

MFN-124

CLUB

37203

Buenos Aires, 7 de setiembre de 1992.

Señor Secretario General del
Consejo Federal de Inversiones
Inf. Juan José Ciacera
s/d

C. F. I.
INGRESO
7 SET 1992
Nº 1643

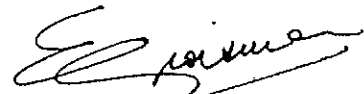
Ref. GUIA DE TRAMITES DE ESQUEL

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Vd.
a fin de presentar el informe de avance del proyecto de refe
rencia.

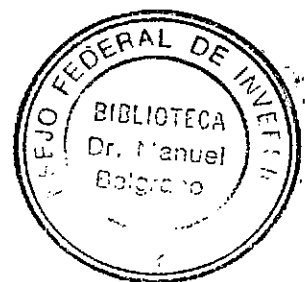
Ruego a Vd. excuse la demora incurri
da, que se ha debido a la necesidad de aguardar la llegada des
de Esquel de los materiales correspondientes a la etapa cumpli
da. Esta última, como puede apreciarse, está adelantada respecto
del cronograma inicial.

Saludo a Vd. muy atentamente.



Enrique I. Groisman

O/W. 241
629
I



GUIA DE TRAMITES Y SERVICIOS PARA LA MUNICIPALIDAD DE ESQUEL

Informe de avance

1. El Proyecto se inició formalmente mediante una reunión en la que expliqué al señor Intendente y a los señores secretarios municipales sus características, métodos y alcances.
2. Se realizó una reunión general con los señores Directores y posteriormente se llevaron a cabo entrevistas con cada uno de ellos, seguidas de un análisis de la labor de las respectivas direcciones y departamentos.
3. Se entregó a cada director un formulario requiriendo información acerca de los trámites y servicios que se realizan en su ámbito, su objeto, requisitos, secuencia y sugerencias para su simplificación y mejoramiento.
4. Se proporcionó información sobre el proyecto a los medios locales (diarios y televisión), que le dieron amplia difusión.
5. Se recogieron las planillas v. con base en la información que éstas proporcionaron, se procedió a un análisis de cada trámite y servicio.
6. Se realizaron entrevistas con los señores secretarios municipales y directores, a fin de aclarar puntos del informe y estudiar la posibilidad de modificaciones.
7. Se redactó el texto de la guía, que fue sometido a consulta de los señores secretarios municipales y directores.
8. Se formuló un conjunto de propuestas, que están siendo objeto de análisis por parte del gabinete municipal, y que básicamente consisten en:

a) Area de recaudación.

Se observó que la Municipalidad requiere la presentación del último recibo como requisito para percibir el pago de impuestos. Esta exigencia no tiene fundamento legal y disminuye las posibilidades de cobro, por lo cual se propuso suprimirla.

A fin de actualizar el domicilio de los contribuyentes, se propuso que se les hiciera llenar un formulario con tal fin cuando concurrieran a realizar cualquier trámite.

Se propuso también suprimir -por carecer de fundamento legal- el requisito de acreditar la titularidad del dominio para solicitar informe sobre la deuda atrasada.

b) Area de catastro.

Se observó que no se encuentran al día los datos sobre las transmisiones de dominio, dado que la Municipalidad no es informada cuando aquellas se operan.

Para abordar ese problema, se propuso destinar personal a recoger la información atrasada de las dos escribanías con sede en el Municipio, y solicitar a los escribanos que en lo sucesivo la proporcionen en ocasión de celebrar cada escritura.

c) Mesa de Entradas.

Actualmente todo trámite se inicia a través de la Mesa de Entradas y desde allí es girado a la dirección correspondiente. Esto tiene la ventaja de permitir un control de ingreso de los expedientes, y el inconveniente de demorar innecesariamente el trámite. Teniendo en cuenta esto último, se propuso que las reparticiones que atiendan al público reciban directamente los trámites que les competan, sin perjuicio de instrumentar más adelante un sistema informático de administración centralizada y gestión descentralizada que permita el seguimiento de los expedientes.

Se propuso suprimir el sellado de actuación, que no tiene interés fiscal y constituye un recaudo inconveniente en la relación con el público.

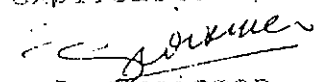
Respecto de las notas en sobre cerrado dirigidas al Intendente y secretarios municipales, se propuso que sean abiertas directamente por su destinatario en lugar de hacerlo el encargado de Mesa de Entradas como era de práctica.

d) Recursos humanos.

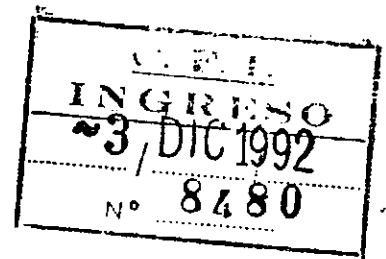
Se propuso reforzar las áreas de recaudación e inspección. La primera podría mejorar el registro y actualización de la deuda atrasada destinando uno o dos agentes, que podrían ser transferidos de otra área y ser previamente capacitados. También se propuso reforzar el personal de inspección, lo que permitiría verificar con mayor frecuencia y efectividad el cumplimiento de las ordenanzas y produciría un aumento de la recaudación.

9. Estado actual del proyecto.

En este momento se están realizando las tareas de composición y diagramación de la guía, tarea a la que seguirá la corrección y posteriormente la etapa de difusión pública, explicación y seguimiento.


Enrique I. Croisman

Buenos Aires, 7 de setiembre de 1982



Buenos Aires, 3 de diciembre de 1992

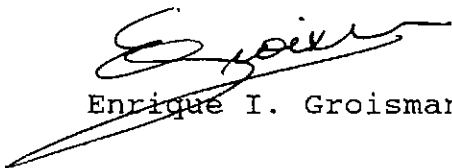
Señor Secretario General del
Consejo Federal de Inversiones
Ing. Juan José Ciacera
s/d

Ref. 2316 - Guía de trámites y servicios
de la Municipalidad de Esquel

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Vd.
a fin de presentar el informe final del proyecto de referen-
cia.

Saludo a Vd. muy atentamente.



Enrique I. Groisman

MFN-124

Buenos Aires, 3 de diciembre de 1992

GUIA DE TRAMITES Y SERVICIOS PARA LA MUNICIPALIDAD DE ESQUEL

Informe final

El plan de trabajos para el proyecto de referencia ha sido cumplido en su totalidad, según se detalla a continuación:

a) Relevamiento de trámites y servicios.

Esta tarea se ha llevado a cabo en la primera etapa del trabajo, tal como se detalló oportunamente en el informe de avance.

Comenzó con una reunión general con los señores Directores y prosiguió con entrevistas personales con cada uno de ellos y visitas a las respectivas dependencias.

Cada director recibió un formulario en el que se requería información sobre los trámites y servicios realizados en su ámbito, su secuencia y el pedido de propuestas para su simplificación y mejoramiento.

b) Examen de los procedimientos, trámites y servicios y propuesta de modificaciones.

Las respuestas al requerimiento detallado precedentemente fueron analizadas y discutidas con el señor Intendente, secretarios y directores. De ello resultaron las propuestas de las que se dio cuenta en el informe de avance, y que fueron oportunamente elevadas a las autoridades municipales.

c) Difusión de las normas y actividades municipales.

Este objetivo se ha comenzado a cumplir con la publicación de la guía y con la información periodística, televisiva y radial. De la primera de ellas se ilustra con las notas adjuntas, publicadas por los periódicos locales.

La guía ha sido distribuida en las reparticiones municipales y entregada a las entidades de bien público. Dentro de cada ejemplar se incluyó un formulario en el cual se so-

licitan críticas y sugerencias, las que serán tenidas en cuenta en una próxima edición de la Guía, que estará destinada al público en general.

d) **Reformas ya adoptadas.**

1. **Area de recaudación.**

Se suprimieron las exigencias de presentar el último recibo para percibir impuestos y tasas y de acreditar la titularidad del dominio para requerir informe sobre la deuda atrasada. Con estas dos medidas se prevé un mejoramiento de la recaudación pero, sobre todo, implica una considerable facilitación de los trámites y una comodidad para los contribuyentes.

2. **Mesa de Entradas.**

Ha sido suprimido el pase intermedio por Mesa de Entradas para la remisión de expedientes entre reparticiones. De este modo se ha logrado una abreviación en la duración de los trámites y se ha evitado la carga de trabajo que implicaba esa etapa innecesaria.

3. **Habilitación de locales.**

Mediante la inspección conjunta a cargo de las áreas involucradas, se ha logrado disminuir la duración del trámite de habilitación de locales.

4. **Supresión de sellados.**

Ha sido suprimido el requisito del sellado en las solicitudes de prestaciones para satisfacer necesidades básicas, dado que resultaba incongruente con su finalidad.

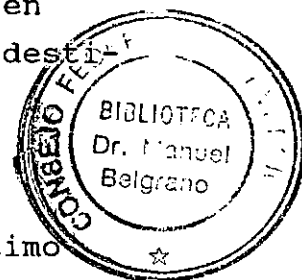
e) **Identificación de problemas que requieren mayor estudio.**

1. **Area de catastro.**

La Municipalidad gestiona el financiamiento para la reorganización e informatización de esta área, lo que excede las finalidades y objetivos inmediatos de este proyecto.

2. **Recursos humanos.**

Como se ha expresado en el informe de avance, es necesario poner en marcha una política de recursos humanos que incluya la implantación de la carrera administrativa y de



sistemas de concursos, calificaciones, formación y capacitación.

En este momento funciona una comisión participativa que estudia las modificaciones al estatuto y escalafón, pero sería necesario encarar de modo sistemático el conjunto de las tareas requeridas.

e) Composición e impresión de la Guía.

Se han impreso 200 ejemplares, cuatro de los cuales se adjuntan a este informe.

d) Difusión y explicación de su uso.

El 23 de noviembre ppdo. se realizó el acto de presentación, del cual hubo una importante repercusión pública: fue cubierto por radio y televisión y recogido en las publicaciones periodísticas que se adjuntan.

En días posteriores se realizaron reuniones con los responsables de cada área y se formularon sugerencias para la mejor utilización de la guía.

Ya se ha comenzado a recibir la respuesta a los formularios que incluye cada ejemplar y en los cuales se solicitan sugerencias, críticas y observaciones.


Enrique I. Groisman

Columna de opinión

...Y que no me llamen vende patria

Dadas las condiciones en que podemos llegar a quedar en materia de transportes aéreos-mal servicio, aeronaves con riesgo, escalas inconvenientes, imposibilidad de trasladar enfermos de urgencia, correo aéreo, diarios y paquetes que tendrán que venir por tierra, etc. sugiero que tratemos con la empresa de nuestro hermano país a ver si quiere poner un servicio que cubra Puerto Montt, Bariloche y Esquel. Eso nos posibilitará llevar a nuestros turistas a las bellezas de la

undécima región, disfrutar nosotros de las playas de Viña del mar, que nuestros muchachos concurren a las universidades de Concepción o Santiago, o trasladar nuestros enfermos a centros de mayor complejidad, combinando en Pto. Montt. Eso sí, manteniendo nuestro ser nacional y siguiendo con la defensa de los Hielos Continentales.

S. A. Rodríguez Dundas
DNI 4.078.577

Conmemoración
del Día de la
Policía

Delegación policial de Esquel viajó a Rawson

En horas de la mañana de ayer, una dotación de 15 efectivos policiales, dependientes de la Unidad Regional Esquel, encabezados por el Oficial Principal Vazquez, se trasladaron a la ciudad capital de la provincia, a fin de tomar parte de las olimpiadas interzonales que se disputarán en esa ciudad con motivo de conmemorarse próximamente, el día de la policía.

Participarán en el evento, integrantes de la fuerza de las unidades regionales de Trelew, Comodoro Rivadavia, Puerto Madryn, Rawson y Esquel.

Las disciplinas serán varias, destacándose fútbol, tiro y paddle. La duración será de tres días, dando comienzo hoy y finalizando el próximo jueves, estimiándose el regreso de la delegación, para el viernes en horas de la tarde.

Planes para pequeños plantadores

La Cámara de Comercio, Industria y Producción del Noroeste del Chubut comunica que ha recibido de la Dirección de Bosques y Parques, información relativa a las condiciones para acceder a subsidios para pequeños plantadores e instituciones. La misma señala que los interesados en planes medianos y grandes plantadores (más de 20 Ha.) deberán adquirir los pliegos en esta central o en los destacamentos forestales. La fecha de vencimiento es el día 30 de noviembre.

Presentaron la "Guía del Vecino"

Orientación sobre trámites y servicios
de la Municipalidad de Esquel.



Pasadas las 19 horas de la tarde de ayer, se efectuó en el salón municipal de nuestra ciudad la presentación de la Guía del Vecino.

Estaban presentes el Intendente Municipal, Ing. Ubaldo Ongarato, el secretario del COPLADE Lic. Roberto Jones, el jefe del departamento de aprovechamiento de los Recursos del CFI, Lic. Roberto Sarudiansky, el director del proyecto Dr. Enrique Groisman, Concejales, Secretarios, Directores, empleados municipales y numerosos invitados.

En primer lugar, la directora de Gobierno, Analía Bosch de Boffelli se refirió a los orígenes del trabajo, y agradeció a todos aquellos que de una u otra forma colaboraron para que llegue a feliz término.

Esta primera edición de la Guía, consiste en una descripción básica de los distintos servicios que presta el municipio, y de los trámites que se pueden realizar en sus dependencias. Pretende poner a disposición de los vecinos información útil que le permita conocer los pasos de cada tramitación, y evitarle con ello innecesarias y molestas pérdidas de tiempo. En la guía encontrará la información sobre los requisitos a cumplir, la documentación requerida, la oficina a la cual dirigirse y el horario respectivo.

La publicación es el resultado de un proyecto de asistencia técnica que la Secretaría de Gobierno de la Municipalidad de Esquel presentó en febrero pasado al Consejo Federal de Inversiones (CFI) a través de la Secretaría del Consejo Provincial de Planeamiento y Acción para el desarrollo (COPLADE).

También hicieron uso de la palabra el Lic. Roberto Jones, por parte del COPLADE, en representación del CFI el Lic. Roberto Sarudiansky, y el director del proyecto, Dr. Enrique Groisman. Este último dejó en claro que esta guía es el primero de una serie de trabajos, y manifestó su gran satisfacción por el espíritu de colaboración que encontró en todo el personal municipal para culminar esta etapa de la tarea.

Finalmente los presentes fueron invitados a compartir un brindis, en cuyo transcurso se pudieron apreciar los elogiosos comentarios vertidos por los asistentes referidos a la llamante "Guía del Vecino".

Enrique Groisman (director del CISEA) en Esquel

Realizarán una Guía de Trámites y Servicios Municipales

"El objetivo es lograr una mayor transparencia en los trámites que la Municipalidad requiere"

Se encuentra en nuestra ciudad el doctor Enrique Groisman, quien fuera subsecretario de la Función Pública durante el gobierno de Alfonsín, y actual director del Centro de Investigaciones Sociales sobre el Estado y la Administración (CISEA), para realizar una Guía de Trámites y Servicios Municipales.

Groisman fue convocado por la Municipalidad de Esquel en el marco de los acuerdos firmados con el Consejo Federal de Inversiones (CFI), entidad que en este caso brinda su asistencia técnica.

El doctor Enrique Groisman fue Subsecretario de la Función Pública durante el gobierno de Raúl Alfonsín. Recientemente, en La Plata (Buenos Aires) trabajó en torno a un proyecto de similares características al que se desarrollará en Esquel, cuyo resultado (una Guía de Trámites para el Vecino, cuya característica a primera vista denotaba un fácil acceso a la comprensión de los servicios administrativos) fue exhibida por Groisman ante nuestro cronista.

La importancia que reviste el tema motivó una entrevista de EL OESTE con el citado especialista en dependencias de la Municipalidad local.

"El proyecto consiste, en esta etapa, en elaborar la Guía de Trámites y Servicios, y con esa base pensar en qué cosas se puede modificar, suprimir o mejorar", explicó. "La idea -sostuvo- es hacer un análisis en cada repartición acerca de qué es lo que se realiza, por qué se realiza, con qué objetivos, cuáles son las secuencias del trámite, y finalmente, cómo se lo puede mejorar".

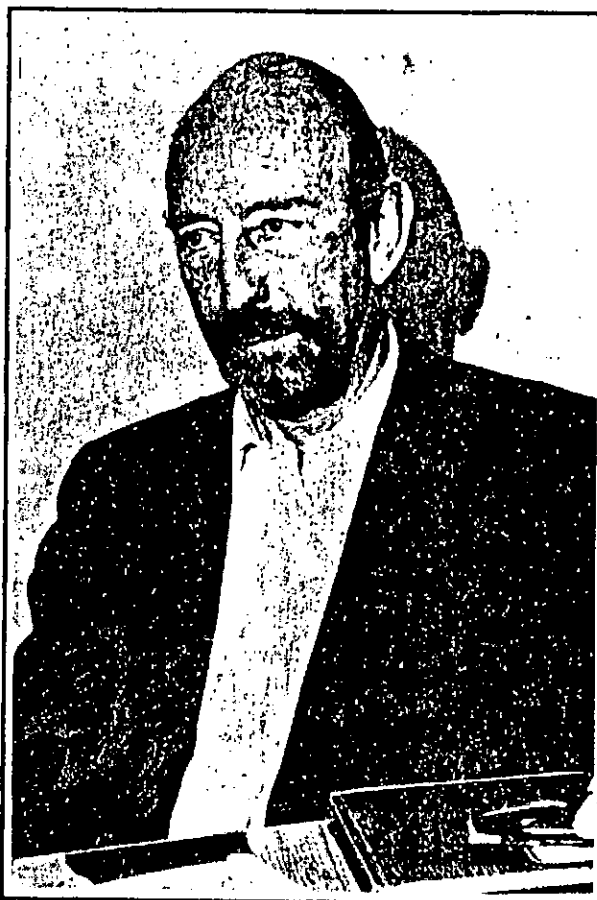
Esta etapa fue considerada por Groisman como la más importante del proceso, más aún que el producto en sí, "que podrá tener cualquier forma -advirtió- puede tratarse de un libro, como en la experiencia realizada en La Plata, afiches, o spots televisivos".

Los objetivos, según detalló el investigador son "lograr una mayor transparencia; es decir que cualquier vecino sepa cómo debe proceder para obtener de la Municipalidad aquello que tiene derecho a obtener, o cómo debe hacer para realizar los trámites que la Municipalidad requiere. Estas ideas están implícitas en la democratización de la gestión pública; el hecho de que haya un conocimiento abierto de lo que se hace en la administración; y que no despierte en cada vecino la sensación de que cuando presenta una nota o inicia un trámite, ingresa en una caja negra, de la que luego sale no sabe cómo, sino que sepa cuál es la secuencia de este trámite".

"Por otro lado -remarcó-, es importante que se puede palpar la eficiencia, es decir que esos trámites se puedan mejorar. Allí hay también un beneficio para el vecino, porque sus trámites serán más sencillos y rápidos y en ese aumento de la eficiencia se incrementa la calidad de los servicios, se abarata la prestación de ese servicio y hasta se beneficiaría el personal debido que hasta se podría mejorar sus remuneraciones".

"Es decir que de estos análisis se pueden obtener resultados adicionales", aseveró.

Groisman alienta importantes expectativas respecto



de la realización de este proyecto en Esquel ya que, dijo "fueron las propias autoridades de esta comunidad quienes me convocaron para desarrollarlo, y es bueno señalar que son ellos quienes tienen la inquietud por continuarlo con tareas de reformas si las hubiera". Agregó Groisman que las conversaciones mantenidas con concejales, secretarios y directores de las diferentes áreas de la comuna, "obtuvieron el respaldo unánime para la iniciativa".

La realización de esta Guía de Trámites y Servicios Municipales, tiene un plazo previsto de cuatro meses, y "completado el proyecto, con un máximo de difusión, en seis meses", informó. El desarrollo de la iniciativa requerirá que el doctor Groisman visite nuestra ciudad cada mes, a fin de concretar las diferentes etapas.

Ferrocarriles

Consorcio interesado en tramo Bahía Blanca-San Antonio Oeste

Buenos Aires (Telam).- El consorcio liderado por Loma Negra resolvió cotizar no sólo por la concesión de la red de cargas de 3349 kilómetros de la línea ferroviaria General Roca, sino que incorporó otras propuestas.

En consecuencia, se presentará a la privatización de ramales en la provincia de Buenos Aires, el tramo Bahía Blanca-Zapala, y el regional de Bahía Blanca a San Antonio Oeste, en el marco de la licitación para la explotación de redes de cargas.

Se necesita

DIJO ENRIQUE GROISMAN EN LA PRESENTACION

La Guía del Vecino modifica la relación burocracia - público

Anteayer a la tarde, en el salón municipal, se presentó la "guía del vecino", producto de un proyecto de asistencia técnica que la Secretaría de Gobierno de la municipalidad de nuestra ciudad hizo llegar en febrero de este año al Consejo Federal de Inversiones (C.F.I.), a través del COPLADE.

En la reunión se encontraban presentes el intendente local, Ing. Ubaldo Ongarato; el secretario del COPLADE, Lic. Roberto Jones; el jefe del Departamento de Aprovechamiento de los Recursos, del CFI, Lic. Roberto Serudiansky; el director del proyecto, Enrique Groisman; concejales, secretarios y directores municipales; dirigentes barriales, e invitados.

La directora de Gobierno, Analía Bofelli, en la presentación de la guía, destacó que fue una iniciativa de la Secretaría de Gobierno Municipal, para acercar a los vecinos al municipio, y viceversa, a la vez que consignó que esto es parte de un programa iniciado con el control de gestión, por el cual los vecinos pueden formular denuncias, reclamos y sugerencias, telefónicamente o personalmente en dependencias de la comuna. De igual modo la funcionaria reconoció a todos aquellos



que contribuyeron a la confección de la guía, como así también al CFI y COPLADE.

RECONOCIMIENTO DE JONES A LA COMUNA

A su turno el secretario del

COPLADE, Lic. Roberto Jones, manifestó que "hemos intentado y lo estamos haciendo, refundar las relaciones con el Consejo Federal de Inversiones, esperando tener resultados aún mejores en el 93".

Recalcó que la guía del vecino de Esquel, es una de las

primeras concreciones, comprometiendo ante el representante del organismo nacional, a seguir en la misma línea, al tiempo que felicitó al intendente Ongarato porque, "la municipalidad de Esquel es la que más trabajos tiene, gracias a la capacidad e inteli-

gencia del joven equipo".

Por su parte el representante del CFI, Lic. Roberto Serudiansky, dijo que "nos debemos a las provincias", y cuando se refirió a la guía presentada, resaltó la importancia de algo que se entrega directamente a la comunidad. Agrade-

ció al COPLADE, al Dr. Groisman, y a la municipalidad - subrayó -, por las inquietudes que nos están haciendo llegar, y que nos movilizan.

SE MODIFICA LA RELACION BUROCRACIA - PUBLICO

El director del proyecto, Dr. Enrique Groisman, señaló que debía empezar con un agradecimiento a todas las instituciones involucradas en la realización de la guía del vecino.

Advirtió que el trabajo fue encarado como un desafío para mejorar las cosas, y así fue comprendido y asumido. "El valor simbólico que tiene la guía, es que modifica una relación tradicional entre la burocracia y el público, relación en la que se privilegia el secreto, ya que el conocimiento reservado a unos pocos, es una defensa cuando la burocracia quiere cerrarse. El hecho de que no se sepa exactamente cómo es el trámite, otorga un poder desproporcionado a aquellos que saben como es, y lo pueden alterar según sus pareceres, costumbres o conveniencias".