

EJE ESTRATEGICO

Institucional

PROGRAMA 10 DE REFORMA DEL ESTADO MUNICIPAL

Objetivos: - Lograr la satisfacción ciudadana, a partir de la eficiencia operativa y administrativa del Municipio.
- Racionalizar los procedimientos administrativos apuntando a una mayor eficiencia y eficacia de la gestión administrativa interna y externa.
- Lograr transparencia en el manejo de los recursos públicos.

PROGRAMA 11 PARTICIPACION CIUDADANA

Objetivo: Impulsar la implicación de la sociedad civil en las decisiones del Municipio, fortaleciendo las instituciones democráticas.

PLAN DE MODERNIZACION DE LA ADMINISTRACION MUNICIPAL

LINEA DE ACCION 10.1 RECURSOS HUMANOS EN LA ADMINISTRACION PUBLICA	LINEA DE ACCION 10.2 CALIDAD DE SERVICIO y PARTICIPACION CIUDADANA	LINEA DE ACCION 10.3 TRANSPARENCIA y HONESTIDAD EN LA GESTION PUBLICA	LINEA DE ACCION 10.4 GESTION ESTRATEGICA	LINEA DE ACCION 10.5 COMUNICACIÓN y EXTENSION	LINEA DE ACCION 11.1 PARTICIPACION CIUDADANA
PROYECTO 10.1.1 REFORMA DE LA ESTRUCTURA ORGANICO FUNCIONAL	PROYECTO 10.2.1 REDISEÑO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	PROYECTO 10.3.1 COMPRAS y CONTRATACIONES MUNICIPALES	PROYECTO 10.4.1 DESARROLLO Y COORDINACION DE INSTRUMENTOS DE GESTION	PROYECTO 10.5.1 PUBLICACIONES	PROYECTO 11.1.1 AUDIENCIA PUBLICA
PROYECTO 10.1.2 GERENCIA PUBLICA	PROYECTO 10.2.2 SISTEMA DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	PROYECTO 10.3.2 BALANCES PRESUPUESTARIOS y DE GESTION	PROYECTO 10.4.2 PROYECTO DE INFORMATIZACION DEL SECTOR PUBLICO	PROYECTO 10.5.2 DIGESTO MUNICIPAL INTERACTIVO	PROYECTO 11.1.2 COMISIONES DE LA CIUDAD
PROYECTO 10.1.3 CAPACITACION DE FUNCIONARIOS PUBLICOS	PROYECTO 10.2.3 PROGRAMA DE INNOVACIONES EN LA ADMINISTRACION PUBLICA •Presupuesto Participativo •Nuevas Estrategias de Gestión	PROYECTO 10.3.3 ORDENANZAS SOBRE PROBIIDAD ADMINISTRATIVA Y ACCESO A LA INFORMACION	PROYECTO 10.4.3 PLANIFICACION ESTRATEGICA	PROYECTO 10.5.3 PAGINA WEB	
PROYECTO 10.1.4 REMUNERACIONES, INCENTIVOS Y PROFESIONALIZACION DE LA ADMINISTRACION PUBLICA	PROYECTO 10.2.4 OFICINAS DE INFORMACION Y ATENCION AL CIUDADANO	PROYECTO 10.3.4 SISTEMAS DE INFORMACION GENERAL	PROYECTO 10.4.4 REGULACION DE LAS CONCESIONES MUNICIPALES	PROYECTO 10.5.4 TELEFONO CIUDADANO	
PROYECTO 10.1.5 NEGOCIACION GOBIERNO, FUNCIONARIOS RELACIONES LABORALES	PROYECTO 10.2.5 VENTANILLA UNICA	PROYECTO 10.3.5 INTERNET		PROYECTO 10.5.5 INSTANCIA DE COORDINACION DE COMUNICACIÓN DE LOS SERVICIOS PUBLICOS	
		PROYECTO 10.3.6 EVALALUACION DE PROGRAMAS PUBLICOS		PROYECTO 10.5.6 GUIA DEL CIUDADANO	

Eje Estratégico Institucional

INDICE DE PROYECTOS

X. PROGRAMA DE REFORMA DEL ESTADO MUNICIPAL

- **Plan de Modernización de la Administración Municipal**

Reforma de la Estructura Orgánico Funcional

Gerencia Pública

Remuneraciones, incentivos y profesionalización de la administración pública

Negociación gobierno-funcionarios. Relaciones laborales

Rediseño de Procedimientos Administrativos

Sistema de Procedimientos Administrativos

Programa de innovaciones en la Administración Pública.

Presupuesto Participativo en el Municipio de Venado Tuerto

Nuevas estrategias de Gestión en el Ámbito Municipal

Oficinas de Información y Atención al Ciudadano

Ventanilla Única

Compras y contrataciones Municipales

Balances presupuestarios y de gestión

Proyectos de ordenanzas sobre probidad administrativa y acceso a la información

Sistemas de información General

Internet

Evaluación de programas públicos

Desarrollo y coordinación de instrumentos de gestión

Proyecto de informatización del sector público

Planificación estratégica

Regulación de las Concesiones Municipales

Publicaciones

Digesto Municipal Interactivo

Página web

Teléfono Ciudadano

Creación de una instancia de coordinación con los encargados de comunicación de los servicios públicos.

Guía del ciudadano

XI. Participación Ciudadana

Audiencia Pública

Comisiones de la Ciudad

X. PROGRAMA DE REFORMA DEL ESTADO MUNICIPAL

El Programa de Reforma del Estado Municipal se compone de un Plan de Modernización de la Administración Pública y una línea de acción de Participación Ciudadana. Dicho Programa tiene como fin la satisfacción ciudadana, a partir de la eficiencia operativa y administrativa del Municipio. Es decir que, la modernización de la gestión debe orientarse por el grado en que los servicios públicos y las actuaciones administrativas generan satisfacción a las necesidades de los usuarios.

Los objetivos principales del programa son estructurar una función pública profesionalizada, acercar la administración al ciudadano, agilizar los distintos procedimientos que se realizan en el municipio y conseguir que la administración desarrolle una gestión racional, basada en criterios objetivos de funcionamiento.

● ***Plan de Modernización de la Administración Municipal***

DESCRIPCION:

EL PLAN DE MODERNIZACION DEL ESTADO MUNICIPAL. Es un conjunto de elementos técnicos, organizacionales y normativos deben que estructurarse para que las personas que acuden a las instituciones estatales queden conformes con el servicio prestado.

El mismo se diseño en torno a la definición de: principios, objetivos, aspectos innovadores y líneas de acción.

PRINCIPIOS DEL PLAN DE MODERNIZACIÓN

- a. Integridad y responsabilidad
- b. Igualdad y no discriminación
- c. Transparencia
- d. Accesibilidad y simplificación
- e. Gestión participativa
- f. Eficiencia y eficacia

ASPECTOS INNOVADORES DEL PLAN DE MODERNIZACIÓN

Con el Plan de Modernización de la Administración Municipal se pretende instaurar un modelo de gestión, que refuerce las posibilidades, enriquezca las competencias específicas y fortalezca la dimensión política y social del servicio público. Se trata de un proceso complejo, gradual y de largo plazo, orientado a producir cambios en la cultura organizacional.

El carácter innovador de su enfoque lo da el énfasis en los siguientes aspectos:

Visión estratégica

- Supone incorporar, a través de un esfuerzo de planificación estratégica, la visión compartida de cada servicio público y la reformulación de su misión.

Dignificación de la función pública

- Enfatizar la importancia, responsabilidades y habilidades que implica el ejercicio de este rol.

Énfasis en los resultados

- Una gestión basada en los resultados genera una acción dinámica positiva tendiente a favorecer y a clarificar, entre otras cosas, la planificación, los instrumentos de evaluación, las políticas de capacitación y la asignación de recursos.

Orientación al usuario

- Incorporar la satisfacción del usuario (interno y externo) como un criterio relevante de evaluación institucional, lo cual supone abrir canales de interlocución.

Descentralización

- Desarrollar la capacidad de diagnosticar e intervenir en diferentes realidades, mediante la transferencia de atribuciones a niveles más cercanos a dicha realidad.

Flexibilidad

- Favorecer un manejo descentralizado y menos rígido de los recursos humanos y financieros en función de los requerimientos especiales de cada institución.

Creatividad

- Establecer sistemas de estímulo e incentivo a la innovación.

LINEAS DE ACCION:

Recursos humanos en la administración pública

La línea de recursos humanos se orienta a crear las condiciones que promuevan el compromiso de los funcionarios con los objetivos de la institución, así como el desarrollo de sus capacidades para poder cumplir con excelencia su función.

Se trata de impulsar políticas generales en las áreas de capacitación, evaluación de desempeño, remuneraciones, relaciones laborales y bienestar.

Contempla los siguientes proyectos:

1. Reforma de la estructura Orgánico Funcional.
2. Gerencia Pública
3. Capacitación de Funcionarios Públicos
4. Remuneraciones, Incentivos y Profesionalización de la Administración Pública
5. Negociaciones gobierno - funcionarios. Relaciones Laborales

Reforma de la Estructura Orgánico Funcional

Esta estructura orgánico funcional es el instrumento formal (normativo) que establece la relación entre las unidades que llevan a cabo las distintas actividades de la administración, las correspondencias jerárquicas existentes entre ellas y los recursos humanos asignados a cada una.

Gerencia Pública

Aquí se trabajará en un diagnóstico y la formulación de un proyecto integral de gerencia pública que comprenda tanto áreas de capacitación para directivos, como el diseño de una propuesta sobre reclutamiento, carrera funcionaria, remuneraciones y evaluación de desempeño de los mismos.

Capacitación de los funcionarios públicos

Se fomentarán los comités bipartitos de capacitación con funcionarios, buscando aumentar la cobertura y la pertinencia de la misma (vinculación con los proyectos institucionales emanados del PLAN GENERAL de la Ciudad).

Remuneraciones, incentivos y profesionalización de la administración pública

Busca estimular la adhesión e interés por el servicio público, a través de políticas de incentivos al desempeño tanto individual como colectivo. El gobierno fortalecerá e impulsará esquemas de remuneraciones en las distintas secretarías, que permitan preservar la excelencia en áreas claves de la gestión junto con el incentivo a la productividad tanto individual como colectiva.

Negociación gobierno-funcionarios. Relaciones laborales

Pretende diseñar -en un clima de diálogo social- un esquema general de consulta y negociación para definir condiciones de empleo y trabajo.

LINEA DE ACCION

Calidad de servicio y participación ciudadana

Los principales proyectos de esta línea de acción son los siguientes:

1. Rediseño de Procedimientos Administrativos.
2. Sistema de Procedimientos Administrativos
3. Programa de Innovaciones en la Administración Pública
4. Oficinas de Información y Atención al Ciudadano
5. Ventanilla Unica

TITULO DEL PROYECTO:

Rediseño de Procedimientos Administrativos

DESCRIPCION:

Este proyecto si bien puede ejecutarse en forma independiente el mismo forma parte del proyecto de **Ventanilla Única**. El mismo abarca los procedimientos que se inician por el ciudadano y que pretenden del Municipio el ejercicio de una función de ayuda o desarrollo, inspección municipal o la prestación de un servicio público singular.

Debe estructurarse en las siguientes etapas:

Identificación de la estructura orgánica existente - Diagramación de los procedimientos - Grado de informatización de los procedimientos - Análisis y revisión crítica de los procedimientos.

OBJETIVOS:

- a. Racionalización de procedimientos con el fin de conseguir una mayor calidad de la gestión administrativa, crecimiento de la productividad y un aumento de la satisfacción de los ciudadanos.

ENTIDADES PARTICIPANTES:

Municipalidad de Venado Tuerto, Concejo Deliberante de Venado Tuerto y Intituciones Intermedias de la Ciudad.

TITULO DEL PROYECTO:

Sistema de Procedimientos Administrativos

DESCRIPCION:

Este sistema es una herramienta informática que permite definir procedimientos, tramitar expedientes y obtener información de gestión y seguimiento.

Las principales necesidades a las que este sistema permitirá dar respuesta son las siguientes:

- Definir y modificar modelos o plantillas de procedimientos administrativos que sirvan como fundamento a la tramitación.
- Tramitar solicitudes de procedimientos, presentadas por administrados, de forma ágil y sencilla.
- Gestionar los recursos humanos dentro de las unidades tramitadoras, con vistas a organizar el trabajo en función de la carga de trabajo de cada momento.
- Obtener información destinada tanto al ciudadano (estado de la tramitación de su solicitud de procedimiento) como a la administración (información de seguimiento).

La información dirigida al ciudadano se ofrecerá través de: cartas en el momento de inicio del expediente; cartas trimestrales con información de los expedientes pendientes; oficinas de información y atención al ciudadano; teléfono ciudadano y terminales de información al público.

Este sistema estará compuesto por varios subsistemas o módulos:

- Registro de entradas y salidas
- Tramitación de procedimientos
- Información de seguimiento
- Definición de procedimientos
- Seguridad
- Administración del sistema.

Siendo los tres primeros de utilización masiva por parte de los usuarios del sistema y los restantes, subsistemas auxiliares que permiten que los primeros funcionen siendo utilizados por el personal de apoyo a la implantación y los técnicos de mantenimiento del sistema.

OBJETIVO:

- a. Cubrir de forma global, la problemática de la gestión de procedimientos administrativos desde el punto de vista de todos los agentes involucrados en los mismos: ciudadanos y funcionarios.

Programa de innovaciones en la Administración Pública.

Este programa tiene por objeto identificar, difundir y otorgar un reconocimiento a las soluciones innovadoras que contribuyan a adecuar la función del Municipio a los nuevos requerimientos. Se premiarán las experiencias más destacadas y se adoptarán medidas tendientes a asegurar su aplicación en los contextos y problemáticas similares. Dentro de este esquema se presentan dos proyectos que se llevan a cabo dentro del municipio.

TITULO DEL PROYECTO:

Presupuesto Participativo en el Municipio de Venado Tuerto

DESCRIPCION:

El plan de trabajo se compondrá de una etapa de diagnóstico y una fase de implementación.

OBJETIVOS:

- a. Implementar el Presupuesto Participativo en el Municipio de Venado Tuerto.

- Incluir a los distintos actores de la organización municipal que participan de la implementación del presupuesto en la etapa de formulación del mismo.
- b. Diseñar mecanismos de participación ciudadana en la formulación, implementación y control del presupuesto.
- c. Mejorar la eficacia de la organización municipal mediante la utilización del presupuesto participativo como herramienta de gestión.
- d. Generar en el Municipio de Venado Tuerto espacios para la progresiva consecución de una democracia más participativa.

TITULO DEL PROYECTO:

Nuevas estrategias de Gestión en el Ámbito Municipal

DESCRIPCION:

La experiencia reside en la instrumentación de un Sistema Administrativo y Contable, con soporte informático, que permite a los vecinos realizar un seguimiento del estado de las cuentas públicas, dado que desde su casa, con una computadora, un módem y un software de comunicación, tiene acceso a todos los rubros del Balance Devengado y Balance Presupuestario. Además se lleva a cabo un proceso de reconversión, con el cual se cambian los criterios de la administración pública.

OBJETIVOS:

- a. Operar sobre la base de la planificación estratégica.
- b. Ordenar, coordinar y asesorar en las funciones que cumplen los distintos agentes.
- c. Erradicar la burocracia.
- d. Trabajar en base al presupuesto anual como pieza clave de la gestión para cada una de las áreas del Gobierno Municipal.
- e. Mejorar continuamente el proceso de gestión.

ENTIDADES PARTICIPANTES:

Municipalidad de Venado Tuerto - Secretaría de Hacienda.

TITULO DEL PROYECTO:

Oficinas de Información y Atención al Ciudadano

DESCRIPCION:

Estas oficinas Corresponden al lugar físico donde se desarrollará el **Sistema de Información General de la Ciudad** y junto con el **Teléfono Ciudadano** son los pilares fundamentales del proyecto de **Ventanilla Única**.

Bajo el propósito de acercar la Administración Pública al habitante común de la ciudad, estos órganos específicos de carácter general con funciones de admisión de documentos, darán información sobre el estado de situación de los procedimientos, acerca de los trámites que el ciudadano tenga que realizar para iniciar o completar los procedimientos en cuestión (proyecto Sistema de Gestión de Procedimientos Administrativos); brindarán información de carácter general e información periódica a través de guías descriptivas de consulta (proyecto Guía del Ciudadano); como también sobre la normativa legal vigente y la aplicación de dicha normativa a su caso concreto (proyecto Digesto Municipal Interactivo).

Las entidades que deberán establecer las oficinas de información son las Secretarías dependientes del Poder Ejecutivo Municipal; el Concejo Deliberante y los Servicios Públicos Concesionados del Municipio.

Las funciones generales serán las de información y orientación, asistencia, sugerencias, reclamos y encuestas.

OBJETIVOS:

- a. Acercar la administración pública al ciudadano.
- b. Informar al ciudadano sobre la organización, competencia y funcionamiento de la repartición en cuestión; los requisitos, formalidades y plazos de las presentaciones o solicitudes; la documentación y antecedentes que deben acompañar a éstas; los procedimientos y su tramitación y las demás indicaciones pertinentes.
- c. Asistir al ciudadano cuando encontrase dificultades en la tramitación de sus asuntos ante el órgano, servicio o empresa al que pertenece dicha oficina.
- d. Recibir y estudiar las sugerencias que los habitantes de la ciudad presenten ante ellas, que tengan por objeto mejorar el funcionamiento de la entidad o área administrativa en cuestión.
- e. Recibir los reclamos presentados por parte de los ciudadanos.
- f. Recibir y registrar cualquier impreso para dar comienzo a la primera fase de la tramitación.
- g. Realizar encuestas y mediciones sobre el nivel de satisfacción de los usuarios respecto de la calidad de la atención recibida así como de sus expectativas.

ENTIDADES PARTICIPANTES:

Municipalidad de Venado Tuerto; Honorable Concejo Municipal; Empresas de Servicios Públicos concesionados del Municipio.

TITULO DEL PROYECTO:

Ventanilla Única

DESCRIPCION:

El Programa de Implementación de la Ventanilla Unica contiene varios proyectos con distintas concepciones, objetivos y desarrollo. El punto de partida del mismo es la interconexión de los Registros, conectando todas las oficinas de los distintos niveles administrativos, local y estatal, público y privado.

El proyecto global se define como una herramienta de ayuda al ciudadano con el objetivo a largo plazo de presentar una gestión uniforme de los trámites administrativos, con más características propias, al margen de peculiaridades singulares derivadas de la materia de que se trate o el personal que atiende al ciudadano.

El Programa de Ventanilla Unica para la ciudad de Venado Tuerto tiene cinco (5) líneas de actuación fundamentales:

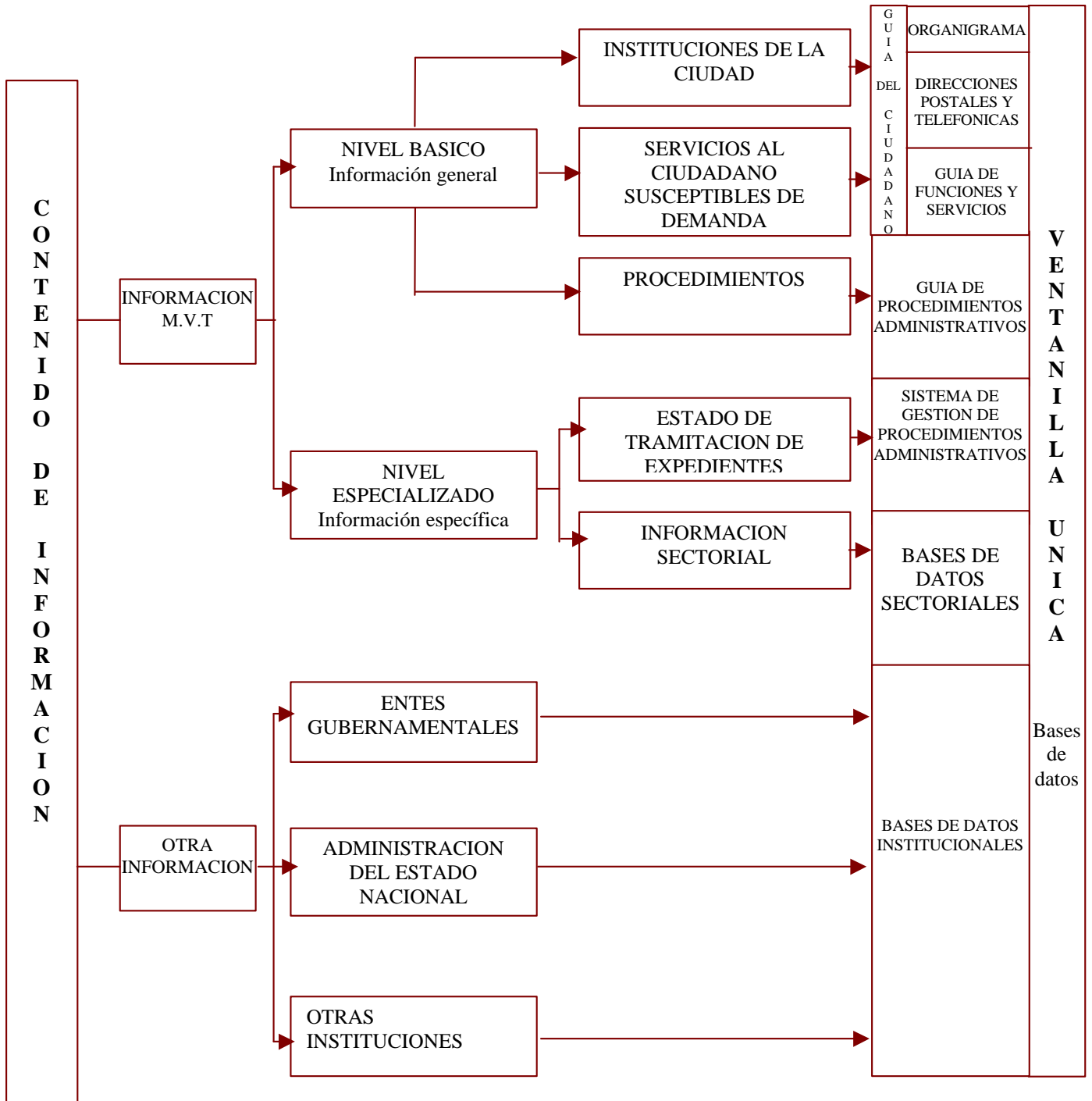
- Sistema de gestión de Procedimientos administrativos
- Red de Oficinas de Atención al Ciudadano
- Guía del Ciudadano
- Sistema de Reclamos y Sugerencias
- Digesto Municipal Interactivo

La Ventanilla Unica, para su correcto funcionamiento, está soportada por un sistema informático que permitirá dar información sobre los proyectos relacionados por medio de una Red Local tipo Intranet y de Internet.

La Ventanilla Unica se encuadra dentro de la estrategia de información de la Municipalidad de Venado Tuerto hacia el ciudadano, jugando un papel desatacado ya que viene a cubrir la necesidad específica de los ciudadanos de disponer de información cualificada sobre los trámites de los expedientes administrativos en los que es parte interesada, información general, normas y leyes vigentes.

En el cuadro siguiente se puede observar de forma gráfica la posición que ocupa la Ventanilla Unica dentro del marco global de las relaciones en materia de comunicación entre la Municipalidad de Venado Tuerto y sus habitantes.

Gráfico N° 1: Posición de la Ventanilla Única en el marco de las relaciones entre la Municipalidad y sus habitantes.



Para conseguir aproximarnos a una correcta y precisa definición del concepto de Ventanilla Unica en la ciudad, es necesario hacerlo de una forma indirecta, es decir, la Ventanilla Unica no se ha concebido como un organismo concreto con una estructura orgánica definida, no se trata de un elemento tangible más, dentro del organigrama de la Municipalidad de Venado Tuerto, sino que más bien se trata de un diseño conceptual soportado por una estructura informática que supondrá, mediante la implantación de nuevas tecnologías, una variación de la metodología de trabajo hasta el momento utilizada, una gestión más eficaz, un mayor control de los procedimientos incluidos en la Ventanilla Unica y sobre todo facilitará al habitante común de la ciudad, su relación con los Organismos de Administración de la Ciudad; en lo que se refiere a información en general.

OBJETIVOS:

- a. Revisar impresos
- b. Facilitar el acceso al ciudadano a la información desde diversos canales.
- c. Automatizar procedimientos.
- d. Multiplicar las posibilidades de dar información.
- e. Crear un sistema de información integrado.
- f. Acortar los plazos de tramitación.
- g. Impulsar la función de la Red de Oficinas de Atención al Ciudadano.
- h. Rediseñar, simplificar y automatizar los procedimientos administrativos.
- i. Permitir la identificación de la persona responsable de la gestión.
- j. Responder a las exigencias y derechos de los ciudadanos.

Este reconocimiento expreso de derechos, facilita al ciudadano la exigencia de su cumplimiento ante la administración pública, de tal manera que éstas reciben de aquél un impulso específico dirigido a la adopción de medidas concretas que le permitan disfrutar y no reclamar estos derechos enunciados.

De este conjunto de derechos, a través de la Ventanilla Unica se pretende dar una respuesta eficaz a aquellos que se refieren a la información, registro, tramitación y seguimiento de expedientes y procedimientos.

En relación con la información, se pretende facilitar al ciudadano el acceso a la misma, ya que podrá obtenerse en cualquier OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO (Ver proyecto anexo). Pero no sólo se trata de acercar la información al ciudadano sino de garantizar la homogeneidad de la misma, es decir, contribuir a la seguridad jurídica con la que el ciudadano actúa ante la administración venadense, asegurando que en todas las oficinas administrativas se dé exactamente la misma información sobre cualquier procedimiento de los incluidos en la Ventanilla Unica.

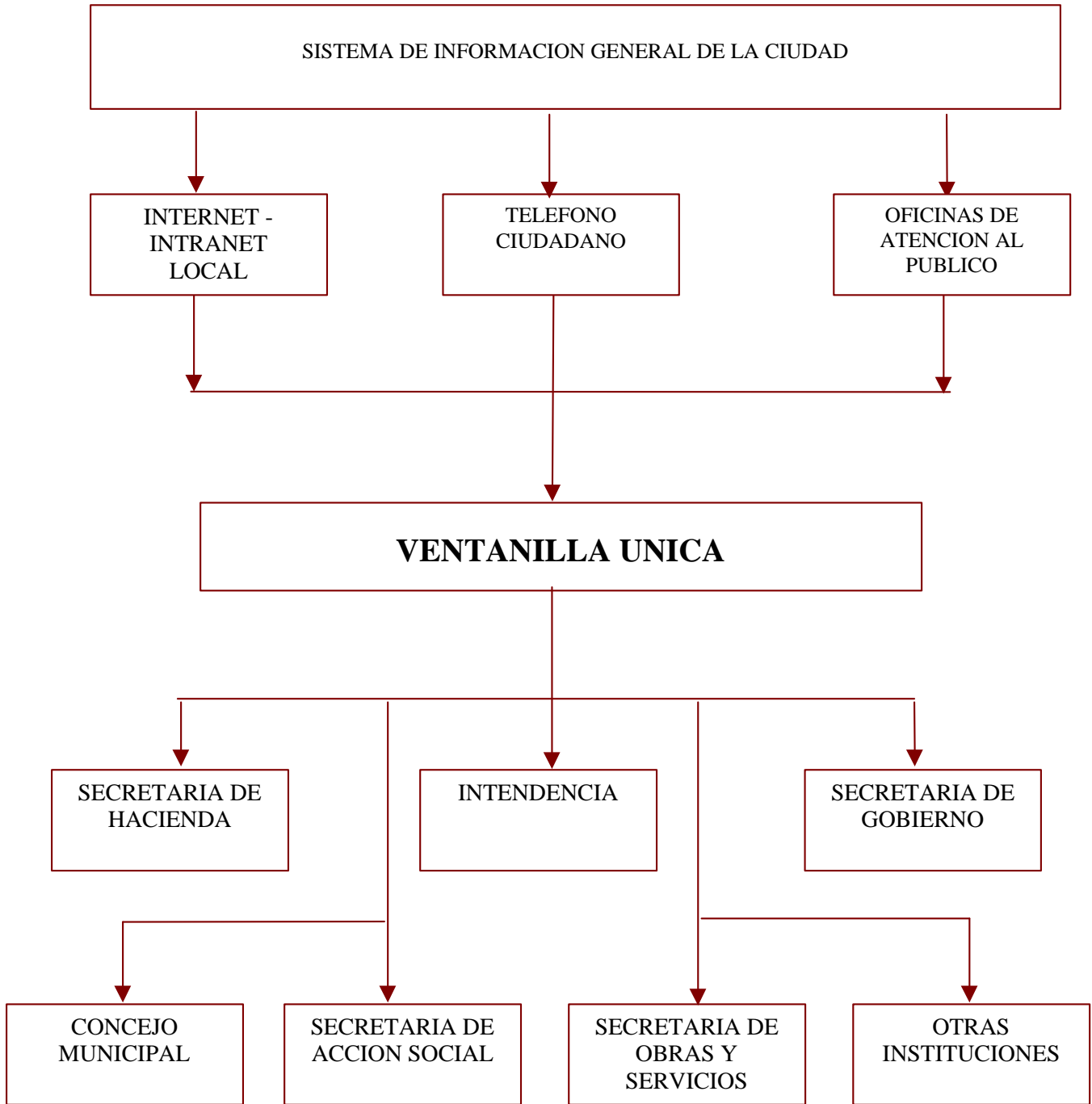
De esta manera el habitante común de la ciudad tendrá un concepto claro sobre lo que quiere obtener, qué documento necesita, qué plazos le afectan y dónde puede presentar la documentación para dar inicio a su expediente.

Además de obtener esta información, el ciudadano podrá conocer en cualquier momento, cuál es el estado de tramitación de los expedientes en los que tenga la condición de interesado.

A través de la Ventanilla Unica se proporcionará igualmente la identidad del personal responsable de cada uno de los trámites de los procedimientos gestionados a través de aquella.

Por último, se pretenden impulsar varias vías de ingreso al sistema de Ventanilla Unica, como puede verse en el esquema siguiente:

Gráfico N° 3: Vías de ingreso al Sistema de Ventanilla Única

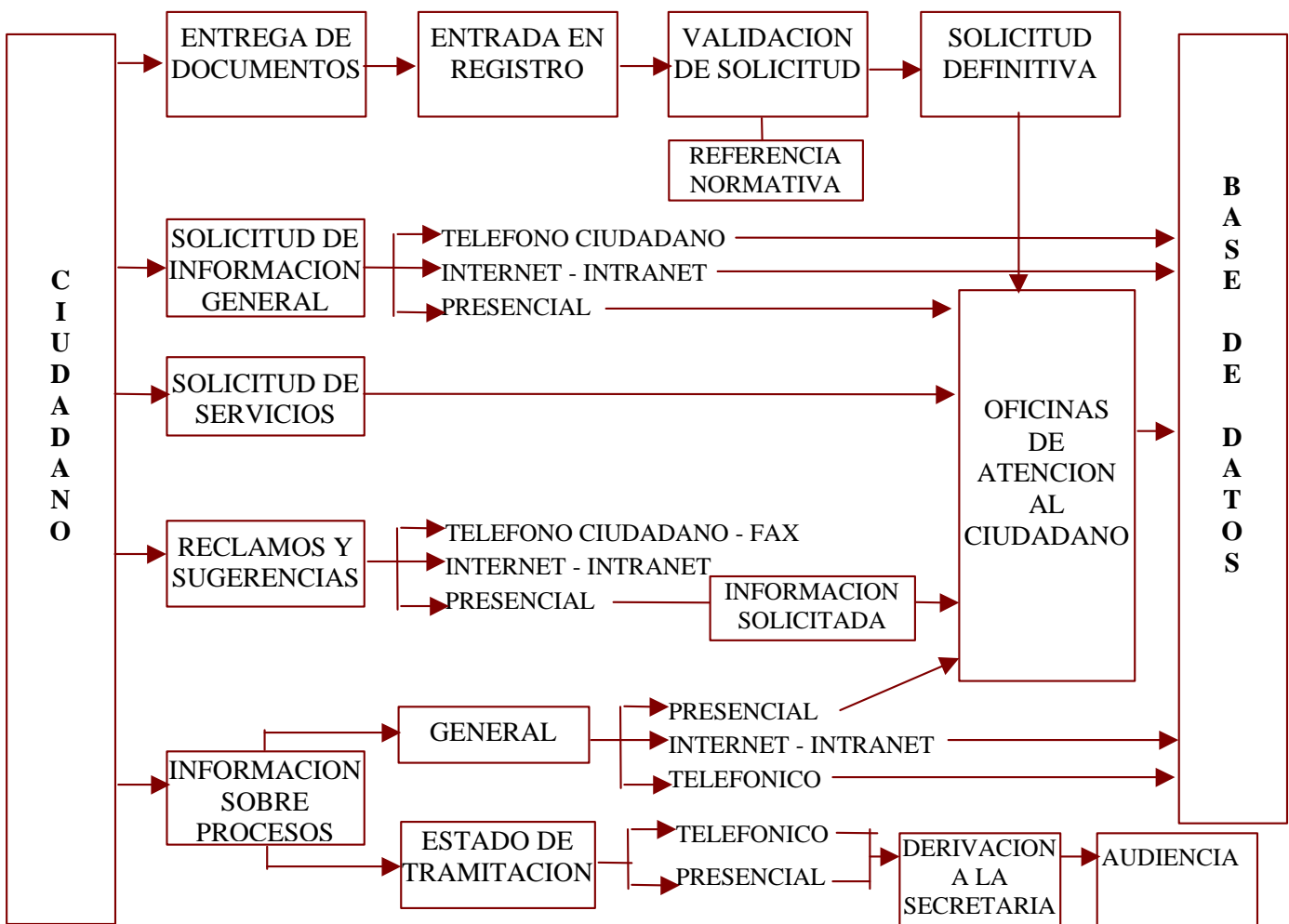


Sin embargo, el objetivo perseguido mediante la implantación de la Ventanilla Unica, no se refiere exclusivamente a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos sino que, y aunque aquel sea su principal motor, también se pretende responder a las expectativas de los directores y responsables de los procedimientos, ya que dispondrán de un proceso estándar y definido que les permitirá fácilmente la actualización de la información que les afecte, el seguimiento de los expedientes tramitado por las unidades que son responsables, el control de los tiempos de tramitación y la adopción de medidas de mejora de gestión a la vista de los resultados observados (SISTEMA DE GESTION DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - Ver proyecto)

La inclusión de un procedimiento en la Ventanilla Unica debe ser visto también como una oportunidad para abordar su rediseño, planteándose todos y cada uno de los trámites que existen e identificándose cuáles se consideran esenciales y cuáles, en cambio, no aportan ningún valor añadido, lo cual también repercutirá en beneficio del ciudadano que verá simplificada sus tramitaciones.

La Ventanilla Unica, tomada como un elemento fundamental en el suministro de información al ciudadano y en el apoyo en la tramitación de expedientes, se encuadra dentro del esquema básico de relaciones entre el ciudadano y la Municipalidad, que se muestran a continuación:

Actividades y entidades afectadas por la Ventanilla Única



LINEA DE ACCION**Transparencia y honestidad de la gestión pública**

La citada línea contempla los siguientes proyectos:

1. Compras y Contrataciones Municipales.
2. Balances Presupuestarios y de Gestión
3. Ordenanzas sobre Probidad Administrativa y acceso a la Información
4. Sistema de Información Municipal
5. Internet
6. Evaluación de Programas Públicos
7. Presupuesto Participativo

Compras y contrataciones Municipales

Su objetivo es aumentar la transparencia en el manejo de los recursos públicos; elevar el ahorro de este ítem de gasto, mejorar la calidad de las compras y promover mayor acceso y competencia en este mercado. Para ello se contempla: perfeccionar la normativa y procedimientos de compras; instaurar un sistema electrónico de intermediación y otro de información que apoyen esta labor; y crear un procedimiento claro de reclamos para quienes se sientan afectados por la acción del Municipio.

Balances presupuestarios y de gestión

Esta iniciativa pretende establecer publicaciones de balances y memorias anuales de servicios públicos, a fin que la ciudadanía conozca los resultados de la gestión operativa y económica del año precedente, incluido el cumplimiento de objetivos, tareas y metas a que se hayan obligado.

Proyectos de ordenanzas sobre probidad administrativa y acceso a la información

Incorporar a la normativa municipal los principios de transparencia administrativa como marco referencial para toda actuación de los entes públicos. Normas que propendan a seguir principios de desempeño honesto y preeminencia del interés público por sobre el privado y consagren el libre acceso a los documentos de los servicios públicos.

Sistemas de información General

Uno de los ejes básicos y fundamentales que se propone desde la Municipalidad, es acercar la Administración al habitante común de la ciudad y a las instituciones, en general, a través de la atención en forma presencial, telefónica, telemática, etc.

Internet

A través de este proyecto se busca establecer una política de acceso a la información de la administración pública mediante un uso inteligente de las nuevas tecnologías de información, en especial de Internet.

Evaluación de programas públicos

Se propone evaluar públicamente la pertinencia, diseño, gestión y resultados de diversos programas públicos. Para tales efectos se deberá constituir un Comité Asesor Intersecretarías con la función de orientar las políticas generales al respecto.

LINEA DE ACCION:

Gestión Estratégica

Esta línea se orienta a una gestión más eficiente y eficaz, comprometida con los resultados y generadora de transformaciones importantes en el sector público. La misma abarca los proyectos enumerados a continuación:

1. Desarrollo y coordinación de instrumentos de gestión.
2. Proyecto de Informatización del Sector Público.
3. Planificación Estratégica
4. Regulación de las Concesiones Municipales

Desarrollo y coordinación de instrumentos de gestión

Se trata de fortalecer la experiencia de las metas de cada Secretaría, objetivos e indicadores de gestión y compromisos de modernización, consolidándolos como instrumentos facilitadores del proceso de planificación y evaluadores de la productividad y gestión de cada servicio. Paralelamente se busca coordinar cada uno de estos instrumentos entre sí (tanto en su diseño como en su ejecución), para así avanzar en la constitución de un sistema que entregue información regular sobre la calidad de la gestión de los servicios y secretarías.

TITULO DEL PROYECTO:

Proyecto de informatización del sector público

DESCRIPCION:

Contempla la creación de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones del Municipio, cuya responsabilidad central será la de diseñar una política gubernamental en estas materias.

Algunas de las acciones centrales en este ámbito serán las siguientes:

1. Crear una intranet que permita interconectar a todo el sector público en la ciudad.
2. Elaborar una guía metodológica para optimizar las compras y contrataciones gubernamentales en este ámbito.
3. Realizar un diagnóstico del tema informático en el municipio, tanto desde el punto de vista físico (hardware y software) como de gestión.
4. Avanzar en la formulación de un código informático para la ciudad.

Planificación estratégica

Parte del proceso de modernización del Estado consiste en someter a las instituciones públicas al exigente y riguroso ejercicio de repensar y/o actualizar su misión institucional de cara a los nuevos desafíos políticos, económicos y sociales de nuestro tiempo. Este ejercicio debe, finalmente, traducirse en el diseño e implementación de los proyectos y planes de trabajo estratégicos emanados del PLAN GENERAL de la Ciudad que permitan a dichas instituciones avanzar en la consecución de sus objetivos centrales.

Regulación de las Concesiones Municipales

La propuesta incluirá un diseño que separe los roles políticos y normativos de los roles reguladores y fiscalizadores, así como todas las medidas que sean necesarias para fortalecer la capacidad institucional del Municipio a fin de garantizar el interés de los usuarios y el bien común en una economía moderna.

LINEA DE ACCION

Comunicación y extensión

La línea incluye los siguientes proyectos:

1. Publicaciones.
2. Digesto Municipal Interactivo
3. Pagina Web
4. Teléfono Ciudadano
5. Instancia de Coordinación de Comunicación de los Servicios Públicos
6. Guía del Ciudadano

Publicaciones

Destinadas a mantener información actualizada sobre las políticas de modernización de la Administración Pública y a enriquecer la reflexión sobre diversos temas relacionados con esta temática. Esta línea de publicaciones incluye la difusión de documentos, estudios, investigaciones y un boletín de alcance general.

Digesto Municipal Interactivo

Un digesto es la recopilación ordenada de las normas jurídicas. Su contenido variará en la función de la necesidad que se quiera satisfacer al definirse su elaboración.

Página web

Tiene por objeto difundir información y el estado de avance del plan y políticas de modernización de la gestión pública, poniendo a disposición de los usuarios de Internet antecedentes de interés sobre la materia, información actualizada, eventos, noticias, guías metodológicas y una ventanilla para recibir aportes, consultas y reclamos.

Teléfono Ciudadano

Este Servicio debe ser integrado a la Ventanilla Única dentro de las Oficinas de Información y Atención al ciudadano, la información que proporciona este servicio es de carácter general y relativa a los procedimientos administrativos (es decir, el personal que opera en dicho teléfono tiene acceso a la base de datos de la Ventanilla Unica). Este teléfono de información tiene como objetivo agilizar los trámites de las demandas que los ciudadanos realizan a través del teléfono, logrando una comunicación directa para dar a conocer cualquier anomalía, queja, sugerencia o denuncia.

Creación de una instancia de coordinación con los encargados de comunicación de los servicios públicos.

Con el propósito de fortalecer la difusión de la información relacionada con la modernización, a través del intercambio de experiencias, el desarrollo de iniciativas conjuntas de interés común y el apoyo coordinado a las actividades derivadas del Plan de Modernización de la Administración Pública.

TITULO DEL PROYECTO:

Guía del ciudadano

DESCRIPCION:

Contempla la elaboración de bases de datos Institucionales Públicas y Privadas que abarquen la información referente a servicios que prestan, funciones que realizan, horarios de atención, responsables, direcciones, información de carácter general, etc. Se accederá a estas fuentes de datos en forma presencial a través de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, dentro del formato de Ventanilla Unica, por acceso telefónico a través del Teléfono Ciudadano y en forma telemática a través de una página web en las redes de Internet o Intranet.

OBJETIVOS:

- a. Constituir una red estable de servidores públicos que lideren y se comprometan con un Municipio al servicio de la gente, capaces de innovar y adaptar nuevas tecnologías en gerencia y administración.
- b. Mejorar continuamente la certeza, seguridad, accesibilidad y receptividad que dan los servicios públicos y el gobierno a la ciudadanía.
- c. Garantizar a la ciudadanía transparencia y honestidad en el desempeño de las funciones públicas.
- d. Establecer un modelo de Municipio que permita mejorar la eficiencia, flexibilidad y coordinación en aquellas áreas del sector público de mayor complejidad y prioridad.
- e. Perfeccionar la gestión pública priorizando el logro de resultados, estimulando la eficiencia en el uso de los recursos humanos, financieros y tecnológicos, e incorporando en la Administración Pública una cultura de la evaluación.
- f. Generar el discurso gubernamental relativo a la modernización de la gestión pública, posicionando el tema y las iniciativas impulsadas por el gobierno municipal como componentes relevantes de la agenda pública de los próximos tres años.

XI. Participación Ciudadana

TITULO DEL PROYECTO:

Audiencia Pública

DESCRIPCION:

La audiencia pública es un mecanismo de participación ciudadana que deberá ser establecido por Ordenanza, cuyo objetivo básico es que la autoridad encargada de tomar una decisión administrativa o legislativa escuche las opiniones de todos los ciudadanos interesados en un tema particular, buscando comunes denominaciones y llegando de este modo a la mejor decisión posible.

A través de este mecanismo participativo se intenta involucrar a los destinatarios de una decisión en el proceso mismo de su diseño, logrando que la autoridad cuente con toda la información y puntos de vista existentes respecto del tema en cuestión, obteniéndose una decisión de mayor legitimidad mediante la más amplia publicidad y transparencia.

Por medio de la audiencia pública los ciudadanos pueden transmitir a las autoridades todas sus sugerencias, críticas y propuestas, y a su vez el encargado de tomar decisión conocerá de modo directo el estado de ánimo de la población respecto del tema tratado.

Una audiencia pública no es entonces una mera asamblea popular en donde se votan opciones o debaten alternativas, o en la cual se discute intentando rebatir a quien sostiene una posición contraria, ni mucho menos un espacio para legitimar a los poderosos.

La audiencia pública constituye una importante contribución en el paso de una democracia representativa a una democracia representativa

OBJETIVOS:

- a. Lograr que la estructura municipal de Venado Tuerto asuma una dimensión y una operatividad adecuada a las necesidades inmediatas y cotidianas de la comunidad en donde sus autoridades no pierdan poder, eficacia, estima e interés público y sin dejar a la par disminuida a la sociedad civil.
- b. Crear un mecanismo que trate de sacar a los gobernados del letargo, de llevarlos a tomar responsabilidad, a asumir un papel que les exige protagonismo y que ayuda a compatibilizar posiciones adversas y al conocimiento recíproco entre los distintos sectores de la sociedad.
- c. Establecer un ámbito de discusión que no sólo sirva de respuesta a los reclamos ciudadanos sino que además permiten que las autoridades mejoren la calidad de la gestión pública.

ETAPAS DE UNA AUDIENCIA PUBLICA

La audiencia pública es un proceso de consulta que debe ser estrictamente regulado. En caso contrario, se corre el riesgo de no llegar a los objetivos buscados. Por lo tanto, de un modo general se deben seguir los siguientes pasos:

1. Convocatoria
2. Etapa Preparatoria
3. Desarrollo
4. Resolución de la Audiencia
5. Evaluación de la Audiencia

La etapa preparatoria es esencial para el correcto desarrollo de la audiencia y el cumplimiento de sus objetivos principales, ya que permite que todos los interesados en la temática a tratar y la ciudadanía en general están ampliamente informados respecto de todas sus instancias; puedan tener acceso a los proyectos de decisión; realicen consultas a los técnicos, especialistas, organizaciones de la sociedad civil, oficinas estatales u otras instituciones que puedan ayudarlos a perfeccionar, profundizar o aclarar sus conocimientos en el tema; presenten sus proyectos alternativos para ser incorporados al expediente de la audiencia, etc.

Respecto de la etapa de resolución, es en ella que la autoridad convocante deberá informar y fundamentar de que modo fueron consideradas las diferentes presentaciones de la audiencia invocando cuando correspondiera, las razones técnicas, presupuestarias o de planeamiento que la llevaron a su decisión

TITULO DEL PROYECTO:

Comisiones de la Ciudad

DESCRIPCION:

El principal rol de estos cuerpos es el de tratar, revisar y recomendar al Concejo Municipal en materias determinadas o focalizadas y concientizar y promover la participación de la comunidad en la determinación de las políticas locales. Estas comisiones se transforman en el principal cuerpo de revisión y tratamiento de las acciones de la ciudad, aunque su función se limitará a entregar sus recomendaciones al cuerpo legislativo, el cual naturalmente tendrá la palabra final. Las mismas estarán conformadas por ciudadanos comunes, se reunirán periódicamente y serán *ad honorem*.

Se recomienda contar con las siguientes áreas: Planificación; Desarrollo Urbano; Obras Públicas; Mejoramiento Ambiental; Basura y Residuos; Recursos Naturales; Preservación y Patrimonio; Justicia; Seguridad Pública; Protección Civil; Servicios Sociales; Parques y Jardines; Promoción Económica; Servicios Médicos Municipales; Desarrollo Social; Desarrollo Integral de la Familia; Cultura y Arte; Turismo; Recreación y Deportes; Tesorería y Finanzas; Sistemas Informáticos; Comunicación Social.

Las Comisiones de la Ciudad proponen formalmente la democracia participativa como modelo de gestión, donde las decisiones importantes que afecten a la comunidad sean consultadas previamente con los ciudadanos, las instituciones y los grupos sociales, para obtener de ellos nuevas perspectivas o puntos de vista, elementos adicionales de juicio, ideas de solución aún no consideradas y críticas que permitan corregir el rumbo.

OBJETIVOS:

- a. Crear un consejo consultivo conformado por ciudadanos especialistas en temáticas de interés común.

- b. Ampliar los niveles de participación ciudadana, estableciendo mecanismos de consulta con la comunidad.
- c. Mantener una estrecha comunicación con la ciudadanía, permaneciendo abiertos a las opiniones y propuestas que puedan surgir desde la misma.

ENTIDADES PARTICIPANTES:

Municipalidad de Venado Tuerto; Concejo Municipal; Asociaciones intermedias; ciudadanos ilustres o de reconocida trayectoria y experiencia en las temáticas a abordar.