



Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social CENTRO DE ORIENTACION AL CIUDADANO

Resolución 667/2012

Derógase Resolución 114/2001. Créase el Centro de Orientación al Ciudadano en el ámbito de la Subsecretaría de Coordinación.

Bs. As., 30/7/2012

VISTO el Expediente N° 1.506.452/12 del Registro del MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL, la Ley N° 26.728 aprobatoria del Presupuesto General de la Administración Pública para el Ejercicio 2012, el Decreto N° 357 del 21 de febrero de 2002 y sus modificatorios, la Decisión Administrativa N° 917 del 28 de diciembre de 2010 y su modificatorio, y las Resoluciones del MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL Nros. 114 del 22 de marzo de 2001, 1109 del 21 de septiembre de 2007, 260 del 18 de marzo de 2011, 1° del 10 de enero de 2012 y 99 del 27 de enero de 2012, y

CONSIDERANDO:

Que por la Resolución del MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL N° 114 del 22 de marzo de 2001, se creó la Unidad de Atención Telefónica en el ámbito de la SUBSECRETARIA DE COORDINACION.

Que la misma se implementó mediante líneas telefónicas gratuitas, ampliándose luego a consultas vía correo electrónico, a través de la cuenta de correo consultas@trabajo.gob.ar.

Que por la Resolución del MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL N° 1° de fecha 10 de enero de 2012, se aprobó el PLAN ESTRATEGICO DEL MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL para el período 2012/2015.

Que uno de los objetivos estratégicos fijados en dicho Plan es el afianzamiento de la calidad de la gestión a través de la mejora continua, para lo cual uno de los objetivos específicos impuestos es la optimización de la calidad y disponibilidad de la información pública que genera y administra el Ministerio, lo que comprende, entre otras, la necesidad de mejorar la gestión del mecanismo de orientación del ciudadano, en relación con las temáticas sustantivas de competencia del Ministerio.

Que, la dinámica de las acciones encaradas por este organismo en materia de trabajo, empleo y seguridad social, y los nuevos criterios que enmarcan la acción del Estado, imponen la necesidad de revisar en ese sentido su capacidad de respuesta y la efectividad de la atención ciudadana.





Que en su razón corresponde proceder a la creación de un área que resuma los servicios de atención y orientación para toda la ciudadanía sobre las acciones, planes y/o programas que lleva adelante el Organismo, previéndose la utilización de las herramientas que actualmente brindan las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs).

Que conforme las misiones y funciones dispuestas para las distintas estructuras del Organismo, la orientación e información al ciudadano deberá depender de la SUBSECRETARIA DE COORDINACION.

Que de acuerdo con el análisis organizacional elaborado por la Dirección General de Gestión de Recursos Humanos, resulta pertinente depender jerárquicamente de la Dirección de Despacho, Mesa de Entradas y Archivo la acción de coordinación de los canales de ingreso de consulta e información a los ciudadanos.

Que a tales fines corresponde crear el CENTRO DE ORIENTACION AL CIUDADANO, el que, hasta tanto se ejecuten e implementen las acciones de adecuación y diseño de nuevos procesos de atención de las líneas telefónicas gratuitas de este Ministerio y de su cuenta de correo electrónico, funcionará con los recursos asignados a la anterior Unidad de Atención Telefónica, y mediante las líneas gratuitas de 0800-666-4100 y 0800-222-2220.

Que será objetivo del CENTRO DE ORIENTACION AL CIUDADANO encauzar, mediante la recepción y derivación, las consultas de la ciudadanía respecto de las áreas y temáticas propias del Ministerio, utilizando los instrumentos de comunicación e información que a tales fines se implementen, y respetando las competencias estructurales asignadas a cada una de las áreas que integran el Organismo.

Que, a los fines de tornar operativo las acciones que se fijan para el CENTRO DE ORIENTACION AL CIUDADANO, corresponde facultar a la SUBSECRETARIA DE COORDINACION, para dictar las normas aclaratorias y reglamentarias de la presente.

Que, por lo expuesto corresponde proceder a la derogación de la Resolución del MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL N° 114 de fecha 22 de marzo de 2001.

Que la Dirección General de Gestión de Recursos Humanos y la Dirección General de Asuntos Jurídicos del MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL han tomado la intervención que les compete.

Que la presente medida se dicta en ejercicio de las facultades conferidas por el artículo 4º, inciso b), apartados 6 y 9 de la Ley de Ministerios N° 22.520 (texto ordenado por Decreto N° 438/92) y sus modificatorias.

Por ello,

EL MINISTRO
DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL
RESUELVE:





Artículo 1º — Derógase la Resolución del MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL N° 114 de fecha 22 de marzo de 2001.

Art. 2º — Créase en el ámbito de la SUBSECRETARIA DE COORDINACION, el CENTRO DE ORIENTACION AL CIUDADANO, con dependencia funcional y operativa de la Dirección de Despacho, Mesa de Entradas y Archivo.

Art. 3º — Asígnase al CENTRO DE ORIENTACION AL CIUDADANO la función de encauzar, mediante la recepción y derivación, las consultas de la ciudadanía respecto de las áreas y temáticas propias del Ministerio, mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) y/o cualquier otra vía que se considere apta en el futuro para dar eficaz cumplimiento al mencionado objetivo.

Art. 4º — Asígnase a la SUBSECRETARIA DE COORDINACION la facultad de aprobar los instructivos y documentos necesarios para la implementación de las acciones que por la presente se establecen.

Art. 5º — Facúltase a la SUBSECRETARIA DE COORDINACION para dictar las normas aclaratorias y reglamentarias de la presente.

Art. 6º — Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese. —
Carlos A. Tomada.

Fecha de publicacion: 03/08/2012

