



PROYECTO DE LEY

CREACIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN PERSONALIZADA INTEGRAL Y GESTIÓN FÁCIL DE TRÁMITES

Artículo 1º.- OBJETO. La presente ley tiene por objeto la creación del Sistema de Atención Personalizada Integral y Gestión Fácil de Trámites para su aplicación en todos los organismos, dependencias y empresas con atención al público del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Artículo 2º.- DEFINICIONES. La presente ley introduce los siguientes términos específicos que se definen a continuación:

- a) Sistema de Atención Personalizada Integral y Gestión Fácil de Trámites (SAPIGFT): es el conjunto de disposiciones de carácter administrativo, personal capacitado y soluciones tecnológicas de los sistemas de atención al público y de gestión de trámites en el ámbito de la Administración centralizada, descentralizada y las empresas del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que permite a los usuarios iniciar, seguir y finalizar trámites y gestiones mediante atención personalizada a través de un dependiente u operador humano, a los efectos de que la atención resulte ágil y eficiente, sin la exigencia del uso de medios electrónicos y tecnologías de la información para completarlos.
- b) Opción Operador Humano (OHH): es la opción habilitada por la presente ley en los sistemas de atención telefónica y virtual para poder acceder a comunicarse de forma directa con un operador humano que permita iniciar, seguir y finalizar trámites y gestiones, y obtener el asesoramiento y la asistencia requeridos a tales efectos, garantizando la atención ágil y eficiente, con la única excepción de los trámites y gestiones que requieren justificadamente la presencia física de los usuarios a fin de verificar o certificar su identidad ante un organismo, dependencia o empresa pública de la Ciudad.
- c) Ventanilla Fácil (VF): es la ventanilla física de atención personalizada atendida por un dependiente u operador humano que debe estar disponible de forma obligatoria en los organismos, dependencias y empresas del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires durante el mismo horario de atención al público en general, y donde se podrán iniciar, seguir y finalizar todos los trámites y gestiones, y obtener el asesoramiento y la asistencia respectivos, garantizando la cantidad de ventanillas necesarias para la atención ágil y eficiente.



Artículo 3°.- FINALIDAD. La finalidad de la presente ley consiste en garantizar y optimizar el acceso a los servicios públicos de la Ciudad que requieran la realización de trámites y gestiones por parte de los ciudadanos con domicilio en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con independencia de su nivel de conocimiento o acceso a medios electrónicos y tecnologías de la información.

Artículo 4°.- CRITERIOS. La implementación del Sistema de Atención Personalizada Integral y Gestión Personalizada de Trámites deberá basarse en los siguientes criterios:

- a) Personalización: el Sistema debe permitir realizar los trámites y las gestiones ante organismos, dependencias y empresas públicas de la Ciudad de manera personal y sin la necesidad de exigir a los usuarios medios electrónicos, mediante dependientes, operadores u otro tipo de personal humano, capacitados adecuadamente para atender de forma satisfactoria a los usuarios.
- b) Simplificación: el Sistema debe contar con procedimientos claros y simples de comprender y aplicar por parte de los diversos usuarios.
- c) Accesibilidad: el Sistema debe garantizar la eliminación de todas las barreras digitales que impidan el acceso a los servicios públicos y debe permitir la accesibilidad de la totalidad de los diversos usuarios, adaptándose a sus características y demandas, y a los efectos de que puedan utilizarlo de manera satisfactoria, excluyéndose cualquier forma de discriminación.
- d) Prioridad: el Sistema debe otorgar prioridad a las personas a partir de los sesenta y cinco años, y a las personas que acrediten una condición de discapacidad.
- e) Integralidad: el Sistema debe asegurar la realización completa de los trámites y las gestiones de manera presencial, desde el inicio y hasta su finalización, incluyendo su seguimiento, con la única excepción de aquellos que exijan justificadamente la presencia física de los usuarios, a los efectos de validar o certificar su identidad.
- f) Universalidad: el Sistema debe ser utilizado obligatoriamente por el Gobierno de la Ciudad en todos los organismos, dependencias y empresas públicas con atención al público.
- g) Privacidad: el diseño y funcionamiento del Sistema deberá resguardar la privacidad de los ciudadanos y la protección de sus datos personales, en los términos establecidos por la Ley nacional N° 25.326 y la Ley N°1.845 de la Ciudad.
- h) Eficiencia: el Sistema debe asegurar que los trámites y las gestiones puedan iniciarse, seguirse y finalizarse en tiempos de respuesta óptimos, con la



minimización de trámites burocráticos y la optimización en el uso de los recursos públicos.

- i) Evaluación: el Sistema debe incluir mecanismos de evaluación y mejora continua respecto de su funcionamiento, así como también en cuanto al desempeño de los organismos, dependencias, empresas, y de los dependientes, operadores u otro tipo de personal que lo conforma, a los efectos de identificar oportunidades de mejora y garantizar su adaptación a las demandas dinámicas de los usuarios.

Artículo 5°.- ÁMBITOS DE APLICACIÓN. Los ámbitos de aplicación de la presente ley son todos los organismos y dependencias de la Administración centralizada y descentralizada del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las empresas públicas de la Ciudad que brindan atención al público en general de forma presencial y mediante vías de comunicación telefónica y virtual, incluyendo la línea 147 y el Boti.

Artículo 6°.- AUTORIDAD DE APLICACIÓN. CONTROL EXTERNO. La Autoridad de Aplicación de la presente ley deberá determinarla la Jefatura de Gabinete de Ministros y el control externo estará a cargo de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires.

Artículo 7°.- AUTORIDAD DE APLICACIÓN. ATRIBUCIONES. La Autoridad de Aplicación tendrá a su cargo las siguientes funciones:

- a) Gestionar y administrar el Sistema a través del personal a cargo de estas funciones.
- b) Elaborar e implementar las disposiciones necesarias para el funcionamiento y la optimización del Sistema.
- c) Establecer protocolos de actuación adaptados a cada organismo, dependencia o empresa pública para el funcionamiento eficiente del Sistema.
- d) Implementar y coordinar programas de capacitación y asesoramiento del personal encargado de la asistencia personalizada y del resto del personal integrante del Sistema.
- e) Coordinar con el Instituto de Estadísticas de la Ciudad la producción y administración de estadísticas en relación con el funcionamiento del Sistema, resguardando la privacidad de los ciudadanos y la protección de sus datos personales, en los términos establecidos por la Ley nacional N° 25.326 y la Ley N° 1.845 de la Ciudad.

Artículo 8°.- CARÁCTER NECESARIO NO EXCLUYENTE. Los medios actuales de atención al público de los organismos, dependencias y empresas de la Ciudad, así como



la línea 147 y el Boti, o los que en lo sucesivo los reemplacen o complementen, continuarán con sus canales habituales de atención, al mismo tiempo que deberán incorporar el Sistema previsto en la presente ley.

Artículo 9°.- OPCIÓN OPERADOR HUMANO. LÍNEA 147. BOTI. La línea 147 y el Boti del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, o los que en lo sucesivo los reemplacen o complementen, deberán incluir la "Opción Operador Humano" (OOH), que deberá permitir una comunicación directa y sin demoras excesivas con un operador humano a los efectos de realizar un trámite o gestión ante el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Artículo 10.- VENTANILLA FÁCIL. ACCESIBILIDAD. Las denominadas "Ventanilla Fácil" deberán estar identificadas como tales en todos los organismos, dependencias y empresas públicas de la Ciudad que cuenten con atención al público. A su vez, deberán estar dispuestas y funcionar en número suficiente a fin de garantizar la atención ágil y eficiente, considerando y facilitando las condiciones de accesibilidad.

Artículo 11.- HORARIO COINCIDENTE. AMPLIACIÓN. La "Opción Operador Humano" (OOH) y la "Ventanilla Fácil" deberán ofrecer horarios coincidentes con el horario de atención del organismo, dependencia o empresa pública y tendrán un plazo de ciento veinte (120) días a partir de la sanción de la presente ley para ampliar en todo lo posible el horario de atención personalizada a los efectos de facilitar el acceso a los servicios.

Artículo 12.- VALIDACIÓN ÚNICA DE IDENTIDAD. El Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires deberá adoptar las medidas y adecuaciones tecnológicas necesarias a los efectos de que en los trámites y las gestiones que requieren presencialidad solo deba realizarse una validación única de identidad de forma presencial ante cualquier organismo, dependencia o empresa de la Ciudad que la requiera, a fin de evitar a los usuarios obligación de hacerlo por medios electrónicos utilizando nombres de usuario y contraseñas u otros medios de validación de la identidad.

Artículo 13.- NO OBLIGATORIEDAD DE USO DE USUARIO Y CONTRASEÑA. A los efectos de realizar cualquier trámite o gestión por parte de los usuarios ante el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, no será obligatorio el uso de nombres de usuario y contraseñas. Quedan exceptuados el sistema de homebanking del Banco Ciudad, la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos y los que establezca la reglamentación correspondiente.

Artículo 14.- INCENTIVOS PARA PRIVADOS. Las empresas privadas con atención al público por medios electrónicos que no contemplan la atención personalizada, incluidas las obras sociales que operan en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, podrán incorporar las características y los criterios del Sistema establecidos en la presente ley y en la reglamentación correspondiente. En caso de hacerlo, serán

Último cambio: 31/7/2024 19:28:00 - Cantidad de caracteres: 19244 - Cantidad de palabras: 3480



beneficiadas con una reducción permanente equivalente al veinte por ciento (20%) de la determinación anual del Impuesto Sobre los Ingresos Brutos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires del ejercicio fiscal en curso.

La reglamentación establecerá el procedimiento y las formalidades necesarias para la instrumentación del beneficio fiscal indicado en el párrafo anterior.

Artículo 15.- PARTICIPACIÓN CIUDADANA. La Autoridad de Aplicación deberá disponer los mecanismos de participación ciudadana que permitan la mejora en el diseño y la implementación del Sistema establecido en la presente ley, utilizando encuestas y otros medios de consulta y participación.

Artículo 16.- COMUNICACIÓN. La Autoridad de Aplicación deberá elaborar y aplicar una campaña de comunicación a los efectos de informar a los usuarios y al público en general sobre los beneficios de utilizar el Sistema establecido por la presente ley.

Artículo 17.- SANCIONES. El incumplimiento de la presente ley acarreará la aplicación de sanciones contra los responsables de los organismos, dependencias y empresas públicas, conforme lo establezca la Autoridad de Aplicación y la reglamentación correspondiente.

Artículo 18.- FINANCIAMIENTO. El Poder Ejecutivo deberá determinar las partidas presupuestarias correspondientes para el cumplimiento de lo establecido en la presente ley, que no podrán implicar un aumento del Presupuesto General ni el cobro de ninguna clase de impuesto, tasa o contribución.

Las empresas públicas de la Ciudad podrán utilizar mecanismos alternativos de financiamiento que no impliquen un costo adicional para los usuarios.

Artículo 19.- DE FORMA. Comuníquese, etcétera.



FUNDAMENTOS

El presente Proyecto de Ley tiene por objeto la creación de un sistema de atención personalizada integral y gestión fácil de trámites ante organismos, dependencias y empresas públicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a fin de garantizar y optimizar el acceso a los servicios públicos de la Ciudad que requieran la realización de trámites y gestiones por parte de los usuarios con domicilio en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con independencia de su nivel de conocimiento o acceso a medios electrónicos y tecnologías de la información.

En efecto, hemos observado y recibido numerosas inquietudes respecto de las dificultades que ocasiona a diversos usuarios la obligación de utilizar medios electrónicos para realizar trámites y gestiones ante el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que exigen el uso de nombres de usuario y contraseñas, múltiples mecanismos de validación de la identidad, derivaciones a sucesivos internos telefónicos y el cumplimiento de otras modalidades, a personas que no se encuentran habituadas al uso de estas tecnologías, o que sí lo están pero prefieren evitar estos medios que, en numerosas ocasiones resultan engorrosos y extienden de manera innecesaria la viabilidad y finalización de las referidas diligencias. Estas dificultades no reconocen grupo social en particular pero suelen ser más frecuentes en los adultos mayores y en las personas que presentan alguna discapacidad.

Por ello, el presente Proyecto propone la creación de un sistema caracterizado por la atención personalizada y directa en el ámbito de la Administración centralizada, descentralizada y las empresas del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que permita a los usuarios iniciar, seguir y finalizar trámites y gestiones con un dependiente u operador que sea necesariamente una persona humana, a los efectos de que la atención resulte fácil y rápida, y sin que medie la exigencia de utilizar medios electrónicos para completarlos.



El Sistema propuesto incluye la denominada “Opción Operador Humano (OHH)”, una alternativa en los sistemas de atención telefónica y virtual para acceder de forma directa y sin derivaciones innecesarias, a un operador humano que permita iniciar, seguir y finalizar trámites y gestiones, y obtener el asesoramiento y la asistencia respectivos, garantizando la atención ágil y eficiente, con la única excepción de los trámites y gestiones que requieren justificadamente la presencia física del usuario a los efectos de verificar o certificar su identidad ante un organismo, dependencia o empresa pública. Asimismo, se establece la llamada “Ventanilla Fácil (VF)”, una ventanilla física de atención personalizada atendida por un dependiente u operador humano que debe estar disponible de forma obligatoria en las ubicaciones señaladas del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires durante el horario de atención al público, a los mismos efectos que los ya mencionados a fin de facilitar la accesibilidad a los diversos usuarios.

El Sistema de Atención Personalizada Integral y Gestión Fácil de Trámites se apoya en un conjunto de criterios generales objetivos para asegurar la calidad de esta modalidad de atención, que son, a saber: la personalización en la atención —asegurada por la atención por parte de personas humanas—, la simplificación —la posibilidad de realizar diligencias sin la necesidad de exigir medios electrónicos—, la accesibilidad —que busca garantizar la eliminación de todas las barreras digitales que impidan el acceso a los servicios públicos y la accesibilidad de la totalidad de la población, adaptándose a las características de los diferentes sectores de la ciudadanía—, la prioridad —destinada a las personas a partir de los sesenta y cinco años, y a quienes acrediten una condición de discapacidad—, la integralidad —puesto que el Sistema debe asegurar la realización completa de los trámites y las gestiones de manera presencial, desde el inicio y hasta su finalización, incluyendo su seguimiento—, la universalidad —el sistema debe ser utilizado obligatoriamente por el Gobierno de la Ciudad en todos los organismos, dependencias y empresas públicas que incluyan atención al público—, la privacidad —el diseño y funcionamiento del sistema deberá resguardar la privacidad y proteger los datos personales conforme las exigencias del ordenamiento jurídico—, la eficiencia —



que el Sistema permita que los trámites y las gestiones puedan realizarse mediante tiempos de respuesta óptimos, la minimización de los trámites burocráticos y la optimización en el uso de los recursos públicos— y la evaluación —es decir, la incorporación de mecanismos de evaluación y mejora continua de su funcionamiento y respetando la protección de los datos personales conforme las normas vigentes—.

Cabe destacar que los medios actuales de atención al público de los organismos, dependencias y empresas de la Ciudad, incluidos la línea 147 y el Boti, continuarán existiendo al mismo tiempo que deberán incorporar los canales previstos en el presente Proyecto, de forma que lo aquí previsto se convierta en una opción necesaria y al mismo tiempo no excluyente, a fin de no afectar a los actuales usuarios habituados a su operatoria y de no inducir confusiones al respecto.

El presente Proyecto a su vez obliga a que la “Opción Operador Humano” (OOH) y la “Ventanilla Fácil” ofrezcan horarios de atención coincidentes con el horario de atención del organismo, dependencia o empresa pública respectivo y obliga en un plazo de ciento veinte (120) días, a partir de la sanción del presente Proyecto, a ampliar en todo lo que resulte posible el horario de atención personalizada, a los efectos de facilitar el acceso a los servicios.

A fin de simplificar las diligencias y a la vez resguardar la seguridad de los usuarios, se fija la obligación en cabeza del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires de adoptar las medidas y adecuaciones tecnológicas necesarias para que en el caso de los trámites y las gestiones que requieren presencialidad, solo deba realizarse una validación única de identidad de forma presencial ante cualquier organismo, dependencia o empresa de la Ciudad que la requiera. Esto permitirá evitar a los usuarios la obligación de hacerlo por medios electrónicos utilizando nombres de usuario y contraseñas, cuyo uso asimismo se convierte en opcional en lo general, con las excepciones del homebanking del Banco Ciudad, la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos y los que establezca la reglamentación correspondiente.



Puesto que las dificultades que se propone resolver el presente Proyecto también es posible hallarlas en los sistemas de atención al público de las empresas y otras organizaciones de carácter privado, estas personas jurídicas que operan en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires podrán incorporar las características y los criterios del Sistema establecidos en el presente Proyecto, y como consecuencia de ello serán beneficiarias de una reducción permanente equivalente al veinte por ciento (20%) de la determinación anual del Impuesto Sobre los Ingresos Brutos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires del ejercicio fiscal en curso.

Este mecanismo de incentivo pretende impulsar una progresiva homologación de los sistemas privados de atención al público con el sistema público, sin incurrir en el uso de la coacción estatal para forzar la convergencia y estableciendo un estímulo fiscal en proporción equivalente a los utilizados en otras normas de reciente aprobación en esta Legislatura, como es el caso de la modificación de la Ley N° 6.026 de Participación Cultural. La implementación de este mecanismo producirá una mayor competencia entre empresas privadas y empresas públicas, y entre las primeras entre sí, lo que redundará en diversos beneficios, en primer lugar para los usuarios con domicilio en la Ciudad, pero a la postre asimismo para el conjunto de los usuarios.

El sistema propuesto en el presente Proyecto cuenta con varios antecedentes recientes en el mundo que merecen destacarse: por ejemplo, Singapur ha implementado un sistema de ventanilla única denominado *SingPass*, que integra servicios gubernamentales tanto en línea como presenciales, especialmente para trámites complejos o que involucren documentos originales, con un enfoque en la personalización y la eficiencia. Por su parte, Dinamarca ha desarrollado un sistema de identificación digital que permite a los ciudadanos acceder a una amplia gama de servicios gubernamentales en línea, pero también ofrece opciones de atención presencial para aquellos que lo prefieren, gracias a una red de centros de servicio ciudadano donde los ciudadanos pueden recibir asistencia personalizada para realizar trámites complejos. En Estados Unidos, muchas ciudades han implementado portales de servicios en línea



que incluyen opciones de chat en vivo y asistencia telefónica para ayudar a los ciudadanos a realizar sus trámites. En este país del norte, la implementación de sistemas de atención personalizada varía significativamente entre los diferentes estados y ciudades, entre los que se destacan los sistemas de la ciudad de Portland, en el estado de Oregon, y de la ciudad de San Francisco, California.

Las características comunes de estos sistemas son el enfoque en el ciudadano, ya que los sistemas están diseñados para facilitar la vida de los ciudadanos, reduciendo la burocracia y agilizando los trámites; la integración de servicios, puesto que se busca integrar los diferentes servicios gubernamentales en una única plataforma para facilitar el acceso de los ciudadanos; la seguridad, debido a que se implementan medidas de seguridad con altos estándares para proteger la información personal de los ciudadanos; y la flexibilidad, en tanto los sistemas se adaptan a las necesidades dinámicas de los ciudadanos. Estos ejemplos demuestran que es posible implementar sistemas de atención personalizada eficaces y eficientes, que benefician tanto a los ciudadanos como a la gestión de la Ciudad. De esta manera, al combinar la tecnología con la atención personalizada por parte de personas humanas, es posible lograr a la vez eficiencia y respeto de los derechos.

Para finalizar, el proyecto incluye mecanismos de participación ciudadana que permitan la mejora en el diseño y la implementación del sistema propuesto utilizando encuestas y otros medios de consulta, la comunicación del nuevo sistema al público en general sobre sus beneficios, a la vez que incorpora sanciones por incumplimiento y especifica que las partidas presupuestarias públicas destinadas al cumplimiento de lo previsto en este Proyecto no podrán implicar un aumento del Presupuesto General ni el cobro de ninguna clase de impuesto, tasa o contribución, mientras que, en cambio, las empresas públicas de la Ciudad podrán utilizar mecanismos alternativos de financiamiento que no impliquen un costo adicional para quienes utilizan sus servicios.

Por todo lo expuesto, solicito a mis colegas el tratamiento y la aprobación del presente Proyecto de Ley.

Último cambio: 31/7/2024 19:28:00 - Cantidad de caracteres: 19244 - Cantidad de palabras: 3480