



Argentina **unida**

Secretaría de  
Gestión y Empleo Público



Jefatura de  
Gabinete de Ministros  
**Argentina**



# Optimización de servicios a la ciudadanía: procesos, digitalización de trámites y calidad de la atención

**Octubre de 2020**

**Dra. Ana Castellani**

Secretaria de Gestión y Empleo Público de la Nación

Secretaría de  
Gestión y Empleo Público






Jefatura de  
Gabinete de Ministros  
Argentina



## Qué nos propusimos

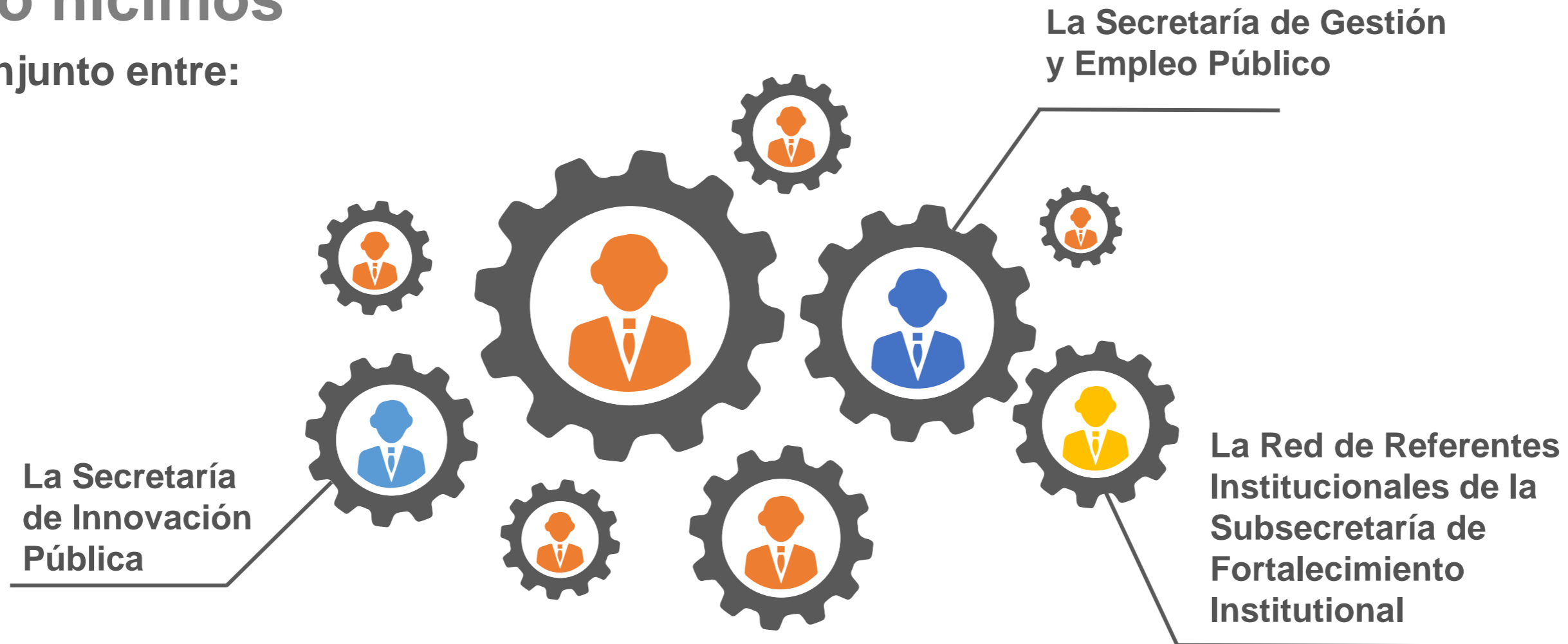
La Jefatura de Gabinete de Ministros se propuso iniciar un proceso de optimización de servicios y trámites que requieren de la presencia de la ciudadanía en todas o algunas de las etapas de su tramitación, con el objetivo de mitigar el impacto de la salida del ASPO en la atención al público y fortalecer la capacidad de respuesta de los organismos. Para ello se plantearon tres grandes líneas de trabajo:

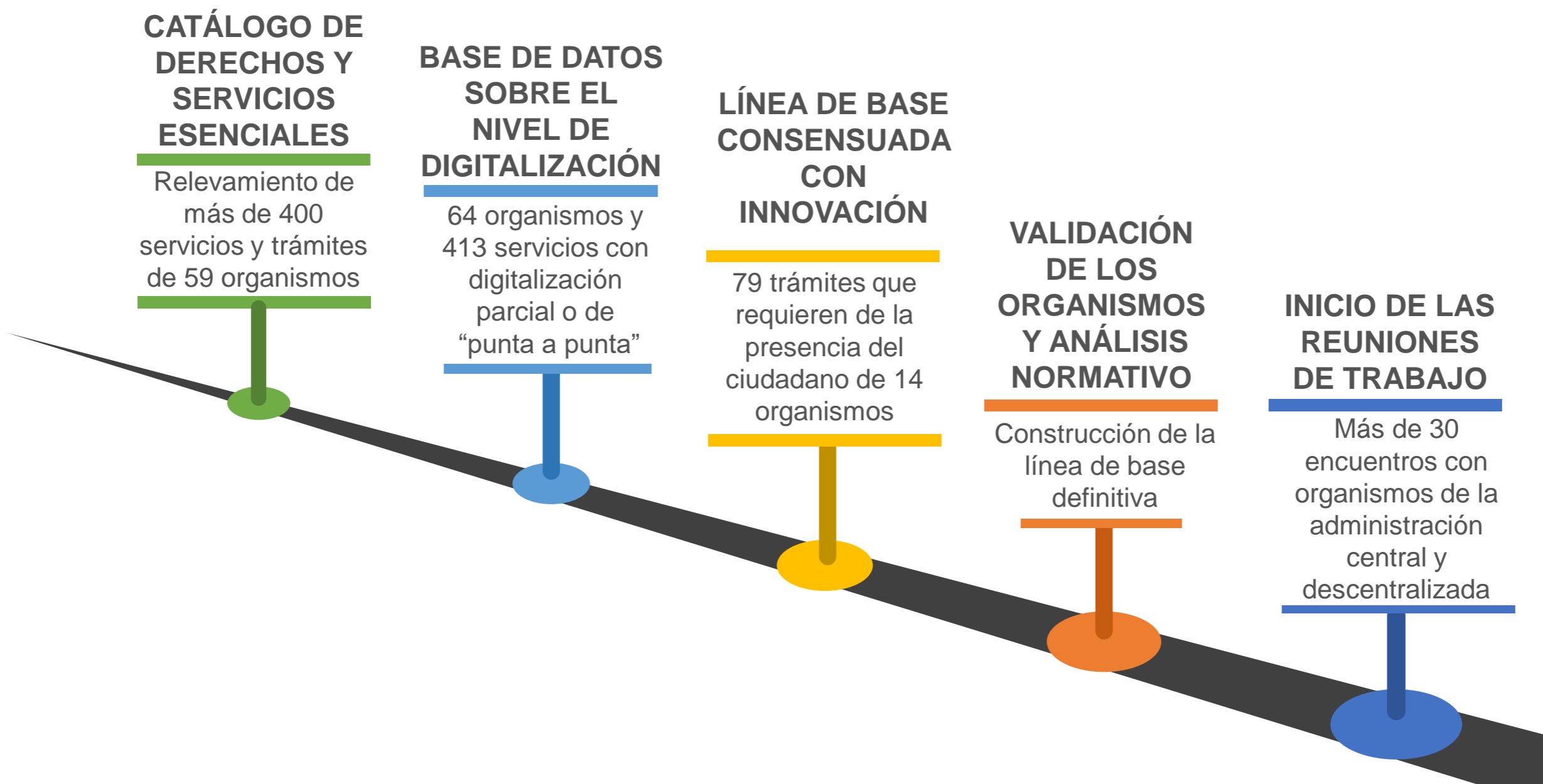
- Incrementar la digitalización 
- Optimizar procesos 
- Fortalecer la atención a la ciudadanía 



## Cómo lo hicimos

Trabajo conjunto entre:







Optimización de servicios a la ciudadanía: procesos, digitalización de trámites y calidad de la atención ...

## Con quienes trabajamos: más de 30 reuniones, 19 organismos



Ministerio de Salud  
Argentina



Registro Nacional  
de las Personas



Ministerio de Trabajo,  
Empleo y Seguridad Social  
Argentina



Ministerio del Interior  
Argentina



Registro de la Propiedad Inmueble



Agencia  
Nacional de  
Discapacidad



Ministerio de  
Desarrollo Productivo  
Argentina



Ministerio de Justicia  
y Derechos Humanos  
Argentina

DIRECCIÓN NACIONAL DE  
**DEFENSA DEL  
CONSUMIDOR**



DIRECCIÓN NACIONAL  
DE DERECHO DE AUTOR

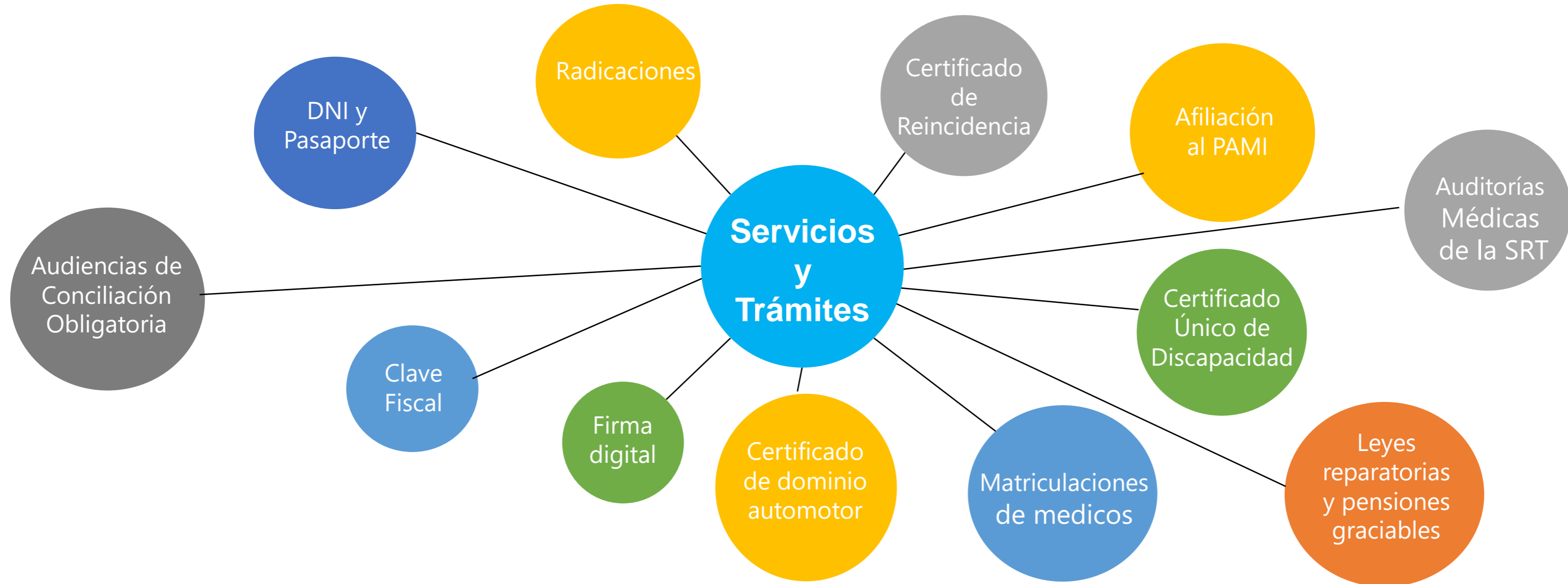
Secretaría de  
Gestión y Empleo Público



Jefatura de  
Gabinete de Ministros  
Argentina

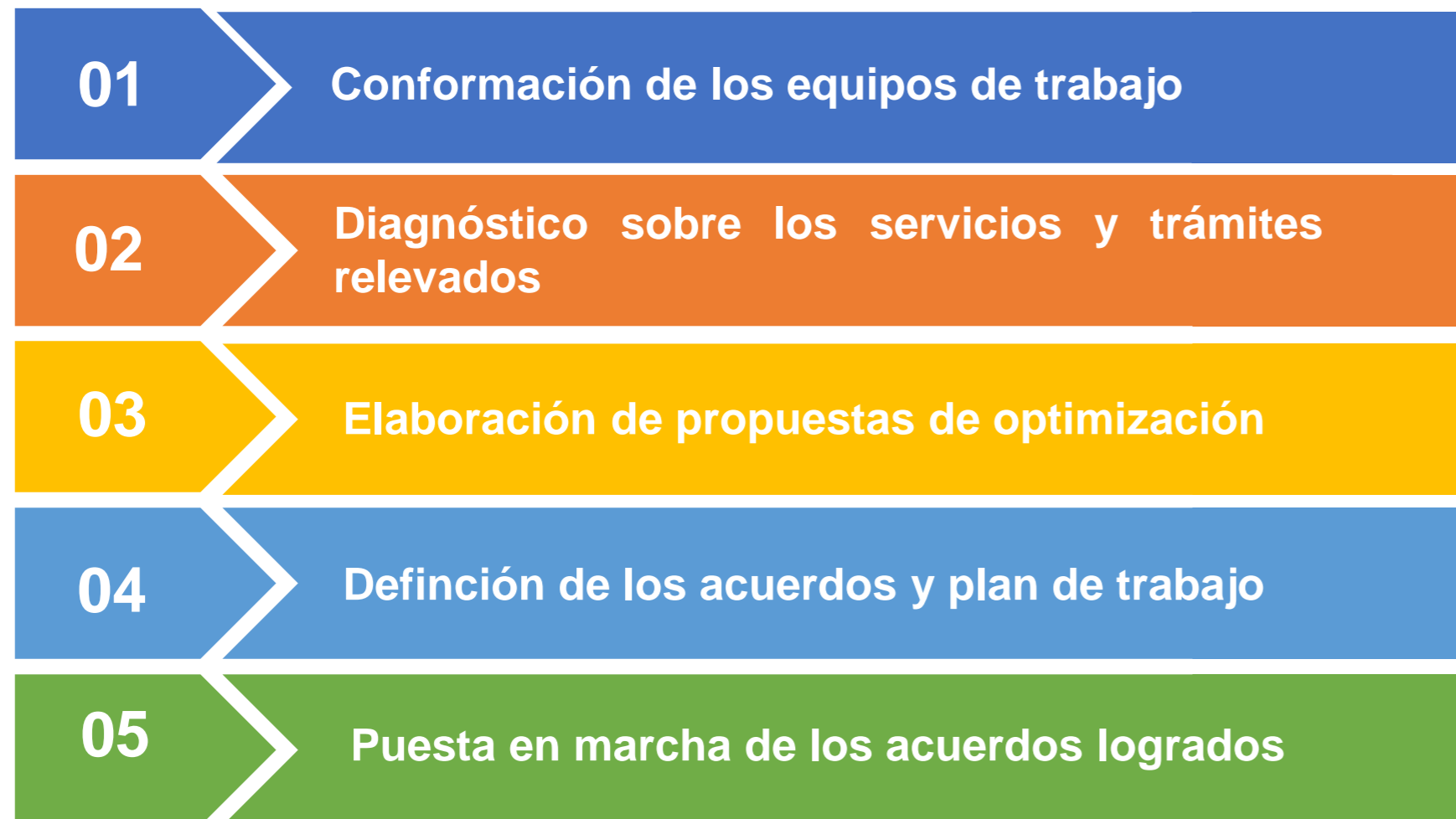


## Algunos de los servicios y trámites sobre los cuales trabajamos: línea de base 92 trámites





## Cuáles fueron las etapas de implementación







## Qué acciones emprendimos



- ✓ Programa de Fortalecimiento Integral de Atención a la Ciudadanía
- ✓ Guía y asistencia técnica en rediseño de procesos y multicanalidad
- ✓ Capacitaciones para el personal que atiende a la ciudadanía
- ✓ Comunidad de práctica en rediseño de procesos
- ✓ Protocolos de atención



## Qué acciones llevaron adelante los organismos

### RENAPER

#### DNI

- Implementación del DNI virtual
- Se está avanzando en digitalizar el inicio del trámite y analizando la posibilidad de implementar un trámite remoto para un segmento específico de la población (Nuevo ejemplar de DNI para mayores de 18 años por pérdida, robo o extravío)
- Implementación de turnera web federal

Desde el 20 de marzo de 2020 se entregaron 534.395 credenciales de DNI “virtuales”

### SRT

- Se está llevando a cabo un proceso de análisis del marco jurídico a fin de evaluar alternativas que permitan implementar mejoras en las audiencias médicas
- Se creó la Mesa de Entradas Virtual
- Se implementó el Sistema Nacional de Turnos
- Se digitalizaron:
  - Las audiencias de homologación
  - La caratulación de expedientes para trámites médicos laborales
  - La presentación de documentación

más de 20.000 presentaciones por Mesa de Entrada Virtual, más de 6.800 Audiencias de Homologación Virtual, más de 14.025 turnos otorgados a través de Mi Argentina para asistir presencialmente en sede de Comisiones Médicas o Delegaciones. más de 17.000 expedientes iniciados (caratulaciones online) mediante la plataforma e-Servicios SRT.



## Qué acciones llevaron adelante los organismos

### ANDIS

#### CUD, Símbolo y Registro de prestadores

Estan trabajando con la Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional y la Subsecretaría de Gobierno Abierto y País Digital en el proceso de digitalización de estos tres trámites

Con la digitalización del Símbolo de Acceso Automotor pueden llegar a el 100% de las personas con CUD vigente (estiman un alcance de 1.300.000 beneficiarios) Además del ahorro económico de mas de 40.000.000 de pesos al año en logística, papel y correo postal.

### MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS (REGISTROS)

- Al Certificado de Reincidencia actualmente se puede acceder en forma on-line o presencial con sistema de turnos (Registro Nacional de Reincidencia)
- Las transferencias de automotores se inician digitalmente (Registro de la Propiedad Automotor)
- Todos los tipos de informes nominales y dominiales se responden electrónicamente (Registro de la Propiedad Automotor)
- Los Informes 1,2,3 y 4 del Registro de la Propiedad Inmueble se pueden realizar digitalmente de punta a punta.
- Los Certificados de Dominio e Inhibiciones del Registro de la Propiedad Inmueble se pueden realizar digitalmente de punta a punta.

Trámites DNRPA: 2019 3,900,000: 15% digitales//2020: 3.014.000: 25% digitales.





## Qué acciones llevaron adelante los organismos

### ANSES

- Se avanzó notablemente en la digitalización, ampliación de oficinas de atención y creación de canales de atención y resolución de trámites virtuales.
- Un gran avance sería lograr que ANSES funcione como autoridad de registro de Firma Digital.

En Julio se atendieron 500.000 trámites virtuales y 300.000 en la red de atención (UDAls), las cuales también recibieron más de 130 mil consultas y resolvieron 108 mil. La “Línea 130”, sólo en Julio atendió 5 millones de consultas.

### PAMI

- La Afiliación es digital combinada con presencialidad (documentación y finalizar el trámite).
- Están trabajando con ANSES y RENAPER (DNI y CODEM) para migrar a la modalidad virtual.
- Implementación de la firma digital.
- Integración de trámites en Mi Argentina y TAD.

El 75% de las 30.000 atenciones diarias se realiza de manera automática.

Antes del Covid-19 se hacían 96.754 trámites mensuales en forma presencial, durante el ASPO a realizarse solo 6.445.

Se emitieron casi 10 millones de recetas electrónicas en un mes.

Se ampliaron los horarios de atención de las provincias y abrieron servicios a más jurisdicciones. Se mejoró el menú de opciones de la línea gratuita 138 para brindar más información y, así, agilizar la respuesta de las consultas.





## Qué acciones llevaron adelante los organismos

### MINISTERIO DE TRABAJO

- Las conciliaciones, se están realizando a través de videoconferencias para el cual han desarrollado tanto una adecuación normativa como un protocolo de uso.
- Debido a la cantidad de trámites iniciados, se están otorgando turnos planificados hacia marzo del 2021.
- El Programa Asistir ha sido adaptado a la modalidad virtual.
- Implementación del Sistema Nacional de Turnos, tanto para oficinas que se encuentran en el interior del país como en la sede central.

Maneja un volumen de 50.000 trámites ingresados por Mesa de Entrada, Tramites a Distancia y Correo Electrónico, de los cuales aproximadamente 20.000 son del SECLO.

### MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO

En Defensa de las y los Consumidores, se están realizando todos los trámites con la modalidad digital/virtual y se encuentran mejorando los procesos a fin de lograr la incorporación de las empresas para la notificación electrónica.

Asimismo, ya se encuentran trabajando con el objeto de continuar dicha modalidad en post pandemia.

La SEPYME junto a la Secretaría de Innovación vienen trabajando en un CRM y les interesa el “Sistema Nacional de Turnos”





## Qué acciones llevaron adelante los organismos

### MINISTERIO DE SALUD

Plataforma Federal del Certificado Digital de Hechos Vitales (en conjunto con el RENAPER y ANSES)

El Ministerio realiza la gran mayoría de sus trámites vía TAD

Están trabajando en la creación de un Registro Nacional de Profesionales

**La Asignación estímulo a la efectiva prestación de servicios para el personal sanitario, que produjo un gran incremento de registraciones (400.000 profesionales nuevos) y actualización de la base de REFEPS (Red Federal de Registros de Profesionales de la Salud)**

### JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS

Denuncias por violencia laboral - CIOT  
Los Empleados estatales comprendidos en el Convenio Colectivo de Trabajo General para la Administración Pública Nacional (Decreto 214/2006) pueden realizar las denuncias a través de la plataforma de Trámites a Distancia (TAD)

Firma digital – Token

Se está analizando modificar la normativa vigente para que la generación y validación de identidad de los usuarios de firma e identidad digital puedan obtenerla de forma remota

### MINISTERIO DE INTERIOR y DIRECCIÓN NACIONAL DE MIGRACIONES

La legalización de documentos ante el Ministerio de Interior se realiza 100 % online.

La Dirección Nacional de Migraciones se encuentra trabajando en la optimización del trámite de radicaciones.

Se ha implementado una nueva plataforma de contacto que permite resolver la mayoría de las consultas y reclamos a través de la web.

**Se reanudó la atención presencial a través de turnos para los 50.000 trámites de residencia que habían sido prorrogados.**





## Consideraciones finales

- 1 Los organismos públicos con los cuales hemos trabajado hicieron un enorme esfuerzo para responder adecuadamente a la ciudadanía en el contexto de pandemia.
- 2 Los principales escollos para la digitalización de algunos de los trámites esenciales son la validación de identidad, la interoperabilidad de sistemas de información cuando el trámite atraviesa varios organismos y la descentralización del servicio en delegaciones o jurisdicciones provinciales y locales.
- 3 El incremento de la digitalización es central pero también lo es garantizar la multicanalidad, la asistencia y asesoramiento de trabajadoras y trabajadores, no de robots.
- 4 Fundamentalmente, se deben crear las condiciones para la universalización de los servicios, que garanticen la inclusión de los sectores más vulnerables mediante múltiples e integrales formas de acceso a los derechos y servicios, reconociendo la existencia de individuos que –debido a factores étnicos, raciales, culturales, económicas, género, edad, capacidad o habilidad– tienen menor acceso o resultan excluidos del ejercicio de los derechos ciudadanos.



Secretaría de  
Gestión y Empleo Público



Jefatura de  
Gabinete de Ministros  
**Argentina**