

RESOLUCIÓN Nº 52



Índice

Antecedentes históricos y jurídicos de la Secretaría de Modernización.....3

Estructura General de la Organización.....9

Visión.....10

Misión.....10

1. Funciones Secretaría de Modernización del Estado.....13

1.1 Subsecretaría de Tecnologías de la Información y la Comunicación.....12

1.1.1 Dirección General de Telecomunicaciones.....13

1.1.2 Dirección General de Tecnologías de la Información.....14

1.1.2.1 Programa Desarrollo de Sistemas.....15

1.1.2.2 Programa Infraestructura de TICs.....15

1.1.2.3 Programa de Análisis de Sistemas.....16

1.1.3 Dirección General de Soporte de TICs.....17

1.2 Subsecretaría de Estado Abierto.....18

1.2.1 Dirección General de Atención al Ciudadano.....18

1.2.1.1 Programa Centro de Atención Telefónica 148.....19

1.2.1.2 Programa Centro de Atención Ciudadana.....20

1.2.2 Dirección General de Transparencia y Participación Ciudadana.....21

1.2.2.1 Programa Transparencia y Acceso a la Información Pública.....21

1.2.2.2 Programa Participación Ciudadana.....22

1.2.2.3 Programa Innovación Pública.....22

1.3 Dirección General de Calidad de los Servicios.....23



## Antecedentes históricos y jurídicos de la Secretaría de Modernización

Las áreas de "Modernización del Estado" no son algo nuevo en los organigramas de los Gobiernos, tanto Nacionales como Provinciales y Municipales. Tienen como antecedentes unidades orgánicas que anteriormente tenían otras denominaciones tales como "Reforma del Estado", "Gestión Pública", "Participación Ciudadana" o "Atención al Público".

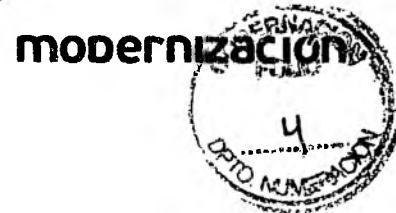
En el plano internacional en la región, el Consejo Directivo Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, aprobó en 1998 el documento "Una Nueva Gestión Pública para América Latina" buscando que los Gobiernos tengan una nueva visión para dar respuesta a los nuevos problemas y escenarios, un "Estado para el siglo XXI". Luego, la XIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, realizada en 2003, incluyó en su "Declaración de Santa Cruz de la Sierra" un compromiso para avanzar en la profesionalización de la función pública de los países de la región y respaldaron los principios y orientaciones de la "Carta Iberoamericana de la Función Pública" adoptada por la V Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado. *"Reiteramos nuestro empeño en el fortalecimiento institucional del Estado, en lograr administraciones públicas más eficaces y transparentes y en promover los instrumentos necesarios para una mayor participación de la sociedad civil en el proceso de toma de decisiones. Los Estados Iberoamericanos fortalecerán en sus agendas gubernamentales las políticas de reforma de la Administración Pública"* manifestaron, marcando el rumbo de las áreas encargadas de que esto suceda.

De igual manera, dos Cumbres Iberoamericanas de Jefes de Estado y de Gobierno, la XVI realizada en el 2006 en Montevideo, República Oriental del Uruguay, y la XVII efectuada en el 2007 en Santiago de Chile, respectivamente, respaldaron las iniciativas del "Código Iberoamericano de Buen Gobierno" y de la "Carta Iberoamericana del Gobierno Electrónico" promoviendo también mejoras en la gestión pública de los países de la región.

La mencionada Carta Iberoamericana vincula la calidad en la gestión pública con dos propósitos fundamentales: la orientación a la satisfacción del ciudadano participando y controlando y la gestión pública orientada a resultados con control público. Para ello se fomentan estrategias de innovación.

La denominación "Modernización" cobró relevancia durante 2015, pasó a ser un Ministerio Nacional, con cinco temáticas: "Modernización administrativa, actualización de la infraestructura tecnológica, gobierno abierto, gobierno digital y finalmente, una política que desarrolle los recursos humanos y valor a la carrera pública".

En los últimos años cada vez más administraciones buscan incorporar tecnología para mejorar el funcionamiento del Estado, puertas adentro, y también para los servicios a



los ciudadanos.

A nivel regional, en países como Chile, pusieron en funcionamiento la Unidad de Modernización y Gobierno Digital. En Perú está activo el Sistema de Modernización del Estado. Allí se elaboró una "Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública" y un "Plan de implementación que define las metas a alcanzar".

A nivel provincial y municipal, la Ciudad Autónoma de Buenos Aires ya contaba hace muchos años con un Ministerio de Modernización y ciudades como Salta también crearon en 2015 áreas de Modernización en el más alto rango.

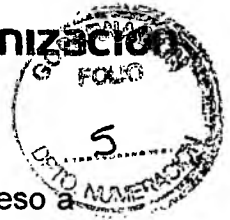
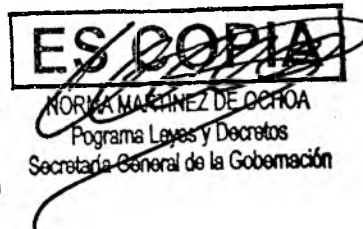
Incluso hace 15 años el Gobierno Nacional creó con el Decreto 103/01 el "Plan Nacional de Modernización del Estado". Los objetivos eran similares a los que la mayoría de las áreas de este tenor hoy se proponen: "cambio en el modelo de gestión", "gestión por resultados", "formación y desarrollo del capital humano", "nuevo sistema de compras" y "gobierno electrónico" manifestaban en 2001.

Incluso el tema Gobierno Abierto y Acceso a la Información Pública ya apareció en 2003 cuando el Gobierno Nacional puso en funcionamiento el Decreto 1.172 de acceso a la información.

### **Antecedentes en Salta**

Las primeras políticas de Estado Abierto pueden situarse con la creación del Boletín Oficial, en el año 1908, durante el gobierno del Dr. Luis Linares, por Ley Nº 800, a fin de dar autenticidad y vigor de ejecución a los actos de gobierno y a los documentos que por ley requieran publicidad oficial. A lo largo de su historia fue variando y adaptándose a las necesidades de la época, fue así que en sus comienzos era editado dos veces por semana, luego un día por semana, y en la actualidad todos los días hábiles. En el año 2005 se concretó el lanzamiento oficial de la Página Web con diversos canales de búsqueda y a partir de agosto de 2008 se publica el Boletín del día de forma gratuita.

A través del Decreto Nº 5.973 publicado en fecha 26/01/2009, se creó la Unidad de Proyectos de Sistemas y Comunicaciones e incorporar a la planta de cargos de la Secretaría General de la Gobernación el cargo de Director de Proyectos de Sistemas y Comunicaciones con carácter de Autoridad Superior – Fuera de Escalafón a fin de articular y coordinar todo proyecto de supervisión de estándares, adquisición, implementación y puesta en marcha y/o recepción final de todo sistema informatizado de gestión y/o administración, equipamiento informático, comunicaciones vinculadas de cualquier tipo y cualquier otro tipo de planificación e incorporación de tecnología de sistemas y comunicaciones en las distintas áreas de Gobierno centralizado u organismos descentralizados.



RESOLUCION Nº

52

DI

Los sucesivos decretos fueron ampliando paulatinamente los derechos de acceso a la información pública, sobre la base de la igualdad, sin limitaciones ni restricciones. En ese orden de ideas, por Decreto N° 2.187 del 02/07/2012, se establece el acceso libre y gratuito al Boletín Oficial vía internet, en la sección administrativa durante los días hábiles administrativos, extendiéndose por Decreto N° 2.133 del 18/06/2015, la gratuidad a todas las sesiones del Boletín Oficial.

Por último a fines del año 2015 se dictan las Disposiciones N° 374 y N° 375 mediante la primera se implementa la utilización de la firma digital a los fines de conferir autenticidad a los ejemplares publicados, y a través de la segunda se reemplaza el servicio de suscripciones por el servicio electrónico de publicación de ejemplares diarios con firma digital a partir del 1° de enero de 2016.

Pero específicamente sobre Modernización del Estado en el Gobierno de la Provincia de Salta, el primer antecedente se encuentra en el Decreto N° 1.363 del día 30-03-2012 por medio del cual se crea la Comisión de Modernización del Estado (CME), cuyo objeto era la elaboración y ejecución, previa aprobación por parte del Poder Ejecutivo, del Plan Maestro de Modernización del Estado (PMME), y el seguimiento, evaluación, formulación, desarrollo e implementación de proyectos específicos de Modernización del Estado en sus distintos aspectos, en el marco del PMME.

Luego, con la Disposición N° 01/12 de la Comisión de Modernización del Estado, se crea la Subcomisión para la Implementación y Seguimiento del Tablero de Control (STC), con el objeto de articular un sistema integrado de indicadores de los diferentes organismos productores de datos de la Administración Pública Centralizada y Descentralizada, para optimizar los procedimientos y técnicas de recolección de información, análisis, procesamiento y actualización de datos mediante un sistema informático adecuado.

Otro antecedente es el Decreto N° 1.438 del día 16-05-2013 donde se aprueba el Manual de Buenas Prácticas para la Generación de Estadísticas e Indicadores en la Administración Pública.

Más adelante, en diciembre de 2015, con la renovación del mandato del entonces Gobernador, a través de la Ley de Ministerios, se establecen competencias relacionadas a la Modernización del Estado. La Ley N° 7905 que se sancionó el día 03 de Diciembre de 2015, en su Capítulo XIV De la Secretaría General de la Gobernación en su Art. 34 establece que le Compete al Secretario General de la Gobernación asistir al Gobernador de la Provincia en lo inherente al despacho de todos los asuntos puestos a su consideración y en especial, inc.5: Diseñar políticas públicas en materia de gestión, administración y capacitación del personal de la Provincia, de normas de calidad, de gobierno electrónico, de formas de organización,



métodos y sistemas de los organismos de la Administración Pública y de todo lo inherente a la Función Pública Provincial e implementarlas a través de unidades operativas especializadas en el ámbito de cada Jurisdicción, con dependencia técnica de la Secretaría General de la Gobernación.

El Decreto N° 18 del día 11-12-2015 que aprueba las estructuras ministeriales crea la Secretaría de la Función Pública, con la Subsecretaría de Proyectos y Sistemas, de Organización y de Recursos Humanos en el ámbito de la Secretaría General de la Gobernación. Por otro lado se crea otro aspecto de la misma temática con la Secretaría de Atención Ciudadana en la Jefatura de Gabinete.

El antecedente normativo en la Provincia referido al Plan Maestro de Modernización del Estado (PMME), lo encontramos en el Decreto N° 777 del día 31-05-2016: en el cual se aprueba el acuerdo marco de cooperación celebrado con el Ministerio de Modernización de la Nación adhiriendo al Plan de Modernización del Estado, aprobado por el Poder Ejecutivo Nacional a través del Decreto N° 434/2016.

Que en tal sentido, a consecuencia del Acuerdo Marco citado, la elaboración e implementación del Plan de Modernización, se verá plasmado en proyectos de modernización administrativa, tecnológica y de gestión, que entre los más importantes se encuentran: la implementación del "Premio Provincial a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública Provincial", el sistema de atención telefónica ciudadana y el Portal para el Empleado Público.

En esa línea, el Decreto N° 464 del día 07-04-2017, en el marco del Decreto N° 777/16, instituye el Premio Provincial a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública Provincia.

La calidad e innovación en la gestión pública implica aquí una cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente en aras a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía bajo los parámetros de justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos.

Por otra parte, el Decreto N° 1.028 del día 28-07-2017 declara prioritario y de interés provincial la implementación del sistema de atención telefónica ciudadana en todo el ámbito de la provincia, que da lugar a la creación del 148. El servicio permitirá acercar la gestión del Estado a la ciudadanía, optimizando la calidad en la atención a través de una única línea telefónica gratuita, la que posibilitará al ciudadano recibir información y asesoramiento, realizar trámites y consultas de los distintos servicios que brinda el Estado a través de sus organismos y, simultáneamente, le permitirá al Gobierno de la Provincia conocer en tiempo real, sobre las necesidades, demandas y acciones en cada punto de la misma.

El Decreto N° 1.350 del 12-10-2017 también en el marco del decreto N° 777/16



implementa el Portal del Empleado Público y el Sistema de Recibos de Sueldo en Formato Digital de los agentes de la Administración Pública de la Provincia.

Con el Portal para el Empleado Público se accede a información de interés y a la realización de trámites con eficiencia y, la implementación de un sistema de expedición de recibos de sueldo en formato digital, logrando de este modo disminuir las erogaciones generadas por la impresión, facilitando el acceso a los recibos por parte de los agentes públicos y contribuyendo a la preservación del medioambiente.

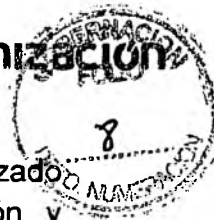
Luego el Decreto N° 1.599 del día 21-11-2017 crea la Secretaría de Modernización del Estado como Organismo dependiente de la Secretaría General de la Gobernación. En consecuencia, a través del Decreto N° 432 del día 05-04-2018, se modifica el Decreto N° 1.363/12 de la (CME), y a través de la Resolución N° 324/D/19 de la Secretaría General de la Gobernación, se aprueba el Manual de Misiones y Funciones de la Secretaría de Modernización del Estado .-

Entre otras medidas vinculadas al área se encuentra la Resolución N° 200/18 del Ministerio de Seguridad, del 21-03-2018. Se aprueban adjudicación de la licitación del "Plan Salta segura, Salta Inteligente", iniciada el 28-11-2017, la cual tenía por objeto la contratación de un Servicio de Telecomunicaciones en el marco del Plan Salta Segura, Salta Inteligente, a los efectos de adquirir los Servicios de Transporte de Datos para el Sistema de Video Vigilancia Inteligente del Gobierno de la Provincia de Salta.

El Decreto N° 573 del día 11-05-2018 aprueba la reglamentación de la ley N° 7.850 de adhesión a la Ley Nacional N° 25.506 sobre el empleo de firma electrónica y la firma digital. Se establece que la autoridad de aplicación de la presente Ley estará a cargo de la Secretaría General de la Gobernación, a través de la Secretaría de Modernización del Estado y sus competencias.

Luego, la Resolución N° 83/18 de la Secretaría General de la Gobernación, del día 31-07-2018, aprueba los contratos de las firmas adjudicatarias de la licitación del "Plan Salta conectada" iniciada el 25/10/17, la cual tenía por objeto la contratación de un servicio de telecomunicaciones con cobertura Provincial (conectividad/ internet/ datos) para los organismos del Gobierno de la Provincia de Salta, incluyendo el suministro de los equipamientos necesarios, la instalación de los mismos, la programación, la puesta en servicio y los posteriores servicios de mantenimiento

Además el Decreto N° 314 del día 11-03-2019 implementa el "Sistema Centralizado de Actuaciones Digitales SICAD". En dicho Sistema se administrarán las actuaciones digitales con firma digital, centralizando el almacenamiento de las actuaciones, agilizando los procedimientos administrativos y garantizando su transparencia, a través de la utilización de la firma digital y el correspondiente resguardo en soporte



digital. Actualmente también se encuentra en funcionamiento el Sistema Centralizado de Expedientes (SICE), como una plataforma que permite la caratulación y registración de movimientos de actuaciones y expedientes en soporte papel, el cual por su diseño no permite la implementación o compatibilidad con las actuaciones digitales.

Con la asunción como Gobernador del Dr. Gustavo Sáenz, se sancionó la ley 8.171, la cual establece que el Gobernador es el titular de la Administración Pública y ejerce la función administrativa asistido por nueve (9) ministros y el Secretario General de la Gobernación, autorizándolo a efectuar todas las reestructuraciones orgánicas y presupuestarias que fueren menester para la mejor ejecución de la misma.

A su vez, el Decreto N° 16 del día 10-12-2019 se aprueba las estructuras ministeriales de la ley 8171 y con el Decreto N° 127 del día 22-01-2020 se aprueba la Estructura Orgánica de la Secretaría General donde se encontraba la Secretaría de Modernización del Estado, aprobando también Manual de Misiones y Funciones de la Dirección General de Calidad de los Servicios a través de la Resolución N° 243D/21 de la Secretaría General de la Gobernación

Finalmente con el Decreto N° 176, del día 11/02/2020, se aprueba la estructura Orgánica de la Coordinación Administrativa de la Gobernación, el cual es modificado parcialmente por el Decreto N° 843 del día 27/09/2021 el en cual se traslada a la Secretaria de Modernización del Estado con excepción de la Dirección General Boletín Oficial, al ámbito de la Coordinación Administrativa de la Gobernación, a fin de optimizar sus funciones, con todas las dependencias mencionadas en este documento.

RESOLUCION Nº 52



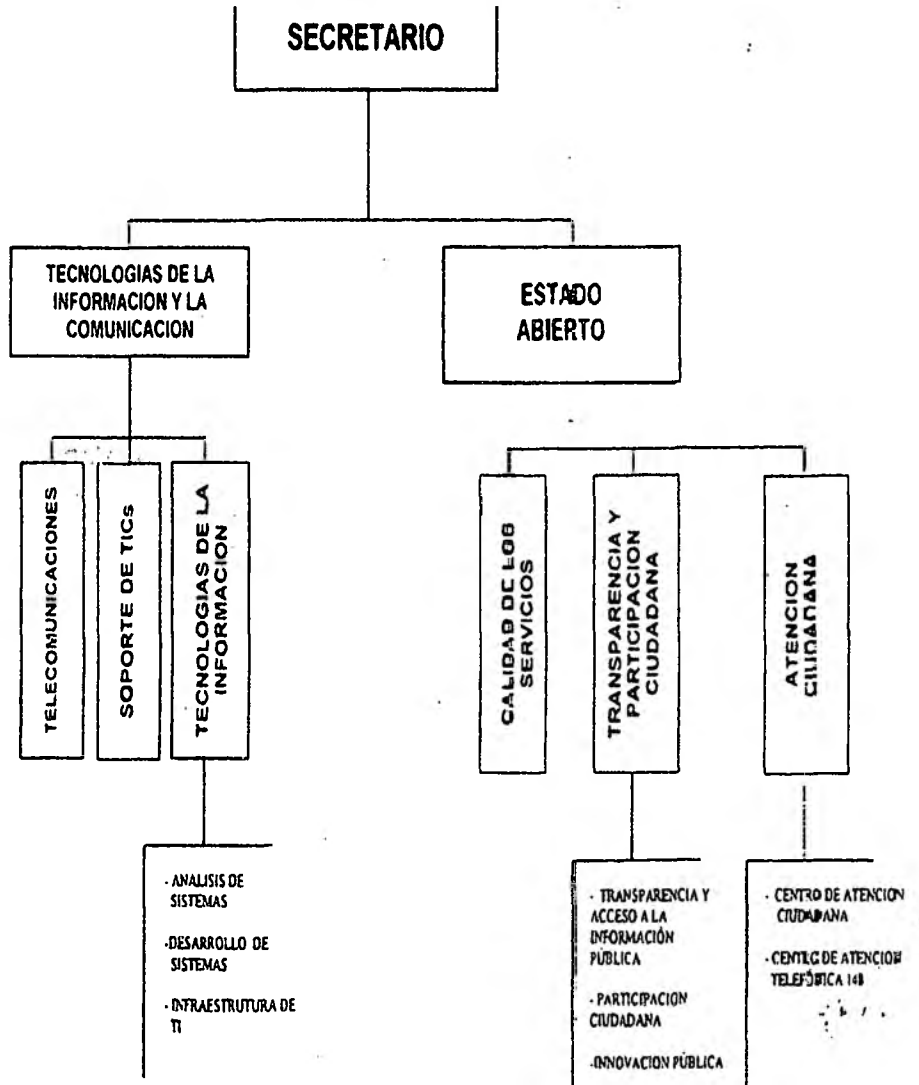
Estructura General

ES COPIA

NORMA MARTINEZ DE OCHOA  
Programa Leyes y Decretos  
Secretaría General de la Gobernación



SUBSECRETARIA  
DIRECCION GENERAL  
PROGRAMA





RESOLUCION N° 52

D

ES COPIA  
NORMA MARTÍNEZ PEZO  
Programa Leyes y Decretos  
Secretaría General de la Gobernación



## Visión

Trabajamos para ser un organismo referente en la implementación de tecnología a nivel provincial y nacional. Tecnología que permita reducir la burocracia, simplificar procesos y trámites, mejorar la atención al ciudadano, mejorar la calidad de los servicios brindados por el Gobierno, generando espacios de participación, abriendo datos y logrando impactar masiva y positivamente en la ciudadanía.

Queremos ver cómo las herramientas que implementamos le devuelven tiempo a miles de ciudadanos y simplifican lo que antes era complejo, generando inclusión especialmente en los campos de la educación, la salud, la seguridad, la producción y la profesionalización de la administración pública.

Proyectamos a la Secretaría de Modernización como una herramienta que cumpla un rol relevante para contar con un Estado Provincial que tenga a todas las áreas vinculadas trabajando juntas en la implementación de innovación, tecnología y atención al ciudadano, con criterios e información compartida, con políticas unánimes, consensuadas y alineadas a la estrategia general del Gobierno y sus prioridades.

Vemos un área que facilite los escenarios para que la Administración Pública logre vincularse con los ciudadanos de forma transparente y democrática, propiciando espacios de diseño de políticas colaborativas, de innovación de la gestión pública y de inclusión digital.

## Misión

Desarrollar, dirigir, implementar y proponer herramientas tecnológicas y metodologías de gestión que impacten significativamente en la vida de las personas, que mejoren la eficiencia y la eficacia del Estado, que logren una atención de calidad al ciudadano y que hagan del Gobierno una organización más transparente, innovadora y participativa.

## Funciones

### 1. Secretaría de Modernización del Estado

- a) Dirigir el desarrollo y la incorporación de nuevas tecnologías de la información y la comunicación en el Estado Provincial promoviendo la inclusión, la participación, la transparencia y la calidad de atención al ciudadano.



- b) Diseñar, proponer y coordinar las políticas de transformación y modernización del Estado en las distintas áreas de Gobierno, organismos descentralizados y Empresas Públicas.
- c) Diseñar políticas públicas orientadas a incrementar la eficiencia y eficacia de la gestión pública tanto interna como de servicios a los ciudadanos.
- d) Implementar y dirigir sistemas y software que permitan contar con indicadores de gestión y seguimiento y evaluación de las políticas públicas.
- e) Requerir informes a todas las dependencias vinculadas a la implementación de tecnología, infraestructura tecnológica, equipamiento y software.
- f) Solicitar y supervisar el desarrollo de procedimientos, reglamentos y toda normativa concerniente a los procesos de modernización e instrumentación de sistemas de gestión, acceso a la información pública y atención al ciudadano.
- g) Analizar y coordinar la aplicación de nuevos sistemas de gestión documental que tiendan a la modernización, la mejora de los circuitos administrativos existentes y la incorporación de tecnología puesta al servicio de la administración y del ciudadano.
- h) Implementar, fomentar y coordinar programas estratégicos que fomenten la innovación en la gestión.
- i) Emitir recomendaciones y propuestas con el objetivo de mejorar la calidad en la gestión a todas las áreas de la Administración Pública y solicitar informes sobre el avance de estas a todas las áreas del Ejecutivo Provincial.
- j) Establecer vínculos, desarrollar proyectos y gestionar financiamiento con organismos provinciales, nacionales e internacionales con el objetivo de profesionalizar la gestión e incorporar tecnología.
- k) Diseñar e implementar las políticas de fortalecimiento institucional y de la gestión de la calidad, conforme a criterios y normas universalmente aceptadas.
- l) Administrar los recursos informáticos y de sistemas del Gobierno.
- m) Implementar políticas de gobierno abierto y desarrollar servicios digitales.
- n) Trabajar en la mejora continua orientada a obtener mejores índices de transparencia, acceso a la información pública y participación ciudadana.
- o) Diagramar el plan operativo y el presupuesto de todas las Unidades Operativas que componen el área en el marco del Sistema de Administración Financiera y en base a las proyecciones de éstas.
- p) Solicitar, dirigir y administrar el desarrollo y/o implementación de plataformas, formularios y/o programas, propios o de terceros, que permitan agilizar la recolección, el registro, procesamiento y visualización de datos estratégicos.
- q) Supervisar el avance de los planes, programas y ejecución presupuestaria de las distintas Subsecretarías dependientes de la Secretaría de Modernización y el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- r) Representar a la Provincia en consejos, instituciones, organizaciones y eventos vinculados a las políticas de Modernización del Estado, Apertura de

Datos, Transparencia, Atención al Ciudadano y Profesionalización de la Gestión Pública.

- s) Suscribir convenios de intercambio, recepción y/o envío de información, con organismos provinciales, nacionales o internacionales.
- t) Asesorar al Gobernador y los Ministros en aspectos estratégicos de gestión pública.
- u) Toda otra función y competencia que determine el Secretario General y/o el Gobernador en el ámbito de los objetivos del Área.

### 1.1 Subsecretaría de Tecnologías de la Información y la Comunicación

**Misión:** mejorar la gestión de las entidades del Gobierno Central mediante la estandarización, regulación, control, integración y ejecución de los proyectos informáticos y de telecomunicaciones.

**Funciones:**

- a) Articular y coordinar todo proyecto de supervisión de estándares, adquisición, implementación y puesta en marcha y/o recepción final de todo sistema informatizado de gestión y/o administración, equipamiento informático, comunicaciones vinculares de cualquier tipo y cualquier otro tipo de planificación e incorporación de tecnología que se haga desde las áreas de Gobierno centralizado u organismos descentralizados.
- b) Administrar las redes y servidores del Gobierno de Salta así como también las bases de datos y resguardar su integridad.
- c) Solicitar de ser necesario las bases de datos y demás información, de todos los organismos de la Administración Pública Provincial, centralizada y descentralizada.
- d) Analizar y observar sobre los estándares, la conveniencia del producto respecto a la oferta de mercado existente, y las interfaces necesarias con otros sistemas del Estado sobre todo sistemas a implementarse en organismos centralizados o descentralizados.
- e) Coordinar acciones en este campo en las demás instituciones del sector público desde las áreas informáticas y de comunicaciones de las distintas jurisdicciones del Poder Ejecutivo Provincial que dependerán funcionalmente, en lo que hace a lo precedentemente dispuesto, debiendo prestar la colaboración y asistencia requerida.
- f) Brindar soporte técnico integral a los usuarios de las tecnologías de la información dentro del Gobierno cuando estos no estén alcanzados por las áreas de soporte técnico correspondientes a cada Ministerio y organismo descentralizado.
- g) Analizar, desarrollar e implementar productos, soluciones y servicios informáticos de calidad.



- h) Evaluar y aprobar las necesidades de provisión de equipamiento, insumos informáticos y la provisión de partes para reemplazo.
- i) Desarrollar y evaluar servicios digitales como aplicaciones, mapas, espacios de participación ciudadana, desarrollos para la realización de trámites vía Internet, sitios y portales web vinculados a la misión del área, plataformas de datos abiertos, entre otras cuestiones afines.
- j) Evaluar el desarrollo de nuevas iniciativas, innovaciones y herramientas aplicadas en otras administraciones públicas para determinar su pertinencia al plano local y la viabilidad para su implementación.
- k) Colaborar en la coordinación entre las áreas mediante el uso de la tecnología.
- l) Coordinar el trabajo de los desarrolladores integrando con las distintas interfaces de usuarios, definiendo validaciones, normas de desarrollo de sistemas y web.
- m) Proponer a las áreas de competencia y desarrollar herramientas para lograr una web gubernamental que esté a la altura de las tendencias en la materia.
- n) Realizar actividades y diseñar procesos para la explotación inteligente de datos que posibiliten la puesta en funcionamiento de sistemas de gestión documental.
- o) Proponer sistemas y medidas para realizar un adecuado seguimiento de tareas por trámite, eliminar traslados, optimizar costos, posibilitar un ahorro del tiempo del ciudadano y dar celeridad en los trámites, optimizar el espacio de archivos definitivos y transitorios en base a una política de digitalización del papel y ahorro del mismo.

### 1.1.1 Dirección General de Telecomunicaciones

**Misión:** analizar, proyectar y dar soluciones en materia de Telecomunicaciones en general al Gobierno Provincial, a los fines de liderar y contribuir al desarrollo de nuevas y mejores tecnologías de las comunicaciones que redunden en beneficio del desarrollo de todas las áreas del Gobierno en particular, y contribuyendo en la mejora de la calidad de vida y en las relaciones del Estado con la ciudadanía, velando por la proyección de igualdad de condiciones y acceso a las mismas.

**Funciones:**

- a) Analizar, proyectar y asesorar en la contratación de sistemas de Comunicaciones para los distintos entes del Poder Ejecutivo Provincial.
- b) Brindar asesoramiento y apoyo técnico en la adquisición, instalación, operación y mantenimiento de los distintos equipos de Comunicaciones de propiedad del Estado Provincial.
- c) Asesorar, analizar y contratar, con la autorización de la Subsecretaría de Tecnologías de la Información y la Comunicación y la Secretaría de Modernización los servicios de telecomunicaciones convenientes para el



normal funcionamiento del Estado, sobre la base de la eficiencia tecnológica y el ahorro económico que esta implica.

- d) Controlar y fiscalizar todos los servicios de telecomunicaciones contratados por el Poder Ejecutivo.
- e) Dar apoyo técnico específico en todo lo relacionado a los servicios de redes de datos.
- f) Ser el responsable de la detección de "cuellos de botella" y la puesta en marcha proactiva de medidas de contención y previsión para la alta disponibilidad de las redes WAN y LAN a cargo.
- g) Dirigir, administrar, coordinar y desarrollar los distintos proyectos en materia de Comunicaciones y desarrollo tecnológico necesarios para el desempeño eficiente de los distintos Organismos del Estado.
- h) Fomentar y controlar el desarrollo de acceso a tecnologías comunicacionales en todas las poblaciones urbanas y rurales del territorio provincial, gestionando ante las autoridades de competencia y empresas privadas en general la inversión y auge tecnológico para la Provincia de Salta.

### 1.1.2 Dirección General de Tecnologías de la Información

**Misión:** analizar, coordinar, monitorear y supervisar los procesos de desarrollo e innovación de tecnologías de la información para la modernización del Estado Provincial, promoviendo la integración de nuevas tecnologías, su compatibilidad e interoperabilidad de todas las áreas del Gobierno.

- a) Articular, coordinar, monitorear y supervisar los procesos de desarrollo e innovación de tecnologías de la información para la modernización del Estado Provincial, promoviendo la integración de nuevas tecnologías, su compatibilidad e interoperabilidad.
- b) Articular y coordinar la estandarización tecnológica en materia informática y de recursos de información en el ámbito de la provincia.
- c) Articular y coordinar el diseño, desarrollo e implementación de las aplicaciones y sistemas que sirvan para la mejora de la gestión provincial, así como la definición de metodologías informáticas y normas de ingeniería y reingeniería de sistemas y la documentación asociada a estas, la selección de la plataforma informática y el ambiente de desarrollo y ejecución de los sistemas.
- d) Dirigir, administrar, coordinar y desarrollar los distintos proyectos en materia de Tecnologías de la Información que fueran delegados por el Subsecretario de Tecnología de Información y Comunicación o Autoridades Superiores.
- e) Auditar las adquisiciones de Sistemas de información o aquellas tecnologías relacionadas a la automatización de procesos.
- f) Proponer mejoras tecnológicas al Subsecretario de Tecnología de Información y Comunicación o Autoridades Superiores en áreas donde se analice lo que

sea necesario para facilitar u optimizar los procesos y sistemas que involucren el procesamiento y manejo de información.

- a) Gestionar el diseño de la arquitectura de redes flexible y acaptativa, teniendo en cuenta los acuerdos de niveles de servicios convenidos internamente con los usuarios y externamente con los proveedores y establecer canales que garanticen el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicios establecidos.
- b) Diseñar y aplicar métodos de monitoreo y respaldo para la infraestructura de redes, teniendo en cuenta las normas de seguridad que aplican a infraestructuras TICs.
- c) Diseñar las políticas y normas de uso de los recursos informáticos.
- d) Diseñar métodos de filtrado de contenido web y seguridad de escritorios.
- e) Llevar adelante actividades destinadas a concientizar la cultura de seguridad en el Ejecutivo Provincial.
- f) Recomendar la renovación/ actualización de hardware de servidores y equipos de comunicación.
- g) Gestionar y supervisar la fluida comunicación entre el usuario interno y proveedores externos de sistemas.
- h) Coordinar el Análisis de requerimientos de sistemas internos y la distribución de las tareas específicas a los distintos equipos coordinando el análisis, desarrollo e implementación de los sistemas de procesos internos.
- i) Coordinar el Análisis, Desarrollo e Implementación de sistemas web.

#### 1.1.2.1 Programa Desarrollo de Sistemas

**Misión:** entender en la selección, implantación y uso de tecnologías de la información en las áreas de investigación, gestión, información institucional y actividades formativas institucionales.

**Funciones:**

- a) Realizar las tareas de implementación, diseño y desarrollo de sistemas de Información que sean útiles para la mejora de la gestión gubernamental.
- b) Realizar tareas de mantenimiento y mejora de los sistemas existentes y aquellos nuevos a implementar, que permita garantizar la actualización continua de estos.
- c) Elaborar metodologías, diseñar herramientas, incorporar indicadores de calidad técnica y económica; con el fin de optimizar recursos, evaluar la performance de los sistemas tecnológicos utilizados, ajustar el desempeño de los servicios prestados.

### 1.1.2.2 Programa Infraestructura de Tecnología de la Información y la Comunicación

**Misión:** brindar la infraestructura de base necesaria para la implementación de actuales y nuevos proyectos de sistemas, hosting y housing de servidores y servicios de los organismos pertenecientes al poder ejecutivo provincial, garantizando un alto nivel de seguridad, integridad, disponibilidad y confidencialidad sobre los datos que se alojan en este.

#### Funciones:

- a) Intervenir en la definición, selección, instalación y mantenimiento del equipamiento informático y de comunicaciones, de altas prestaciones: servidores centrales, sistemas autónomos, sistemas operativos, sistemas de seguridad informáticos, e instalaciones de la red de comunicaciones y acceso, entre otros.
- b) Planificar, organizar, coordinar y realizar tareas de apoyo en microinformática y de suministro, instalación y mantenimiento de sistemas centrales y equipos de red.
- c) Mantenimiento y realización de copias de seguridad de los sistemas que se encuentran alojados en el Centro de Datos.
- d) Planificación, gestión y soporte a las instalaciones de equipos de usuarios en red.
- e) Definición, selección y supervisión de cableado y equipos que constituyen la infraestructura básica de la red informática conectada al Centro de Datos.
- f) Mantenimiento de equipos del troncal y elementos finales de la red de comunicaciones.
- g) Definición, selección, implementación y gestión de políticas de seguridad de la red de comunicaciones y sistemas existentes.
- h) Definición, selección, instalación y mantenimiento del equipamiento del Centro de Datos y atención a los usuarios.
- i) Asegurar un nivel elevado de servicio ininterrumpido gracias a la implementación de planes de contingencia y de mitigación de riesgos.
- j) Planificación de crecimiento del Centro de Datos y protocolos de implementación de nuevos sistemas y tecnologías.

### 1.1.2.3 Programa Análisis de Sistemas

**Misión:** realizar la gestión de los proyectos TI desde su formulación hasta su implementación. Ejecutar políticas y estándares provinciales para la formulación de proyectos relacionados con las tecnologías de la información. Participar en la planeación y definición de los programas y proyectos de investigación a desarrollar



para el gobierno provincial, con el propósito de dar seguimiento e informar sobre los avances alcanzados para su difusión.

#### **Funciones:**

- a) Orientar y asesorar en la formulación de proyectos de sistemas a los diferentes organismos que componen el poder ejecutivo provincial.
- b) Participar y elaborar proyectos sobre la implementación de tecnologías de la información (sistemas, infraestructura, equipamiento, etc.) dentro del ámbito gubernamental.
- c) Realizar el seguimiento de los proyectos implementados dentro del periodo de evaluación y reajuste dentro del periodo que se especifica en cada uno
- d) Gestión, elaboración y seguimiento de proyectos de carácter interprovincial, nacional o internacional.
- e) Servir de apoyo a los otros departamentos en la implementación de nuevos sistemas brindando apoyo en tareas de capacitación o entrenamiento de personal sobre las nuevas tecnologías.
- f) Dirigir y coordinar la implementación de la Firma Electrónica y la Firma Digital en el Ejecutivo Provincial.

#### **1.1.3 Dirección General de Soporte Tecnología de la Información y la Comunicación**

**Misión:** brindar soluciones en materia de mantenimiento y soporte técnico de las redes, equipamiento informático y tecnológico del Gobierno Provincial, a los fines de contribuir al buen funcionamiento de las infraestructuras de soporte a las actividades que desarrolla el Gobierno.

#### **Funciones:**

- a) Realizar el mantenimiento de los sistemas operativos en su totalidad.
- b) Implementar políticas de backup aplicables al usuario interno.
- c) Realizar el asesoramiento técnico, en lo relacionado a las especificaciones técnicas que debe poseer el equipo informático de acuerdo a las necesidades particulares de cada usuario.
- d) Definir y coordinar el procedimiento de atención preventiva y correctiva.
- e) Elaborar estadísticas de incidentes y diseñar las políticas preventivas.
- f) Otorgar apoyo a las distintas dependencias de la organización, en lo relacionado a la provisión y previsión de las necesidades de equipamiento e insumos informáticos.
- g) Proponer los distintos métodos de logística, para la provisión de los equipos e insumos informáticos, teniendo en cuenta los tiempos necesarios para la puesta en marcha de los mismos.



- h) Registrar, en conjunto con las áreas de patrimonio relacionadas, toda la información necesaria que permita la correcta trazabilidad de los bienes informáticos.
- i) Asesorar y proyectar nuevas instalaciones tanto del equipamiento como así también el cableado estructural.
- j) Controlar el estado del parque informático y el buen uso de las tecnologías adquiridas.
- k) Revisar y preparar los Estándares Informáticos Para la Administración Pública.

## 1.2 Subsecretaría de Estado Abierto

**Misión:** Promover la cultura de Estado abierto, a través de políticas públicas que respondan a estándares de transparencia, innovación y participación ciudadana, en pos de lograr un gobierno más eficiente y eficaz.

### Funciones:

- a) Realizar programas estratégicos de innovación en la gestión. Efectuar un seguimiento y evaluación cualitativos y cuantitativos de la gestión de las diferentes áreas de gobierno.
- b) Trabajar en la mejora continua de los procesos orientada a obtener mejores índices en su transparencia y acceso a la información pública.
- c) Diseñar y promover espacios y mecanismos de participación ciudadana.
- d) Crear y/o implementar plataformas de acceso a la información financiera y de gestión del Gobierno.
- e) Compartir datos de interés público y desarrollos con los ciudadanos y otros organismos gubernamentales e instituciones de modo colaborativo.
- f) Proponer, diseñar, implementar y dirigir sistemas informáticos para vinculados a mecanismos de control y medición de la gestión pública.
- g) Requerir, en caso de ser necesario, informes a todas las dependencias a fin de lograr una política de apertura de datos.
- h) Diseñar y gestionar canales de comunicación y vínculo directo con los ciudadanos, a través de la participación ciudadana y plataformas digitales.
- i) Coordinar y participar activamente en forma transversal con todas las áreas de gobierno, en la evaluación de cercanía al ciudadano y en la formulación de estrategias de atención para poder incrementar el nivel de satisfacción y conocimientos sobre los servicios que brinda el Estado.
- j) Coordinar e implementar procesos y modelos de gestión que optimicen la calidad de los servicios a los ciudadanos.
- k) Promover la cultura de un Estado Abierto, coordinando el trabajo de los distintos ministerios, investigando nuevas tendencias y controlando la correcta aplicación y funcionamiento.

- l) Brindar herramientas al ciudadano, acercando el Estado bajo los pilares básicos de un Estado Abierto: Transparencia, Colaboración y Participación.
- m) Asistir al Secretario General y autoridades superiores en materia de políticas públicas de acceso a la información pública, gobierno abierto, apertura de datos y participación ciudadana.

### 1.2.1 Dirección General de Atención al Ciudadano

**Misión:** brindar espacios de comunicación e interacción con el ciudadano tanto presenciales como telefónicos y digitales a fin de facilitar la realización de trámites y reclamos otorgando de forma oportuna, adecuada, inmediata y efectiva información y documentación al respecto, articulando con las distintas áreas del Estado.

#### Funciones:

- a) Diseñar y ejecutar mecanismos con el fin de mejorar la calidad de atención al ciudadano.
- b) Crear una retroalimentación entre el ejecutivo y los ciudadanos generando mejores posibilidades para lograr una gestión de calidad.
- c) Evaluar los servicios prestados por el Gobierno en atención al ciudadano con el fin de establecer acciones tendientes a mejorar los estándares de calidad en la atención.
- d) Proponer, de acuerdo a la información recabada, acciones de mejora y realizar evaluaciones periódicas para mantener estándares de calidad.
- e) Analizar los reclamos y propuestas recibidas por los distintos canales formales del Ejecutivo Provincial relativos a la calidad de la atención brindada y elaborar informes al respecto a las áreas correspondientes enfocados en la demanda ciudadana.
- f) Realizar un seguimiento sistemático de los pedidos de los ciudadanos por los canales digitales, telefónicos y puntos de atención ciudadana a cargo.
  - a) Dirigir la aplicación de las acciones y verificar con seguimiento técnico cuantitativo y cualitativo del cumplimiento de lo prescripto.
  - b) Dirigir y ejecutar la operatoria del centro de atención telefónica 148.
    - a) Dirigir los diagramas de atención presencial y proponer metodologías de trabajo al respecto.
    - b) Evaluar métodos innovadores para mejorar la atención.
    - c) Brindar respuestas a la demanda ciudadana construyendo mensajes conjuntamente con las áreas involucradas que correspondan.
    - d) Crear vínculos y proponer acuerdos de trabajo conjunto entre nación, provincia y municipios para acercar los servicios a todos los ciudadanos de toda la provincia.

#### 1.2.1.1 Programa Centro de Atención Telefónica 148

**Misión:** supervisar y promover iniciativas con el fin de facilitar la realización de trámites y reclamos por vía telefónica mediante la línea 148, otorgando de forma oportuna, adecuada, inmediata y efectiva información y documentación al respecto, articulando con las distintas áreas del Estado para ello.

**Funciones:**

- a) Ejecutar la operatoria del centro de atención telefónica 148.
- b) Programar la preparación y capacitación de información de cada área involucrada para generar un proceso de mejora continua en la atención telefónica.
- c) Evaluar y supervisar mejoras en el trato y orientación a la resolución de problemas de los agentes que ocupen posiciones de atención telefónica y estándares de calidad de los proveedores de servicios de atención telefónica.
- d) Evaluar y proponer métodos innovadores para mejorar la atención telefónica.
- e) Recopilar información de la gestión, sus trámites y servicios, para mantener informado a todo el personal de atención telefónica.
- f) Elaborar reportes de satisfacción de la atención recibida, cantidad de llamadas entrantes, tiempo de espera promedio por habilidad, y procurar la atención de todas las llamadas, entre otras variables de atención a definir.
- g) Evaluar y proponer nuevas tecnologías y métodos para la mejora en la atención telefónica.
- h) Detectar, recibir, registrar y derivar todos los reclamos, sugerencias y comentarios que se realicen telefónicamente sobre la gestión de Gobierno.

**1.2.1.2 Programa Centro de Atención Ciudadana**

**Misión:** supervisar y promover iniciativas con el fin de facilitar la realización de trámites y reclamos mediante atención presencial, tanto en el centro de atención ciudadana como en los puntos que para ello se habiliten, otorgando de forma oportuna, adecuada, inmediata y efectiva información y documentación al respecto, articulando con las distintas áreas del Estado para ello.

**Funciones:**

- e) Elaborar esquemas que provean las herramientas necesarias y adecuadas para que el contacto cara a cara del personal con funciones de atención y/o intervención con el ciudadano resulten satisfactorias.
- f) Programar junto con los organismos competentes en la materia la preparación y capacitación del personal de cada área involucrada para generar un proceso de mejora continua en la atención al ciudadano.

- g) Generar encuentros con el personal de atención al ciudadano a los efectos de construir una buena relación con los mismos y lograr contar con su compromiso en la gestión.
- h) Propiciar mejoras en la presentación personal de los empleados que ocupen posiciones de atención.
- i) Agregar valor a las tareas en el desempeño del recurso humano de atención al contribuyente.
- j) Fomentar en el personal la relevancia de la calidad en la atención.
- k) Detectar, recibir, registrar y derivar todos los reclamos, sugerencias y comentarios que se realicen sobre la gestión de Gobierno en los puntos de atención presencial a su cargo.

### 1.2.2 Dirección General de Transparencia y Participación Ciudadana

**Misión:** gestionar programas y proyectos en el ámbito de la administración pública, haciendo visible la normativa de transparencia, promoviendo la apertura de datos y generando espacios de participación ciudadana con el fin de hacer un Estado más eficaz, eficiente y transparente.

#### **Funciones:**

- a) Presentar recomendaciones y orientaciones que promuevan impulsar los pilares y principios del Estado Abierto en todos los órganos e instituciones del Estado.
- b) Generar y/o mejorar aquellos mecanismos que permitan poner a disposición de la ciudadanía, de forma proactiva, la información que de cuenta de sus actividades, del uso de los recursos públicos y sus resultados.
- c) Generar espacios, canalizar, dar respuesta en pos de reforzar la posición activa de la ciudadanía en la gestión de los asuntos públicos, facilitando y propiciando la participación de aquélla.
- d) Promover nuevos enfoques, metodologías y prácticas para potenciar la innovación del interior de las instituciones públicas y favorecer la colaboración con otros actores de la sociedad, el sector privado y las organizaciones del tercer sector.
- e) Asesorar a autoridades superiores de las diferentes unidades organizativas en lo concerniente a transparencia, participación ciudadana e innovación en la función pública.
- f) Presentar iniciativas que favorezcan la participación del ciudadano y la interacción en los distintos canales digitales, telefónicos y presenciales.
- a) Mantener un contacto permanente con los responsables de los contenidos de las distintas áreas del Gobierno a fin de que éstos revisen y envíen regularmente información pública actualizada.
- b) Dirigir y supervisar la recopilación y actualización de metodologías de análisis

de los índices de transparencia y apertura de datos más reconocidos a nivel nacional e internacional para articular esfuerzos con las distintas áreas del Estado Provincial que permitan incrementar estas variables y el reflejo de estas en los mencionados índices.

### 1.2.2.1 Programa de Transparencia y Acceso a la Información Pública

**Misión:** gestionar programas y proyectos en el ámbito de la administración pública, haciendo visible la normativa de transparencia, promoviendo la apertura de datos y el acceso a la información pública con procedimientos ágiles.

**Funciones:**

- a) Poner a disposición información en línea para un mayor control público.
- b) Recopilar información para obtener mejores índices de transparencia y acceso a la información pública.
- c) Ejecutar las tareas inherentes a la puesta en marcha de mecanismos de participación ciudadana.
- d) Recopilar información para las plataformas de acceso a la información financiera y de gestión del Gobierno.
- e) Recopilar las metodologías de análisis de los índices de transparencia y apertura de datos más reconocidos a nivel nacional e internacional para articular esfuerzos con las distintas áreas del Estado Provincial que permitan incrementar estas variables y el reflejo de estas en los mencionados índices.

### 1.2.2.2 Programa de Participación Ciudadana

**Misión:** generar espacios de participación ciudadana y velar por su utilización masiva dando a conocer sus resultados.

**Funciones:**

- a) Generar espacios de participación ciudadana para el desarrollo de políticas públicas.
- b) Articular con las áreas competentes la generación de espacios digitales de participación ciudadana.
- c) Medir la evolución de la participación ciudadana y trabajar para incrementar la misma implementando metodologías eficientes y eficaces.
- d) Dar a conocer los espacios de participación ciudadana generados velando por su usabilidad y accesibilidad.

### 1.2.2.3 Programa de Innovación Pública

**Misión:** crear espacios para la generación de programas, proyectos, iniciativas y políticas públicas innovadoras en el ámbito de la administración pública, promoviendo la innovación y metodologías de innovación en las diferentes áreas del Estado en el marco de procedimientos de gobierno abierto.

**Funciones:**

- a) Promover la innovación en el Gobierno como camino para encontrar soluciones novedosas a problemas recurrentes.
- b) Analizar, aplicar y evaluar metodologías de innovación para aplicarlas al sector público teniendo en cuenta la cultura organizacional de cada organismo.
- c) Dar a conocer casos ejemplificadores de innovación pública en el Gobierno de Salta.
- d) Generar espacios interministeriales para trabajar conjuntamente la innovación pública en temáticas y problemáticas recurrentes.

**1.2.3 Dirección General de Calidad de los Servicios**

**Misión:** Coordinar en forma eficiente la gestión de la calidad de todas las organizaciones de la Administración Pública dependiente del Poder Ejecutivo, con cada equipo de responsables jurisdiccionales respectivo, tanto para la evaluación como para la realización de mejoras.

Propender a que la Administración Pública facilite la vida diaria de las personas acercando la Administración a los ciudadanos y renovando la gestión.

**Funciones:**

- a) Proporcionar al Gobierno de la Provincia de Salta, la información necesaria para planificar y dirigir la acción administrativa de servicio a los ciudadanos, así como para adoptar las iniciativas de mejoras requeridas.
- b) Coordinar la información sobre las evaluaciones de la calidad de los servicios que realicen los órganos, organismos y entidades incluidos en su ámbito de aplicación.
- c) Coordinar la utilización de técnicas cuantitativas y cualitativas de investigación social para la medición de la calidad de los servicios.
- d) Fomentar y colaborar en los organismos del Poder Ejecutivo con la realización de sondeos de opinión.
- e) Fomentar el desarrollo del sistema de quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y a la habilitación de diferentes accesos de comunicación.
- f) Evaluar la calidad de los servicios que brinda el Estado sobre los niveles efectivos de prestación de los mismos y su relación con las expectativas de los ciudadanos, así como la medición del grado de cumplimiento de los compromisos declarados.
- g) Evaluar y medir la atención a las partes interesadas.

- h) Impulsar, asesorar y apoyar a las unidades responsables en la elaboración y actualización de las Cartas de Servicios y en el desarrollo de sus respectivos sistemas de gestión de la calidad.
- i) Registrar las Cartas de Servicios, emitir dictamen favorable con carácter previo a la elaboración del proyecto de resolución.
- j) Coordinar la alianza con la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ)
- k) Coordinación de la alianza con IRAM Argentina, fomentando la implementación y mantenimiento de sistemas de gestión de la calidad conforme a la Norma IRAM ISO 9001:2015.
- l) Establecer los criterios de reconocimiento para organizaciones y encargados de calidad.
- m) Diseñar los planes operativos anuales y coordinar su seguimiento.
- n) Elaborar el informe de evaluación global de la calidad sobre el conjunto de los servicios públicos.
- o) Medir semestralmente el índice de percepción de calidad del servicio.
- p) Fomentar que los ciudadanos accedan a la información sobre los niveles de calidad realmente prestados para facilitarles el ejercicio de sus derechos ante la Administración.
- q) Efectuar el seguimiento y verificación del cumplimiento del sistema de gestión de la calidad.
- r) Desarrollar el indicador de gestión de la calidad de los servicios públicos dependientes del Poder Ejecutivo Provincial.
- s) Efectuar el seguimiento y verificación del cumplimiento del sistema de gestión de la calidad.
- t) Desarrollar el indicador de gestión de la calidad de los servicios públicos dependientes del Poder Ejecutivo Provincial.
- u) Fomentar las técnicas de autoevaluación.
- v) Capacitar a las organizaciones o a los encargados de la calidad, o a las personas de la Administración Pública, en gestión de la calidad, cualquiera sea el modelo adoptado.
- w) Administrar el modelo iberoamericano de excelencia en la gestión.
- x) Reconocer y fomentar la realización de las acciones que prevé el plan de calidad vigente.
- y) Registrar los esfuerzos y mejoras con enfoque a las acciones del plan vigente en un indicador cuantitativo.
- z) Asesorar para la aplicación de técnicas de gestión a la Administración de la actividad pública, aconsejando dispositivos de control, de investigación y gestión de calidad, modelos de gestión, de aseguramiento o de excelencia.
- aa) Colaborar en la realización del Premio Provincial a la Calidad e Innovación en el Sector Público.