



**GOBIERNO *de*  
GUATEMALA**  
DR. ALEJANDRO GIAMMATTEI

**MINISTERIO DE  
DESARROLLO  
SOCIAL**

# **Programa de Gobierno Electrónico 2021 – 2026**

## **Ministerio de Desarrollo Social**

GUATEMALA FEBRERO DE 2022

# **Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026**

## **Ministerio de Desarrollo Social**

**RAÚL ROMERO SEGURA**

Ministro de Desarrollo Social

**AXEL RENATO PALMA RAMOS**

Viceministro de Política, Planificación y Evaluación

**JULIO FARNESIO PAREDES BARRIOS**

Viceministro Administrativo y Financiero

**HÉCTOR MELVYN CANÁ RIVERA**

Viceministro de Protección Social

# Índice

Página

Presentación	4
1. Antecedentes	2
2. Marco Conceptual	19
3. Marco Normativo	23
3.1 Marco Legal	23
3.2 Marco Político	23
3.3 Política General de Gobierno 2020-2024	24
4. Marco Institucional	29
5. Análisis de la situación del gobierno electrónico en el Ministerio de Desarrollo Social	35
6. Marco Estratégico	48
6.1 Objetivo General	48
6.2 Objetivos Específicos	48
6.3 Ejes Estratégicos	49
6.3.1 Gobierno Eficiente	49
6.3.2 Inclusión Digital	52
6.3.3 Gestión Transparente	53
6.3.4 Educación Digital	55
6.4 Líneas Estratégicas	56
6.5 Metas Estratégicas	57
6.6 Indicadores	58
7. Matriz de Programación	59
8. Seguimiento y Evaluación	66
9. Listado de Siglas	68
10. Referencias	69
11. Anexos	71



## Índice Tablas

	Página
Tabla 1. Cumplimiento y Avance Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos .....	12
Tabla 2. Meta Estratégica del Pilar 4 de la PGG 2020-2024 .....	26
Tabla 3. Matriz FODA .....	46
Tabla 4. Identificación de Brechas .....	47
Tabla 5. Ejes y Líneas Estratégicas del PGE 2021-2026 .....	60
Tabla 6. Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026 del Ministerio de Desarrollo Social .....	62

## Índice Gráficas

	Página
Gráfica 1. Cobertura de los Programas Sociales filtrado por Año, Departamento, Municipio, Institución. ....	40
Gráfica 2. Cobertura de los Programas Sociales, Coincidencias por Departamento.....	40
Gráfica 3. Sistema de Fortalecimiento Institucional –SFI-, Análisis del Avance Global...	41
Gráfica 4. Sistema Nacional de Información Social SNIS, Usuarios Atendidos desde el 2012.....	44
Gráfica 5. Sistema Nacional de Información Social, Usuarios a Nivel Nacional.....	45
Gráfica 6. Sistema Nacional de Información Social SNIS, Usuarios a Nivel Nacional.....	45

## Índice de Figuras

	Página
Figura 1. Gobierno Abierto.....	02
Figura 2. Ejes de Trabajo Plan de Gobierno Abierto 2016-2018 .....	03
Figura 3. Flujo de Información del SNIS.....	07
Figura 4. Estructura Organizacional.....	08
Figura 5. Nivel Directivo SNIS.....	09
Figura 6. Nivel Técnico SNIS .....	09
Figura 7. Nivel Tecnológico SNIS .....	10
Figura 8. Política General de Gobierno 2020-2024 .....	24
Figura 9. Pilares de la Política General de Gobierno 2020-2024 .....	24

Figura 10. Facilitación de negocios con la aprobación de la Ley Antitrámites .....	36
Figura 11. Elementos del SNIS.....	38
Figura 12. Indicadores Sociales del SNIS .....	39
Figura 13. Sistema de Fortalecimiento Institucional –SFI- .....	42
Figura 14. Sistema Nacional de Información Social .....	43
Figura 15. Explore cursos de Sistema de Gestión del Conocimiento .....	43
Figura 16. Sistema Nacional de Información Social SNIS, Programas Sociales .....	44

## Presentación

Para el Ministerio de Desarrollo Social es importante formar parte de el Plan de Gobierno Digital 2021-2026 promovido por la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico, con estos esfuerzos se puede garantizar la pertinencia, transparencia, control y rendición de cuentas en los programas sociales que desde el MIDES promovemos.

Con la implementación de este plan se podrá brindar a la población vulnerable nuevas herramientas que permitirán el acceso de forma digital y transparente a los programas sociales, además esto permitirá mejorar la capacidad y eficiencia en el servicio público a la población en general.

El plan establece un marco normativo, conceptual y estratégico que nos permitirá ser eficientes en la prestación de información. Todo esto por medio de la inclusión digital y educativa.

Guatemala está experimentando una transformación digital y con este plan se responde de forma pertinente a las necesidades de la población, brindando las facilidades para el acceso a la información y facilitando las gestiones en el Ministerio de Desarrollo Social.



## 1. Antecedentes

En el Ministerio de Desarrollo Social se denotan antecedentes acerca del proceso evolutivo en la gestión del gobierno electrónico en la prestación de servicios, sistemas de gestión y otros. Asimismo, avances importantes hacia la transformación digital lo cual tendrá un camino a seguir mediante la definición e implementación del presente Programa de Gobierno Electrónico.

Entre estos antecedentes podemos abordar los siguientes:

### TRANSPARENCIA



**Figura 1. Gobierno Abierto**

La Alianza para el Gobierno Abierto cuenta actualmente con 70 países miembros, mediante su adhesión a la Declaración de Gobierno Abierto al más alto nivel. Esto implicó enviar cartas de interés para participar y a partir de entonces, Guatemala fue sujeta a una revisión para ser elegible por parte de AGA, por lo que ha sido necesario crear Planes de Acción Nacional de Gobierno Abierto bianuales en conjunto con sociedad civil y actores interesados.

Esta es la primera ocasión en la que Guatemala ha podido crear un Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto cumpliendo con la totalidad de los estándares de AGA, con base a la metodología del proceso de consulta y creación de compromisos conforme al método Smart, el cual fue aprobado por la Mesa Técnica de Gobierno Abierto. El Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto 2016-2018, fue creado bajo la idea fundamental de suma de voluntades y unificación de esfuerzos de todas las entidades públicas y organizaciones de sociedad civil que conforman la Mesa Técnica de Gobierno Abierto.

En ese sentido, la Iniciativa de Gobierno Abierto se convierte en un mecanismo propicio para la prevención de la corrupción y transformación de la gestión pública, mediante un espacio de discusión y diálogo de representantes de instituciones públicas y organizaciones de sociedad civil en la construcción de los 22 compromisos que forman parte del Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto 2016-2018, basados en 5 ejes de trabajo:





**Figura 2. Ejes de Trabajo Plan de Gobierno Abierto 2016-2018**

## **Compromiso 16**

### **Actualización participativa de la Política de Desarrollo Social y población**

#### **HITO NO. 1:**

Elaboración de documento de análisis participativo -gobierno y organizaciones sociales- del avance de la Política Pública de Desarrollo y Población Social -PDSP- vigente.

Actividades realizadas:

- Reunión de mesa temática para la elaboración de documento de análisis participativo sobre avance de la PDSP vigente (29 de enero de 2019).
- Reunión de mesa temática para la socialización, discusión y aprobación de los avances de la PDSP. Se analizó: a) El estudio del Índice de Pobreza Multidimensional -IPM-; b) Las problemáticas de la PDSP y sus indicadores.

#### **HITO NO. 2:**

Definición del marco conceptual, identificación de las principales problemáticas en los seis ámbitos de la Política Pública de Desarrollo Social y Población -PDSP- y análisis de vinculación de la Política con ODS y Katún.

Actividades realizadas:

- Elaboración de documento-propuesta de la PDSP. El equipo técnico del Mides formuló el documento que contiene la propuesta de: a) El marco conceptual de la nueva PDSP; b) Descripción de las problemáticas (brechas de desarrollo) en los eventuales ejes temáticos de la nueva PDSP; c) Lineamientos para la nueva PDSP.
- Análisis de la propuesta. Reunión de organizaciones de sociedad civil con expertos del Mides para analizar forma y fondo de la propuesta inicial del marco conceptual, problemáticas y brechas de desarrollo de la PDSP, y lineamientos para la misma, de acuerdo a la nueva ruta crítica.
- Consulta Nacional para la Construcción de la Política Social Integral Regional. Taller sobre el contenido de la propuesta de Política Centroamericana de Desarrollo Social y su relación con los contenidos de la nueva PDSP.
- Autoridades del Mides presentaron y entregaron el documento-diagnóstico para la actualización de la PDSP, el cual contiene: a) Marco conceptual; b) Descripción de problemáticas y brechas de desarrollo; c) Lineamientos para la nueva PDSP.

### **HITO NO. 3:**

Retroalimentación y validación de la ruta metodológica para la actualización de la PDSP.

Actividades realizadas:

- En julio de 2019 se realizó un taller donde se abordaron dos temas: 1) Análisis de la aplicación del Índice de Pobreza Multidimensional -IPM- dentro de la nueva PDSP; 2) Presentación y aprobación con las organizaciones de sociedad civil de la propuesta de modificación a la ruta de abordaje del proceso de actualización de la PDSP.

### **HITO NO. 4:**

Implementación de la ruta metodológica para la actualización participativa de la Política de Desarrollo Social y Población.

Actividades realizadas:

- Propuesta de cronograma de la ruta metodológica.

## **Compromiso 17**

### **Presentación y socialización de información contenida en el Sistema Nacional de Información Social -SNIS-**

#### **HITO NO. 1:**

Adaptación de los tableros publicados en el SNIS-para que se adecúe a los estándares de datos abiertos según la Guía de Apertura de Datos (nivel 3).

Algunas Actividades:

- Instalación y configuración de tableros conteniendo datos abiertos disponibles en todas las áreas del SNIS

#### **HITO NO. 2:**

Desarrollar y presentar una nueva versión del Portal Social para uso de las instituciones que integran el Gabinete Específico de Desarrollo Social -GEDS-.

Actividades Realizadas

- Aumento progresivo del registro de los bienes y servicios entregados por las instituciones ejecutoras, del Código Único de Identificación (CUI) de sus usuarios, para la generación de análisis oportunos para los tomadores de decisión (CONASAN), y publicación de estadísticas asociadas.

#### **HITO NO. 3:**

Mantener disponible el servicio del Portal Social de conformidad con la normativa vigente y capacidades técnicas del RENAP.

Actividades realizadas:

- Informe Reunión RENAP-MIDES-CEIDPAZ y GUATECIVICA.

#### **HITO NO.4:**

Presentación semestralmente a las Autoridades Superiores y director del RENAP que participan en el SNIS en la reunión de la MTGA, del informe ejecutivo sobre estado de avance de los procesos de integración de datos, en formato de datos abiertos.

Actividades realizadas:

- Elaboración de informes en integración de datos.
- Presentación de avances en integración de datos en formato electrónico.

#### **HITO NO.5:**

Generación en forma semestral del material informativo en formatos accesibles sobre la naturaleza, componentes y uso del SNIS (afiches, trifoliales, audio, video) para el público diverso.

Actividades realizadas:

- Actualizar sitio web del SNIS

#### **HITO NO.6:**

Socialización a través de sedes departamentales, material informativo mediado, sobre la naturaleza, componentes y uso del SNIS, en formatos accesibles utilizando diversos medios (Afiches, trifoliales, audio, video) para público diverso.

Actividades realizadas:

- Se realizó un diagnóstico sobre el sitio web para hallar las falencias y oportunidades de mejora.
- Se planteó una estrategia para mejorarlo y facilitar el acceso a los usuarios.
- Se editó la redacción del sitio web, reestructurando el contenido, corrigiendo ortografía y gramática, y alineando el estilo.
- Se propuso una nueva imagen, alineando la diversidad de elementos gráficos que se encontró en el sitio.
- Se rediseñó el sitio web, mediante la creación de elementos gráficos integrando la nueva imagen.
- Se trasladó la propuesta a la Dirección de Sistemas de la Información.

Dirección de sitio web: <http://snis.mides.gob.gt/index.php>

### **El Sistema Nacional de Información Social -SNIS-**

El Sistema Nacional de Información Social -SNIS- es una herramienta estratégica que establece y desarrolla mecanismos técnicos y administrativos para integrar, consolidar y presentar la información vinculada a las políticas públicas relacionadas al desarrollo social y la pertinente a los programas sociales ejecutados por las entidades del sector público.

### **Funcionalidad del SNIS**

El SNIS integra la información de las instituciones del sector público vinculadas a los temas de desarrollo social. Unifica los datos de los beneficiarios, permitiendo caracterizar y evaluar la coherencia en la atención a través de los beneficios otorgados. Permite generar indicadores para el monitoreo de los programas sociales, los cuales se integran a productos de información para facilitar el análisis, la planificación y toma de decisiones basadas en evidencia. Cada programa social proporciona su propia información, generando datos personalizados de los beneficiarios y datos estadísticos para el monitoreo y evaluación de su intervención. Estos son trasladados al Mides y se generan productos de información dentro del portal web del SNIS. La información generada y presentada a través de tableros de mando y reportes, permite a las autoridades gubernamentales tomar decisiones para la orientación de la inversión en la política social.

### **Objetivos**

- Conformar el SNIS con las entidades públicas que ejecuten programas sociales y otras que estén vinculadas al desarrollo social.
- Implementar el Sistema de Beneficiarios, el cual está integrado por el Registro Único de Usuarios Nacional -RUUN- y el Registro de Beneficios Comunitarios -RBC-.
- Construir y presentar indicadores sociales que permitan medir el impacto de las intervenciones.
- Contribuir a los procesos de transparencia de las intervenciones en materia de desarrollo social, ejecutadas por diferentes entidades del sector público que conforman el SNIS.

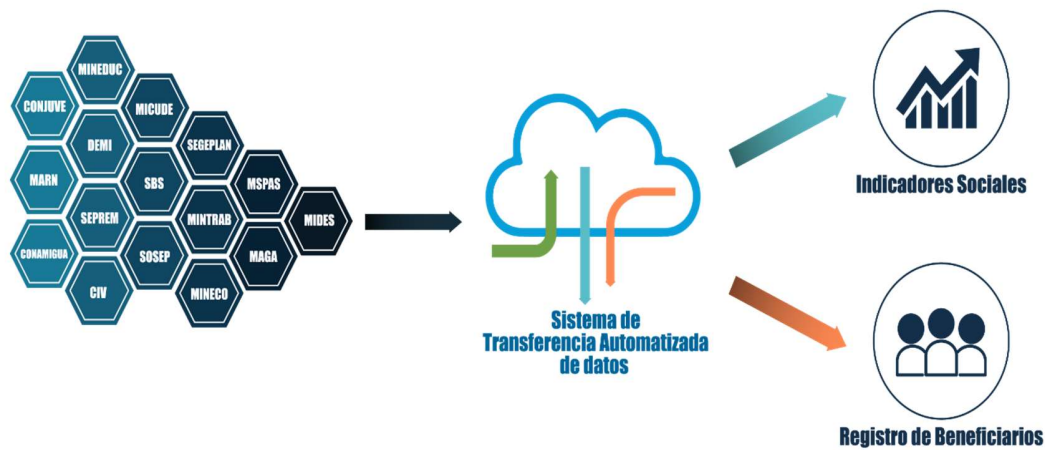
### **Base normativa**

- Decreto No.42-2001; Ley de Desarrollo Social.
- Decreto No. 1-2012; Reformas a la Ley del Organismo Ejecutivo Decreto 114-97, que crea el Ministerio de Desarrollo Social.
- Acuerdo Gubernativo No. 87-2012; Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Desarrollo Social.
- Acuerdo Gubernativo No.179-2019; Creación del Gabinete Específico de Desarrollo Social.
- Acuerdo Ministerial No. 07-2012; Reglamento Interno del Ministerio de Desarrollo Social.

- Acuerdo Ministerial DS-02-2015; Creación del Sistema Nacional de Información Social SNIS.
- Acuerdo Ministerial DS-31-2016; Reformas al Acuerdo Ministerial Número DS-02-2015.
- Política de Desarrollo Social y Población.

### Flujo de Información del SNIS

Las instituciones que ejecutan intervenciones registran información sobre la persona y el beneficio otorgado, por medio de su sistema institucional, posteriormente envían los datos de las personas al Registro Nacional de las Personas -RENAP- para su validación. Por último, trasladan los datos a través del Sistema de Transferencia Automatizada de Datos -STAD-. Esta transferencia de información se realiza de acuerdo a la configuración que cada institución programa para la transmisión de datos.



**Figura 3. Flujo de Información del SNIS**

### Organización

La gobernanza del SNIS, bajo la rectoría del Ministerio de Desarrollo Social -Mides-, es una normativa legal que define y regula su estructura y organización. Permite la toma de decisiones a distintos niveles y su correcto funcionamiento, para garantizar el efectivo cumplimiento de la integración de la información de programas sociales, estadísticas a nivel nacional y otros datos vinculados al desarrollo social.



**Figura 4. Estructura Organizacional**

### **Estructura Organizacional**

Para la operatividad del marco de gobernanza se establecen dos niveles: Directivo y Técnico.



**Figura 5. Nivel Directivo SNIS**

Al Comité Directivo le corresponde asumir las funciones estratégicas de la gobernanza del SNIS, tales como:

- a. Velar por el cumplimiento de lo dispuesto en las normativas que rigen el SNIS.

- b. Ser los responsables directos del traslado de la información al SNIS.
- c. Definir prioridades para el desarrollo del SNIS.
- d. Procurar disponibilidad de recursos requeridos dentro de cada institución para el funcionamiento del SNIS, de acuerdo a sus necesidades.
- e. Monitorear el progreso de los sistemas de información institucionales, para la integración oportuna al SNIS.
- f. Establecer las estrategias para la publicación y divulgación de información.
- g. Coadyuvar a las estrategias de seguimiento y cumplimiento de las Políticas Públicas vinculadas al desarrollo social, de acuerdo a la información presentada por los Comités del Nivel Técnico.
- h. Adicionar o suprimir las entidades que conforman el SNIS, haciéndolo constar dentro del acta respectiva.

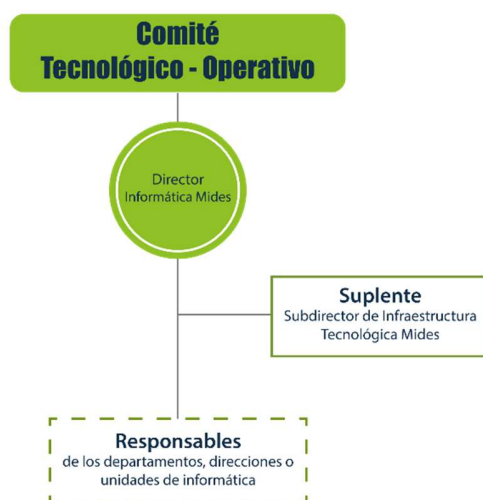


**Figura 6. Nivel Técnico SNIS**

Al Comité Técnico le corresponde asumir las funciones de ejecución para concretar las estrategias establecidas por el Comité Directivo correspondientes al ámbito de sus funciones, tales como:

- a. Velar por el cumplimiento de los objetivos del SNIS.
- b. Desarrollar el modelo operacional del SNIS.
- c. Velar por el cumplimiento de la periodicidad de integración de información en el Sistema de Transferencia Automatizada de Datos -STAD-, de acuerdo al funcionamiento de cada entidad.
- d. Definir, monitorear y optimizar los procesos y mecanismos de gestión de información del SNIS.
- e. Promover la calidad de la información de las instituciones que integran el SNIS.
- f. Elaborar propuestas de los indicadores sociales, dentro del marco del SNIS.
- g. Promover estrategias de seguimiento y cumplimiento de las políticas públicas vinculadas al desarrollo social y presentarlas al Comité Directivo-Estratégico.
- h. Ser los responsables de los procesos técnicos para el traslado de la información al SNIS, de acuerdo a sus funciones.

## Nivel Tecnológico



**Figura 7. Nivel Tecnológico SNIS**

Al Comité Tecnológico le corresponde asumir las funciones de ejecución para concretar las estrategias establecidas por el Comité Directivo correspondientes al ámbito de sus funciones, tales como:

- Definir estándares y lineamientos de intercambio de datos, desarrollo de aplicaciones y equipo informático para la operación del SNIS.
- Vigilar el cumplimiento de la gobernanza del SNIS, específicamente en el ámbito tecnológico.
- Establecer la infraestructura tecnológica requerida para la integración del SNIS.
- Ser los responsables de los procesos técnicos para el traslado de la información al SNIS, de acuerdo a sus funciones.

### **Decreto 5-2021 del Congreso de la República de Guatemala, Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos**

Proceso de simplificación de requisitos y trámites administrativos, regulado en el Decreto 5-2021 del Congreso de la República de Guatemala, Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos, misma que entró en vigor el treinta y uno de agosto del presente año.

La Ley desarrolla el marco legal para un proceso permanente de simplificación de trámites administrativos y la utilización de las tecnologías de la información y comunicación para mejorar la forma como el gobierno atiende al ciudadano en la resolución de sus trámites, definiendo que las acciones que como Ministerio se deben realizar, como parte del proceso de simplificación y digitalización de trámites son las siguientes:

A) Realizar un análisis de calidad de todas las disposiciones y normativas que generen trámites administrativos, así como de los procedimientos internos que se deriven.



B) Publicar en internet, con un mes de anticipación, la propuesta de nuevos procedimientos, con el objeto de darlo a conocer y recibir observaciones, todo esto previo a la creación o modificación de un trámite administrativo.

C) Poner a disposición de los usuarios formas de pago simplificadas.

D) Implementar las tecnologías necesarias para la utilización progresiva de medios electrónicos, que permitan la realización de trámites a distancia o mejora de sus archivos, con condiciones de seguridad.

E) Implementar mecanismos de trazabilidad de los expedientes.

F) Promover la transición de archivos físicos a archivos electrónicos.

G) Crear portales interinstitucionales dirigidos a trámites o sectores específicos.

H) Ajustar sus procedimientos administrativos, planes y políticas internas a las disposiciones de esta ley, creando un plan de simplificación de trámites y servicios administrativos.

#### **Plazos definidos:**

Para la publicación de formularios y/o solicitudes en línea, se disponía de un plazo de seis meses contados a partir de la entrada en vigor de la Ley.

Para la implementación de medios electrónicos que permitan poner a disposición de los usuarios la información requerida por la ley en cuestión, se dispone de un plazo de un año contados a partir de la entrada en vigor de la Ley.

Para la implementación de sistemas que permitan la realización de trámites por medios electrónicos, se dispone de un plazo de dos años contados a partir de la entrada en vigor de la Ley.

Fue realizado un plan de simplificación de trámites y servicios administrativos, utilizando software y hardware que servirá para la simplificación y automatización de los procesos, dentro de un plazo de seis meses contados a partir de la entrada en vigor de la Ley.

Lo anterior, con base al artículo 34 de la Ley referida, el cual establece que la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico será el ente encargado de impulsar la simplificación de trámites administrativos. Así mismo se dejó establecido que se iniciaría un programa de socialización y capacitación virtual sobre el contenido de la ley para servidores públicos, con la finalidad que el personal del Ministerio pueda recibir dicha capacitación, por parte de la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico.

Fue creado un Comité de Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos del Ministerio, para poder dar seguimiento a los requerimientos solicitados y específicamente para realizar el cronograma solicitado por la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico, el cual fue realizado y se dejó plasmado la selección de los procesos a simplificar por parte de las Unidades y Direcciones del Ministerio de Desarrollo Social, de

conformidad con el Diagnóstico Informático y Legal, así mismo de la priorización realizada por los miembros del Comité de Simplificación del Ministerio y autorizado por las altas autoridades, en el cual quedó definido con los procesos a simplificar en los primeros 6 meses y luego los que serán simplificados en un periodo de 1 a 2 años. Es importante indicar, que el Ministerio de Desarrollo Social ha dado cumplimiento a las diferentes etapas dentro del proceso y ha quedado en total disposición para seguir con las acciones que correspondan, con el objeto de implementar en su totalidad la sistematización y automatización de los trámites administrativos.

**Tabla 1. Cumplimiento y avance  
Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos**

CUMPLIMIENTO y AVANCE			
Acciones a realizar:	Avances realizados por el Ministerio al respecto	Estatus o porcentaje de avance	
i. Para la publicación de formularios y/o solicitudes en línea, Se ha trabajado a nivel de mesas de 80 % dispondrá de un plazo de seis meses contados a partir de la entrada en vigor de la Ley.	Se ha trabajado con las Direcciones de Coordinación y Organización, Recursos Humanos e Información Pública. Avance en formateo de documentos para su publicación.		
ii. Para la implementación de medios electrónicos que permitan poner a disposición de los usuarios la información requerida por la ley en cuestión, dispondrá de un plazo de un año contados a partir de la entrada en vigor de la Ley.	Llenados de solicitudes, Validaciones, notificaciones al usuario.	50%	
iii. Para la implementación de sistemas que permitan la realización de trámites por medios electrónicos, dispondrá de un plazo de dos años contados a partir de la entrada en vigor de la Ley.	Solicitudes, asignación a los responsables, respuesta al solicitante.	15%	
iv. Deberán crear un plan de simplificación de trámites y servicios administrativos, incluyendo dentro de sus presupuestos el monto necesario para la adquisición de software y hardware que sirva para la simplificación y automatización de los procesos, dentro de un plazo de seis meses contados a partir de la entrada en vigor de la Ley.	Plan entregado	100%	

Fuente: Elaboración propia, Ministerio de Desarrollo Social (2022).

#### **Implementación de firma electrónica sobre la base del Decreto 5-2021 Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos, artículos 16, 17 y 23, Decreto número 57-2008 Ley de Acceso a la Información Pública artículo 3**

Fue realizada la incorporación de la firma electrónica para las altas autoridades del Ministerio, entre ellos el Ministro, Viceministros, Directores y Subdirectores de cada una de las Unidades haya requerido, con el objeto que se firmen todos aquellos documentos y resoluciones para dar celeridad, seguridad y control en cada uno de los procedimientos.

Así mismo se toma en cuenta la implementación de la Firma Electrónica para traslado de solicitud de información en procesos de reinstalación. Motivado de demanda presentada al Organismo Judicial, la PGN remite oficio solicitando se brinden los documentos pertinentes al caso concreto, dicho oficio se recibe en Asesoría Jurídica y remite a través de documento validado por firma electrónica a la Dirección de Recursos Humanos para que dentro del plazo se envíen los documentos pertinentes, de igual forma se remite al Despacho Superior solicitando la autorización para contestar la demanda.

Firma electrónica para traslado de solicitud de información en procesos ordinarios laborales. Motivado de demanda presentada al organismo judicial, la PGN remite oficio solicitando se brinden los documentos pertinentes al caso concreto, dicho oficio se recibe en Asesoría Jurídica y remite a través de documento validado por firma electrónica a la Dirección de Recursos Humanos para que dentro del plazo se envíen los documentos pertinentes, de igual forma se remite al Despacho Superior, solicitando la autorización para contestar la demanda.

#### **Ley de Acceso a la Información Pública Decreto 57-2008. Verificación de datos de personas a solicitud de otras instituciones**

Consiste en tener los medios digitales, tecnológicos y de comunicación para poder realizar el proceso de Verificación y Validación de información de personas usuarias de los diferentes programas sociales con otras instituciones o públicas. Permitiendo tener los medios digitales seguros, ágiles, controlados y seguros para realizar estos procesos, evitar la utilización de documentación escrita y pasos burocráticos para las solicitudes y su respectiva respuesta, reduciendo tiempos en este proceso y el no poner en riesgo información que se moviliza por medios físicos. Esto a realizarse con Instituciones como lo son ONSEC, IGGS, SAT, MINEDUC, BANCOS Y RENAP.

A través de realizar acuerdos interinstitucionales se ha logrado avanzar en este tema teniendo un proceso digital y en línea para las verificaciones con RENAP y MINEDUC; así como avances en un 90% con las instituciones de ONSEC Y SAT para tener completo el proceso digital y en línea para las verificaciones, encontrándose en la última fase de desarrollo el modulo a nivel de Sistemas para el uso de estas validaciones con dichas instituciones.

#### **Sistema de Información de Bono Social**

En base a las competencias de la Dirección de Asistencia Social -DAS-, durante diciembre del año 2020 se dio inició a las gestiones para la implementación de herramientas digitales para los programas sociales, partiendo el desarrollo del Programa Social "Bono Social" para lo cual se informa lo siguiente:

Con el apoyo del Banco Mundial y Unicef Guatemala, se desarrollará el Sistema de Información del Bono Social -SIBS-, el cual es un sistema modular que integrará de

forma automatizada los macro procesos del Programa Social Bono Social, los cuales serán programados sobre nuevos procesos, lo que permitirá mayor agilidad, simplicidad y transparencia.

En el SIBS se estarán realizando las incorporaciones de algunas de las buenas prácticas implementadas para el Fondo denominado Bono Familia, entre las cuales se mencionan las siguientes:

- Captura de datos por medio de dispositivos móviles (tableta).
- Evaluación de Condiciones Socioeconómicas (Proxy Means Test) y registro de beneficiarios (conformación de expedientes) por medio de procesos automáticos y archivos digitales.
- Medición de corresponsabilidades de forma digital. Opción 1: Enlace entre MINEDUC y MSPAS; y Opción 2: Verificación de corresponsabilidades por medio de dispositivos electrónicos (se está evaluando la opción más viable a corto y mediano plazo).
- Verificación de beneficiarios por medio de enlaces dedicados. Actualmente se cuenta con enlaces dedicados con RENAP y en etapa de desarrollo con SATI
- Generación de planillas (verificación de padrón por medio de enlaces dedicados) y gestión de presupuesto.
- Conformación de expedientes de pago utilizando la firma electrónica avanzada.
- Buenas prácticas para facilitar más puntos de atención a los usuarios beneficiarios por medio de cajas rurales.

### **Normativa**

Se deberá actualizar las normativas iniciales hacia la necesidad y requerimiento que se deben incorporar al sistema los procesos establecidos en el Decreto Gubernativo 5-2021 del Presidente de la República de Guatemala.

Así también, el equipo técnico de la Dirección de Asistencia Social propondrá las modificaciones al Manual Operativo VI Versión del Programa Social "Bono Social", con el fin de optimizar los procesos y brindar una mejor atención a las familias usuarias del referido programa encaminadas a las innovaciones que se consideran implementar al nuevo programa.

Se realizarán ajustes para incorporar herramientas e insumos, así como propiciar reuniones entre el Mides y el Banco Mundial Unicef Guatemala y así proporcionar los insumos necesarios con la finalidad de desarrollar el SIBS.

## **Sistema de Programas Sociales -SIPS-**

Actualmente se maneja la información de los usuarios de Programas Sociales en el Sistema de Programas Sociales -SIPS-, administrado por la Dirección de Informática que realiza el cálculo automático de las Necesidades Básicas Insatisfechas -NBI-, determinando la condición socioeconómica de cada potencial usuario. Dentro de dicho Sistema de Programas Sociales —SIPS- se está implementando el Módulo de Cuenta Corriente para mantener el control de los usuarios que no aprovechan el beneficio oportunamente y tomar acciones. Siempre en el mismo sistema se llevan a cabo desarrollos relacionados a la implementando de la Medición de Corresponsabilidades a través de huella dactilar para que los usuarios puedan abocarse a cada sede municipal del departamento de Guatemala para plasmar el cumplimiento de la Medición de Corresponsabilidad en un futuro cercano.

Se han iniciado estudios para implementar dentro de la página del Ministerio, la opción para que cualquier persona pueda ingresar sus datos para realizar una precalificación y que esta Subdirección proceda a programar una visita domiciliar para la recopilación de documentos e información de las personas que precalifiquen para el Programa. Adicionalmente se están haciendo pruebas de funcionamiento de los portales con las Instituciones de MINEDUC, SAT, RENAP y ONSEC; esto para realizar los cruces interinstitucionales y así validar los usuarios de la Transferencia Monetaria Condicionada para Alimentos del Programa Social “Bolsa Social”, desde el sistema indicado.

Avances relacionados también para que se implemente dentro de la Plataforma de Información Pública del Ministerio de Desarrollo —MIDES- información para que los usuarios de los Programas Sociales, puedan estar informados acerca de las fechas para la entrega de la documentación que respalda el cumplimiento de las corresponsabilidades establecidas así como la fecha máxima para su entrega, cabe mencionar que de acuerdo a los procesos del Ciclo Operativo del programa dicha información es socializada con la Dirección de Coordinación y Organización para que por medio de las coordinaciones departamentales del MIDES para que por esa vía se traslade dicha información a los usuarios, sin embargo la nueva modalidad vendría a contribuir para agilizar el proceso durante la recepción de dicha documentación.

Se encuentra en desarrollo el hacer publicaciones dentro de la Página web del MIDES, de la fecha de la Convocatoria, los Requisitos de Ingreso y Criterios de Inclusión que se encuentran establecidos en la Normativa del Programa, la cobertura geográfica del Programa, así como de las sedes departamentales del MIDES a las cuales deben acudir para entregar la documentación requerida durante ese periodo, así mismo informar la cantidad de espacios disponibles con que se cuenta en cada municipio para recibir solicitudes.

Previo a generar Planillas de Acreditamiento desde el año 2013 que tuvo su primera ejecución al presente año, realiza la validación de datos del Padrón de beneficiarios del Programa Social "Beca Social Educación Media" con El Ministerio de Educación — MINEDUC- así mismo desde el año 2020 de igual manera se realiza la validación de datos con el Ministerio de Finanzas —MINFIN- y con la Oficina Nacional de Servicio Civil —ONSEC-, esto con el fin de realizar una ejecución de manera transparente, evitando que los usuarios reciban doble beneficio del estado. El Sistema Integrado de los Programas Sociales —SIPS-, cuenta con distintos módulos para la consignación de datos de los usuarios desde su ingreso en Convocatoria hasta que el mismo es dado de baja dentro del sistema por medio del documento de Cancelación que se realiza por las Causales que se establecen dentro de la Normativa vigente del programa. En ese contexto, el Sistema Integrado de los Programas Sociales —SIPS-, nos permite contar con un registro estadístico, cuantitativo y cualitativo de los

Desde el 2020 el Programa Social "Beca Social" incluyendo la Intervención "Beca Social Educación Superior", ha estandarizado sus procesos informáticos, adoptando el Sistema Integrado de Programas Sociales-SIPS-, el cual agrupa a los Programas Bono Social , Tarjeta de Alimentos y Beca Social. Siendo un programa bastante completo, que administra información de familias de solicitantes y usuarios de dichos programas sociales, por lo que se ha convertido en una herramienta de información muy útil a los mismos, por lo que dicha acción fue un gran avance hacia la digitalización, al utilizar programas informáticos modernos.

Para el año 2022, se tiene previsto atender a personas usuarias de la intervención, en situación de pobreza y pobreza extrema otorgando Transferencias Monetarias Condicionadas-TMCs-, por medio de un formulario de solicitud electrónico, atendiendo lo dispuesto en el Decreto Número 5-2021 , del Congreso de la República, LEY PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE REQUISITOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS, estimando que esta acción facilitará el acceso de los solicitantes a los programas sociales del Ministerio, y de igual forma en un futuro próximo se pueda contar con un sistema de solicitudes totalmente digitalizado, que permita al solicitante, acceder de forma práctica y rápida a los beneficios de la Intervención, toda vez cumpla con los criterios.

Así mismo durante el año 2019, la Subdirección de Familias Seguras en el marco del gobierno electrónico, realizó con el Registro Nacional de las Personas proceso de validación de la información de los usuarios del Programa Social Jóvenes Protagonistas, para dar cumplimiento al Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Ministerio de Desarrollo Social -MIDES- y el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad - INTECAP- para el desarrollo de capacidades y competencias de adolescentes y jóvenes que se encuentran en situación de riesgo y vulnerabilidad por su condición de pobreza.

Fue realizado un Proyecto de Convenio interinstitucional entre el MIDES y el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad –INTECAP-, para el ciclo operativo 2022; en el Desarrollo de competencias, capacidades, conocimientos y habilidades, el cual estará dirigido a adolescentes y jóvenes que vivan en condiciones de vulnerabilidad y riesgo.

## **Avances para tener una plataforma de capacitación e inducción a nuevos empleados**

El Ministerio de Desarrollo Social-MIDES y el Programa Mundial de Alimentos-PMA, firmaron un convenio de cooperación el en año 2020 cuyo objetivo es de apoyar al Gobierno de Guatemala en el fortalecimiento del MIDES como ente rector de la protección social del país. El plan Estratégico de Trabajo contiene las líneas de acción a través de las cuales el MIDES y PMA puedan realizar actividades en favor de la población a través de la actualización de los programas sociales y la implementación de herramientas que permitan brindar servicios de calidad a la población vulnerable.

La implementación de la plataforma digital de aprendizaje, es una acción estratégica que permitirá mejorar la gestión de las capacitaciones y contar con mayor cantidad de cursos en donde se amplíe el conocimiento de los trabajadores de la institución de tal manera que puedan poner en práctica dentro de sus labores cotidianas. La implementación de una plataforma digital de aprendizaje podrá permitir mejorar la gestión de las capacitaciones, llevando registro de participantes, además que cuenta con distintas técnicas que complementan un proceso de aprendizaje como es el uso de foros de discusión, acceso a materiales de aprendizaje como documentos de lectura y videos, tareas, anuncios, envío de correos electrónicos, entre otros.

El proyecto de Diseño de plataforma digital de aprendizaje, es parte del eje estratégico del “Fortalecimiento de las capacidades del Ministerio de Desarrollo Social - MIDES”; siendo que previamente debe realizar un diagnóstico de las capacidades tecnológicas y de capacitación.

En la actual condición de pandemia que se vive a nivel mundial, debe mantenerse el distanciamiento físico entre las personas para resguardar la salud, buscando siempre cumplir con las tareas que cada unidad administrativa, siendo que las capacitaciones al personal del MIDES no deben detenerse y aprovechar los recursos tecnológicos existentes para su cumplimiento. Por otro lado, la institución cuenta con personal en toda la república por lo que el uso de la tecnología hace accesible aprovechando de mejor manera cada capacitación.

En el último cuatrimestre del año 2021 se realizó consultoría “Diagnóstico de capacidades en MIDES para implementar una plataforma digital de aprendizaje”, obteniendo como entregable del trabajo realizado un informe final, en donde se realizan las sugerencias de herramienta tecnológica de la plataforma objeto del diagnóstico, acciones que pueden mejorar la gestión de la Dirección de Informática que permita contar con recursos para la instalación de la herramienta y acciones que la Subdirección de Capacitación y Desarrollo puede tomar para adaptar la dinámica de las capacitaciones en la actualidad.

## 2. Marco Conceptual

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD, 2014), el Gobierno Electrónico o e-Gobierno (*e-Government*, por su término en inglés), se refiere al uso por parte de los gobiernos de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC); y, en particular, del Internet como herramienta para lograr mejores gobiernos. El enfoque del Gobierno Electrónico, está en la eficiencia de los servicios públicos y gestión de calidad en los procesos informáticos, de transparencia y combate a la corrupción. Los



objetivos del Gobierno Electrónico; entre otros, son la atención y participación ciudadana, buen gobierno en las gestiones internas institucionales, eficiencia, productividad y transparencia.

Para las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), no existe un concepto claro o una definición específica del término sin embargo, ya que este término se emplea de modo semejante al de la Sociedad de la Información, es decir, se usan para **indicar el cambio de paradigma en la manera en que consumimos la información** hoy en día, respecto a épocas pasadas. Esto tiene que ver con áreas tan distintas como las finanzas corporativas, la industria del entretenimiento e incluso el trabajo cotidiano.

*(Paradigma: ideas que cada persona tiene ya concebidas y que le ayudan a interpretar el mundo que la rodea, las situaciones a las que se enfrenta y de esa manera poder responder de una manera mas adecuada)*

Estamos ante una sociedad digital la cual tiene un alto consumo de la información, hemos aprendido a permanecer en ambientes mas seguros como casa, sin embargo estamos consumiendo toda la información que se encuentre disponible.

El enfoque del Gobierno Digital se basa en un ecosistema compuesto por actores gubernamentales, organizaciones no gubernamentales, empresas, asociaciones de ciudadanos e individuos que respaldan la producción y el acceso a datos, servicios y contenido a través de interacciones con el gobierno.

Definición de ecosistema Digital: es la creación del entorno digital mas favorable para el desarrollo de los proyectos en internet.

Para la Organización de los Estados Americanos (OEA, 2010), Gobierno Electrónico es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), por parte de las instituciones de gobierno, para mejorar cualitativamente los servicios e información que se ofrecen a los ciudadanos; aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana.

El nuevo paradigma generado por el Gobierno Electrónico, ha revolucionado la forma de entregar y recibir servicios, tanto a los ciudadanos como a las empresas y a los funcionarios de gobierno, logrando alcanzar resultados de acuerdo a cuatro tipos de relaciones:

- **Gobierno – Ciudadano** (G2C: Government to Citizen): *la manera en que el gobierno puede poner a disposición a los usuarios en este caso de los ciudadanos en particular esos servicios.*
- **Gobierno – Negocios** (G2B: Government to Business): *proveerle a todas las personas oportunidades de desarrollo a través del comercio o de los negocios.*

- **Gobierno – Empleados y Funcionarios Públicos** (G2E: Government to Employee): *Servicios que se prestan y se ponen a disposicion para los empleados y funcionarios publicos.*
- **Gobierno – Gobierno** (G2G: Government to Government): *nuestro pais tiene relaciones con otros paises y consumimos informacion unos con otros, hay un intercambio de informacion de un estado con otro.*

El Gobierno Digital, representa un cambio fundamental en la forma en que los gobiernos de todo el mundo están adoptando su misión. Desde el establecimiento de objetivos administrativos mensurables (Que puede ser medido o valorado) hasta la mejora de la prestación de servicios públicos, desde la toma de decisiones basadas en datos hasta la promulgación de políticas basadas en la evidencia, desde la garantía de una mayor responsabilidad y transparencia dentro del gobierno hasta la construcción de una mayor confianza pública, los gobiernos están aprovechando el poder de las tecnologías de la información de manera transformadora. (Banco Mundial, 2020)

Consecuentemente, el Gobierno Digital, se refiere al uso de tecnologías digitales, como parte integral de las estrategias de modernización de los gobiernos para crear valor público (OECD, 2014). Permite la comunicación permanente entre el Gobierno y sus requerientes, a través de una comunicación de doble vía. El Gobierno Digital, se basa en un ecosistema compuesto por actores gubernamentales, organizaciones no gubernamentales, empresas, asociaciones de ciudadanos e individuos que respaldan la producción y el acceso a datos, servicios y contenido a través de interacciones con el gobierno. El propósito de un Gobierno Digital, es servir eficientemente a los ciudadanos, a quienes considera como sus clientes; y, como clientes, les da prioridad, les escucha y diseña los servicios en función de sus necesidades. Nadie conoce mejor sus necesidades que las propias personas que realizan las gestiones o tramites.

Para mayor claridad, sobre la diferencia entre Gobierno Electrónico y Gobierno Digital, se puede decir que, el Gobierno Electrónico es el uso de las TIC para la eficiencia; mientras que, el Gobierno Digital, permite la comunicación permanente entre gobierno y los ciudadanos, les escucha y les toma en cuenta para el desarrollo de políticas y planes, en un ambiente de co-gobierno participativo y colaborativo. El Gobierno Electrónico, es solo de una vía o, en cualquier caso, más limitado en su concepto y diseño; mientras que, el Gobierno Digital, es de dos vías (Gobierno-Ciudadanos) abiertas y funcionando de forma permanente.

La Recomendación del Consejo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) sobre Estrategias de Gobierno Digital, adoptada el 15 de julio de 2014; constituye el primer instrumento legal a nivel internacional sobre gobierno digital. De esa cuenta, en dicha Recomendación, se considera que el gobierno digital puede hacer una contribución crucial al desarrollo y crecimiento sostenible a nivel nacional y

subnacional, así como anticipar los pasos actuales y futuros, necesarios para aumentar la confianza y el bienestar de los ciudadanos.

## 3. Marco Normativo

### 3.1 Marco Legal

- Constitución Política de la República de Guatemala;
- Ley del Organismo Ejecutivo, Decreto Número 114-97 del Congreso de la República de Guatemala;
- Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto Número 57-2008 del Congreso de la República;
- Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas, Decreto Número 47-2008 del Congreso de la República de Guatemala;
- Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos, Decreto Número 5-2021 del Congreso de la República de Guatemala;
- Ley del Registro Nacional de las Personas, Decreto Número 90-2005 del Congreso de la República;
- Acuerdo Gubernativo Número 135-2009, del Presidente de la República de Guatemala;
- Acuerdo Gubernativo Número 360-2012, del Presidente de la República de Guatemala;
- Acuerdo Gubernativo Número 41-2018, del Presidente de la República de Guatemala; y
- Acuerdo Gubernativo Número 45-2020, del Presidente de la República de Guatemala.
- Decreto No. 1-2012. Reformas a la Ley del Organismo Ejecutivo, que crea el Ministerio de Desarrollo Social.
- Acuerdo Gubernativo 87-2012 Reglamento Interno Orgánico del Ministerio de Desarrollo Social.
- Acuerdo Ministerial 7-2012; Reglamento interno del Ministerio de Desarrollo Social.

### 3.2 Marco Político

- Política Nacional de Desarrollo;
- Prioridades Nacionales de Desarrollo;
- Política General de Gobierno 2020-2024;
- Política Nacional de Datos Abiertos;
- Política Nacional de Competitividad 2018-2032;
- Política Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico 2015-2032;
- Estrategia Nacional de Seguridad Cibernética;
- Agenda Nación Digital 2016-2032;

- Carta Iberoamericana de la Función Pública;
- Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico;
- Carta Internacional de Datos Abiertos; y
- Recomendación de la OCDE sobre Estrategias de Gobierno Digital.

### **3.3 Política General de Gobierno 2020-2024**

#### **Prioridades Nacionales de Desarrollo**

Como resultado de la vinculación del Plan Nacional de Desarrollo K'atun Nuestra Guatemala 2032 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Consejo Nacional de Desarrollo Urbano y Rural CONADUR aprueba en el 2017 las Prioridades Nacionales de Desarrollo (Punto Resolutivo 08 2017).

#### **Prioridades Nacionales de Desarrollo**

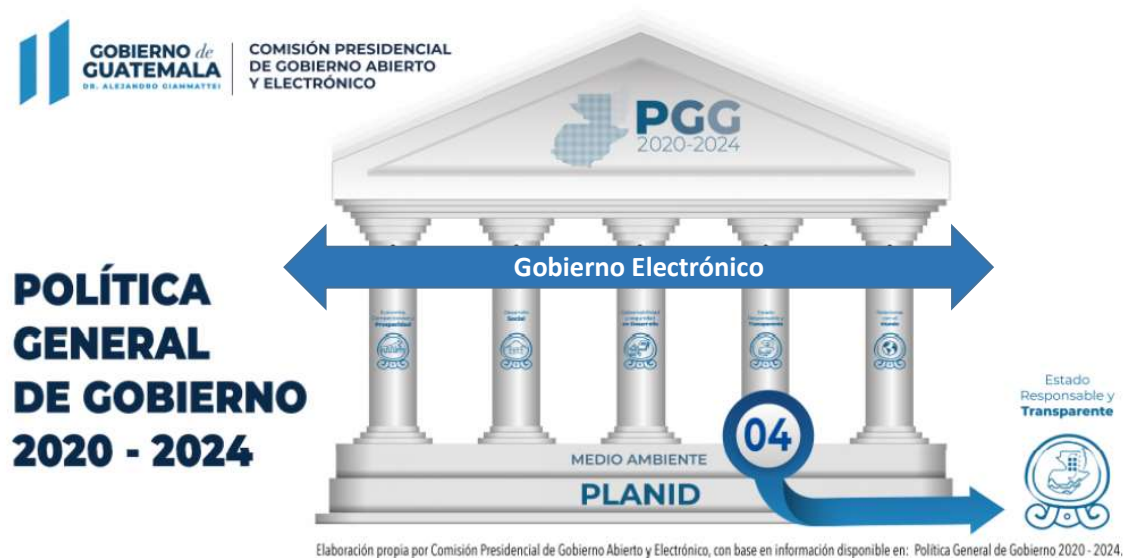
1. Reducción de la pobreza y protección social.
2. Acceso a servicios de salud.
3. Disponibilidad y acceso al agua y gestión de los recursos naturales.
4. Empleo e inversión.
5. Seguridad alimentaria y nutricional.
6. Valor económico de los recursos naturales.
7. Fortalecimiento institucional, seguridad y justicia.
8. Educación.
9. Reforma fiscal integral.
10. Ordenamiento territorial.

### **Política General de Gobierno 2020-2024**

La Política General de Gobierno 2020-2024 (PGG), cuenta con cinco pilares: (Presidencia de la República, 2020a).

1. Economía, competitividad y prosperidad.
2. Desarrollo social.
3. Gobernabilidad y seguridad en desarrollo.
4. Estado responsable, transparente y efectivo.
5. Relaciones con el mundo.

En este orden, aunque el tema de gobierno electrónico se aborda puntualmente en el Pilar número cuatro de dicha Política: Estado responsable, transparente y efectivo; éste se concibe de manera transversal en los cinco ejes de la misma.



**Figura 8. Política General de Gobierno 2020-2024**

A través del Pilar No. 4: Estado responsable, transparente y efectivo, se impulsará la mejora del servicio civil, la meritocracia, la transparencia, el control y la rendición de cuentas; todos elementos importantes para combatir la corrupción. Por medio de una administración efectiva en las instituciones públicas, se creará un Estado facilitador del desarrollo.

**(Meritocracia:** Sistema de gobierno en el que el poder lo ejercen las personas que están más capacitadas según sus méritos.)

# POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO 2020-2024



Elaboración propia por Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico, con base en información disponible en: Política General de Gobierno 2020 - 2024.

**Figura 9. Pilares de la Política General de Gobierno 2020-2024**

A continuación, se presenta el Objetivo Estratégico del Pilar No. 4 de la PGG; del cual, se desglosan los objetivos sectoriales y sus respectivas acciones estratégicas, así: (Presidencia de la República, 2020a)

## Estado responsable, transparente y efectivo

### 1. Objetivo estratégico

*“En cuatro años, Guatemala debe experimentar una transformación en la forma como el Estado responde a las necesidades de la población, logrando una mejora sustancial en los indicadores de la gestión pública”.*

### 2. Objetivos sectoriales

**2.1.** Impulsar el mejoramiento del servicio civil, la meritocracia, transparencia, control y rendición de cuentas.

#### Acciones estratégicas:

- Diseñar y poner en marcha un sistema para la *optimización de la administración pública*.
- *Implementar la identidad digital* para mejorar la identificación y atención al ciudadano.
- Revisar las *políticas públicas vigentes y actualizarlas* de conformidad con la visión de desarrollo planteada en el Plan Nacional de Desarrollo K’atun Nuestra Guatemala 2032 y esta Política General de Gobierno (2020-2024).

- *Crear un sistema nacional que promueva los principios y valores de la **transparencia y la ética pública**; mejorar la imagen de los funcionarios e instituciones públicas.*

**2.2.** Hacer eficientes los procesos en las instituciones del Estado, incorporando tecnología y controles que permitan atender y resolver oportunamente las gestiones de los ciudadanos.

Acciones estratégicas:

- *Institucionalizar el Programa de Gobierno Electrónico por medio de la creación de un marco legal y una política pública sobre la temática.*
- *Analizar y rediseñar los compromisos del país en materia de **Gobierno Abierto**.*
- *Promover la incorporación y participación activa de la sociedad, academia y sector productivo en las actividades de desarrollo de **iniciativas de Gobierno Electrónico y Gobierno Abierto**. (identidad digital).*
- *Desarrollar los espacios necesarios para fomentar la **participación ciudadana** en la toma de decisiones del gobierno y la fiscalización.*

En este orden, dentro de las **Metas Estratégicas** definidas en el Pilar 4 de la PGG; se designa a la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico (GAE), como el responsable directo de la siguiente Meta:

**Tabla 2. Meta Estratégica del Pilar 4 de la PGG 2020-2024**

<b>Meta</b>	Para el año 2023, los 14 ministerios del Estado cuentan con programa de Gobierno Electrónico.
<b>Indicador de medición</b>	Número de Ministerios con programa de Gobierno Electrónico
<b>Línea base</b>	0 (2019)
<b>Responsable Directo</b>	Comisión Presidencial de Gestión Pública Abierta, ahora denominada, Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico.

Fuente: Política General de Gobierno 2020-2024.

La Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico (GAE), tiene como visión coadyuvar a una cultura de transparencia en el Organismo Ejecutivo, una gestión pública efectiva y rendición de cuentas, promoviendo la democracia participativa, a través de la innovación tecnológica y mejora continua.

Bajo este contexto, es importante indicar que, la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico (GAE), tiene por objeto: *“Apoyar las acciones de los Ministerios y*



*dependencias del Organismo Ejecutivo, para coordinar la aplicación de medidas, compromisos y estrategias que se derivan de los instrumentos internacionales, así como de las políticas y planes de acción nacional en materia de gobierno abierto y electrónico, a efecto de coadyuvar a la transformación de la gestión pública, adopción de las tecnologías de información y comunicación, participación ciudadana, rendición de cuentas y transparencia". (Presidencia de la República, 2020b)*

En el marco de este mandato y en cumplimiento de la PGG, la Comisión GAE coordina el diseño e implementación del Plan de Gobierno Digital 2021-2026 (PGD); bajo el cual, se deberán formular los Programas de Gobierno Electrónico 2021-2026 (PGE) de los Ministerios de Estado; mismos que, serán elaborados de forma participativa dentro de la lógica de planificación: políticas, planes, programas, proyectos/actividades.

De esa cuenta, como misión busca a través de la integridad, impulsar la transparencia e innovación en el Organismo Ejecutivo, mediante una efectiva articulación interinstitucional, para la implementación de instrumentos nacionales e internacionales en materia de gobierno abierto y electrónico, bajo los principios de solidaridad, transparencia, probidad, eficacia, eficiencia, descentralización y participación ciudadana.

Con base en el artículo 3 del Acuerdo Gubernativo No. 45-2020, del 20 de marzo del 2020; entre otras atribuciones de la Comisión, están:

1. Promover acciones e iniciativas públicas, privadas, nacionales e internacionales, en materia de gobierno abierto y electrónico, que a su criterio contribuyan al fortalecimiento de la transparencia y máxima publicidad;
2. Apoyar en la atención y orientación al ciudadano en temas de gobierno abierto y electrónico, promoviendo y fomentando su participación;
3. Coadyuvar a la transformación de la gestión pública, mediante la promoción de mecanismos y medidas que derivan de las políticas de gobierno en materia de innovación tecnológica y comunicación, participación ciudadana, rendición de cuentas y transparencia, en coordinación con los entes rectores según competa a cada materia;
4. Otras actividades o atribuciones que surjan de instrumentos nacionales e internacionales y se estimen necesarias de conformidad con las actividades propias de la Comisión, así como el estricto cumplimiento de las disposiciones presidenciales en materia de gobierno abierto y electrónico.

## 4. Marco Institucional

### **Del Ministerio de Desarrollo Social-MIDES**

Mediante el decreto 1-2012 del Congreso de la República fue creado el Ministerio de Desarrollo Social, publicado en el Diario de Centro América el siete de febrero del 2012, convirtiéndose este en ente rector cuyas funciones son diseñar, regular y ejecutar las políticas públicas orientadas a mejorar el nivel de bienestar de los individuos o grupos sociales en situación de pobreza y pobreza extrema, de manera que se les dote de capacidades y oportunidades para mejorar sus condiciones de vida, asegurando el respeto de sus derechos humanos y constitucionales.

Mientras que por acuerdo gubernativo No. 87-2012 se emite el Reglamento Orgánico Interno-ROI del Ministerio de Desarrollo Social, el cual fue publicado con fecha cuatro de mayo del 2012, en donde se establece la estructura orgánica interna, así como las competencias, funciones y mecanismos de coordinación que permitan alcanzar los objetivos en materia de desarrollo social de la institución, a la vez se contempla tanto la Dirección de Recursos Humanos y la Dirección de Informática, ambos bajo el mando del Viceministerio Administrativo y Financiero.

El Ministerio de Desarrollo Social es una institución al servicio del Estado, la cual reconoce que las personas guatemaltecas merecen vivir en un país bajo un modelo de desarrollo social incluyente y participativo, que genera confianza e institucionaliza la política pública dirigida a proteger y dignificar la vida, generando oportunidades para que las personas puedan desarrollar sus capacidades desde los primeros años de vida.

Con el fin de institucionalizar los programas sociales a través de procesos transparentes durante la selección de usuarios, programación de atenciones, medición de corresponsabilidades y generación de capacidades para el desarrollo sostenible de las familias. Fue denominado como ente rector, encargado de formular, dictar y establecer las políticas públicas orientadas a mejorar el nivel de bienestar de personas y grupos que son vulnerables socialmente. Esta institución pertenece al Organismo Ejecutivo y su naturaleza se definió y fue declarada de urgencia nacional, lo que implica que debe formular estrategias para que las personas optimicen su salud, educación y calidad de vida, y a la vez se fortalezca la seguridad alimentaria nacional.

El Ministerio está orientado a la atención de Derechos Humanos en general y de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales en forma particular, considerando que muchas de las dificultades sociales se sustentan en carencias manifiestas dentro de la combinación de estos derechos.

## **MISIÓN**

El Ministerio de Desarrollo Social es la dependencia del Organismo Ejecutivo, a quien corresponde la rectoría de las políticas públicas orientadas a mejorar el nivel de bienestar de las personas y grupos sociales vulnerables, que sufren de exclusión y viven en situación de pobreza y pobreza extrema, generando oportunidades y capacidades que les permitan mejorar sus vidas en forma positiva y duradera, mediante la coordinación, articulación y trabajo en alianza con otras instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil, en el marco de protección de los derechos humanos y constitucionales.

## **VISIÓN**

Un país con un modelo de desarrollo social incluyente y participativo, que genere confianza e institucionalice la política pública dirigida a proteger y promover a las personas y grupos más rezagados y vulnerables, generando oportunidades para que puedan desarrollar sus capacidades desde los primeros años de vida y mecanismos temporales para hacer frente a la crisis, de manera que se alcance un nivel de vida digno.

## **PROPÓSITOS**

Las personas y familias vulnerables tienen oportunidades y pueden desarrollar sus capacidades durante todas las etapas de su ciclo de vida y viven con dignidad.

La sociedad entiende las condiciones de las personas y familias vulnerables, se conecta y moviliza para apoyarlas. El Mides es una institución líder, que genera confianza, demuestra resultados, facilita procesos de concertación e invierte en las familias y personas vulnerables.

## **RAZONES PRINCIPALES POR LAS QUE EL MIDES ES RELEVANTE**

- Promueve y articula políticas y acciones para el **desarrollo social sostenible** de la población excluida de sus oportunidades básicas, con el fin de contribuir a mejorar sus condiciones de vida y reducir la pobreza.
- Acompaña a la población vulnerable de Guatemala, a fin de **mejorar dignamente sus condiciones de vida** e integrarle a la actividad productiva del país.
- Apoya el objetivo planteado de **reducir en diez puntos la desnutrición**.
- Formula estrategias para que las personas optimicen su salud, educación y calidad de vida, y a la vez se fortalezca la **seguridad alimentaria** nacional.
- Fomenta **transparencia en la gestión pública**.

## VALORES

- **Gestión por resultados:** Estructuramos nuestras acciones para alcanzar los objetivos institucionales en el menor tiempo posible, con la menor cantidad de recursos y asignando a las personas idóneas; por ello trabajamos de forma clara, estratégica y medible.
- **Transparencia:** Además de actuar con honradez e integridad en todos los procesos, tenemos la obligación de demostrarlo ante el Estado; los fondos que manejamos son públicos y están a disposición y servicio de la población guatemalteca.
- **Trabajo en equipo:** Compartimos el mismo deseo de servir a Guatemala y unimos nuestros talentos para cumplir con el compromiso que tenemos como Estado, para lograr el desarrollo social del país.
- **Respeto a la diversidad:** Consideramos la dignidad de otras personas mediante el reconocimiento del valor interior de cada quien y de lo que se exprese; consideramos que la pluralidad no es motivo de división sino una oportunidad de enriquecimiento mutuo.
- **Reconocimiento del valor de la persona y la familia:** Estamos dispuestos a servir a cualquier persona que se encuentre en condición vulnerable; y creemos firmemente que la unidad social se logra mediante el fortalecimiento de la base social: la familia.

## DESARROLLO SOCIAL

El desarrollo social es un proceso gradual y permanente para conseguir el bienestar de las personas, el cual conduce al mejoramiento de las condiciones de vida de toda la sociedad. Para ello se establecen distintos ámbitos de intervención, tales como: salud,

educación, alimentación, vulnerabilidad, seguridad social, empleo y entretenimiento, entre otros. Esto implica la dotación universal de una plataforma de servicios básicos orientados a mejorar las condiciones de vida de la población, para proveer de bienestar a toda una sociedad.

Actualmente, en varios países de Latinoamérica (incluyendo Guatemala) se han iniciado procesos de desarrollo mediante la asignación de instituciones públicas dedicadas exclusivamente a la rectoría, coordinación y articulación de la política pública en materia de desarrollo social y programas de protección.

Para cumplir con el objetivo de expandir los derechos sociales a todas las personas, en Guatemala se creó el Ministerio de Desarrollo Social -Mides-, el cual trabaja en cinco programas sociales que incluyen y atienden a la población que vive en condición vulnerable, según sus necesidades particulares.

## **INCLUSIÓN**

Con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas vulnerables en Guatemala, el Ministerio de Desarrollo Social -Mides- trabaja bajo una mecánica de inclusión, tomando en cuenta:

- Madre soltera
- Adulto mayor
- Familia (hombre, mujer, niñez)
- Persona con discapacidad

## **PROGRAMAS SOCIALES**

Guatemala sigue la tendencia regional de América Latina en el fortalecimiento de la institucionalidad, transparencia y consolidación de los programas sociales: Bono (Transferencias Monetarias Condicionadas -TMC-) de Educación y Salud; Tarjeta para Alimentos; Comedores; Jóvenes Protagonistas; Becas de Educación Media/Superior, y Empleo/Artesano. A través de dichos programas se generan acciones concretas que ha implementado el Estado dentro del Pacto Hambre Cero y de acuerdo a la estrategia del Gobierno. El propósito es combatir la situación de riesgo social en que viven las personas guatemaltecas en extrema pobreza, a través de la inclusión de las/los más vulnerables y el cumplimiento de corresponsabilidades.

El Siglo XXI se ha caracterizado por poseer una visión más amplia del concepto de política social. Esto ha dado lugar a importantes avances generando oportunidades y capacidades, que le permitan a la población guatemalteca mejorar sus condiciones y nivel de vida, a fin de construir un futuro digno para el individuo, su familia y comunidad. Es por ello que los programas sociales del Ministerio están encaminados a implementar políticas en el campo de la educación, salud y productividad para las personas en pobreza y pobreza extrema.

## **PROGRAMAS SOCIALES EJECUTADOS POR EL MIDES**

- **PROGRAMA BONO SOCIAL:** Es un programa social de Transferencias Monetarias Condicionadas -TMC- que entrega una asistencia financiera de forma periódica a las personas titulares de familias usuarias en condición de pobreza y pobreza extrema, con niñas y niños de cero (0) a menores de quince (15) años y mujeres embarazadas, a través de una cuenta bancaria. Tiene como Objetivo General: Incentivar la asistencia a servicios de salud y educación de niñas y niños, contribuyendo al desarrollo integral de la niñez y juventud de familias guatemaltecas que viven en pobreza y pobreza extrema; y brindar apoyo a la Estrategia Nacional para la Prevención de la Desnutrición Crónica. MODALIDADES: **Bono Social – Intervención Salud:** Se otorga a familias que cumplan con la corresponsabilidad de asistencia al servicio de salud para sus integrantes de cero (0) a menores seis (6) años, y/o la madre embarazada. **Bono Social – Intervención Educación:** Se otorga a familias que cumplan con la corresponsabilidad de inscripción y asistencia al ciclo escolar de preprimaria y primaria para sus integrantes de seis (6) a menores de quince (15) años. **Intervención Crecer Sano:** Es asignado a familias en pobreza o pobreza extrema con niñas y niños de cero (0) a veinticuatro (24) meses de edad, referidos por la Secretaría de Seguridad Alimentaria y Nutricional -SESAN - y busca prevenir la desnutrición crónica. LUGARES DE INTERVENCIÓN: El Programa tiene presencia en los departamentos del interior del país que se prioricen.
- **PROGRAMA BOLSA SOCIAL:** Es un programa social de Transferencias Monetarias Condicionadas -TMC- que consiste en otorgar un monto específico acreditado de forma periódica a través de un sistema bancarizado, que permite a las personas usuarias acceder a una cartera de productos que conforman parte de la canasta básica alimentaria. La persona titular cuenta con una tarjeta de débito para adquirir productos en establecimientos comerciales autorizados. OBJETIVO GENERAL: Incrementar el acceso a los productos de la canasta básica alimentaria para personas y familias en condición de pobreza y extrema pobreza, residentes en áreas urbanas y rurales del departamento de Guatemala. LUGARES DE INTERVENCIÓN: Barrios, colonias y asentamientos urbano-marginales con mayores índices de pobreza y pobreza extrema de los 17 municipios del departamento de Guatemala.
- **PROGRAMA BECA SOCIAL:** Es un programa social que asigna becas y realiza Transferencias Monetarias Condicionadas -TMC- a personas en situación de pobreza y pobreza extrema, en todos los departamentos del país. El objetivo es permanecer en estudios formales, fortalecer habilidades e integrar al mercado laboral formal, mediante: educación media y superior, capacitación productiva, y empleabilidad. MODALIDADES: **BECA SOCIAL EDUCACIÓN MEDIA:** Es una intervención del programa social Mi Beca Social, dirigida a adolescentes y jóvenes de 11 a 24 años, que por su situación de pobreza o pobreza extrema del área urbana y rural, tienen limitaciones para la permanencia y continuidad de estudios

en el nivel de educación media, otorgándoles Transferencias Monetarias Condicionadas -TMC-, con el fin de apoyar sus estudios en los centros educativos públicos o privados avalados por el Ministerio de Educación -MINEDUC-. **BECA SOCIAL EDUCACIÓN SUPERIOR:** Es una intervención del programa social Mi Beca Social, dirigida a jóvenes de 16 a 28 años, que por su situación de pobreza o pobreza extrema del área urbana y rural, tienen limitaciones para la permanencia y continuidad de estudios en el nivel de educación superior, otorgándoles Transferencias Monetarias Condicionadas -TMC-, con el fin de apoyar sus estudios en universidades avaladas por el Consejo Superior Universitario o Consejo de la Enseñanza Privada Superior. **BECA SOCIAL PRIMER EMPLEO:** Es una intervención del programa social Mi Beca Social, que busca facilitar la integración al mercado laboral formal de adolescentes y jóvenes en situación de pobreza, pobreza extrema y desempleo, a través de la contratación temporal en una empresa en calidad de aprendiz. El empleador realiza un pago equivalente al cuarenta por ciento (40%) del salario mínimo vigente en el país, más una bonificación incentiva al aprendiz; quien recibe también Transferencia Monetaria Condicionada -TMC- por parte de la Intervención. **BECA SOCIAL ARTESANO:** Es una intervención dirigida a personas mayores de edad preferentemente a mujeres del área rural y urbano marginal que se encuentran en situación de pobreza o pobreza extrema, con interés en participar en procesos de capacitación que les permita mejorar sus habilidades y técnicas productivas, o bien para aprenderlas durante un período determinado, otorgándoles Transferencias Monetarias Condicionadas -TMCS-.

- **PROGRAMA COMEDOR SOCIAL:** Es un programa social que ofrece apoyo a las personas y familias vulnerabilizadas por su situación de pobreza, crisis, emergencia, calamidad u otra, que afecta su acceso a la alimentación, brindando raciones servidas de comida nutritiva, balanceada e higiénica por un valor simbólico. La prestación del servicio tiene carácter inclusivo y proporciona especial atención a personas adultas mayores y/o con discapacidad. **OBJETIVO GENERAL:** Brindar a la población vulnerable acceso a la alimentación, mientras dure su situación de vulnerabilidad o crisis. **LUGARES DE INTERVENCIÓN:** Se ubica en áreas geográficas urbanas y rurales afectadas por fenómenos naturales, cerca de escuelas y hospitales, o donde haya demanda comunitaria por situación vulnerable.
- **PROGRAMA JÓVENES PROTAGONISTAS:** Es un programa social que se enfoca y promueve la participación de adolescentes y jóvenes en situación de vulnerabilidad y riesgo social por su condición de pobreza, a través de un proceso de educación no formal y de integración voluntaria; para su operatividad utiliza edificios escolares del Ministerio de Educación -MINEDUC- los fines de semana. **OBJETIVO GENERAL:** Contribuir a reducir el riesgo y la vulnerabilidad social de adolescentes y jóvenes que viven en condiciones de pobreza, generando oportunidades de participación para aprovechar su tiempo libre en actividades

positivas. LUGARES DE INTERVENCIÓN: Se focaliza en 89 municipios, 16 departamentos y 128 escuelas (Alta Verapaz, Chimaltenango, Chiquimula, Escuintla, Guatemala, Huehuetenango, Jalapa, Petén, Quetzaltenango, Quiché, Retalhuleu, Sacatepéquez, San Marcos, Sololá, Suchitepéquez y Totonicapán).

- **PROGRAMA VIDA:** Es un programa social de Transferencias Monetarias Condicionadas -TMC- que entrega una asistencia financiera de forma periódica a las personas titulares de niñas y adolescentes embarazadas o madres, menores de 14 años, víctimas de violencia sexual, cuyos casos hayan sido judicializados; del área urbana y rural, a través de una cuenta bancaria. La transferencia está sujeta al cumplimiento de corresponsabilidades en Salud, para la madre o su hija/o, según corresponda. **OBJETIVO GENERAL:** Contribuir a través de la entrega de una Transferencia Monetaria Condicionada de forma periódica, a promover el acceso a los servicios de salud de las niñas y adolescentes embarazadas o madres, menores de 14 años, víctimas de violencia sexual; cuyos casos hayan sido judicializados. **LUGARES DE INTERVENCIÓN:** El Programa tiene presencia en toda la República de Guatemala.

## 5. Análisis de la situación del gobierno electrónico en el Ministerio de Desarrollo Social

Se ha realizado un análisis de la situación actual en el Ministerio de Desarrollo Social, la cual ha permitido establecer las bases tecnológicas para una gestión transparente y eficiente de los procesos centrales del Ministerio, identificando que se debe incorporar una redefinición del marco estratégico del Ministerio y de cada una de uno de sus Viceministerios y Direcciones, principalmente de la Dirección de Informática como área a cargo de la transformación digital que requiere el Ministerio.

Este análisis deberá contribuir a la definición metodológica de una visión para el desarrollo de la planeación estratégica en tecnologías de información (TI) y específicamente en materia de inversión tecnológica, como así también, aportar al proceso de transformación digital que requiere el MIDES, con base en el desarrollo e innovación tecnológica que se necesita alcanzar, y así poder cumplir los objetos, lineamientos y metas estratégicas trazadas como Ministerio en cumplimiento del marco del Gobierno Electrónico. Se realizó un análisis de la situación de Gobierno Electrónico actual en el Ministerio complementado con un análisis FODA, que permitió detectar una



serie de brechas o necesidades que requieren ser trabajadas en el corto, mediano y largo plazo; enfocadas en la construcción de mejoras en materia de las áreas Institucionales (organización, procesos, dotación), Información (calidad y custodia de los datos), Aplicaciones (sistemas de información) y Tecnología (arquitectura, infraestructura y seguridad) para poder cumplir con los compromisos y fechas requeridas. Brechas que deberán ser abordadas por el Programa.

En este sentido, la etapa de diagnóstico ha sido importante para denotar la importancia de relevar y potenciar el trabajo que se realiza en cada una de las áreas del Ministerio. La implementación de mejoras deberá estar abordada por todas las Unidades, debiendo buscar que todos los involucrados consideren este proceso de innovación tecnológica como parte fundamental para lograr una correcta transformación digital en materia de los cambios y objetivos trazados, debiendo contar con la voluntad política y los recursos necesarios para todo este proceso.

El objetivo fundamental es generar los pasos para una mejor coordinación en materia tecnológica para el MIDES, favoreciendo la interrelación principalmente con los ciudadanos y con otros ministerios e instituciones del Estado, con énfasis en mantener un estándar de calidad de la atención social orientado al beneficiario. Asimismo, obtener una propuesta de implementación, guía de trabajo, orientado a la superación de los desafíos detectados y a su vez, estableciendo una planificación estratégica basada en presupuestos que deberán ser proyectados y puestos a disposición, recomendando el correcto orden de ejecución para llevarlo a cabo.

Hoy las sociedades de todo el mundo piden por:

- Canales digitales con cada vez mayor cantidad de trámites donde todo se resuelva sin interacción humana.
- Mejorar la experiencia al tener que interactuar con un organismo o agencia gubernamental.
- Democratizar la información oficial: cualquier persona quiere tener acceso a información oficial en sitios públicos y de fácil acceso los 7 días de la semana durante las 24 horas.
- Mayor colaboración entre organismos. Cada vez más es necesario compartir datos para que el ciudadano tenga un único punto de entrada.
- Mayor transparencia ciudadana.

Los gobiernos de todo el mundo están reconociendo estas y otras necesidades. Lograrlo requiere de una estrategia de datos coherente, modernizar la infraestructura de TI y trabajar interconectados entre los organismos; repensar los procesos y; capacitar y potenciar a la fuerza laboral.

**El Ministerio de Desarrollo Social avanza en la digitalización y facilitación de negocios con la aprobación de la Ley Antitrámites**

La Comisión Presidencial del Gobierno Abierto y Electrónico determinó que su implementación se apoyará en dos pilares centrales. El primero es establecer procesos de revisión de requisitos de los trámites; con el objetivo de eliminar todos los procedimientos superfluos que no agregan valor a un trámite, y el segundo se refiere a que las oficinas gubernamentales donde se realizan los trámites deben mejorar optimizar sus procesos y la forma de atención al ciudadano, así como la comunicación interna y externa —hacia otras oficinas —aprovechando los medios electrónicos que ya se encuentran disponibles y ampliamente utilizados.

Con avances y fortalecimiento en:

### **El Sistema Nacional de Información Social -SNIS-**

El Sistema Nacional de Información Social -SNIS- es una herramienta estratégica que establece y desarrolla mecanismos técnicos y administrativos para integrar, consolidar y presentar la información vinculada a las políticas públicas relacionadas al desarrollo social y la pertinente a los programas sociales ejecutados por las entidades del sector público.

#### **Funcionalidad del SNIS**

El SNIS integra la información de las instituciones del sector público vinculadas a los temas de desarrollo social. Unifica los datos de los beneficiarios, permitiendo caracterizar y evaluar la coherencia en la atención a través de los beneficios otorgados. Permite generar indicadores para el monitoreo de los programas sociales, los cuales se integran a productos de información para facilitar el análisis, la planificación y toma de decisiones basadas en evidencia. Cada programa social proporciona su propia información, generando datos personalizados de los beneficiarios y datos estadísticos para el monitoreo y evaluación de su intervención. Estos son trasladados al Mides y se generan productos de información dentro del portal web del SNIS. La información generada y presentada a través de tableros de mando y reportes, permite a las autoridades gubernamentales tomar decisiones para la orientación de la inversión en la política social.

#### **Portal SNIS**

Es un sitio web en donde se presenta información vinculada a las políticas públicas relacionadas al desarrollo social y la pertinente a los programas sociales ejecutados por las entidades del sector público:

<http://snis.mides.gob.gt/index.php>

El SNIS cuenta dos subsistemas: el Registro de Beneficiarios de los programas implementados en el marco de la política social; y el Sistema de Indicadores, que mide el impacto de las intervenciones hacia donde fluye la información de los datos de origen de las instancias de gobierno, vinculadas con el desarrollo social.



**Figura 11. Elementos del SNIS**

### **Sistema de Indicadores Sociales**

El Sistema de Indicadores Sociales, según el mandato legal, debe contar con indicadores de impacto para el diseño, ejecución y armonización del sistema. Estos indicadores permiten evaluar los resultados de las intervenciones y medir el impacto en elementos abstractos como equidad, inclusión social y condiciones de vida de la población guatemalteca. Para responder a dichos requerimientos, el Sistema de Indicadores Sociales está integrado por:

1. Línea base
2. Indicadores sociales
3. Fuentes complementarias

Actualmente se cuenta únicamente con los indicadores sociales que han sido consensuados ante una mesa técnica y el Comité Técnico-Sectorial. Éstos se subdividen en indicadores de cambio y los de cobertura de programas sociales. Los indicadores de cambio permiten contextualizar características de la población y su problemática para conocer la incidencia de las intervenciones en el desarrollo social, se basan en encuestas y estadísticas generadas a nivel nacional. Los indicadores de cobertura de los programas sociales permiten conocer la cantidad y ubicación geográfica de los beneficiarios, permitiendo priorizar la entrega de los beneficios a las personas y comunidades identificadas por su condición vulnerable.

Los indicadores sociales son características específicas, observables y medibles, que permiten conocer el estado de necesidades insatisfechas en una población. En este apartado se dan a conocer los indicadores sobre los que los programas sociales pretenden incidir para generar impacto positivo en los grupos vulnerables.



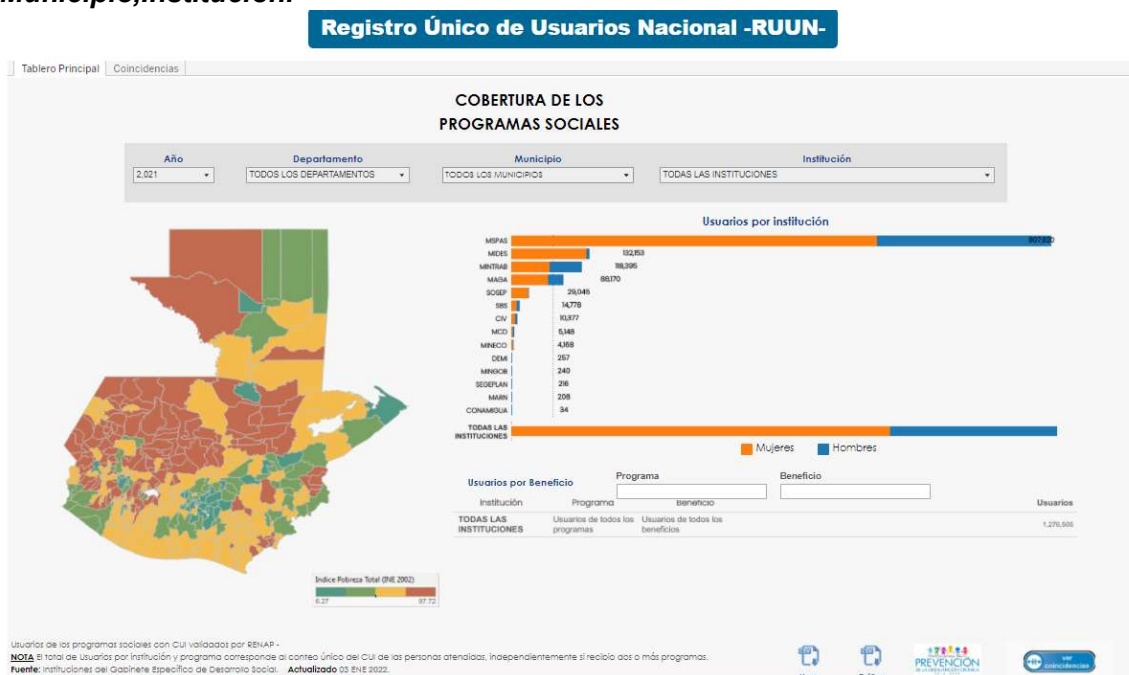
**Figura 12. Indicadores Sociales del SNIS**

### **Registro Único de Usuarios Nacional -RUUN-**

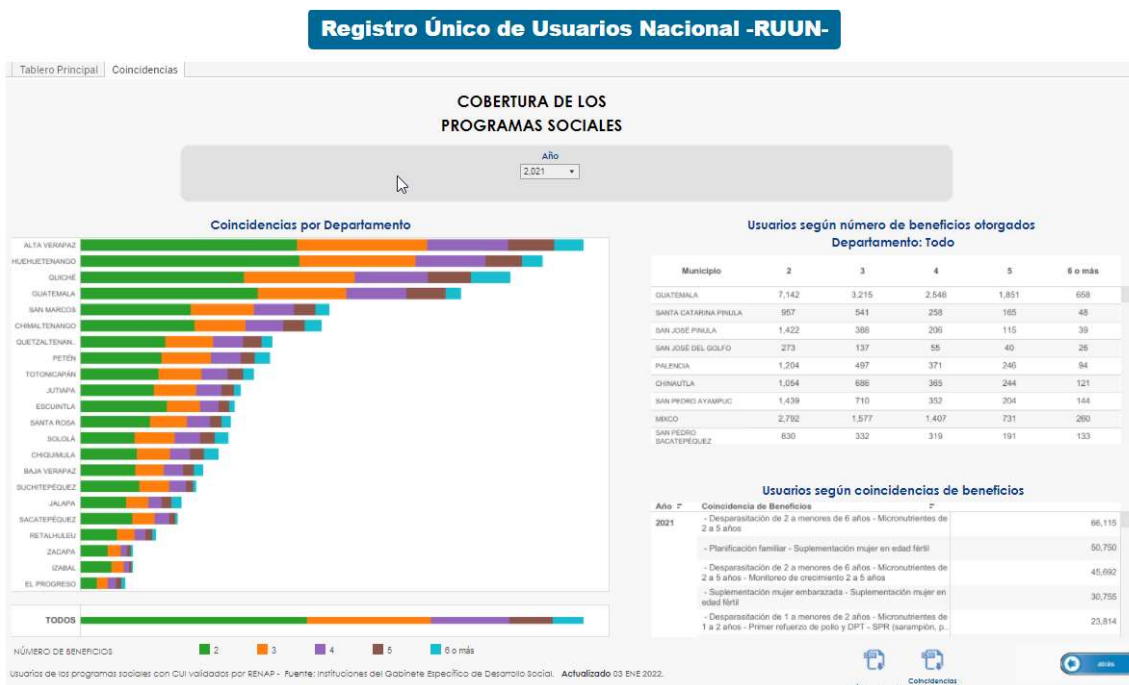
Consolida en una base de datos, variables específicas de las personas que reciben algún beneficio o intervención por medio de las diferentes instituciones del Organismo Ejecutivo, vinculado al desarrollo social. La característica fundamental del RUUN consiste en el uso del Código Único de Identificación -CUI- como identificador inequívoco que permite:

1. Caracterizar a la persona beneficiaria.
2. Identificar los beneficios que recibe la persona de parte de las instituciones del Estado.
3. Identificar las coincidencias en la entrega de beneficios.
4. Identificar la efectividad en la atención.
5. Generar estadísticas e indicadores de cobertura desde una perspectiva integral.

**Grafica 1. Cobertura de los Programas Sociales filtrado por Año, Departamento, Municipio, Institución.**



**Grafica 2. Cobertura de los Programas Sociales, filtrado por Año, Coincidencias por Departamento.**



## Sistema de Fortalecimiento Institucional -SFI-

El SFI cuenta con una fase de diagnóstico y una de fortalecimiento, ambas fases son realizadas por el equipo de la Dirección de Sistemas de Información del Mides.

El Sistema se apoya de una aplicación para realizar una evaluación y posteriormente presentar recomendaciones a partir del diagnóstico de cada institución que conforma el SNIS, identificando peculiaridades técnicas y tecnológicas. Por último, se genera un plan de fortalecimiento institucional que se implementa por medio de asistencia técnica en el marco del SNIS.

**Gráfica 3. Sistema de Fortalecimiento Institucional –SFI-, Análisis del Avance Global.**



**Figura 13. Sistema de Fortalecimiento Institucional –SFI-**

Sistema de Fortalecimiento Institucional -SFI-		
SFI	Reporte	
<div> <div>SISTEMA DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL</div> <div>ANÁLISIS DEL AVANCE GLOBAL</div> </div>		
Parámetros que necesitan refuerzo		
<div> <div>Por promedio simple</div> <div>Por promedio ponderado</div> </div>		
Parámetro	Area	Sub Area
Lineamientos de arquitectura abierta	Institucional	Políticas del sistema de información institucional
Funciones asignadas: infraestructura	Institucional	Personal asignado
Funciones asignadas: Gestión de datos	Institucional	Personal asignado
Documentación del Marco Lógico del Programa Social	Programas Sociales	Características de Programas Sociales
Calidad del dato	Productos de Información	Estándares, lineamientos, datos abiertos
Lineamientos de usabilidad	Productos de Información	Estándares, lineamientos, datos abiertos
Estándares de documentación	Productos de Información	Estándares, lineamientos, datos abiertos
Acceso a datos	Productos de Información	Estándares, lineamientos, datos abiertos
Estándares para la integridad del dato	Productos de Información	Estándares, lineamientos, datos abiertos
Relevancia de los productos de información	Productos de Información	Estándares, lineamientos, datos abiertos
Parámetro	Area	Sub Area
Licenciamiento - web services	Institucional	Equipamiento
Lineamientos de arquitectura abierta	Institucional	Políticas del sistema de información institucional
Módulo de indicadores institucionales	Institucional	Identificación de Programas Sociales
Conectividad	Institucional	Equipamiento
Funciones asignadas: infraestructura	Institucional	Personal asignado
Licenciamiento - Base de Datos	Institucional	Equipamiento
Licenciamiento - solución de ETL	Institucional	Equipamiento
Funciones asignadas: Gestión de datos	Institucional	Personal asignado
Interoperabilidad con RENAP	Institucional	Políticas del sistema de información institucional
Procedimientos - control de calidad	Institucional	Políticas del sistema de información institucional

## Sistema de Gestión del Conocimiento -SGC-

Es una plataforma web que concentra recursos técnicos como: cursos en línea, tutoriales, documentos de referencia y normativa, para implementar las recomendaciones en busca de la mejora continua de los sistemas de información de cada institución. Dicha plataforma fue desarrollada con el objetivo de apoyar la fase de fortalecimiento a las capacidades y competencias institucionales, para asegurar una óptima participación en el SNIS. El Mides brinda acompañamiento técnico a las recomendaciones por medio del SGC, visitas presenciales y talleres, para fortalecer sus capacidades técnicas en las áreas requeridas, facilitando así una participación efectiva dentro del SNIS.

**Figura 14. Sistema Nacional de Información Social**



**Figura 15. Explore cursos de Sistema de Gestión del Conocimiento**





**Gráfica 4. Sistema Nacional de Información Social -SNIS- Oferta Institucional, Usuarios Atendidos desde el 2012.**



**Gráfica 5. Sistema Nacional de Información Social, Oferta Institucional, Usuarios a Nivel Nacional.**



**Gráfica 6. Sistema Nacional de Información Social SNIS, Oferta Institucional, Usuarios a Nivel Nacional.**



**Tabla 3. Matriz FODA**

## Matriz FODA

Fortalezas		Oportunidades	
a	Estructura organizacional jerárquica bien definida.	a	Posicionamiento y liderazgo del Ministerio de Desarrollo Social en la implementación del Gobierno Abierto y Electrónico.
b	Equipo de profesionales comprometidos con la Institución y las tareas asignadas.	b	Transformación digital para procesos adheridos a programas sociales para una mejor gestión interinstitucional del Ministerio de Desarrollo Social.
c	Existe cobertura a nivel nacional de sedes departamentales y municipales con atención a la población más vulnerable.	c	Modernización de los procesos involucrados en la atención, ejecución y articulación de programas sociales a cargo de Ministerio de Desarrollo Social.
d	Existe un Marco Legal y Político definido.	d	Avanzar en una certificación en calidad de la información social en el mediano plazo.
e	Buena recepción del servicio por parte de los beneficiarios de los Programas Sociales.	e	Estándares técnicos definidos para el intercambio de información social con otros actores sociales.
f	Capacidad de ejecución con respecto al presupuesto asignado de Programas	f	Replicación de servicios desarrollados en Plataformas en la nube que ya fueron

	Sociales a su cargo.		utilizados y que se puede seguir implementando.
g	Existencia de un Plan de Inducción y Capacitación interna al servidor público del Ministerio.	g	Apertura en el dialogo entre la sociedad civil, sector privado y el Ministerio de Desarrollo Social que permita prestar de mejor manera los servicios.
h	Disposición de entes internacionales para apoyar al Ministerio en el fortalecimiento de los procesos relacionados a la implementación del Plan de Gobierno Abierto.	h	Cumplimiento de compromisos de ejecución de programas sociales mediante la implementación de Gobierno Abierto y Digital en la apertura del periodo fiscal.
i	Convenios de colaboración para el intercambio de información.		
<b>Debilidades</b>		<b>Amenazas</b>	
a	Planificación anual de proyectos no definido	a	Presupuesto limitado que no permita generar la transformación Digital.
b	Mesa de coordinación de Proyectos no establecida.	b	Aumento de Interés Público y participación ciudadana.
c	Falta de desarrollo de Tableros de gestión para el seguimiento de actividades.	c	Falta de control y cumplimiento de fechas en el cronograma establecido para el Programa de Gobierno Electrónico.
d	Baja asignación presupuestaria para la renovación, innovación y fortalecimiento del uso de tecnologías de información.	d	Presupuesto limitado que no permita asegurar la continuidad de la operatividad tecnológica en el Ministerio.
e	Política de Ciberseguridad Informática no existente.	e	Cambio en la cultura del Ministerio para la implementación de Gobierno abierto y Electrónico.
f	Falta de Lineamientos de arquitectura TI para el desarrollo e implementación de sistemas de información alineados al Gobierno Electrónico y Digital.	f	Fuga de información o problemas de seguridad por falta de presupuesto para el desarrollo de controles o procedimientos reglamentados en una política de Ciberseguridad.
g	Política de intercambio de datos (interoperabilidad) que debe ser fortalecida.	g	Responsabilidad en la Colaboración Abierta.
h	Baja Dotación de RRHH técnico especializado.	h	Integración y alineamiento de las herramientas abiertas del Gobierno y aplicaciones.
i	Equipo profesional con baja disposición y apertura para adaptarse a los cambios y necesidades tecnológicas.	i	Actualización Normativa y seguridad Jurídica.
j	Desactualización en la Infraestructura Tecnológica del Ministerio.		
k	Gobierno de Datos no definido.		
l	Lineamientos de arquitectura y Gobierno Electrónico no definidos.		
m	No existe una definición de niveles de servicios internos.		
n	Niveles de servicios e indicadores de		

	gestión (KPI`s) no definidos.
o	Metodología de trabajo para el desarrollo de software desactualizada.
p	Procesos de calidad de información (Data Quality) no definidos.
q	Falta de Desarrollo de modelo de explotación de datos (DWH + BI)
r	Plan de capacitación para profesionales técnicos
s	No hay trazabilidad de la gestión de los procesos internos alineados al Gobierno Electrónico y Digital.
t	Falta de infraestructura de comunicación e infraestructura operativa tecnológica en las sedes a nivel nacional.
u	Desactualización y falta de estandarización en algunos procesos relacionados a requisitos y trámites administrativos.

## 6. Marco Estratégico

### 6.1 Objetivo General

Promover la implementación del Gobierno Digital en el Ministerio de Desarrollo Social, para mejorar la calidad y eficiencia en prestación de servicios públicos al ciudadano, bajo los principios de: eficiencia, productividad, transparencia, control y rendición de cuentas.

### 6.2 Objetivos Específicos

1. Promover un Gobierno eficiente mediante el uso intensivo de la tecnología digital, para mejorar la productividad y calidad en la prestación de los servicios públicos a la población.
2. Impulsar la inclusión digital para la democratización del acceso a las tecnologías de la información y la comunicación en la prestación y obtención de servicios públicos de calidad.
3. Promover una gestión transparente, facilitando el control y rendición de cuentas en la prestación de servicios públicos.

4. Fomentar el desarrollo de capacidades dentro del Ministerio y hacia los ciudadanos, para el máximo aprovechamiento de las tecnologías digitales en la gestión de los servicios públicos que se prestan.

## **6.3 Ejes Estratégicos**

### **6.3.1 Gobierno Eficiente**

La falta de estandarización, variedad de criterios y métodos en la gestión de la información dentro de las instituciones del Organismo Ejecutivo, dificultan la comunicación e intercambio digital y automatizado de datos, en la realización de trámites para la gestión de servicios públicos; cuya situación, repercute negativamente en el ciudadano, quien debe gestionar constantemente sus trámites en múltiples instituciones; incluso, en muchas ocasiones, servir de vehículo físico para el traslado de documentos entre oficinas e instituciones, para poder acreditar información que se encuentra en posesión de la administración pública.

La referida situación, afecta al ciudadano quien debe invertir sus recursos con el pago de tasas, transporte y especialmente, su tiempo; teniendo que realizar largas colas en oficinas públicas, e incluso, perder hasta su jornada de trabajo y/o el tiempo con su familia. Asimismo, vale la pena indicar, que la gran mayoría de las gestiones no se pueden realizar en fin de semana o en horario no laboral.

Es importante considerar que, el trámite es lo que conecta el ciudadano con el servicio, obligación o derecho público: no hay servicio de educación sin la inscripción; no hay servicio de salud sin la cita; y no hay pago de impuestos sin la remisión del formulario. Para los servicios netamente transaccionales, como la solicitud del pasaporte o el acta de nacimiento, el trámite no es solo la puerta de acceso, sino todo el servicio. (BID, 2018b)

Un Gobierno Eficiente, es aquel que promueve la creación de valor público; esto significa, que cada quetzal que se gasta, debe ser valorizado por la ciudadanía a través del servicio que recibe. La administración pública debe enfocarse en la simplificación de los trámites, promoviendo progresivamente, la disminución o eliminación de los requisitos para el ciudadano; esto a través, de un gobierno simple y digital.

Según el Estudio “El fin del trámite eterno” del BID (2018a), de un total de 19 países analizados, Guatemala es el país con el mayor número de trámites gestionados por el gobierno central en América Latina y el Caribe (ALC) con 5,000 trámites; sobre los cuales, se tiene un promedio de 4.5 horas que son necesarias para completar cada uno de ellos; por debajo del promedio general en América Latina (AL) que, es de 5.4

horas. El trámite que más se da en ALC, es en el tema de identidad y registro civil (40%); le siguen, salud o educación (14%), otros (14%), pagar impuestos, seguros, pensiones (12%), vehicular (7%), programa social (6%), propiedad inmueble (3%), denuncia de delito (2%), abrir/cerrar empresas (1%).

En dicho estudio del BID, se plantean cinco recomendaciones para mejorar los trámites:

1. Conocer la experiencia ciudadana con los trámites;
2. Eliminar los trámites que sea posible;
3. Rediseñar los trámites con la experiencia ciudadana en mente;
4. Facilitar el acceso a los trámites digitales; e
5. Invertir en prestación presencial de calidad.

Alrededor de este Eje, se identificarán e implementarán acciones para la facilitación de procesos en la gestión de los trámites por parte del Ministerios de Desarrollo Social, mediante el uso de la tecnología digital; asimismo, se plantea la actualización del marco legal y político para la implementación y sostenibilidad del Gobierno Digital. Entre otros, se busca atacar problemas estructurales que representan un costo para el ciudadano y la administración pública en la gestión de los trámites, tales como:

1. Burocracia en la gestión de los trámites;
2. Exceso de requisitos para los trámites;
3. Escasa automatización de procesos y servicios digitales;
4. Falta de estandarización en el tratamiento de los datos;
5. Insuficiencia de infraestructuras informáticas;
6. Integración de los sistemas informáticos;
7. Imposibilidad de interoperabilidad e intercambio seguro de datos entre instituciones gubernamentales;
8. Escasas plataformas disponibles para la atención a ciudadanos;
9. Falta de programas de actualización continua de Hardware y Software;
10. Escasa digitalización de trámites lo que impiden la comunicación y respuesta segura al ciudadano sobre sus requerimientos; y
11. Débil marco legal y político en materia de Gobierno Electrónico y Gobierno Digital.

Dentro de este Eje, se realizarán procesos para evaluar y diagnosticar el estado de la infraestructura tecnológica y los servicios que brinda el Ministerio de Desarrollo Social; así como, identificar, catalogar y elaborar un inventario de trámites, para analizar la eliminación o reducción de los trámites que sea posible; rediseñar los trámites pensando en la experiencia ciudadana; facilitar el acceso a los trámites digitales; digitalizar trámites simplificados de forma estandarizada; habilitar plataformas de atención al ciudadano, a efecto que no requieran trasladarse a una

oficina pública para obtener respuestas inmediatas; crear ventanillas únicas que faciliten la gestión de los trámites en un solo punto de acceso, especialmente, aquellos trámites que estén correlacionados; utilización de la nube, ciberseguridad, blockchain y otros servicios informáticos que efficienten la gestión pública, entre otros.

Para la simplificación de los trámites, como un elemento esencial en la implementación y sostenibilidad del Plan de Gobierno Digital 2021-2026 y este Programa, en el marco de un Gobierno Eficiente, se considera necesario cumplir con dos (2) Pasos:

1. Emitir las disposiciones normativas y crear una estructura formal para la tarea de simplificación de los trámites.
2. Diseñar e implementar un Plan Nacional de Simplificación de Trámites (PNST), definiendo la metodología, modelo de gobernanza y hoja de ruta para simplificar trámites.

Relacionado con el Paso 1, cabe resaltar que, recientemente fue aprobada la Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos, Decreto 5-2021 del Congreso de la República de Guatemala; la cual, tiene como objeto:

1. Promover la digitalización de trámites administrativos, permitiéndole a los guatemaltecos utilizar la tecnología que tienen a su alcance para realizar trámites e interactuar con el gobierno.
2. Regular la simplificación de trámites administrativos que repercuta en una mayor efectividad del gobierno para contestar y brindar resultados a las personas y a la vez, reduciendo los costos de gestión. Estos costos pueden incluir ahorros significativos en tiempo del recurso humano, insumos y/o equipo, además de reducir la contaminación y el excesivo uso de papel, ayudando al medio ambiente.
3. Facilitar la interacción entre personas y entidades del Estado, a través del desarrollo paulatino de sistemas que logren la transición del país a un gobierno electrónico.

Con base en lo anterior, en dicha ley, se considera que la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico (GAE), sea el Director de este proceso; para lo cual, podrá contar con el apoyo de un Comité de Simplificación de Trámites Interinstitucionales, u otra instancia que para el efecto se defina.

Según el Estudio “Gobiernos simples y digitales para servir al ciudadano, No. 7 Construyendo un Estado orientado al ciudadano. Lecciones aprendidas del Plan Nacional de Simplificación de Trámites de Ecuador” (BID, 2018b); de cara a futuros esfuerzos de simplificación, a continuación, se presentan cinco recomendaciones



para consideración de las autoridades a cargo de iniciar procesos de simplificación de trámites:

1. Alinear el programa de simplificación con las prioridades estratégicas del gobierno y dotarlo de una fuerte estructura de gobernanza;
2. Orientación al usuario en los indicadores;
3. Pesos y contrapesos en monitoreo y evaluación;
4. Centralización de recursos tecnológicos; y
5. Fomentar la sostenibilidad.

### **6.3.2 Inclusión Digital**

La burocracia, la complejidad y la escasez de accesos a los servicios del gobierno, constituyen barreras que afectan con mayor frecuencia e impacto a la población más vulnerable; especialmente, en localidades más remotas, menos educada y con menos ingresos económicos.

La inclusión digital, puede entenderse como la democratización del acceso a las tecnologías de la información y la comunicación, para permitir la inserción de todos en la sociedad de la información. La simplificación de trámites y la habilitación de accesos a los servicios, son importantes catalizadores en el impacto de las acciones del gobierno; los cuales, pueden repercutir en la calidad de vida de los ciudadanos, al facilitarles el acceso a los servicios públicos.

Alrededor de este Eje, se identificarán e implementarán acciones que permitan el acceso a los servicios del gobierno, como la subasta de banda ancha 4G y considerar 5G, identidad digital, uso de plataformas y datos abiertos, entre otros; para atacar los problemas estructurales del país que acentúan la marginalidad de la población en materia de inclusión digital; y que, en general, contribuyan a mitigar las situaciones de exclusión social a través del uso intensivo de las tecnologías digitales. Entre otros, se detectaron los siguientes problemas:

1. Limitaciones de acceso por la disponibilidad de banda ancha a nivel nacional;
2. Bajos niveles de conectividad que limitan el acceso del ciudadano a los servicios en línea que brinda el gobierno;
3. Escaso apoyo a la población para el acceso a la conectividad;
4. Falta de adaptación de plataformas para telefonía móvil;
5. Limitada identificación de los ciudadanos a través de medios electrónicos; y
6. Escasa bancarización y opciones de pago a través de medios electrónicos.

Dentro de este Eje, se realizarán procesos para garantizar el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos; incluyendo, la implementación de herramientas tecnológicas como la identidad digital, firma electrónica, pagos en línea y acceso a plataformas de información móvil y de trámite que no requieran la presencia física del ciudadano; especialmente, aquellos que conduzcan a la habilitación del acceso a los servicios en materia de salud, educación y servicios sociales, entre otros. Se debe ampliar la cobertura de Internet, de mejor calidad y potencia.

Se debe atender la limitante de cómo el ciudadano accede a la tecnología, cómo acceder a internet, cómo acceder a los dispositivos que les permitan conectarse con los trámites y servicios; pero también, se debe atender el desafío cultural, donde el ciudadano tenga confianza en sí mismo y en el gobierno para la realización de los trámites.

Es importante revisar y diseñar un marco legal y político, que regule la gestión del Gobierno Electrónico y el Gobierno Digital, para facilitar su implementación y sobre todo, la sostenibilidad en el tiempo para que pueda trascender en los siguientes gobiernos. Además, se debe buscar la consolidación de alianzas estratégicas en la prestación de servicios digitales; donde, por parte de la iniciativa privada se invierta en infraestructura; mientras que, por parte del gobierno, se brinden subsidios al ciudadano ofreciendo acceso gratuito a Internet en puntos estratégicos, estaciones de cómputo en edificios públicos, entre otros.

Acompañado a lo anterior, es necesario trabajar en cambios culturales de adentro hacia afuera en las instituciones, apropiando al recurso humano de los procesos que conlleva la inclusión y transformación digital, como un elemento fundamental para la mejora en la prestación de los servicios gubernamentales. Se debe diseñar e implementar, una estrategia de comunicación interna y hacia afuera en las instituciones públicas.

### **6.3.3 Gestión Transparente**

En el 2015, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) emite los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS); los cuales, incluyen metas para lograr un mundo mejor hacia el año 2030. El ODS No. 16, sobre Paz, Justicia e Instituciones Sólidas; destaca que, la corrupción cuesta a países en vías de desarrollo, aproximadamente 1,26 billones de dólares al año; dinero que, deja de invertirse en programas sociales y el desarrollo económico que los países necesitan; especialmente, dirigidos a personas en condición de pobreza y pobreza extrema, apoyo a los emprendedores, pequeños productores y comerciantes.

Una gestión transparente, se refiere a la honestidad, ética y responsabilidad que deben tener los gobiernos y los entes públicos, a fin de dar a conocer a los ciudadanos cuáles son las gestiones y actividades en las que se realizan inversiones económicas de importancia social. (Significados.com, 2020)

Según el Estudio “El fin del trámite eterno” del BID (2018a), los trámites son un foco de corrupción que afecta la confianza en el gobierno; por una parte, tiene un impacto en la efectividad de las políticas públicas, si existen individuos que pagan sobornos para acceder a servicios a los que no tienen derecho; por otra parte, hace que los individuos confíen menos en la capacidad del gobierno, para la prestación de servicios de una manera justa y equitativa; lo cual, erosiona las percepciones de los ciudadanos hacia dicho gobierno y reduce la confianza en el mismo.

Con base en lo anterior, es sumamente importante impulsar una gestión transparente y efectiva del Organismo Ejecutivo, a través de la implementación del Gobierno Digital; dado que, los servicios digitales, son más rápidos, son más baratos de prestar, y limitan las oportunidades de corrupción; con lo cual, también se mejorará la percepción y confianza de los ciudadanos.

Alrededor de este Eje, se identificarán e implementarán acciones orientadas a combatir los siguientes problemas:

1. Desconfianza del ciudadano en la gestión de las instituciones;
2. Exposición a la corrupción y soborno;
3. Aplicación de criterios de ventanilla;
4. Gestión arbitraria o discrecionalidad excesiva sobre la resolución de procedimientos;
5. Dilución de responsabilidades ante la falta de medidas de control, monitoreo y seguimiento de las operaciones de los responsables;
6. Escasez de canales para la presentación de denuncias;
7. Falta de control de tiempos para la resolución de gestiones;
8. Implementación de plataformas de software abierto;
9. Escasa comunicación interna en las instituciones públicas y a nivel interinstitucional; y
10. Escasa comunicación entre el gobierno y los ciudadanos (de doble vía).

Dentro de este Eje, se realizarán procesos para la recuperación de la confianza en las instituciones de gobierno; a través, de una reingeniería de la gestión pública hacia una transformación digital del Organismo Ejecutivo; la automatización de procesos en la administración pública, reduciendo la interacción física entre los servidores públicos y ciudadanos; además, la definición de criterios objetivos y eficientes en la resolución de los trámites, a fin de disminuir la discrecionalidad en la prestación de servicios; y, por ende, las oportunidades de corrupción. Asimismo, se definirán acciones para crear trazabilidad en las operaciones de los funcionarios

para la gestión de los trámites, garantizando la integridad de la información contra alteraciones irregulares, facilitando también los procesos en el control y la rendición de cuentas.

Para lograr una gestión transparente, se debe fortalecer la comunicación interna en las instituciones públicas y a nivel interinstitucional; así como la comunicación de doble vía entre el gobierno y los ciudadanos. Más que comunicar lo realizado, promover que se puedan abrir canales de comunicación en los que el ciudadano retroalimente, participe y colabore.

#### **6.3.4 Educación Digital**

El paradigma del Gobierno Digital, está mucho más relacionado con las personas que con los recursos informáticos. La reducción de la brecha digital y la capacitación en tecnologías de la información y la comunicación; aunque son importantes, todavía no son suficientes para abordar los problemas estructurales que afronta el gobierno.

La transformación digital del Organismo Ejecutivo, requiere de la cooperación público-privada. El fortalecimiento de las capacidades institucionales, demanda de funcionarios y servidores públicos debidamente formados y capacitados, empresas que colaboren en la creación de valor público y un ecosistema de infraestructuras fuertes, así como ciudadanos empoderados que demanden servicios de calidad.

Muchas personas, no cuentan con las habilidades necesarias para realizar trámites en línea, y los gobiernos lo saben; incluso, el mismo gobierno, presenta debilidades en materia de educación digital. Ante tal situación, la alfabetización digital -entendida como la competencia básica para el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), particularmente relacionada con el manejo de una computadora y la navegación de Internet- también es un aspecto clave para el uso de trámites digitales: si los ciudadanos no tienen las competencias suficientes para usar una computadora (o un Smartphone), navegar por Internet y llenar los formularios necesarios para los trámites, no podrán aprovechar la oferta de servicios en línea. (BID, 2018a)

Alrededor de este Eje, se identificarán e implementarán acciones destinadas a derribar las barreras cognitivas, las cuales interfieren en la prestación y aprovechamiento de los servicios públicos de calidad. De esa cuenta, se busca atender los siguientes problemas:

1. Escasa educación digital para usuarios y servidores públicos;
2. Escaso equipamiento informático en los hogares;
3. Debilidad en el uso de herramientas tecnológicas;

4. Escasa divulgación de la información;
5. Escasa implementación de departamentos cuya responsabilidad sea capacitar, mantener y actualizar los servicios de Gobierno Digital;
6. Escasa concienciación e interacción del ecosistema de gestión digital; y
7. Retos y cambios en el modelo de gestión.

Dentro de este Eje, se realizarán capacitaciones, conferencias y charlas de alfabetización y desarrollo de habilidades digitales, entre otras; en el marco de un Plan de Capacitación que comprenda los siguientes ejes: alfabetización digital, habilidades digitales para negocios e inclusión financiera, principalmente. Dicho Plan de Capacitación, estará dirigido para ciudadanos, servidores públicos y empresas, para el desarrollo de habilidades tecnológicas a los miembros del ecosistema digital en el país; aprovechando la tecnología digital, para la prestación y utilización de los servicios públicos, producción y comercio electrónico, servicios financieros y teletrabajo, entre otros.

Además, se debe buscar la forma de llevar la conectividad a los hogares, con prioridad en el área rural; formulando un plan estratégico de mediano plazo que vaya del 2020 al 2026, para la introducción de tecnología en los hogares y ciudadanos, por medio de un sistema integral que incluya, los siguientes componentes:

1. Alfabetización digital para los ciudadanos;
2. Capacitación y/o formación de servidores públicos en el Organismo Ejecutivo (a cargo del INAP e INTECAP); y
3. Divulgación de servicios públicos digitales hacia los ciudadanos.

## 6.4 Líneas Estratégicas

**Tabla 5. Ejes y Líneas Estratégicas del PGE 2021-2026**

Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas
Gobierno Eficiente	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Infraestructura tecnológica y conectividad</li> <li>2. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico</li> <li>3. Interoperabilidad</li> <li>4. Seguridad informática y de la información</li> <li>5. Simplificación de trámites</li> <li>6. Calidad de los servicios públicos</li> </ol>

Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas
Inclusión Digital	7. Descentralización/Desconcentración
	8. Estrategia de comunicación interna y externa
	9. Fortalecimiento del marco legal y político
	10. Identidad digital
	11. Firma Electrónica Avanzada
	12. Pagos y servicios en línea
	13. Desarrollo de aplicaciones digitales
Gestión Transparente	14. Actualización de plataformas informáticas
	15. Conectividad
	16. Datos abiertos
	17. Gobierno abierto
	18. Participación ciudadana
Educación Digital	19. Control y rendición de cuentas
	20. Estrategia de comunicación interna y externa
	21. Alfabetización digital interna y externa
	22. Capacitación y formación de servidores públicos
	23. Divulgación de los servicios públicos

Fuente: Elaboración propia, Ministerio de Desarrollo Social (2022).

## 6.5 Metas Estratégicas

Atendiendo el compromiso establecido en la Política General de Gobierno 2020-2024 en materia de Gobierno Electrónico; particularmente, en el Pilar número cuatro: Estado responsable, transparente y efectivo; con base en el Plan de Gobierno Digital 2020-2026 (PGD), se mantiene como **meta estratégica: “Para el año 2023, el Ministerio de Desarrollo Social cuenta con programa de Gobierno Electrónico”**; sin embargo, considerando que, se espera trascender hacia un nuevo modelo de gestión, a través de la implementación de un Gobierno Digital; tomando en cuenta, la complejidad de los servicios que se prestan en la institución y además, que debe realizarse un ejercicio de priorización para poder avanzar de forma gradual en este proceso; se hace necesario definir otras dos **metas estratégicas**, así:

- *Para el año 2024, el 100% de los servicios prioritarios y el 50% de los servicios generales que presta directamente el Ministerios de Desarrollo Social, están disponibles de forma digital.*
- *Para el año 2026, el 100% de los servicios generales que presta directamente el Ministerios de Desarrollo Social, están disponibles de forma digital.*

## 6.6 Indicadores

La ejecución del PGE y todas sus actividades, debe valorarse como un proceso que, a través del logro de sus metas y resultados, pueda generar una mejora sustancial en la calidad de los servicios públicos y la satisfacción del ciudadano. En ese orden, el enfoque de gestión por resultados (GpR), requiere la alineación de objetivos con acciones y resultados medibles, que permitan valorar la mejora de la calidad de vida de la población respecto de años anteriores.

Para la medición de este Plan de Gobierno Electrónico 2021-2026, se definen tres (3) Indicadores Estratégicos:

- 1. Indicador:** **Ministerio de Desarrollo Social con Programa de Gobierno Electrónico.**  
 Línea Base: 0 (2019).  
 Año meta: 2023.  
 Responsable: Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico.
- 2. Indicador:** **Ministerio de Desarrollo Social con el el 100% de los servicios prioritarios y el 50% de los servicios generales disponibles de forma digital.**  
 Línea Base: 0 (2020).  
 Año meta: 2024.  
 Responsable: Ministerio de Desarrollo Social.
- 3. Indicador:** **Ministerio de Desarrollo Social con el 100% de los servicios generales disponibles de forma digital.**  
 Línea Base: 0 (2020).  
 Año meta: 2026.  
 Responsable: Ministerio de Desarrollo Social.

## 7. Matriz de Programación

**Tabla 6. Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026 del Ministerio de Desarrollo Social**

<b>Objetivo General</b>	Promover la implementación del Gobierno Digital en el Ministerio de Desarrollo Social., para mejorar la calidad y eficiencia en prestación de servicios públicos al ciudadano, bajo los principios de: productividad, transparencia, control y rendición de cuentas.		
<b>Metas Estratégicas</b>	1. Para el año 2023, el Ministerio de Desarrollo Social cuenta con Programa de Gobierno Electrónico.	2. Para el año 2024, el 100% de los servicios prioritarios y el 50% de los servicios generales que presta directamente el Ministerio de Desarrollo Social, están disponibles de forma digital.	3. Para el año 2026, el 100% de los servicios generales que presta directamente el Ministerio de Desarrollo Social, están disponibles de forma digital.
<b>Indicadores</b>	Ministerio de Desarrollo Social con Programa de Gobierno Electrónico.	Ministerio de Desarrollo Social con el 100% de los servicios prioritarios y el 50% de los servicios generales disponibles de forma digital.	Ministerio de Desarrollo Social con el 100% de los servicios generales disponibles de forma digital.

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital 2021-2026	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Período						Responsable	Observaciones
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	2021	2022	2023	2024	2025	2026		
1. Impulsar el mejoramiento del servicio civil, la meritocracia, transparencia, control y rendición de cuentas.	1.1. Diseñar y poner en marcha un sistema para la optimización de la administración pública.	Gobierno Eficiente	1. Infraestructura tecnológica y conectividad	Actualización y Fortalecimiento de infraestructura tecnológica local y en la nube (software y hardware)									
		Gobierno Eficiente	2. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico	Creación y ejecución de Plan Estratégico de nuevas metodologías de Innovación y Desarrollo tecnológico. Diagnóstico, actualización y fortalecimiento de los Sistemas implementados en el Ministerio.									
		Gobierno Eficiente	3. Interoperabilidad	Creación y ejecución de Plan de Reingeniería de procesos/mejora continua e Interoperabilidad									



Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital 2021-2026	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Período						Responsable	Observaciones
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	2021	2022	2023	2024	2025	2026		
		Gobierno Eficiente	4. Seguridad informática y de la información	Creación y ejecución de Plan de Fortalecimiento de Ciberseguridad									
		Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Diagnostico e implementación de Sistema de Digitalización de Documentos									
		Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Creación y ejecución de Plan de Simplificación y Digitalización de Trámites									
		Gobierno Eficiente	6. Calidad de los servicios públicos	Creación y ejecución de Plan de Reingeniería de procesos/mejora continua e Interoperabilidad									
		Gobierno Eficiente	7. Descentralización/Desconcentración	Creación y ejecución de Plan de mejoramiento de la interconectividad a las oficinas externas del Ministerio.									
		Gobierno Eficiente	7. Descentralización/Desconcentración	Evaluación y segmentación de funciones y su descentralización.									
		Gobierno Eficiente	8. Estrategia de comunicación interna y externa	Diagnóstico, fortalecimiento e implementación de herramientas para mejorar la comunicación interna.									
		Gobierno Eficiente	9. Fortalecimiento del marco legal y político	Creación y ejecución de Plan de Fortalecimiento de Sistema Jurídico del Ministerio.									

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital 2021-2026	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Período						Responsable	Observaciones
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	2021	2022	2023	2024	2025	2026		
	1.2. Implementar la identidad digital para mejorar la identificación y atención al ciudadano.	Inclusión Digital	10. Identidad digital	Creación y ejecución de Plan de mejora continua a la página web y comunicación digital del Ministerio.									
		Inclusión Digital	11. Firma Electrónica Avanzada	Creación y ejecución de Plan de Implementación de la Firma Electrónica Avanzada (FEA) en el Ministerio.									
		Inclusión Digital	12. Pagos y servicios en línea	Creación y ejecución de Plan de mejora continua a la página web y comunicación digital del Ministerio.									
		Inclusión Digital	13. Desarrollo de aplicaciones digitales	Creación y ejecución de Plan Estratégico de nuevas metodologías de Innovación y Desarrollo tecnológico. Diagnóstico, actualización y fortalecimiento de los Sistemas implementados en el Ministerio.									
		Inclusión Digital	14. Actualización de plataformas informáticas	Creación y ejecución de Plan Estratégico de nuevas metodologías de Innovación y Desarrollo tecnológico. Diagnóstico, actualización y fortalecimiento de los Sistemas implementados en el Ministerio.									

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital 2021-2026	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Período						Responsable	Observaciones
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	2021	2022	2023	2024	2025	2026		
		Inclusión Digital	14. Actualización de plataformas informáticas	Diagnostico e implementación de Sistema de Digitalización de Documentos									
		Inclusión Digital	15. Conectividad	Creación y ejecución de Plan de mejoramiento de la interconectividad a las oficinas externas del Ministerio.									
	1.3. Crear un sistema nacional que promueva los principios y valores de la transparencia y la ética pública; mejorar la imagen de los funcionarios e instituciones públicas.	Gestión Transparente	20. Estrategia de comunicación interna y externa	Publicación de información en formato de datos abiertos									
		Educación Digital	21. Alfabetización digital interna y externa	Análisis y actualización de planes de capacitación de acorde al avance de Gobierno Digital.									
		Educación Digital	21. Alfabetización digital interna y externa	Implementación de plataforma digital de inducción y capacitación (interna y externa)									
		Educación Digital	22. Capacitación y formación de servidores públicos	Implementación de plataforma digital de inducción y capacitación (interna y externa)									
		Educación Digital	23. Divulgación de los servicios públicos	Creación y ejecución de Plan de mejora continua a la página web y comunicación digital del Ministerio.									
2. Hacer eficientes los procesos en las instituciones	2.1. Institucionalizar el Programa de Gobierno	Gobierno Eficiente	9. Fortalecimiento del marco legal y político	Creación y ejecución de Plan de Fortalecimiento de Sistema Jurídico del Ministerio.									

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital 2021-2026	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Período						Responsable	Observaciones
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	2021	2022	2023	2024	2025	2026		
<b>del Estado, incorporando tecnología y controles que permitan atender y resolver oportunamente e las gestiones de los ciudadanos.</b>	Electrónico por medio de la creación de un marco legal y una política pública sobre la temática.	Educación Digital	21. Alfabetización digital interna y externa	Implementación de plataforma digital de inducción y capacitación (interna y externa)									
		Educación Digital	22. Capacitación y formación de servidores públicos	Implementación de plataforma digital de inducción y capacitación (interna y externa)									
	2.2. Analizar y rediseñar los compromisos del país en materia de Gobierno Abierto.	Gestión Transparente	17. Gobierno abierto	Creación y ejecución de Plan de Gobierno Abierto en el Ministerio.									
		Gestión Transparente	17. Gobierno abierto	Cumplimiento de Compromisos e Hitos del 5to. Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto 2021-2023									
		Gestión Transparente	17. Gobierno abierto	Cumplimiento de Compromisos e Hitos del 6to. Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto 2024-2026									
	2.3. Promover la incorporación y participación activa de la sociedad, academia y sector productivo en las actividades de desarrollo de iniciativas de Gobierno Electrónico y	Inclusión Digital	10. Identidad digital	Creación y ejecución de Plan de mejora continua a la página web y comunicación digital del Ministerio.									
		Inclusión Digital	14. Actualización de plataformas informáticas	Creación y ejecución de Plan Estratégico de nuevas metodologías de Innovación y Desarrollo tecnológico. Diagnóstico, actualización y fortalecimiento de los Sistemas									

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital 2021-2026	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Período						Responsable	Observaciones
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	2021	2022	2023	2024	2025	2026		
	Gobierno Abierto. (Identidad digital).			implementados en el Ministerio.									
		Gestión Transparente	16. Datos abiertos	Creación y ejecución de Plan de Utilización de Datos Abiertos									
		Gestión Transparente	18. Participación ciudadana	Creación y ejecución de Plan de mejora continua a la página web y comunicación digital del Ministerio.									
		Gestión Transparente	20. Estrategia de comunicación interna y externa	Implementación de plataforma digital de inducción y capacitación (interna y externa)									
	2.4. Desarrollar los espacios necesarios para fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones del gobierno y la fiscalización.	Gestión Transparente	18. Participación ciudadana	Creación y ejecución de Plan de mejora continua a la página web y comunicación digital del Ministerio.									
		Gestión Transparente	19. Control y rendición de cuentas	Creación y ejecución de Plan de mejora continua a la página web y comunicación digital del Ministerio.									
		Gestión Transparente	19. Control y rendición de cuentas	Diagnóstico y Fortalecimiento de Sistema de Indicadores y Datos Estadísticos.									

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital 2021-2026	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Período						Responsable	Observaciones
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	2021	2022	2023	2024	2025	2026		
		Gestión Transparente	19. Control y rendición de cuentas	Diagnóstico y Fortalecimiento de Sistema de Validación de información con Instituciones Gubernamentales.									
		Gestión Transparente	19. Control y rendición de cuentas	Diagnostico e implementación de Sistema de Gestión de Seguimiento y control de Documentos y Requerimientos									
		Gestión Transparente	20. Estrategia de comunicación interna y externa	Implementación de plataforma digital de inducción y capacitación (interna y externa)									

Fuente: Elaboración propia, Ministerio de Desarrollo Social (2022).

## 8. Seguimiento y Evaluación

Para este efecto será conformada una comisión con representación de cada Dirección con quienes se llevarán a cabo reuniones mensuales de trabajo, en las cuales se hará una revisión, supervisión y evaluación continua de la ejecución de las tareas que conforma cada uno de los Proyectos que se han indicado implementar sobre lo Planificado en este Programa de Gobierno Abierto y Electrónico 2021-2026. Debiendo ser asignado por el Despacho Superior la Dirección o Direcciones que serán los responsables de dirigir estas reuniones y dar visibilidad del avance correspondiente.

Se indica que en este sentido se dará seguimiento en tres planos simultáneamente, que serán los siguientes:

1. **Desarrollo de tareas:** revisión del desarrollo de las actividades contempladas en cada proyecto.
2. **Revisión de impacto:** para definir en qué áreas del proyecto se está causando algún problema o cambios que deben ser abordados;
3. **Factores externos:** para identificar y prestar atención en elementos que no están necesariamente ligados al proyecto, pero que puedan estar afectándolo en su ejecución.

Consecuentemente de lo identificado en esos tres planos se podrá disponer de información actualizada que permita detectar desviaciones respecto a la planificación prevista; redefinir la estrategia y dirección del proyecto, así como poder tomar decisiones de forma rápida y adecuada para hacer las correcciones que se estimen necesarias.

Con el fin de realizar este seguimiento, se ha considerado utilizar:

### A. Metodología y Software de Seguimiento

- Carta Gantt
- Otros Sistemas

### B. Reuniones de Control, Minutas e Informes de Avance

A continuación, se explican estas herramientas.

#### Metodología y Software de Seguimiento

Para hacer el seguimiento de un proyecto es necesario contar con alguna herramienta que facilite el control y permita establecer la relación de cada una de las etapas con el resto de las existentes. De esta manera será más fácil descubrir qué etapa está atrasada y afectando a las siguientes y con ello al conjunto del trabajo. En este sentido surgen dos

técnicas conocidas que son la Carta Gantt y la Malla Pert, que son de utilidad y a través de las cuales se consiguen los objetivos antes mencionados.

- **Carta Gantt**

También conocida como Cronograma, es una técnica de visualización de actividades que muestra una secuencia de ellas y para cada una, el tiempo que se requiere para cumplirlas. Se espera que en una Carta Gantt estén anotadas todas las actividades del proyecto desde el principio al fin y se indique la duración de cada una. En caso de que una actividad sea requisito para otra, sólo podrá comenzar cuando la anterior esté terminada. Lo mismo si dos actividades son ejecutadas por la misma persona, se debe indicar que la segunda comenzará cuando la primera ya esté terminada. Las ventajas principales de una Carta Gantt son que permite revisar de manera simple lo proyectado versus lo realizado; que es de fácil representación y rápido aprendizaje y que es fácil de leer. Para crear una Carta Gantt se pueden usar desde aplicaciones simples como un procesador de texto, o cualquiera que permita manejar plantillas de cálculo hasta aplicaciones orientadas precisamente a ese tipo de trabajo.

- **Otros Sistemas**

En forma paralela a esta técnica de seguimiento, se podrá utilizar en el desarrollo de proyectos de software algunos aplicativos que permiten el trabajo en grupo, a través de los cuales es posible mantener una comunicación permanente entre todos los integrantes del proyecto, con el fin de transparentar las actividades que se están desarrollando.

### **Reuniones de Control, Minutas e Informes de Avance**

Tal como se debe contar con las herramientas de software para hacer el seguimiento de los proyectos, es necesario que durante el desarrollo haya reuniones de control en las que se vaya revisando el avance de los proyectos. Estas tendrán una frecuencia mensual y estarán basadas en la Carta Gantt, con el fin de ir corrigiendo de manera clara los retrasos y problemas que se vayan detectando. Para la documentación de esta tarea, se plantea hacer seguimiento de las reuniones y compromisos que se dejen establecidos realizando para ello una Minuta para Control de Proyecto, el cual será un documento escrito en el que se registran los temas que se han abordado en la reunión. Debiendo contar mínimo con los siguientes los elementos:

Tema:

Nombre del proyecto y razón de la reunión

Fecha y Hora:

Indicar cuándo se realiza la reunión

Participantes:

Las personas que asistieron a la reunión

Puntos tratados:

De qué se trató la reunión; equivale a la agenda

Acuerdos:



Definiciones y decisiones que fueron tomadas en la reunión

Tareas por realizar y responsables:

Quien ejecutará los acuerdos anteriores

Próxima Reunión:

Indicar cuándo se realizará

## 9. Listado de Siglas

-AGA-	Alianza de Gobierno Abierto (OGP Open Government Partnership en inglés).
-CONASAN-	Consejo Nacional de Seguridad Alimentaria y Nutricional
-CUI -	Código Único de Identificación
-DAS-	Dirección de Asistencia Social
-GAE-	Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico.
-GEDS-	Gabinete Específico de Desarrollo Social
-IGSS-	Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
-INAP-	Instituto Nacional de Administración Pública.
-INTECAP-	Instituto Técnico de Capacitación y Productividad
-IPM-	Índice de Pobreza Multidimensional
-MIDES-	Ministerio de Desarrollo Social
-MINEDUC-	Ministerio de Educación
-ODS-	Objetivos de Desarrollo del Milenio
-OGP-	Open Government Partnership
-ONSEC-	Oficina Nacional de Servicio Civil
-PDSP-	Política Pública de Desarrollo y Población Social
-PGN-	Procuraduría General de la Nación
-RBC-	Registro de Beneficios Comunitarios
-RENAP-	Registro Nacional de las Personas
-RUUN-	Registro Único de Usuarios Nacional
-SAT-	Sistema de Administración Tributaria
-SFI-	Sistema de Fortalecimiento Institucional

-SIBS-	Sistema de Información del Bono Social
-SIPS-	Sistema de Programas Sociales
-SGC-	Sistema de Gestión del Conocimiento
-SNIS-	Sistema Nacional de Información Social
-STAD-	Sistema de Transferencia Automatizada de Datos
-TIC-	Tecnologías de la Información y Comunicación.

## 10. Referencias

- Banco Mundial. (2020). *Digital Government for Development*. Recuperado el 25 de agosto de 2020, de <https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/digital-government-for-development>
- BID. (2018a). *El fin del trámite eterno. Ciudadanos, burocracia y gobierno digital*. (B. Roseth, A. Reyes, & C. Santiso, Edits.) Washington D. C.: Banco Interamericano de Desarrollo. Obtenido de <https://publications.iadb.org/es/el-fin-del-tramite-eterno-ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital-resumen-ejecutivo>
- BID. (2018b). *Gobiernos simples y digitales para servir al ciudadano, No. 7 Construyendo un Estado orientado al ciudadano. Lecciones aprendidas del Plan Nacional de Simplificación de Trámites de Ecuador*. Washington D. C.: Banco Interamericano de Desarrollo. Obtenido de <https://publications.iadb.org/es/gobiernos-simples-y-digitales-para-servir-al-ciudadano-numero-7-construyendo-un-estado-orientado-al>
- ILPES. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Santiago de Chile: Naciones Unidas, Santiago de Chile. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES).
- OEA. (2010). *Guía de Mecanismos para la Promoción de la Transparencia*. Recuperado el 25 de agosto de 2020, de Gobierno Electrónico: [https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia\\_egov.asp](https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp)
- OECD. (2014). *Recommendation of the Council on Digital Government Strategies*. París: OECD Publishing. Recuperado el 24 de agosto de 2020, de <https://www.oecd.org/gov/digital-government/recommendation-on-digital-government-strategies.htm#:~:text=Set%20strategic%20digital%20government%20objectives,service%20delivery%20and%20public%20participation.>
- Presidencia de la República. (2020a). *Política General de Gobierno 2020-2024*. Guatemala: Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia de la República.
- Presidencia de la República. (2020b). Acuerdo Gubernativo Número 45-2020. Guatemala: Diario de Centro América.

Seliger, B. (2010). *e-Government in a federal state: The case of the introduction of e-government in Germany in the early 2000s*. IGI Global.

Significados.com. (2020). *Significado de Transparencia*. Recuperado el 26 de agosto de 2020, de Transparencia Política: <https://www.significados.com/transparencia/>

## 11. Anexos

- Decreto No. 1-2012. Reformas a la Ley del Organismo Ejecutivo, que crea el Ministerio de Desarrollo Social.
- Acuerdo Gubernativo 87-2012 Reglamento Interno Orgánico del Ministerio de Desarrollo Social.
- Acuerdo Ministerial 7-2012; Reglamento interno del Ministerio de Desarrollo Social.