

ANEXO

Plan de Modernización del Estado

Presentación

El Plan de Modernización del Estado es el instrumento mediante el cual se definen los ejes centrales, las prioridades y los fundamentos para promover las acciones necesarias orientadas a convertir al Estado en el principal garante del bien común. La modernización del Estado será abordada a partir de la instrumentación de un conjunto sistemático, integral y metódico de acciones concretas.

Dicho Plan de Modernización tiene entre sus objetivos constituir una Administración Pública al servicio del ciudadano en un marco de eficiencia, eficacia y calidad en la prestación de servicios, a partir del diseño de organizaciones flexibles orientadas a la gestión por resultados. Esto supone promover una gestión ética y transparente, articulando la acción del sector público con el sector privado y las organizaciones no gubernamentales. La modernización del Estado es un proceso continuo en el tiempo que presenta acciones concretas y específicas que buscan mejorar el funcionamiento de las organizaciones públicas.

En tal sentido, resulta necesario aumentar la calidad de los servicios provistos por el Estado incorporando Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, simplificando procedimientos, propiciando reingenierías de procesos y ofreciendo al ciudadano la posibilidad de mejorar el acceso por medios electrónicos a información personalizada, coherente e integral.

Dentro del citado marco, el Plan está estructurado en 5 ejes:

1. Plan de Tecnología y Gobierno Digital: Se propone fortalecer e incorporar infraestructura tecnológica y redes con el fin de facilitar la interacción entre el ciudadano y los diferentes organismos públicos. Asimismo, se busca avanzar hacia una administración sin papeles, donde los sistemas de diferentes organismos interactúen autónomamente.

2. Gestión Integral de los Recursos Humanos: Es fundamental que la gestión de las personas se acompañe de un proceso de cambio organizacional que permita avanzar en su jerarquización, facilitando el aprendizaje y la incorporación de las nuevas tecnologías y procesos para lograr la profesionalización de los trabajadores de la administración pública.

3. Gestión por Resultados y Compromisos Públicos: La institucionalización de procesos que permitan tanto la definición clara de prioridades para la toma de decisiones, como la evaluación de los procesos mediante los cuales se plasmarán e implementarán dichas decisiones y la correspondiente reasignación de recursos, son aspectos fundamentales en la búsqueda de un Estado socialmente eficiente y abarcativo. Asimismo, es necesario promover la cultura de la

eficiencia pública, a través de un modelo de gestión que haga énfasis en los resultados y en la calidad de los servicios, con flexibilidad en la utilización de los medios; pero estricto en la prosecución de sus fines, basados en sistemas de rendición de cuentas que aumenten la transparencia de la gestión.

4. Gobierno Abierto e Innovación Pública: Junto a la eficiencia de los servicios prestados por el Estado debe promoverse la más amplia participación posible de la comunidad en la evaluación y el control de los programas del Estado y de las instituciones públicas, de manera que se renueve la confianza en el vínculo entre los intereses del Estado y los intereses de la ciudadanía.

5. Estrategia País Digital: Se trata de un eje transversal a los cuatro anteriores, orientado a crear alianzas con las administraciones públicas provinciales, municipales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con el objetivo de fortalecer los lazos existentes para avanzar dentro de un marco de intercambio y colaboración mutua, poniendo al servicio del desarrollo conjunto de las administraciones, las experiencias y prácticas exitosas existentes en todo el territorio nacional.

Cabe mencionar que los ejes constituyen un sistema ordenador, no obstante el presente Plan debe entenderse desde su integridad, cada eje e instrumento impacta en el sistema de gestión en su conjunto y es influenciado por los demás.

Objetivos

El objetivo general del presente Plan de Modernización del Estado es alcanzar un Administración Pública al servicio del ciudadano en un marco de eficiencia, eficacia y calidad en la prestación de servicios. Para ello se plantean como objetivos específicos:

a) Orientar la administración al servicio de los ciudadanos, a través de una gestión transparente y con canales efectivos de comunicación, participación y control ciudadano.

b) Promover y fortalecer el uso de las nuevas Tecnologías de Información y de las Comunicaciones para responder con mayor celeridad y efectividad a las demandas de la sociedad.

c) Mejorar el desempeño de la gestión pública creando estructuras organizacionales simples y centradas en el servicio al ciudadano, que internamente se reflejen en la toma de decisiones cotidianas, articuladas con el planeamiento estratégico, el proceso de programación presupuestaria, la reingeniería de procesos, el monitoreo de gestión y la rendición de cuentas por resultados.

d) Profesionalizar y jerarquizar a los empleados del Estado a través del reconocimiento de la carrera pública, del mérito y a partir del fortalecimiento de los sistemas de gestión de personal y de la ejecución sistemática de actividades de capacitación específicas a la función y aquellas orientadas a la creatividad e innovación.

e) Trabajar con las provincias, municipios, la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y otros poderes del Estado en el desarrollo de acuerdos a efectos de compartir estructuras y servicios que permitan contribuir a la modernización de las administraciones públicas.

Ejes e instrumentos

Eje 1: Plan de Tecnología y Gobierno Digital.

1. Gestión documental y expediente electrónico.

Objetivo:

Implementar una plataforma horizontal informática de generación de documentos y expedientes electrónicos, registros y otros contenedores que sea utilizada por toda la administración a los fines de facilitar la gestión documental, el acceso y la perdurabilidad de la información, la reducción de los plazos en las tramitaciones y el seguimiento público de cada expediente.

Actividades:

1. Implementar una plataforma de gestión documental de expedientes y documentos electrónicos, y otros contenedores en todo el sector público.

2. Implementar una plataforma de tramitación a distancia con el ciudadano sobre los sistemas de gestión documental y expediente electrónico.

3. Implementar acciones para la generación de reportes de datos con el objetivo de contar con información estadística.

2. Desarrollo, mejora continua e integración de sistemas de gestión.

Objetivo:

Incorporar nuevos sistemas y aprovechar iniciativas ya desarrolladas e implementadas que permitan encontrar soluciones transversales de administración integradas al Sistema de Gestión Documental y Expediente Electrónico, procurando cambiar el modelo de desarrollo sectorial, hacia uno homogéneo y cohesionado.

Actividades:

1. Dotar al Estado de una infraestructura tecnológica robusta, escalable, sustentable en el tiempo y eficiente, que tenga en miras aumentar la productividad, establecer una estrategia común de implementación de sistemas, evitar diversidad de tecnologías y proporcionar servicios avanzados de desarrollo.
2. Definir los estándares tecnológicos para promover la interoperabilidad e integración de los sistemas de gestión con el fin de mejorar el control y la eficiencia de los sistemas y evitar que el ciudadano tenga que aportar información ya obrante en la administración.
3. Fortalecer el régimen de compras electrónicas e incrementar la información disponible sobre las compras del Estado.
4. Establecer los marcos normativos y operativos que resulten necesarios para aumentar el nivel de seguridad informática.
5. Fortalecer las capacidades de prevención, detección y atención de incidentes informáticos que pudieran afectar los sistemas críticos.
6. Implementar acciones para la generación de reportes de datos resultantes de los sistemas transversales de la administración con el objeto de contar con información estadística de trámites y gestión de desempeño.

3. Implementación de trámites a distancia y servicios digitales

Objetivo:

Facilitar a los usuarios acceder a la plataforma digital de información y servicios administrativos, ampliando los medios de vinculación existentes y facilitando la gestión de trámites a distancia.

Actividades:

1. Coordinar la administración y creación de canales digitales a través de redes de telecomunicaciones para facilitar la información, como aplicaciones móviles, redes sociales, etc.

2. Desarrollar servicios en línea para los usuarios, más personalizados, flexibles y trazables, apoyados en criterios de accesibilidad y usabilidad.

3. Actualizar y ampliar la Guía de Trámites, a través de la cual los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional informan a los ciudadanos sobre las gestiones vinculadas a los servicios que tienen encomendados y los derechos que les asisten en relación con aquellos.

4. Publicar toda aquella información relevante para los ciudadanos acerca de los servicios que se proveen.

5. Implementar iniciativas tendientes a alcanzar la consolidación de los sistemas de identificación electrónica de personas permitiendo la firma a distancia de las personas humanas y jurídicas.

6. Crear los estándares de calidad y servicio que resulten necesarios, con el objetivo de medir y mejorar la atención al ciudadano y al usuario.

7. Impulsar la reingeniería de trámites y procesos administrativos, en función de los recursos tecnológicos utilizados, con el fin de simplificar los trámites.

8. Proponer mejoras de procesos y sistemas a la Administración Pública Nacional para modernizar sus procesos verticales.

4. Optimización de la infraestructura tecnológica del Estado

Objetivo:

Optimizar la infraestructura tecnológica de los distintos organismos del Estado.

Actividades:

1. Definir estándares para la adquisición de nueva infraestructura tecnológica.

2. Proponer planes de adecuación tecnológica para el sector público.

3. Fortalecer la infraestructura tecnológica, legal y procedimental de firma electrónica y digital necesaria, y realizar actividades de capacitación para su uso.

Eje 2: Gestión integral de los Recursos Humanos.

1. Jerarquización de la carrera administrativa y de la alta dirección pública.

Objetivo:

Desarrollar un proceso de producción de normativa, directivas, metodologías y herramientas que refleje una visión integrada de la gestión de los recursos humanos y que viabilice el desarrollo profesional de los empleados.

Actividades:

1. Revalorizar el rol del empleado público y de la alta dirección pública.

2. Vigorizar los principios de transparencia, publicidad y mérito en los procedimientos de selección para determinar la idoneidad de la función a cubrir.

3. Promover e impulsar mecanismos de promoción o avance en la carrera basados en la evaluación de la eficiencia, eficacia, rendimiento laboral y de exigencias de capacitación acorde con las necesidades de las tareas o funciones a desarrollar.

4. Realizar propuestas para la inclusión de sistemas de mérito en la elección de directivos públicos.

2. Capacitación y Calidad de la Formación

Objetivo:

Fortalecer el Sistema Nacional de Capacitación de la Administración Pública y el desarrollo de competencias de gestión, orientándolos a los objetivos del presente Plan y a las demandas de cada organismo presentadas en los Planes Estratégicos de Capacitación y por los Sindicatos en los Convenios Colectivos de Trabajo.

Actividades:

1. Planificar y coordinar el Sistema Nacional de Capacitación.

2. Desarrollar e implementar metodologías de capacitación electrónica en la formación de los agentes.

3. Planificar conjuntamente con las jurisdicciones las capacitaciones necesarias para alcanzar los conocimientos legales, técnicos y operativos específicos a la organización y cuyo dominio resulta esencial para un adecuado funcionamiento institucional.

4. Desarrollar habilidades gerenciales que posibiliten la motivación y compromiso de las personas con el fin de mejorar la eficacia, la eficiencia y simultáneamente, la calidad de vida laboral.

5. Promover el desarrollo de un modelo de gestión por competencias para organismos del Estado Nacional.

6. Promover la innovación, la creatividad y la comunicación entre los agentes públicos.

3. Sistema de Administración de Recursos Humanos

Objetivo:

Integrar a los organismos del Estado Nacional en un Sistema de Administración de Recursos Humanos y proponer los desarrollos y actualizaciones que resulten necesarias.
Actividades:

1. Fomentar y promover utilización del Sistema de Administración de Recursos Humanos.

2. Procesar y difundir información en estadísticas e informes a los actores políticos, administrativos y gremiales involucrados en el proceso de toma de decisiones, como así también al ciudadano en general.

4. Registro Único de Personal y Prestadores Informatizado

Objetivo:

Satisfacer necesidades de información y guarda de la documentación correspondiente a las personas que prestan servicios personales, así como el cumplimiento de diversas exigencias normativas que deben honrarse como empleador o contratista, mediante la actualización permanente de un registro integral de administración de datos de personal y prestadores informatizado.

Actividades:

1. Gestionar y ampliar el régimen de Administración Integral del Legajo Único Personal Informatizado, para toda persona que mantenga vinculación en la prestación de servicios personales.

2. Digitalizar y validar mediante firma electrónica la documentación requerida por exigencias legales o de auditoría.

Eje 3: Gestión por Resultados y compromisos públicos

1. Incorporación y fortalecimiento de los sistemas de planificación.

Objetivo:

Optimizar las capacidades de gestión y la asignación de recursos a partir de la sistematización y ordenamiento de las acciones de los organismos públicos, con relación a las metas de gobierno definidas para un período de tiempo, bajo los lineamientos y coordinación de la Jefatura de Gabinete de Ministros, con el fin de lograr el mayor valor público posible.

Actividades:

1. Desarrollar el diseño conceptual, institucional y normativo del Sistema Nacional de Planificación que homogenice metodologías y contenidos de planes sectoriales.

2. Proveer la metodología, procesos y sistemas informáticos para dar soporte a la elaboración de planes estratégicos para cada área u organismo, donde se definen los propósitos y objetivos generales a cumplir, proceso liderado por la Jefatura de Gabinete de Ministros.

3. Asegurar que los objetivos individuales y de cada equipo de trabajo estén alineados a la definición de sus roles y a los planes de las áreas a las que pertenecen.

4. Supervisar que cada área u organismo especifique las actividades que se derivan del Plan Estratégico, estableciendo los programas y recursos presupuestarios para llevar a cabo las acciones junto con indicadores de avance y cumplimiento.

2. Reingeniería organizacional, de procesos administrativos y de control.

Objetivo:

Optimizar la estructura organizativa y dotar de mayor eficiencia a los circuitos administrativos y de control para la consecución de los objetivos fijados por los organismos del Gobierno Nacional, adaptándolos a las nuevas tecnologías.

Actividades:

1. Reelaborar estructuras organizativas y procedimientos, teniendo en cuenta la utilización de nuevas tecnologías, para construir y diseñar un modelo integrado, eficaz y eficiente.
2. Adaptar las estructuras organizativas, el diseño de dotación y los recursos y tecnologías utilizados en función de los objetivos de los organismos.
3. Detectar superposición de funciones, responsabilidades y recursos al interior del Estado, con el objeto de producir una mejor asignación en los recursos, mejorar la producción estatal, reducir los conflictos y clarificar las áreas de competencia.
4. Redefinir prioridades, reasignar recursos y responsabilidades manteniendo la alineación con las políticas públicas definidas.

3. Fortalecimiento del Sistema de Seguimiento de Metas

Objetivo:

Mejorar la calidad de los servicios públicos a través del control del cumplimiento de los compromisos asumidos en todo el ámbito de la administración, conforme a los lineamientos que indique la Jefatura de Gabinete de Ministros.

Actividades:

1. Fortalecimiento del sistema de tablero de control del avance y cumplimiento de los compromisos y metas asumidas por los organismos, conforme a los lineamientos que indique la Jefatura de Gabinete de Ministros.
2. Desarrollo de un sistema de indicadores comunes para la medición, conforme a los lineamientos que indique la Jefatura de Gabinete de Ministros.
3. Apoyo a la implementación del sistema en los organismos de la administración central y descentralizada.

4. Desarrollo de actividades de capacitación sobre el instrumento.

4. Compromisos con el Ciudadano y Compromisos de Desempeño.

Objetivo:

Fomentar la instrumentación de compromisos de mejora en el servicio que prestan los organismos públicos, mediante la firma de un documento de carácter público, en el que la entidad explicita ante los ciudadanos las condiciones y modalidades de las prestaciones, y/o Compromisos de Desempeño entre los responsables de cada sujeto alcanzado por el Plan ante el Presidente, Vicepresidente o Jefe de Gabinete de Ministros, según corresponda, de cumplir con las metas y objetivos incluidos en los planes estratégicos y operativos y en la Ley de Presupuesto sancionada.

Actividades:

1. Promover la determinación de estándares de calidad en la provisión de los servicios que los organismos suministran a los ciudadanos y las metas cuantificables para su desempeño futuro.

2. Incrementar la comunicación e información a partir del cual los organismos informen a los usuarios sobre la naturaleza, contenido, características y formas de prestación de los servicios que brindan y los requerimientos para acceder a los mismos.

3. Celebrar Compromisos de Desempeño a partir de los lineamientos establecidos en cada Plan Estratégico y los objetivos y metas anuales de gestión establecidos en el Plan Operativo Anual.

5. Gestión de la Calidad

Objetivo:

Promover el desarrollo y difusión de los procesos y sistemas destinados al mejoramiento continuo en la calidad, asegurando la satisfacción de las necesidades y expectativas de la comunidad.

Actividades:

1. Fomentar el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios prestados.

2. Reconocer las prácticas innovadoras de gestión de calidad.

3. Administrar el Premio Nacional a la Calidad.

Eje 4: Gobierno Abierto e Innovación Pública

1. Apertura de Datos e Información Pública

Objetivo:

Gestionar la información pública como un activo público y cívico de carácter estratégico para el fortalecimiento del proceso democrático en el desarrollo de políticas públicas, basadas en la evidencia, la provisión de datos e información de servicios prestados por el Estado centrados en el usuario y el desarrollo de nuevos productos y servicios.

Actividades:

1. Desarrollar el marco de políticas, procesos y plataformas tecnológicas que favorezcan la gestión de los datos e información del sector público como un activo cívico.
2. Fortalecer las políticas y mecanismos de acceso a la información pública, incorporando canales y procesos digitales que contribuyan a acelerar los tiempos y mejorar la calidad de las respuestas.
3. Fomentar el desarrollo de un ecosistema vibrante de generadores, usuarios y reutilizadores de datos e información pública.

2. Innovación Pública y Cívica

Objetivo:

Promover el desarrollo de las políticas, instrumentos, capacidades y plataformas necesarias para acelerar los procesos de innovación abierta en el sector público y el crecimiento de un ecosistema de innovación pública y cívica.

Actividades:

1. Desarrollar una Estrategia Nacional de Innovación.

2. Desarrollar e implementar instrumentos metodológicos para la identificación, formulación y aceleración de proyectos de innovación.

3. Propiciar el desarrollo de un ecosistema de innovación abierta a través de concursos, desafíos públicos, conferencias, jornadas de trabajo y la aplicación de otras metodologías tendientes a favorecer la circulación de ideas y talentos entre Gobierno Nacional, las distintas jurisdicciones y sociedad civil.

3. Participación ciudadana

Objetivo:

Facilitar al ciudadano los medios, canales y oportunidades necesarios para expresarse, peticionar y participar activamente en el ciclo de políticas públicas.

Actividades:

1. Fomentar la participación activa del ciudadano en los procesos decisorios, así como en el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de políticas públicas.

2. Propiciar la incorporación de nuevas tecnologías que promuevan la participación ciudadana en los asuntos de gobierno.

3. Desarrollar los mecanismos, canales y plataformas que faciliten la elaboración participativa de normas.

4. Simplificar los procedimientos de convocatoria y celebración de audiencias públicas.

Eje transversal 5: Estrategia País Digital

Promover políticas y programas de modernización de la Gestión Pública en todo el territorio nacional para mejorar la calidad de los servicios, promover la transparencia, la inclusión digital y la innovación, en coordinación y asistencia mutua con los gobiernos provinciales, municipales, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y los otros poderes del Estado. El reto de esta estrategia es la elaboración de un nuevo modelo de colaboración entre las diferentes administraciones que funcione como generador de difusión y transferencia de buenas prácticas vigentes, de manera de extender el conocimiento y las experiencias exitosas en todo el territorio nacional.

Objetivo:

Diseñar, implementar y difundir proyectos, productos y servicios digitales que promuevan la modernización de las gestiones provinciales, municipales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires tendientes a la coordinación e intercambio de sistemas de gestión, propendiendo a la maximización a través del trabajo conjunto entre ellos y con el Gobierno Nacional.

Actividades:

1. Celebrar Convenios de Intercambio y colaboración entre el Gobierno Nacional y las administraciones provinciales, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y municipales con el fin de desarrollar conjuntamente prácticas de modernización y servicios digitales.
2. Articular iniciativas conjuntas con organismos del sector privado, de la sociedad civil y la comunidad en general, en materia de iniciativas de gestión y servicios digitales.
3. Brindar asistencia técnica y capacitación a las distintas administraciones para la presentación y evaluación de proyectos de Modernización de la Gestión Pública, articulando con los sectores académicos y privados.
4. Promover el desarrollo conjunto de sistemas de gestión a través del relevamiento de necesidades comunes entre el Gobierno Nacional, provincial, de la Ciudad de Buenos Aires y municipal.
5. Contribuir a la interoperabilidad e integración de los sistemas de gestión entre las distintas jurisdicciones, favoreciendo el intercambio y transparencia de la información.
6. Identificar tecnologías de la información innovadoras y emergentes a nivel mundial y regional, y evaluar la viabilidad de su adopción en la industria de Tecnologías de la Información nacional, provincial, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y municipal.
7. Difundir, compartir y transferir buenas prácticas vigentes, de manera de extender el conocimiento y las experiencias exitosas en todo el territorio nacional.