



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

CÁMARA DE DIPUTADOS
MESA DE MOVIMIENTO

01 FEB 2021

Recibido.....Hs. 12.16

Exp. N°.....C.D. 41829

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SANCIONA CON FUERZA DE

LEY:

“PROGRAMA PROVINCIAL DE TRÁMITES A DISTANCIA”

ARTÍCULO 1 - Creación. Créase el “Programa Provincial de Trámites a Distancia”- en adelante el Programa- como un plan de implementación progresiva que redefina la relación de la administración pública provincial con los ciudadanos.

ARTÍCULO 2 - Objeto. Es objeto del Programa impulsar el uso intensivo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) por parte del Estado Provincial para mejorar la relación del gobierno con los habitantes y ciudadanos, democratizar el acceso a los servicios y la gestión pública e incrementar la transparencia y la participación, para una mayor integración y desarrollo de la sociedad.

ARTÍCULO 3 - Definiciones. A los efectos de la presente ley entiéndase por:

- a) trámites a distancia: a todos aquellos trámites que presenten la cualidad de ser realizables parcial o totalmente de manera online;
- b) gobierno electrónico: al uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), por parte de los organismos de gobierno, para mejorar cualitativamente los servicios e información que se brinda a los ciudadanos, interactuando con la comunidad a través de nuevos canales de comunicación;
- c) portal web: sitio web que ofrece al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios relacionados con un mismo tema;
- d) aplicación móvil: es una aplicación informática diseñada para ser utilizada en múltiples dispositivos como teléfonos inteligentes, tablets y



- otros dispositivos móviles. Esta aplicación permite al usuario efectuar un conjunto de tareas de forma fácil, efectiva y a su alcance;
- e) chatbot: a un programa informático que utiliza inteligencia artificial para ofrecer servicios de información a los usuarios que ingresan al portal web y a la aplicación móvil. Funciona de forma automática e interactúa con los usuarios para brindarles asistencia en el caso de necesitarla;
 - f) guía tutorial: comprende una serie de instrucciones realizadas en video, bajo los principios de la accesibilidad, disponibles para que los ciudadanos la consulten tanto dentro del portal de trámites como de la aplicación móvil de trámites;
 - g) accesibilidad web: a la posibilidad de que la información del portal web pueda ser consultada, comprendida y utilizada por todos los usuarios independientemente de las limitaciones propias de cada individuo o del dispositivo de acceso que utilicen; e,
 - h) interfaz amigable: al contenido gráfico que se muestra en la pantalla al usuario de manera intuitiva y fácil de usar.

ARTÍCULO 4 - Autoridad de aplicación. Es autoridad de aplicación de la presente el Ministerio de Gestión Pública de la Provincia de Santa Fe, a través de la Secretaria de Tecnologías para la Gestión, o el organismo que en el futuro lo reemplace en sus competencias.

ARTÍCULO 5 - Funciones. Son funciones de la autoridad de aplicación:

- a) crear un Portal web de Trámites a Distancia; una Aplicación Móvil de Trámites y; el Chatbot, establecidos en los artículos 7, 8 y 9, de la presente;
- b) desarrollar una guía tutorial para los ciudadanos, establecida en el artículo 10 de la presente.
- c) redactar un instructivo especificando los pasos a seguir para todas las dependencias que realicen trámites a distancia a nivel provincial o que quieran adaptarse a dicha modalidad;



- d) asegurar el correcto funcionamiento y actualización periódica del portal web oficial de Trámites a Distancia, Aplicación Móvil de Trámites y Chatbot;
- e) hacer cumplir la correcta aplicación de los principios rectores establecidos en el artículo 6 de la presente;
- f) garantizar el acceso de personas con discapacidad haciendo uso de las adaptaciones tecnológicas correspondientes; y,
- g) todas aquellas acciones pertinentes para implementar la presente Ley.

ARTÍCULO 6 - Principios rectores. Serán principios rectores del Programa:

- a) Transparencia: facilitar el acceso de los habitantes y ciudadanos a los actos y trámites de gobierno y a la información pública mediante su disponibilidad en Internet;
- b) Preservación de datos: será garantizada por el Estado Provincial la privacidad de los datos personales de todos los habitantes y ciudadanos santafesinos, en un todo de acuerdo con la Ley 25.326;
- c) Calidad del servicio: unificar, simplificar y facilitar la vinculación de los habitantes y ciudadanos con el Estado mediante la utilización de las TICs, reduciendo tiempos y costos; y,
- d) Gratuidad: garantizar la gratuidad de las descargas de la aplicación móvil, como así también de todos los trámites a realizarse vía web o vía aplicación móvil.

ARTÍCULO 7 - Portal Web. Créase un Portal Web de Trámites a Distancia que posibilite la realización online, total o parcial, de todos los trámites susceptibles de ser concretados bajo esta modalidad, respetando las siguientes condiciones:

- a) centralización de los trámites a distancia disponibles de todas las entidades del Estado y links directos para las empresas que prestan servicios esenciales;



- b) registraci3n en el Sistema de Identificaci3n Ciudadana de la provincia de Santa Fe;
- c) creaci3n y guarda de la Firma Digital, implementada en la provincia de Santa Fe a trav3s de la adhesi3n a la Ley N°25.506;
- d) accesibilidad para personas no videntes, personas dalt3nicas, personas con miopía e hipermetropía y toda otra persona que en virtud de alguna discapacidad requiera alg3n tipo de adaptaci3n tecnol3gica.
- e) implementaci3n de una metodología de pago para que los y las ciudadanos/as puedan pagar sus facturas electr3nicas o trámites que así lo requieran por este medio, quedando registrado en sus cuentas las facturas y/o trámites pendientes, pagos y vencimientos.

ARTÍCULO 8 - Aplicaci3n M3vil de Trámites. Créase una Aplicaci3n M3vil en la cual los y las ciudadanos/as puedan realizar los trámites disponibles en la modalidad "trámites a distancia" del portal web, con las siguientes condiciones de uso:

- a) regirse bajo pautas de accesibilidad e interfaz amigable, establecidos en el artícuo 5;
- b) registraci3n en el Sistema de Identificaci3n Ciudadana de la Provincia de Santa Fe;
- c) creaci3n y guarda de la Firma Digital, implementada en la Provincia de Santa Fe a trav3s de la adhesi3n a la Ley N°25.506;
- d) centralizaci3n de los trámites a distancia disponibles de todas las entidades del Estado y links directos para las empresas que prestan servicios esenciales; e,
- e) implementaci3n de una metodología de pago para que los y las ciudadanos/as puedan pagar sus facturas electr3nicas o trámites que así lo requieran por este medio, quedando registrado en sus cuentas las facturas y/o trámites pendientes, pagos y vencimientos.



ARTÍCULO 9 - Chatbot. Créase un asistente virtual en línea, para el Portal de Trámites de la Provincia y la Aplicación móvil, denominado técnicamente como *chatbot*, que preste servicios de asistencia brindando información y mejorando la experiencia de los usuarios en la utilización del portal y la aplicación mencionados

ARTÍCULO 10 - Guía tutorial. Desarróllese una guía tutorial de instrucciones para facilitar la comprensión de los ciudadanos sobre la forma de efectuar los trámites a distancia. Disponible para ser consultada dentro del portal de trámites y de la aplicación móvil, y difundida mediante plataformas online de alcance masivo y acceso gratuito.

ARTÍCULO 11 - Continuidad tramites a distancia. Garantícese la continuidad en el tiempo de todos los trámites habilitados excepcionalmente bajo la modalidad a distancia por el gobierno de la provincia de Santa Fe durante el año 2020, motivado por el estado de excepcionalidad creado por la Pandemia Covid 19.

ARTÍCULO 12 - Adhesiones. Invítase a adherir a la presente a los Municipios y Comunas de la provincia de Santa Fe.

ARTÍCULO 13 - Asistencia Técnica. El Poder Ejecutivo Provincial brindará, a los Municipios y Comunas que adhieran a la presente, la asistencia técnica necesaria para garantizar la implementación del Plan.

ARTÍCULO 14 - Convenios: Facúltase a la Autoridad de Aplicación de la presente para suscribir convenios con Universidades Públicas o Privadas, Organismo Públicos internacionales, nacionales, provinciales y de gobiernos locales, como así también ONGs cuya finalidad se vincule con los objetivos de la presente, para asesorar, monitorear o actualizar el programa creado.



ARTÍCULO 15 - Financiamiento: Prevéanse las partidas presupuestarias correspondientes para el financiamiento de la presente.

ARTÍCULO 16 - Reglamentación. La presente se reglamentará en el término de 120 días desde su aprobación.

ARTÍCULO 17 - Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Maximiliano Pullaro
Diputado Provincial

Sergio Basile
Diputado Provincia I

Juan Cruz Cándido
Diputado Provincial

Georgina Orciani
Diputada Provincial

Fabián Bastia
Diputado Provincial

Silvana Di Stefano
Diputada Provincial

Marlen Espindola
Diputada Provincial

Marcelo González
Diputado Provincial

Silvia Ciancio
Diputada Provincial



FUNDAMENTOS

Señor presidente:

El mundo globalizado en el que vivimos se transforma constantemente. Las herramientas que utilizamos comienzan a tornarse obsoletas y los ciudadanos para quienes legislamos comienzan a exigirnos que acompañemos los procesos de cambio, transformando las estructuras estatales hacia una realidad tecnológica más equitativa, más justa y por lo tanto, menos desigual.

Asimismo la pandemia por Covid 19, puso de manifiesto la necesidad de realizar diversos trabajos, trámites y tareas de manera online. En este sentido, no aggiornar el Estado para responder a esas exigencias, es quedarse atrás.

Cabe destacar que actualmente, el gobierno de la provincia de Santa Fe, en el sector de trámites de su sitio web oficial, brinda información sobre 645 trámites, sin embargo solo 225 pueden iniciarse de modo online, requiriendo la mayoría de ellos alguna instancia presencial para poder finalizarlos.

Atendiendo a esta situación, proponemos el Programa Provincial de Trámites a Distancia, cuyo objeto pretende impulsar el uso intensivo de las TIC's para acercar la gestión del Estado Provincial a todos aquellos sectores y lugares, que por diferentes motivos no pueden acceder a ella.

Consideramos de suma importancia que la Provincia de Santa Fe cuente con un sistema ágil y múltiplataforma, que sea capaz de atender las demandas de trámites de los y las ciudadanos/as, y es en este sentido, que actuamos con la convicción de poder brindar igualdad de oportunidades y posibilidades de gestión a todos los ciudadanos del territorio, sin necesidad de que éstos deban recurrir a pagar transporte,



faltar a sus lugares de trabajo y ausentarse de sus hogares para realizar trámites.

En este marco, proponemos el presente proyecto, cuya implementación supone integrar la utilización de múltiples plataformas -portal de trámites, aplicación móvil y chatbot- con miras a -contemplando las diferencias territoriales - diversificar los canales de comunicación con la ciudadanía posibilitando un vínculo más fluido de esta con el Estado.

Asimismo, este proyecto busca continuar un proceso de modernización y actualización del Estado, consistente y sostenido en el tiempo, que fue bandera de las gestiones del Frente Progresista, cuya dirección tendía a mejorar la calidad de vida de nuestros ciudadanos y ciudadanas a través de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's).

Dichas medidas buscaron convertir a la Provincia de Santa Fe en una provincia vanguardista, que promueva, sostenga y cumpla con los pilares de Gobierno Abierto, tales como transparencia y participación. El Programa de Trámites a Distancia propuesto en la presente, es una política que viene a consolidar y a profundizar el camino recorrido en dicha dirección.

Por lo expuesto en la presente, solicito a mis pares me acompañen con el presente proyecto de ley.

Maximiliano Pullaro

Diputado Provincial

Sergio Basile

Diputado Provincia I

Juan Cruz Cándido

Diputado Provincial

Georgina Orciani

Diputada Provincial

Fabián Bastia

Diputado Provincial



**CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE**

Silvana Di Stefano
Diputada Provincial

Marlen Espindola
Diputada Provincial

Marcelo González
Diputado Provincial

Silvia Ciancio
Diputada Provincial