



PLATAFORMA DIGITAL DEL SECTOR PÚBLICO NACIONAL

Decreto 159/2023

DCTO-2023-159-APN-PTE - Decreto N° 87/2017. Modificación.

Ciudad de Buenos Aires, 21/03/2023

VISTO el Expediente N° EX-2023-07746108-APN-SIP#JGM, el Decreto N° 87 del 2 de febrero de 2017, la Resolución de la SECRETARÍA DE INNOVACIÓN PÚBLICA de la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS N° 14 del 2 de noviembre de 2022 y la Disposición N° 1 del 8 de noviembre de 2022 de la SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS Y PAÍS DIGITAL de la SECRETARÍA DE INNOVACIÓN PÚBLICA de la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS, y

CONSIDERANDO:

Que por el Decreto N° 87/17 se creó la Plataforma Digital del Sector Público Nacional con el objetivo de unificar la estrategia de servicios y trámites en línea, brindando así la posibilidad de realizar trámites a través de las distintas herramientas y servicios insertos en la plataforma, así como consultar dichos servicios, solicitar turnos y acceder a información mediante diversos canales, facilitándose así la interacción entre las personas y el Estado.

Que entre las herramientas y servicios que integran la citada Plataforma Digital del Sector Público Nacional se encuentran: los Portales de Internet, las Aplicaciones Móviles, la Guía de Trámites, los Servicios de Mensajes de Texto Simples (SMS), los Servicios de Atención Telefónica, las Oficinas de Atención Presencial, el Perfil Digital del Ciudadano y los Servicios de Atención Prestados a través de Redes Sociales.

Que la mejora en la calidad de atención a las personas que interactúan con el ESTADO NACIONAL supone simplificar procesos internos, capacitar a quienes vayan a interactuar directa o indirectamente con esas personas y ampliar las modalidades de atención incorporando procesos que permitan brindar servicios públicos de calidad, accesibles e inclusivos para todos y todas.

Que en ese sentido, y con el fin de lograr una Administración Pública ágil, eficiente y al servicio de las personas la SECRETARÍA DE INNOVACIÓN PÚBLICA de la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS, por medio de su Resolución N° 14/22, estableció la instrumentación de un Servicio de Chatbot con alcance nacional, herramienta que utiliza Inteligencia Artificial (IA) y que permite automatizar tareas simulando una conversación o chat con el usuario en lenguaje natural a través de sitios web, aplicaciones móviles o por teléfono móvil.

Que por su característica conversacional, el "Chatbot del Estado Nacional" denominado "TINA" permite generar una experiencia cercana con las personas, facilita la comprensión y la comunicación y agiliza la capacidad y velocidad de respuesta.





Que dicha herramienta de atención virtual brinda respuestas las VEINTICUATRO (24) horas del día y permite, de resultar necesario, la derivación y atención con un o una agente que pueda brindar una solución concreta a las distintas consultas realizadas por la ciudadanía.

Que, asimismo, por la mencionada resolución se estipuló que la referida herramienta digital "Chatbot del Estado Nacional" denominado "TINA" esté integrada al Perfil Digital del Ciudadano "Mi Argentina", al portal argentina.gob.ar y que se encuentre disponible a través de la aplicación WhatsApp con el número de teléfono oficial y verificado 1139101010, brindando así una mayor accesibilidad y la posibilidad de realizar las consultas a través del celular, siendo la conectividad móvil la manera de acceder a internet con mayor alcance en nuestro país.

Que, posteriormente, por la Disposición N° 1/22 de la SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS Y PAÍS DIGITAL de la SECRETARÍA DE INNOVACIÓN PÚBLICA de la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS se aprobaron los Términos y Condiciones del "Chatbot del Estado Nacional" "TINA", que como Anexo forman parte integrante de dicha norma.

Que atento a la importancia que tiene la implementación del "Chatbot del Estado Nacional" "TINA" como un canal único de comunicación a nivel nacional al servicio de la ciudadanía, resulta conveniente su integración a la Plataforma Digital del Sector Público Nacional para, de este modo, facilitar la interacción entre las personas y el Estado, con el objetivo de centralizar la estrategia de servicios y trámites en línea de manera directa.

Que de este modo, el Chatbot "TINA" permitirá -como mínimo- la realización de las siguientes acciones: recibir información y asistencia sobre trámites y políticas públicas; asociar la conversación con el perfil de "Mi Argentina" para realizar transacciones; realizar trámites en línea; inscribirse en programas; descargar documentación propia y de hijos o hijas menores de edad; derivar a operadores de organismos para aquellas temáticas que impliquen la atención y/o resolución por parte de personas; integrar con APIs para generar búsquedas, trámites y certificaciones; enviar mensajes proactivos con campañas de interés público; enviar mensajes proactivos personalizados con recordatorios de vencimientos, turnos, etc. y crear minibots por temática/organismo, entre otros, dando así una respuesta ágil y concreta.

Que, en ese sentido, deviene necesario que los organismos y entidades comprendidos en los incisos a) y c) del artículo 8° de la Ley N° 24.156 de Administración Financiera y de los Sistemas de Control del Sector Público Nacional y sus modificatorias pongan a disposición el canal conversacional oficial del ESTADO NACIONAL – Chatbot "TINA" en sus respectivos sitios web oficiales; así como invitar a adherir a las provincias, a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y a los municipios, mediante la suscripción de un convenio específico con la SECRETARÍA DE INNOVACIÓN PÚBLICA de la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS, los trámites provinciales, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y municipales al referido canal conversacional oficial, de manera tal que puedan integrar sus sistemas a la lista de trámites y servicios que serán efectuados a través de la mencionada herramienta.

Que ha tomado intervención el servicio jurídico competente.

Que la presente medida se dicta en uso de las facultades otorgadas por el artículo 99, inciso 1 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL.





Por ello,

EL PRESIDENTE DE LA NACIÓN ARGENTINA

DECRETA:

ARTÍCULO 1°.- Sustitúyese el artículo 1° del Decreto N° 87/17 por el siguiente:

“ARTÍCULO 1°.- Créase la Plataforma Digital del Sector Público Nacional, la cual estará integrada por las siguientes herramientas y servicios que sean utilizados o prestados por los organismos y jurisdicciones alcanzados por el presente:

- a) los Portales de Internet;
- b) las Aplicaciones Móviles;
- c) la Guía de Trámites;
- d) los Servicios de Mensajes de Texto Simples (SMS);
- e) los Servicios de Atención Telefónica;
- f) las Oficinas de Atención Presencial;
- g) el Perfil Digital del Ciudadano “Mi Argentina”;
- h) los Servicios de Atención Prestados a través de Redes Sociales e
- i) el Chatbot del Estado Nacional “TINA”.

ARTÍCULO 2°.- El Chatbot “TINA”, que funcionará como canal conversacional oficial del ESTADO NACIONAL, permitirá -como mínimo- la realización de las siguientes acciones:

- a) Recibir información y asistencia sobre trámites y políticas públicas;
- b) Asociar la conversación con el perfil de “Mi Argentina” para realizar transacciones;
- c) Realizar trámites en línea;
- d) Inscribirse en programas;
- e) Descargar documentación propia y de hijos o hijas menores de edad;
- f) Derivar a operadores de organismos para aquellas temáticas que impliquen la atención y/o resolución por parte de personas;





- g) Integrar con APIs para generar búsquedas, trámites y certificaciones;
- h) Enviar mensajes proactivos con campañas de interés público (vacunación, beneficios sociales, etc.);
- i) Enviar mensajes proactivos personalizados con recordatorios de vencimientos, turnos, etc. y
- j) Crear minibots por temática/organismo.

Asimismo, la SECRETARÍA DE INNOVACIÓN PÚBLICA de la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS podrá incorporar nuevas acciones al canal conversacional oficial del ESTADO NACIONAL – Chatbot “TINA”.

ARTÍCULO 3°.- Los organismos y entidades comprendidos en los incisos a) y c) del artículo 8° de la Ley N° 24.156 de Administración Financiera y de los Sistemas de Control del Sector Público Nacional y sus modificatorias deberán poner a disposición el canal conversacional oficial del ESTADO NACIONAL - Chatbot “TINA” en sus respectivos sitios web oficiales.

ARTÍCULO 4°.- Encomiéndase a la SECRETARÍA DE INNOVACIÓN PÚBLICA de la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS la realización de acciones tendientes a articular la implementación del canal conversacional oficial del ESTADO NACIONAL – Chatbot “TINA” en los sitios web oficiales de los distintos organismos y entidades del Sector Público Nacional.

ARTÍCULO 5°.- Invítase a las Provincias, a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y a los Municipios a adherir, mediante la suscripción de un convenio específico con la SECRETARÍA DE INNOVACIÓN PÚBLICA de la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS, los trámites provinciales, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y municipales, al canal conversacional oficial del ESTADO NACIONAL – Chatbot “TINA”.

ARTÍCULO 6°.- La presente medida entrará en vigencia a partir de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL.

ARTÍCULO 7°.- Comuníquese, publíquese, dese a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL y archívese.

FERNÁNDEZ - Agustín Oscar Rossi

e. 22/03/2023 N° 18458/23 v. 22/03/2023

Fecha de publicación 22/03/2023

