



**GOBIERNO *de*
GUATEMALA**
DR. ALEJANDRO GIAMMATTEI

COMISIÓN PRESIDENCIAL
DE GOBIERNO ABIERTO
Y ELECTRÓNICO

ELEMENTOS PARA UNA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN ELECTRÓNICA EN GUATEMALA

JULIO 2023

Esta publicación ha sido posible gracias al generoso apoyo del Pueblo de los Estados Unidos a través de la Agencia para el Desarrollo Internacional de los Estados Unidos (USAID) dentro del Proyecto de Fortalecimiento de Instituciones Nacionales. El contenido es publicado bajo responsabilidad exclusiva de la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico y no necesariamente refleja la perspectiva de USAID, ni del Gobierno de los Estados Unidos de América.

CONTENIDO

| | |
|---|---|
| ANTECEDENTES | 2 |
| Experiencias Internacionales y buenas practicas..... | 3 |
| Perfil de participacion electrónica de Guatemala..... | 5 |
| Recomendaciones para estrategia de participación electrónica..... | 6 |
| Recomendaciones para una hoja de ruta inicial | 7 |

ANTECEDENTES

Con la popularización del internet en la década de los noventas, se abrieron nuevas posibilidades para la participación electrónica. En esta década, se desarrollaron plataformas de discusión en línea y se llevaron a cabo proyectos piloto de participación ciudadana en Internet en varios países. En la siguiente década se produjo un crecimiento significativo de la participación electrónica en todo el mundo. Los gobiernos y las organizaciones comenzaron a adoptar plataformas en línea para la participación ciudadana, como foros de discusión, consultas en línea y encuestas electrónicas. En el año 2003 se inicia en las Naciones Unidas a medir el nivel utilización de las tecnologías de la información y la comunicación en los procesos de participación ciudadana, dentro de su encuesta internacional de gobierno electrónico, el Índice de Participación Electrónica (E-Participation Index, IPE) es la medición con más larga data y que permite comparativos de los avances en este tema entre países.

Debido a los avances tecnológicos y a la adopción generalizada de Internet y las redes sociales, ya para el año 2010 los gobiernos comenzaron a implementar estrategias de participación electrónica y a utilizar plataformas en línea para la colaboración y la toma de decisiones con los ciudadanos. Consolidando la medición del IPE y dándole forma en tres componentes:

- **E-información:** Posibilitar la participación proporcionando a los ciudadanos información pública y acceso a la información sin o previa solicitud.
- **Consulta electrónica:** Involucrar a los ciudadanos en las contribuciones y deliberaciones sobre políticas y servicios públicos.
- **E-decisión:** Capacitar a los ciudadanos mediante el diseño conjunto de opciones políticas y la coproducción de componentes de servicios y modalidades de prestación.

En el conjunto de países estos aspectos han tomado diversas formas, una de ellas, y quizás la más conocida es la promoción del uso de Datos Abiertos por medio de la Alianza para Gobierno Abierto (Open Government Partnership, AGA) La AGA es una iniciativa internacional que busca promover la transparencia, la participación ciudadana, la rendición de cuentas y el uso de tecnologías digitales en la gobernanza. Uno de los pilares fundamentales de la AGA es la participación ciudadana y la colaboración entre el gobierno y la sociedad civil, la alianza ha promovido la adopción de prácticas de participación electrónica en los países miembros. Guatemala se adhirió a la AGA en el año 2011 y desde entonces ha presentado Planes de Acción Nacionales de Gobierno Abierto.

En el estudio comparativo de estas experiencias se encuentra que en una estrategia gubernamental de participación electrónica, cuenta con al menos cinco aspectos:

1. **Mejora de la participación ciudadana:** oportunidad de ampliar y diversificar la participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones gubernamentales facilitando el acceso de los ciudadanos a los mecanismos de participación, superando las barreras de tiempo y distancia.
2. **Fomento de la transparencia y la rendición de cuentas:** contribuir a aumentar la transparencia gubernamental al permitir a los ciudadanos acceder a información relevante y participar en la revisión y evaluación de políticas y proyectos. Además, brinda la posibilidad de involucrar a la sociedad civil y a otros actores en la vigilancia y la rendición de cuentas del gobierno.

3. **Aumento de la eficiencia y la eficacia gubernamental:** agilizar los procesos de toma de decisiones y facilitar la recopilación y el análisis de datos. Esto puede resultar en una mayor eficiencia y eficacia en la gestión gubernamental, así como en la identificación de soluciones más innovadoras y basadas en evidencia.
4. **Fortalecimiento de la legitimidad y la confianza:** contribuir a fortalecer la legitimidad y la confianza en el gobierno al involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones y demostrar una mayor apertura y receptividad hacia sus voces y opiniones. Esto puede llevar a una mayor satisfacción ciudadana y a una mayor confianza en las instituciones gubernamentales.
5. **Promoción de la innovación y la colaboración:** La participación electrónica fomenta la colaboración y la cocreación entre el gobierno, la sociedad civil, el sector privado y otros actores, lo que puede generar soluciones innovadoras y creativas para abordar los desafíos públicos. Además, permite aprovechar el conocimiento colectivo y la experiencia diversa de diferentes actores para encontrar soluciones más efectivas.

EXPERIENCIAS INTERNACIONALES Y BUENAS PRACTICAS

Al consultar el IPE resaltan casos como del de Singapur con un índice de 0.97 sobre 1 y Brazil con 0.89 siendo este último el líder regional de participación electrónica. En el grupo de países de ingresos medios y bajos, a nivel regional aunque alejados de los países punteros, se notan México y Colombia con 0.71.

En el análisis de sus respectivas estrategias de participación electrónica se encuentra como ejemplo destacado el caso de **Brasil** con sus pilares de participación ciudadana, transparencia y la colaboración en la toma de decisiones gubernamentales, el esquema que sigue su estrategia es el siguiente:

Plataformas en línea: Brasil ha desarrollado plataformas en línea para facilitar la participación ciudadana. Algunas de las plataformas más destacadas son:

- **Participa.br:** Es una plataforma en línea que permite a los ciudadanos participar en debates, proponer ideas y contribuir a la formulación de políticas públicas en diferentes áreas.
- **e-Democracia:** Es una plataforma que fomenta la participación ciudadana en el proceso legislativo. Los ciudadanos pueden debatir proyectos de ley, presentar propuestas y participar en audiencias públicas en línea.
- **Observatório Social:** Es una plataforma que permite a los ciudadanos monitorear y supervisar el uso de los recursos públicos.

Presupuestos participativos: Brasil ha implementado procesos de presupuesto participativo a nivel municipal, donde los ciudadanos pueden participar en la asignación de recursos y proponer proyectos para su financiamiento.

Datos abiertos: El gobierno brasileño ha promovido la publicación de datos abiertos para aumentar la transparencia y fomentar la participación ciudadana. Existen portales de datos abiertos, como el Portal Brasileiro de Dados Abertos (dados.gov.br), donde se pueden acceder a conjuntos de datos gubernamentales.

Colaboración con la sociedad civil: El gobierno brasileño ha establecido mecanismos de colaboración con organizaciones de la sociedad civil para promover la participación ciudadana y la co-creación de políticas públicas. Se han creado espacios de diálogo y consulta para facilitar la colaboración entre el gobierno y la sociedad civil.

Educación y capacitación: Se han llevado a cabo programas de educación y capacitación para empoderar a los ciudadanos en el uso de las herramientas electrónicas y promover una participación más informada y efectiva.

En el caso el caso de **México** algunas prácticas cumplen con un papel importante en la promoción de la participación ciudadana y la colaboración en la toma de decisiones. Aunque es difícil determinar cuál es la más relevante, se pueden mencionar algunos ejemplos que resaltan ciertos elementos:

- **Consultas ciudadanas en línea:** Las consultas ciudadanas en línea han sido utilizadas en México para recabar la opinión de los ciudadanos sobre temas de interés nacional. Un ejemplo relevante es la consulta realizada en 2018 sobre el Nuevo Aeropuerto Internacional de México, donde la votación de los ciudadanos se asistió por medio de un aplicativo para celular.
- **Presupuestos participativos:** En estados como Puebla y Monterrey, se han implementado procesos de presupuesto participativo en línea, donde los ciudadanos pueden proponer y votar proyectos para su financiamiento. Estas iniciativas fomentan la participación ciudadana directa en la asignación de recursos públicos.
- **Plataformas de participación:** La plataforma gov.mx ha sido utilizada para recibir propuestas y comentarios de los ciudadanos en la elaboración de políticas y programas gubernamentales. Por ejemplo, en el caso del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, se abrió un espacio en línea donde los ciudadanos pudieron enviar sus propuestas y contribuir a su formulación.
- **Datos abiertos:** El portal datos.gob.mx proporciona acceso a una gran cantidad de conjuntos de datos gubernamentales abiertos. Los ciudadanos pueden utilizar esta información para realizar análisis, generar propuestas y monitorear el desempeño del gobierno. Un ejemplo relevante es el uso de datos abiertos en México para analizar el gasto público y detectar posibles casos de corrupción.

La estrategia de **Colombia** para el incremento de la participación electrónica se orienta en acciones para disminuir su brecha digital. En el gobierno se han destacado varios elementos para fomentar la participación ciudadana y la colaboración en la toma de decisiones, el enfoque le da énfasis en un marco normativo sólido en donde desde un Ministerio de Tecnologías de la Información y de la Comunicación (MINTIC) se promulga Manual de Gobierno Digital (2018) hacia la transformación de un Gobierno en Línea a un Gobierno Digital se desarrolla con miras a transformar las entidades públicas, dotándolas de capacidades que le permitan responder a las nuevas demandas en un escenario de economía digital, incluyendo la escucha activa de diversas voces por medios digitales. Según el MINTIC el objetivo es ir más allá de automatizar procesos y servicios para la ciudadanía y orientar para la generación de valor público por parte de todos los actores en donde la ciudadanía se empodera colaborando en la solución de problemas y necesidades.

En el 2019 se incluyó en la ley de Modernización del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones el objetivo de conectar a los 20 millones de colombianos que hoy no cuentan con Internet para lograr una mayor conectividad y permitir el despliegue de las TICs en zonas apartadas del territorio nacional implementado mediante

el programa Quioscos Digitales instalados en 952 municipios del país, beneficiando a sedes educativas, comunidades indígenas, guarniciones militares y parques nacionales.

A nivel regional y mundial resalta el caso de **Uruguay**, que presenta su iniciativa de Participación Ciudadana Digital, que presenta como una evolución del Gobierno Abierto en el marco de la Agenda Digital Uruguay 2025, la meta 3 del objetivo 1 de esta agenda establece avanzar hacia la participación ciudadana digital, fortaleciendo y ampliando los espacios y procesos participativos existentes, a nivel local y nacional.

La iniciativa tiene actualmente 4 líneas de acción:

- **Plataforma de Participación Ciudadana Digital.** La implementación de espacios participativos de organismos en la Plataforma, la cual permite el acceso unificado a consultas públicas, procesos de co-creación, grupos de trabajo cerrados y abiertos, y espacios de construcción de documentos colaborativos.
- **Catálogo de Participación Ciudadana.** La actualización del Catálogo Nacional de Participación, una herramienta que centraliza de manera digital información sobre los distintos espacios de participación que existen en el país a nivel nacional ya sean digitales o presenciales.
- **Fortalecimiento de capacidades.** Fortaleciendo capacidades en los organismos, brindando talleres, incentivando y capacitando a más equipos en esta temática.
- **Estudio de participación.** La realización de un estudio sobre participación, con énfasis en participación ciudadana digital.

Atrae especial atención el Catálogo de Participación Ciudadana que es un sitio web que permite difundir, promover y poner a disposición de toda la ciudadanía la información sobre los ámbitos de participación ciudadana existentes en Uruguay y sus principales características, presentando por tema, ubicación geográfica o administrativa las oportunidades de participación ciudadana para los uruguayos.

PERFIL DE PARTICIPACION ELECTRÓNICA DE GUATEMALA

Al analizar la situación de Guatemala con respecto al Índice de Gobierno Electrónico (EGDI 0.51) su subcomponente con respecto de participación electrónica (IPE 0.33) es el más bajo de la evaluación, aunque la participación electrónica está tomando relevancia como un medio para fortalecer la participación ciudadana y mejorar la gobernanza el país no cuenta con una estrategia integral aunque hay esfuerzos sobre todo en la oferta de información pública.

Las acciones de Guatemala en este ámbito se enmarcan en tres áreas:

1. **Uso de redes sociales:** Las redes sociales, como Facebook y Twitter, son utilizadas por la mayoría de dependencias públicas del Estado y es posible en ellas expresar sus opiniones, interactuar con las decisiones de las autoridades y participar en debates y discusiones sobre temas relevantes, aunque no se cuenta con una estandarización gubernamental de protocolos de moderación y contenido.
2. **Acceso a datos abiertos:** En Guatemala, se está avanzando en la apertura de datos gubernamentales. Los portales web del organismo ejecutivo presentan iniciativas de Gobierno Abierto aunque aún son pocos los que proporcionan acceso a diversos conjuntos de datos que los ciudadanos pueden utilizar para análisis, investigaciones y proyectos cívicos. En el país, el énfasis de las iniciativas de Gobierno Abierto y Datos Abiertos se le ha dado a temas financieros relacionados con rendición de cuentas y transparencia.

5 ELEMENTOS PARA UNA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN ELECTRÓNICA EN GUATEMALA

3. **Publicación proactiva de información:** La Ley de Acceso a la Información Pública (57-2008) establece la obligación de las instituciones gubernamentales de publicar de manera proactiva cierta datos de interés público en sus sitios web institucionales. Esta ley habilita las solicitudes de información electrónicas y establece los mecanismos para que los ciudadanos realicen solicitudes de forma electrónica, facilitando el proceso y agilizando la respuesta por parte de las instituciones. La ley también contempla mecanismos para el seguimiento y la denuncia en caso de incumplimiento por parte de las instituciones gubernamentales.

No se encuentran en Guatemala plataformas web de participación electrónica directa, aunque hay iniciativas interesantes como la plataforma de participación ciudadana del Congreso de la República, que permite conocer y comentar iniciativas de ley y emitir su opinión sobre ellas, aunque sin carácter vinculante.

RECOMENDACIONES PARA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN ELECTRÓNICA

En la evaluación de experiencias exitosas internacionales en estrategias de participación electrónica casos como el de e-Estonia y Participación Ciudadana Digital de Uruguay , se encuentran al menos ocho áreas en las que Guatemala debe promover acciones iniciales para establecer una estrategia de participación electrónica.

1. **Evaluación de la situación actual:** Llevar a cabo una evaluación inicial de las necesidades de los ciudadanos en términos de participación electrónica para identificar las áreas en las que se requiere mejoras y adaptaciones.
2. **Establecimiento de objetivos claros:** La estrategia debe de contener alineación a los planes de gobierno (Política General de Gobierno) y de largo plazo (Kaktun 2032), que pueden incluir el aumento la transparencia, la eficiencia en la prestación de servicios públicos y fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones, mejora de la calidad de los servicios públicos entre otros.
3. **Identificación de actores clave:** Debe de establecerse la estrecha colaboración con la sociedad civil, el sector privado y los ciudadanos para desarrollar alianzas estratégicas y grupos de trabajo multidisciplinarios para garantizar una implementación efectiva y una participación inclusiva.
4. **Desarrollo de capacidades:** Creación de programas de capacitación y educación para los ciudadanos, brindándoles las habilidades necesarias para participar y utilizar eficazmente los medios digitales para participación electrónica. Llevando a cabo campañas de alfabetización digital para que los ciudadanos puedan acceder y participar en línea.
5. **Implementación de plataformas y herramientas:** Por medio de plataformas tecnológicas se debe ofrecer como presentar mejoras a la gama de servicios digitales para los ciudadanos, como trámites en línea, acceso a información pública, permitiendo la participación en consultas y encuestas, entre otros. Debe de promoverse que continuamente se mejore la usabilidad y la experiencia del usuario en línea.
6. **Promoción y difusión:** La estrategia debe de incluir llevar a cabo campañas de promoción y difusión para informar a los ciudadanos sobre la participación electrónica y fomentar su participación activa. Se debe incluir medios de comunicación, redes sociales, eventos presenciales y colaboraciones con organizaciones de la sociedad civil para llegar a un público más amplio.
7. **Evaluación y mejora continua:** Establecer mecanismos de monitoreo y evaluación para medir el impacto y la efectividad de las iniciativas de participación electrónica. Utilizar los resultados de la evaluación para realizar mejoras continuas y ajustar la hoja de ruta según sea necesario.

8. **Inclusión y equidad:** La estrategia debe de promover la inclusión y la equidad en la participación electrónica. Considerar las brechas digitales existentes y vincular las medidas para garantizar que todos los ciudadanos tengan acceso y oportunidades para participar, incluso aquellos en áreas rurales y comunidades marginadas.

RECOMENDACIONES PARA UNA HOJA DE RUTA INICIAL

| Area | Acción sugerida |
|--|---|
| Evaluación de la situación actual | <ol style="list-style-type: none"> 1. Hacer un análisis de escucha social en el total de redes sociales gubernamentales, para conocer la tendencia de demanda de tematicas sobre participación electrónica de la ciudadana, perfilación de demandas para canales de información y atención, y que permita analizar la diversidad de los participantes en términos de edad, género, ubicación geográfica u otros aspectos demográficos relevantes. 2. Realizar una encuesta nacional de participación electrónica con dos énfasis: a) como herramienta de medición de experiencia ciudadana en los servicios e información pública. b) establecer una línea base de los canales de participación electrónica en demanda por la ciudadanía. |
| Establecimiento de objetivos claros Identificación de actores clave | <ol style="list-style-type: none"> 3. Definir el ecosistema y la audiencia prioritaria para iniciar una estrategia nacional de participación electrónica. 4. Efectuar eventos de co-creación para establecer objetivos y metas iniciales. |
| Desarrollo de capacidades Promoción y difusión | <ol style="list-style-type: none"> 5. Crear un plan de capacitación sobre participación electrónica y generar convenios con las instituciones publicas a cargo de para diseminar el concepto de participación electrónica por medio de eventos de capacitación para tres audiencias: a) funcionarios públicos, b) sociedad civil organizada c) sector privado. |
| Implementación de plataformas y herramientas | <ol style="list-style-type: none"> 6. Recolectar información en todos los portales web gubernamentales y en cada servicio público (digital y fisico) que permita conocer estos aspectos: a) medir la calidad de servicio b) recibir sugerencias de mejora en procesos, e información recolectada en los servicios públicos (presenciales y en linea) c) recolectar información sobre demanda de datos adicional a la información pública de oficio por la (LAIP) que está disponible actualmente en los portales web gubernamentales. 7. Creación de una plataforma web que contenga el catalogo de las oportunidades de participación ciudadana que ofrece todo el aparato estatal de Guatemala, y canalizar por esta las inquietudes ciudadanas. 8. Construcción de una plataforma web que permita a los ciudadanos opinar en la elaboración de políticas y programas gubernamentales. 9. Incrementar el uso y buscar la obligatoriedad de la publicación de Datos Abiertos en el portal nacional |

| | |
|------------------------------|---|
| | impulsando la recepción y tratamiento de retroalimentación de la información publicada. |
| Evaluación y mejora continua | 10. Completar el ranking de cantidad de denuncias y quejas ciudadanas incluido en la Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos (5-2021) con datos sobre participación electrónica inicialmente contabilizando el número de ciudadanos que participan en las plataformas y herramientas electrónicas proporcionadas, incluyendo métricas como el tiempo promedio de respuesta, la tasa de abandono de las plataformas o la satisfacción del usuario con la experiencia de participación. |
| Inclusión y equidad | 11. Por medio de alianzas intersectoriales crear por un programa de participación electrónica e inclusión digital en áreas rurales y comunidades marginadas, brindando acceso a internet y capacitación para garantizar que más ciudadanos puedan participar en línea. |

La Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y electrónico -GAE-, agradece al Pueblo de los Estados Unidos a través de la Agencia para el Desarrollo Internacional de los Estados Unidos (USAID), por el apoyo brindado para la elaboración del presente documento.



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA