

PROGRAMA DE POLÍTICAS PÚBLICAS

Fundación Nuevas Generaciones

en cooperación internacional con

Fundación Hanns Seidel¹

*Despapelización administrativa*²

Resumen ejecutivo

En el presente trabajo se propone modernizar la gestión estatal mediante la despapelización y la digitalización de los expedientes administrativos. Gracias a la implementación de tales medidas, se podrá eliminar la utilización del papel en el ámbito gubernamental y reemplazarlo por documentos y trámites electrónicos contenidos en bases de datos magnéticas. El registro digital de datos dará la posibilidad de generar, controlar, consultar y conservar los archivos y actuaciones administrativas remotamente, asegurando no solamente el mejor uso de los recursos, y consecuentemente la reducción de residuos, sino además brindando mayor celeridad y transparencia a los actos de gobierno.

I) Introducción

Las sociedades se encuentran expuestas al cambio permanente y está en manos de sus gobiernos tomar las medidas necesarias para que tales cambios los afecten de la mejor manera posible. Entre dichas transformaciones encontramos aquellas que se sustentan en los avances tecnológicos, dinamizando el intercambio de información y el almacenaje eficiente de la información. Por dicho motivo, muchos gobiernos nacionales y locales están dejando de lado el uso del papel como soporte para realizar sus tramitaciones. En su reemplazo utilizan las sofisticadas herramientas tecnológicas³ que aseguran una mayor eficiencia administrativa en el uso del tiempo y de sus recursos (menor uso de papel y generación de residuos, mejor uso del espacio, etc.), lo que

¹ La Fundación Hanns Seidel no necesariamente comparte los dichos y contenidos del presente trabajo.

² Trabajo publicado en el mes de enero de 2019.

³ Fuente: <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/08/Analisis-de-las-Tendencias.pdf>

conlleve a disminuir el gasto público gracias a las menores compras de insumos y a reducir la siniestralidad a causa de incendios e inundaciones que destruyen la documentación.

Lo dicho anteriormente refleja la necesidad de reformar los sistemas administrativos obsoletos a fin de que incorporen a su gestión las nuevas tecnologías junto a todas las ventajas que ellas ofrecen.

II) Necesidad de modernizar la burocracia estatal

Uno de los mayores desafíos a los que se enfrentan los gobiernos es el de aumentar la productividad y mejorar el servicio a la ciudadanía, consiguiendo una reducción del gasto público, sin disminuir la calidad de sus prestaciones. Para cumplir dichos desafíos es necesario incorporar lo que se denomina “administración electrónica”.

La administración electrónica suele definirse como el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) por parte de las administraciones públicas. Su utilización, acompañada de cambios en la estructura burocrática y de la organización de los poderes públicos, tiene como resultado una mejora del servicio al ciudadano y una reducción del gasto público.

Otro aspecto a destacar respecto de la incorporación de las TICs en la administración pública, es su potencial para generar mayor transparencia administrativa. Ello es así ya que permite la apertura de la información pública a la ciudadanía. Dicha apertura le brinda transparencia a la gestión pública, convirtiéndola en cercana y permeable al escrutinio ciudadano, eliminando o reduciendo los casos de incompetencia, ineficiencia y corrupción.

Como se puede ver, la incorporación de las TICs es una herramienta esencial para reforzar el carácter republicano y democrático de los sistemas de gobierno. Las tecnologías de la información se sitúan como las herramientas esenciales e imprescindibles para lograr la transparencia de la gestión pública mediante la puesta a disposición de toda la información disponible a los gestores públicos, a las organizaciones de la sociedad civil y, en definitiva y por sobre todas las cosas, a cada contribuyente en particular, destinatario principal de todos los actos de gobierno.

III) Beneficios para los ciudadanos y el Estado⁴

La adopción de las TICs propende a la despapelización de la administración, lo que se traduce en beneficios tales como una mayor transparencia, celeridad en los trámites, simplificación de las comunicaciones, incremento de la productividad, etc. Por dicho motivo podemos afirmar que las TICs hacen más eficiente al Estado y mejoran la calidad de vida de las personas.

El uso de las TICs en el ámbito público constituye la base fundamental para la transformación del Estado en una máquina moderna y eficiente. Ello se debe a que facilita el control interno y el externo, reduce los costos, descentraliza la gestión y mejora el trabajo de sus agentes.

A través de las TIC se mejora también la calidad de los servicios administrativos para los contribuyentes generando ahorros de tiempo y dinero. Respecto de esto último, vale destacar que, sin el uso de las TICs, el sesenta por ciento del tiempo que demanda la resolución de un trámite administrativo es insumido por el acarreo de la documentación entre las distintas áreas por las que debe pasar, procedimiento físico que desaparece con la informatización.

Entre los beneficios que reporta la adopción de las TICs se destaca además el impacto positivo en el ambiente que conlleva la disminución del uso de papel en los trámites administrativos. Ello se debe a una disminución en la demanda de los recursos naturales a partir de los cuales se lo elabora, la reducción en la fabricación de artefactos electrónicos que se valen de dicho insumo (fotocopiadoras e impresoras), y el ahorro de la energía que demandaría el funcionamiento de dichas máquinas.

En base a lo precedentemente descripto, y a modo de síntesis, podemos afirmar que los beneficios que reporta la adopción de las TICs en el ámbito gubernamental son los siguientes:

- Aumento de la eficiencia en el trámite de las actuaciones administrativas
- Ahorro de recursos (espacio, tiempo, gasto público, etc.)
- Mejora las condiciones de trabajo de los agentes administrativos
- Atención al contribuyente sin restricción horaria y sin importar el lugar geográfico en que se encuentre

⁴ Fuente:

https://www.researchgate.net/publication/281445415_EVOLUCION_DEL_GOBIERNO_ELECTRONICO_ESTADO_DEL_ARTE

- Acceso a información pública en forma simple, barata, oportuna, clara y transparente.
- Perdurabilidad de las actuaciones digitalizadas
- Preservación del medio ambiente

IV) Experiencia internacional

A fin de poder graficar de la mejor manera la forma en que las políticas públicas necesarias para modernizar el Estado deben ser implementadas, en el presente apartado se exponen, a modo de ejemplo, iniciativas implementadas en otros países en los que se hace uso intensivo de las tecnologías de información en la gestión pública.

Reino de España

Según los índices e-Gov Survey de 2016 España es uno de los principales ejemplos en el mundo en lo que refiere a gobierno electrónico. Dicha realidad es fruto de las iniciativas que desde hace más de una década se vienen implementando en dicho país.

En 2007 España sancionó la ley 11 de Administración Electrónica⁵ que regula los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa y reconoce a los ciudadanos el derecho a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos. Entre sus principios, la ley afirma la libertad de los ciudadanos para elegir la vía o canal por el que prefieran comunicarse con las autoridades gubernamentales.

Dicha norma establece además que las administraciones públicas deben utilizar las tecnologías de la información asegurando la disponibilidad, el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que gestionen en el ejercicio de sus competencias.⁶

⁵ Fuente: <https://www.boe.es/boe/dias/2007/06/23/pdfs/A27150-27166.pdf>

⁶ Fuente: <https://www.alejandrobarrros.com/gobierno-electronico-a-espana-le-resultado/>

En 2013 se elaboró la Agenda Digital⁷ para España con la intención de mejorar y modernizar la productividad y la competitividad de la sociedad española mediante el uso eficaz e intensivo de las TIC por la ciudadanía, empresas y administraciones.

En el 2015 se sancionó la ley 39/2015⁸ que establece que *“una Administración sin papel, basada en un funcionamiento íntegramente electrónico, no sólo sirve a los principios de eficacia y eficiencia al ahorrar costes a ciudadanos y empresas, sino que también refuerza las garantías de los interesados a la vez que facilita una mejor transparencia”*. Por lo tanto, dicha ley establece que los actos y los documentos administrativos se producirán y emitirán por escrito a través de medios electrónicos.

También en 2015, se creó el Plan de Transformación digital de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos. Dicho plan constituyó el marco estratégico global para avanzar en la transformación gubernamental, estableciendo los principios rectores, los objetivos y las acciones para alcanzarlo y fijando los hitos para el desarrollo gradual de la Administración Digital.⁹

El Plan de Transformación digital de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos tuvo en cuenta las recomendaciones de la OCDE para la elaboración de estrategias de Administración digital.

En síntesis, el Reino de España se encuentra en tránsito por el camino de la despapelización en miras a construir un gobierno electrónico que pueda atender de manera expedita al ciudadano y proveerlo de información con tan solo un click, motivo por el cual suministra servicios electrónicos completos, de calidad y fáciles de usar y que permiten nuevas formas de colaboración y relación entre el Estado y los contribuyentes mediante el empleo de las nuevas tecnologías.

República Dominicana

⁷ Fuente: http://www.agendadigital.gob.es/agenda-digital/recursos/Recursos/1.%20Versi%C3%B3n%20definitiva/Agenda_Digital_para_Espana.pdf

⁸ Fuente: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565&p=20151002&tn=2>

⁹ Fuente: <https://administracionelectronica.gob.es/>

En 2006 se creó en República Dominicana la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación. Dicho organismo, dependiente del poder ejecutivo, fue concebido para planificar, dirigir y ejecutar las acciones necesarias para implementar el Gobierno Electrónico en el país mediante la difusión y uso de las TICs.¹⁰

La República Dominicana tiene un importante historial de adaptación a los avances tecnológicos del mundo y dicha realidad llevó a que el Estado Dominicano entendiera que también debe utilizar las nuevas tecnologías en la administración pública. En tal sentido, reconoció que el denominado gobierno digital es esencial para transformar la administración pública, contribuir al desarrollo socioeconómico del país y colmar las expectativas de los ciudadanos.¹¹ Con motivo de ello, dicho país cuenta con un Marco Normativo de uso TIC y Gobierno Electrónico.

Es importante destacar que la República Dominicana se encuentra entre los países que más medias ha adoptado tendientes a implementar el gobierno digital. Según un estudio de la ONU, se ubica en el décimo octava posición entre los treinta y tres países de América Latina y el Caribe, y en el octavo puesto entre los países del Caribe.

En 2006 se creó en la República Dominicana la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación. Dicho organismo, dependiente del poder ejecutivo, fue concebido para planificar, dirigir y ejecutar las acciones necesarias para implementar el Gobierno Electrónico en el país mediante la difusión y uso de las TICs.¹²

Por lo tanto, la República Dominicana entiende que el desafío que se les presenta consiste en utilizar las TICs para de esta manera lograr cercanía con los ciudadanos, ofrecerles nuevas oportunidades económicas, cubrir sus necesidades, presentarles un eficiente control sobre la organización y la gestión interna, e incrementar la capacidad y la calidad de los servicios que se ofrecen.

Dinamarca

¹⁰ Fuente: <http://www.optic.gob.do/>

¹¹ Fuente: <https://www.prensa-latina.cu/index.php?o=rn&id=208478&SEO=destaca-dominicana-en-implementacion-del-gobierno-electronico>

¹² Fuente: <http://www.optic.gob.do/>

En la década de 1970 diversos municipios daneses comenzaron a organizarse para compartir información mediante sistemas informáticos. Ese fue el primer indicio del gobierno electrónico en el mundo, y dicha tendencia comenzó a replicarse en otros países europeos y en Estados Unidos de América. Principalmente durante la década de los 90, debido a la explosión de Internet, lo que dio lugar a la implementación de políticas gubernamentales que rigieran el desarrollo y operación del gobierno electrónico.¹³

En 2008 Dinamarca lanzó un programa a través del portal borger.dk¹⁴ mediante el cual todos los ciudadanos daneses tienen su propia página personal, llamada MyPage¹⁵. Dicho portal, es la entrada a todo el sector público danés y proporciona acceso a una gran cantidad de información y servicios. A través de este portal se le simplifica el camino al usuario ya que le permite un acceso de manera más efectiva a los departamentos del sector público. El lema de la página es "el acceso del público". Además, el portal permite reportar un cambio de domicilio, solicitar préstamos y becas estudiantiles, ver y modificar cuestiones fiscales, solicitar una pensión del Estado e informar sobre cambios en los ingresos o en el estado civil. Finalmente, a través de un buzón llamado E-Box se recoge todo el correo que el ciudadano recibe de las autoridades públicas y las empresas privadas.

Un dato curioso a destacar es el nombramiento de un embajador digital por parte del Ministro de Asuntos Exteriores danés, Anders Samuelsen¹⁶. De esta forma, Dinamarca se ha convertido en el primer país del mundo en establecer relaciones diplomáticas con las grandes empresas tecnológicas como Google, Apple y Microsoft.

Perú

El desarrollo de las telecomunicaciones en Perú ha sido fundamental, motivo por el cual su administración nacional entendió que la mayor parte de los servicios ofrecidos por ella son pasibles de ser prestados de manera digital. De esa manera, la realización de trámites varios; el seguimiento

¹³ Fuente: <https://www.derecho-comparado.org/Colaboraciones/carranzagobiernoelectronico.htm>

¹⁴ Fuente: <https://www.borger.dk/>

¹⁵ Fuente: <https://nemlog-in.dk/login.aspx/noeglekort>

¹⁶ Fuente: <https://mundo.sputniknews.com/europa/201701281066540031-embajada-internet-ciberespacio-apple-google/>

de dictámenes; la obtención de certificados; el pago de impuestos y tributos; el acceso a información legal, tributaria, comercial, entre otros, pueden ser organizados para su prestación en línea. Gracias a ello se simplifica la realización de trámites, reduce el costo de los servicios, se evita el traslado hacia los lugares físicos de pago.¹⁷

Para tales efectos, el estado creó un portal de acceso al ciudadano en internet cuya función es servir de ventanilla única para la prestación de servicios públicos del Estado.

Los objetivos del portal son:

- Brindar información al ciudadano sobre los servicios del Estado desde un único punto de entrada en Internet; y proporcionar servicios públicos en línea.
- Desarrollar el gobierno electrónico en el país
- Apoyar los esfuerzos del Estado para la simplificación administrativa y descentralización.

El portal logró generar un trabajo colaborativo, asumido por las instituciones públicas participantes, que permite tener la información actualizada permanentemente y sin necesidad de realizar trámites en papel ya que, el gobierno electrónico reporta las siguientes ventajas.¹⁸

- Hace más productivo el gasto público.
- Facilita el acceso del ciudadano a los servicios públicos.
- Aumenta la competitividad.
- Mejora la eficiencia y la transparencia de la gestión.
- Combate la corrupción.
- Crea vínculos hacia el proceso de democratización y participación ciudadana.
- Fortalece la interacción y la responsabilidad entre los ciudadanos y sus representantes públicos.
- Genera confianza

¹⁷ Fuente: <http://www.gobiernodigital.gob.pe/estudios/publica/estudios/Lib5152/Libro.pdf>

¹⁸ Fuente: <http://www.serviciosalciudadano.gob.pe/>

A fin de potenciar el uso de las TICs con fines gubernamentales, Perú sancionó en 2005 ley 28.612¹⁹ que regula el uso, adquisición y adecuación de software por parte del Estado. Dicha norma, entre otros aspectos, obliga al Estado a mantener los criterios de neutralidad, vigencia tecnológica, libre concurrencia y trato justo e igualitario de proveedores.

Vale aclarar que en 2011 el Perú decidió implementar políticas de gobierno abierto con el fin de que el sector público sea eficiente, efectivo, responsivo, transparente, participativo, confiable, dispuesto a rendir cuentas y justo, gracias a lo cual se reducen drásticamente las posibilidades de cometer actos de corrupción. Dicha realidad hizo que en Perú se redoblaran los esfuerzos para reforzar las políticas que promueven el gobierno electrónico y mejorar las relaciones entre el Estado y el ciudadano.²⁰

V) Experiencia nacional

La República Argentina, ha iniciado el camino hacia la despapelización de su administración pública mediante la adopción, tanto a nivel nacional como sub nacional, de políticas referidas a la digitalización gubernamental. A continuación se analizan algunos casos que servirán como ejemplo para ilustrar dicha realidad.

Gobierno nacional

En 2005 el poder ejecutivo aprobó los lineamientos estratégicos del Plan Nacional de Gobierno Electrónico y de los Planes Sectoriales de los organismos de la Administración Pública Nacional mediante el decreto 378²¹.

En 2011 la Jefatura de Gabinete de Ministros, mediante la resolución 754 creó el programa “Unidad de Software Público”. Dicho programa tiene por objeto *“evaluar el software disponible en los organismos de la Administración Pública Nacional y promover la implementación de aquellos*

¹⁹ Fuente:

[http://www.kas.de/upload/auslandshomepages/medioslatinos/peru/peru_legislacion_ley_de_software_libre_para_administracion_publica_\(2005\).pdf](http://www.kas.de/upload/auslandshomepages/medioslatinos/peru/peru_legislacion_ley_de_software_libre_para_administracion_publica_(2005).pdf)

²⁰ Fuente: <https://www.rsm.global/peru/es/insights/case-studies/despapelizar-las-empresas-y-el-estado>

²¹ Fuente:

http://www.revistarap.com.ar/Derecho/administrativo/informatica_derecho/decreto_378_2005_plan_nacional_de_gobierno.html

que cumplan con los estándares propuestos. Asimismo, propone las actualizaciones de los estándares sobre tecnologías en lo referente a la utilización de software público y brindar asistencia técnica a los organismos nacionales, provinciales y municipales, que así lo requieran”.²²

En 2018 a través del Decreto 733²³ el Poder Ejecutivo Nacional dispuso la regulación de fechas en que regirá la obligatoriedad de instrumentar el sistema Gestión Documental Electrónica (GDE) bajo la órbita del Ministerio de Modernización. A través de dicho sistema se estableció el acceso y la tramitación digital completa, remota, simple, automática e instantánea del entramado administrativo nacional. Dicho decreto en el artículo 6 establece “*las entidades y jurisdicciones deben promover la recepción de documentación en formato electrónico mediante el sistema GDE, así como su intercambio automático entre los sistemas de GDE implementados en los distintos niveles nacional, provincial y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, organismos tripartitos, entes públicos no estatales y otras entidades.*”²⁴

Asimismo, dicho decreto suprime la exigencia de la presentación de documentación en soporte papel. En el caso de que el administrado voluntariamente presente documentación en soporte papel, el organismo debe digitalizarlo e incorporarlo al sistema de GDE. Asimismo, las personas jurídicas que interactúan con la IGJ, ANSES, AFIP, CNV, el BCRA, la SSN, los entes reguladores de servicios públicos y los que intervienen en la conformación y control de personas jurídicas, deberán contar con una cuenta de usuario en la plataforma de Trámites a Distancia (TAD) del sistema de GDE.

Como se puede apreciar, el decreto 733/2018 representa un gran avance hacia la desburocratización de la administración pública en la búsqueda de poner al Estado al servicio de la ciudadanía.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

A partir de 2008, el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires comenzó a desarrollar una profunda modernización de la gestión pública mediante el uso de las innovaciones tecnológicas que

²² Fuente: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/185000-189999/186418/norma.htm>

²³ Fuente: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=313243>

²⁴ Fuente: <https://www.compliancesolutions.com.ar/decreto-nro-733-2018-ministerio-de-modernizacion/>

se han desarrollado de manera exponencial en los últimos años, abriendo las puertas a una nueva forma de relación entre gobierno y ciudadanía.²⁵

La gestión documental electrónica implementada por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires significó una enorme transformación puesto que consideró que la tecnología es fundamental para estar cerca del contribuyente y simplificar su vida. Ese fue el motivo por el cual se desarrollaron políticas públicas destinadas a optimizar la gestión del gobierno local y a simplificarle al vecino la realización de trámites mediante el uso de las más novedosas herramientas tecnológicas.

En 2009, la Secretaría de Legal y Técnica del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires se impuso el desafío de erradicar al papel y avanzar hacia el gobierno electrónico con un proceso interno basado en la gestión documental digital. Hacia fines de 2013 dicha tendencia se había expandido a toda la administración del gobierno local, de manera tal que prácticamente la totalidad de la gestión pasó a realizarse de manera electrónica. Ello significó un hito no solo en la ciudad, sino también a nivel nacional e internacional.

Para las autoridades del Gobierno de Ciudad de Buenos Aires, una urbe inteligente es aquella cuyas políticas están orientadas de manera general e integral a la eficiencia y transparencia de los procesos gubernamentales, al acceso a la información pública, al desarrollo sustentable, a la integración económica y social mediante la implementación de nuevas tecnologías y a la amplitud de los servicios brindados al ciudadano.²⁶ Por dicho motivo en la actualidad cerca de 850 tipos de trámites se realizan en la Ciudad de Buenos Aires de forma totalmente digital.

Mendoza

La provincia de Mendoza se sumó en 2016 a la tendencia mundial de prescindir del papel en la burocracia diaria de sus organismos públicos. En tal sentido, al ahorro de papel y de horas de

²⁵ Fuente: https://www.boletinoficial.gob.ar/bundles/boraboraweb/files/gde_version_online_0_1.pdf

²⁶ Fuente: http://www.buenosaires.gob.ar/areas/leg_tecnica/sin/normapop09.php?id=138781&qu=c&ft=0&cp&rl=1&rf=0&im&ui=0&printi=1&pelikan=1&sezion=825352&primera=0&mot_toda&mot_frase=comunas&mot_alguna

trabajo, se suma la agilización de los mecanismos del Estado a fin de lograr una mayor transparencia.²⁷

Lo primero que efectuó la administración provincial, en relación al gobierno electrónico, fue la digitalización del Boletín Oficial mendocino. Prosiguió luego con el paso al formato electrónico de numerosos trámites correspondientes a reparticiones del sector público como la Administración Tributaria de Mendoza, Dirección General de Escuelas, Defensa al consumidor, Obra Social de los Empleados Públicos, etc.

Al igual que ocurre en el Gobierno Nacional, la provincia de Mendoza posee su Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE), compuesto por distintos módulos: Comunicaciones oficiales, Generador de Documentos Electrónicos Oficiales (GEDO), Trámites a Distancia (TAD) y Expediente Electrónico (EE).

Un dato no menor a destacar es el hecho de que, a partir del primero de enero de 2019, operó la fecha de caducidad para el uso del papel para todos los trámites administrativos con el estado provincial.²⁸

Entre Ríos²⁹

La Secretaría de Modernización del Estado, Ciencia y Tecnología de Entre Ríos lanzó en 2017 el programa de despapelización de la administración pública. Dicha iniciativa tiene como asociado a la Fundación “Quanta El Bien Hacer”³⁰. Los objetivos del programa son los siguientes:

- Propiciar la despapelización dentro de la administración pública provincial para generar un entorno de trabajo saludable.
- Disminuir la utilización del papel mediante la adopción de buenas prácticas.
- Favorecer a diversas instituciones públicas y/o sociales con mobiliario financiado a través del papel de descarte.

²⁷ Fuente: <https://www.youtube.com/watch?v=X2bSoOZwlHQ>

²⁸ Fuente: <https://www.argentina.gob.ar/noticias/el-1deg-de-enero-de-2019-dejara-de-utilizarse-el-papel-en-los-tramites-del-gobierno-de-la>

²⁹ Fuente: <https://www.entrerios.gov.ar/modernizacion/despapelizacion/>

³⁰ Fuente: <http://www.quanta.com.ar/>

- Contribuir con el cuidado del ambiente

Para lograr los objetivos anteriormente enumerados, el programa establece una serie de buenas prácticas que apuntan a reducir el uso del papel en las oficinas públicas del Estado y de esa manera optimizar el uso del espacio físico, agilizar los procedimientos administrativos, ahorrar recursos económicos y cuidar el ambiente.

Dentro de las buenas prácticas para el uso del papel antes aludidas, el programa entrerriano propone la adopción de las siguientes medidas:

- Usar el papel de forma racional
- Editar los documentos
- Evitar copias e impresiones innecesarias
- Guardar los archivos
- Conocer el funcionamiento de los equipos tecnológicos
- Reutilizar el papel
- Usar el correo electrónico
- Promover herramientas de colaboración

Es importante mencionar que el programa comprende además la firma de una carta de compromiso institucional de despapelización por parte de todos los organismos del Estado provincial. Mediante dicha carta cada organismo se compromete a adoptar las buenas prácticas para el uso del papel y a implementar medidas de despapelización y digitalización dentro de su ámbito de aplicación.

Santa Fe³¹

En la provincia de Santa Fe, el proceso de despapelización comenzó en 2005 con la sanción del Decreto 697/05³² y la Ley 12.492³³. Mediante ambas normas se aprobó el Convenio de

³¹ Fuente:

<https://www.santafe.gov.ar/normativa/getFile.php?id=1285765&item=154594&cod=d0c87b778449169dfb49e3c29aaa3f8f>

Cooperación firmado entre la Subsecretaría de la Gestión Pública de la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación y el Gobierno de la Provincia de Santa Fe enmarcado dentro del proceso global de modernización del Estado.

Diez años después se dictó el decreto N° 4174/15³⁴ mediante el cual se estableció el nuevo "Reglamento para el Trámite de las Actuaciones Administrativas" en el ámbito de la provincia. Dicho decreto establece los lineamientos para la reforma y la modernización del Estado provincial mediante la mejora de los procedimientos y el establecimiento de altos estándares de transparencia y eficacia en la gestión pública provincial. Dentro de tales directrices establece los parámetros para la agilización y la simplificación de los trámites administrativos mediante la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación y la eliminación del papel en dichas actuaciones y procedimientos.

En 2016 la provincia estableció el Plan Estratégico de Tecnología "TecnoFE 2016-2018"³⁵. Mediante dicho plan se propuso la mejora de la gestión de la administración pública a través de cincuenta y cinco proyectos de desarrollo tecnológico, para cuya implementación el Estado santafesino se dispuso a invertir cincuenta y siete millones de dólares. Las áreas sobre las cuales se puso especial énfasis son salud, educación, seguridad pública, gestión de recursos, compras y contrataciones y procesamiento y transmisión de datos electorales.

Los objetivos de TecnoFE son los siguientes:

- Responder eficientemente a las crecientes expectativas ciudadanas en el área de Seguridad Pública.
- Responder con eficacia a los cambios de las necesidades públicas con la Gestión de Ingresos (Ministerio de Economía) y de Control de Gasto (Ministerios de Educación, Salud y Economía).
- Aprovechar al máximo las TICs incorporadas por la Provincia de Santa Fe.

³² Fuente:

<https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/download/58363/284450/file/Resoluci%C3%B3n%200386-07.pdf>

³³ Fuente: <https://www.santafe.gob.ar/boletinoficial/ver.php?seccion=11-09-2018avisos.html>

³⁴ Fuente: <http://upcnsfe.com.ar/agregados/docs/124276643556c5d92eb36e4.pdf>

³⁵ Fuente: <https://www.santafe.gob.ar/index.php/web/content/download/227917/1193681/>

La provincia firmó, también en 2016, un convenio de cooperación con entidades intermedias de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con el fin de avanzar en la ejecución de los distintos proyectos del Plan “TecnoFE”. El objeto del convenio es el desarrollo de actividades conjuntas de cooperación tecnológica y académica entre dichas entidades y el gobierno provincial.³⁶

Finalmente, en 2017 se aprobó mediante el decreto 426/17³⁷ la Gestión Documental Electrónica (GDE), como sistema integrado de caratulación, numeración, seguimiento y registración de movimientos de todas las actuaciones y expedientes administrativos del Sector Público Provincial. Gracias a ello se alcanzará la tramitación íntegramente digital de los expedientes provinciales. La adopción del GDE permitirá agilizar la gestión, compartir información al instante, y además reducir y ahorrar el uso de papel. Para 2019 se proyecta un ahorro en papel del 50% y la disminución en las compras de tinta e impresoras.

VI) Propuesta programática

La Despapelización de la administración es necesaria para acabar con las desventajas ambientales, económicas, operativas y sanitarias que genera el uso de papel. En tal sentido, creemos necesaria la adopción de políticas públicas tendientes a reducir su utilización y a fomentar la informatización de la documentación y los procedimientos. Gracias a ello se facilitará enormemente el acercamiento entre el gobierno y los ciudadanos, se protegerá el ambiente, se ahorrarán recursos, se optimizará el uso del tiempo, se dará mejor uso al espacio físico, se promoverá la transparencia, etc. Dichos cometidos se alcanzarán mediante la utilización de las TICs.

Por otro lado, resulta importante mencionar que el cambio desde un modelo tradicional a uno totalmente digital comprende diversas etapas que varían según la complejidad de las herramientas utilizadas. Por dicho motivo, para lograr los objetivos precedentemente citados se proponen las medidas que a continuación se explican:

³⁶ Fuente: <https://www.santafe.gob.ar/noticias/noticia/244986/>

³⁷ Fuente: <https://www.santafe.gov.ar/normativa/getFile.php?id=1285765&item=154594&cod=d0c87b778449169dfb49e3c29aaa3f8f>

En primer lugar, se deberá desarrollar una evaluación de razonabilidad ya que la incorporación de las TICs a un gobierno demanda una considerable inversión inicial.

En segunda instancia, al no existir un modelo único de gobierno electrónico, cada gobierno deberá desarrollar su propio plan marco de modernización en el cual se establecerán las etapas de la digitalización y el tipo de actuaciones y documentos que se pretenden informatizar. En tal sentido, cada iniciativa será el resultado de la combinación de las necesidades locales, los avances tecnológicos, la disponibilidad de recursos y otros aspectos que varían según el tiempo y el lugar.

En tercer lugar, una vez trazado el plan marco, será necesario identificar qué organismos llevan adelante trámites cuya digitalización sea más fácil de desarrollar. Acto seguido cada organismo deberá adoptar su estructura para alcanzar la digitalización de sus procesos. Sin embargo, es frecuente que durante cierto lapso de tiempo coexistan los trámites digitalizados y los que se encuentren en soporte papel.

Simultáneamente se deberá recurrir a la capacitación del personal administrativo en el uso de las TICs. Una vez concluida la capacitación, se deberá establecer la obligatoriedad del reemplazo definitivo del papel a través de sucesivas medidas.

Por otro lado, la digitalización de la administración requiere que los gobiernos lleven adelante campañas de información, difusión y capacitación para que los ciudadanos sepan qué trámites se pueden realizar de manera digital y cómo hacerlo.

Es importante destacar que para lograr una correcta implementación de los programas de digitalización / despapelización, es necesario contar con equipos especializados que asesoren al gobierno en todos los aspectos vinculados a las medidas asumidas. Entre dichos equipos podemos destacar los siguientes:

- Equipo jurídico, que definirá el marco legal y toda la normativa necesaria para otorgar a los documentos electrónicos la misma eficacia legal que los tradicionales en papel.
- Equipo encargado del correcto funcionamiento de los procesos, el impacto de los cambios implementados y la medición de los resultados.
- Equipo de TIC, a cargo de la construcción de las herramientas tecnológicas que permitan cumplir los requisitos funcionales y legales requeridos.

- Equipo de implementación, que analizará las dificultades que implica la utilización de nuevas herramientas en la administración pública, la definición de los procesos, la capacitación de los usuarios, la atención de inquietudes y todo lo relacionado con la puesta en funcionamiento del programa de digitalización / despapelización.

Será conveniente, por último, que los gobiernos, además de establecer los procedimientos de auditoría interna sobre el funcionamiento de los programas, cuenten con expertos ajenos a la administración que a su vez realicen los controles pertinentes a partir de los cuales se establezcan las mejoras que hagan falta.

IV) Conclusión

No caben dudas acerca de la conveniencia de modernizar la gestión pública. Una manera de lograrlo, como se ha explicado a lo largo del presente trabajo, es mediante la adopción de programas de digitalización y la consecuente despapelización de la administración. Gracias a ello se evita el gasto de recursos económicos, el daño en el ambiente, el dispendio de tiempo y la mala utilización del espacio. Al mismo tiempo se logra una mayor eficiencia de la administración pública, mayor transparencia, el acercamiento entre el gobierno y los contribuyentes y la profesionalización del agente público.

Para lograr el cambio propuesto las TICs son la herramienta más poderosa con la que se cuenta. Por tale motivo, podemos afirmar que las TICs son imprescindibles para el funcionamiento de la administración pública en particular y de la sociedad en general y que en el futuro cercano, un gobierno será más o menos eficiente en la medida en que adopte las tecnologías necesarias para su gestión.

Al mismo tiempo, la adopción de las TICs propiciará la participación público privada y el desarrollo de dicha herramientas en el ámbito local, generando empleo genuino y la exportación de servicios y conocimientos, ambas mercancías que demanda mundo hoy demanda.

Sintetizando, la despapelización de la administración pública requiere de un cambio cultural que afecta tanto a los procesos como los hábitos y comportamientos de las personas y los organismos. Por lo tanto, solamente será posible lograrlo gracias a las modernas tecnologías

digitales que mejorarán la capacidad para hacer frente a los desafíos del siglo XXI y superar las barreras burocráticas del Estado.

FUNDACION NUEVAS GENERACIONES

Beruti 2480 (C1117AAD)
Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina)
Tel: (54) (11) 4822-7721
contacto@nuevasgeneraciones.com.ar
www.nuevasgeneraciones.com.ar

FUNDACION HANNS SEIDEL

Montevideo 1669 piso 4° depto "C" (C1021AAA)
Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina)
Tel: (54) (11) 4813-8383
argentina@hss.de
www.hss.de/americalatina