

GUÍA SOBRE
INDICADORES DE
TRANSPARENCIA
COMISIÓN
PRESIDENCIAL DE
TRANSPARENCIA –
COPRET-

Introducción

En el país existe la necesidad de contar “con un gobierno responsable, capaz de hacer uso de los más avanzados sistemas administrativos y tecnológicos para evitar el despilfarro de recursos y promover la eficacia de su función en todos los ámbitos del quehacer gubernamental”, “un Organismo Ejecutivo que, potenciando el uso de las tecnologías de la información, contribuya al reto de forjar un gobierno que ofrezca mayores servicios y de mejor calidad a un menor costo”.

A nivel mundial se ha adoptado la tendencia hacia la Innovación tecnológica Gubernamental y en particular la iniciativa de gobierno electrónico y gobierno abierto, a las cuales el Gobierno de Guatemala ha dado una especial atención.

En los inicios de la Administración del General Otto Pérez se establece el Plan que promueve la implementación de Gobierno Abierto, una iniciativa que tiene por objetivo que la información sea transparente y eficaz. Esta eficacia significa que la información de servicios a la población debe ser prioritaria, dejando detrás al contenido político de sobresaltar a la figura dirigente de la institución, y la sobresaturación de fotografías y boletines de actividades donde la principal autoridad participa.

Se identifica además la falta de orden en cuanto a las páginas gubernamentales, la falta de contenido en el aspecto del gasto, la falta de transparencia en cuanto a planes, estratégico, Plan Operativo Anual, y presupuesto. Como generalidad la forma de interactuar entre el ciudadano con los personeros de la entidad a través de la página Web, es casi imposible.

La orientación de la información se debe establecer a partir de las necesidades ciudadanas, no de las necesidades de la institución.

Se identificó además la necesidad de homologar la estructura y contenidos de las Páginas de Internet del Organismo Ejecutivo, y fomentar así la publicación electrónica de documentos informativos y estadísticas básicas.

¿Qué es un indicador?

Para ir midiendo el estado actual y los avances en materia de transparencia se elaboran indicadores, en este sentido:

Un Indicador: Es una medida que nos permite ir observando el parámetro de avance en el cumplimiento de objetivos y metas que proporciona un medio sencillo y fiable para medir logros, reflejar los cambios vinculados con una intervención o ayudar a evaluar los resultados de un organismo de desarrollo.

**Fuente: OCDE, 2002; DESCA, 2007.*

En el caso del proceso Como Vamos, se pretende medir logros y reflejar cambios en torno al seguimiento de la calidad de vida a través del seguimiento de la gestión pública.

Indicador	Permite	Medir logros	Temas “relevantes”	Recogidos en talleres comunales
		Reflejar cambios vinculados con una intervención	Programas	De gobierno
		Ayudar a evaluar cambios de un organismo de desarrollo.	-----	-----

¿Qué es transparencia?

En términos generales, la transparencia es un atributo o cualidad que nos permite tener información clara y precisa sobre algo o alguien, lo que aumenta nuestras capacidades de comprensión, vigilancia y comunicación.

En el marco de una democracia plena y participativa la transparencia significa que las razones de toda decisión gubernamental, así como los costos y recursos comprometidos, sean accesibles, claros y se comuniquen al público.

Indicadores Generales de Transparencia

A partir de diferentes diagnósticos realizados por la COPRET se han identificado cuatro principales indicadores a partir de los cuales se realizará la calificación anual de transparencia en el Organismo Ejecutivo.

- A. Información sobre la entidad***
- B. Relaciones con los ciudadanos y la sociedad***
- C. Transparencia económica – financiera***
- D. Transparencia en las contrataciones y servicios***

Estos indicadores generales estarán comprendidos de diferentes elementos de medición que servirán para medir el avance y el nivel de transparencia alcanzados por la institución.

A. Información sobre la entidad

Las instituciones del Organismo Ejecutivo deberán contar con información relacionada a la dependencia u organización.

Dicha información debe ser pública y se debe priorizar la información referente a los servicios que la institución presta a la ciudadanía

En este caso no se interpreta la información a partir de lo que la autoridad o el ente interpreta que el ciudadano “debe” saber. Si no la información se otorga a partir de lo que el ciudadano “quiere” saber.

- Una descripción de la planeación estratégica (misión, visión y objetivos) de la Dependencia o entidad de gobierno;
- El programa de trabajo en cuestión ya sea de la Dependencia o de la cabeza de sector de la cual depende;
- Estructura Organizacional;
- Información básica acerca del sector en el que se encuentra y de las oficinas, o servicios públicos nacionales, regionales o municipales con las que cuenta;
- Nombre de la Dependencia de gobierno cabeza de sector, nombre del titular y de los contactos clave;
- Información de Contacto (Directorio Institucional).

A.1 Elementos a calificar:*

- **Cumplimiento a la Ley de acceso de Información Pública**, la institución deberá de presentar estadísticas de solicitudes de información presentadas. Estadística de temas recurrentes y solicitudes satisfechas.
- **Finiquitos**, Estadística de trabajadores de la entidad que tiene su finiquito
- **Profesionalización**, Número de profesionales que trabaja en la institución

*Todo lo anterior debe ser publicado en la página institucional, debe ser información prioritaria, y se debe crear una estadística que establezca parámetros de medición.

B. Relaciones con los ciudadanos

La relación con el ciudadano es fundamental, el quehacer gubernamental se define a partir de las necesidades ciudadanas y hacia la satisfacción de estas necesidades debe estar orientada las acciones gubernamentales.

Los usuarios esperan encontrar información disponible para contactar a las Dependencias o entidades gubernamentales con objeto de realizar preguntas, obtener información ó reportar problemas. Es necesario determinar estas consideraciones para definir formas en las cuales los ciudadanos puedan realizar sus consultas. Por ello, los

sitios gubernamentales en línea deberán incluir una sección, vínculo o herramienta titulada “Contáctanos” ó “Contacta a...”

Se recomienda que se encuentre visible en todas las páginas del Sitio Web. Se sugiere que la información de contacto incluya:

- La dirección de correo electrónico de la persona encargada del sitio;
- Dirección física para cualquier oficina de servicio, ya sea local ó departamental
- Números telefónicos, incluyendo números de las oficinas de atención de servicios.
- Las políticas y procedimientos de la organización para responder a las solicitudes realizadas vía correo electrónico, incluyendo cómo se contestarán estas solicitudes y el tiempo de respuesta.
- Información de contacto para los proveedores de bienes y servicios.

La página de Internet institucional no debe considerarse la única herramienta de información.

La página de internet institucional debe orientarse a las necesidades de la ciudadanía, no a las necesidades de comunicar logros, propaganda, o realzar una figura política.

Se debe utilizar otras fórmulas como por ejemplo la información escrita, la cual puede dotarse a la ciudadanía utilizando diferentes medios. Los bifolios o trifolios pueden ser una forma adecuada de trasladar la información de servicio al público.

Desarrollo de sitios de Internet orientados al ciudadano y a sus propias audiencias

Objetivo del Lineamiento

Desarrollar los sitios de Internet de forma organizada y utilizando un lenguaje claro y sencillo en función de la audiencia objetivo.

B.1 Lenguaje ciudadano

Los sitios gubernamentales deberán utilizar un lenguaje enfocado al público objetivo, de manera que su relación con el sitio sea clara y precisa. Los criterios a seguir son:

- Evitar el uso de abreviaciones y tecnicismos;
- Adecuar el lenguaje en relación al giro del sitio, enfocado en el público usuario;
- Emplear lenguaje sencillo y de fácil entendimiento para el ciudadano, evitando palabras complicadas que dificulten la comprensión.

El uso de un lenguaje enfocado al ciudadano, y a la audiencia objetivo, permitirá al visitante sentirse en un ambiente cómodo, propiciando así, su interacción con el sitio. Ello facilitará la comprensión de la información y permitirá cumplir con el objetivo de atender las necesidades del usuario.

B.2 Estructura y organización del sitio orientado a los usuarios

Los sitios gubernamentales en línea deberán estar organizados por sujeto (tópicos, temas, tareas, servicios, eventos de la vida), por grupos de audiencias, por localización geográfica, o por cualquier otra combinación de estos factores para ayudar al público a obtener el contenido que más desean y necesitan. En este sentido, se recomienda que las dependencias u organizaciones analicen las necesidades y requerimientos de los usuarios a modo que sean satisfechos.

Las pruebas de usabilidad y experiencia centrada en el usuario indican que la mayor parte de los visitantes – ciudadanos y otros grupos de audiencias – están familiarizados con la navegación por sujeto, audiencia, ó localidad. Estas son las opciones preferidas para organizar un portal gubernamental. Los grupos de enfoque y otras técnicas de retroalimentación indican que los ciudadanos o usuarios no necesariamente conocen la organización interna de la dependencia u organización gubernamental para localizar fácilmente los servicios que desean.

Para determinar la mejor manera de estructurar y organizar la información del sitio de Internet, se pueden utilizar los siguientes métodos:

- Pruebas de usabilidad e investigación;
- Encuestas de satisfacción de los ciudadanos;
- Grupos de enfoque;
- Correo electrónico, llamadas telefónicas, cartas y otros tipos de contacto con el público;
- Conversando con las audiencias;
- Conversando con otros administradores de contenido; y
- Analizando los reportes de estadísticas de Internet, incluyendo términos y otras herramientas.

B.3 Elementos a calificar:

- **Directorio:** Quienes son las autoridades, que nivel de acceso tiene la ciudadanía hacia esas autoridades (Niveles de interrelación ciudadana con autoridades) Satisfacción de dudas e inquietudes desde una mística de servicio. Es necesario priorizar la información de las actividades de servicio público y los contactos de quienes dirigen estas actividades
- **Atención Permanente:** Con el acceso a nuevas tecnologías la entidad pública puede establecer vínculos comunicacionales con la ciudadanía las 24 horas del día.

A través de medios electrónicos, o por ejemplo call centers. Esto mejorará la percepción ciudadana con respecto a la atención y vinculación de necesidades con el trabajo de la institución.

- **Unidades de Reacción:** Si existe una atención permanente debe existir una estructura para responder a las necesidades de la ciudadanía. Las entidades que prestan un servicio público deben establecer una capacidad de respuesta directa y personalizada.
- **Denuncias:** Debe existir un botón de denuncias que se refiera directamente a la página de la COPRET, con respecto a denuncias relacionadas a transparencia.

C. Transparencia Económica - Financiera.

En este indicador se busca medir el nivel de transparencia en el ámbito económico y financiero de la institución, entiéndase que desde que se establecen los planes que justifican los gastos de la entidad, la información como hemos explicado anteriormente debe ser de una forma sencilla y de fácil comprensión por parte de la ciudadanía.

En este caso se debe explicar el presupuesto institucional de una forma utilizando medios comunicacionales atractivos, una forma recomendada es la mediación pedagógica.

C.1 ¿Qué es una mediación pedagógica?

Consiste en la manera de acompañar y promover el aprendizaje, “Agregar valor pedagógico significa producir materiales ricos en texto y contexto, en sugerencias de aprendizaje, en personalización, en comunicación de experiencias, en posibilidades de reconocimiento de la propia situación, en aproximaciones al contexto inmediato y al más general, en recuperación de la memoria, en esperanza, en construcción de futuro, en diálogo, en encuentro, en alegría y fuerza expresiva.” Dr. Daniel Prieto Castillo educador argentino.

La mediación pedagógica utiliza generalmente abstracciones visuales (imágenes) para explicar de mejor forma un concepto o definición.

C.2 Elementos a Calificar:

- Presupuesto ciudadano, que cumpla con los parámetros establecidos en los párrafos anteriores
- Presupuesto Por Resultados (PPR) explicado también en los parámetros antes establecidos
- Plan anual de adquisiciones, que tiene que estar al 100% justificado por el presupuesto ciudadano.

D. Transparencia en las contrataciones y servicios.

El principio implica que la selección del contratista debe realizarse por las modalidades de selección establecidas en la normatividad y de acuerdo a los pliegos de condiciones, casos en los cuales la selección debe hacerse de manera objetiva, escogiendo la propuesta más favorable para la entidad.

La importancia de que las adjudicaciones se realicen al culminar un proceso licitatorio siguiendo lo preceptuado normativamente, será el cumplimiento del interés general como fin primordial del Estado.

D.1 Elementos a Calificar

- Inconformidades en licitaciones
- Demandas por falta de pagos
- Tardanza en pagos a proveedores
- Reincidencia a compras a determinados proveedores
- Incumplimiento de normas de licitación.