

# PLAN DE MODERNIZACIÓN

GOBIERNO DEL CHACO

2024 - 2027



GOBIERNO DEL  
**CHACO**



**Gobernador de la Provincia del Chaco**

Arq. Leandro César Zdero

**Secretario de Coordinación de Gabinete**

Abg. Livio Edgardo Gutierrez

**Subsecretario de Modernización del Estado**

Abg. Federico Valdés

**Directora General de Tecnologías de Información y Comunicación**

Ing. Clarisa Soto

**Directora General de Innovación y Modernización Gubernamental**

Esp. Andrea Sandobal

**Directora de Sistemas e Interoperabilidad**

Ing. Yanina Vallejos

**Director de Tecnologías y Ciberseguridad**

Lic. Javier Alfonso Saucedo

**Directora de Planificación Organizacional**

Lic. Soledad Brugnoli

**Directora de Calidad en la Gestión Pública**

Lic. María Sanchez Dansey

**Dirección de Gobierno Abierto**

Rocío Valiente y Julia Ojeda

# PLAN MODERNIZACIÓN del ESTADO 2024-2027

## Índice

<b>1.- Introducción</b>	<b>1</b>
<b>2.- Marco conceptual:</b>	<b>3</b>
<b>3.- El plan de Modernización</b>	<b>5</b>
<b>EJE 1: Modelo de organización estatal ágil, abierto y colaborativo.</b>	<b>5</b>
Objetivo: 1.1. Generar organizaciones que promuevan una cultura innovadora	5
Objetivo: 1.2. Implementar Mapa del Estado interactivo e inteligente	8
Objetivo: 1.3. Potenciar el uso del Sistema de gestión de RRHH que permita una gestión más ágil y eficiente	8
<b>EJE 2: Administración Pública de Calidad al servicio del ciudadano.</b>	<b>9</b>
Objetivo 2.1: Incrementar la gestión administrativa electrónica en pos de lograr mayor agilidad y eficiencia en la respuesta del estado y ahorros de los fondos públicos.	9
Objetivo: 2.2. Facilitar el acceso del ciudadano a la información sobre los trámites del Estado, ahorrándole tiempo y recursos.	11
Objetivo: 2.3. Propiciar en los organismos del poder ejecutivo el inicio de un camino de gestión de la calidad a través de la aplicación de metodologías para la mejora de sus procesos	12
Objetivo: 2.4. Incrementar la eficiencia en la gestión interna y transversal del estado a través de la mejora de procesos de las áreas de apoyo.	13
Objetivo: 2.5. Impulsar la implementación de mecanismos que permitan conocer la opinión de los usuarios de los servicios.	13
<b>Eje 3: Gobierno Abierto</b>	<b>13</b>
Objetivo: 3.1. Proponer herramientas que promuevan la Transparencia en el ámbito del Poder Ejecutivo	14
Objetivo: 3.2. Aumentar la confianza de los ciudadanos y del empleado público en la participación	15
Objetivo: 3.3. Innovación abierta	16
Objetivo: 3.4. Ética y Transparencia en la Función Pública	16
Objetivo: 3.5. Fortalecer el funcionamiento de espacios de atención al ciudadano, facilitando el acceso a los trámites y programas del gobierno y consultas sobre los mismos.	17
<b>EJE 4: Chaco Digital</b>	<b>18</b>
Objetivo: 4.1. Consolidar el Ecosistema Digital de Integrabilidad de la Provincia del Chaco - EDICH.	18
Objetivo: 4.2. Fortalecer los servicios digitales que dan soporte a la gestión pública de calidad.	19
<b>EJE 5: Ciberseguridad y seguridad de los activos de información</b>	<b>22</b>
Objetivo: 5.1. Red de datos segura.	22
Objetivo: 5.2. Puesto de trabajo digital	23
<b>EJE 6: Participación y articulación con otros sectores de la Administración pública provincial, órganos regionales, federales e internacionales.</b>	<b>24</b>
Objetivo: 6.1. Coordinar esfuerzos para la construcción de políticas comunes con otras áreas y organismos estatales y/o privados.	24
Objetivo: 6.2. PROYECTOS ESPECIALES	25



## 1.- Introducción

La era digital está modificando la forma de entender la vida, de cómo nos relacionamos y, de alguna manera, ha cambiado también nuestras propias prioridades. Como Estado debemos adaptarnos a esta nueva realidad y tenemos el deber de impulsar la transformación digital para conseguir una sociedad más avanzada y próspera, porque la modernización del estado va ligada al crecimiento, a la transparencia, a la competitividad y al empleo.

La legitimación de la Administración pública, lo sabemos bien, ha de basarse en los resultados, en la capacidad de la acción pública para satisfacer las nuevas demandas sociales, lo cual implica inevitablemente dar prioridad a la producción y entrega de bienes y servicios a los ciudadanos considerados como destinatarios.

En esta estrategia, vamos a contar con cinco ejes estructurales y un eje de proyectos especiales, que fueron pensados en brindar a la ciudadanía chaqueña objetivos claros, medibles y alcanzables para que sean percibidos y valorados por todos los chaqueños.

Se incorpora la descentralización para abarcar cada rincón de nuestra provincia con la participación activa de cada uno de los municipios que serán junto con la tecnología y la digitalización, las palancas para transformar las regiones de nuestra provincia.

Se ha prestado especial atención en la simplificación de trámites y en la profesionalización de la función pública para que los operadores del estado en este proceso de gestión del cambio, aplicando transparencia, eficiencia y rendición de cuentas puedan multiplicar los servicios que se prestan a la ciudadanía.

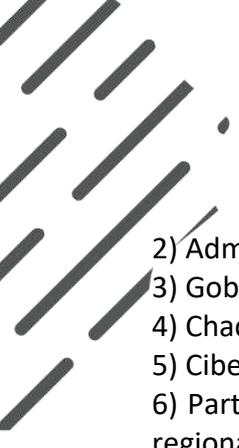
Durante muchos años, todos los gobiernos, se han planteado cómo mejorar la eficacia administrativa, como introducir reformas que modernicen la Administración, pero estas reformas deben ser con la participación plena de la ciudadanía, el sector privado y los gobiernos locales para que tenga impacto, lo que va a originar un esfuerzo mayor por parte del estado y de todos los sectores para la adaptación a los cambios propuestos pero con la convicción que estamos obligados a brindar respuestas en un plazo breve de tiempo y para hacerlo debemos invitarlos a todos a un proceso de mejora, adaptación, continua innovación y gestión del cambio.

Podemos perfilar de este modo un camino hacia una Administración Pública ágil y eficiente en la prestación de servicios a los ciudadanos, que cultive el valor servicio y la profesionalización de sus mandos ofreciendo calidad en los productos que brinda y aprovechando la tecnología para que nadie se quede atrás.

Este documento pretende exponer los objetivos estratégicos que orientarán la modernización de la administración provincial y los productos/proyectos que se tienen que lograr para su cumplimiento.

Como señalábamos anteriormente, los ejes estructuradores del plan de MODERNIZACIÓN son seis:

1) Modelo de organización estatal ágil, abierto y colaborativo.

- 
- 2) Administración Pública de Calidad al servicio del ciudadano.
  - 3) Gobierno Abierto
  - 4) Chaco Digital
  - 5) Ciberseguridad y seguridad de la información
  - 6) Participación y articulación con otros sectores de la Administración pública provincial, órganos regionales, federales e internacionales.

Los Ejes 1 a 3 serán coordinados por la Dirección General de Innovación y Modernización Gubernamental y los Ejes 4 y 5 serán coordinados por la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación. Por su parte el Eje 6 será coordinado y asistido por ambas direcciones generales de la Subsecretaría de Modernización del Estado.

Los productos/acciones intermedias que se deben realizar para el cumplimiento de cada producto/proyecto serán plasmados en el Plan operativo con sus respectivos sets de indicadores para el monitoreo de su cumplimiento.

Asimismo, cabe aclarar, que, siguiendo el principio de centralización normativa y descentralización operativa, la Subsecretaría de Modernización es órgano rector en la materia, pero más allá de la importancia de contar con lineamientos y pautas generales para la modernización, se requiere de un esfuerzo y responsabilidad conjunta de todas las áreas involucradas en el proceso, entendiendo que la modernización sólo se logra con trabajo en equipo y colaborativo, esa es la filosofía con la que pretendemos lograr las metas propuestas.

## 2.- Marco conceptual:

Las disposiciones contenidas en la Ley Provincial 3203-A establecen las bases para la simplificación, racionalización y modernización administrativa, con la finalidad de propender a la economía, celeridad, eficacia y espíritu de servicio de la administración, garantizando una pronta y efectiva respuesta a los requerimientos de la ciudadanía y una eficiente gestión de los recursos públicos.

Que, la misma Ley indica en su Art. 3º “(...), se entenderá por modernización al mejoramiento continuo de la administración pública de manera transparente, participativa e innovadora, incorporando el buen uso de las tecnologías, ofreciendo accesibilidad y calidad en la atención a la ciudadanía ....”

Que en su artículo 18 establece que: “Planificación. Los titulares de los organismos y dependencias de la administración pública provincial involucrada en la presente, deberán elaborar un Plan de las acciones y tareas inherentes a las mismas, a fin de lograr el cumplimiento de los objetivos de esta ley. Los planes referidos deberán individualizar los proyectos, cuantificar las tareas, establecer metas de ejecución de corto y mediano plazo, definir criterios de medición con indicadores objetivos y cualquier otro componente que establezca la reglamentación, en orden a optimizar la labor administrativa y auditar la misma.”

Que la provincia del Chaco se encuentra adherida a la Ley Nacional 27.446, de Simplificación y Desburocratización de la Administración Pública y los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) cuyas pautas de implementación y monitoreo fueron establecidas en la provincia por Ley 3330-R, establecen en el Objetivo 16 “Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas en todos los niveles” en su meta 16.6 se proponen “Crear en todos los niveles de Instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas”.

El marco conceptual de un plan de modernización para la provincia del Chaco se basa en los siguientes aspectos:

**a. Eficiencia y calidad en la gestión pública:** El objetivo principal es mejorar la eficiencia en la prestación de servicios públicos y garantizar su calidad. Esto implica optimizar los procesos administrativos, reducir la burocracia y agilizar los trámites para brindar un mejor servicio a los ciudadanos.

**b. Transparencia:** Se busca promover la transparencia en la gestión pública, asegurando que las decisiones y acciones gubernamentales sean claras y accesibles para la ciudadanía.

**c. Participación ciudadana:** Se busca involucrar activamente a los ciudadanos en la toma de decisiones y en la definición de políticas públicas. Esto implica promover espacios de participación, consultas públicas y mecanismos de co-creación, para que los ciudadanos puedan aportar sus ideas y opiniones en la construcción de un Estado más moderno y cercano a sus necesidades.



**d. Uso de tecnología:** Se promueve la incorporación y utilización de tecnologías de la información y comunicación en la gestión gubernamental. Esto incluye la digitalización de trámites, la implementación de plataformas electrónicas y el uso de herramientas tecnológicas para mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios públicos.

### 3.- El plan de Modernización

EJE 1: Modelo de organización estatal ágil, abierto y colaborativo.

Objetivo: 1.1. Generar organizaciones que promuevan una cultura innovadora

**Responsable objetivo:** Dirección de Planificación Organizacional.

La generación de organizaciones con cultura innovadora en el estado tiene como finalidad promover la adaptabilidad, la creatividad y la eficiencia en la administración pública, fomentando la descentralización de decisiones y la autonomía de los equipos de trabajo, permitiendo una mayor agilidad y capacidad de respuesta ante los desafíos y cambios del entorno.

La innovación es un fenómeno complejo y sistémico que depende de muchos factores y de las relaciones que se dan entre ellos, en el cual contar con cultura innovadora en los niveles jerárquicos del estado facilitará el proceso de cambio y mejora de la gestión.

Para el logro del objetivo planteado se requiere abordar los siguientes proyectos/acciones:

#### **1.1.1. Adecuación de las estructuras orgánicas a la Nueva Ley de Ministerios N° 3969-A**

La Ley de Ministerios propone un nuevo orden institucional que conlleva una modificación en la división del trabajo, asignación de responsabilidades y acciones, conforme a las competencias que le han sido asignadas a cada Ministerio y Secretaría. Adecuar las estructuras implica, además, cambios presupuestarios, movimiento de bienes y de personal, por lo que esta tarea es un paso fundamental y necesario para un normal funcionamiento y el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Desde la Subsecretaría de Modernización del Estado se orienta el proceso de reestructuración, estableciendo criterios y pautas para la organización a fin de evitar la superposición de funciones, salvaguardar los principios de homogeneidad operativa, delegación efectiva y la descentralización con un tramo de control adecuado para cada organismo.

Meta: Proyectos de Estructuras Orgánicas de los Ministerios y Secretarías conforme la Nueva Ley de Ministerios N° 3969-A, analizados y enviados a la firma a diciembre 2024.

#### **1.1.2. Relevamiento y análisis de datos primarios y secundarios en los Ministerios y Secretarías del PE.**

Para pasar de un modelo organizacional tradicional a uno que promueva una cultura innovadora, es primordial contar con un diagnóstico organizacional completo que permita la identificación de áreas que necesitan trabajar en red y de sistemas tecnológicos que permiten la colaboración horizontal, la definición de las actividades de implicancia horizontal y el análisis y definición de competencias específicas para cada Director y Director General que les permita incorporar procesos que promuevan la innovación.

Si bien, un diagnóstico es un producto intermedio, es decir, no es un fin en sí mismo, y, obtenerlo conlleva tiempo y esfuerzo, creemos que es primordial partir desde esa base para tomar decisiones más apropiadas, considerando que optamos por cambios culturales.

**Meta:** Informe de diagnóstico con pautas de cumplimiento elaborado a diciembre 2024.

### **1.1.3. Diseños organizacionales horizontales y abiertos**

Las estructuras orgánicas horizontales en el empleo público se caracterizan por tener una menor jerarquía y una mayor colaboración entre los diferentes niveles y áreas de la organización, fomentando la participación, la toma de decisiones compartidas y la autonomía de los empleados. En este tipo de estructuras horizontales se logra una comunicación más directa y fluida entre los empleados y los responsables de la toma de decisiones, generando mayor colaboración y trabajo en equipo entre los diferentes niveles y áreas de la organización.

La solución de problemas públicos complejos, muchas veces requieren ser abordados más allá de los tradicionales límites y fronteras que tiene el Estado y en ese camino contar con una estructura orgánica abierta, permitirá aprovechar frente a un problema complejo el capital distribuido en toda nuestra provincia (ciudadanos, empresas, universidades, etc.).

Tener como objetivo un programa que implemente un diseño organizacional horizontal y abierto para la solución de problemas, en donde la intermediación e interacción entre nuestras capacidades sea diferente al modelo clásico pensado para el siglo pasado, nos permitirá aportar un camino para dar respuestas que se adapten más al entorno en que nos movemos.

#### **Metas:**

Propuesta de diseños organizacionales horizontales y abiertos para la solución de problemas en Ministerios y Secretarías del Poder Ejecutivo Provincial a diciembre de 2026.

### **1.1.4. Actividades de formación y capacitación en organización.**

Las oficinas de la Administración Pública del Poder Ejecutivo trabajan en un presente continuo y en donde las urgencias frenan la posibilidad de reflexionar sobre lo que se realiza. Instaurar una cultura innovadora requiere de incorporar hábitos y prácticas no habituales que permitan la retroalimentación. Se requiere el diseño de programas para formar a los directivos y agentes en materia de organización y específicamente en estos modelos organizacionales y sus implicancias en la rutina de trabajo, fomentando el trabajo en equipo y la colaboración. En líneas generales, se espera contribuir al fortalecimiento de los mandos medios en sus capacidades de resolución de problemas, toma de decisiones y administración, generando ambientes de trabajo creativo.

**Meta:** Actividad de formación y capacitación para la innovación diseñada e implementada para las áreas de apoyo y directores generales de los órganos rectores de la Administración Central del Poder Ejecutivo a diciembre 2024.

### **1.1.5. Programa de Revalorización de los puestos de trabajo en la administración pública**

El programa de revalorización de los puestos de trabajo en la administración pública de la Provincia del Chaco promoverá mecanismos para la gestión del cambio diseñando estrategias de gestión que faciliten la implementación de medidas concretas, claras y sencillas con la finalidad de revalorizar los recursos humanos con los que cuenta el Estado chaqueño, asegurando la participación, aceptación y adopción por parte de los empleados públicos.

#### **Meta:**

Plan de Revalorización de los puestos de trabajo elaborado a agosto de 2024.

100% de puestos de trabajo de un organismo seleccionado como prueba piloto, evaluados a junio 2025.

### **1.1.6. Reconversión de puestos de trabajo en áreas administrativas**

La incorporación de tecnologías a los procesos de las organizaciones públicas demanda de nuevos saberes y habilidades para la realización de las tareas. Esto implica un cambio a nivel cualitativo y cuantitativo del cual es primordial ocuparse a fin de optimizar el funcionamiento de la organización y que la tecnología no deje puestos de trabajo ociosos.

La implementación del Sistema Gestión de Trámites (SGT) generó un cambio en las tareas que se realizan, principalmente en los departamentos administrativos, de atención y gestión de trámites debido a la disminución del uso de papel y traslado de expedientes, principalmente.

Es por esto que se prevé trabajar en el diseño de puestos que sigan agregando valor a la organización, con tareas de relevancia para los agentes a fin de que los mismos puedan contribuir al cumplimiento de los objetivos y se sientan comprometidos.

#### **Metas:**

Programa de formación diseñado a agosto de 2024.

Puestos de trabajo diseñados conforme a las nuevas necesidades, a agosto de 2024.

Puesta en marcha del programa: septiembre 2024.

### **1.1.7. Espacio de Diseño para pensar las competencias laborales del futuro**

El Estado tiene el deber de impulsar la transformación digital para que se adapte a las nuevas realidades que va presentando la sociedad, pero a la vez debe diseñar y construir con visión prospectiva los nuevos escenarios para el futuro. Para ello, el Programa de competencias laborales del futuro colaborará para definir las nuevas competencias laborales de los empleados públicos que permitan prepararlos para enfrentar los nuevos desafíos con eficacia y eficiencia.

La idea es promover encuentros con actores de áreas clave para pensar y trabajar en un contexto creativo en donde surjan propuestas acordes a los tiempos y realidades de la administración pública.

#### **Meta:**



Programa de talleres sobre competencias laborales del futuro elaborado a diciembre 2024.

Objetivo: 1.2. Implementar Mapa del Estado interactivo e inteligente

**Responsable objetivo:** Dirección de Planificación Organizacional.

El mapa del estado nos brinda información sobre las estructuras organizativas de la Administración Pública Central, organismos constitucionales, entes y empresas estatales con información acotada o inexistentes en algunos casos. Bajo los principios de transparencia activa y gobierno abierto, se generará un espacio de interacción digital accesible para los ciudadanos en su vinculación con el estado, pero también para cada uno de los integrantes del mapa, que podrán en ciertos casos modificarla, transformarla conforme el uso que desee el usuario, permitiendo una visualización interactiva de información de manera clara y comprensible.

### **1.2.1. Solución digital de Transparencia Interactiva para el Mapa del Estado**

El Mapa del Estado Inteligente permitirá a otros sectores de la administración pública o sectores privados contar con una ayuda en planificación y gestión eficiente de recursos, permitiendo la búsqueda, extracción y modificación de la información de manera rápida y eficiente.

**Meta:** Solución digital de Transparencia Interactiva para el Mapa del Estado implementada a junio 2025.

### **1.2.2. Plena incorporación de los organismos constitucionales y autárquicos al Mapa del Estado.**

Avanzar a la plena incorporación al mapa del Estado datos de los organismos constitucionales, empresas y entes autárquicos del Estado provincial aplicando principios de gobierno abierto y transparencia activa en su diseño.

**Meta:** Proyecto de incorporación plena al Mapa del Estado de los Organismos Constitucionales, empresas del estado provincial y Entes Autárquicos elaborado.

### **1.2.3. Recursos digitales del Chaco**

Es una herramienta en donde se podrán visualizar los Planes, Programas y/o Proyectos, georreferenciados en un mapa actualizado en tiempo real, desarrollado en la provincia del Chaco, que se han desplegado a partir de un proceso de construcción colectiva. Con el objetivo de brindar accesibilidad y transparencia al ciudadano acerca de los recursos de la provincia que impulsa a la innovación y digitalización.

**Meta:** Herramienta desarrollada a julio de 2024.

Objetivo: 1.3. Potenciar el uso del Sistema de gestión de RRHH que permita una gestión más ágil y eficiente

**Responsable objetivo:** Dirección de Planificación Organizacional.

El sistema de gestión digital va a facilitar el acceso y consulta de la información por parte de los empleados públicos y los responsables de la gestión de recursos humanos, a través de una plataforma tecnológica intuitiva y de fácil uso para gestionar la planta orgánica funcional permitiendo contar con información integrada, actualizada y disponible en tiempo real que permita a los responsables de la toma de decisiones una gestión más ágil y eficiente basada en datos.

### **1.3.1. Legajo Único Digital:**

El sistema de Legajo Digital, es una herramienta para la gestión de RRHH que cuenta con información centralizada y completa de todos los antecedentes personales, laborales, capacitaciones de todos los empleados públicos, que se encuentra en etapa de prueba restando su implementación.

**Meta:** Sistema de Legajo único Digital implementado en diciembre de 2024.

**Organismo Impulsor:** Dirección General de Recursos Humanos.

### **1.3.2. Actualización y pleno uso de los Módulos de Oficina y de Funciones**

El Sistema de Gestión de Recursos Humanos se encuentra en funcionamiento desde el año 2021 pero el estado de implementación es aún incipiente. Se requiere generar acciones que den un impulso a la actualización y carga de la totalidad de datos vinculada a los módulos de Oficina y de Funciones por parte de cada uno de los ministerios y secretarías, de manera que permita obtener información completa y oportuna para la toma de decisiones.

#### **Metas:**

Protocolo de actualización y carga de datos en los módulos de oficina y de funciones por parte de los ministerios y secretarías, elaborado y comunicado a junio 2024.

Una capacitación por mes durante el año 2024.

## **EJE 2: Administración Pública de Calidad al servicio del ciudadano.**

Este eje está orientado a adecuar el funcionamiento del Estado para garantizar una mejor calidad de vida de los ciudadanos a través de la formulación de soluciones de mejora creativas, con el fin de cumplir al máximo sus expectativas.

La calidad en la gestión pública tiene dos propósitos fundamentales, lograr satisfacer al ciudadano y orientarse para resultados, por lo que debe funcionar dentro de parámetros establecidos y sujetarse a diversos controles para verificar su cumplimiento.



Objetivo 2.1: Incrementar la gestión administrativa electrónica en pos de lograr mayor agilidad y eficiencia en la respuesta del estado y ahorros de los fondos públicos.

**Responsable objetivo:** Dirección de Calidad en la Gestión Pública

Existen dos pilares que impulsaron la transformación de la gestión del Estado desde la lógica papel hacia un estado digital y que fue acentuada por causa de la pandemia. Por un lado, la agilidad de la gestión administrativa interna que se lograría con la implementación de las actuaciones administrativas electrónicas y por otro lado el ahorro monetario que se produciría al reducirse significativamente la compra de papel, utilización de tintas para impresión y costos de traslado físico de actuaciones administrativas. Así mismo, la satisfacción ciudadana y la transparencia se incrementa, al contar el ciudadano con una herramienta que le posibilita, el inicio de trámites de manera remota, evitando los traslados innecesarios, el conocimiento de lo actuado y su seguimiento on-line.

Por otro lado, este fenómeno de transformación tecnológica existe a nivel mundial y, las nuevas generaciones y los tiempos actuales demandan cada vez soluciones más rápidas. Asimismo, a nivel federal, las organizaciones públicas se incorporan a esta ola tecnológica, por lo que, como provincia, no debemos quedarnos al margen de lo que acontece.

#### **2.1.1. Incorporación de Trámites on line**

El módulo trámite online del sistema SGT permite una mejora en la accesibilidad de los servicios al ciudadano permitiéndole realizar trámites de manera remota, desde cualquier lugar del mundo. Esta posibilidad se traduce en una mejor calidad de vida y mayor satisfacción ciudadana.

A través de una metodología acorde, se seleccionarán trámites que tengan mayor impacto en la ciudadanía a los efectos de incorporarlos al módulo para que se pueda acceder a ellos de manera on-line.

**Meta:** Dos trámites de impacto identificados en cada Ministerio, Secretaría y organismo, se incorporan al módulo cada año.

#### **2.1.2. Plena implementación del Módulo Instrumentos Legales en el Poder Ejecutivo Provincial.**

La incorporación al sistema SGT del módulo trámite instrumentos legales digitales permitió el reemplazo de los instrumentos legales en papel con firma ológrafa, por instrumentos legales nativos digitales a partir de la incorporación de la firma digital y un mecanismo que asegura buenas prácticas desde el desarrollo de dicho instrumento hasta su publicación, aportando a la transparencia de la gestión pública.

**Meta:** Oficinas con nivel de dirección y superior, con módulo de instrumentos legales implementado a noviembre de 2025.

#### **2.1.3. Capacitación a administradores jurisdiccionales**

Bajo el principio de descentralización, se desarrollan nuevos roles en el sistema SGT que permiten la ejecución de ciertas funcionalidades desde cada jurisdicción, que hasta el momento se realizan en un único lugar. Esto agilizará la tramitación de la gestión de usuarios como así también el acceso a reportes e información disponible en el sistema.

Para lograr la descentralización se elaborarán protocolos para la gestión, en los cuales se preverá asignación de responsables para la tarea, capacitaciones a los mismos, mecanismos de control y retroalimentación adecuados, garantizando un uso adecuado del sistema.

**Meta:** Administradores jurisdiccionales capacitados y con rol en SGT a diciembre 2024.

Objetivo: 2.2. Facilitar el acceso del ciudadano a la información sobre los trámites del estado, ahorrándole tiempo y recursos.

**Responsable objetivo:** Dirección de Calidad en la Gestión Pública

Lo que se pretende es poner a disposición de las personas y a través de las herramientas disponibles y las que en un futuro puedan surgir, de toda la información referida a la totalidad de los trámites que se realizan el Poder Ejecutivo Provincial, a los efectos de que las mismas no deban asistir a las oficinas públicas y mucho menos pasear de una a otra en busca de información necesaria para iniciar un trámite.

La información que pretendemos brindar es completa y actualizada, por lo que se deberán proveer mecanismos de actualización permanente.

### **2.2.1. Trámites disponibles en Guía de trámites**

Respetando el derecho a la información que tienen los ciudadanos, el sistema Guía de Trámites es una herramienta que posibilita poner a disposición de los ciudadanos información referida a los trámites que se pueden realizar desde cualquier organismo público, sin importar el sistema desde donde se realice o si es en formato papel o digital, de inicio remoto o presencial.

**Meta:**

100 % de los trámites configurados con “asunto y causa” en el SGT, son publicados en la Guía de Trámites.

### **2.2.2. Información sobre trámites a través del ChatBot**

Se habilitará en la Plataforma de Servicios del ChatBot oficial del Gobierno, un submenú de atención del Centro de Gestión, al cual el ciudadano podrá acceder desde la misma Guía de Trámites en caso de requerir hablar con un operador o directamente desde el servicio de ChatBot.

**Meta:** Servicio de ChatBot habilitado en el Centro de Gestión en abril 2024.



Objetivo: 2.3. Propiciar en los organismos del poder ejecutivo el inicio de un camino de gestión de la calidad a través de la aplicación de metodologías para la mejora de sus procesos

**Responsable objetivo:** Dirección de Calidad en la Gestión Pública

Comenzar a transitar el camino de la gestión de la calidad en un organismo, implica reconocer la importancia de llevar adelante la gestión por procesos para la mejora en la experiencia del usuario.

Para el cumplimiento de este objetivo, se trazaron dos caminos o estrategias: Por un lado, el abordaje a través de un equipo de la Dirección de Calidad en la Gestión Pública que asistirá periódicamente al organismo y a través de una metodología adecuada y de manera conjunta con los líderes del organismo, identificarán procesos prioritarios y se trabajarán en la mejora de los mismos, acortando pasos, incorporando tecnología y generando indicadores para su gestión y seguimiento.

El otro camino es a través de talleres en los que se convocará a diferentes organismos u oficinas, en donde se transmitirán conceptos y metodologías que serán aplicadas a las realidades de cada uno.

Los organismos que serán incorporados al proceso de mejora a través de la primera estrategia mencionada son los siguientes:

### **2.3.1. Laboratorio Central de la Provincia fortalecido en la gestión de calidad**

**Meta 1:** 5 procesos mejorados a noviembre 2024.

### **2.3.2. Dirección de Estadística Sanitaria**

**Meta:** 3 procesos mejorados a noviembre de 2024.

### **2.3.3. Dirección General Registro Civil y Capacidad de las Personas**

La alta demanda de servicios que recibe la Dir. Gral. Registro Civil y Capacidad de las Personas desde los ciudadanos, pone de manifiesto la necesidad de trabajar para que este organismo inicie el camino de gestión de la calidad, propiciando la obtención de resultados, el incremento de la satisfacción ciudadana, y mejora de su calidad de vida.

La alta demanda de servicios que recibe la Dir. Gral. Registro Civil y Capacidad de las Personas desde los ciudadanos, pone de manifiesto la necesidad de trabajar para que este organismo inicie el camino de gestión de la calidad, propiciando la obtención de resultados, el incremento de la satisfacción ciudadana, y mejora de su calidad de vida.

**Meta:** 8 procesos mejorados a noviembre de 2024.

**Meta:** Que el 80% de los encuestados se encuentren satisfechos.

#### **2.3.4. Taller de mejora de procesos implementado**

Otro camino adoptado para lograr el objetivo de la mejora de procesos es a través de talleres que tendrá una convocatoria enfocada a organismos con interés en la temática y además cuenten con procesos prioritarios de mejora, debido a su gran impacto.

**Meta:** 5 organismos finalizaron el taller a noviembre de 2024.

Objetivo: 2.4. Incrementar la eficiencia en la gestión interna y transversal del estado a través de la mejora de procesos de las áreas de apoyo.

**Responsable objetivo:** Dirección de Calidad en la Gestión Pública

#### **2.4.1. Trámites de recursos humanos mejorados**

**Meta:** 7 trámites mejorados a junio de 2025.

#### **2.4.2. Trámites de los servicios de administración financiera (SAF) mejorados**

**Meta:** 5 trámites mejorados a junio 2025.

Objetivo: 2.5. Impulsar la implementación de mecanismos que permitan conocer la opinión de los usuarios de los servicios.

**Responsable objetivo:** Dirección de Calidad en la Gestión Pública y Dirección de Gobierno Abierto.

Realizar una gestión de calidad requiere, como eje fundamental, el enfoque al usuario, que implica conocer la opinión del mismo, sus preferencias y cómo percibe la calidad de los servicios que se brindan en el Poder Ejecutivo Provincial.

Poner a disposición de los ciudadanos, mecanismos para que puedan emitir opinión de los servicios que recibe y dejar sugerencias para la mejora de los mismos, nos permitirá diseñar procesos acordes a la necesidad del usuario.

#### **2.5.1. Buzón digital de sugerencias**

**Meta:** 10 oficinas de atención implementaron el buzón digital de sugerencias a diciembre de 2025.

#### **2.5.2. Encuestas de satisfacción en Oficinas públicas**

**Meta:** 10 oficinas de atención implementaron encuestas de satisfacción a diciembre de 2025.



### Eje 3: Gobierno Abierto

La finalidad de los proyectos que se desarrollan como parte de las acciones de Gobierno Abierto, es el fortalecimiento del vínculo estado-ciudadano, generando confianza y empoderamiento de los usuarios de los servicios públicos para la co-creación de políticas públicas.

Con el propósito de una gestión transparente y que rinde cuentas, las políticas de Gobierno Abierto promueven la transparencia activa, fortalecen la participación ciudadana e impulsan la colaboración e innovación, generando herramientas donde los organismos publiquen información en formato de abiertos y reutilizables, creando espacios de participación ciudadana, herramientas de consulta pública y mecanismos para el acceso a la información pública.

Objetivo: 3.1. Generar herramientas que promuevan la Transparencia en el ámbito del Poder Ejecutivo

**Responsable:** Dirección de Gobierno Abierto

La transparencia implica dos ámbitos cruciales: la transparencia pasiva, siendo éste a demanda y utilizado a través de las solicitudes de acceso a la información y la transparencia activa, que pone la información a disposición de la ciudadanía de forma proactiva, dando cuenta de sus actividades, del uso de los recursos públicos y sus resultados. Se propicia la mejora continua de la administración pública de manera transparente, contribuyendo a un gobierno que rinda cuentas.

#### 3.1.1. Declaración Jurada Digital

Consiste en la implementación y asistencia a los sujetos obligados y oficinas responsables sobre el uso del sistema para la presentación, resguardo y publicación de las Declaraciones Juradas Digitales, según lo establecido en la Ley N° 1341-A.

**Meta:** Sistema de Declaración Jurada Digital implementado en abril 2024

#### 3.1.2. Nuevo Portal web de Gobierno Abierto

El lanzamiento del nuevo portal web “Gobierno Abierto”: <https://gobiernoabierto.chaco.gob.ar/> contribuyendo a un gobierno que rinde cuentas y que promueva espacios de participación ciudadana efectiva. Esta plataforma dispone de información sobre toda la administración central y servicios ofrecido a las distintas jurisdicciones para el uso institucional, tales como: encuestas, denuncias administrativas y reclamos.

**Meta:** Portal web de Gobierno Abierto funcionando en abril de 2024.

**Plazo:** Abril de 2024

#### 3.1.3. Plan de apertura de Datos

En el Portal de Datos Abiertos de la provincia: <https://datosabiertos.chaco.gob.ar/> se publica información en formato abierto, abarcando los organismos de la Administración Central, Entes Autárquicos, Descentralizados en el ámbito del Poder Ejecutivo Provincial.

Incorporando el buen uso de las tecnologías, se ofrece accesibilidad y calidad en el acceso a la información de los datos generados y/o administrados por el Sector Público Provincial, facilitando la toma de decisiones basadas en la evidencia.

Para ellos, se requiere un plan de apertura de datos para cada Organismo, ponderando la información disponible en otros formatos no abiertos y capacitando a los recursos humanos.

**Meta:** El 100% de la Administración Central con un plan de apertura de datos y un catálogo publicado a diciembre de 2025.

#### **3.1.4. Acceso a la información, publicidad del Derecho y concientización al empleado.**

Surge la necesidad de ampliar la difusión para la ciudadanía sobre el derecho de los ciudadanos a acceder a la información pública y, como contracara, fortalecer el procedimiento del trámite lo que implica además la difusión interna sobre el derecho del ciudadano a recibir la información solicitada.

**Meta:** Protocolo de acceso a la información aprobada y comunicada junio del 2024.

Objetivo: 3.2. Aumentar la confianza de los ciudadanos y del empleado público en la participación

**Responsable:** Dirección de Gobierno Abierto

#### **3.2.1. Plataforma de consulta pública.**

Identificar opiniones, sugerencias e ideas, fortalece la relación entre el Estado y la sociedad civil, aumentando la credibilidad y recuperando la confianza gubernamental.

Habilitar la Consulta Ciudadana Digital en el Portal de Gobierno Abierto permite que se presenten encuestas de los distintos organismos en un sitio oficial, donde la ciudadanía pueda participar con la confianza que ofrece un sitio institucional.

Con la aprobación del procedimiento de las encuestas se pretende ofrecer el servicio de Consulta Pública Digital a las jurisdicciones y publicar el resultado de las mismas.

**Meta:** Plataforma de Consulta Ciudadana Digital en funcionamiento a diciembre 2024  
Reglamento de encuestas aprobado a diciembre de 2024.

#### **3.2.2. Sistema de Audiencias Públicas Online**

El portal web de Gobierno Abierto ofrecerá una sección de audiencias públicas, donde la ciudadanía podrá inscribirse y participar de manera online, esto incluye a toda persona física o jurídica, pública



o privada, que invoque un derecho o interés simple, difuso o de incidencia colectiva, relacionado con la temática de la Audiencia Pública.

Posteriormente, se publicará la transmisión online, así como los participantes de la audiencia. El procedimiento deberá ser aprobado por normativa, considerando la ley previa N°1027-A

**Meta:** Sistema de audiencias públicas online funcionando a junio 2026.

### **3.2.3. Mecanismos de Denuncias y reclamos**

Los trámites de denuncias y reclamos tienen como objetivo detectar los procesos con irregularidades o falencias e implementar mecanismos para erradicar los hechos corruptivos, incorporando así una política de prevención, dando respuestas a la demanda de la ciudadanía.

**Meta:** Al menos 3 (tres) de los procedimientos detectados son derivados para su mejora y sus resultados publicados en el portal de Gobierno Abierto cada año.

Objetivo: 3.3. Innovación abierta

**Responsable:** Dirección de Gobierno Abierto

### **3.3.1. Encuentros de innovación abierta con municipios**

Se propiciarán encuentros con los municipios a través del Programa Municipio Digital, utilizando los servicios de Gobierno Abierto e innovación gubernamental, promoviendo metodologías para la búsqueda de aportes externos que abarcan ideas, tecnologías y conocimientos para la solución de problemas locales.

**Meta:**

1 encuentro anual

10 capacitaciones a municipios para la implementación de los servicios a diciembre de 2024.

### **3.3.2. Formación en Innovación abierta en escuelas**

Trabajando de manera conjunta con el Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología y la Subsecretaría de Participación Ciudadana se pretende llegar a los alumnos a través de la currícula escolar, promoviendo la importancia de involucrarse en las actividades del Estado. De esta manera se impulsa la cultura de participación ciudadana en los estudiantes.

**Metas:**

Normativa aprobada a noviembre del 2025.

Talleres de participación ciudadana en 10 escuelas a diciembre 2026.

### **3.3.3. Laboratorio de Innovación Digital**

Producir un laboratorio de innovación ciudadana para generar soluciones de servicios digitales de interés para los ciudadanos. Un Estado proactivo, que se anticipa a las necesidades del ciudadano es un Estado que pone al servicio del mismo su infraestructura para hacerse presente en la vida cotidiana de éstos. El laboratorio permitirá que sean los ciudadanos quienes diseñan a través de programas abiertos los procesos que tengan interés en modificar. Podrán participar del laboratorio organismos gubernamentales, instituciones sin fines de lucro, colegios/consejos de profesionales de la Provincia del Chaco.

**Meta:** Un encuentro al año hasta el 30 de noviembre de 2027.

Objetivo: 3.4. Ética y Transparencia en la Función Pública

**Responsable:** Dirección de Gobierno Abierto

La Subsecretaría de Modernización del Estado a través de la Dirección de Gobierno Abierto propicia la ética pública y trabaja en materia de prevenir las irregularidades en los procesos. Para este proceso se generarán encuentros para fomentar los principios, deberes, incompatibilidades y prohibiciones en el comportamiento ético del funcionario público, donde se propiciará la participación de organismos como la Fiscalía de Investigaciones Administrativas en su rol de autoridad de aplicación de la Ley de Ética y Transparencia en la Función Pública.

**Meta:** 1 encuentro anual dirigido a autoridades y otro dirigido a los agentes de la administración pública.

Objetivo: 3.5. Fortalecer el funcionamiento de espacios de atención al ciudadano, facilitando el acceso a los trámites y programas del gobierno y consultas sobre los mismos.

**Responsable:** Dirección General de Innovación y Modernización Gubernamental

Actualmente los espacios de atención son el Centro de Gestión en modalidad presencial y Chatbot como asistente virtual.

El Centro de Gestión se presenta frente a la necesidad de contar con una oficina que centralice las consultas de los ciudadanos, a fin de que los mismos no deambulen por los pasillos de las oficinas públicas buscando respuestas. Dicha oficina cuenta con diferentes canales de atención: personalizada, telefónica, vía web, correo electrónico.

Por su parte, el chatbot es un asistente virtual, cuyo objetivo principal es facilitar la interacción con el ciudadano a través de la plataforma comunicacional de WhatsApp, con la posibilidad de anexar otras aplicaciones. Esta herramienta permite brindar al ciudadano una atención oficial, en tiempo real y con respuestas automatizadas a sus preguntas, necesidades y/o requerimientos (modalidad autogestión) y se incorpora también la posibilidad de ser atendido por un operador en caso de que las opciones anteriores no hayan cubierto las necesidades y/o requerimientos.

### 3.5.1. Creación de la red de referentes jurisdiccionales del Centro de Gestión



El Centro de Gestión tiene como política garantizar una respuesta inmediata o con un plazo que no supere de 48 hs. en aquellos casos en que la situación así lo amerite. Es fundamental para optimizar y agilizar las respuestas al ciudadano contar con una red de referentes a los efectos de canalizar la información y lograr la actualización permanente de lo que se brinda, así como también, que los servicios cuenten con la retroalimentación de sus servicios.

**Meta:** Red conformada y en funcionamiento a diciembre 2024.

### **3.5.2. Mejoramiento del sistema de tickets**

El sistema de tickets es la herramienta con la que cuenta el Centro de Gestión a los efectos de ser más eficientes en la gestión de las consultas al ciudadano. Se pretende incorporar nuevas funcionalidades al mismo, a los fines de explotar mejor la herramienta y que brinde informes para la toma de decisiones.

**Meta:** 100% de las funcionalidades detectadas se incorporan a diciembre de 2024.

### **3.5.3. Incorporación de medición de la satisfacción ciudadana a través del ChatBot.**

Se pretende incorporar el servicio de ChatBot una nueva funcionalidad para que el usuario pueda evaluar la asistencia recibida en a través del mismo.

**Meta:**

Funcionalidad para evaluar la asistencia recibida a través del ChatBot, incorporada a junio de 2024. 80 % de las asistencias brindadas en el ChatBot, cuentan con valoración positiva a diciembre de 2024.

### **3.5.4. Mejorar la performance del Chatbot, potenciando su uso**

El Servicio de ChatBot fue implementado como respuesta a la necesidad de atención virtual producto de la pandemia. Es necesario mejorar la imagen y el funcionamiento de este mecanismo de atención en todos los servicios, elaborar un reglamento con estándares de funcionamiento, logrando su institucionalización.

**Metas:**

Imagen (logo) y menú de acceso a la Plataforma de Servicios de ChatBot, modificados a abril de 2024.

Reglamento elaborado y aprobado a junio de 2024.

Cinco nuevos servicios son incorporados a la Plataforma de Servicios de ChatBot cada año hasta noviembre de 2027.

### **3.5.5. Incorporación de mecanismos de acceso a información particular a través del ChatBot.**

El Chatbot actualmente funciona para brindar información general de los servicios del Estado, contando con la posibilidad de chatear con un operador. Se habilitará la consulta de los usuarios a información específica a través de la validación de identidad digital, mediante la generación de Apps.

Meta: al menos un servicio de consulta habilitada mediante Apps en la Plataforma de ChatBot a diciembre de 2024.

#### EJE 4: Chaco Digital

Objetivo: 4.1. Consolidar el Ecosistema Digital de Integrabilidad de la Provincia del Chaco - EDICH.

**Responsable de objetivo:** Dirección de Sistemas e Interoperabilidad.

En la Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del ciudadano en relación con la administración pública, establece como principio el “Derecho a no presentar documentos que ya obren en poder de la Administración Pública, absteniéndose de hacerlo cuando estén a disposición de otras Administraciones públicas del propio país.

Las posibilidades de intercomunicación a través de las TICs de los registros de las distintas Administraciones Públicas deben hacer posible que entre ellas se intercambien todos los documentos que obrando en su poder sean necesarios para que los ciudadanos tramiten sus solicitudes, haciendo así uso del derecho antes mencionado.

Cada Organismo o ente público deberá arbitrar los medios necesarios para, en tiempo y forma, atender a este derecho sin descuidar las otras responsabilidades que resulten indelegables por la naturaleza de las funciones cumplidas”.

A nivel provincial se crea el Ecosistema Digital de Integrabilidad de la Provincia del Chaco (EDICH) como herramienta y metodología para la simplificación, racionalización y modernización administrativa promoviendo un Estado ágil, proactivo e inteligente. Por lo que para avanzar con la concreción del objetivo es necesario abordar los siguientes proyectos:

##### **4.1.1 Implementación de una plataforma web que visibilice las fuentes auténticas de datos que interoperan en el EDICH.**

Con la incorporación de nuevos miembros al EDICH conformará necesariamente un catálogo de datos disponibilizados por los distintos servicios web, dichos datos podrán ser accesibles desde otros servicios web pertenecientes a otros miembros y en el marco de sus competencias según las normativas vigentes.

La Subsecretaría de Modernización del Estado a través de sus áreas dependientes monitorea los servicios ofrecidos por las fuentes auténticas de datos y brinda asistencia en las distintas configuraciones necesarias por parte de los miembros del EDICH.

**Meta:** Catálogo web de datos que visibilice de qué fuente auténtica proviene y a qué organización miembro pertenece implementado a julio 2025.

#### **4.1.2 Incorporación de nuevas fuentes auténticas al EDICH.**

La racionalización de los trámites requiere ineludiblemente analizar los requisitos de éstos, y como resultado se identifica una lista de datos que pueden ser tomados de sistemas ya existentes, directamente a través de sus servicios web sin tener que pedirle al ciudadano y/o interesado un documento probatorio de los datos solicitados para poder llevar adelante su trámite.

Para culminar con el proceso de simplificación, que luego converge en un trámite simplificado susceptible de convertirse en un procedimiento proactivo que facilite las gestiones administrativas a los ciudadanos, se requiere tomar el insumo que proviene de la Dirección de Calidad en la Gestión Pública e implementar las vinculaciones de software necesarias.

**Meta:** 100% de los datos de fuentes auténticas del EDICH del Poder Ejecutivo Provincial, identificados en la mejora de procesos de la Dirección de Calidad en la Gestión Pública, se vinculan al Edich a noviembre 2027.

#### **4.1.3 Vinculación del EDICH con otros Ecosistemas Digitales de Integrabilidad (federación) de gobiernos municipales, provinciales y/o nacionales para compartir datos relacionados a servicios al ciudadano.**

Las administraciones de los gobiernos municipales, provinciales y/o nacionales ofrecen servicios similares y conviven en la cartera de trámites que requieren los ciudadanos en todo el territorio Nacional, por lo que propiciar que se compartan los datos directamente de las fuentes auténticas redundará en beneficios mutuos que generará sinergias positivas para el desarrollo de dichos trámites de una manera más ágil y simple.

**Meta:** 100% de los datos de fuentes auténticas de Ecosistemas Digitales de Integrabilidad de gobiernos municipales, provinciales y/o nacionales, identificados en la mejora de procesos de la Dirección de Calidad en la Gestión Pública, se vinculan al Edich a noviembre 2027.

Objetivo: 4.2. Fortalecer los servicios digitales que dan soporte a la gestión pública de calidad.

**Responsable de objetivo:** Dirección de Sistemas e Interoperabilidad.

Los servicios digitales permiten fortalecer la relación del Estado con los ciudadanos, ofreciéndose como herramientas que facilitan las distintas gestiones en el ámbito de la Administración Pública Provincial.

#### **4.2.1. Implementación de una nueva versión de la plataforma de servicios Tu Gobierno Digital - TGD.**

La plataforma de Servicios TGD está diseñada para que los ciudadanos accedan a sistemas web y portales de la Provincia de manera simple, desde un único lugar y con una única cuenta. Con dicho acceso éstos pueden además iniciar los trámites de manera online y recibir comunicaciones y/o notificaciones en un único espacio constituido como domicilio electrónico.

Con 6 años de existencia dicha plataforma requiere un diseño actualizado con funcionalidades más seguras que den respuesta al número creciente de usuarios que la utilizan. La implementación implica una nueva versión de la plataforma web, más robusta y pensada desde la interacción y experiencia del usuario que la utiliza. Como así también las versiones para los dispositivos móviles con sistema operativo iOS y Android.

**Meta:** Plataforma de servicios TGD accesible a través de las nuevas versiones web y/o móvil a Abril 2024.

#### **4.2.2. Celebración de convenios de vinculación de aplicaciones informáticas del sector privado con la plataforma de servicio TGD.**

El ciudadano de la era digital no diferencia los distintos ámbitos en el que se desempeña, en su cotidiano debe diligenciar trámites para sí mismo como para su grupo familiar, por lo que está claro que sector público y privado deben interactuar para facilitar dichas diligencias y un paso muy importante es darle el acceso para las distintas tramitaciones desde un solo lugar. Y en este sentido la plataforma de servicio TGD se constituye como una herramienta útil para simplificar las tareas.

Esta necesidad demanda que se realicen vinculaciones entre aplicaciones informáticas del sector privado con la plataforma de servicio TGD en pos de facilitarle las gestiones a los ciudadanos.

**Meta:** 10 Convenios de adhesión a la plataforma de servicio TGD firmados a noviembre de 2027.

#### **4.2.3. Validación de identidad de los usuarios de la plataforma de servicios TGD.**

La validación de identidad es necesaria para que las aplicaciones vinculadas a TGD sepan que el usuario que está ingresando es quien dice ser por haber pasado por un proceso de registración y validación de identidad seguros.

La plataforma de servicios TGD permite que sus usuarios puedan validar su identidad en forma presencial, acercándose a una oficina de atención a usuarios de TGD, o a través de alguna de las aplicaciones Empleado Digital, Anses, Afip y Mi Argentina.

Dicha validación permite que los usuarios puedan acceder a los sistemas e interactuar con los mismos de una forma segura, ya que éstos reconocen al usuario como válido y con todas sus competencias para la interacción.

**Meta:** El 90% de los usuarios de Tu Gobierno Digital con validación de identidad a noviembre de 2027.

#### **4.2.4. Mejoras del Sistema Gestión de Trámites.**

Al tratarse de un sistema de tramitación electrónica para la Administración Pública Provincial, es necesario incorporar y mejorar funcionalidades que permitan a los usuarios desarrollar sus tareas de una forma más simple dentro del entorno digital.



Se requiere la definición de un procedimiento formal de recepción de requerimientos de los usuarios, que permita el análisis y generación de nuevas funcionalidades a desarrollarse para la escalabilidad y mejora del sistema.

**Metas:**

Procedimiento para la recepción y análisis de requerimientos de mejoras implementado a mayo 2024.

10 funcionalidades definidas, previo a la implementación del procedimiento, serán puestas en producción a Diciembre de 2024.

100% de los requerimientos de mejora recibidos luego del procedimiento, son analizados y con informes técnicos emitidos.

#### **4.2.5. Gobernanza de sistemas**

Los sistemas informáticos de los organismos públicos gestionan y resguardan uno de los mayores activos de la Administración Pública Provincial, la información, y por ello es necesario que se haga una administración adecuada conforme las normativas vigentes. Su registro y control es un accionar permanente ya que requiere acciones correctivas y/o adaptativas para que dichos sistemas brindan servicios de calidad.

**Metas:**

Registración del 100% de los sistemas de información identificados, indicando su interacción con otros sistemas existentes en el marco de los proyectos de Ecosistema Digital de Integrabilidad y de Gobierno Abierto a noviembre de 2027.

Redefinición de 3 bases de datos centrales acorde a las nuevas necesidades para la interoperabilidad de los sistemas de la Administración Pública Provincial a diciembre de 2024.

### [EJE 5: Ciberseguridad y seguridad de los activos de información](#)

Objetivo: 5.1. Red de datos segura.

**Responsable de objetivo:** Dirección de Tecnologías y Ciberseguridad.

Los organismos e instituciones públicas deben propender hacia una infraestructura tecnológica y conectividad robusta, escalable, sustentable en el tiempo y eficiente, que tengan en miras aumentar la productividad, estableciendo una estrategia común de implementación de sistemas, evitando la diversidad de tecnologías y proporcionando servicios avanzados de desarrollo, todo ello, con el fin de facilitar la interacción entre el ciudadano y los diferentes organismos públicos.

En este sentido la red de datos es un activo más de información ya que forma parte de la infraestructura que la soporta, y es susceptible de ser atacada deliberada o accidentalmente con serias consecuencias para la gestión pública.

La seguridad de red consiste en acciones para proteger el acceso, el uso y la integridad de la red y los datos de una organización, por lo que para abordar este tema es preciso avanzar en los siguientes proyectos que están fuertemente supeditados a las posibilidades de inversión que puedan realizar los organismos para ejecutarlos:

#### *5.1.1. Implementación de Salas Tecnológicas Seguras - STS- en organismos públicos.*

Una “Sala Tecnológica Segura” es un espacio físico en un edificio destinado a concentrar los dispositivos principales de una infraestructura de red de datos, y que necesitan ser protegidos para su correcto funcionamiento.

Con el fin de mitigar los riesgos asociados a la seguridad física y ambiental de los dispositivos de ruteo y conmutación de la red de datos de los organismos públicos, se propone trabajar en la implementación de Salas Tecnológicas Seguras.

Los puestos de red de datos son parte de un Sistema de Cableado Estructurado (SCE) el cual constituye una infraestructura ordenada de cables, conectores, canalizadores y equipos, el mismo debe ser pensado y proyectado para tener una vida productiva entre 15 a 25 años. En este período, las tecnologías de telecomunicaciones seguramente cambiarán varias veces. Por ello, el diseño del cableado debe prever grandes anchos de banda, y ser adecuado tanto a las tecnologías actuales como a las futuras.

#### **Metas:**

Programa de Infraestructura de las STS definido a Abril del 2024.

Programa de Infraestructura de las STS implementado en todos los organismos de la Administración Pública Provincial a noviembre del 2027.

#### *5.1.2. Segmentación de Redes de Datos*

La segmentación de la red permite dividir una red en varios segmentos o subredes, cada uno de los cuales funciona como una pequeña red propia. Esto permite que los técnicos y administradores de la red apliquen políticas detalladas para controlar el flujo de tráfico entre las distintas subredes y actuar eficazmente en el caso de ciberataques.

#### **Metas:**

Programa de segmentación de red de datos definido a Abril del 2025.

Programa de segmentación de red de datos implementado en todos los organismos de la Administración Pública Provincial a noviembre del 2027.

#### *5.1.3. Estandarización de puesto de red de datos.*

Los estándares tecnológicos facilitan y ordenan la conexión de los puestos de trabajo ya que definen las especificaciones de los elementos de red a utilizar. Teniendo en cuenta que se necesitan puestos



de trabajo eficientes proponemos avanzar en la estandarización de éstos en todas las oficinas de los organismos de la Administración Pública Provincial.

**Meta:** Al menos 5 áreas del 100% los organismos de la Administración Pública Provincial con puestos de red estandarizados a noviembre 2027.

Objetivo: 5.2. Puesto de trabajo digital

**Responsable de objetivo:** Dirección de Tecnologías y Ciberseguridad.

Las administraciones públicas, como el resto de las organizaciones, se están sumando a la evolución tecnológica del puesto de trabajo, desplegando soluciones que permiten el trabajo funcional, deslocalizado y en movilidad.

Dentro de la transformación digital del gobierno, es necesario contar con propuestas que tengan en cuenta medidas concretas para la optimización del puesto de trabajo digital. Para ello es necesario poseer equipos técnicos cuya función esté focalizada en asistir a los puestos de trabajos digitales, velando por su correcto funcionamiento y controlando la seguridad de los mismos como así también empleados capacitados en materia de ciberseguridad.

Para aumentar la seguridad de los puestos de trabajo digitales se proponen los siguientes proyectos, que al igual que el objetivo anterior están fuertemente supeditados a las posibilidades de inversión que puedan realizar los organismos para ejecutarlos.

#### *5.2.1. Recursos Humanos con Capacidades en Ciberseguridad*

Hoy en día los datos son los activos más importantes en un organismo, por eso es fundamental protegerlos tomando medidas de ciberseguridad. Sin embargo, para que la prevención sea efectiva e integral es necesario capacitar a todos los empleados brindándoles los conocimientos y las herramientas necesarias, tanto de acción como de prevención.

**Meta:** Al menos dos actividades de formación en ciberseguridad a los agentes de la Administración Pública Provincial a noviembre de 2027.

#### *5.2.2. Seguridad endpoint – Punto final de Seguridad*

La seguridad de los endpoints es la práctica de identificar y proteger cada dispositivo que accede a la red, ya que cualquier dispositivo es un posible vector de ataque. Tener dichos dispositivos claramente identificados y monitoreados reduce el nivel de riesgos, como así también facilita la reposición ante un incidente de seguridad.

**Meta:**

Programa de Securización de puestos de trabajo de oficinas de la Administración Pública Provincial a Abril del 2025.

Programa de securización de puestos de trabajo de oficinas de la Administración Pública Provincial implementado en todos los organismos a noviembre del 2027.

### *5.2.3. Formación de Equipos Técnicos para asistencia*

Para avanzar en la transformación digital es necesario contar con equipos técnicos que puedan brindar asistencia a los empleados públicos que deben llevar adelante sus tareas diarias en su puesto de trabajo utilizando herramientas de escritorio y sistemas de información.

**Meta:** Al menos dos actividades de formación por año para conformar equipos técnicos calificados que brinden asistencias en las oficinas de la Administración Pública Provincial a noviembre de 2027.

EJE 6: Participación y articulación con otros sectores de la Administración pública provincial, órganos regionales, federales e internacionales.

Objetivo: 6.1. Coordinar esfuerzos para la construcción de políticas comunes con otras áreas y organismos estatales y/o privados.

**Responsable del objetivo:** Subsecretaría de modernización del estado con asistencia de las Direcciones Generales.

#### *6.1.1. Representación y participación activa en el Consejo Federal de la Función Pública (CoFeFuP).*

El Consejo Federal de la Función Pública de la República Argentina (CoFeFuP) se creó en diciembre de 1992 con la misión de colaborar en la planificación, coordinación, asesoramiento e implementación de los aspectos de la política de la función pública que comprometen la acción conjunta de la Nación, las Provincias y la hoy Ciudad Autónoma de Buenos Aires, mediante el fortalecimiento de las acciones de cooperación multilateral. Una de sus acciones es la de proponer cursos de política y acciones que favorezcan la transformación del Estado en los niveles Nacional, Provincial y Municipal con vistas al desarrollo económico y social, el mejoramiento integral de las respectivas organizaciones administrativas y aconsejar la determinación de las prioridades correspondientes<sup>1</sup>.

#### *6.1.2. Apoyo en la ejecución de las políticas que se concreten en el ámbito del Consejo Federal de Transparencia.*

El fin con el que fue creado el consejo, es la cooperación técnica entre las distintas jurisdicciones y la concertación de políticas en materia de transparencia y acceso a la información pública. Al ser ambas temáticas, competencias de la Subsecretaría de Modernización del Estado, la ejecución de las políticas que allí se definan son parte de nuestro compromiso.

#### *6.1.3. Generar y consolidar el vínculo con los departamentos de Modernización Administrativa dependientes de las Unidades de Planificación Sectorial.*

---

<sup>1</sup> <https://www.argentina.gob.ar/jefatura/gestion-y-empleo-publico/Cofefup/consejo-federal-de-la-funcion-publica>



Los departamentos de Modernización Administrativas fueron creados a los efectos de contar con un brazo ejecutor y de asistencia en las políticas y proyectos de modernización en cada ministerio, secretaría u organismo.

Es parte de nuestro compromiso, su consolidación como unidades administrativas y el fortalecimiento del vínculo de éstos con el órgano rector y entre sí, a los efectos de lograr una homogeneidad en los procesos de modernización de cada jurisdicción u organismo en el marco de los principios de la ley 3203-A de Simplificación y Modernización de la Administración.

#### *6.1.4. Impulsar el funcionamiento del Consejo de Transformación Digital de la Provincia.*

El Consejo de Transformación Digital de la provincia surge por la necesidad de contar con un ámbito técnico-político en el que se definan, coordinen e implementen proyectos de modernización e innovación tecnológica en los organismos del Poder Ejecutivo.

El mismo funcionará mediante asambleas convocadas por la Secretaría de Coordinación de Gabinete a través de la Subsecretaría de Modernización del Estado y con comisiones de trabajo por temática, integradas por agentes de cada Ministerio, Secretaría u organismo.

#### *6.1.5. Participar en el Subcomité de Calidad en tecnología de la información de IRAM para la elaboración de las sucesivas partes de la Norma 17610 de Ecosistema Digital de Integrabilidad.*

La provincia del Chaco es participante activa desde los inicios de la elaboración de la Norma 17610 cuya primera parte ya se encuentra aprobada y donde se establece requisitos y recomendaciones para implantar y operar un Ecosistema Digital de Integrabilidad contemplando aspectos como:

- Integrabilidad inter-organizacional en general;
- Integrabilidad interna de una organización, entre distintos sistemas o tecnologías;
- Integrabilidad dentro de un grupo de organizaciones del mismo sector o clúster (ecosistema sectorial), por ejemplo: de salud, energético, educativo, bancario, financiero, etc.

Objetivo: 6.2. PROYECTOS ESPECIALES

#### *6.2.1. Proyecto DELTA*

El presente es un proyecto de fortalecimiento de la Gestión Provincial denominado “Implementación de Sistema Integral de Gestión y Actualización Catastral orientado a Fortalecer el Sistema Tributario Provincial sobre impuestos con base territorial.” en el marco de Meta de Gestión dentro de las Políticas Públicas al Programa de Fortalecimiento Institucional II, financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo

La Subsecretaría como ente responsable de la ejecución del proyecto, coordina y realiza el seguimiento de los avances.

#### *6.2.2. Proyectos CFI*

A través de este organismo, se pretende realizar:

- El proyecto dispositivo de Innovación Abierta, cuyo objetivo general es “Fomentar la innovación productiva y fortalecer el ecosistema emprendedor mediante procesos de innovación abierta”. El mismo consta de tres componentes:
  - 1) Jornada de sensibilización y vinculación
  - 2) Asistencia técnica a PyMEs y grandes empresas regionales
  - 3) Apoyo financiero para la implementación de soluciones
- Programa de formación 4.0. Impulsando el Desarrollo Tecnológico de Chaco\*\*

### *6.2.3. SINTyS- Desempeñar la Coordinación de la Unidad Provincial Chaco.*

La Dirección Nacional del Sistema de Identificación Nacional Tributario y Social (SINTyS) coordina el intercambio de información de personas físicas y jurídicas entre organismos nacionales, provinciales y municipales permitiéndoles a éstos contar con datos certeros y actualizados para la gestión de la información, por medio de sistemas informáticos o por medio de cruces entre bases de datos. Desde la Unidad Coordinadora Provincial (UCP Chaco) se gestionan las distintas vinculaciones y se da soporte para los distintos servicios que brinda dicha Dirección Nacional.

This work © 2024 by Subsecretaría de Modernización del Estado - Gobierno del Chaco is licensed under [CC BY-NC 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) 



This work © 2024 by Subsecretaría de Modernización del Estado - Gobierno del Chaco is licensed under [CC BY-NC 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) 

Foto de Portada

[https://unsplash.com/es/@arlington\\_research?utm\\_content=creditCopyText&utm\\_medium=referral&utm\\_source=unsplash](https://unsplash.com/es/@arlington_research?utm_content=creditCopyText&utm_medium=referral&utm_source=unsplash)

Arlington Research en

[https://unsplash.com/es/fotos/mesa-rectangular-de-madera-marron-kN\\_kViDchA0?utm\\_content=creditCopyText&utm\\_medium=referral&utm\\_source=unsplash](https://unsplash.com/es/fotos/mesa-rectangular-de-madera-marron-kN_kViDchA0?utm_content=creditCopyText&utm_medium=referral&utm_source=unsplash)

Unsplash



