



150° Período Legislativo
Año de la solemnidad nacional sobre las Islas Malvinas,
Georgias del Sur y Sandwich del Sur y de la historia y el
custodio de los soles, estatuismos y parentescos.

PROYECTO DE LEY

EL SENADO Y LA CAMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
SANCION CON FUERZA DE

LEY

ARTICULO 1: La presente ley tiene por objeto establecer estándares mínimos de calidad para una provincia ABIERTA y TRANSPARENTE. En materia de atención al público, se propone la identificación de sus dependientes y en cuanto al acceso a la información pública, especificaciones que deberán ser respetadas y cumplidas de forma obligatoria por todos los agentes de la Administración Pública de la Provincia de Buenos Aires, de los tres poderes públicos, respectivamente, Ejecutivo, Legislativo y Judicial.

ARTICULO 2: Los funcionarios, directores y/o titulares de los distintos organismos de la Administración pública provincial, serán los responsables directos en velar por el cumplimiento de la presente, estableciendo para las relaciones entre los ciudadanos y los empleados públicos, los formatos de identificación y publicidad concretos, teniendo en cuenta lo normado.

Título I Especificaciones de contenido y forma de la Información pública.

ARTICULO 3: Especificaciones de contenido. A efectos de brindar al ciudadano las herramientas necesarias y suficientes, para el ejercicio pleno de su derecho a la información, todos los organismos del estado provincial, sean sus



dependencias centralizadas o descentralizadas, darán a conocer a través de carteleras, sitios web, redes sociales, y demás canales de comunicación dispuestos para tal fin:

- a) el **organigrama** completo de la organización, que contendrá la información en diagrama jerárquico, del personal y sus funciones; información de contacto¹ y cadena de mando.
- b) La **nómina de autoridades y personal** que preste servicios en los sujetos obligados de la presente Ley, indicando: nombre, apellido, cargo, fecha y modalidad de ingreso, área a la que pertenece; y formación académica,
- c) **Todo acto o resolución**, de carácter general o particular, especialmente las normas que establecieran beneficios para el público en general o para un sector, las actas en las que constara la deliberación de un cuerpo colegiado, la versión taquigráfica y los dictámenes jurídicos y técnicos, producidos antes de la decisión y que hubiesen servido de sustento o antecedente;
- d) Los **servicios que brinda el organismo directamente al público**, incluyendo normas, cartas y protocolos de atención, datos de contacto: correos electrónicos, teléfonos, dirección postal con días y horarios de atención especificados, consultas y vías de reclamo;
- e) Un **índice de trámites y procedimientos** que se realicen ante el organismo, así como los requisitos y criterios de asignación para acceder a las prestaciones y datos de contacto para reclamos y consultas vinculadas a dichos trámites y servicios;

¹ A fin de favorecer la interpelación directa del ciudadano, esta información deberá estar completa y actualizada, de forma veraz. Constará de nombre, apellido y cargo, posición dentro del organismo, días y horarios de atención, y canales de comunicación validados: teléfono, sitio web, correo electrónico y dirección postal.



- f) **Mecanismos de participación ciudadana** referidos a la presentación directa de solicitudes o denuncias a disposición del público en relación a acciones u omisiones del sujeto obligado;
- g) **Planificación anual de los Programas y/o Proyectos** destinados a la **implementación de políticas públicas en ejecución/ a ejecutar**, consignando: presupuesto inicial y ejecutado; actividades, metas y unidades de ejecución; denominación y características del programa; objetivos, plazos y resultados obtenidos; resultados esperados; responsables a cargo; cronograma; destinatarios/beneficiarios directos; participantes u otros organismos involucrados en la ejecución del plan.
- h) **Audiencia pública anual**: se realizará de manera presencial, una vez por año, la convocatoria abierta a audiencia pública para exhibir frente a la ciudadanía, los resultados de gestión correspondientes a cada organismo, dependencia, o sector que tenga a su cargo, políticas públicas en ejecución. La publicidad de dicha convocatoria se realizará con la antelación suficiente a los fines de favorecer la participación activa de la ciudadanía.
- i) **Comunicación trimestral de Resultados**. La información sobre la evolución de los proyectos y/o programas será actualizada de manera trimestral en los sitios que cada organismo disponga para tal fin. Del mismo modo, el informe concerniente a la audiencia pública obligatoria como a los resultados finales de proyectos y/o programas, permanecerán publicados para su eventual consulta y trazado estadístico correspondiente.
- j) **Responsabilidad Fiscal y ética pública**. Los funcionarios a cargo de las distintas unidades de ejecución presupuestaria, deberán exhibir la información presupuestaria tomando en cuenta no sólo las actividades, sino las metas; momento del ciclo presupuestario que se informa;



distribución administrativa; reasignaciones y subejecuciones presupuestarias, en caso de que existieran. Se espera una correspondencia real entre lo declarado y la presentación de fuentes de cotejo fehacientes para su corroboración por parte de los ciudadanos que deseen dar seguimiento a las variaciones del presupuesto inicial. Ningún presupuesto final puede presentar déficit, respecto del presupuesto inicial estimado.

k) Declaraciones Juradas de funcionarios públicos.

ARTICULO 4. Especificaciones de forma. Para obtener una calidad de información óptima, los datos deben cumplir con ciertos requisitos, a saber:

a) Precisión. La información debe responder a los niveles de precisión demandados por el fin para el cual, los datos serán utilizados;

b) Completitud. Este requisito será tenido en cuenta respecto de los objetivos que busca cumplir el emisor de la información, para que sea completa según la pertinencia en el uso que se hará de ella;

c) Compatibilidad. El formato deberá ser amigable con la estructura de datos generales del organismo, para poder ser cruzada con otros sistemas de información;

d) Orientación al usuario. Debe disponerse de un lenguaje comprensible para todos los tipos de usuario;

e) Relevancia. Los datos deberán reflejar información de interés sobre el tema informado;

f) Accesibilidad. La información debe poder consultarse de manera directa y confiable. Es decir, que además de estar disponible en diversos formatos según el canal correspondiente, debe ser veraz;



- g) Oportunidad.** Es importante cumplir con la actualización trimestral en tiempo y forma, tomando los recaudos necesarios para que los plazos se cumplan y la información esté disponible, además, de manera segura;
- h) Fácil de usar.** El formato y la estructura de la publicación de la información, debe ser amigable con las competencias de todos los usuarios.

Título II Modalidades de atención al público y sistemas de identificación.

ARTICULO 5. Identificación vía telefónica y virtual. A efectos de identificación del agente en la atención telefónica y/o virtual, deberá indicar de forma sucinta y claramente comprensible la denominación del organismo al que pertenece, seguidamente de su nombre y apellido.

ARTICULO 6. Distintivo personal. En espacios no singularizados en los que se produce una interacción entre el ciudadano y los empleados públicos, especialmente en funciones de admisión, recepción e informes, donde no existe medio alguno interpuesto entre las partes que pueda servir de soporte a la identificación, se utilizará la implantación de un **DISTINTIVO PERSONAL**. El mismo irá prendido en la ropa del agente y su rotulación reflejará el nombre, apellido, y organismo al que pertenece. Deberá permitir al ciudadano su lectura clara, y llevar el logotipo correspondiente a la identidad institucional del organismo o departamento al que pertenece.

ARTICULO 7. En un espacio no singularizado o de uso común, se instrumentarán dos medios complementarios para asegurar que la identificación se produce inequívocamente cuando el ciudadano busca a su interlocutor, dentro del espacio administrativo. El primero, adoptará la forma de rótulo de señalización del espacio concreto al que se desea acceder (Rótulo de Despacho). El segundo, complementario del anterior, será específico de cada puesto de trabajo (Rótulo de Mesa). Este último deberá reflejar, de manera



legible, el nombre y apellido del agente, y la denominación del puesto de trabajo o función principal que ejerce. Aunque es preferible su ubicación sobre la mesa, podrá situarse en cualquier lugar visualmente predominante del mobiliario asignado individualmente al agente.

ARTICULO 8. Tarjeta o adhesivo de identidad institucional. A efectos de facilitar la información personalizada al ciudadano sobre los organismos con los que se relaciona, podrá utilizarse una tarjeta de identidad institucional o adhesivo que llevará impresas las denominaciones del organismo, con las especificaciones correspondientes a cada caso (departamento, unidad, etc) contemplando dirección postal, teléfono, mail, logotipo y espacio en blanco para anotaciones referidas al nombre y apellido del empleado que asiste, incluidos otros datos de utilidad que pudieran ser solicitados por el ciudadano.

ARTICULO 9. Visibilidad del derecho de acceso a la información pública. En todas las dependencias alcanzadas por esta ley, deberá exhibirse en lugar bien visible para el ciudadano, el texto: "UD PUEDE EJERCER SU DERECHO A LA INFORMACIÓN, CONSULTANDO AQUÍ" y tener a disposición una copia impresa de consulta del texto de la presente ley.

ARTICULO 10: El/Los Agentes De La Administración Pública que incumplan con el deber de identificación objeto de la presente será considerado incurso en falta grave.

ARTICULO 11: Créase una Comisión Bicameral de carácter consultivo, de seguimiento y control para velar por el cumplimiento del acceso a la información pública, en el ámbito de la Honorable Legislatura de la Provincia de Buenos Aires. Estará integrada por seis (4) diputados y seis (4) senadores designados por los presidentes de las respectivas Cámaras, debiendo contemplarse la participación de las minorías.



Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires

150° Período Legislativo

Año de la soberanía nacional sobre las Islas Malvinas,
Georgias del Sur y Sandwich del Sur y de la defensa y el
cumplido de las referidas, soberanías y jurisdicciones.

ARTICULO 12: Invítese a los municipios a adherirse a la presente ley.

ARTICULO 13: Comuníquese al Poder Ejecutivo.

CONSTANZA MORAGUES SANTOS
Diputada
Bloque Avanza Libertad
H. Cámara de Diputados Prov. de Bs. As.



Fundamentos

La baja calidad en la prestación de servicios públicos es tal, que ha llegado a tocar fondo luego de calcular la cantidad de tiempo² que los ciudadanos pierden no ya en la realización de un trámite burocrático, sino en el destrato por parte de empleados que no saben referirles con exactitud adónde dirigirse, con quién hablar o, simplemente, mediante la negación directa a la atención, aduciendo un "fuera de horario" o alguna otra excusa que el destinatario del mensaje, no tiene manera de comprobar si es cierta o si se trata de algo que esa persona inventa en el momento para no responder.

Por ejemplo, un trámite sencillo, que no debiera llevar más de cinco minutos (como es la recepción de una solicitud de acceso a la información pública) según los tiempos recogidos de la experiencia directa, demora no menos de 2 horas reloj, lo que indica un retraso de 115 minutos, demora perfectamente reductible, estableciendo las condiciones óptimas de atención, como contar con personal de atención al público, idóneo y responsable, que conozca los trámites que el organismo puede realizar, algo que evidentemente, hoy, no existe.

El tiempo es un capital invaluable en la vida de cada persona. La administración pública no debiera atribuirse la potestad de disponer de este recurso de la manera irresponsable en que lo hace, pero lo cierto es que: así sucede. ¿Acaso

² El censo 2022 arrojó una población total de 17.875.743 habitantes para la provincia de Buenos Aires. Si tomamos apenas sólo el 2% de dicha población (357.514 habitantes) como referencia estimada de personas que realizan algún trámite, para un tiempo de atención que hoy no demora menos de 2 horas reloj, tenemos 715.028 horas perdidas en trámites sin respuesta. Tiempo que debería ser no mayor a 29.792 horas. La pérdida de tiempo es abismal.



no juega el estado con nuestro devenir cotidiano cada vez que cierra una ventanilla sin explicaciones y sin resarcimientos; cada vez que nos es negada la recepción de un reclamo o de un documento, como si no faltáramos nosotros a nuestros compromisos laborales o familiares diarios, para ir a perder el tiempo a la puerta de una dependencia pública que sólo permanece abierta y accesible en lo simbólico, pero que, en lo real, aparece siempre violentamente cerrada enfrente de nuestras narices? Porque, ¿cómo podría interpretarse el absoluto silencio por parte de las autoridades, frente a quienes tenemos el derecho constitucional de petionar, cuando la única respuesta es el silencio?

Si petionar es nuestro derecho, y si la constitución nos garantiza el derecho a la información como puerta de entrada a otros derechos, como el consentimiento informado, por citar un ejemplo, ¿de qué otra forma que no sea bajo el concepto de ejercer violencia político burocrática se puede catalogar a quienes tienen la responsabilidad civil y legal de garantizar estos derechos y son quienes en primer lugar, los vulneran?

La perversión del estado de derecho encuentra aquí su máxima expresión; quien debiera garantizar la protección de nuestros derechos, velando por hacerlos cumplir desde su función, es el principal verdugo a quien además, la ley me indica que debo reclamar.

Esta desprotección, que se traduce en algo que los teóricos han dado en denominar "desamparo institucional aprendido", debe necesaria y urgentemente ser erradicada de la cultura organizacional de nuestra administración pública.

La falta de transparencia y los obstáculos deliberados en el acceso a la información, son prácticas propias de regímenes totalitarios, no de gobiernos democráticos, en una sociedad de libres e iguales. Por lo tanto, la primer



medida a adoptar para corregir este desvío, no puede ser otra que, la apertura de datos.

Ello requiere de la puesta en práctica de mecanismos eficientes de registro, producción y difusión de información, y de servidores públicos perfectamente calificados para ejercer su función, con responsabilidad ética y conciencia ciudadana. Agentes que se integren a un sistema que dispone para ellos de los medios y los recursos necesarios para un desempeño pleno y libre de ambigüedades y direccionamiento de acciones sujeto a voluntades políticas en lugar de a procedimientos reglamentarios y cualitativamente eficaces.

Sin ignorar el hecho de que la ineficiencia y la corrupción son inherentes a la existencia misma del estado, existen mecanismos óptimos que han demostrado que el acceso oportuno a la información permite a los ciudadanos tener una participación más activa en el seguimiento de la toma de decisiones de los gobernantes, y, por ende, más activa también en la denuncia de actos de corrupción, dada la posibilidad que el acceso a la información habilita, de cotejar datos y detectar fallas en la correspondencia que éstos pudieran presentar. En este sentido, reconociendo el hecho innegable que surge de la evidencia, la información es poder. La restitución de ese poder al ciudadano, inicia con la presente propuesta de transparentar los procesos de atención y las cadenas de mando, en los organismos públicos; estableciendo la publicidad clara de roles, funciones y responsabilidades que ejerce cada individuo, en representación de las autoridades de gobierno. Dado que la responsabilidad es inherente al cargo, resulta compatible y necesario obligar asimismo, a las autoridades y sus subordinados, a exhibir su identidad, en clara consonancia con el objetivo planteado. Validar las interlocuciones que los organismos proponen para la atención pública y poder claramente identificar a las personas que prestan servicios es absolutamente consistente con el principio de



responsabilidad en el marco de la relación laboral y del compromiso contractual que los agentes públicos asumen al aceptar ocupar un puesto de trabajo en la administración pública provincial.

Por todo lo planteado, invito a los diputados de esta casa de leyes, tengan a bien acompañar con su voto el presente proyecto.

CONSTANZA MORAGUES SANTOS
Diputada
Bloque Avanza Libertad
H. Cámara de Diputados Pcia. de Bs. As.