



*Ministerio de Justicia  
y Derechos Humanos*

BUENOS AIRES, 21 MAR 2013

VISTO el Expediente N° S04:0023160/2012 del registro del MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS, los Decretos Nros. 1755 del 23 de octubre de 2008 y modificatorios y 1486 del 23 de setiembre de 2011, y la Decisión Administrativa N° 1198 del 21 de noviembre de 2012, y

CONSIDERANDO:

Que por el Decreto N° 1486/11, se aprobó la estructura organizativa de primer nivel operativo del MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS.

Que de acuerdo a lo establecido en el artículo 2° del citado decreto, mantienen su vigencia las unidades organizativas de segundo nivel operativo aprobadas por el Decreto N° 1755/08 y modificatorios.

Que por las normas mencionadas se aprobó, entre otras, la DIRECCION GENERAL DE GESTION INFORMATICA de la SUBSECRETARIA DE COORDINACION de este Ministerio.

Que dada la multiplicidad de programas y proyectos que se desarrollan en el ámbito de este Ministerio, que cuentan con sistemas de atención al ciudadano no presenciales, resulta necesario la creación de UN (1) cargo de conducción en la estructura organizativa de nivel inferior al primer nivel operativo, con dependencia de la DIRECCION GENERAL DE GESTION INFORMATICA de la SUBSECRETARIA DE COORDINACION, con la responsabilidad de coordinar y articular los sistemas de información y comunicación con el ciudadano a través de la aplicación de nuevas tecnologías.

Que por la Decisión Administrativa N° 1198/12, se facultó al suscripto a incorporar el referido cargo de conducción en el ámbito de la citada Dirección General.

Que la DIRECCION GENERAL DE ASUNTOS JURIDICOS de este Ministerio y la SECRETARIA DE GABINETE Y COORDINACION ADMINISTRATIVA de la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS han tomado la intervención que les compete.



*Ministerio de Justicia  
y Derechos Humanos*

Que la presente medida se dicta en uso de las facultades emergentes del artículo 17 del Decreto N° 1545 del 31 de agosto de 1994, modificatorios y complementarios y del artículo 1° de la Decisión Administrativa N° 1198/12.

Por ello,

EL MINISTRO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS

RESUELVE:

ARTICULO 1º.- Créase con dependencia de la DIRECCION GENERAL DE GESTION INFORMATICA de la SUBSECRETARIA DE COORDINACION de este Ministerio la COORDINACION DEL CENTRO DE CONTACTOS, de acuerdo a las "Acciones" que como Anexo I forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTICULO 2º.- El gasto que demande el cumplimiento de la presente medida será atendido con cargo a las partidas específicas del Presupuesto vigente de la Jurisdicción.

ARTICULO 3º.- Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese.

RESOLUCION M.J.y D.H. N° = 350

Dr. JUAN ALAK  
Ministro de Justicia,  
y Derechos Humanos



*Ministerio de Justicia  
y Derechos Humanos*

- 350

ANEXO I

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS

SUBSECRETARIA DE COORDINACION

DIRECCION GENERAL DE GESTION INFORMATICA

COORDINACION DEL CENTRO DE CONTACTOS

ACCIONES

1. Analizar nuevas tecnologías en sistemas de atención no presenciales aplicables al Centro de Contactos, para la prestación de servicios en el ámbito de MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS.
2. Formular propuestas y planes para la implementación de sistemas de atención al ciudadano no presenciales en el ámbito del MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS que hagan uso de canales de comunicación a través de la aplicación de tecnologías de información y comunicación.
3. Asesorar en el ámbito del MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS en la implementación de procesos y procedimientos para la implantación de nuevos servicios que sean canalizados a través del Centro de Contactos.
4. Desarrollar y administrar los sistemas de atención al ciudadano no presenciales que sean canalizados a través del Centro de Contactos.
5. Analizar los servicios de comunicación prestados a través del Centro de Contactos y proponer mejoras, a través de la aplicación de nuevas tecnologías.
6. Colaborar en el análisis y control de los procesos del flujo de atención de canales no presenciales para una optimización en la atención, derivación y resolución de los servicios implementados en el Centro de Contactos en el ámbito del MINISTERIO DE

*02*



= 350

*Ministerio de Justicia  
y Derechos Humanos*

JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS.

7. Proponer planes y proyectos, a partir de las solicitudes de las dependencias de la Jurisdicción, para la implementación de campañas de comunicación al ciudadano a través de los servicios implementados en el Centro de Contactos a partir de las necesidades de las distintas dependencias del MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS.

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized 'R' followed by a horizontal line.