

ANEXO
FORMATO ESTÁNDAR PARA PRESENTAR INFORMACIÓN SOBRE
BUENAS PRÁCTICAS

1. Institución: MINISTERIO DE GOBIERNO (MINGOB)
2. Título: Mejorar la transparencia a través del Fortalecimiento Tecnológico.
3. Descripción de la buena práctica: Contamos con el módulo de Transparencia Documental (TRANSDOC), una poderosa herramienta de transparencia y manejo de documentos que permite el registro, el tránsito y la gestión interna y externa de documentos; orientado al papel cero, al manejo de firma electrónica y digital, y a la gestión de documentos.
Por otra parte tenemos los Trámites Regulares Estructurados (TRE), método de racionalización de procesos que tiene como objetivo mejorar la cobertura, calidad y satisfacción de los usuarios con servicios que reciben ciudadanos e instituciones públicas permitiendo la transparencia y trazabilidad a los procesos.
Ambas aplicaciones son consideradas como fundamentales en la institución para llevar una gestión administrativa transparente como se ha realizado desde el 2017 a la fecha.
4. Razones e importancia: Estas herramientas fueron adoptadas por el ministerio desde el año 2014, basados en la necesidad apremiante de darle un mejor uso y manejo a la correspondencia de entrada y salida que ingresaba al ministerio a través de Secretaría General, así como llevar una gestión eficiente de los procesos de forma estructurada y racionalizada en las áreas de Compras de la Dirección de Administración y Finanzas; en las solicitudes de refugio de la Oficina Nacional para la Atención de los Refugiados y en las solicitudes de Personería Jurídica de la Oficina de Asesoría Legal.
5. Enfoque: La Secretaría General en conjunto con la Oficina de Planificación desde el 2015 y hasta la fecha ha encaminado sus esfuerzos para impulsar los proyectos enmarcados en el Eje 4 del Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Gobierno; específicamente los que guardan relación con mejorar la transparencia a través del Fortalecimiento Tecnológico para la gestión eficiente de la correspondencia con base en el Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC), el Centro de Gestión (CG), el sistema de Programación y Gestión por Metas, alineado a las metas de Presidencia, las acciones Comunicacionales (ACOM) y los Trámites Regulares Estructurados (TRE).

Los principios basados en la Resolución No. 38-R-038 del 12 de abril del 2017, que establece el uso obligatorio del módulo de Transparencia Documental (TRANSDOC) a partir del 17 de abril de 2017 y la Resolución N°140-R-98 de 15 de diciembre de 2017, que establece la entrada en vigor del módulo de Trámites Regulares Estructurados (TRE), a partir de 2 de enero de 2018, exigen una regulación detallada con el propósito de que estos sean ejecutados y aplicados de manera transparente y objetiva, para asegurar la adecuada administración de los recursos.

Al implementar estos módulos de SIGOB, se consideró la experiencia que el grupo PNUD-SIGOB ha tenido en otros países, ya que el SIGOB, es un producto regional del PNUD para América Latina y el Caribe cuyo objetivo es fortalecer las capacidades de gestión de la alta dirección del Estado para mantener las condiciones de gobernabilidad democrática.

6. Implementación: Para mantener los módulos de SIGOB, hemos mantenido una constante capacitación a los usuarios de la institución en donde se han realizado talleres, sesiones de trabajo teórico-práctico que nos han permitido realizar mejoras a los procesos desarrollados y actualizar funcionalidades en la gestión de la correspondencia.

La administración y mantenimiento de las aplicaciones ha requerido de recursos financieros invertidos en adiestramiento para personal informático en la administración de los módulos, así como la experiencia de perfiles de usuario en análisis de procesos, administración de sistemas, administración de bases de datos, entre otros.

7. Resultado: Como resultado de la implementación de los módulos de SIGOB, podemos decir que han sido herramientas que han permitido transparentar la gestión pública en el MINGOB. En cuanto al TRANSDOC, se ha logrado el uso del sistema de forma integral donde participan directores, jefes y sus colaboradores de forma conjunta hasta lograr el cierre de los trámites. Se gestiona la correspondencia de forma automatizada dejando el uso del papel y de los libros récord para darles seguimiento a la misma, y así darle el curso correspondiente.

Asimismo, respecto al TRE se han racionalizado procesos que sirven para la gestión de procedimientos regulares, donde el trabajo es participativo; lo que ha permitido agilizar, mejorar y simplificar con transparencia los procesos técnicos, jurídicos y administrativos para la producción de un servicio institucional, sea este interno o externo.

8. Potencial para cooperación técnica: Definitivamente que las metodologías aplicadas se adaptan y podrán ser adaptadas en otros países como de hecho ya se están realizando. En la medida que nuestro personal técnico se capacite para dar

continuidad a estas aplicaciones, asimismo, podremos implementar nuevos módulos que permitan una integración sistemática en beneficio de la institución. Es por ello, que el grupo PNUD-SIGOB seguirá brindándonos el apoyo y acompañamiento que se requiera para que los módulos de SIGOB permitan llevar una mejor gestión de forma automatizada, orientada a los ciudadanos y al cumplimiento de la agenda 2030 en el marco del respeto a normas y reglamentaciones vigentes con transparencia, efectividad, interacción entre las instituciones y el estado con la sociedad.

9. Seguimiento: En la Secretaría General y la Oficina de Planificación, seguiremos realizando el monitoreo, seguimiento y acompañamiento de los módulos de SIGOB para preservar la continuidad de los mismos. Mantener sesiones de trabajo con adiestramiento y capacitación que permitan que los usuarios tengan un mejor dominio de las herramientas donde podamos mostrar resultados de acuerdo a los indicadores e informes requeridos.
10. Lecciones aprendidas: Para el equipo de administración de sistemas, personal informático al igual que los usuarios finales mostramos lecciones aprendidas en la gestión como:
 - a. El alcance de los procesos y procedimientos desarrollados, donde debemos definir objetivos claros acordados y detallados por todas las partes aceptables desde el principio.
 - b. Implementar un riguroso proceso de control de cambios para evitar retrasos en el desarrollo e implementación de los módulos para así evitar excesos presupuestarios.
 - c. Establecer el tiempo necesario de cada una de las tareas para no incumplir con los plazos definidos.
 - d. Fijar los costos de implementación para cada módulo considerando las horas hombre y teniendo claridad en lo que se desea obtener de las herramientas.
 - e. Incorporar controles a través del monitoreo y seguimiento de las aplicaciones una vez que los usuarios son capacitados para preservar la viabilidad en la ejecución de los módulos.
 - f. Involucrar a los usuarios finales desde el principio y con frecuencia en el proceso de prueba garantiza que el producto satisfaga sus necesidades.
 - g. Mantener a las partes interesadas informadas e involucradas es necesario para el éxito de una buena implementación.
 - h. Es esencial establecer canales de comunicación claros y abiertos.
 - i. Asignar las tareas de forma adecuada a los miembros que participan en la gestión de los procesos es importante para una ejecución eficiente de las tareas.

- j. Crear perfiles de usuarios en los módulos gestionados facilita la gestión realizada y evita el desgaste de recursos.
 - k. Establecer un plan de comunicación estructurado es fundamental para mantener a todos informados.
 - l. Elaborar procedimientos y registros detallados ayuda a mantener la continuidad y la claridad durante toda la etapa de implementación.
11. Documentos: Podemos encontrar más información sobre los módulos de SIGOB visitando el sitio www.sigob.org
12. Contacto: Pueden comunicarse al grupo PNUD-SIGOB en la siguiente dirección:
Jaime Bestard 2692 Esq. Denis Roa - Código Postal 1827
Barrio San Jorge Asunción, Paraguay
- Correo electrónico: administracion@sigob.org