

Ayuda de Memoria
3er Reunión del Hito 1, Compromiso 8.
Co-Creación de la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico
Eje de Gobierno Electrónico y Servicios Públicos en línea

Fecha	Hora Inicio	Hora Fin	Lugar	Dirección
11/03/2019	9:00 a.m.	12:00 a.m.	Ministerio de Trabajo y Previsión Social -MINTRAB- Salón de Ministros	7 avenida 3-33 Zona 9 Edificio Torre Empresarial

Puntos de la agenda:

- Bienvenida.
- Himno Nacional
- Taller sobre Servicios Públicos
- Taller sobre Normativa de Gobierno Electrónico
- Taller sobre Infraestructura Tecnológica
- Propuestas para la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico
- Encuesta sobre Gobierno Electrónico

Desarrollo reunión

Palabras de bienvenida por parte de Eliette Argeñal, Directora de Gobierno Electrónico de la Comisión Presidencial de Gestión Pública Abierta y Transparencia -GPAT-, agradeciendo siempre a los presentes por el interés de aportar en temas de gobierno electrónico y en específico a la creación de la estrategia nacional de gobierno electrónico, hace el recordatorio que a partir del mes de abril se empezará con la redacción y formulación de esta, se contará con apoyo de la cooperación internacional para ello. Para esta reunión se repartió una hoja de trabajo la cual se responderá en los tiempos asignados según se avance la reunión.

Erick Reyes de la GPAT inicia con el primer taller que trata sobre servicios públicos.; como introducción se define que es un servicio público *“Es un servicio técnico que se presta al público de una manera regular y continua, para la satisfacción de una necesidad pública y por una organización pública no lucrativa”* (Fraga, Gabino).

Algunos ejemplos de servicios públicos comunitarios son: Agua Potable, Energía Eléctrica, Drenajes, Extracción de basura. Servicios subcontratados por el estado, ellos proporcionan su infraestructura para proporcionar un servicio.

Tipos De Servicios

Servicios de Infraestructura (Parques, vigilancia, transporte)

Servicio De Seguridad Y Justicia (Organismo Judicial, Ministerio Público, Instituto de la Defensa Pública Penal, Instituto Nacional de Ciencias Forenses, Ministerio de Gobernación)

Servicios De Salud Y Educación: (Centros de Salud, Hospitales, Educación de forma gratuita hasta 3ro básico)

Seguido a estos ejemplos se pide que voluntariamente alguna persona mencione cinco servicios que presta la institución donde laboran, esta pregunta se encuentra en la hoja de trabajo proporcionada.

Gilberto Lima representante de la Superintendencia de Telecomunicaciones -SIT- comenta que algunos servicios que presta la institución son:

Consulta de IMEI, base de datos de los teléfonos robados

Boletín estadístico: resumen de telefonía móvil asignada al operador.

Información Publica: que es telefonía móvil y física.

Sadie Cardillo de RENAP comenta que la institución tiene:

Servicios en línea

Inscripción de personas

Partidas de nacimiento

EJEMPLO: un caso testigo en Bolivia, en el cual el trámite de cedula de identidad se hizo eterno debido a la poca información y atención al público por parte de las instituciones, esta anécdota participo para el concurso del trámite eterno de mi vida. Responder en hoja de trabajo a cerca del caso de Domitila Murillo.

Se habilita el espacio para comentarios, para lo cual Jorge Pineda representante de CONAP comenta que la falta de interés de las instituciones en el caso escuchado se vuelve difícil; agrega como ejemplo de Guatemala el trámite de antecedentes policiacos, en el cual el dio seguimiento al tema para que el ministerio de gobernación habilitara el trámite en línea, a lo cual en respuesta de ello fue que por más de 100 razones jurídicas no se puede realizar la gestión.

RENAP comenta como experiencia en el trámite de DPI hay personas que no pueden obtenerlo debido a que personas de otros países vinieron a Guatemala a pedir un registro y dando datos aleatorios lo obtuvieron; en efecto de esto se habilitó una ventanilla especial para atender los casos, diligencia voluntaria, solicitar reposición de partida de nacimiento y este se convierte en un trámite tedioso para el ciudadano, debido a que sin el registro de la partida de nacimiento en físico o digital es difícil comprobar la identificación de la persona.

Erwin Rosales de Sociedad Civil añade que la incidencia de casos debe ser de porcentaje bajo, no hay que perder el rumbo y visión de facilitar los trámites. Así también agrega que toda institución debe tener un protocolo para saber de qué manera accionar después de un evento.

Erick Reyes, avanza en la reunión y proyecta el grafico que muestra el numero de horas invertidas en un trámite, en Guatemala el promedio es de 4.5 horas.

Los procedimientos, manuales, las interacciones presenciales y la falta de estandarización de procesos hacen que los trámites sean vulnerables a comportamientos deshonestos, estos aspectos deben mejorarse para así no ser un foco de corrupción.

Otra sugerencia planteada es el números de tramites gestionados por el gobierno central sigue siendo mayor, para disminuir carga de trabajo y la corrupción hay que descentralizar los tramites, esto es importante para avanzar.

¿Porque los tramites son tan difíciles?

- Los servidores públicos difícilmente sepan la experiencia ciudadana en tramites
- Los tramites se diseñan en enfoque administrativo y no tanto al ciudadano.
- Poca coordinación y colaboración interinstitucional
- El ciudadano asume un rol de mensajero para completar sus trámites.

Sur américa está en proceso de promover el no usar fotocopias para trámites, y que sea una identidad digital.

Alta Complejidad Regulatoria

Regulaciones son fundamentales para un amplio rango de fines económicos y sociales, pero pueden ser complejas, lo cual genera un año “costo Administrativo” de trámites y sus requisitos. Los altos niveles de desconfianza del ciudadano es un problema que hay que mejorar, una solución puede ser priorizar la seguridad por encima de la eficiencia, los cajeros son un ejemplo de como puede funcionar un tramite seguro, de la misma manera se pueda tener tramites de gobierno. Reduciendo los costos de los tramites se reduce la corrupción

Estonia, Chile, México y Uruguay, implementaron una reforma de simplificación y digitalización de trámites. Un fuerte apoyo político es una condición necesaria para el éxito de los esfuerzos de simplificación y digitalización

Lecciones aprendidas

1. Promover un cambio de paradigma que oriente el Estado hacia el ciudadano
2. empoderar a una entidad rectora con las competencias y los recursos suficientes para impulsar cambios en todo el gobierno
3. Establecer un modelo de gobernanza que facilite la implementación efectiva.

Recomendaciones para mejorar trámites

1. Conocer la experiencia ciudadana con los tramites
2. Eliminar los trámites que sea posible.
3. Rediseñar los tramite con la experiencia ciudadana en mente.
4. Facilitar el acceso a los tramites digitales
5. Invertir en prestación presencial de calidad.

Algunas otras recomendaciones dadas por los participantes son:

- Trabaja en 0 filas para realizar trámites
- Ley de descentralización: Propaganda para que se puedan comunicar los servicios, RENAP asume que es una debilidad pero que puede ser por presupuesto, el acercamiento debería
- Licenciamiento en uso de software y que el control o guía sea realizada por la GPAT

NORMATIVA GOBIERNO ELECTRONICO

- Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico
- Carta Iberoamericana de la Función Pública
- Carta Iberoamericana de Ética e Integridad en la Función Pública.
- Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración Pública
- Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública
- Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto
- Código Iberoamericano de Buen Gobierno
- Constitución Política de la República de Guatemala
- Ley del Organismo Ejecutivo
- Ley Orgánica del Instituto Nacional de Administración Pública –INAP-
- Ley de Servicio Social

- SEGEPLAN
- SENACYT

Sugerencias de normativa a implementar

- Ley de gobierno electrónico
- Ley de simplificación de tramites
- Normativa de la interoperabilidad
- Ley de protección de datos personales
- Ley contra la ciberdelincuencia
- Datos Abiertos
- Ley de protección de datos personales
- Reformas a ley orgánica de la contraloría general de cuentas y su reglamento (trabajar con firmas electrónicas sin ser sancionados)
- Ampliación de la ley de acceso a la información pública, para incluir datos abiertos

Termina la exposición del Ing. Reyes indicando que se habilita un correo electrónico para recibir propuestas (apoyo, que hacer, ideas) para el plan estratégico de gobierno electrónico, estas propuestas se pueden hacer a través del correo gobierno.electronico@transparencia.gob.gt.

Termina la reunión dando las palabras de despedida por parte de la Lic. Eliette

Acuerdo:

Enviar correo con propuestas para el plan estratégico de gobierno electrónico.

Conclusiones y próximos pasos:

21 de marzo, 2da reunión de mesa técnica de gobierno abierto

A partir del mes de **abril** se empezará con la redacción y formulación de la estrategia nacional de Gobierno Electrónico.