

CONGRESO DE LA NACIÓN

República Argentina

LEY 3.304

LEY 3304

14 artículos

Texto actualizado al 19 de noviembre de 2026

ÍNDICE

Ley 3304

TÍTULO I **Del objetivo general y específicos del Plan de modernización de la** 5

TÍTULO II **De los componentes** 7

Capítulo I · Del sistema de gestión por resultados 8

Capítulo II · De los mecanismos de intervención del ciudadano en el seguimiento de la 10

Capítulo III · Del gobierno electrónico y nuevas tecnologías de la información y 11

Capítulo IV · De la gestión integral de los recursos humanos 12

LEY DE MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ARTÍCULO 1°. Créase el Plan de Modernización de la Administración Pública del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, previsto por el Anexo A de la presente Ley, con el fin de encarar un proceso de modernización administrativa en el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

ARTÍCULO 2°. El ámbito de aplicación del Plan de Modernización de la Administración Pública del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires comprende: a) Administración Central, los entes descentralizados y las entidades autárquicas. b) Las empresas y sociedades del Estado, sociedades anónimas con participación estatal mayoritaria, sociedades de economía mixta y todas aquellas organizaciones empresariales donde la Ciudad de Buenos Aires tenga participación mayoritaria en el capital o en la formación de las decisiones societarias. c) Las Comunas.

ARTÍCULO 3°. La Jefatura de Gabinete de Ministros es la autoridad de aplicación del presente Plan.

ARTÍCULO 4°. Son funciones de la autoridad de aplicación: a) Coordinar la implementación de las actividades que se desprenden del presente Plan. b) Establecer un cronograma de ejecución de las actividades previstas y realizar el seguimiento correspondiente. c) Adecuar y/o elaborar los manuales de organización y procedimientos para la aplicación de los componentes que integran el Plan de Modernización. d) Asistir técnicamente y brindar asesoramiento a las unidades responsables de la implementación de las actividades comprendidas en el Plan de Modernización. e) Realizar acciones de capacitación vinculadas a la implementación del Plan de Modernización. f) Definir un sistema de medición de la producción de bienes y servicios gubernamentales compatibles en términos físicos y presupuestarios. g) Difundir los compromisos y resultados de la aplicación del Plan de Modernización. h) Fortalecer el proceso de jerarquización de los trabajadores estatales, promoviendo su inclusión en las decisiones de planificación, implementación y control de las políticas públicas, llevando a la práctica la evaluación de su desempeño sobre criterios objetivos.

ARTÍCULO 5°. La Autoridad de Aplicación debe constituir una comisión de seguimiento del proceso de modernización del Estado de la que participan las organizaciones sindicales que representan a los trabajadores del Estado de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

ARTÍCULO 6°. La presente Ley debe ser reglamentada dentro de los noventa (90) días a partir de su promulgación.

ARTÍCULO 7°. El Poder Ejecutivo debe adoptar las medidas presupuestarias correspondientes para la aplicación de la presente.

Anexo a



TÍTULO I

DEL OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL PLAN DE MODERNIZACIÓN DE LA

Artículos 1º (Anexo A) a 2º (Anexo A)

ARTÍCULO 1° (ANEXO A). Objetivo General: Alcanzar una gestión pública de calidad que posibilite la provisión de bienes y servicios públicos a los ciudadanos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires de manera equitativa, transparente y efectiva.

ARTÍCULO 2° (ANEXO A). Objetivos específicos: 2.1.- Mejorar la gestión pública articulando la toma de decisiones cotidiana, el planeamiento estratégico, el proceso de programación presupuestaria, la reingeniería de procesos, el monitoreo de gestión y la rendición de cuentas por resultados. 2.2.- Orientar la Administración al servicio de los ciudadanos, a través de una gestión transparente y de canales efectivos de participación y control ciudadano. 2.3.- Promover e introducir el uso de las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación de manera de responder con mayor celeridad y efectividad a las demandas de la sociedad. 2.4.- Profesionalizar y jerarquizar los recursos humanos a través del desarrollo de una carrera basada en el mérito y a partir del fortalecimiento de los sistemas de gestión de personal y de la ejecución sistemática de actividades de capacitación. 2.5.- Generar condiciones favorables para el cumplimiento de las actividades establecidas en cada uno de los Capítulos y las que se establezcan en la reglamentación.



TÍTULO II

DE LOS COMPONENTES

Artículos 3º (Anexo A) a 7º (Anexo A)

ARTÍCULO 3° (ANEXO A). El Plan de Modernización de la Administración Pública del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires está conformado por los siguientes componentes: 3.1.- Sistema de gestión por resultados. 3.2.- Mecanismos de intervención del ciudadano en el seguimiento de la Administración. 3.3.- Gobierno electrónico y nuevas tecnologías de la información y comunicación. 3.4.- Gestión integral de los recursos humanos.

CAPÍTULO I
Del sistema de gestión por resultados

ARTÍCULO 4° (ANEXO A). El sistema de gestión orientado a resultados en la Administración Pública se implementa a través de los siguientes instrumentos de gestión: 4.1.- Planes Estratégicos de Gestión: OBJETIVO: Optimizar las capacidades de gestión y la asignación de recursos a partir de la sistematización y ordenamiento de las acciones de los organismos públicos con relación a las metas de gobierno definidas para un período de tiempo determinado. ACTIVIDADES: 1. Durante el primer año de un nuevo período de gestión, los Ministros y los responsables máximos de los organismos mencionados en el artículo 2° de la presente Ley, en coordinación con la Jefatura de Gabinete de Ministros, elaboran Planes Estratégicos de Gestión para cada área u organismo, donde se definen los propósitos y objetivos generales a cumplir a lo largo de cuatro (4) años, así como los Proyectos que se desarrollen para llevarlos a cabo. 2. Los Planes Estratégicos de Gestión deben estar en consonancia con el Presupuesto Plurianual de Inversiones de cada jurisdicción -de conformidad con lo establecido en el artículo 19 de la Ley N° 70 - y en coordinación con las proposiciones emanadas del Consejo de Planeamiento Estratégico, y pueden prever mecanismos de evaluación y revisión anuales. 4.2.- Planes Operativos Anuales: OBJETIVO: Especificar las actividades que se deducen del Plan Estratégico, estableciendo los programas y recursos presupuestarios para llevar a cabo las acciones junto con indicadores de avance y cumplimiento. ACTIVIDADES: 1. En base a los lineamientos establecidos en el Plan Estratégico de Gestión de la jurisdicción u organismo correspondiente, los Ministros y los responsables máximos de los organismos detallados en el artículo 2° elaboran el Plan Operativo Anual de la jurisdicción u organismo, donde se estipulan objetivos y metas específicas de corto plazo, junto con indicadores de avance y cumplimiento. 2. Los Planes Operativos Anuales son elaborados en conjunto con la formulación presupuestaria, a fin de observar una relación estrecha con el presupuesto de cada jurisdicción u organismo, de conformidad con lo establecido en el Título II de la Ley Nº 70. 3. Previo a su aprobación son remitidos a la Jefatura de Gabinete de Ministros, que podrá proponer y acordar modificaciones con cada Ministerio o responsable máximo de organismo involucrado, a fin de lograr la concordancia y coordinación general de los mismos en las diferentes áreas de gobierno. 4. Los Planes Operativos Anuales son aprobados por el Jefe de Gobierno, y entran en vigencia con el inicio del ejercicio presupuestario, por el

término de un (1) año. 5. El estado de avance y cumplimiento de los objetivos estipulados en los Planes Operativos Anuales se reporta trimestralmente a la Jefatura de Gabinete de Ministros, a través de informes que especifican los indicadores acordados para medir los mismos. Esta información debe ser consistente con los informes de ejecución presupuestaria. La información debe ser de público acceso. 4.3.- Convenios de Desempeño: OBJETIVO: Establecer un compromiso entre los responsables de cada organismo público ante el Jefe de Gobierno, Vicejefe de Gobierno o Jefe de Gabinete de Ministros, según corresponda, de cumplir con las metas y objetivos incluidos en los planes operativos anuales. ACTIVIDADES: 1. A partir de los lineamientos establecidos en el Plan Estratégico del área u organismo correspondiente, y los objetivos y metas anuales de gestión establecidos en el Plan Operativo Anual, se celebran Convenios de Desempeño entre: 1.1. Los Ministros y el Jefe de Gobierno. 1.2. Los responsables máximos de los organismos o dependencias a que se refiere el artículo 2° y los Ministros correspondientes, el Vicejefe de Gobierno o el Jefe de Gobierno en su caso. 2. El Jefe de Gabinete de Ministros, como Autoridad de Aplicación de la presente Ley, y a fin de garantizar la coherencia entre las diferentes áreas del gobierno, coordina la elaboración de los Convenios de Desempeño. 3. El Convenio de Desempeño importa el compromiso ante el Jefe de Gobierno, Vicejefe de Gobierno o Jefe de Gabinete de Ministros, según corresponda, de cumplir con ciertas metas y objetivos incluidos en el Plan Operativo Anual del organismo. 4. Los Convenios de Desempeño son suscriptos antes del inicio del ejercicio de gestión anual, y su vigencia es de un (1) año. 4.4.- Reingeniería de procesos operativos, administrativos y de control: OBJETIVO: Agilizar y dotar de mayor eficiencia a los circuitos operativos, administrativos y de control para la consecución de los objetivos fijados por los organismos del Gobierno de la Ciudad. ACTIVIDADES: 1. Desarrollar tareas técnicas de relevamiento, análisis y diagnóstico de los circuitos administrativos y de gestión de los organismos públicos. 2. Incorporar mecanismos que permitan la detección de obstáculos, desviaciones o insuficiencias en los medios para alcanzar la misión institucional. 3. Redefinir prioridades, reasignar recursos y responsabilidades manteniendo la alineación con las políticas públicas definidas. 4.5.- Tableros de Control: OBJETIVO: Permitir el seguimiento y control de los compromisos asumidos, como así también, la evaluación de los programas y proyectos, contribuyendo de este modo a la coordinación estratégica y al proceso de toma de decisiones del Gobierno de la Ciudad. ACTIVIDADES: 1. La Autoridad de Aplicación instrumenta las medidas necesarias para la implementación de un sistema de monitoreo y control del avance y cumplimiento de los compromisos asumidos por los organismos a través de un sistema de Tableros de Control, cuyos objetivos serán establecidos por la Autoridad de Aplicación en ocasión de reglamentarse la presente Ley. 2. La Autoridad de Aplicación instrumenta las medidas necesarias para evaluar el desempeño de los organismos al final de cada ejercicio, por medio de una herramienta de evaluación que permita identificar los logros y deficiencias en la gestión, de un modo esquemático, sintético y homogéneo. 3. Esta herramienta deberá estructurarse sobre la base de criterios que permitan evaluar el propósito de los programas, su diseño, planificación, gestión y resultados así como

comparar los resultados de los diferentes programas. 4. La Jefatura de Gabinete de Ministros elabora un informe de cumplimiento de los objetivos y metas acordadas, y lo eleva al Jefe de Gobierno, en la forma y con la periodicidad que determine la reglamentación.

CAPÍTULO II

De los mecanismos de intervención del ciudadano en el seguimiento de la

ARTÍCULO 5° (ANEXO A). La intervención del ciudadano en el seguimiento de la Administración Pública, la cual mejora la calidad en los organismos prestadores de bienes y servicios públicos, se ejerce a través de los siguientes mecanismos: 5.1.- Programa Carta Compromiso con el Ciudadano: OBJETIVO: Restablecer la confianza del ciudadano con la Administración Pública a través de la instrumentación de compromisos de mejora en el servicio que prestan los organismos públicos, mediante la firma de un documento de carácter público en el que la entidad explicita ante los ciudadanos las condiciones y modalidades de las prestaciones, así como también, los derechos que los asisten. ACTIVIDADES: 1. Determinar los niveles o estándares de calidad actuales en la provisión de los servicios que los organismos suministran a los usuarios y las metas cuantificables para su desempeño futuro. 2. Diseñar y establecer mecanismos de consulta a los usuarios acerca de los servicios que aquéllos demanden, sus sugerencias y opiniones para la mejora de los mismos. 3. Establecer un sistema de monitoreo y evaluación del cumplimiento y grado de ejecución de los estándares y compromisos, la forma de empleo de los recursos disponibles y el logro de los resultados propuestos. 4. Elaborar un sistema de comunicación e información a partir del cual los organismos informen a los usuarios sobre la naturaleza, contenido, características y formas de prestación de los servicios que brindan y los requerimientos para acceder a los mismos. 5.2.- Sistema de Quejas y Reclamos: OBJETIVO: Permitir a los ciudadanos realizar consultas, quejas o sugerencias al Gobierno de la Ciudad a través de un sistema accesible vía Internet y/o telefónica, las que serán enviadas a los organismos correspondientes y respondidos en tiempo y forma. ACTIVIDADES: 1. Desarrollar un sistema de atención, derivación y manejo de quejas y reclamos, coordinado por la Autoridad de Aplicación. 2. La Autoridad de Aplicación monitorea la calidad de las respuestas a las quejas y reclamos que realizan los ciudadanos. 5.3.- Guía de Trámites: OBJETIVO: Contribuir a una mayor información y transparencia de los trámites que deben realizar los ciudadanos ante los organismos del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. ACTIVIDADES: 1. La Autoridad de Aplicación coordina la elaboración y difusión de una Guía de Trámites actualizada, a través de la cual los organismos y entidades de la Administración Pública informan a los ciudadanos sobre las gestiones vinculadas a los servicios que tienen encomendados y los derechos que les asisten en relación con aquellos. 5.4.- Programa de Calidad en la Gestión: OBJETIVO: Contribuir

con la mejora constante de la gestión mediante el reconocimiento a los organismos y dependencias que comprende el ámbito de aplicación del presente plan, que hubieran implementado acciones concretas de mejora de la calidad. ACTIVIDADES: 1. Capacitar al personal de los organismos prestadores de servicios en los sistemas de gestión de calidad. 2. Adecuar los procesos de producción de servicios a las normas de certificación de calidad y a sus actualizaciones sucesivas. 3. La Autoridad de Aplicación establece y otorga anualmente el Premio de Calidad en la Gestión de la Ciudad de Buenos Aires a aquellos organismos públicos que hayan alcanzado los niveles de calidad esperados.

CAPÍTULO III

Del gobierno electrónico y nuevas tecnologías de la información y

ARTÍCULO 6° (ANEXO A). El Gobierno Electrónico se implementa a través de los siguientes instrumentos: 6.1.- Sede Electrónica: OBJETIVO: Posibilitar a los ciudadanos acceder a la información y a los servicios administrativos más allá de las limitaciones cronológicas propias de las oficinas tradicionales, ampliando los medios de vinculación existentes entre los mismos y generando una prolongación virtual de las oficinas tradicionales de la Administración Pública. ACTIVIDADES: 1. Establecer Sedes Electrónicas a través de redes de telecomunicaciones procurando la calidad, veracidad y actualización de los servicios a los que se acceden a través de la misma. 2. Informar a los ciudadanos acerca de los servicios y de la información disponible en las mismas. 6.2.- Firma Electrónica y Digital: OBJETIVO: Agilizar la gestión de la administración pública y aumentar el acceso de los ciudadanos a los servicios y trámites públicos, garantizando la autoría e integridad de los documentos electrónicos, emanados tanto de la administración como de los administrados, mediante el uso de la firma electrónica y la firma digital. ACTIVIDADES: 1. Crear la infraestructura de firma electrónica y digital en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires. 2. Realizar actividades de capacitación al personal y a los ciudadanos para el uso de la firma electrónica y digital. 6.3.- Digitalización de procesos administrativos: OBJETIVO: Desarrollar los sistemas informáticos y proponer y/o adecuar la normativa correspondiente para la digitalización de los procesos administrativos a los fines de facilitar la gestión, el acceso y la perdurabilidad de la información y la reducción de los plazos en las tramitaciones. ACTIVIDADES: 1. Registros electrónico: establecer mecanismos electrónicos de recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones a través de una sede electrónica u otros medios, de forma tal de facilitar la comunicación y debida constancia de los trámites y actuaciones. 2. Comunicaciones y notificaciones electrónicas: incorporar sistemas de comunicaciones y notificaciones que se desarrollen sobre la base de las tecnologías de la comunicación. 3. Documento electrónico: propiciar la utilización de documentos administrativos electrónicos firmados digital o electrónicamente. 4. Expediente electrónico: desarrollar la arquitectura tecnológica para la implementación del expediente electrónico. 5. Archivo

electrónico: reemplazar el archivo en soporte papel por archivos electrónicos, otorgándole valor jurídico y probatorio a la documentación existente y a la que se incorpore a. los archivos de la ciudad, mediante la utilización de tecnología que garantice la estabilidad, perdurabilidad, inmutabilidad e inalterabilidad del soporte de guarda físico de la mencionada documentación. 6.4.- Seguridad Informática: OBJETIVO: Aumentar los niveles de seguridad informática a partir de la construcción de la infraestructura necesaria para dar el tratamiento adecuado y proteger la información y los sistemas del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. ACTIVIDADES: 1. Establecer los marcos normativos y operativos necesarios para aumentar el nivel de seguridad informática. 2. Fortalecer las capacidades de prevención, detección y atención de incidentes informáticos que pudieran afectar los sistemas críticos del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. 6.5.- Interoperabilidad: OBJETIVO: Mejorar los sistemas de información y comunicación del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, con el fin de evitar duplicaciones, inconsistencias en la actualización y normalizar la definición y el tratamiento de la información común. ACTIVIDADES: 1. Definir los estándares tecnológicos para la interoperabilidad entre sistemas de información, para la interacción entre organismos de la Administración Pública de la Ciudad y entre éstos y los ciudadanos en la presentación electrónica de documentos. 6.6.- Compras electrónicas: OBJETIVO: Fortalecer la gestión de las compras públicas a través de las compras electrónicas que garanticen la eficiencia y la transparencia. ACTIVIDADES: 1. Reglamentar el régimen de compras electrónicas para la Administración Pública de la Ciudad. 2. Desarrollar e implementar el sistema informático de compras electrónicas. 3. Establecer un sistema de monitoreo y evaluación de las compras electrónicas. 4. Capacitar a las distintas unidades de compras en la gestión del sistema.

CAPÍTULO IV
De la gestión integral de los recursos humanos

ARTÍCULO 7° (ANEXO A). La gestión integral de los recursos humanos se desarrollará a través de los siguientes instrumentos de gestión: 7.1.- Legajo Único del Personal Informatizado: OBJETIVO: Satisfacer necesidades de información y guarda de la documentación certificadora, correspondiente a las personas que prestan servicios personales a la Administración Pública de la Ciudad, así como el cumplimiento de diversas exigencias normativas que ésta debe honrar como empleadora o contratista, mediante la implantación de un régimen actualizado e integral de administración del Legajo Único Personal Informatizado. ACTIVIDADES: 1. Establecer un régimen de Administración Integral del Legajo Único Personal Informatizado obligatorio, para toda persona que mantenga vinculación en la prestación de servicios personales a favor de la Administración Pública de la Ciudad. 2. Digitalizar progresivamente y validar mediante firma electrónica la documentación requerida por exigencias legales o de auditoría. 7.2.- Sistema Integrado de Información del Personal de la Administración Pública de la Ciudad: OBJETIVO:

Contribuir a una política estratégica de información e inteligencia en materia de personal que oriente y armonice los esfuerzos e inversiones en este campo, dotando al Gobierno de la Ciudad de un Sistema de Información, central e integrado, de quienes presten servicios personales en la Administración Pública de la Ciudad, bajo cualquier modalidad de vinculación. ACTIVIDADES: 1. Desarrollar e implementar un sistema informático para el procesamiento y almacenamiento de la información. 2. Registrar, actualizar y certificar los datos de personas que prestan servicios personales a favor de la Administración Pública de la Ciudad de su relación laboral, contractual o bajo otras modalidades de vinculación, de sus carreras administrativas cuando corresponda, de sus prestaciones y capacidades laborales y demás aspectos significativos para el ejercicio de las facultades y responsabilidades de las autoridades superiores del Poder Ejecutivo de la Ciudad. 3. Controlar el régimen de acumulación e incompatibilidad de cargos y/o contratos. 4. Procesar y difundir información en estadísticas e informes a los actores políticos, administrativos y gremiales involucrados en el proceso de toma de decisiones, como así también al ciudadano en general 7.3.- Capacitación Electrónica y Calidad de la Formación: OBJETIVO: Optimizar la calidad de los sistemas de capacitación de la Administración Pública, utilizando las tecnologías más modernas disponibles, con el fin de mejorar los resultados de la gestión pública de los organismos del Gobierno de la Ciudad. ACTIVIDADES: 1. Elaborar un Plan de Capacitación para los agentes del Gobierno de la Ciudad, sobre la base de las necesidades y requerimientos de los organismos de la Administración Pública de la Ciudad. 2. Desarrollar e implementar metodologías de capacitación electrónica en la formación de los agentes del Gobierno de la Ciudad. 3. Articular la metodología de capacitación electrónica con diferentes instancias de formación, como programas y cursos presenciales y a distancia, foros temáticos, comunidades de práctica y grupos de mejora.



VEREDICTA LEYES

Ley 3304. Texto actualizado al 19 de noviembre de 2026.

Datos: Base InfoLEG de Normativa Nacional, Ministerio de Justicia de la Nación (CC BY 4.0).