

## ADMINISTRACION PUBLICA

### DECRETO N° 237

Adóptense medidas tendientes al reordenamiento de las Unidades de Atención al Público, a los efectos de dotar a los usuarios de un mejor servicio.

Ambito de Aplicación.

Bs. As., 23/2/88

Visto lo propuesto por la Comisión de la Reforma Administrativa creada por Decreto N° 410/87, y

#### CONSIDERANDO:

Que resulta necesario el reordenamiento de las Unidades de Atención al Público de la Administración Pública Nacional, así como la modernización y simplificación de los procedimientos correspondientes, a los efectos de dotar a los usuarios de un mejor servicio.

Que uno de los principales aspectos a considerar radica en la necesidad de mejorar las relaciones entre la Administración Pública y la sociedad, creando las condiciones que permitan la participación de los agentes públicos y los usuarios en el mencionado proceso de modernización.

Que es necesario sistematizar los criterios que aplican los agentes públicos en la tarea de atención al usuario.

Que se debe lograr una mayor transparencia en el proceso de realización de trámites para allanar a los usuarios su ejecución, finalidad esta a la cual concurre la publicación de la Guía Orientadora de Trámites efectuada por la Secretaría de la Función Pública de la Presidencia de la Nación.

Que, finalmente, se hace necesario innovar en los procedimientos administrativos y en la provisión de información adecuada a los usuarios para el cumplimiento de los trámites, aun para aquellos que deban o puedan realizarse a distancia, o bien por ciudadanos momentáneamente impedidos o incapacitados.

Que las atribuciones del Poder Ejecutivo Nacional para el dictado de la presente medida emanan del artículo 86, inciso 1°, de la Constitución Nacional.

Por ello,

EL PRESIDENTE DE LA NACION ARGENTINA

DECRETA:

Artículo 1° - El ámbito de aplicación del presente decreto será el de aquellas Unidades Organizativas de la Administración Central, descentralizada, desconcentrada, empresas y sociedades del Estado cualquiera sea su naturaleza jurídica, servicios de Cuentas Especiales, entidades financieras oficiales, obras sociales y todo otro ente y organismo del Estado cuyas funciones consistan en la atención al público como actividad fundamental.

Dicho ámbito excluye las Unidades Organizativas cuya función sea la atención de emergencias y reparaciones de los entes citados que proveen bienes y servicios.

Art. 2° - En todas las Unidades Organizativas del mencionado ámbito, sin perjuicio de los horarios propios y específicos de atención al público, se asegurará a tal efecto un horario mínimo común entre las doce (12) y las quince (15) horas de los días hábiles administrativos. Los horarios de atención serán lo suficientemente amplios como para evitar a los usuarios aglomeraciones y esperas prolongadas.

(Nota Infoleg: Ver art. 2° del Decreto N° 837/1988 B.O. 13/07/1988 que establece limitaciones a la aplicación del presente artículo)

Art. 3° - En las mencionadas Unidades Organizativas se deberán adoptar los recaudos pertinentes para que el público disponga de toda la información necesaria para efectuar sus trámites. A tal fin:

a) Deberá publicarse en carteleras fácilmente visibles, la secuencia de lugares físicos, las etapas del respectivo trámite, los plazos estimados de cada una de ellas, y el cargo y el nombre del funcionario responsable de su resolución administrativa. (Inciso sustituido por art. 3° del Decreto N° 837/1988 B.O. 13/07/1988)

b) Cuando los trámites exijan el llenado de formularios, solicitudes, etc., se procederá a confeccionar modelos de los mismos en los que se impartirán las instrucciones correspondientes, y serán colocados en carteleras fácilmente visibles.

c) La información mencionada en los incisos a) y b) deberá ser dispuesta en documentos escritos, claros y precisos, los que estarán disponibles para el usuario que los solicite.

d) Se deberán prever las condiciones adecuadas para suministrar toda la información vinculada con la realización de trámites, cuando ella sea requerida telefónicamente o por correspondencia por cualquier usuario.

e) Se procederá a señalar, en forma extensiva, los lugares donde se realicen las diferentes etapas de los trámites, así como también la relación entre una etapa y la siguiente.

f) Para aquellos trámites que deban realizarse en jurisdicciones o lugares físicos, las Unidades Organizativas intervinientes deberán indicar, en forma visual ostensible, la relación entre los trámites efectuados en una unidad y los que se deban efectuar en otra u otras, especificando el lugar, los horarios y los requerimientos de aquéllas para la continuación del trámite o trámites.

Art. 4° - En todas las referidas Unidades Organizativas deberán preverse las condiciones arquitectónicas, sanitarias y ambientales que permitan una adecuada atención y la mayor comodidad posible para el usuario.

Art. 5° - Las Unidades Organizativas a que se refiere el presente decreto deberán desarrollar mecanismos que contribuyan a simplificar los procedimientos administrativos; para ello, dentro del marco establecido por la legislación vigente, tendrán que adoptar las siguientes medidas:

a) Asegurar por la vía técnica apropiada, que el pago de sellado y/o tasas que correspondan a los trámites, se efectivice en el mismo lugar en el que se realicen éstos o en otro lo más cercano posible.

b) Asignar la suficiente cantidad de funcionarios responsables como para asegurar que se puedan extender certificaciones "in situ", sobre fotocopias, dejando constancia de que el usuario ha presentado el original del documento que exige el respectivo trámite, eliminándose la exigencia de agregarlo al cuerpo de la respectiva actuación administrativa salvo en aquellos casos en que tal requerimiento se halle previsto por ley de la Nación o que el incumplimiento de ese requisito pueda afectar derechos subjetivos o intereses legítimos de terceros.

c) Disponer, como material de consulta para el usuario, del conjunto de leyes y sus reglamentaciones, decretos y/o resoluciones, que avalen los procedimientos aplicados en cada Unidad Organizativa para el curso de los respectivos trámites.

Las unidades pertinentes no podrán exigir el cumplimiento de procedimientos para los cuales no dispongan de la sustentación documental respectiva.

d) Asegurar que en los formularios a los cuales se refiere el artículo 3°, se solicite solamente la información inherente al trámite que se efectúe.

Art. 6° - Los responsables de las Unidades Organizativas pertinentes deberán asegurar que el personal afectado a tareas de atención al público:

a) Lleve una tarjeta identificatoria, fácilmente visible, con su nombre y apellido.

b) Sea asignado a sus respectivas tareas en número y distribución apropiados para una atención eficaz y expeditiva del usuario.

c) Sea adecuadamente capacitado.

Art. 7° - Los responsables de aquellas jurisdicciones cuyos planteles permitan una redistribución tendiente a reforzar las dotaciones afectadas a la atención del público, se abocarán de inmediato a la concreción de las medidas para el logro de ese fin.

Art. 8° - Todas las Unidades Organizativas incluidas en el ámbito de aplicación del presente decreto, deberán establecer mecanismos que permitan que el usuario contribuya con sus ideas y sugerencias al mejoramiento de la ejecución de los trámites.

Art. 9° - Los representantes de las jurisdicciones ministeriales ante la Comisión de la Reforma Administrativa, asegurarán que el funcionario de mayor jerarquía de la Unidad Organizativa pertinente, elabore un manual de procedimientos sobre la gestión de los diversos trámites, bajo su responsabilidad, el cual deberá ser presentado a la Secretaría de la Función Pública en un plazo no mayor de noventa (90) días corridos a contar de la fecha de publicación del presente decreto.

(Nota Infoleg: por art. 1° del Decreto N° 837/1988 B.O. 13/07/1988 se prorroga por CUARENTA (40) días hábiles el plazo establecido en el presente artículo)

Art. 10. - La Comisión de la Reforma Administrativa designará representantes para que se constituyan en la unidades de atención al público con el objeto de verificar el cumplimiento del presente decreto.

Art. 11. - Los representantes de las jurisdicciones ministeriales se ocuparán de que los responsables de las Unidades Organizativas eleven un informe a la Secretaría de la Función Pública

sobre el cumplimiento del presente decreto, en el término de noventa (90) días corridos a partir de su vigencia.

La Secretaría de la Función Pública será el órgano de interpretación y seguimiento de la ejecución, del presente decreto.

(Nota Infoleg: por art. 1° del Decreto N° 837/1988 B.O. 13/07/1988 se prorroga por CUARENTA (40) días hábiles el plazo establecido en el presente artículo)

Art. 12. - El incumplimiento de las prescripciones del presente decreto será considerado falta grave a los efectos de la aplicación del artículo 32 del Régimen Jurídico Básico de la Función Pública (Ley N° 22.140) y de las normas pertinentes de los demás estatutos que resulten de aplicación.

Art. 13. - (Artículo derogado por art. 5° del Decreto N° 837/1988 B.O. 13/07/1988)

Art. 15. - Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese.

ALFONSIN

Juan V. Sourrouille