



Ing. Enrique Cossich

Coordinador y Director Ejecutivo
Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico
enrique.cossich@transparencia.gob.gt

<https://dca.gob.gt/noticias-guatemala-diario-centro-america/tramites-simples-y-electronicos-por-el-bien-de-todos-i/>

TRÁMITES SIMPLES Y ELECTRÓNICOS, POR EL BIEN DE TODOS (I)

El Estado debe velar por el bienestar de la población y, en ese sentido, debe garantizar que las personas tengan acceso a los diferentes servicios que presta el Gobierno. Pero, además, es importante que esos servicios sean prestados de la forma más eficiente posible. Para ello, debe existir una constante evaluación y simplificación de los trámites que los ciudadanos hacen ante las oficinas gubernamentales. El caso es que los gobiernos pasados no han sido tan eficientes como deberían, para hacer una revisión y actualización de esos trámites. Guatemala es uno de los países más burocratizados de la región, y eso impacta directamente en la competitividad del país y, por ende, en el desarrollo humano y económico de la población. En otros países, iniciar negocios y obtener las licencias de operación son asuntos que se resuelven en horas, o días a lo sumo, mientras que, en Guatemala, puede requerir de meses de constante interacción con las oficinas gubernamentales, encareciendo significativamente los costos para los ciudadanos.

En la actualidad, la tecnología permite simplificar sustancialmente la forma en que los gobiernos sirven a los ciudadanos. Ejemplos de ello abundan en el mundo; sin embargo, Guatemala ha sido lenta en la aplicación de las tecnologías para hacer más eficientes sus instituciones. Lejos de ello, encontramos en todos lados requisitos sin sentido que los ciudadanos deben cumplir para completar sus trámites ante el Gobierno.

Lo anterior es una consecuencia de que en Guatemala no ha existido un proceso sistémico de actualización y simplificación de las leyes. Eso ha llevado a que se le considere un país altamente burocratizado, que genera mayores costos de producción e impacta en que nuestros productos sean más caros. Al final, se pierden importantes oportunidades de negocio frente a otros países que entienden que los procesos digitales son más rápidos y económicos de completar.

Es importante resaltar que no se trata únicamente de utilizar tecnología para operar y prestar servicios. Hay que eliminar todo aquel requisito sin sentido y que no agrega valor al proceso, y que solo representa costos y pérdida de tiempo para el ciudadano. En particular, se deben revisar aquellos que entranpan los procesos o son focos de eventual corrupción, al requerir intervención humana innecesaria. Por lo que, antes de pensar en digitalizar servicios, hay que revisar las leyes que dan vida a los trámites, y simplificarlas lo más posible, sin que ello represente un relajamiento de los requisitos fundamentales.

Si bien hay que reconocer que algunas instituciones han hecho esfuerzos por simplificar sus procesos y ofrecer servicios eficientes a los ciudadanos, la realidad es que la mayoría no lo ha conseguido.

Continuará...