



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/testimonial/la-tecnologia-me-atropella/>

TRÁMITES SIMPLES Y ELECTRÓNICOS (y II)

En algunos casos, los presupuestos son muy rígidos y no les permiten contratar los bienes y

servicios que marcarían la diferencia en sus operaciones. Pero, en otros casos, es la falta de conocimiento de los funcionarios y, en otros, la falta de interés en inducir los cambios o, peor aún, la resistencia expresa o pasiva al cambio, motivada por intereses oscuros, lo que impide avanzar. Atendiendo instrucciones precisas del presidente de la República, la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico desarrolla procesos de simplificación y digitalización de trámites. Estas actividades están enmarcadas en la Política General de Gobierno 2020-2024. Ese trabajo requiere necesariamente revisar la normativa que establece los requisitos y trámites que el ciudadano o empresario debe cumplir, previo a obtener una autorización o un servicio requerido, buscando eliminar los superfluos o innecesarios, dejando únicamente aquellos estrictamente necesarios. Luego de realizado ese trabajo, se debe proceder a su digitalización. La digitalización busca que los ciudadanos puedan atender los requisitos necesarios por medios electrónicos, minimizando la interacción personal y, por ello, reduciendo sus costos y tiempos de atención, además de reducir el poder discrecional del funcionario público. Por

ejemplo, se debe priorizar el uso de la firma electrónica avanzada, para que los trámites puedan ser procesados digitalmente. No tiene sentido hacer los trámites en forma digital, para luego imprimir toda la documentación, con la finalidad de estampar un sello o una firma manuscrita y presentar el expediente de forma física. Es necesario poder completar el trámite en forma digital. Hay elementos claves que deben ser resueltos. Entre ellos, la capacidad de las instituciones para adquirir e implementar sistemas automatizados de atención al ciudadano. Además, la resistencia al cambio de los funcionarios, para que comprendan que sus funciones pueden ser realizadas de forma más eficiente. Y, por último, la capacitación de funcionarios y la publicidad de los servicios digitales, para que la población conozca y utilice los mismos. Finalmente, es importante que como funcionarios comprendamos que es nuestra obligación buscar la forma de servir de mejor forma al ciudadano. Por lo que debemos ser transparentes en nuestras acciones y brindar la información necesaria a quienes realizan sus trámites. El interesado debe, en todo momento, tener acceso a conocer el estatus de sus trámites, simplemente consultando en forma digital, sin que ello requiera de su presencia física o interacción con personas por otros medios.