



OEA | MESICIC

MECANISMO DE SEGUIMIENTO DE LA
IMPLEMENTACIÓN DE LA CONVENCIÓN
INTERAMERICANA CONTRA LA CORRUPCIÓN
Trigésima Sexta Reunión del Comité de Expertos
Del 13 al 16 de septiembre de 2021
Washington, D.C

OEA/Ser.L.
SG/MESICIC/doc.595/21
22 de julio de 2021
Original: español

ANEXO

FORMATO PARA PRESENTAR EXPERIENCIAS, DESARROLLOS Y/O LECCIONES APRENDIDAS EN EL APROVECHAMIENTO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA PREVENIR Y COMBATIR LA CORRUPCIÓN

1. Título: Título de la experiencia, desarrollo y/o lección aprendida, tema que se abordará y materia de la Convención con la que se relaciona:

“Digitalización de trámites como un mecanismo de prevención anticorrupción en Ecuador”

2. Institución: Nombre de la institución, instancia o autoridad a cargo del tema y de la persona que hará la presentación verbal en la sesión especial del Comité, indicando sus datos de contacto (correo electrónico y número telefónico directo, en que se pueda contactar):

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, Pablo Veintimilla Vargas, director de Provisión de Servicios Electrónicos,



3. Descripción de la experiencia, desarrollo y/o lección aprendida: Incluir una descripción breve y un resumen de la misma:

La digitalización de trámites tiene como objetivo facilitar la vida a las y los ciudadanos, impulsar la competitividad sistémica del país, de garantizar el acceso efectivo a servicios públicos y ser un mecanismo anticorrupción.

El 23 de octubre de 2018 con la aprobación de la “Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos”, se declara como política de Estado la mejora regulatoria y la simplificación administrativa y de trámites con ámbito de aplicación a todas las instituciones públicas (ejecutivo, legislativo, gobiernos descentralizados, entre otros).

Esta ley define principios, gobernanza, obligaciones y crea el Registro Único de Trámites Administrativos (plataforma www.gob.ec), siendo así el principal habilitante para la digitalización de trámites.

La estrategia de digitalización de trámites se consolida en la plataforma www.gob.ec la cual contiene el registro centralizado, seguro, transaccional de trámites, siendo la fuente primaria y principal de consulta para los ciudadanos, empresas; y, servidores públicos, a fin de que facilite su vida, le ahorre tiempo y dinero además de ser una herramienta de transparencia que combate la corrupción en el sector público.

Los componentes de la plataforma son:

- Registro único de trámites y regulaciones, que brinda información centralizada, sencilla y completa.
- Firma electrónica para publicar los trámites garantizando la identidad y la responsabilidad del suscriptor.
- Formularios digitalizados y suscritos con firma electrónica que eliminan el uso de papel, costos, tiempo y discrecionalidad a la hora de atenderlos.
- Plan automatizado de simplificación (reduce la cantidad de trámites, requisitos y costos).
- Carpeta ciudadana, para la emisión de certificados, que contiene información veraz y se obtiene de manera oportuna.
- Feedback ciudadano, dando voz e incrementando la participación ciudadana activa.
- App móvil, reduciendo costos, tiempos e incrementando la movilidad.
- Capacitación virtual orientada a impulsar un cambio de comportamiento en los servidores públicos que atienden los trámites, generando consciencia de su servicio y experiencia del ciudadano.
- Pagos en línea, evitando cobros indebidos, ilegales o ilícitos, garantizando la seguridad de la transferencia del dinero a la institución y no a los servidores públicos.
- Identidad digital que permite a los ciudadanos contar con sus documentos personales de manera digital y al alcance de su mano, eliminando costos de renovación.

Según la publicación del BID denominada *“El fin del trámite eterno: Los trámites digitales se demoran 74% menos que trámites presenciales, cuestan mucho menos, y reducen la incidencia de corrupción”*, con estas herramientas desarrolladas confirmamos que la tecnología es una herramienta clave en el combate a la corrupción.

Esta plataforma desde que fue publicada su primera versión en junio de 2018, fue desarrollada por un equipo interno de la institución competente y ha permitido que el 80% de trámites del Gobierno Central se inicien en línea.

4. Razones e importancia: Expresar las razones por las que se implementaron las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción. Describir la situación existente antes de la implementación de las TICs e identificar el problema o problemas que abordan y/o buscan solucionar:

Los datos de Latinobarómetro (2017) reflejan que, en efecto, los ciudadanos de la región gastan mucho tiempo haciendo trámites. En promedio, los encuestados en Ecuador, ocuparon aproximadamente 4,2 horas en realizar su último trámite, algo equivalente a media jornada laboral.

Los trámites son un foco de corrupción que afecta la confianza en el gobierno. El 29% de los latinoamericanos reportó haber pagado un soborno en el contexto de un servicio público en el último año, lo que equivale a más de 90 millones de personas en la región, según datos de Transparencia Internacional (2017).

Los trámites ineficientes generan costos al Estado, gastando recursos en funcionarios que se dedican a realizar controles manuales, registros y reprocesos, lo que se podría ahorrar con sistemas que interoperan o de tener el canal digital para hacer más trámites. Según el reporte *“El fin del trámite eterno”* publicado por el BID en el 2018 el 43% de los directivos gubernamentales creen que el personal de ventanillas podría recibir un soborno.

Por ello se aplicó la estrategia de digitalización de trámites para:

- Reducir el tiempo y la complejidad en trámites administrativos.
- Registrar rastros como mecanismos de monitoreo, investigación y detección de actos de corrupción.
- Reducir la discrecionalidad, sobre los requisitos, procedimientos y controles aplicados en los trámites.
- Mejorar la transparencia de la información, con lo cual se promueve la apertura, competencia e igualdad de oportunidades.

Según el reporte *“El fin del trámite eterno”* publicado por el BID en el 2018, únicamente el 21% de trámites se podían realizar en línea, siendo así que, aplicando la estrategia de digitalización de trámites, el Ecuador alcanzó el 80% en el gobierno central.

5. Enfoque: De ser aplicable, ¿cuáles fueron el diseño y la metodología propuestos para implementar las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Qué se consideró para su diseño y metodología? ¿Se tomaron en cuenta experiencias en otros países?:

La plataforma GOB.EC fue diseñada sobre la base de experiencias en Reino Unido, Israel, Chile, Uruguay, Argentina, Canadá y México; adecuando a la cultura, brecha tecnológica y normativa del país.

La metodología se fundamentó en el análisis de necesidades desde las 3 perspectivas involucradas: a) ente rector, b) instituciones públicas; y, c) ciudadanos, el cual garantizó una visión sin precedentes para desarrollar un servicio electrónico para el ciudadano y con el ciudadano, considerando la realidad de quién ofrece el servicio, quién lo usa, quién lo regula; y, quién abusa de la falta de competencias digitales para cometer actos de corrupción.

Adicionalmente, se requirió la elaboración de objetos de aprendizaje para publicar un curso en la Plataforma Virtual de Capacitación de Gobierno Electrónico, con la finalidad de generar un cambio de comportamiento en los servidores públicos, encargados de la gestión y operación de la plataforma GOB.EC.

6. Implementación: ¿Cómo se están aprovechando las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuáles fueron los recursos financieros y humanos necesarios para su implementación y aprovechamiento?:

Cuando las TICs se usan para automatizar procedimientos donde la información que se solicita y se entrega es precisa, controlable y evidenciable, se reduce la discrecionalidad que media en procesos donde solo intervienen seres humanos sujetos a cometer errores o reaccionar a emociones, necesidades o intereses.

Este proyecto se llevó a cabo con presupuesto limitado, ejecutado con equipo interno de la entidad competente (Subsecretaría de Gobierno Electrónico).

Las actividades que se realizaron en el marco del diseño, desarrollo, capacitación, asesoría y despliegue fueron: a) talleres de levantamiento de necesidades de los ciudadanos y su experiencia de usuario; b) reforzar conocimientos en programación; y, c) desarrollar habilidades normativas.

7. Experiencia: Por favor refiérase brevemente a la experiencia que se le ha presentado en relación con el tema abordado, describiendo los obstáculos, dificultades y/o retos derivados de los desafíos en la implementación de las TICs para prevenir y combatir la corrupción:

Las dificultades en la implementación de la estrategia de digitalización fueron:

- Generar un compromiso con las instituciones, que permitan la realización de actividades diferentes a las cuales las desarrollaban normalmente.
- Transformar la información de los trámites de un lenguaje técnico, jurídico, metodológico a uno sencillo y entendible por los ciudadanos.
- Realizar reformas normativas que permitan la digitalización de trámites, dado que existían normas en las que explícitamente se solicitaba la entrega física de información.

8. Lecciones aprendidas: De ser aplicable, por favor describa brevemente las lecciones aprendidas como resultado del uso y aprovechamiento de las TICs para prevenir y combatir la corrupción:

Las lecciones aprendidas de la estrategia de digitalización de trámites fueron:

- Desarrollar habilitantes tecnológicos y entregar a las instituciones como servicio para la digitalización de sus trámites, sin que estas requieran instalar nueva infraestructura o desarrollar nuevos sistemas.
- Publicar información simple, completa, entendible; y, que facilite la vida al ciudadano, evitando su confusión y temor, promoviendo que entregue sus datos personales en manos de terceros.
- Trabajar en total coordinación interinstitucional para no duplicar esfuerzos, y con el total apoyo y compromiso de las autoridades para hacer los cambios que se requiera.

El poner a disposición de la ciudadanía una herramienta tecnológica que digitalice uno de los requisitos más comunes e importantes, al iniciar un trámite como lo es un formulario, fue muy satisfactoria en términos de servicio eficiente, de prevención de actos de corrupción, y de ahorro para el Estado; sin embargo, el trato directo con funcionarios públicos de diferentes instituciones locales y territoriales brindó un panorama integral de su realidad que en varias ocasiones coincide con la percepción ciudadana.

9. Resultado: ¿Cuál es el resultado final o el resultado final esperado del aprovechamiento de las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuáles han sido los beneficios o experiencias exitosas? ¿Se han enfrentado los problemas identificados que dieron origen a la utilización de las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuál ha sido su impacto?:

El proyecto se ejecutó con éxito, a la fecha 109 instituciones públicas del Estado ecuatoriano ya cuentan con 3128 trámites en línea, de los cuales más de 1800 trámites del Gobierno Central inician con un formulario digitalizado, diseñado, y

publicado en la Plataforma GOB.EC, evitando procedimientos y costos que afectan su calidad de vida.

Con los ciudadanos empoderados de su derecho a contar con información completa y sencilla para realizar sus trámites, se reduce la posibilidad de cobros indebidos, gestiones innecesarias y la necesidad de solicitar a terceros que los realicen por ellos de manera ilegal.

El mayor impacto que generó la implementación de la plataforma GOB.EC y sus habilitantes tecnológicos, se evidenció en el confinamiento por la pandemia de COVID19, los salvoconductos generados automáticamente tuvieron una tasa altísima de uso, se pudo atender la alta demanda de registros de defunción, de vacunación y se pudo digitalizar un 70% de trámites que iniciaban con un formulario, en tiempos de implementación muy cortos y asegurando la identidad de los solicitantes.

10. Contacto: Por favor informar con quién comunicarse para recibir mayor información y los datos de contacto (nombre, correo electrónico y número de teléfono directo en que se pueda contactar):

Pablo Veintimilla Vargas, director de Provisión de Servicios Electrónicos del Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información.

pablo.veintimilla@mintel.gob.ec, 593 9988 25446