



Plan Estratégico
de **Modernización**
e **Innovación** de la
Administración Pública



MinisterioCyM



¿Qué es PEMIAP?

El Plan Estratégico de Modernización e Innovación de la Administración Pública Provincial (PEMIAP) constituye un instrumento mediante el cual el Poder Ejecutivo de la Provincia de La Pampa define los lineamientos principales para impulsar un modelo de Administración Pública basado en la incorporación de herramientas de gestión pública en forma transversal, así como de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), que posibiliten la prestación de servicios que brinda la Administración a la ciudadanía de la Provincia de una manera accesible, sencilla, eficiente y eficaz, bajo los principios de la seguridad de la información, la transparencia y la innovación.



Objetivo del Plan

Propiciar una Administración Pública Provincial basada en una **gestión eficiente, transparente y de calidad**, a través del uso de la Tecnologías de Información y de las Comunicaciones, así como en la implementación de diferentes herramientas de gestión, que permitan **consolidar su modernización e innovación**, garantizando el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, la justicia social, el manejo responsable de la información, el acceso y la eficiente prestación de los servicios.

Objetivos específicos

Constituyen objetivos particulares del Plan Estratégico de Modernización e Innovación de la Administración Pública Provincial:

- a)** Definir los lineamientos, objetivos específicos y acciones para la implementación del proceso de modernización e innovación de la Administración Pública Provincial.
- b)** Diseñar los instrumentos que permitirán la puesta en ejecución del Plan, así como los actores y procedimientos necesarios para su concreción.
- c)** Contemplar en las acciones propuestas, la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación a fin de incrementar la seguridad, eficiencia, eficacia y mayor transparencia de la gestión pública.
- d)** Optimizar el funcionamiento de la Administración Pública simplificando los trámites y procedimientos, implementando la firma digital y plataformas que permitan el desarrollo de gestiones electrónicas.
- e)** Potenciar y agilizar la interacción entre las

dependencias que integran la Administración Pública y la ciudadanía, con canales efectivos de comunicación, participación y colaboración.

- f)** Desarrollar programas de capacitación del empleo público a fin de incrementar y perfeccionar el desempeño de las y los agentes así como su motivación y eficiencia al servicio ciudadanía.
- g)** Promover la adopción de medidas que generen mayor interacción con la ciudadanía e incentivar el surgimiento de una Administración proactiva que, mediante la retroalimentación con la sociedad, mejore la calidad de los servicios, facilitando su acceso y disfrute.
- h)** Promover la eficiencia a través de un modelo de gestión pública que destaque los resultados y la calidad de los servicios brindados a la ciudadanía, la eficacia y la optimización de los procesos y las políticas públicas.
- i)** Definir, implementar y auditar la aplicación de normas, procedimientos y controles destinados a proteger los activos de información propios y/o administrados por el Estado Provincial.



¿Cuáles son sus principios rectores?

Administración Proactiva a las necesidades ciudadanas

Implementar políticas públicas que tiendan a la satisfacción de necesidades. Incluye la retroalimentación basada en las propuestas ciudadanas sobre la calidad de los servicios.

Principio de Única Vez

La Administración Pública no requerirá a la o el ciudadano que presente documentación que ya esté en su poder en alguna jurisdicción provincial.

Accesibilidad e Inclusión

Se debe garantizar la posibilidad efectiva de acceso a los trámites y servicios que se brindan desde el Estado, sin restricciones o discriminaciones.

Optimización y Simplificación

Todas las acciones deben estar destinadas a lograr la simplificación administrativa y la optimización de los

procesos aplicados a la gestión pública.

Innovación

Promover cambios significativos en la organización mediante nuevos conocimientos y tecnologías.

Transversalidad y coordinación institucional

Para llevar adelante este plan, es necesaria la colaboración de todas las áreas administrativas involucradas así como la transversalidad de los instrumentos que se implementan.

Confidencialidad de la Información

La información almacenada y/o transmitida por cualquier medio de comunicación deberá ser accedida solo por el recurso humano o tecnológico que posea su autorización correspondiente. Por ello, la Administración Pública Provincial implementará las medidas y controles necesarios para su cumplimiento.





¿Cuáles son sus lineamientos estratégicos?

Conforma los lineamientos estratégicos del Plan de Modernización e Innovación de la Administración Pública Provincial:

1 - Alineación Estratégica, Gobierno y Gestión de las TIC

Definir el sistema de gobierno de las TIC y su gestión como una parte integral y fundamental del Gobierno de La Pampa, asegurando que las tecnologías de la información estén alineadas con los objetivos y estrategias de cada área específica, garantizando que las mismas sean el soporte de la organización para la concreción de sus objetivos.

Objetivo específico

1.1 - Diseñar y planificar el desarrollo de un sistema de TIC que sirva de soporte dentro de las estructuras formales de las distintas áreas provinciales y que facilite, se alinee y coordine, con los objetivos estratégicos planteados por cada jurisdicción, con el fin de que la innovación y las nuevas tecnologías colaboren con la concreción de estos.

2 - Conectividad e Infraestructura Digital

Diseñar y ejecutar las políticas públicas que tengan un alineamiento estratégico con la misión y fines del Gobierno de La Pampa respecto de las infraestructuras y servicios de conectividad y comunicación y las que se ejecutarán en coordinación con la empresa EMPATEL S.A.P.E.M.

Objetivos específicos

2.1 - Proponer e implementar una infraestructura de comunicación integral, convergente, transversal y confiable, para garantizar el acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación y el cumplimiento de sus fines tanto a los agentes de la Administración Pública como a las y los ciudadanos y empresas.

2.2 - Instrumentar mecanismos y procedimientos para la evaluación de factibilidad e incorporación del desarrollo de infraestructuras de conectividad y comunicación en las obras públicas proyectadas y/o en las que participe el

Gobierno de La Pampa.

2.3 - Proponer, implementar y sostener una plataforma tecnológica de comunicaciones unificadas innovadora, convergente y de alcance provincial.

2.4 - Consolidar, fortalecer, ampliar e innovar la red de emergencia provincial, otras redes de organismos del Gobierno Provincial y tecnologías de comunicación digitales en corredores viales provinciales y nacionales con el objeto de brindar seguridad y bienestar a quienes transiten por rutas y caminos provinciales.

2.5 - Promover y mejorar la capacidad de procesamiento y almacenamiento como también la alta disponibilidad de la infraestructura de datos e información crítica

2.6 - Mejorar la cobertura geográfica y el acceso masivo a redes inalámbricas, públicas y semipúblicas y promover su uso con el propósito de optimizar la conectividad y accesibilidad en todo el territorio provincial.

3 - Datos y Sistemas de Información

Definir, desarrollar, implementar y auditar todo lo relacionado con el tratamiento y valor del dato, centrado en los derechos y deberes del o la titular y las responsabilidades del Estado como también de los sistemas de información en todo su ciclo de vida.

Objetivos específicos

3.1 - Propiciar el avance de la regulación respecto de los datos personales en la constitución de las bases de datos, su tratamiento, almacenamiento, transferencia y visualización y en generar divulgación, capacitación, buenas prácticas y las normativas pertinentes en el ámbito provincial.

3.2 - Avanzar en la integrabilidad e interoperabilidad de los datos y sistemas de información.



3.3 - Diseñar la arquitectura de los sistemas de información que sirvan de base estructural de los desarrollos propios o de terceros.

4 - Seguridad de la Información - Ciberseguridad

Definir, implementar y auditar la aplicación de una arquitectura de ciberseguridad para toda la Administración Pública Provincial y en particular para las Infraestructuras Críticas y las Infraestructuras de Información Críticas; por medio normas, procedimientos y controles destinados a proteger los activos de información propios y/o administrados por el Estado Provincial, basados en los principios de Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad, en un todo de acuerdo a los objetivos del Gobierno, la legislación vigente, estándares nacionales e internacionales, y recomendaciones de las buenas prácticas reconocidas.

Objetivos específicos

4.1 - Definir y conducir el proceso de gestión de ries-

gos de la información, generando un registro detallado de las definiciones adoptadas por parte de las y los responsables.

4.2 - Asistir y alinear la ciberseguridad al proceso de modernización de la Administración Pública Provincial mediante la optimización de los recursos actuales, o en su defecto, mediante la adquisición de recursos tecnológicos necesarios e innovadores.

4.3 - Participar del proceso de capacitación del personal de la Administración Pública Provincial, proponiendo actividades y contenido destinado a concientizar sobre los riesgos en el manejo de información en sus niveles de clasificación y los recursos informáticos.

4.4 - Propiciar y activar el tratamiento integral de la ciberseguridad en las infraestructuras de información críticas públicas y privadas provinciales.

5 - Gobierno Digital

Adoptar medidas que permitan y faciliten la interacción con la ciudadanía. Reconsiderar, rediseñar y simplificar los procesos y procedimientos internos con el fin de brindar servicios eficientes y sostenibles que sean impulsados por la sociedad, independientemente del canal que utilicen para interactuar con las autoridades. Proponer una Administración proactiva que, mediante la retroalimentación con las y los habitantes, avance en su inclusión y la calidad de los servicios, facilitando su acceso y disfrute en tiempo real.

Objetivos específicos

5.1 - Simplificar los servicios que brinda la Administración Pública Provincial a la ciudadanía a través de la utilización de herramientas digitales. Elaborar e implementar programas y procesos que mejoren los servicios de la Administración a través de herramientas digitales.

5.2 - Promover la igualdad de acceso digital a servicios brindados por la Administración a la ciudadanía. Pro-

mover la accesibilidad a través de la implementación de servicios digitales (portales web o aplicaciones móviles) que propicien una mejor interacción de la sociedad con las distintas áreas de gobierno.

5.3 - Propiciar la creación del perfil de ciudadanía digital.

6 - Modernización Administrativa

Se propone impulsar la modernización de las estructuras administrativas mediante el análisis y rediseño de procesos, adecuaciones normativas, incorporación de buenas prácticas, estándares y las tecnologías de la información y comunicación a fin de simplificar y optimizar la gestión de la Administración Pública Provincial, aumentar los niveles de eficiencia, seguridad jurídica y transparencia en las tramitaciones de los actos administrativos, a la vez de brindar rápida respuesta a las necesidades y requerimientos de la sociedad. Se propicia avanzar hacia una administración sin papeles, donde los sistemas de diferentes organismos interactúen autónomamente.



Objetivos específicos

6.1 - Gestión documental electrónica. Desarrollar una plataforma digital electrónica de generación de documentos, utilizada por la Administración Pública Provincial, que incluya la compatibilidad y optimización de los procedimientos internos de gestión y todas las reglas para generar, almacenar, comunicar, guardar, conservar y buscar digitalmente documentos oficiales.

6.2 - Interoperabilidad del Sistema de Gestión Documental. Desarrollar integralmente y/o compatibilizar sistemas ya desarrollados a fin de encontrar soluciones transversales de administración al sistema de gestión documental.

6.3 - Transformación Documental en miras a la despapelización. Ejecutar un proceso de transformación documental a fin de propender a la sustentabilidad de los procesos de innovación, la progresiva simplificación de trámites y despapelización de la Administración Pública Provincial.

6.4 - Firma Digital: Diseñar la infraestructura tecnológica, legal y procedimental de firma digital en el ámbito de la Provincia y realizar actividades de capacitación para su uso.

7 - Planificación estratégica y gestión por resultados

Promover la eficiencia a través de un modelo de gestión pública que destaque los resultados y la calidad de los servicios brindados a la ciudadanía, fundado en sistemas de rendición de cuentas que incrementan la transparencia de la gestión, la capacidad de evaluación y promuevan el desarrollo de habilidades al interior del Estado que permitan emitir juicio valorativo sobre el diseño, la eficacia y la eficiencia de los procesos y las políticas públicas.

Objetivos específicos

7.1 - Incorporación y fortalecimiento de los Sistemas de Planificación Estratégica y Operativa en las distintas áreas de gobierno, implementando la sistematización y

ordenamiento de las acciones llevadas adelante por ellas, a efectos de fortalecer los mecanismos de planificación en sus gestiones

7.2 - Sistemas de Evaluación y Seguimiento de Metas basado en un Modelo de Gestión por Resultados, posibilitando el seguimiento y evaluación de los compromisos, obligaciones, programas y proyectos asumidos por las distintas áreas de gobierno, con el fin de fortalecer los procesos de toma de decisiones.

7.3 - Institucionalizar la Gestión de la Calidad, promoviendo el desarrollo y difusión de los procesos y sistemas destinados al mejoramiento continuo, asegurando la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía.

8 - Capacitación y profesionalización de las y los Agentes Públicos

Planificar y ejecutar cursos y actividades de capacitación y formación del personal, confeccionar y diseñar materiales y espacios de adquisición, transmisión y revisión

de conocimientos que propendan al mejor desempeño de sus funciones, fortaleciendo la organización administrativa para el logro de sus objetivos.

Objetivos específicos

8.1 - Desarrollar e implementar la capacitación de las y los agentes del Poder Ejecutivo Provincial, a través de planes, cursos y actividades de perfeccionamiento y especialización para su formación continua y para la formación del personal de designación reciente, en un marco de responsabilidad, optimizando la relación Estado-Sociedad y la mejora continua del servicio brindado a la ciudadanía.

8.2 - Propiciar el desarrollo de estudios, ensayos e investigaciones básicas aplicados al mejoramiento de la Administración Pública, o de temas específicos inherentes a las distintas funciones administrativas.

8.3 - Institucionalizar un espacio de coordinación que formule propuestas de capacitación, efectúe releva-



mientos, colabore en la planificación y demás funciones que le sean encomendadas a fin de colaborar con la implementación del lineamiento.

9. Gobierno Abierto e Innovación Pública

Establecer mecanismos que consagren la transparencia de la gestión, el desarrollo de espacios de colaboración, innovación y participación de la ciudadanía, fortaleciendo y ampliando los alcances de una democracia participativa.

Objetivos específicos

9.1 - Implementar procedimientos de colaboración y participación ciudadana en las distintas áreas de gobierno, a fin de generar espacios de comunicación e interacción efectiva entre la Administración y la sociedad.

9.2 - Diseñar e implementar mecanismos jurídicos

tendientes a garantizar el acceso a la información pública y la publicación de la información de la gestión, fomentando su reutilización, así como su uso para insumo estratégico en el desarrollo de políticas públicas.

9.3 - Fomentar la participación y elaboración de proyectos de innovación ciudadana que permitan el desarrollo y aplicación de respuestas a necesidades colectivas.

10 - Inclusión Digital

Avanzar hacia la inclusión digital de las y los agentes de la Administración Pública Provincial y la ciudadanía de nuestra provincia propiciando el desarrollo de habilidades digitales y promoviendo el acceso igualitario en el uso de las tecnologías de la información con la finalidad de reducir la brecha digital y democratizar el acceso al conocimiento.



Objetivos específicos

10.1 - Promover la alfabetización digital, desarrollar infraestructuras, plataformas, aplicaciones y servicios inclusivos, accesibles y usables para las comunidades pampeanas.

10.2 - Responder en forma primaria a los inconvenientes de hardware, software, conectividad y otra

demandas relacionadas al uso de las tecnologías (TIC), que afecten a la Administración Pública e intervenir fijando criterios de adquisición de bienes y servicios informáticos.



Mesa Ejecutiva

La Mesa Ejecutiva para la Implementación del Plan está conformada por un/a representante designado/a por cada Ministerio, Secretaría y ente autárquico, que propiciará e impulsará dentro de su área, la elaboración, presentación y posterior implementación del Plan Operativo Anual de Modernización Jurisdiccional conjuntamente con la Autoridad de Aplicación del Presente Plan. La coordinación está a cargo del Ministerio de Conectividad y Modernización. Los integrantes serán el nexo de comunicación entre este y sus respectivas jurisdicciones a fin de implementar los Planes Operativos Anuales de Modernización Jurisdiccional.

Referente tecnológico

En cada Ministerio, Secretaría y en las entidades autárquicas dependientes del Poder Ejecutivo, podrá designarse un/a agente que cumplirá las funciones de referente tecnológico, y será el vínculo de cada una de estas dependencias con el Ministerio de Conectividad y

Modernización, en lo relativo a la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación en dicha jurisdicción, en virtud del presente Plan.

Cada referente tecnológico tendrá a su cargo la resolución de las problemáticas sectoriales vinculadas a la aplicación de las tecnologías en su área, así como la coordinación de las acciones técnicas necesarias para el cumplimiento de los objetivos y prioridades específicas de cada dependencia en sus Planes Operativos Anuales de Modernización Jurisdiccional, en forma coordinada y con la asistencia, cuando sea requerida, del Ministerio de Conectividad y Modernización. Asimismo, serán quienes procederán a la carga y actualización de la información disponible en el portal de internet correspondiente a su área.

Planes Operativos Anuales de Modernización Jurisdiccional

Los organismos y entidades deberán presentar a la Autoridad de Aplicación un Plan Operativo Anual, en el plazo y condiciones que éste establezca, en el cual

deberán consignar sus proyectos y propuestas de acciones tendientes a la implementación de los lineamientos establecidos, en el ámbito de su jurisdicción, y que requieran la intervención de las áreas dependientes de la Autoridad de Aplicación.

Participación y colaboración interorganizacional

La Autoridad de Aplicación podrá convocar a organizaciones de la sociedad civil, universidades, centros de estudio e investigación, colegios y consejos profesionales y demás integrantes del sector privado, para la formulación y articulación de acciones tendientes a concretar los lineamientos del Plan. A esos efectos, podrá generar espacios colaborativos y celebrar convenios de cooperación y de asistencia técnica específicos.

Relevamiento y diagnóstico en la Administración Pública Provincial sobre trámites digitales y uso de aplicaciones

La Autoridad de Aplicación encomendará a la Mesa Ejecutiva la realización de un relevamiento sobre los

distintos trámites disponibles en páginas web o aplicaciones determinadas, con las que cuentan las distintas dependencias del Poder Ejecutivo. La recolección de datos tendrá por objetivo principal la elaboración de una Guía de Trámites Web Unificada, que permitirá a usuarias y usuarios localizar en forma accesible dentro del portal de internet respectivo, los distintos procedimientos administrativos que necesite efectuar la Administración Provincial. Asimismo, la información obtenida del relevamiento a efectuar permitirá replicar los desarrollos informáticos en otras tramitaciones que puedan ser sustanciadas de igual manera, la optimización de recursos y el surgimiento de nuevas necesidades relacionadas a los trámites ya existentes.



Plan Estratégico
de **Modernización**
e **Innovación** de la
Administración Pública

PLAN ESTRATÉGICO DE MODERNIZACIÓN E INNOVACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PROVINCIAL (PEMIAP)



Plan Estratégico
de **Modernización**
e **Innovación** de la
Administración Pública

MinisterioCyM

