

♦ ♦ ♦

CARTA DE JEFATURA DE GABINETE

♦ ♦ ♦

UN ESTADO AL SERVICIO
DE LOS CIUDADANOS

DICIEMBRE 2017



Jefatura de Gabinete de Ministros
Presidencia de la Nación

UN ESTADO AL SERVICIO DE LOS CIUDADANOS

RESUMEN EJECUTIVO

- ◆ De las funciones del Estado, la administrativa es quizás la menos glamorosa. El Gobierno quiere ayudar a cambiar esta percepción con un plan ambicioso para reformar la administración interna del Estado, simplificar la relación con las empresas y los emprendedores y facilitar la relación de los ciudadanos con el sector público.
- ◆ Después de décadas sin un plan integral, el Estado argentino se había vuelto lento, burocrático y terreno ideal para la aparición de peajes y quioscos, que favorecían la corrupción y entorpecían el funcionamiento de las dependencias públicas.
- ◆ Era un Estado más acostumbrado a servirse a sí mismo y a sus jefes políticos. Con este plan de reformas, el Gobierno busca avanzar hacia un Estado moderno, ágil y transparente, que esté al servicio de sus verdaderos jefes: los ciudadanos.
- ◆ La digitalización –de expedientes, de licitaciones, de trámites– es fundamental para acelerar en este camino hacia la agilidad y la transparencia. A mediados de 2016 el Gobierno lanzó, después de un siglo en papel, el expediente electrónico en toda la Administración Pública Nacional.
- ◆ Un concepto central del plan es que el Estado es uno solo y debe hacer el mayor esfuerzo posible para que sus distintas áreas cooperen entre sí, para acelerar procesos y dejar de tratar al ciudadano como a un cadete.
- ◆ En la relación con el sector privado, un cambio de lógica fundamental es el “silencio por la positiva”, que le da el trámite por aprobado al ciudadano si el Estado no responde después de un período determinado.
- ◆ El impulso por simplificar y desburocratizar es parte del espíritu de “reformismo permanente” del presidente Macri, y por eso todos estos cambios son los primeros de una lista que esperamos ampliar todos los meses.



ÍNDICE

1. EL DESAFÍO DE MODERNIZAR EL ESTADO
2. REFORMA ADMINISTRATIVA Y DE LA GESTIÓN
3. MENOS TRÁMITES PARA PRODUCIR
4. MEJOR SERVICIO AL CIUDADANO
5. CONCLUSIÓN

1. EL DESAFÍO DE MODERNIZAR EL ESTADO

Después de más de un siglo de expedientes de papel en la Administración Pública Nacional, el 22 de junio de 2016 el presidente Mauricio Macri firmó electrónicamente los decretos para designar a Carlos Rosenkratz y Horacio Rosatti en la Corte Suprema, los primeros decretos procesados por el Sistema de Gestión Documental Electrónica.

Un año y medio después, el sistema es usado por todos los ministerios nacionales, buena parte de los organismos descentralizados y una cantidad creciente de entidades provinciales y locales. En este año y medio se generaron más de 2,3 millones de expedientes electrónicos, que son más baratos, más rápidos y más transparentes que los tradicionales, cuyas carpetas viajaban físicamente de un ministerio a otro, a veces durante meses, buscando la firma faltante para avanzar hacia su destino. Eso dejará de ocurrir en poco tiempo: ya casi no se usa más el papel en el Estado Nacional.

Implementado en apenas seis meses de gobierno, el expediente electrónico es una reforma fundamental de la administración pública, y solamente un ejemplo del ambicioso impulso del Gobierno para modernizar un Estado que había quedado rezagado. No sólo no tenía ni la tecnología ni los procesos para hacer bien su trabajo, sino que el exceso de burocracia y regulaciones lo convertían en un obstáculo, más que en una ayuda, para las empresas y los ciudadanos.

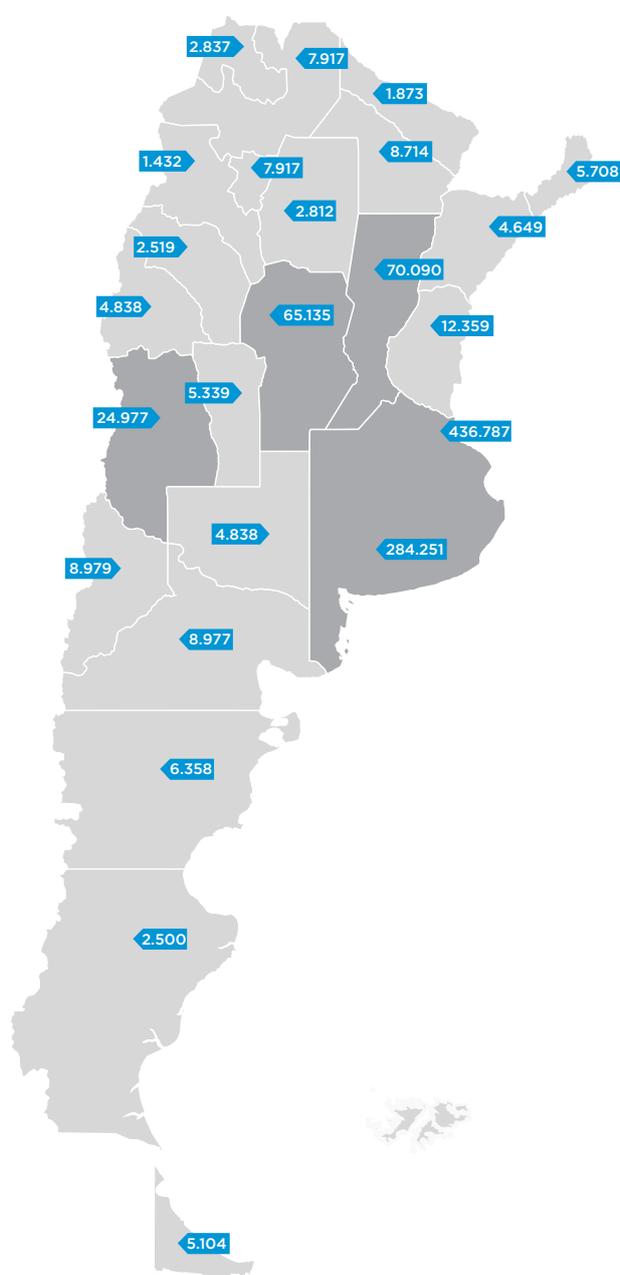
Sin un plan integral, el Estado se había transformado en las últimas décadas en terreno ideal para la aparición de quioscos y recovecos con reglas propias, que favorecían la corrupción y entorpecían el funcionamiento del sector público. Era un Estado más acostumbrado a servirse a sí mismo y a sus jefes políticos que a sus verdaderos jefes: los ciudadanos.

También se había convertido en un Estado poco federal, que forzaba a ciudadanos y empresas de todo el país a perder tiempo y dinero en gestores o viajes a Buenos Aires, donde estaban más de la mitad de los trámites necesarios para la actividad productiva.

Desde diciembre de 2015 el esfuerzo del Gobierno está puesto en dejar atrás un Estado lento, burocrático, opaco, centralizado y lejano y avanzar hacia un Estado ágil, eficaz, transparente, federal y cercano.

Distribución geográfica de trámites iniciados

Vía TAD



Fuente: Ministerio de Modernización

Para avanzar en esa dirección, el Gobierno creó la plataforma Trámites a Distancia (TAD), en tramitesadistancia.gob.ar, que ya ofrece 634 trámites y tiene casi 400.000 usuarios que se ahorraron 29 días promedio y concentró sus esfuerzos en tres ámbitos de aplicación, que sintetizamos en este documento. Los tres ejes son los siguientes:

1. Reforma administrativa y de la gestión

, para mejorar la eficacia y la transparencia del Estado con más tecnología, procesos más sencillos y mejores instrumentos para evaluar la gestión y mejorar la toma de decisiones. Un avance clave en este ámbito es el expediente electrónico.

2. Menos trámites para producir

propone simplificar o eliminar trámites para los emprendedores y las empresas, especialmente para los que quieren exportar. Dos de los avances en este sentido son la

posibilidad de crear una empresa en un día y la creación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior.

3. Mejor servicio al ciudadano propone un Estado que considera al ciudadano no como un cadete al que puede pedirle varias veces el mismo documento en ventanillas distintas, sino como alguien a quien hay que hacer todo lo posible por atender bien y simplificarle los trámites. Dos ejemplos de avances en este eje son los créditos ANSES, que se pueden gestionar online; y la simplificación de los trámites para gestionar el monotributo.

Cada uno de estos ejes, y los procesos para hacerlos avanzar, están en sintonía con las mejores prácticas internacionales de países como los miembros de la OCDE, con foco en transparencia, agilidad y federalización, adaptadas al ecosistema local.

Una idea fundamental detrás del plan es que el Estado es uno solo, y por eso debe obligarse a, por un lado, no pedirles a los ciudadanos información que el Estado ya tiene; y, por otro, a hacer conversar entre sí a los distintos organismos oficiales, como la ANSES, la AFIP, los ministerios y los gobiernos provinciales, para que compartan e intercambien información.

A pesar de la magnitud del desafío, el Gobierno toma este proceso con el espíritu de “reformismo permanente” del que habla con frecuencia el presidente Mauricio Macri. Es consciente de que romper la inercia del Estado burocrático requiere un esfuerzo cotidiano y que cada avance, por más pequeño que parezca, ayuda a destrabar otros procesos.

Un último comentario antes de describir algunos casos concretos de avances en cada ámbito. El Gobierno quiere mejorar y transparentar el funcionamiento del Estado, tanto dentro de sí mismo como en su interacción con los ciudadanos, no porque desconfíe del rol del Estado en la vida cotidiana sino justamente porque está convencido de que hay cuestiones –desde los programas sociales universales a la generación de seguridad jurídica– que sólo el Estado puede ofrecer. Pero también creemos que el Estado debe asumir estos roles únicos como una

responsabilidad y un servicio, con el triple foco en fomentar el federalismo, acercar al Estado a los que más lo necesitan y ayudar a crear empleo privado formal.

2. REFORMA ADMINISTRATIVA Y DE LA GESTIÓN

A mediados de noviembre el Gobierno publicó dos decretos que en su momento quedaron eclipsados por los proyectos de reformas enviados al Congreso, pero cuyo potencial transformador puede ser tan importante como el de aquellos.

Uno de los decretos, llamado Simplificación Normativa General, establece un manual de buenas prácticas para el funcionamiento del Estado, con foco en transparencia, agilidad y federalización. Y el otro modifica la Ley de Procedimiento Administrativo de la Nación, facilita la incorporación de tecnología y abre procesos con un impacto sobre el derecho administrativo público similar a lo que sería reformar el Código Civil para el derecho privado.

En este marco, hacia adentro del Estado hay tres desarrollos claves para profundizar la transformación.

El primero es dotar al Estado de la infraestructura tecnológica necesaria para optimizar prácticas y obtener mejores resultados. Desde que comenzó a implementarse la plataforma de Gestión Documental Electrónica, por ejemplo, ya se digitalizaron 24 millones de documentos, que se suman a los dos millones de expedientes nuevos mencionados antes. Además de en toda la administración nacional, el expediente electrónico ya está implementado en la Ciudad de Buenos Aires y las provincias de Buenos Aires, Santa Fe, Catamarca, Mendoza y Neuquén.

La base tecnológica de todos estos procesos permitió ordenar y transparentar las compras públicas, cuyas reglas hasta hace no mucho variaban según cada ministerio, se incumplían con frecuencia y en las que existía un abuso de procesos poco transparentes (y supuestamente excepcionales) como el “legítimo abono”.

Para sumar transparencia, integridad y eficacia al proceso de compras públicas, el Gobierno lanzó y empezó a usar las plataformas digitales Compr.Ar, para las compras de bienes y servicios, por la que ya se

abrieron más de 4.000 procesos y se adjudicaron casi mil, por un total de 10.000 millones de pesos; y la más reciente Contrat.Ar, enfocada en proyectos de obra pública, que ya tiene 31 procesos abiertos y se adjudicaron los dos primeros, por 388 millones de pesos.

Estos cambios en el sistema de la obra pública, que promueven la competencia y dificultan la cartelización (se presentan 20 ofertas por licitación cuando antes se presentaban tres o cuatro), generaron ahorros por al menos 67.000 millones de pesos en estos dos años. Un caso emblemático es la Ruta Nacional 19, que une San Francisco y Córdoba. La obra se licitó durante la gestión anterior por 9.000 millones de pesos. El Ministerio de Transporte la volvió a licitar con un presupuesto de 7.430 millones de pesos y la mejor oferta fue de 6.135 millones. Además, fue la licitación de Vialidad con más ofertas desde 1958.

El segundo desarrollo clave es contar con herramientas para un control de gestión eficaz. Esto incluye proveer metodología, procesos y sistemas para mejorar la toma de decisiones y evaluar el avance de los planes estratégicos. Por ejemplo, unificar en un solo sistema integrado los más de 25 sistemas de control de Recursos Humanos.

El tercero, más que un desarrollo, es un desafío: lograr que las mejoras lleguen a todo el país. Creemos que el Estado debe progresar de manera integrada, con un desarrollo parejo en todo el territorio. El objetivo es crear una red digital federal con sistemas interoperables, en la que municipios, provincias y Nación puedan intercambiar y utilizar información.

El programa País Digital, por ejemplo, busca el desarrollo de los 2246 municipios que hay en el país, que en definitiva son la unidad primaria en contacto directo con los ciudadanos. El Gobierno ya ha trabajado en estos meses con las autoridades de más de mil localidades, de todos los signos políticos, y en muchas de ellas ya se implementaron mejoras, como wifi gratuito o sistemas de control de gestión.

Otro punto clave es restablecer la confianza como concepto rector de la normativa del Estado. Esto es difícil de medir pero fundamental para

Plan Nacional de Inclusión Digital



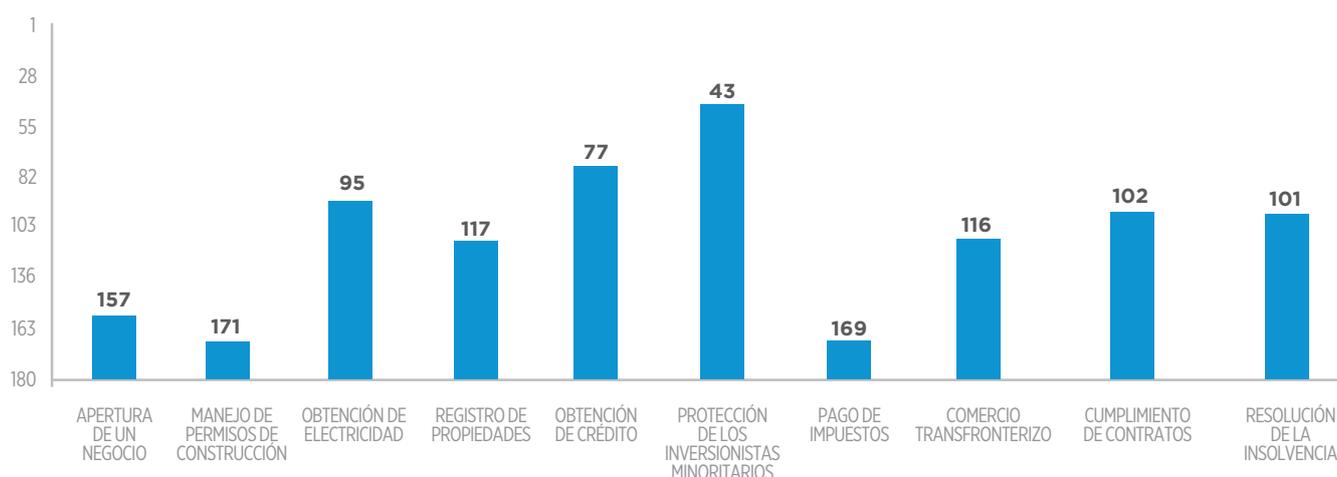
Fuente: Ministerio de Modernización

profundizar el cambio cultural que el Gobierno propone. Hacia adentro del Estado, el plan impulsa transparentar cuestiones que antes estaban ocultas, como las estadísticas, licitaciones y declaraciones juradas de funcionarios. Hacia afuera, recuperar la confianza del Estado en los ciudadanos. El principio de “silencio por la positiva”, por ejemplo, incluido en el decreto de Simplificación Normativa General, establece un proceso para que si el Estado no resuelve en el plazo o la forma prevista el trámite quede aprobado, hasta que se demuestre lo contrario, en favor del ciudadano o la empresa.

3. MENOS TRÁMITES PARA PRODUCIR

Cuando hizo su diagnóstico sobre el aparato productivo, el Gobierno encontró que el llamado “costo argentino” tenía tanto que ver con las fluctuaciones del tipo de cambio como con cuestiones más estructurales, como el déficit de infraestructura, la inestabilidad macroeconómica, los altos impuestos y, también, entre otros, el exceso de burocracia y la rocambolesca madeja de trámites y regulaciones innecesarias que las empresas debían sortear para producir o –aún más milagrosamente– exportar.

Clasificación en los indicadores de Doing Business - Argentina



Fuente: Informe Doing Business 2018, Banco Mundial. Argentina está en el puesto 117, entre 190 economías ordenadas por su facilidad para hacer negocios.

El Gobierno comenzó a trabajar en todos estos frentes, incluido el de simplificación y desburocratización de la tarea productiva, para ahorrarles tiempo y costos a las empresas, con el objetivo de que inviertan ese dinero en proyectos con potencial para crear empleo formal. El objetivo para los próximos dos años es reducir a la mitad el tiempo que lleva hacer trámites y ahorrarle al sector privado unos 100.000 millones de pesos, alrededor de un punto del PBI, según los cálculos del Ministerio de la Producción.

Para lograr este objetivo, en las próximas semanas se creará la Secretaría de Simplificación Productiva, que tendrá a cargo la tarea de aplicar los nuevos principios de gestión en la administración nacional. En una primera etapa su foco estará puesto en Aduana, AFIP, Senasa, INTA, INTI, INAL, IGJ y el comercio de alimentos.

En este sentido se avanza en dos direcciones. Por un lado, se están analizando cientos de procesos del Estado para detectar cuáles se pueden simplificar o eliminar. Por el otro, funcionarios de los distintos ministerios se reúnen con representantes de los sectores productivos para identificar problemas y combatir sobrecostos o conductas mafiosas.

Esto no significa que el Estado pierde su rol regulador. Todo lo contrario: eliminar regulaciones innecesarias permite a los gobiernos concentrar mejor sus energías, dirigir sus esfuerzos hacia la defensa de la competencia y avanzar hacia una regulación más inteligente.

En septiembre, por ejemplo, entró en vigencia la creación de Sociedades por Acciones Simplificada (SAS) de la Ley de Emprendedores, que permite constituir empresas en un día. Este nuevo tipo societario permite obtener un CUIT y CDI en línea y genera un ahorro promedio de 20.000 pesos a las nuevas empresas. El sistema funciona por ahora sólo en la Ciudad de Buenos Aires –donde ya se crearon más de 1000 firmas–, pero está previsto que se extienda en breve a otros distritos. Las SRL también se pueden confeccionar en un día con número de CUIT y libros obligatorios rubricados.

	Antes	Ahora
Tiempo	55 días (promedio)	Automático / 24hs
Organismos intervinientes	5 trámites (promedio)	1 trámite / 11 entidades
Costos del trámite	\$100.000 (aprox)	\$17.720 (2 salarios mínimo vitales y móviles)
Sociedades Unipersonales	SAU: desde enero 2016 se constituyeron 427 en la IGJ	SAS: desde septiembre 2017 se crearon 1043 en la IGJ

Otro objetivo estratégico consiste en simplificar y ordenar el comercio internacional. Una de las novedades es la VUCE, la Ventanilla Única de Comercio Exterior, que va a concentrar todos los trámites para exportar y los va a hacer todos digitales. Ya son digitales el 95% de los trámites, queremos llegar al 100% en los próximos meses. También esperamos incorporar nuevas posiciones arancelarias y que más empresas se animen a buscar nuevos destinos para sus productos y servicios. Según un estudio del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), herramientas como la VUCE disminuyen un 3,5% promedio los costos del comercio exterior.

Otro instrumento es Exporta Simple, que facilita el proceso de exportación a pymes y emprendedores que comercializan volúmenes pequeños y se encuentran excluidos de los canales habituales. Ya no es necesario para ellos recurrir a especialistas en comercio y logística, pueden hacer desde la web y a través de empresas de correo internacional. La iniciativa permite exportar hasta 300 kilos y 15.000 dólares por envío, con un tope anual de 600.000 dólares. Además, permite cotizar las distintas opciones que ofrezcan las empresas de correo inscriptas, elegir el mejor precio y exportar puerta a puerta.

Además se eliminaron trámites, algunos insólitos. Para exportar servicios de software, por ejemplo, hacía falta anotarse en un registro y presentar un certificado de antecedentes penales. Este registro se modificó en un régimen especial simplificado y se digitalizó el trámite para no obstaculizar el desarrollo de emprendimientos tecnológicos.

A continuación, tres ejemplos recientes de reformas de simplificación y desburocratización.

EL CASO DE LA EXPORTACIÓN DE ALIMENTOS

Los trámites para exportar alimentos se hacían todos en papel y demoraban tanto (50 días en promedio) que a veces impedían que las firmas pudieran exportar, porque los alimentos se les vencían mientras esperaban la aprobación del Gobierno. Estos productos, encima, ya estaban habilitados para venderse dentro del país, pero aun así se les exigía una doble autorización por parte del Instituto Nacional de Alimentos (INAL).

Para resolver la situación, se implementó un cambio de lógica. desde hace un par de meses, por ejemplo, los productos habilitados en el país se pueden exportar sin necesidad de un nuevo control. También se simplificó el Certificado Sanitario de Exportación, que ahora se podrá tramitar a través de una declaración jurada, y para trámites de exportación de alimentos se eliminaron las exigencias que antes requerían el Registro Nacional de Establecimientos (RNE), el Registro Nacional de Productos Alimenticios (RNPA) y el Aviso de Exportación de Alimentos.

Ahora todo el trámite de exportación de alimentos se puede hacer en 24 horas, excepto para casos excepcionales. Todos los trámites se hacen a través de la plataforma de Trámites a Distancia (TAD) y se les aplica el “silencio por la positiva”, que le da la derecha al exportador si el área responsable no responde. Todos estos cambios significan un ahorro anual en favor de la industria alimenticia de 162,5 millones de pesos, que vuelven a la economía.

CENTRAL DE INFORMACIÓN FINANCIERA

La Central de Información Financiera, o Central de Balances, será una base de datos que concentrará y brindará información económica financiera de todas las empresas nacionales en un formato estandarizado.

El primer paso en esa dirección fue crear la Presentación Única de Balance, que permite a las Pymes, desde la web de AFIP, compartir sus balances con otros organismos, el sistema financiero y proveedores. Este proyecto –que tiene múltiples beneficios: ahorra tiempos, aumenta la transparencia y reduce costos para las empresas– llevaba 15 años estancado. Ahora fue diseñado y lanzado en 12 meses.

El desafío siguiente es extender este mecanismo a todos los actores, lo que permitirá unificar criterios a la hora de presentar la información y dará mayor credibilidad a los balances entregados por las firmas locales a la hora de, por ejemplo, pedir un crédito en un banco. Si bien existen otras entidades que concentran balances, como AFIP y la Comisión Nacional de Valores, éstas no están completas, no son públicas y tienden a tener poca información de empresas de las provincias.

CAUCIÓN ADUANERA

A veces, en el proceso de exportar o importar un producto, se producen denuncias técnicas sobre la clasificación arancelaria de un bien: si, por ejemplo, un recipiente de vidrio debe ser registrado como un vaso o una copa. Estas denuncias generaban procesos largos y la única manera de liberar la mercadería, mientras se resolvía el sumario, era bajo garantía.

Hasta ahora, la única garantía aceptada en estos casos era el aval bancario, que era caro y difícil de obtener para las pymes. Otra opción, aún más cara, era pagar en efectivo. Por eso eran pocos los que lograban liberar su mercadería. Además, todo el trámite en la Aduana demoraba siete meses, era personal y en papel.

Esto cambió con la llegada del seguro de caución, que es automático, electrónico y reduce los costos. El trámite sólo tarda tres días. La

mercadería, por lo tanto, ya no es tomada de rehén: gracias al seguro de caución, este año se va a liberar mercadería por alrededor de 1.000 millones de pesos, casi el doble que en 2016.

REGISTRO INDUSTRIAL DE LA NACIÓN

Tradicionalmente, las PyMEs debían, por ley, inscribirse en el RIN para realizar trámites ante entidades financieras. La gestión demoraba entre 8 y 10 meses y se renovaba anualmente. La inscripción era un trámite engorroso que implicaba una parte presencial y otra online.

Todo esto con fines estadísticos, dado que el Registro tuvo su origen en la década del '70 y pretendía contener información de todas las empresas industriales del país. Ahora, con la normalización del INDEC, el objetivo primario del RIN quedó obsoleto.

Con la reingeniería del proceso del RIN, se logró bajar el trámite a 1 día y emitir un certificado electrónico para que la empresa pueda operar. Con estas mejoras se logró un aumento en la cantidad de expedientes iniciados, se eliminó la presentación de documentación en físico y pases dentro de la administración pública y se alienta a la interoperabilidad de los organismos del Estado en la integración de la información.

4. MEJOR SERVICIO AL CIUDADANO

Un Estado inclusivo es el que logra crear una red de servicios universales, que garanticen un piso de ciudadanía y autonomía personal, pero también el que logra que la interacción con los beneficiarios de sus programas sea ágil, amable y fácil de entender.

Históricamente el Estado argentino no ha sido un proveedor de servicios atento, ni en sus procesos tradicionales, como la entrega de partidas de nacimiento o distintos tipos de certificados, ni en los servicios agregados recientemente, como los pagos directos por distintos programas.

El Estado trataba al ciudadano como a un cadete, a quien para el mismo trámite podía pedirle la misma información media docena de veces, en media docena de ventanillas distintas, con colas de varias horas en cada una de ellas.

El Gobierno se ha propuesto revertir esta situación y construir un Estado verdaderamente al servicio de los ciudadanos. Con un mejor uso de los recursos, más tecnología y una nueva lógica que pone al ciudadano en el centro de todas las decisiones, estamos mejorando la capacidad del Estado para facilitar los trámites que ya existían y aprovechar el momento para ofrecer nuevos y mejores servicios.

El trabajo se divide, principalmente, en tres focos. El primero busca devolverle el tiempo a los argentinos con trámites abiertos, eficientes y digitales. El Gobierno cree que construir oficinas estatales sin filas, demoras ni idas y vueltas innecesarias, es posible.

Para lograrlo, avanzamos hacia un sistema de ventanillas únicas digitales, donde se puedan resolver trámites o gestiones en un solo lugar. En la Ventanilla Federal Única de Defensa al Consumidor, por ejemplo, este año se registraron 17.000 denuncias, que luego se derivaron de manera automática a la jurisdicción correspondiente. Esto, además de hacer más fácil el proceso para los ciudadanos, permite generar estadísticas a nivel nacional, que hoy son inexistentes por las diferencias entre provincias.

El proyecto de Ventanilla Única Social sigue la misma lógica: integrar los trámites que están dispersos en distintos organismos, o incluso trámites propios de la Anses que requieren gestiones fuera del organismo, en una sola ventanilla que funcione en las oficinas (Unidades de Atención Integral, UDAI) de Anses.

Dentro de esta estrategia está repensar procesos históricamente lentos, como el tiempo entre que una persona alcanza la edad jubilatoria y empieza a cobrar su jubilación. En el momento del cambio de Gobierno, el trámite duraba entre seis y siete meses. En estos meses la ANSES está desplegando una prueba piloto que ya funciona en tres de cada diez UDAs y reduce el trámite a un promedio de 18 días. En marzo va a estar disponible en todas las delegaciones. El objetivo es llegar antes de que finalice el mandato presidencial a que el trámite dure un solo día y que no haya interrupción entre el último salario del trabajador y su primer pago de jubilación.

Esto es posible gracias a que se simplificaron trámites en la línea de atención, se hizo trabajar en equipo a delegaciones de distintas UDAs y se mejoró el orden de trabajo con los expedientes, dándole prioridad a los iniciados el día anterior, entre otras medidas. Para lograr que el trámite se realice en un día, el mayor desafío es conseguir que las distintas oficinas tengan la capacidad de liquidar los pagos diariamente.

También se digitalizaron trámites que antes eran personales. Los beneficiarios de AUH y Asignaciones Familiares, por ejemplo, hoy pueden sacar turnos en línea, solicitar créditos y obtener la clave de seguridad social, entre otros, desde sus casas o su celular por Internet.

El segundo foco de trabajo tiene que ver con transparentar la gestión hacia afuera e invitar a los ciudadanos a involucrarse en la vida pública. De esto se ocupa la estrategia de Gobierno Abierto, que gana cada vez más terreno con las posibilidades que ofrece la tecnología.

En estos dos años, por ejemplo, se creó un portal nacional de datos abiertos del que participan todos los ministerios y donde se pueden encontrar alrededor de 45.000 declaraciones juradas, junto a otros datos para seguir de cerca la gestión.

El tercer foco apunta a aprovechar la tecnología para ampliar el rango y las posibilidades de los servicios públicos tradicionales. La tecnología puede ser un aliado poderoso para llevar el Estado adonde antes no llegaba y maximizar el impacto de las políticas públicas. El programa Telesalud, por ejemplo, que tiene su base en el Hospital Garrahan y otros hospitales provinciales, permite que muchas familias reciban la mejor atención sin tener que irse del lugar en el que viven. Chicos del interior jujeño que antes tenían que trasladarse hasta San Salvador para ser atendidos, por ejemplo, hoy son tratados por médicos de la capital provincial a través de una conexión digital, y se están ahorrando más de 200 kilómetros por día de viaje.

TRANSFERENCIAS DE AUTOS

El nuevo portal de la Dirección Nacional de los Registros de la Propiedad Automotor (DNRPA) permite gestionar casi todos los trámites relacionados con la compra, venta y registro de vehículos. El objetivo es que el 100% de estos trámites puedan ser digitales y a distancia dentro de dos años.

Uno de los más solicitados es la transferencia de autos y motos, que históricamente demandaban esperas de hasta cuatro horas en las delegaciones. Desde septiembre de este año, los formularios –entre ellos, el famoso 08– se pueden llenar en la web y sólo es necesario ir al registro a certificar la firma, lo que lleva sólo cinco minutos. Además, los que usen esta vía obtienen un descuento del 20% sobre los aranceles. Ya se hicieron 25.000 transferencias por este canal.

ANTECEDENTES PENALES

Desde octubre, el certificado de antecedentes penales se puede hacer 100% por Internet. Ya eligieron esta vía más de 18.712 ciudadanos.

PORTAL MONOTRIBUTO

Rediseñamos el sitio que utilizan más de 3 millones de personas. Con una interfaz amigable y menos pasos, logramos que sea más rápido y simple inscribirse, darse de baja, recategorizarse o pagar todos los meses. Está orientado al pequeño contribuyente, aquel que no puede destinar parte de sus ingresos para pagar un contador.

IDENTIDAD DIGITAL

Es un perfil de usuario seguro que permite certificar la identidad del ciudadano con autenticación biométrica y facial a través del celular. Esta tecnología va a permitir a las personas realizar sus trámites digitalmente a través de una ventanilla única y sirve para fortalecer la economía digital. La primera etapa de implementación comienza en 2018.

REGISTRO CIVIL ELECTRÓNICO

Un software desarrollado por el Gobierno Nacional permite a las provincias y los municipios generar actas electrónicas y digitalizar las que se encuentran en papel, con lo que se archiva todo en una base única. La digitalización garantiza la preservación de la información y facilita su intercambio entre organismos de forma automática.

Ya está implementado en la Ciudad de Buenos Aires, Catamarca y 159 delegaciones de 40 municipios de la provincia de Buenos Aires, donde beneficia a 12,8 millones de personas.

Los bonaerenses puedan solicitar partidas (actas de nacimiento, matrimonio, unión convivencial o defunción) desde cualquier computadora y recibirlas en formato digital a través de la plataforma de trámites a distancia de la provincia. Antes se debía acudir en persona a la delegación para pedir la búsqueda del acta y regresar días después para retirar la partida.

Legalización de títulos. Ya no es necesario legalizar los títulos secundarios, terciarios y universitarios en Buenos Aires o en La Plata, lo que evita a

más de 275.000 personas por año perder tiempo y dinero en viajes. Ahora sólo se requiere la firma de la autoridad educativa de cada provincia.

CONCLUSIÓN

El desafío de combatir la ineficiencia y la burocracia en el Estado es casi tan viejo como el propio Estado. Gobiernos de todo tipo les declararon la guerra, no siempre con resultados exitosos. En la Argentina, el último plan de modernización del Estado anterior al actual era de 2001, pero fue abandonado y nunca actualizado, a pesar de los cambios tecnológicos y las nuevas demandas de los últimos años.

En diciembre de 2015, el Gobierno encontró un Estado mal gestionado, entregado a la inercia y sin un centro claro después de años de descuido. Había expedientes perdidos o cajoneados. Tampoco contaba con recursos para evaluar la gestión y los datos disponibles no eran confiables. Esto hizo aún más difícil el traspaso en los primeros días de gobierno, ya que a pesar de la buena voluntad de algunos ministros que dejaban sus cargos, no tenían información precisa. Los recursos de los argentinos se gastaban sin control: no necesariamente mal, pero sí a ciegas.

Con este ritmo de trabajo, aspiramos a tener en los próximos años un Estado que acompañe y ayude a impulsar el desarrollo económico y personal de los argentinos. Un Estado más ágil e inteligente es un Estado que hace mejor su trabajo, porque puede estar más atento y reaccionar más rápido ante quienes necesitan y piden ayuda; porque puede ejecutar sus ideas con más precisión, y después hacerlas cumplir; porque puede dejar de pensarse a sí mismo como un filtro o un acumulador de registros y empezar a pensarse como un proveedor de ayuda para productores y ciudadanos; porque sus nuevas herramientas le permiten conocer mejor la realidad, y llegar a mejores soluciones para los problemas que surjan; y porque un Estado más ágil e inteligente, que se permite ser observado y analizado por la sociedad civil, es también un Estado más transparente.