten en la prestación de servicios a la ciudadanía como una de sus actividades fundamentales.-

**ARTICULO 7° .-** INVITASE a los Municipios de la Provincia de Misiones a adherir al programa " El estado al servicio del ciudadano" mediante la firma del correspondiente convenio.

**ARTICULO 8°.-** LOS entes reguladores de servicios públicos concesionados o prestados por terceros, podrán acordar con las prestadoras la adhesión de las mismas al Programa.

**ARTICULO 9°.-** A los efectos de la aplicación del presente Decreto, se consideran servicios a los ciudadanos a las prestaciones que brinda el estado, 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 propia.

**ARTICULO 10 .-** CREASE una "Comisión para la aplicación del programa El Estado al Servicio del Ciudadano", integrado por representantes de los siguientes organismos administrativos:

a.- Secretaría de Estado General y de Coordinación de Gabinete – Subsecretaría Legal y Técnica;

b.- Secretaría de Estado General y de Coordinación de Gabinete – Coordinación y Relaciones Institucionales;

c.- Ministerio del Agro y la Producción – Reconversión y Diversificación Agropecuaria;

d.- Ministerio de Salud Pública – Subsecretario de Salud Pública;

e.- Ministerio de Educación – Subsecretario de Educación;

f.- Ministerio de Bienestar Social de la Mujer y de la Juventud – Subsecretaria de la Mujer y de la Familia;

g.- Secretaría de Estado de Hacienda y Finanzas – Subsecretario de Hacienda y Finanzas;

h.- Ministerio de Gobierno – Subsecretario de Relaciones con la Comunidad;

i.- Ministerio de Ecología y Recursos Naturales Renovables - Subsecretario de Ecología y Recursos Naturales Renovables.-

**ARTICULO 11°.-** la Comisión para la aplicación del programa " El estado al servicio del ciudadano" tendrá bajo su responsabilidad el establecimiento de los lineamientos generales, criterios, pautas y modalidades para la implementación del mismo. Asimismo, realizará la evaluación final de los informes de avance del programa y realizará las recomendaciones que considere pertinentes para su

perfeccionamiento; y establecerán los acuerdos con los organismos involucrados en el presente programa. -

**ARTICULO 12°.- ESTABLÉCESE** la Subsecretaría Legal y Técnica, tendrá a su cargo la implementación del programa, que comprende entre otros aspectos, organizar y brindar asistencia técnica y capacitación a los organismos comprendidos en el presente decreto.

**ARTICULO 13°.- FACÚLTASE** a las autoridades encargadas de implementar el presente programa, para dictar en forma conjunta las resoluciones aclaratorias y complementarias a que diera lugar la aplicación del presente Decreto.

**ARTICULO 14°.- FACÚLTASE** a las autoridades encargadas del presente programa 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.

**ARTICULO 15°.- LOS** organismos comprendidos en el presente Decreto deberán realizar un informe anual de avance que contendrá los siguientes componentes críticos:

1. Análisis de los resultados obtenidos en la evaluación del desempeño efectivo del servicio contrastándolos con los compromisos asumidos para el período bajo análisis.
2. Justificación de los desvíos o posibles incumplimientos que pudieran presentarse.
3. Metodología utilizada y resultados obtenidos en las consultas efectuadas a los usuarios y/o beneficiarios del servicio para el período bajo análisis.
4. Propuestas y alternativas para superar las dificultades encontradas en el período en consideración.
5. Proyección de los objetivos, niveles o estándares de servicios para el ejercicio inmediato posterior.

**ARTICULO 16°.- LAS** autoridades de los organismos deberán elevar trimestralmente a la Secretaría de Estado General y de Coordinación de Gabinete – Subsecretaría Legal y Técnico en su carácter de Coordinador del programa " El Estado al Servicio del Ciudadano", los informes de avance del programa.

**ARTICULO 17°.- LOS** alcances de la información a proveerse esta contenida en documentos escritos, fotografías, grabaciones, soporte magnético o digital, o en cualquier formato y que haya sido creada u obtenida por el órgano requerido que se encuentre en su posesión y bajo su control. Se considera como información a los efectos de este decreto, cualquier tipo de documentación que sirva de base a un acto administrativo, así como las actas de reuniones oficiales. El órgano requerido no tiene obligación de crear o producir información con la que no cuente al momento de efectuarse el pedido.

**ARTICULO 18°.- FÍJANSE** los límites al acceso de la información, para las siguientes situaciones:

- 1.- Que afecte la intimidad de las personas, ni bases de datos de domicilios o teléfonos;
- 2.- De terceros que la administración hubiera obtenido en carácter confidencial y la protegida por el secreto bancario;
- 3.- Cuya publicidad pudiera revelar la estrategia a adoptarse en la defensa o tramitación de una causa judicial, o de cualquiera, o que resulte protegida por el secreto profesional;

4.- Contenida en notas internas con recomendaciones u opiniones producidas como parte del proceso previo a la toma de una decisión de autoridad pública que no formen parte de los expedientes;

5.- Sobre materia exceptuadas por leyes específicas;

**ARTICULO 19°.**- EN caso que exista un documento que contenga en forma parcial información cuyo acceso esté limitado en los términos del artículo anterior, debe suministrarse el resto de la información solicitada.

**ARTICULO 20°.**- EL acceso público a la información es gratuito en tanto no se requiera la reproducción de la misma. Los costos de reproducción son a cargo del solicitante.

**ARTICULO 21°.**- LA solicitud de información debe ser realizada por escrito, con la identificación del/a requirente, sin estar sujeta a ninguna otra formalidad. No puede exigirse la manifestación del propósito de la requisitoria. Debe entregarse al/la solicitante de la información una constancia del requerimiento.

**ARTICULO 22°.**- TODA solicitud de información requerida en los términos del presente decreto debe ser satisfecha en un plazo de no mayor de diez (10) días hábiles. El plazo se podrá prorrogar en forma excepcional de por otros diez (10) días hábiles de mediar circunstancias que haga difícil reunir la información solicitada. En su caso, el órgano requerido debe comunicar, antes del vencimiento del plazo de diez (10) días, las razones por las cuales hará uso de la prórroga excepcional.

**ARTICULO 23°.**- a los efectos de aplicar el presente decreto, cada jurisdicción o unidad de organización asignará dentro de sus dependencias existentes, un sector de atención al público, para poder identificar al personal responsable de cumplir con las funciones – deberes establecidas en el presente instrumento legal, dándole a tales efectos 60 días, para su implementación, debiendo informar a la Subsecretaría Legal y Técnica el cumplimiento de la misma.

**ARTICULO 24°.**- EL personal de la Atención al Público, tendrá que satisfacer en forma cordial y diligente la tramitación de las solicitudes del público administrado, dándoles respuestas certeras en la medida de sus conocimientos o indicándoles los pasos a seguir, asegurándole el procedimiento y la identificación de la dependencia donde iniciará su gestión.

**ARTICULO 25°.**- EL funcionario público o agente responsable que en forma arbitraria obstruya el acceso del solicitante a la información requerida, o la suministre en forma incompleta u obstaculice de cualquier modo el cumplimiento del presente decreto, faltará a los deberes impuestos a los empleados públicos por la Ley 1.556.

**ARTICULO 26°.**- EL funcionario público o agente, que faltare a los deberes establecidos en el art. Anterior, será pasible de las sanciones de apercibimiento, o de suspensión de hasta treinta días o cesantía conforme lo establece el art. 43 de la Ley Nro. 1.556.

**ARTICULO 27°.**- REFRENDARÁN el presente Decreto los Señores Ministro Secretario de Estado General y de Coordinación de Gabinete y de Gobierno.-

**ARTICULO 28°.**- REMÍTASE copia al Superior Tribunal de Justicia y a la Honorable Cámara de Representantes.-

**ARTICULO 29°.-** REGÍSTRESE, comuníquese y dése a publicidad. Tomen conocimiento los Ministerios y Secretarías del Estado Provincial.

Cumplido, ARCHÍVESE. -