



GOBIERNO *de*
GUATEMALA

DR. ALEJANDRO GIAMMATTEI

MINISTERIO DE
COMUNICACIONES,
INFRAESTRUCTURA
Y VIVIENDA

CAV

MINISTERIO DE COMUNICACIONES
INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA

Programa de Gobierno Electrónico

2021 - 2026



Guatemala, noviembre 2021

Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026

Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda

Javier Maldonado Quiñonez

Ministro de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda

Sergio Rolando González Rodríguez

Viceministro Administrativo y Financiero

Carlos Quiñonez Schwank

Viceministro de Infraestructura

Rodolfo José Letona Montoya

Viceministro de Comunicaciones

Mario Vicente Flores Córdova

Viceministro de Edificios Estatales y Obra Pública

Índice

	Página
Presentación.....	1
1. Antecedentes.....	2
2. Marco Conceptual	4
3. Marco Normativo	6
3.1 Marco Legal.....	6
3.2 Marco Político.....	6
3.3 Política General de Gobierno 2020-2024	7
4. Marco Institucional.....	11
4.1 FUNCIONES.....	11
5. Análisis de la situación del gobierno electrónico en el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda.....	12
6. Marco Estratégico	13
6.1 Objetivo General	13
6.2 Objetivos Específicos.....	13
6.3 Ejes Estratégicos	13
6.3.1 Gobierno Eficiente	13
6.3.2 Inclusión Digital.....	16
6.3.3 Gestión Transparente	18
6.3.4 Educación Digital	19
6.4 Líneas Estratégicas	21
6.5 Metas Estratégicas	21
6.6 Indicadores.....	22
7. Matrices de programación del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda	23
8. Seguimiento y Evaluación.....	89
9. Listado de Siglas	90
10. Referencias	91

Índice Tablas

Página

Tabla 1. Meta Estratégica del Pilar 4 de la PGG 2020-2024.....	9
Tabla 2. Ejes y Líneas Estratégicas del PGE 2021-2026	21
Tabla 3. Dirección Superior	23
Tabla 4: Unidad Ejecutora de Conservación Vial -COVIAL-.....	28
Tabla 5: Dirección General de Correos y Telégrafos -DGCT-.....	32
Tabla 6: Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional	34
Tabla 7: Fondo para la Vivienda -FOPAVI-	41
Tabla 8: Superintendencia de Telecomunicaciones -SIT-.....	47
Tabla 9: Unidad de Construcción de Edificios del Estado –UCEE-.....	52
Tabla 10: Unidad de Control y Supervisión -UNCOSU-	55
Tabla 11: Dirección General de Aeronáutica Civil -DGAC-	59
Tabla 12: Fondo para el Desarrollo de la Telefonía -FONDETEL-	63
Tabla 13: Unidad para el Desarrollo de Vivienda Popular -UDEVIPO-	67
Tabla 14: Fondo Social de Solidaridad -FSS-	72
Tabla 15: Dirección General de Transportes -DGT-	75
Tabla 16: Dirección General de Protección y Seguridad Vial -PROVIAL-	79
Tabla 17: Instituto Nacional de Sismología, Vulcanología, Meteorología e Hidrología	85

Índice de Figuras

	Página
Figura 1. Política General de Gobierno 2020-2024	7
Figura 2. Pilares de la Política General de Gobierno 2020-2024	8

Presentación



Con el objeto de mejorar la calidad y eficiencia de los servicios públicos al ciudadano y gestión bajo los principios de productividad, transparencia, control y rendición de cuentas, el equipo del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda -CIV-, está comprometido con el cumplimiento de las metas para la implementación del programa Gobierno Electrónico.

Dicho plan, contribuye al cumplimiento del Plan de Gobierno 2020-2024, del presidente Dr. Alejandro Giammattei, correspondiente al plan No. 4: Estado Responsable, transparente y efectivo y la meta estratégica. “Para el año 2023, los 14 ministerios del Estado cuentan con los programas de Gobierno Electrónico”.

El CIV se planteó lograr que el 50% de los servicios prioritarios que presta, estén disponibles de forma digital en 2024. Para ello, definió las actividades a desarrollar, entre ellas el inventario, diagnóstico y actualización de infraestructura tecnológica lo que requirió la identificación de trámites y su simplificación que aportan a la transparencia, control y rendición de cuentas.

Asimismo, para mejorar la atención al ciudadano, se trabaja en la firma electrónica pagos, servicios en línea y desarrollo de aplicaciones digitales para el desarrollo de procesos.

Lo anterior implica sin duda, promover a lo interno y externo una cultura pro del Gobierno Electrónico basados en principios y valores de transparencia y ética pública para la gestión transparente. Esto exigirá la formación, capacitación y comunicación de los colaboradores; además de la divulgación de los servicios públicos en el marco de la política y legislación del Gobierno Electrónico y Datos Abiertos.

En el CIV, nos proponemos a avanzar en la implementación de mecanismos y uso de las TIC para promover la transparencia, eficiencia en los servicios públicos y la confianza en la gestión institucional y participación ciudadana para apoyar a que el gobierno cumpla con los compromisos internacionales regidos por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico -OCDE-.

Estamos convencidos que como equipo lo lograremos, porque juntos podemos afirmar que ¡Guatemala no se detiene!

Javier Maldonado Quiñónez
Ministro de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda

1. Antecedentes

El Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, desde el año 2009, ha trabajado y contribuido en la modernización y tecnificación de los servicios que presta el Estado, colocando en funcionamiento herramientas tecnológicas que permitan a los servidores públicos ser más eficientes, eficaces y efectivos en el cumplimiento de sus obligaciones, razón por la cual mediante el Acuerdo Ministerial No. 611-2009, se aprobaron las “Políticas de Seguridad de Sistemas” que incluyen:

- Normas y Políticas de Seguridad de Acceso Físico al área de Informática;
- De Comunicación Interna y Externa (correo electrónico);
- De servicio de navegación por internet;
- De uso de hardware y software; y,
- De seguridad de sistemas

En el año 2017, en aras de contribuir con el manejo eficiente de los sistemas tecnológicos del Ministerio, se determinó la necesidad de poder establecer nuevas políticas para el resguardo de la información crítica del Ministerio, con el fin de poder asegurar la continuidad de las operaciones de la Institución en caso de algún tipo de incidente, por tal razón se aprobó a través del Acuerdo Ministerial No. 354-2017 el “Manual de Políticas de Resguardo de la Información de la Unidad de Tecnologías de la Información del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda”.

Así también, en 2018, se definió la política para los usuarios, que permitiera a los mismos la adecuada administración de sistemas informáticos, empleando métodos de verificación de la identidad de cada empleado que haga uso de los recursos tecnológicos de la Institución con la finalidad de minimizar los riesgos inherentes a la seguridad informática, así como mantener niveles de confidencialidad, integridad y disponibilidad informática; aprobada mediante el Acuerdo Ministerial No. 223-2018 “Manual de Políticas de Usuarios”.

Durante el año 2019, se aprobaron el Acuerdo Ministerial No. 1361-2019 “Manual de Normas, Procesos y Procedimientos de Coordinación Técnica con las Unidades Ejecutoras, de la Unidad de Tecnologías de la Información -UTI- de la Dirección Superior” cuyo fin es proporcionar los lineamientos de trabajo para las Unidades Ejecutoras, por medio de los manuales de políticas aprobados por acuerdo ministerial, aplicables a todas las dependencias del Ministerio; así también el Acuerdo Ministerial No. 1374-2019, por medio del cual se aprobó el desarrollo, implementación y utilización del Sistema Tecnológico de Administración de Recursos -STAR-, con el objetivo de realizar la actualización y centralización de sistemas independientes utilizados en las Direcciones Administrativas de la Dirección Superior con el objeto de sistematizar de forma unificada los procesos de la institución a efecto de lograr el registro, control y seguimiento de los procesos internos.

Actualmente, el Ministerio se encuentra trabajando en pro de contribuir, en lo que le compete, al cumplimiento del Pilar No. 4; Estado responsable, transparente y efectivo, contenido en la PGG; con la Meta Estratégica: “Para el año 2023, los 14 ministerios del Estado, cuentan con programa de Gobierno Electrónico”.

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 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: 1) G2C: Government to Citizen (Gobierno a Ciudadano); 2) G2B: Government to Business (Gobierno a Empresa); 3) G2E: Government to Employee (Gobierno a Empleado); y, 4) G2G: Government to Government (Gobierno a Gobierno). Instituto Latinoamericano de Planificación Económica y Social (ILPES, 2011).

Al analizar el concepto de Gobierno Digital, este 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 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). 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.

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

- Ley del Organismo Ejecutivo, Decreto Número 114-97.
- Ley del Registro Nacional de las Personas, Decreto Número 90-2005.
- Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto Número 57-2008.
- Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas, Decreto Número 47-2008.
- Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos, Decreto Número 5-2021.
- Acuerdo Gubernativo Número 135-2009, que contiene el Reglamento de la Ley para el Reconocimientos de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas
- Acuerdo Gubernativo Número 360-2012, que crea la Comisión Presidencial de Transparencia y Gobierno Electrónico por sus siglas -COPRET-
- Acuerdo Gubernativo Número 41-2018. Reforma al Acuerdo Gubernativo Número 360-2012, a través se creó la Comisión Presidencial de Gestión Pública Abierta y Transparencia.
- Acuerdo Gubernativo Número 45-2020, el cual reforma el Acuerdo Gubernativo 360-2012 y las incorporadas al Acuerdo Gubernativo número 41-2018, en el cual se crea de forma temporal la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico.
- Acuerdo Gubernativo Número 311-2019 y su Reforma, "Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda".
- Aprobación de diseño, desarrollo e implementación del Sistema Tecnológico de Administración de Recursos de la Dirección Superior -STAR-, Acuerdo Ministerial No. 1374-2019.

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

La Política General de Gobierno 2020-2024 (PGG), cuenta con cinco pilares: 1) *Economía, competitividad y prosperidad*; 2) *Desarrollo social*; 3) *Gobernabilidad y seguridad en desarrollo*; 4) *Estado responsable, transparente y efectivo*; y, 5) *Relaciones con el mundo* (Presidencia de la República, 2020a). 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.

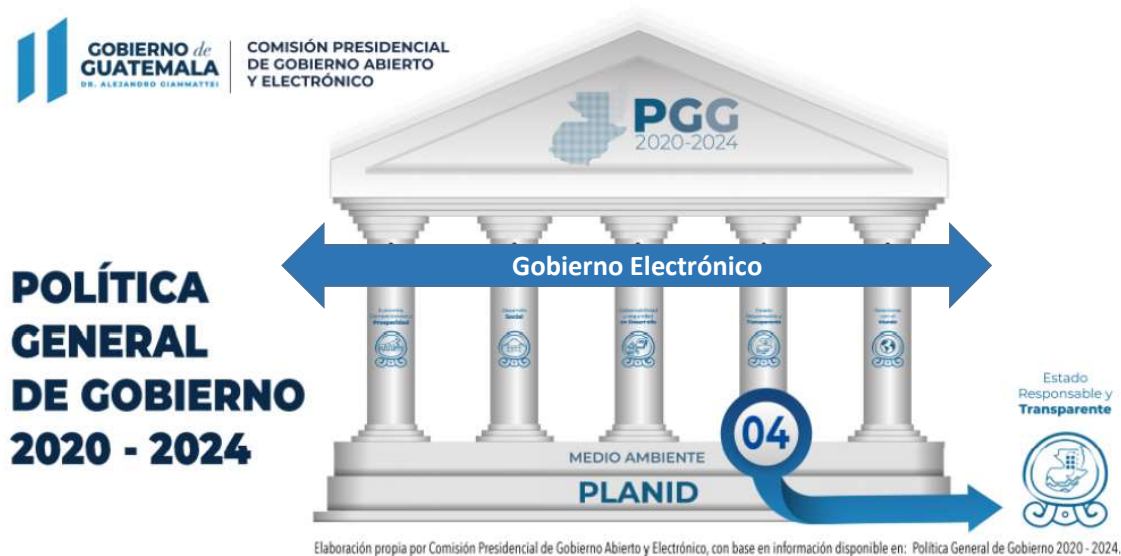


Figura 1. Política General de Gobierno 2020-2024

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.

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 2. 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)

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

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

Fuente: Política General de Gobierno 2020-2024.

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.

4. Marco Institucional

El Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, según el Acuerdo Gubernativo Número. 311-2019 y su Reforma establece que “de conformidad con la ley le corresponde formular las políticas y hacer cumplir el régimen jurídico aplicable al establecimiento, mantenimiento y desarrollo de los sistemas de comunicaciones y transportes del país; al uso y aprovechamiento de las frecuencias radioeléctricas y el espacio aéreo; a la obra pública; a los servicios de información de meteorología, vulcanología, sismología e hidrología; y a la política de vivienda y asentamientos humanos.

4.1 FUNCIONES.

Al Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, conforme a lo establecido en la Ley del Organismo Ejecutivo, le corresponden las funciones siguientes:

- a) Administrar en forma descentralizada y subsidiaria o contratar la provisión de los servicios de diseño, construcción, rehabilitación, mantenimiento y supervisión de las obras públicas e infraestructura a su cargo;
- b) Proponer al Organismo Ejecutivo las normas técnicas relativas a las obras públicas, para lo cual deberá coordinarse con los otros Ministerios correspondientes;
- c) Financiar subsidiariamente el diseño, construcción, rehabilitación y mantenimiento de las obras públicas;
- d) Crear y participar en la administración o contratación de los mecanismos financieros para la construcción, rehabilitación y mantenimiento de las obras públicas;
- e) Proponer para su aprobación y ejecutar los instrumentos normativos de los sistemas de transporte terrestre, fluvial, marítimo y aéreo, así como de las frecuencias radiales y televisivas, de telecomunicaciones, correos y telégrafos, velando por su pronta, estricta y eficiente aplicación;
- f) Administrar descentralizadamente lo relativo al aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico;
- g) Velar porque se preste en forma descentralizada los servicios de información de meteorología, vulcanología, sismología e hidrología;
- h) Administrar la contratación, concesión y otras formas descentralizadas de prestación de los servicios públicos a su cargo y supervisar su ejecución;
- i) Ejercer la autoridad portuaria y aeroportuaria nacional;
- j) Ejercer la rectoría del sector público a cargo de la ejecución del régimen jurídico relativo a la vivienda y asentamientos humanos, y administrar en forma descentralizada los mecanismos financieros del sector público para propiciar el desarrollo habitacional del país;
- k) Formular la política nacional de vivienda y asentamientos humanos y evaluar y supervisar su ejecución, dentro del marco de las leyes aplicables;
- l) Coordinar las acciones de las instituciones públicas que desarrollen programas y proyectos de vivienda y asentamientos humanos; y,
- m) Las demás funciones estipuladas en otras leyes, reglamentos y acuerdos.”

5. Análisis de la situación del gobierno electrónico en el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda

Diagnóstico institucional enfocado en el gobierno electrónico, FODA: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

ACTUAL			
Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Existe infraestructura básica para el inicio de implementación del Plan de Gobierno Digital	Capacidad de desarrollar un sistema integral que permita la interoperabilidad de procesos internos.	Procesos burocráticos internos.	Intensificación de ataques cibernéticos
El Ministerio brinda servicios de calidad, fomentando la transparencia de procesos.	Implementación de controles para fomentar la transparencia.	Falta de sistematización de procesos internos.	Fechas de implementación están cerca de año electoral.
El Ministerio cuenta con normativa relacionada con el funcionamiento, administración y uso de los recursos tecnológicos.	Asignación de presupuesto para tecnología según Decreto 5-2021 "Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos"	Escaso recurso humano para el análisis, diseño, desarrollo, implementación, capacitación, mantenimiento y administración de sistemas de información.	Cambio legislativo o político relacionado al gobierno electrónico.
Desarrollo tecnológico institucional.	Incorporación de indicadores para adecuado seguimiento y toma de decisiones.	Resistencia al cambio en la implementación de nuevas tecnologías.	Discontinuidad de planes o proyectos de TIC's por cambio de autoridades.
Dentro del Ministerio existen enlaces de telecomunicaciones	Aplicar círculo PHVA para mejora continua de la institución	Poco conocimiento de Autoridades en lo que implica la implementación, administración y mantenimiento de tecnología de información	
	La interacción activa entre ciudadano y gobierno.		

6. Marco Estratégico

6.1 Objetivo General

Promover la implementación del Gobierno Digital en el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, para mejorar la calidad y eficiencia en prestación de servicios públicos al ciudadano, bajo los principios de: 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 en el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, facilitando el control y rendición de cuentas en la prestación de servicios públicos.
4. Fomentar el desarrollo de capacidades en el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda y los ciudadanos, para el máximo aprovechamiento de las tecnologías digitales en la gestión de los servicios públicos.

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 Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, mediante el uso intensivo 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 brindan el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda; así como, identificar, catalogar y elaborar un inventario de trámites, para analizar su eliminación o reducción; 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 servicios en la nube aplicando ciberseguridad, y otros servicios informáticos que eficienticen 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 (cultura de silos)¹; 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

¹ En muchos casos, las instituciones del sector público operan de forma independiente, cumpliendo su mandato sin interactuar con otras entidades. Este fenómeno se conoce como “cultura de silos” (Seliger, 2010).

digitales: si los ciudadanos no tienen las competencias suficientes para usar una computadora o dispositivos móviles, 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 2. Ejes y Líneas Estratégicas del PGE 2021-2026

Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas
Gobierno Eficiente	1. Infraestructura tecnológica y conectividad
	2. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico
	3. Interoperabilidad
	4. Seguridad informática y de la información
	5. Simplificación de trámites
	6. Calidad de los servicios públicos
	7. Descentralización/Desconcentración
	8. Estrategia de comunicación interna y externa
	9. Fortalecimiento del marco legal y político
Inclusión Digital	10. Identidad digital
	11. Firma Electrónica Avanzada
	12. Pagos y servicios en línea
	13. Desarrollo de aplicaciones digitales
	14. Actualización de plataformas informáticas
	15. Conectividad
Gestión Transparente	16. Datos abiertos
	17. Gobierno abierto
	18. Participación ciudadana
	19. Control y rendición de cuentas
	20. Estrategia de comunicación interna y externa
Educación Digital	21. Alfabetización digital interna y externa
	22. Capacitación y formación de servidores públicos
	23. Divulgación de los servicios públicos

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 Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda 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 Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, están disponibles de forma digital.***

- ***Para el año 2026, el 100% de los servicios generales que presta directamente el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, 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 Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda con Programa de Gobierno Electrónico.***

Línea Base: 0 (2019).
 Año meta: 2023.
 Responsable: ***Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico.***
- 2. Indicador:** ***Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda con 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 Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda.***
- 3. Indicador:** ***Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda con el 100% de los servicios generales disponibles de forma digital.***

Línea Base: 0 (2020).
 Año meta: 2026.
 Responsable: ***Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda.***

7. Matrices de programación del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda

Tabla 3. Dirección Superior

Objetivo General	Promover la implementación del Gobierno Digital en la Dirección Superior del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, para mejorar la calidad y eficiencia en prestación de servicios públicos al ciudadano, bajo los principios de: productividad, transparencia, control y rendición de cuentas.		
Metas Estratégicas	1. Para el año 2023, Dirección Superior del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda cuente 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 la Dirección Superior del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, estén disponibles de forma digital.	3. Para el año 2026, el 100% de los servicios generales que presta directamente la Dirección Superior del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, estén disponibles de forma digital.
Indicadores	Dirección Superior del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda con Programa de Gobierno Electrónico.	Dirección Superior del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, con el 100% de los servicios prioritarios y el 50% de los servicios generales disponibles de forma digital.	Dirección Superior del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda con el 100% de los servicios generales disponibles de forma digital.

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Período						Responsable	Observaciones
		2021-2026											
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	Inventario, diagnóstico y actualización de infraestructura tecnológica (software y hardware)	Panorama del estado de la infraestructura tecnológica para soportar el gobierno electrónico. Infraestructura recientes con opción de crecimiento. Brindar disponibilidad de los servicios que presta la Dirección de Tecnologías de la Información.							Dirección de Tecnologías de la Información. Dirección de Administración Financiera. Dirección Administrativa	Se deberá realizar de forma conjunta con las Direcciones involucradas
		Gobierno Eficiente	1. Infraestructura tecnológica y conectividad	Implementación de infraestructuras para continuidad de operaciones	Implementación de plan de continuidad de negocio.							Dependencias Administrativas de la Dirección Superior del Ministerio	

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Período						Responsable	Observaciones
		2021-2026											
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	20 21	20 22	20 23	20 24	20 25	20 26		
		Gobierno Eficiente	1. Infraestructura tecnológica y conectividad	Conectividad de centros de distribución por medio de fibra óptica	Alta transferencia de datos							Dirección de Tecnologías de la Información. Dirección de Administración Financiera. Dirección Administrativa	
			3. Interoperatividad	Interoperatividad con Renap - Consulta de información de personas por parte de las Dependencias Administrativas de la Dirección Superior.	Obtención de datos rápida y precisa.							Dirección de Tecnologías de la Información.	
		Gobierno Eficiente	3. Interoperatividad	Interoperatividad de procesos internos entre Direcciones Administrativas de forma sistematizada	Interacción automatizada de procesos internos, trazabilidad y medición de los procesos.							Dirección de Tecnologías de la Información. Dependencias Administrativas.	
		Gobierno Eficiente	4. Seguridad informática y de la información	Implementación de software de prevención de pérdida de archivos DLP.	Prevención de pérdida y robo de información de la Dirección Superior de este Ministerio.								
		Gobierno Eficiente	4. Seguridad informática y de la información	Reforzar los mecanismos de seguridad existente para publicación de servicios electrónicos.	Adquirir equipos o servicios para reforzar seguridad informática interna y externa.							Dirección de Tecnologías de la Información. Dirección de Administración Financiera. Dirección Administrativa	Se deberá realizar de forma conjunta con las Direcciones involucradas
		Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Creación del Comité de Simplificación de Trámites	Acuerdo Ministerial de creación del comité							Autoridad Superior	
		Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Inventario de trámites administrativos	Listado de trámites de la Dirección Superior y Unidades Ejecutoras							Comité de Simplificación de trámites	
		Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Priorización de trámites Dirección Superior	Valoración de los trámites para priorizar los trámites a simplificar.							Comité de tramites de la Dirección Superior	

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	5. Simplificación de trámites	Análisis de simplificación de trámites Dirección Superior	Análisis de los trámites a simplificar por parte del Comité de Simplificación.							Comité de tramites de la Dirección Superior	
		Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Lanzamiento y puesta en producción medios electrónicos para trámites en línea de la Dirección Superior.	Formularios electrónicos en sitio web de la institución							Dirección de Tecnologías de la Información.	
	1.2. Implementar la identidad digital para mejorar la identificación y atención al ciudadano.	Inclusión Digital	11. Firma Electrónica Avanzada	Integración de firma electrónica avanzada en STAR- para la interoperabilidad de procesos.	Firma de documentos internos y externos desde STAR							Dirección de Tecnologías de la Información. Dependencias Administrativas	
		Inclusión Digital	13. Desarrollo de aplicaciones digitales	Análisis, diseño y desarrollo de procesos base del sistema tecnológico de administración de recursos de la Dirección Superior -STAR-	Implementación de proceso base (control de expedientes) y proceso de Unidad de Información Pública							Dirección de Tecnologías de la Información. Unidad de Información Pública	
		Inclusión Digital	13. Desarrollo de aplicaciones digitales	Sistematización de procesos de Direcciones Administrativas en STAR	Sistematización de procesos inherentes a cada una de las Direcciones administrativas							Dirección de Tecnologías de la Información. Dependencias Administrativas	Es necesario la interacción con las Direcciones administrativas para la toma de requerimientos.
		Inclusión Digital	13. Desarrollo de aplicaciones digitales	Integración de procesos con interoperabilidad al STAR.	Procesos sistematizados con interoperabilidad entre Direcciones administrativas de forma sistematizada.							Dirección de Tecnologías de la Información. Dependencias Administrativas	
			13. Desarrollo de aplicaciones digitales	Contratación de recurso humano para realizar actividades de desarrollo de software	Selección y reclutamiento de personal para ejecutar actividades de desarrollo de software para atender Ley de simplificación de trámites administrativos.								

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	Actualización de portal web para publicación de contenido de la Dirección Superior	Actualización de portal web, agregando funcionalidades que permita la adecuada publicación de servicios electrónicos.							Dirección de Tecnologías de la Información. Dirección de Administración Financiera. Dirección Administrativa	
	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.	Educación Digital	20. Alfabetización digital interna y externa	Capacitación y cursos sobre uso de tecnologías de la información a personal de la Dirección Superior	Personal de la Dirección Superior capacitado en utilización de herramientas de ofimática.							Dirección de Recursos Humanos	
		Educación Digital	21. Capacitación y formación de servidores públicos	Formación constante a personal de tecnologías de la información.	Cursos y certificaciones para personal de la DTI							Autoridad Superior	
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.	2.1. Institucionalizar el Programa de Gobierno Electrónico por medio de la creación de un marco legal y una política pública sobre la temática.	Gobierno Eficiente	9. Fortalecimiento del marco legal y político	Divulgación y apropiación del marco legal y político del gobierno electrónico en el Ministerio	Comunicación interna y externa sobre la programación de gobierno electrónico del Ministerio							Comunicación Social	
		Gobierno Eficiente	9. Fortalecimiento del marco legal y político	Apoyo y acompañamiento a la GAE en la implementación y seguimiento del marco legal y político	Apoyo directamente de la GAE							Comisión de Gobierno Abierto y electrónico.	
	2.3. Promover la incorporación y participación activa de la sociedad, academia y sector productivo en	Gestión Transparente	16. Datos abiertos	Creación de comité de Datos Abiertos	Conformación de comité de datos abiertos.							Autoridad Superior	
		Gestión Transparente	16. Datos abiertos	Generación de catálogos de datos	Generación rápida y precisa de catálogos de datos							Dependencias Administrativas	

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Período						Responsable	Observaciones
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	2021-2026 Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	20 21	20 22	20 23	20 24	20 25	20 26		
	las actividades de desarrollo de iniciativas de Gobierno Electrónico y Gobierno Abierto. (identidad digital).	Gestión Transparente	16. Datos abiertos	Publicación de información en formato de datos abiertos.	Apertura de datos abiertos a la población.							Usuario Publicador de la Dependencia Administrativa	

Tabla 4: Unidad Ejecutora de Conservación Vial -COVIAL-

Objetivo General	Promover la implementación del Gobierno Digital en la UNIDAD EJECUTORA DE CONSERVACIÓN VIAL, para mejorar la calidad y eficiencia en prestación de servicios públicos al ciudadano, bajo los principios de: productividad, transparencia, control y rendición de cuentas.		
Metas Estratégicas	1. Para el año 2023, la UNIDAD EJECUTORA DE CONSERVACIÓN VIAL cuente 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 la UNIDAD EJECUTORA DE CONSERVACIÓN VIAL, estén disponibles de forma digital.	3. Para el año 2026, el 100% de los servicios generales que presta directamente la UNIDAD EJECUTORA DE CONSERVACIÓN VIAL, estén disponibles de forma digital.
Indicadores	UNIDAD EJECUTORA DE CONSERVACIÓN VIAL con Programa de Gobierno Electrónico.	UNIDAD EJECUTORA DE CONSERVACIÓN VIAL, con el 100% de los servicios prioritarios y el 50% de los servicios generales disponibles de forma digital.	UNIDAD EJECUTORA DE CONSERVACIÓN VIAL con el 100% de los servicios generales disponibles de forma digital.

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Período						Responsable	Observaciones
		2021-2026											
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	Nuevo servidor de aplicaciones WEB. Servidor de almacenamiento. Enlace de internet redundante.	Infraestructura tecnológica 24/7. Alta disponibilidad de servicios electrónicos.							Depto. Financiero Informática	
		Gobierno Eficiente	2. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico	APP para gerenciar proyectos	Información oportuna para toma de decisiones.							Informática SUBTEC	
		Gobierno Eficiente	4. Seguridad informática y de la información	Mejorar seguridad informática de COVIAL. Respaldo información en nube o sitio alterno.	Minimizar el riesgo ante ataques cibernéticos y evitar pérdida de información institucional.							Financiero Informática Jurídico	
		Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Modernizar la gestión administrativa en COVIAL de manera progresiva, incorporando nuevos trámites simplificados y ágiles que puedan gestionarse en línea y que sean trazables.	Trámites claros, sencillos, ágiles, digitalizados y de fácil entendimiento para el usuario de COVIAL							SDAF Informática SUBTEC	
		Gobierno Eficiente	6. Calidad de los servicios públicos	Implementar un mecanismo de evaluación periódica del servicio digital prestado.	Optimización de los servicios digitales con la experiencia ciudadana en mente.							Informática SDAF	

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	8. Estrategia de comunicación interna y externa	Publicación y actualización en el portal web y redes sociales, de los avances en materia de gobierno digital de COVIAL.	Usuarios y Personal interno de COVIAL informados.							Comun. Social Subcomité COVIAL	
	1.2. Implementar la identidad digital para mejorar la identificación y atención al ciudadano.	Inclusión Digital	11. Firma Electrónica Avanzada	Incorporar a los trámites priorizados y generales la firma electrónica avanzada.	Ahorro recursos y eficiencia en el proceso.							Informática Financiero SUBTEC	
		Inclusión Digital	13. Desarrollo de aplicaciones digitales	Contratar personal para desarrollo de software con el fin de construir las aplicaciones digitales definidas.	Aplicaciones desarrolladas e implementadas.							SDAF Informática Dirección	
		Inclusión Digital	14. Actualización de plataformas informáticas	Actualización de plataformas informáticas de COVIAL	Plataformas informáticas actualizadas.							Informática SDAF Dirección	
	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	19. Estrategia de comunicación interna y externa	Implementar la plataforma de acceso público de información de proyectos. Implementar plataforma de inconformidades y recomendaciones ciudadanas sobre datos públicos requeridos para mejorar la transparencia.	Ciudadanía informada y conforme con los mecanismos de transparencia implementados.							Informática Dirección Común. Social	
		Educación Digital	22. Capacitación y formación de servidores públicos	Implementar mecanismos de capacitación a todo el personal interno de COVIAL para darles a conocer los avances y beneficios del Gobierno Digital.	Todo el personal capacitado en Gobierno Digital aportando con sus actividades su implementación.							Informática Comun. Social RRHH	
		Educación Digital	23. Divulgación de los servicios públicos	Publicar el listado de trámites disponibles en el portal web de COVIAL.	Listado de trámites disponibles en el portal web de COVIAL.							Informática	

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		
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.	2.1. Institucionalizar el Programa de Gobierno Electrónico por medio de la creación de un marco legal y una política pública sobre la temática.	Gobierno Eficiente	9. Fortalecimiento del marco legal y político	Actualización de todo el marco normativo de COVIAL enfocado a Gobierno Digital.	Procesos de gobierno digital respaldados por marco normativo.							Jurídico Dirección SDAF	
	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 Gobierno Abierto. (identidad digital).	Gestión Transparente	16. Datos abiertos	Proponer conjuntos de datos abiertos de COVIAL para consideración del Comité de Datos Abiertos del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda.	Cumplimiento a la legislación relacionada en la materia de Datos Abiertos.							Subcomité	
	2.4. Desarrollar los espacios necesarios para fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones del gobierno	Gestión Transparente	18. Participación ciudadana	Implementar espacios para envío de recomendaciones por medios digitales para proyectos de COVIAL.	Medios de participación ciudadana disponibles.							SUBTEC Informática	
		Gestión Transparente	19. Control y rendición de cuentas	Implementar la publicación del informe de rendición de cuentas del organismo ejecutivo en el portal web de COVIAL.	Informes de rendición de cuentas publicados.							Subtec Comun.Social	

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Período						Responsable	Observaciones
		2021-2026											
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	20 21	20 22	20 23	20 24	20 25	20 26		
	y la fiscalización.	Gestión Transparente	20. Estrategia de comunicación interna y externa	Comunicar los mecanismos para el envío de las recomendaciones con el fin de mejorar la transparencia, la rendición de cuentas y la percepción ciudadana.	Ciudadanía informada de los mecanismos para el envío de las recomendaciones y de lo relativo a la rendición de cuentas de la institución.							Comun.Social	

Tabla 5: Dirección General de Correos y Telégrafos -DGCT-

Objetivo General	Promover la implementación del Gobierno Digital en la Dirección General de Correos y Telégrafos -DGCT-, para mejorar la calidad y eficiencia en prestación de servicios públicos al ciudadano, bajo los principios de: productividad, transparencia, control y rendición de cuentas.		
Metas Estratégicas	1. Para el año 2023, la Dirección General de Correos y Telégrafos -DGCT- cuente 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 la Dirección General de Correos y Telégrafos -DGCT-, estén disponibles de forma digital.	3. Para el año 2026, el 100% de los servicios generales que presta directamente la Dirección General de Correos y Telégrafos -DGCT-, estén disponibles de forma digital.
Indicadores	Dirección General de Correos y Telégrafos -DGCT- con Programa de Gobierno Electrónico.	Dirección General de Correos y Telégrafos -DGCT-, con el 100% de los servicios prioritarios y el 50% de los servicios generales disponibles de forma digital.	Dirección General de Correos y Telégrafos -DGCT- con el 100% de los servicios generales disponibles de forma digital.

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Periodo						Responsable	Observaciones
		2021-2026											
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 de infraestructura tecnológica y mobiliario y equipo, para brindar un servicio postal eficiente en las agencias postales habilitadas.	1. Agencias postales a nivel nacional con las herramientas y tecnología necesaria para brindar un servicio de calidad, en beneficio del usuario postal. 2. Actualización del Data Center 3. Adquisición de servidores en Rack con Licenciamiento 4. Aumento de ancho de banda 5. Adquisición equipo de cómputo y tecnológico 6. Adquisición de sistemas internos para la gestión 7. Adquisición de software para facilitar trámites administrativos 8. IPS Actualizado 9. Implementación de un tablero de mando (Balance Score) que enlace los sistemas de administración de la paquetería que actualmente dispone la Dirección General de Correos y Telégrafos (IPS y CDS)							DGCT	Unidad de Tecnologías de Información, Depto. De Operaciones Postales, Filatelia
		Gobierno Eficiente	6. Calidad de los servicios públicos	Actualización de los instrumentos de evaluación y control de calidad en la atención al usuario postal	Disponer de la retroalimentación de información del usuario para mejorar los servicios postales que brinda la DGCT							DGCT	Operaciones Postales, Tecnologías de Información, Filatelia, Mercadeo,

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		
													Comunicación Social.
		Gobierno Eficiente	8. Estrategia de comunicación interna y externa	Difusión de los servicios que presta la DGCT a través de canales de comunicación nacional e internacional	Hacer partícipe a la población de la cobertura y servicios postales, para el uso de los envíos nacionales e internacionales.							DGCT	Comunicación Social
	1.2. Implementar la identidad digital para mejorar la identificación y atención al ciudadano.	Inclusión Digital	11. Firma Electrónica Avanzada	Implementar la firma electrónica avanzada para las autoridades competentes y servidores públicos de la DGCT incluyendo las agencias postales departamentales	Eficientar los procesos en general a beneficio de los ciudadanos.							DGCT	Unidad de Asesoría Jurídica / Departamento Administrativo
		Inclusión Digital	12. Pagos y servicios en línea	Implementación de cobro en línea de los servicios postales que brinda la Dirección General de Correos y Telégrafos a nivel nacional.	Facilitar el servicio a través de cobros/trámites en línea e incrementar el acceso al servicio postal nacional.							DGCT	Depto. Financiero, Depto. De Operaciones Postales, Filatelia, Unidad de Tecnologías de la Información
		Educación Digital	22. Capacitación y formación de servidores públicos	Plan de Capacitación anual para el personal de la DGCT	Personal de la DGCT capacitado							DGCT	Departamento de Recursos Humanos

Tabla 6: Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional

Objetivo General	Promover la implementación del Gobierno Digital en la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional, para mejorar la calidad y eficiencia en prestación de servicios públicos al ciudadano, bajo los principios de: productividad, transparencia, control y rendición de cuentas.		
Metas Estratégicas	1. Para el año 2023, la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional cuente 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 la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional, estén disponibles de forma digital.	3. Para el año 2026, el 100% de los servicios generales que presta directamente la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional, estén disponibles de forma digital.
Indicadores	Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional a con Programa de Gobierno Electrónico.	Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional, con el 100% de los servicios prioritarios y el 50% de los servicios generales disponibles de forma digital.	Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional con el 100% de los servicios generales disponibles de forma digital.

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Período						Responsable	Observaciones
		2021-2026											
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	Crear un diseño de infraestructura adecuado y robusto para mantener la	Mantener al 100% la operabilidad y estabilidad de los servicios tanto internos como externos (UPTIME DE LOS SISTEMAS) y la alta disponibilidad.							Unidad de tecnología de la información	
		Gobierno Eficiente	2. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico	Desarrollo de un sistema informático que cumpla con las necesidades actuales de modernización y sistematización de los procesos de gobierno.	Herramienta informática integrada que permita llevar el control de los procesos internos y externos para la administración pública.							Unidad de tecnología de la información	
		Gobierno Eficiente	3. Interoperabilidad	Evaluar y establecer si existe alguna necesidad de interfase las aplicaciones con otras instituciones	Mantener las interfases necesarias entre Instituciones para crear validaciones de los datos origen por ejemplo el DPI Institución RENAP							Unidad de tecnología de la información	
		Gobierno Eficiente	4. Seguridad informática y de la información	Incluir políticas y estándares informáticos para proteger la integridad de la información en los diferentes sistemas y subsistemas.	Mantener los protocolos de seguridad aceptados y aplicados a todos los niveles de la información							Unidad de tecnología de la información	

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Período						Responsabl e	Observacion es
		2021-2026											
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	20 21	20 22	20 23	20 24	20 25	20 26		
		Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Simplificar los trámites administrativos en la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional, por medio del establecimiento de un proceso integral y simplificado con cobertura en todo el territorio Nacional, a efecto de lograr su eficacia en beneficio del personal y de los usuarios y coadyuvar con ello al desarrollo del país	Facilitar a las Personas Individuales y Jurídicas Reguladas en Radiodifusión y Televisión y el acceso a información integral respecto a los procesos de inscripción y formalización del Departamento de Registro, incluyendo los trámites específicos requeridos para realizar el registro y acreditación de los Locutores Profesionales que laboran en las diferentes emisoras radiales del país.							Departament o de Registro	
		Gobierno Eficiente	6. Calidad de los servicios públicos	Proceso de digitalización de documentos administrativos	Reducir los tiempos y recursos agilizando los tramites por medio de la digitalización							Sección de Archivo	
		Gobierno Eficiente	7. Descentralización /Desconcentració n	El Ministerio de Infraestructura y Vivienda hace la transferencia de facultades y competencias a la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional, con el fin de administrar todo tipo de proceso digital así poder supervisar su ejecución.	Mejora en la prestación de servicios públicos, eleva el nivel de vida de los ciudadanos, refuerza la democracia y participación ciudadana y mejora la rendición de cuentas.							Dirección General	
		Gobierno Eficiente	8. Estrategia de comunicación interna y externa	Desarrollo de un sistema informático que permita a los encargados de cada Departamento de la Dirección General llevar el control internamente de cada proceso.	Desarrollo de un sistema informático que permita a los encargados de Recursos Humanos llevar el control de todos los movimientos y trámites administrativos de cada departamento de la Dirección General							Unidad de tecnología de la información	
		Inclusión Digital	10. Identidad digital	Gestión de contraseñas. No se utilizarán redes WiFi abiertas. Se trabajará la firma digital. Se mantendrá un software actualizado.	Cuidar la identidad digital de los usuarios para evitar que se vea perjudicada por una serie de agentes maliciosos en la que tendremos muy presentes a la hora de realizar cualquier acción cibernética							Unidad de tecnología de la información	

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Período						Responsabl e	Observacion es
		2021-2026											
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	20 21	20 22	20 23	20 24	20 25	20 26		
	1.2. Implementar la identidad digital para mejorar la identificación y atención al ciudadano.	Inclusión Digital	11. Firma Electrónica Avanzada	Gestión a través de Transacciones y Transferencias S.A.	Mayor seguridad e integridad de los documentos. El contenido del mensaje solo será conocido por quienes estén autorizados a ello. Eliminación del papel. Esto implica directamente una disminución del almacenamiento de datos (espacio físico) y reducción de gastos en los procedimientos de administración de archivos. Se evitan desplazamientos y traslados. Disminución del tiempo en la ejecución de procesos (se evitan colas y se reducen los procedimientos manuales). Aumento de la productividad y competitividad de la DGRTN.							Unidad de tecnología de la información, Departament o Financiero y Dirección General	
		Inclusión Digital	12. Pagos y servicios en línea	Servicios: trámite de solicitudes de registro de locutores y de sus archivos,	Es necesario el aprovechamiento de los recursos electrónicos, como medio de agilización y digitalización de los trámites en el Departamento de Registro de la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional, a efecto de lograr su celeridad y eficacia, en beneficio del usuario y coadyuvar con ello, al desarrollo general del país.							Departament o de Registro	
		Inclusión Digital	13. Desarrollo de aplicaciones digitales	Desarrollo de un sistema informático para tramites internos y aplicación digital para el Departamento de Registro	Este sistema informático que permita a los encargados de Recursos Humanos llevar el control de todos los movimientos y trámites administrativos de cada departamento de la Dirección General y sistema informático para toda persona que solicite su inscripción como locutor profesional para desempeñarse como tal en la República de Guatemala							Unidad de tecnología de la información	

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	Investigación e innovación de aplicaciones utilizando las mejores prácticas de desarrollo de software con fin de crear sistemas informáticos robustos, confiables y amigables para el usuario final.	Evolución y modernización constante de los diferentes sistemas y subsistemas informáticos con el fin de tener sistemas más eficientes.							Unidad de tecnología de la información	
		Inclusión Digital	15. Conectividad	Establecer sistemas de información para mantener la conectividad y accesibilidad	Facilitar la comunicación activa entre los procesos internos de la Dirección y el ciudadano externo empleando para ello interfaces informáticas fáciles de utilizar.							Unidad de tecnología de la información	
	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	19. Estrategia de comunicación interna y externa	Se conformará un equipo de trabajo para el desarrollo y avance de la apertura de gobierno electrónico por lo que se formarán equipos los cuales tendrán diferentes roles a nivel institucional, dependiendo de los objetivos, recursos y posibilidades de la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional.	La comunicación interna se considera la columna vertebral de la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional porque permite que los equipos se mantengan alineados, nivelados y con una dirección clara. Es por eso que estos sistemas que se implementan en la Dirección General son clave para permitir la agilización de trámites y transparencia							Departamento de Registro, Departamento o Financiero, Departamento o de Recursos Humanos	
		Educación Digital	21. Alfabetización digital interna y externa	Establecer espacios públicos para el desarrollo y educación del ciudadano en el uso de tecnologías de información	Espacio interactivo entre la Dirección y el ciudadano externo que le permita aprender el uso correcto de las herramientas de comunicación.								
		Educación Digital	22. Capacitación y formación de servidores públicos	Capacitaciones vía remoto por medio de la Unidad de Tecnología de la Información	La capacitación permitirá que los servidores públicos que participan de las actividades y procesos en la implementación y ejecución de sistema integrado para la simplificación de trámites, se mejoren de esta manera el desempeño del área y por ende el desempeño de la Dirección General.							Unidad de Tecnología de la información	

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Período						Responsabl e	Observacion es
		2021-2026											
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	20 21	20 22	20 23	20 24	20 25	20 26		
		Educación Digital	23. Divulgación de los servicios públicos	Divulgación de servicios prestados a los ciudadanos para el Registro de Locutores y Actualización por medio de publicación en el Diario de Centro América y publicado en la Página Oficial de la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional -TGW-	La capacitación específicamente de estas herramientas tecnológicas juega un papel primordial para el logro de las tareas internas y proyectos para que los servidores públicos adquieren los conocimientos y puedan utilizar estas herramientas tecnológicas							Sección de Web Redes Sociales	
2. Hacer eficientes los procesos en las instituciones del Estado, incorporando tecnología y controles que permitan atender y resolver oportunamen te las gestiones de los ciudadanos.	2.1. Institucionaliz ar el Programa de Gobierno Electrónico por medio de la creación de un marco legal y una política pública sobre la temática.	Gobierno Eficiente	9. Fortalecimiento del marco legal y político	Actualmente la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional cuenta con el acuerdo No. 01-2021 en donde se llevan a cabo las disposiciones normativas del proceso de registro, archivo, emisión de certificaciones y carnés en el Departamento De Registro de la DIRECCIÓN GENERAL DE RADIOFUSIÓN Y TELEVISIÓN NACIONAL	Por medio de esta normativa se impulsa el Gobierno Electrónico en donde se transforman todas las acciones tradicionales del Gobierno a través del uso de la tecnología, permitiendo agilizar sus acciones mediante el uso de los medios electrónicos y digitales (TICS) en beneficio de los ciudadanos como medio de agilización y digitalización de los trámites en el Departamento de Registro de la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional, a efecto de lograr su celeridad y eficacia, en beneficio del usuario y coadyuvar con ello, al desarrollo general del país.							Asesoría Jurídica	
	2.2. Analizar y rediseñar los compromisos del país en materia de Gobierno Abierto.	Gestión Transparente	17. Gobierno abierto	Publicaciones en Internet información gubernamental las cuales se estarán mejorando constantemente la calidad de la ya publicada; crear e institucionalizar una cultura de gobierno abierto dentro de la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional	Este modelo de gestión incorpora principios, políticas y acciones de transparencia, acceso a la información, rendición de cuentas, participación ciudadana apoyados en la plataforma oficial de TGW https://radiotgw.gob.gt/							Sección de Web Redes Sociales	

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Período						Responsabl e	Observacion es
		2021-2026											
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	20 21	20 22	20 23	20 24	20 25	20 26		
	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 Gobierno Abierto. (identidad digital).	Inclusión Digital	10. Identidad digital	Esta Dirección General tiene como prioridad la participación activa de la sociedad y así obtener la democratización del acceso a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). De esta forma, toda la sociedad puede tener acceso a la información disponible en nuestra página oficial https://radiotgw.gob.gt/ y así producir y diseminar el conocimiento.	Promover la incorporación y participación activa de la sociedad por medio de plataformas tecnológicas con el fin de crear una gestión transparente en esta Dirección General.							Unidad de Tecnología de la Información	
		Gestión Transparente	16. Datos abiertos	Dentro de la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional se establecen acciones de transparencia, acceso a la información, rendición de cuentas, participación ciudadana en la plataforma oficial de la Radio la cual es https://radiotgw.gob.gt/	Promover la incorporación y participación activa de la sociedad por medio de plataformas tecnológicas con el fin de crear una gestión transparente en esta Dirección General.							Unidad de Tecnología de la información, Unidad de información Pública	
	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	Dentro de la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional se establecen acciones de transparencia, acceso a la información, por lo que permite la participación ciudadana en la plataforma oficial https://radiotgw.gob.gt/ . Así mismo se cuenta con un software el cual verifica que los profesionales de la locución que ejercen su profesión estén debidamente registrados ante la DGRTN y para el efecto realiza las evaluaciones y emite las certificaciones correspondientes, toda persona puede tener acceso a esta plataforma digital. https://tgw.gob.gt/	Toda persona que solicite su inscripción como locutor profesional para desempeñarse como tal en la República de Guatemala, podrá ingresar al portal web para la debida inscripción en el Departamento de Registro de la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional, permitiendo una gestión mucho más eficiente, transparente y tecnológica.							Participación Ciudadana, Departamento de Registro	

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Período						Responsabl e	Observacion es
		2021-2026											
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	20 21	20 22	20 23	20 24	20 25	20 26		
		Gestión Transparente	19. Control y rendición de cuentas	Cada cuatrimestre la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional presenta un informe el cual se hace un análisis objetivo y una autoevaluación.	Esto permite mejorar la eficiencia en el gasto público a través de una ejecución adecuada del Presupuesto de esta Dirección General basada en la planificación para el desarrollo de la misma.							Subdirección Administrativ a Financiera	
		Gestión Transparente	20. Estrategia de comunicación interna y externa	Esta Dirección General cuenta con un plan de simplificación de trámites administrativos en donde se hace el análisis de la situación presupuestaria, fijándose objetivos y metas, identificando roles internos y externos para la aplicación de sistemas digitales, Así mismo se determinan plazos y responsables y por último se llevará a cabo el debido seguimiento y medición. Así mismo dentro de nuestra comunicación externa y debido a la naturaleza de esta Dirección General se llevan a cabo notas de prensa o comunicados, Publicidad, Web corporativa, Redes sociales, Boletines digitales, Llamadas telefónicas.	Esta comunicación está vinculada con la actividad y desarrollo diario como medio de agilización y digitalización de los trámites en el Departamento de Registro de la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional, a efecto de lograr su celeridad y eficacia, en beneficio del usuario y coadyuvar con ello, al desarrollo general del país.							subdirección Administrativ a Financiera	

Tabla 7: Fondo para la Vivienda -FOPAVI-

Objetivo General	Promover la implementación del Gobierno Digital en el Fondo Para la Vivienda -FOPAVI-, para mejorar la calidad y eficiencia en prestación de servicios públicos al ciudadano, bajo los principios de: productividad, transparencia, control y rendición de cuentas.		
Metas Estratégicas	1. Para el año 2023, En Fondo Para la Vivienda -FOPAVI-, cuente 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 en el Fondo Para la Vivienda -FOPAVI-, estén disponibles de forma digital.	3. Para el año 2026, el 100% de los servicios generales que presta directamente en el Fondo Para la Vivienda -FOPAVI-, estén disponibles de forma digital.
Indicadores	Fondo Para la Vivienda -FOPAVI-, con Programa de Gobierno Electrónico.	Fondo Para la Vivienda -FOPAVI-, con el 100% de los servicios prioritarios y el 50% de los servicios generales disponibles de forma digital.	Fondo Para la Vivienda -FOPAVI-, con el 100% de los servicios generales disponibles de forma digital.

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Período						Responsable	Observaciones
		2021-2026											
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	Adquisición de equipos de cómputo, servidores, así como aumento del ancho de banda del servicio de internet.	Que el 100% de los equipos de cómputo tengan un sistema operativo con soporte y aptos para las tecnologías actuales. Lo cual redundaría en la prestación servicios pronto y eficaces.							Unidades del Fondo para la Vivienda - FOPAVI-	
		Gobierno Eficiente	2. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico	Contratación de recurso humano para la Unidad de Tecnologías de la información.	Desarrollar proyectos tecnológicos e innovar las tecnologías existentes. Estudios de las nuevas tendencias tecnológicas a efecto de poder Implementar y mejorar nuevos procesos para brindar información oportuna y certera.							Unidades del Fondo para la Vivienda - FOPAVI-	
		Gobierno Eficiente	3. Interoperabilidad	Creación de plataforma digital que permita la interconexión entre unidades ejecutoras y ente rector, para consumo de información, así como gestionar acuerdo interinstitucional con el RENAP, MP y SAT.	Agilizar el trámite evitando la burocracia en la gestión de los trámites.							Unidades del Fondo para la Vivienda - FOPAVI-, Renap, Ministerio Público y Superintendencia de	

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Período						Responsable	Observaciones
		2021-2026											
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	20 21	20 22	20 23	20 24	20 25	20 26		
												administración tributaria.	
		Gobierno Eficiente	4. Seguridad informática y de la información	Adquisición de equipos de red.	Sustitución de equipos de red antiguos, lo que permitirá implementar tecnologías de seguridad modernas que sean adecuadas para las amenazas informáticas actuales y futuras.							Unidades del Fondo para la Vivienda - FOPAVI-	
		Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Elaboración del catálogo e inventario de trámites y requisitos, rediseñándolos para su transformación a digital, así como la estandarización de los mismos.	Eliminar o reducir trámites y facilitar el acceso a trámites digitales lo que minimizará el tiempo de respuesta.							Unidades del Fondo para la Vivienda - FOPAVI-	
		Gobierno Eficiente	6. Calidad de los servicios públicos	Implementar evaluación de los servicios institucionales por parte de los usuarios y beneficiarios, así como la supervisión de los resultados de las evaluaciones realizada por los encargados de cada unidad.	Mejora continua en los servicios prestados, ayudando a la eficiencia y cumplimiento de los plazos establecidos en la ley aplicable.							Unidades del Fondo para la Vivienda - FOPAVI-	
		Gobierno Eficiente	7. Descentralización /Desconcentración	Creación de sedes regionales apoyados por sus gobiernos municipales facilitando el traslado de los beneficiarios para los procesos que donde es necesario su presencia física.	Mayor alcance de personas con necesidad de una vivienda digna, proporcionándoles acceso rápido a información y servicios de FOPAVI.							Unidades del Fondo para la Vivienda - FOPAVI-	
		Gobierno Eficiente	8. Estrategia de comunicación interna y externa	Implementación de canales de comunicación que	Información certera, transparente y accesible.							Unidades del Fondo para la	

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	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		
				promuevan la colaboración e intercambio de información rápida y eficiente entre personal de las áreas, habilitando módulos para la consulta ciudadana.								Vivienda - FOPAVI-	
	1.2. Implementar la identidad digital para mejorar la identificación y atención al ciudadano.	Inclusión Digital	10. Identidad digital	Difusión de información por medio de la página institucional y redes sociales institucionales, así como en las radios comunitarias en toda la república.	Aumenta el acceso a la información en las comunidades que se encuentran en ubicaciones de difícil acceso y así puedan conocer los servicios y proyectos de FOPAVI.							Unidades del Fondo para la Vivienda - FOPAVI-	
		Inclusión Digital	11. Firma Electrónica Avanzada	Implementación de firma electrónica avanzada para la documentación que requiera aprobación de la dirección superior.	Minimizar el tiempo necesario para la aprobación de documentos por parte de la dirección superior.							Unidades del Fondo para la Vivienda - FOPAVI-, Ministerio de Finanzas Publicas	
		Inclusión Digital	12. Pagos y servicios en línea										El Fondo para la Vivienda no realiza ningún cobro a la población por sus servicios.
		Inclusión Digital	13. Desarrollo de aplicaciones digitales	Desarrollar sistema de subsidios en línea con funcionalidades como seguridad biométrica para el proceso de solicitud, utilización del código único identificación (CUI) para acceder a las gestiones de la solicitud; así como la implementación de WhatsApp institucional para consultas y gestiones.	Mayor fluidez en la recepción y entrega solicitud de información a los beneficiarios, líderes comunitarios y población en general.							Unidades del Fondo para la Vivienda - FOPAVI-	
		Inclusión Digital	14. Actualización de plataformas informáticas	Mejorar los sistemas informáticos actuales.	Facilitar el uso de los sistemas.							Unidades del Fondo para la	

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	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		
												Vivienda - FOPAVI-	
		Inclusión Digital	15. Conectividad	Centro de cómputo en las sedes departamentales del Fondo para la Vivienda - FOPAVI-	Facilitar el acceso a la información y servicios institucionales.							Unidades del Fondo para la Vivienda - FOPAVI-	
	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	19. Estrategia de comunicación interna y externa	Implementación de plataforma que permita a la población visualizar las soluciones habitacionales entregadas y proyectos en ejecución por área geográfica.	Que la población guatemalteca tenga acceso dicha información.							Unidades del Fondo para la Vivienda - FOPAVI-	
		Educación Digital	21. Alfabetización digital interna y externa	Capacitaciones sobre sistemas implementados al usuario interno y guías de uso para los usuarios externos.	Mejora en las capacidades tecnológicas de los usuarios internos y externos.							Unidades del Fondo para la Vivienda - FOPAVI-	
		Educación Digital	22. Capacitación y formación de servidores públicos	Fomento y apoyo de la capacitación constante de los servidores públicos y prestadores de servicios, tanto en los sistemas institucionales, así como en los temas inherentes a cada área y puesto específico, apoyándose en instituciones como INAP e INTECAP.	Mejora continua en todos los procesos y servicios institucionales.							Unidades del Fondo para la Vivienda - FOPAVI-	
		Educación Digital	23. Divulgación de los servicios públicos	Brindar información y acompañamiento sobre los servicios en línea que presta el Fondo para la Vivienda por medio de las sedes departamentales.	Conocimiento y acceso a los servicios públicos a población.							Unidades del Fondo para la Vivienda - FOPAVI-	

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026				Período						Responsable	Observaciones
		2021-2026												
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	2021	2022	2023	2024	2025	2026			
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.	2.1. Institucionalizar el Programa de Gobierno Electrónico por medio de la creación de un marco legal y una política pública sobre la temática.	Gobierno Eficiente	9. Fortalecimiento del marco legal y político	Ajustar el Reglamento, manuales y normativa interna a las estrategias implementadas para desarrollar el Plan de Gobierno Digital	Fortalecer el marco legal de la Institución							Unidades del Fondo para la Vivienda - FOPAVI-		
	2.2. Analizar y rediseñar los compromisos del país en materia de Gobierno Abierto.	Gestión Transparente	17. Gobierno abierto	Publicación de información relevante en formatos abiertos.	El ciudadano podrá utilizar, reutilizar y redistribuir la información publicada.							Unidades del Fondo para la Vivienda - FOPAVI-		
	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 Gobierno Abierto. (identidad digital).	Inclusión Digital	10. Identidad digital	Fortalecer la presencia en redes sociales mejorando la comunicación con la sociedad civil, academia y sectores productivos.	Participación de la sociedad civil.							Unidades del Fondo para la Vivienda - FOPAVI-		
		Gestión Transparente	16. Datos abiertos	Apertura de Datos Abiertos en el Portal Nacional de Datos Abiertos.	El ciudadano podrá utilizar, reutilizar y redistribuir la información publicada.							Unidades del Fondo para la Vivienda - FOPAVI-		
	2.4. Desarrollar los espacios necesarios para fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones del	Gestión Transparente	18. Participación ciudadana	Implementar mecanismos de evaluación del servicio para que los usuarios evalúen la atención recibida, así como recibir y atender las sugerencias y quejas relativas al funcionamiento de los	Atender a las necesidades y solicitudes de los beneficios, postulantes, líderes comunitarios y demás actores que sean pertinentes al actual de la institución.							Unidades del Fondo para la Vivienda - FOPAVI-		

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Período						Responsable	Observaciones
		2021-2026											
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	20 21	20 22	20 23	20 24	20 25	20 26		
	gobierno y la fiscalización.			servicios que se brindan en la Institución.									
		Gestión Transparente	19. Control y rendición de cuentas	Consulta y seguimiento en línea de trámites y solicitudes.	Transparencia en los procesos.							Unidades del Fondo para la Vivienda - FOPAVI-	
		Gestión Transparente	20. Estrategia de comunicación interna y externa	Fortalecer la presencia en redes sociales mejorando la comunicación con la sociedad civil, academia y sectores productivos.	Mayor presencia en redes sociales.							Unidades del Fondo para la Vivienda - FOPAVI-	

Tabla 8: Superintendencia de Telecomunicaciones -SIT-

Objetivo General	Promover la implementación del Gobierno Digital en la Superintendencia de Telecomunicaciones -SIT, para mejorar la calidad y eficiencia en prestación de servicios públicos al ciudadano, bajo los principios de: productividad, transparencia, control y rendición de cuentas.		
Metas Estratégicas	1. Para el año 2023, la Superintendencia de Telecomunicaciones -SIT- 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 la Superintendencia de Telecomunicaciones -SIT, estén disponibles de forma digital.	3. Para el año 2026, el 100% de los servicios generales que presta directamente la Superintendencia de Telecomunicaciones -SIT, estén disponibles de forma digital.
Indicadores	Superintendencia de Telecomunicaciones -SIT con Programa de Gobierno Electrónico.	Superintendencia de Telecomunicaciones -SIT, con el 100% de los servicios prioritarios y el 50% de los servicios generales disponibles de forma digital.	Superintendencia de Telecomunicaciones -SIT con el 100% de los servicios generales disponibles de forma digital.

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Periodo						Responsable	Observaciones
		2021-2026											
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	Servidores en la nube para proyectos de transformación digital (SERCO-SIT / Banca en Línea)	Minimizar tiempos de respuesta a la población							Unida de Informática	Se espera una mejora continua durante el 2022
		Gobierno Eficiente	2. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico	Investigación técnica en temas tecnológicos, telecomunicaciones, ciberseguridad alianzas con otras instituciones públicas y privadas.	Mejores prácticas aplicadas en área tecnológicas para personal interno y externo							Despacho, Gerencia de Frecuencias, Gerencia de Telefonía, Unidad de Informática, Comunicación Social	
		Gobierno Eficiente	3. Interoperabilidad	Proyecto de creación de plataforma de servicios internos y externos de la Superintendencia de Telecomunicaciones								Despacho, Gerencia Administrativa y Financiera, Unidad de Planificación, Unidad de Informática	

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026				Período						Responsable	Observaciones
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	2021-2026	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	2021	2022	2023	2024	2025	2026		
		Gobierno Eficiente		4. Seguridad informática y de la información	Proyecto de modernización de seguridad informática para la institución								Despacho, Gerencia Administrativa y Financiera, Unidad de Informática	Se cuenta con los servicios básicos por tema presupuestario
		Gobierno Eficiente		5. Simplificación de trámites	En la actualidad se concluye la fase 2 según cronograma del Decreto 5-2021 entregado de manera oficial al CIV y a la GAE								Superintendencia de Telecomunicaciones	Se solicita por parte del CIV las solicitudes ingresen a las Unidades Ejecutoras con mayor antelación
		Gobierno Eficiente		6. Calidad de los servicios públicos	En respuesta a la simplificación de trámites, se crea la plataforma SERCO-SIT para la inscripción, renovación, cancelación de Equipos Terminales Móviles y Tarjetas SIM. Decreto 8-2013	Minimización de tiempos de respuesta a la población y agilización de pagos							Despacho, Registro de Comercializadores, Unidad de Informática	Se aumento la recaudación y se redujeron gastos por traslado por los Usuarios
		Gobierno Eficiente		8. Estrategia de comunicación interna y externa	Programa de Televisión y Revista titulado "Zona Digital"	Fortalecer la imagen institucional y capacitar a la población en temas de telecomunicaciones							Despacho, Comunicación Social	El programa tiene como objetivo, fortalecer conocimientos básicos, promedio de 30 minutos semanales en el canal de Gobierno.
	1.2. Implementar la identidad digital para mejorar la identificación y atención al ciudadano.	Inclusión Digital		10. Identidad digital	Creación y difusión de contenido institucional por medio de las plataformas digitales oficiales.	Fortalecer la imagen institucional e informar a la población en temas de telecomunicaciones							Despacho, Comunicación Social, Informática, Información Pública	Se realiza las actualizaciones periódicas en redes sociales portal institucional
		Inclusión Digital		11. Firma Electrónica Avanzada	Se implemento la Firma electrónica avanzada en uno de nuestros servicios en línea	Seguridad en los documentos autorizados por el Registro de Comercializadores							Despacho, Registro de Comercializadores, Unidad de Informática	Se espera la asignación presupuestaria para ampliarla a otros servicios

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026				Período						Responsable	Observaciones
		2021-2026												
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	2021	2022	2023	2024	2025	2026			
		Inclusión Digital	12. Pagos y servicios en línea	Se concreta proyecto de pagos en línea y banca virtual	Mayor recaudación y minimización de tiempo de servicio							Despacho, Gerencia Administrativa y Financiera, Unidad de Informática	Se espera realizar nuevas alianzas con otros bancos del sistema	
		Inclusión Digital	13. Desarrollo de aplicaciones digitales	Primera fase de Transformación Digital para la institución	Minimizar tiempos de respuesta a la población							Superintendencia de Telecomunicaciones		
		Inclusión Digital	14. Actualización de plataformas informáticas	Proyecto de migración para la modernización digital	Tener versiones modernas y actualizas							Despacho, Unidad de Informática	Poder contar con asignación presupuestaria en los renglones específicos para realizar dicha modernización	
		Inclusión Digital	15. Conectividad	El proyecto de transformación de la SIT pretende la cobertura tanto de los colaboradores internos como de la población guatemalteca	Minimizar tiempos de respuesta a la población							Superintendencia de Telecomunicaciones		
	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	19. Estrategia de comunicación interna y externa	Actualmente se trabaja en conjunto con la Secretaría de Comunicación Social de Presidencia, alimentando la plataforma "Sala de Prensa"	Informar a la población sobre los logros institucionales								Comunicación Social	
		Educación Digital	21. Alfabetización digital interna y externa	Programa de Televisión y Revista titulado "Zona Digital"	Fortalecer la imagen institucional y capacitar a la población en temas de telecomunicaciones								Despacho, Comunicación Social	El programa tiene como objetivo, fortalecer conocimientos básicos, promedio de 30 minutos semanales en el canal de Gobierno.
		Educación Digital	22. Capacitación y formación de servidores públicos	Capacitaciones periódicas en plataforma colaborativa a los colaboradores de la institución	El fortalecimiento tecnológico y de las telecomunicaciones a los colaboradores								Superintendencia de Telecomunicaciones	UIT, CITEL, CEABAD, GOOGLE, CISCO, FORTINET,

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Período						Responsable	Observaciones
		2021-2026											
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	2021	2022	2023	2024	2025	2026		
													CONRED, COMTELCA, IFT
		Educación Digital	23. Divulgación de los servicios públicos	Se actualizaron y publicaron formularios de los servicios de la SIT a la población, así como formularios para indicadores internaciones	Digitalización de formularios							Despacho, Unidad de Planificación, Gerencia de Frecuencias, Gerencia de Telefonía, Gerencia Administrativa y Jurídico	
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.	2.1. Institucionalizar el Programa de Gobierno Electrónico por medio de la creación de un marco legal y una política pública sobre la temática.	Gobierno Eficiente	9. Fortalecimiento del marco legal y político	La SIT es miembro del Comité Nacional de Seguridad por medio del Acuerdo Gubernativo 200-2021	La participación activa de la mesa de trabajo							Despacho, Gerencia Telefonía	
	2.2. Analizar y rediseñar los compromisos del país en materia de Gobierno Abierto.	Gestión Transparente	17. Gobierno abierto	Actualización periódica de boletines estadísticos en materia de telecomunicaciones, así como la estandarización según manual de GAE para los documentos que se publican en formato de Datos Abiertos	Facilitar acceso a datos a la población							Despacho, Unidad de Informática, Unidad de información Pública	
		Inclusión Digital	10. Identidad digital	Se promueve anualmente el evento internacional de las niñas en las TICs	Fomentar la inclusión de las niñas en tecnología y telecomunicaciones								Despacho, Comunicación Social, Unidad de Relaciones Internacionales

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Período						Responsable	Observaciones
		2021-2026											
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	2021	2022	2023	2024	2025	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 Gobierno Abierto. (identidad digital).	Gestión Transparente	16. Datos abiertos	Se conforma comité de datos abiertos y se trabaja en el proyecto de Datos Abiertos	Dar cumplimiento a la ley de datos abiertos							Comité de datos abiertos	En proceso
	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	La SIT promueve la constante participación de la población por medio de la actualización de sus actividades, tanto en Unidad de Acceso a la Información Pública como en los diversos medios de comunicación interna y externa	Brindar información oportuna y actualizada de interés la ciudadanía							Unidad de información pública, Comunicación Social	En proceso
		Gestión Transparente	19. Control y rendición de cuentas	Dentro del POA se especifica acciones de Auditorías internas que son auditadas por Contraloría General de Cuentas, Congreso de Republica, Ministerio de comunicaciones y la sociedad civil	Una gestión transparente							superintendencia de Telecomunicaciones	En proceso
		Gestión Transparente	20. Estrategia de comunicación interna y externa	La estrategia de comunicación se basa en brindar la información sobre los servicios que brinda la Institución, así como sus principales logros a lo interno y externo	Cambiar la percepción de la Institución, mejorando su imagen constantemente							Comunicación Social	

Tabla 9: Unidad de Construcción de Edificios del Estado –UCEE-

Objetivo General	Promover la implementación del Gobierno Digital en la Unidad de Construcción de Edificios del Estado, para mejorar la calidad y eficiencia en prestación de servicios públicos al ciudadano, bajo los principios de: productividad, transparencia, control y rendición de cuentas.		
Metas Estratégicas	1. Para el año 2023, la Unidad de Construcción de Edificios del Estado cuente 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 la Unidad de Construcción de Edificios del Estado, estén disponibles de forma digital.	3. Para el año 2026, el 100% de los servicios generales que presta directamente la Unidad de Construcción de Edificios del Estado, estén disponibles de forma digital.
Indicadores	La Unidad de Construcción de Edificios del Estado con Programa de Gobierno Electrónico.	La Unidad de Construcción de Edificios del Estado, con el 100% de los servicios prioritarios y el 50% de los servicios generales disponibles de forma digital.	La Unidad de Construcción de Edificios del Estado con el 100% de los servicios generales disponibles de forma digital.

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Período						Responsable	Observaciones
		2021-2026											
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	Adecuación de la Infraestructura Tecnológica de la UCEE.	Infraestructura tecnológica con capacidad para soportar y responder correctamente al cumplimiento de las funciones de la institución							Sección de Informática, Compras, Administrativo, Financiero	Infraestructura tecnológica se refiere a equipos, instalaciones y servicios informáticos
		Gobierno Eficiente	3. Interoperabilidad	Implementación de Sistema electrónico ERP (procesos administrativos, financieros, jurídicos, de auditoría interna, planificación, supervisión y de dirección) en la UCEE	Integración y automatización de los procesos institucionales que permite la agilización, autorización, control y monitoreo de la gestión documental							UCEE	Este proceso debe ir acompañado por todos los departamentos de la UCEE
		Gobierno Eficiente	4. Seguridad informática y de la información	Implementación de accesos electrónicos a las distintas oficinas de la UCEE.	Control y seguridad de los ambientes e información física de la UCEE.							Sección de Informática, Compras, Dirección	
		Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Gestión electrónica de las solicitudes de Remozamientos de Centro Educativos y Edificios Públicos (Centros de Salud y Edificios del Estado)	Agilización, control y seguimiento de las solicitudes, de Remozamientos de Centro Educativos y Edificios Públicos (Centros de Salud y Edificios del Estado)							Planificación, Dirección, Sección de Informática	

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	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	5. Simplificación de trámites	Gestión electrónica de las solicitudes de Construcción de Centros Educativos, Centro de Salud y Edificios Públicos	Agilización, control y seguimiento de las solicitudes, de Construcción de Centros Educativos, Centro de Salud y Edificios Públicos							Planificación, Dirección, Sección de Informática	
		Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Gestión electrónica de las solicitudes de Mobiliario Escolar	Agilización, control y seguimiento de las solicitudes de Mobiliario Escolar							Operaciones, Dirección, Sección de Informática	
	1.2. Implementar la identidad digital para mejorar la identificación y atención al ciudadano.	Inclusión Digital	11. Firma Electrónica Avanzada	Implementación de firma electrónica avanzada	Agilización de las autorizaciones en la gestión documental de los procesos institucionales							UCEE	Este proceso debe ir acompañado por todos los departamentos de la UCEE
	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	19. Estrategia de comunicación interna y externa	Realización de boletines informativos con noticias semanales acerca de las actividades que realiza la UCEE	Ciudadanos, empresas e instituciones informados de las actividades de la Institución							Relaciones Públicas	
		Gestión Transparente	19. Estrategia de comunicación interna y externa	Actualizar la página web y redes sociales con las actividades que se realiza la Unidad Ejecutora	Ciudadanos, empresas e instituciones informados de las actividades de la Institución							Relaciones Públicas	
		Gestión Transparente	19. Estrategia de comunicación interna y externa	Generar información para la sala de prensa para dar a conocer los proyectos finalizados de la Unidad Ejecutora.	Ciudadanos, empresas e instituciones informados de las actividades de la Institución y el Gobierno							Relaciones Públicas	
		Educación Digital	21. Alfabetización digital interna y externa	Implementación de plan de capacitaciones del uso de Herramientas Ofimáticas	Personal capacitado en el uso de las herramientas de las tecnologías de la información para el mejor cumplimiento de sus funciones							Sección de Personal, Sección de Informática	

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	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			
	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 Gobierno Abierto. (identidad digital).	Inclusión Digital	10. Identidad digital	Informar por medio de posts o videos a la población el procedimiento correcto para tener acceso a la información de gobierno abierto.	Acceso de los ciudadanos, empresas o instituciones a los datos de gobierno abierto de la institución							Relaciones Públicas, Dirección		
	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	Alimentar las redes sociales con las actividades que se realizan de la institución, entre ellas destacar en vivos de los eventos, posts, y videos para generar participación ciudadana.	Generar un espacio donde ciudadanos, empresas o instituciones puedan estar informados de los avances de la institución							Relaciones Públicas		
		Gestión Transparente	20. Estrategia de comunicación interna y externa	Mantener actualizada la página web para acceso a la información pública, para que los ciudadanos tengan conocimiento de las actividades y procedimientos que realiza la unidad y que estos se puedan manejar de forma transparente. Con acceso fácil y directo a la población como a los colaboradores de la Unidad.	Generar un portal electrónico dinámico y actual que sea de referencia para la consulta y comunicación del ejercicio de las funciones de la UCEE.							Relaciones Públicas, Sección de Informática		

Tabla 10: Unidad de Control y Supervisión -UNCOSU-

Objetivo General	Promover la implementación del Gobierno Digital en la Unidad de Control y Supervisión -UNCOSU-, para mejorar la calidad y eficiencia en prestación de servicios públicos al ciudadano, bajo los principios de: productividad, transparencia, control y rendición de cuentas.		
Metas Estratégicas	1. Para el año 2023, la Unidad de Control y Supervisión -UNCOSU- cuente 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 la Unidad de Control y Supervisión -UNCOSU-, estén disponibles de forma digital.	3. Para el año 2026, el 100% de los servicios generales que presta directamente la Unidad de Control y Supervisión -UNCOSU-, estén disponibles de forma digital.
Indicadores	Unidad de Control y Supervisión -UNCOSU- con Programa de Gobierno Electrónico.	Unidad de Control y Supervisión -UNCOSU-, con el 100% de los servicios prioritarios y el 50% de los servicios generales disponibles de forma digital.	Unidad de Control y Supervisión -UNCOSU- con el 100% de los servicios generales disponibles de forma digital.

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Período						Responsable	Observaciones
		2021-2026											
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	Nuevo servidor WEB. Servidor de Archivo y Registro. Enlace de internet redundante. Mejorar el equipo de oficina.	Infraestructura tecnológica 24x7 Alta disponibilidad de servicios electrónicos. Ofrecer un mejor servicio al público.							UNCOSU	
		Gobierno Eficiente	2. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico	Programas de estudio IPTV. Implementación de APP para Supervisores de Informes Finales.	Información oportuna para toma de decisiones. Que por medio de la APP para supervisores Obtener la Información en tiempo real.							UNCOSU	
		Gobierno Eficiente	3. Interoperabilidad	Creación de Formularios digitales en la WEB	Fluidez de comunicación entre Gobierno y Ciudadano							UNCOSU	
		Gobierno Eficiente	4. Seguridad informática y de la información	Mejorar seguridad informática de -UNCOSU-. Respaldo información en nube o sitio alterno.	Minimizar el riesgo ante ataques cibernéticos y evitar pérdida de información institucional.							UNCOSU	
		Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Implementar que todos los trámites a la -UNCOSU- sean en línea y que sean trazables.	Accesibilidad de la ciudadanía.							UNCOSU	
		Gobierno Eficiente	6. Calidad de los servicios públicos	Implementar un mecanismo de evaluación del servicio digital prestado.	Optimización de los servicios digitales con la experiencia ciudadana en mente.							UNCOSU	
		Gobierno Eficiente	7. Descentralización /Desconcentración	Implementar accesos electrónicos a las plataformas digitales para los Concesionarios. Implementación de Unidad	Accesibilidad desde cualquier lugar del territorio guatemalteco. Brindar un mejor servicio.							UNCOSU	

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Periodo						Responsabl e	Observaciones
		2021-2026											
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	20 21	20 22	20 23	20 24	20 25	20 26		
				administrativa en ciudades con mayores cableoperadores.									
		Gobierno Eficiente	8. Estrategia de comunicación interna y externa	Publicación de avances en gobierno digital de - UNCOSU- en el portal web y redes sociales.	Personal interno y Concesionarios.							UNCOSU	
	1.2. Implementar la identidad digital para mejorar la identificación y atención al ciudadano.	Inclusión Digital	10. Identidad digital	Designación de usuario digital a los concesionarios.	Participación activa de los Concesionarios en las Plataformas Digitales.							UNCOSU	
		Inclusión Digital	11. Firma Electrónica Avanzada	Incorporar a los trámites la firma electrónica avanzada.	Ahorro recursos y eficiencia en el proceso.							UNCOSU	
		Inclusión Digital	12. Pagos y servicios en línea	Creación del programa digital de recepción de boletas de pago. Información mensual de los resultados obtenidos de la - UNCOSU- a través de la WEB.	Actualización de datos en el sistema Interno. Comunicación interna y externa para que todos estén enterados de los avances obtenidos y así mejorar la transparencia.							UNCOSU	
		Inclusión Digital	13. Desarrollo de aplicaciones digitales	Contratar personal para desarrollo de software, plataformas, aplicaciones y sistemas Informáticos.	Aplicaciones, software, plataformas y sistemas informáticos desarrollados e implementados eficientemente.							UNCOSU	
		Inclusión Digital	14. Actualización de plataformas informáticas	Actualización de plataformas y sistemas informáticos de la -UNCOSU-	Plataformas y sistemas informáticos actualizados.							UNCOSU	
		Inclusión Digital	15. Conectividad	Acceso a los nuevos métodos digitales de televisión. Creación de APP para permitir al Usuario Chatear con alguien Interno. Creación y Publicación de contenido en medios digitales y portales WEB de la Unidad.	Capacitación y conocimiento tecnológico del personal de la - UNCOSU-. Por medio de la APP -UNCOSU- para chatear con alguien interno, permitir al Usuario responder dudas inmediatas. Publicación constante en redes sociales.							UNCOSU	
	1.3. Crear un sistema nacional que promueva los principios y valores de la transparencia y la ética	Gestión Transparente	19. Estrategia de comunicación interna y externa	Implementar la plataforma de acceso público de información de expedientes de concesionarios. Actualizar plataforma de denuncias y datos públicos para mejorar la transparencia.	Ciudadanía informada mediante los mecanismos de transparencia implementados.							UNCOSU	

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital 2021-2026	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Periodo						Responsable	Observaciones
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	2021	2022	2023	2024	2025	2026		
	pública; mejorar la imagen de los funcionarios e instituciones públicas.	Educación Digital	21. Alfabetización digital interna y externa	Crear y publicar tutoriales del uso de las plataformas, software y aplicaciones digitales de la -UNCOSU-. Promover cursos de Informática en el personal.	Ciudadanía informada. Contar con un personal actualizado.							UNCOSU	
		Educación Digital	22. Capacitación y formación de servidores públicos	Implementar mecanismos de capacitación a todo el personal interno de la -UNCOSU- para darles a conocer las nuevas plataformas, aplicaciones y software digitales.	Personal capacitado para la utilización de plataformas, aplicaciones y software digital en sus actividades diarias.							UNCOSU	
		Educación Digital	23. Divulgación de los servicios públicos	Divulgar los trámites y solicitudes de la -UNCOSU- en el portal WEB. Publicación de Contenido de trabajo de Campo (Supervisiones).	Disponibilidad y accesibilidad a los trámites y solicitudes. Mantener informada a la Población.							UNCOSU	
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.	2.1. Institucionalizar el Programa de Gobierno Electrónico por medio de la creación de un marco legal y una política pública sobre la temática.	Gobierno Eficiente	9. Fortalecimiento del marco legal y político	Actualización del Marco Normativo de la -UNCOSU- enfocado en los avances tecnológicos de la materia y previendo su constante evolución.	Modernización de la regulación normativa de la -UNCOSU- para su vigencia efectiva.							UNCOSU	
	2.2. Analizar y rediseñar los compromisos del país en materia de Gobierno Abierto.	Gestión Transparente	17. Gobierno abierto	Suministrar la Información requerida por Gobierno Central.	La adecuada creación de estrategias de Gobierno.							UNCOSU	
	2.3. Promover la incorporación y participación activa de la sociedad,	Inclusión Digital	10. Identidad digital	El desarrollo de mesas técnicas entre concesionarios, operadores, usuarios y gobierno para la adecuada prestación del servicio.	La Inclusión entre concesionarios, operadores, usuarios y gobierno para la adecuada prestación del servicio.							UNCOSU	

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Periodo						Responsabl e	Observaciones
		2021-2026											
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	20 21	20 22	20 23	20 24	20 25	20 26		
	academia y sector productivo en las actividades de desarrollo de iniciativas de Gobierno Electrónico y Gobierno Abierto. (identidad digital).	Gestión Transparente	16. Datos abiertos	Proponer conjuntos de datos abiertos de la -UNCOSU- para consideración del Comité de Datos Abiertos del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda.	Cumplimiento a la legislación relacionada en la materia de Datos Abiertos.							UNCOSU	
	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	Implementar espacios para envío de Denuncias y Comentarios por medios digitales.	Participación ciudadana disponibles.							UNCOSU	
		Gestión Transparente	19. Control y rendición de cuentas	Publicación del informe de rendición de cuentas a Gobierno Central.	Informes de rendición de cuentas publicados.							UNCOSU	
		Gestión Transparente	20. Estrategia de comunicación interna y externa	Divulgación de página WEB y redes sociales.	Ciudadanía informada.							UNCOSU	

Tabla 11: Dirección General de Aeronáutica Civil -DGAC-

Objetivo General	Promover la implementación del Gobierno Digital en la Dirección General de Aeronáutica Civil, para mejorar la calidad y eficiencia en prestación de servicios públicos al ciudadano, bajo los principios de: productividad, transparencia, control y rendición de cuentas.		
Metas Estratégicas	1. Para el año 2023, la Dirección General de Aeronáutica Civil 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 la Dirección General de Aeronáutica Civil, estén disponibles de forma digital.	3. Para el año 2026, el 100% de los servicios generales que presta directamente la Dirección General de Aeronáutica Civil, estén disponibles de forma digital.
Indicadores	Dirección General de Aeronáutica Civil con Programa de Gobierno Electrónico.	Dirección General de Aeronáutica Civil, con el 100% de los servicios prioritarios y el 50% de los servicios generales disponibles de forma digital.	Dirección General de Aeronáutica Civil con el 100% de los servicios generales disponibles de forma digital.

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Período						Responsable	Observaciones
		2021-2026											
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	2021	2021	2021	2021	2021	2021		
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	1.Reestructuración de cableado estructurado. 2.Cambio de equipos activos	Estabilidad de conexión							Unidad de Informática	
		Gobierno Eficiente	2.Investigación, innovación y desarrollo tecnológico	1.Capacitaciones y participación en conferencias	Mayor conocimiento de las tendencias tecnológicas							Unidad de Informática	
		Gobierno Eficiente	3.Interoperabilidad	1.Integración de base de datos por medio de módulos internos para las diferentes unidades	Manejo de la información oportuna y complementaria							Unidad de Informática	
		Gobierno Eficiente	4. Seguridad informática y de la información	1.Fortalecimiento de cortafuegos 2.Implementación de sistemas para el control de la ciberseguridad	Contrarrestar los ataques cibernéticos resguardando la información institucional							Unidad de Informática	
		Gobierno Eficiente	5.Simplificación de trámites	1. Inventario de tramites 2.Priorización 3.Desarrollo e implementación de sistemas.	Mejoramiento de los procedimientos externos de la institución							Despacho, Subdirección Técnica y Administrativa	
		Gobierno Eficiente	6. Calidad de los servicios públicos	1.Propuesta de implementación de un mecanismo en línea de retroalimentación con los	Abrir un canal de comunicación efectivo con los usuarios							Unidad de Información Pública/Uni	

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026				Periodo						Responsable	Observaciones
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	2021-2026	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	2021	2021	2021	2021	2021	2021		
					usuarios de nuestros servicios								dad de Informática	
			Gobierno Eficiente	7.Descentralización/Desconcentración	1.Dictar las directrices encaminadas a la descentralización de la institución	Optimizar la Administración Pública							Despacho Superior / Subdirecciones administrativas y técnica	
			Gobierno Eficiente	8. Estrategia de comunicación interna y externa	1.Socializar por medio mailing información relevante de procesos institucionales 2.Desarrollo e implementación de campañas informativas a los usuarios	Lograr comunicación sólida y efectiva							Unidad de Comunicación Social	
	1.2. Implementar la identidad digital para mejorar la identificación y atención al ciudadano.		Inclusión Digital	10. Identidad digital	1.Actualizar la imagen conforme plan de gobierno anual	Unificar la imagen que se proyecta							Unidad de Comunicación Social	
			Inclusión Digital	11. Firma Electrónica Avanzada	1.Adquisición de firma electrónica avanzada, descripción de firmantes. 2.Modificación de manuales de procedimientos 3.Desarrollo de normativas para su implementación	Agilización de trámites en el traslado de información							Unidad de Informática / Unidad de Planificación	
			Inclusión Digital	12. Pagos y servicios en línea	1.Establecer mecanismos de cobro con instituciones bancarias 2.Rediseño de procedimientos de cobro 3.Medios de comunicación para clientes en línea	Mejorar el cobro oportuno. Establecer diferentes medios de comunicación							Unidad de Control de Ingresos	
			Inclusión Digital	13. Desarrollo de aplicaciones digitales	1.Realizar inventario de necesidades relacionadas a módulos dentro del sistema interno. 2.Cronograma de programación	Automatización de procedimientos internos							Unidad de Informática / Unidad de Planificación	
			Inclusión Digital	14. Actualización de plataformas informáticas	1.Procedimiento de actualización y reprogramación de sistemas operativos.	Sistemas licenciados con actualizaciones recurrentes							Unidad de Informática / Unidad de	

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Periodo						Responsable	Observaciones
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	2021-2026	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	2021	2021	2021	2021	2021	2021	
					2. Adquisición de licenciamiento de software							Planificación	
			Inclusión Digital	15. Conectividad	1. Establecer conexiones y equipos redundantes	Estabilidad de los servicios prestados						Unidad de Informática / Unidad de Planificación	
	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	19. Estrategia de comunicación interna y externa	1. Desarrollar e implementar una campaña de datos abiertos que promueva principios y valores de transparencia.	Alcanzar una cultura de transparencia						Unidad de Comunicación Social	
			Educación Digital	22. Capacitación y formación de servidores públicos	1. Desarrollo de programas de capacitación por medios digitales 2. Implementación	Profesionalización del Recurso Humano						Gerencia de Recursos Humanos	
			Educación Digital	23. Divulgación de los servicios públicos	1. Propuesta de divulgación digital de los servicios	Divulgación efectiva de los servicios						Unidad de Información Pública/Unidad de Informática /Unidad de Comunicación Social	
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.	2.1. Institucionalizar el Programa de Gobierno Electrónico por medio de la creación de un marco legal y una política pública sobre la temática.		Gobierno Eficiente	9. Fortalecimiento del marco legal y político	1. Coadyuvar a la elaboración de una propuesta encaminada al fortalecimiento del marco jurídico institucional	Propuesta de actualización del marco jurídico institucional						Unidad de Asesoría Jurídica / Despacho Superior	
	2.2. Analizar y rediseñar los compromisos del país en materia de Gobierno Abierto.		Gestión Transparente	17. Gobierno abierto	1. Atender los lineamientos emanados de Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico	Cumplir con los objetivos de la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico						Despacho Superior/S ubdirecciones Administrativa y Técnica/Unidad de Información Pública	

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026				Periodo						Responsable	Observaciones
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	2021-2026					2021	2021	2021	2021	2021	2021		
	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 Gobierno Abierto. (identidad digital).	Inclusión Digital	10. Identidad digital	1.Actualizar la imagen conforme plan de gobierno anual	Unificar la imagen que se proyecta								Unidad de Comunicación Social / Unidad de Informática	
		Gestión Transparente	16. Datos abiertos	1.Implementar mecanismos que promuevan la participación activa de los ciudadanos	Promover la participación activa de la sociedad								Unidad de Información Pública	
	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	1. Girar las directrices para que se promueva la participación activa de los ciudadanos	Girar directrices a donde corresponda para promover la participación activa de los ciudadanos								Despacho Superior/S ubdirecciones Administrativa y Técnica	
		Gestión Transparente	19. Control y rendición de cuentas	1.Publicar los datos relacionados con la ejecución presupuestaria oportunamente	Publicación y actualización oportuna de la ejecución presupuestaria								Despacho Superior/S ubdirecciones Administrativa y Técnica/Gerencia Financiera	
		Gestión Transparente	20. Estrategia de comunicación interna y externa	1.Desarrollar e implementar una campaña de datos abiertos que promueva la participación ciudadana en la toma de decisiones	Alcanzar una cultura de participación ciudadana en la toma de daciones								Unidad de Comunicación Social	

Tabla 12: Fondo para el Desarrollo de la Telefonía -FONDETEL-

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

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Periodo						Responsable	Observaciones
		2021-2026											
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	1. Gestión en la adquisición de un servidor, para poder tener optimizadas todas las herramientas, equipo, red y plataformas para poder llevar a cabo la transición al ambiente digital.	Poder tener un ambiente óptimo para la implementación del Gobierno Digital.							Área de informática y el Área Administrativa	
		Gobierno Eficiente	2. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico	Gestión en la obtención de herramientas, software, plataforma y aplicaciones, para un desarrollo eficiente en la administración pública.	Poder hacer uso de las herramientas, software y plataformas más eficaces, para la transición digital.							Área de informática y el Área Administrativa	
		Gobierno Eficiente	3. Interoperabilidad	Velar por el correcto funcionamiento e interacción entre plataformas, ambiente de software, sistemas, aplicaciones.	Que exista óptima comunicación entre software, plataformas y aplicaciones.							Área de informática y el Área Administrativa	
		Gobierno Eficiente	4. Seguridad informática y de la información	Implementar la seguridad de vanguardia en la tecnología de la información.	Poder contar con un sistema blindado ante los ataques y amenazas digitales.							Ingeniero en sistemas, Técnico de informática, Encargado de simplificación de trámites y	

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Periodo						Responsa ble	Observacio nes
		2021-2026											
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	20 21	20 22	20 23	20 24	20 25	20 26		
												procedimie ntos.	
		Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Elaboración del inventario de trámites, aplicación de la priorización en la selección de cada uno de los más indispensables.	Conocer y organizar los tramites según su prioridad.							Área de informática y el Área Administrati va	
		Gobierno Eficiente	6. Calidad de los servicios públicos	Fortalecimiento en la atención, gestión administrativa y servicios prestados a la ciudadanía.	Poder prestar un servicio óptimo y eficaz.							Área de informática y el Área Administrati va	
		Gobierno Eficiente	7. Descentralizaci ón/Desconcentr ación	La implementación en la simplificación de trámites, llevara a cabo que los procesos administrativos, no se rijan estrictamente en la institución que los genere. A través de plataformas, software, aplicaciones, sistemas.	Tener un mejor acceso a las gestiones administrativas, tanto interna como externamente.							Área de informática y el Área Administrati va	
		Gobierno Eficiente	8. Estrategia de comunicación interna y externa	Incorporación de la vanguardia digital para la gestión administrativa interna y externa, a través de un sistema tecnológico y aplicaciones.	Llevar a cabo los procesos y procedimientos de una manera más asertiva y eficaz.							Área de Informática y el Área Administrati va	
	1.2. Implementar la identidad digital para mejorar la identificación y atención al ciudadano.	Inclusión Digital	10. Identidad digital	Poner en marcha una campaña publicitaria a través de las redes sociales, para crear la identidad digital de la institución.	Dar a conocer que la institución está en un proceso de cambio digital.							Área de informática y el Área Administrati va	
		Inclusión Digital	11. Firma Electrónica Avanzada	Se implementará la firma electrónica avanzada, mediante la cual cada sujeto podrá validar la gestión administrativa que se esté llevando a cabo.	Tener un nivel óptimo de seguridad en la gestión de procesos internos y externos.							Área de informática y el Área Administrati va	
		Inclusión Digital	13. Desarrollo de aplicaciones digitales	Implementación de aplicación digital en línea, para simplificar los procesos administrativos internos.	Simplificar los procesos, para que la gestión sea eficaz.							Área de informática y el Área Administrati va	

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Periodo						Responsa ble	Observacio nes
		2021-2026											
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	20 21	20 22	20 23	20 24	20 25	20 26		
		Inclusión Digital	14. Actualización de plataformas informáticas	Se llevará a cabo una reestructuración en el equipo informático, red y servidor para que el ambiente digital sea llevado a cabo sin ningún tipo de limitación y contratiempo.	Poder hacer frente de una mejor manera, el cambio que se llevará a cabo.							Área de informática y el Área Administrati va	
	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	19. Estrategia de comunicación interna y externa	Implementar canales óptimos y efectivos de comunicación, entre instituciones, ciudadanía e internamente.	Los procesos serán agilizados, optimizados y mucho más eficaces en menor tiempo.							Área de informática y el Área Administrati va	
		Educación Digital	21. Alfabetización digital interna y externa	Llevar a cabo capacitaciones al personal, para familiarizar acerca de la implementación y manejo del ambiente digital en los procesos y procedimientos administrativos.	Que todo sujeto esté familiarizado con el ambiente digital y su implementación.							Área de informática y el Área Administrati va	
		Educación Digital	22. Capacitación y formación de servidores públicos	Capacitación en el manejo de las aplicaciones, sistemas, software.	Sacar el mayor provecho posible, a la utilización de las tecnologías de la información, en la gestión pública.							Área de informática y el Área Administrati va	
		Educación Digital	23. Divulgación de los servicios públicos	Implementación de campañas informativas a través de las redes sociales y páginas oficiales.	Que la ciudadanía este familiarizada con el cambio digital en las gestiones públicas.							Área de Informática y el Área Administrati va	
	2.1. Institucionalizar el Programa de Gobierno Electrónico por medio de la creación de un marco legal y una política pública sobre la temática.	Gobierno Eficiente	9. Fortalecimiento del marco legal y político	Tener seguimiento por parte del área jurídica en todo lo relacionado con el marco legal de las ejecuciones.	Tener un proceso de digitalización más transparente.							Área jurídica y el Área Administrati va	

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Período						Responsable	Observaciones
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	2021-2026				2021	2022	2023	2024	2025	2026		
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.	2.2. Analizar y rediseñar los compromisos del país en materia de Gobierno Abierto.	Gestión Transparente	17. Gobierno abierto	Elaborar informes periódicos del proceso de digitalización.	Paso fundamental para tener un proceso más transparente.							Área de Informática y el Área Administrativa	
	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 Gobierno Abierto. (identidad digital).	Inclusión Digital	10. Identidad digital	Llevar a cabo campañas publicitarias a través de las redes sociales, dirigida a la ciudadanía, la academia y sector productivo. Para poder crear identificación antes las categorías antes mencionadas.	Que la ciudadanía, academia y sector productivo, este familiarizada con el cambio digital en las gestiones públicas.							Ingeniero en sistemas, Técnico de informática, Encargado de simplificación de trámites y procedimientos.	
		Gestión Transparente	16. Datos abiertos	Elaborar informes periódicos del proceso de digitalización.	Paso fundamental para tener un proceso más transparente.							Área de informática y el Área Administrativa	
	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	Fomentar a la ciudadanía en la participación, evaluación de manera constante el proceso de digitalización de los procesos administrativos.	Que el proceso de digitalización de los procesos administrativos se lleve a cabo de la manera más eficiente y clara para el usuario final.							Área de informática y el Área Administrativa	
		Gestión Transparente	19. Control y rendición de cuentas	Llevar a cabo controles e inventarios.	Tener ejecuciones transparentes.							Área de Auditoría y el Área Administrativa	
		Gestión Transparente	20. Estrategia de comunicación interna y externa	Llevar a cabo espacios para la promoción de comentarios, ideas y mejoras por medio de la opinión de la ciudadanía.	Tener un proceso de digitalización más eficiente y óptimo.							Área de informática y el Área Administrativa	

Tabla 13: Unidad para el Desarrollo de Vivienda Popular -UDEVIPO-

Objetivo General	Promover la implementación del Gobierno Digital en la Unidad Para el Desarrollo de Vivienda Popular -UDEVIPO-, para mejorar la calidad y eficiencia en prestación de servicios públicos al ciudadano, bajo los principios de: productividad, transparencia, control y rendición de cuentas.		
Metas Estratégicas	1. Para el año 2023, la Unidad para el Desarrollo de Vivienda Popular -UDEVIPO-, cuente 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 en la Unidad para el Desarrollo de Vivienda Popular -UDEVIPO-, estén disponibles de forma digital.	3. Para el año 2026, el 100% de los servicios generales que presta directamente en la Unidad para el Desarrollo de Vivienda Popular -UDEVIPO-, estén disponibles de forma digital.
Indicadores	La Unidad para el Desarrollo de Vivienda Popular -UDEVIPO-, con Programa de Gobierno Electrónico.	Unidad Para el Desarrollo de Vivienda Popular -UDEVIPO-, con el 100% de los servicios prioritarios y el 50% de los servicios generales disponibles de forma digital.	Unidad para el Desarrollo de Vivienda Popular -UDEVIPO-, con el 100% de los servicios generales disponibles de forma digital.

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Periodo						Responsable	Observaciones
		2021-2026											
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	Adquisición de servidores, aumento de del ancho de banda del Internet y adquisición de equipos de cómputo.	Que los equipos de cómputo sean aptos contar con las nuevas tecnologías.							Departamento de la Unidad para el Desarrollo de Vivienda Popular.	
		Gobierno Eficiente	2. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico	Contratación Recurso Humano para la Unidad de Tecnologías de Información	Estudiar e implementar las nuevas tecnológicas, así como mejorar los procesos actuales.							Departamento de la Unidad para el Desarrollo de Vivienda Popular.	
		Gobierno Eficiente	3. Interoperabilidad	Creación de plataforma digital que permita la conexión entre unidades ejecutoras.	Agilizar el trámite.							Departamento de la Unidad para el Desarrollo de Vivienda Popular.	
		Gobierno Eficiente	4. Seguridad informática y de la información	Adquisición de equipos de red.	Reemplazar todo el equipo de cómputo antiguo, para poder implementar la seguridad de sistemas más avanzada.							Departamento de la Unidad para el Desarrollo de Vivienda Popular.	

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Periodo						Responsable	Observaciones
		2021-2026				2021	2022	2023	2024	2025	2026		
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados								
		Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Se elaboró el inventario de trámites que se realizan dentro de la Unidad, con el objeto de simplificar y mejorar los tramites que la Unidad otorga a la población en general	Tramites con sus procesos y procedimientos simplificados.							Departamentos de la Unidad para el Desarrollo de Vivienda Popular.	
		Gobierno Eficiente	6. Calidad de los servicios públicos	Fortalecer la calidad de los servicios que presta la Unidad al público en general a través de evaluaciones periódicas de las gestiones realizadas.	Servicios públicos fortalecidos a través de la mejora continua de los mismos.							Departamentos de la Unidad para el Desarrollo de Vivienda Popular.	
		Gobierno Eficiente	7. Descentralización /Desconcentración									Departamentos de la Unidad para el Desarrollo de Vivienda Popular.	La Unidad no cuenta con sedes debido a que la gran mayoría de asentamientos humanos que se administran se encuentran en la ciudad capital.
		Gobierno Eficiente	8. Estrategia de comunicación interna y externa	Implementación de medios de comunicación que puedan promover el intercambio de información.	Información confiable.							Departamentos de la Unidad para el Desarrollo de Vivienda Popular.	
	1.2. Implementar la identidad digital para mejorar la identificación y atención al ciudadano.	Inclusión Digital	10. Identidad digital	Difusión de la información en las radios informativas, en la página institucional y redes sociales de la UDEVIPO.	Facilidad de acceso a la información en las comunidades de ubicaciones con dificultades de acceso y así puedan conocer todos los servicios de la UDEVIPO.							Departamentos de la Unidad para el Desarrollo de Vivienda Popular.	

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026				Periodo						Responsable	Observaciones
		2021-2026					2021	2022	2023	2024	2025	2026		
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados									
1. Impulsar el mejoramiento del servicio civil, la meritocracia, transparencia, control y rendición de cuentas.		Inclusión Digital	11. Firma Electrónica Avanzada	Implementación de la firma electrónica para toda la documentación que requiera aprobación de la dirección superior.	Minimizar tiempo en los procesos y documentos para la aprobación por parte de la dirección superior.								Departamentos de la Unidad para el Desarrollo de Vivienda Popular.	
		Inclusión Digital	12. Pagos y servicios en línea											La Unidad no recibe pagos, debido a que cuenta con un contrato con una entidad bancaria que se encarga del cobro de la cartera crediticia.
		Inclusión Digital	13. Desarrollo de aplicaciones digitales	Implementación de WhatsApp institucional para realizar consultas y gestiones generales, así como Desarrollar sistemas de subsidios en línea para poder conocer el estado de sus trámites.	Facilitar el proceso de consulta en tiempo real.								Departamentos de la Unidad para el Desarrollo de Vivienda Popular.	
		Inclusión Digital	14. Actualización de plataformas informáticas	Mejorar los sistemas informáticos actuales.	Facilitar el uso de los sistemas.								Departamentos de la Unidad para el Desarrollo de Vivienda Popular.	
		Inclusión Digital	15. Conectividad	Unidad de tecnologías de la información mejorada.	Facilitar el acceso a la información y servicios a través de la unidad de tecnologías de la información.								Departamentos de la Unidad para el Desarrollo de Vivienda Popular.	
	1.3. Crear un sistema nacional que promueva los principios y valores de la transparencia y la ética pública;	Gestión Transparente	19. Estrategia de comunicación interna y externa	Mejorar en la plataforma digital de la página web de la Unidad, el acceso a la información sobre la erogación de recursos en tiempo real.	Mejor acceso de población en general sobre la erogación de recursos en proyectos de inversión y gestiones de la Unidad.								Departamentos de la Unidad para el Desarrollo de Vivienda Popular.	

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026				Período						Responsable	Observaciones
		2021-2026					2021	2022	2023	2024	2025	2026		
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados									
	mejorar la imagen de los funcionarios e instituciones públicas.	Educación Digital	21. Alfabetización digital interna y externa	Capacitaciones al usuario interno sobre los sistemas implementados, así como guías de uso para los usuarios externos.	Ampliar el conocimiento y mejorar en las capacidades tecnológicas de los usuarios internos como externos.								Departamento de la Unidad para el Desarrollo de Vivienda Popular.	
		Educación Digital	22. Capacitación y formación de servidores públicos	Impulsar la capacitación periódica de los servidores públicos y prestadores de servicios, en los temas relacionados a cada área de aplicación.	Mejora en las capacidades y conocimientos de los servidores públicos y prestadores de servicios.								Departamento de la Unidad para el Desarrollo de Vivienda Popular.	
		Educación Digital	23. Divulgación de los servicios públicos	Divulgar los servicios en línea que la Unidad presta para la población en general.	Mejorar el conocimiento público de los servicios que presta la Unidad.								Departamento de la Unidad para el Desarrollo de Vivienda Popular.	
2. Hacer eficientes los procesos en las instituciones del Estado, incorporando tecnología y controles que permitan atender y resolver oportunamente e las gestiones de los ciudadanos.	2.1. Institucionalizar el Programa de Gobierno Electrónico por medio de la creación de un marco legal y una política pública sobre la temática.	Gobierno Eficiente	9. Fortalecimiento del marco legal y político	Fortalecer las funciones, estructura orgánica y marco legal de la Unidad, para ser más eficiente en los servicios que se presentan.	Fortalecer la institucionalidad de la Unidad para la mejor prestación de servicios.								Departamento de la Unidad para el Desarrollo de Vivienda Popular.	
	2.2. Analizar y rediseñar los compromisos del país en materia de Gobierno Abierto.	Gestión Transparente	17. Gobierno abierto	Publicación de información generada en la Unidad en formatos abiertos.	La población en general podrá utilizar la información de oficio de acuerdo con el Plan Nacional de Datos Abiertos.								Departamento de la Unidad para el Desarrollo de Vivienda Popular.	
	2.3. Promover la incorporación y participación activa de la sociedad, academia y sector productivo en las actividades de	Inclusión Digital	10. Identidad digital	Fortalecer la presencia en redes sociales.	Aumentar la presencia en redes sociales, a través de publicaciones eventuales, en cobertura de las actividades realizadas en la Unidad a favor de la población en general.								Departamento de la Unidad para el Desarrollo de Vivienda Popular.	

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026				Período						Responsable	Observaciones
		2021-2026					2021	2022	2023	2024	2025	2026		
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados									
	desarrollo de iniciativas de Gobierno Electrónico y Gobierno Abierto. (identidad digital).	Gestión Transparente	16. Datos abiertos	Fortalecer la página web de la Unidad, publicando la información pública de oficio en formatos con datos abiertos.	La población en general podrá utilizar la información de oficio de acuerdo con el Plan Nacional de Datos Abiertos.								Departamento de la Unidad para el Desarrollo de Vivienda Popular.	
	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	Retroalimentar los servicios que presta la Unidad a la población en general, con base a evaluaciones sobre la atención brindada.	Mejorar la atención y servicios que se prestan a la población en general.								Departamento de la Unidad para el Desarrollo de Vivienda Popular.	
		Gestión Transparente	19. Control y rendición de cuentas	Fortalecer el seguimiento a las solicitudes efectuadas vía electrónica por la población en general.	Servicios óptimo y transparente a favor de la población en general.								Departamento de la Unidad para el Desarrollo de Vivienda Popular.	
		Gestión Transparente	20. Estrategia de comunicación interna y externa	Fortalecer la presencia en redes sociales.	Aumentar la presencia en Redes Sociales.								Departamento de la Unidad para el Desarrollo de Vivienda Popular.	

Tabla 14: Fondo Social de Solidaridad -FSS-

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

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Período						Responsable	Observaciones
		2021-2026											
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	1. Actualización de cableado estructurado de red interna, modernización y adquisición de equipos y enlaces de comunicaciones redundantes del Fondo Social de Solidaridad y las unidades adjuntas.	1. Garantizar la continuidad de los servicios digitales con estándares modernos del Fondo Social de Solidaridad.							Fondo Social de Solidaridad	Informática, Administrativo, Contrataciones
		Gobierno Eficiente	2. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico	1. Crear y ejecutar un programa de innovación tecnológica constante basado en la implementación de tecnologías en la nube y locales.	1. El fácil acceso a la información de una manera sencilla y eficiente.							Fondo Social de Solidaridad	Informática
		Gobierno Eficiente	3. Interoperabilidad	1. Crea y ejecutar Servicios Web para la comunicación de los sistemas internos del Fondo Social de Solidaridad con interfaces de sistemas externos.	1. Promover la conectividad y los flujos de información de sistemas externos al Fondo Social de Solidaridad							Fondo Social de Solidaridad	Informática
		Gobierno Eficiente	4. Seguridad informática y de la información	1. Adquirir e implementar equipos de seguridad de red, perimetral y de almacenamiento masivo, crear políticas de acceso a la información y programas de respaldo de datos constantes.	1. Resguardar la información crítica del Fondo Social de Solidaridad.							Fondo Social de Solidaridad	Informática, Administrativo, Contrataciones
		Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	1. Realizar un análisis de los procesos existentes y realizar una reingeniería que optimice y simplifique los tramites del Fondo Social de Solidaridad	1. Contar con la optimización de los tramites.							Fondo Social de Solidaridad	Todas las unidades

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Período						Responsable	Observaciones
		2021-2026				2021	2022	2023	2024	2025	2026		
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados								
	1.2. Implementar la identidad digital para mejorar la identificación y atención al ciudadano.	Gobierno Eficiente	8. Estrategia de comunicación interna y externa	1. Crear y ejecutar un programa de comunicación en redes sociales y en las páginas web con las que cuenta el Fondo Social de Solidaridad.	1. Socializar la identidad digital del Fondo Social de Solidaridad							Fondo Social de Solidaridad	Comunicación Social
		Inclusión Digital	10. Identidad digital	1. Actualización de las páginas web de internet que identifican en el ciber espacio al Fondo Social de Solidaridad	1. Fácil identificación y reconocimiento en internet del Fondo Social de Solidaridad							Fondo Social de Solidaridad	Informática, Comunicación Social
		Inclusión Digital	11. Firma Electrónica Avanzada	1. Crear las herramientas informáticas para la implementación de la firma electrónica en la generación de documentos digitales del Fondo Social de Solidaridad.	1. Garantizar la autenticidad de todos los documentos digitales del Fondo Social de Solidaridad							Fondo Social de Solidaridad	Informática, Jurídico
		Inclusión Digital	13. Desarrollo de aplicaciones digitales	1. Crear y contratar el desarrollo de herramientas de software para la automatización de procesos del Fondo Social de Solidaridad.	1. Contar con las aplicaciones digitales necesarias para la automatización de los procesos							Fondo Social de Solidaridad	Informática, Administrativo, Contrataciones
		Inclusión Digital	14. Actualización de plataformas informáticas	1. Crear un programa de mantenimiento y actualización constante de las herramientas informáticas creadas para el Fondo Social de Solidaridad	1. Contar con plataformas informáticas actualizadas según los estándares modernos de tecnología							Fondo Social de Solidaridad	Informática
		Inclusión Digital	15. Conectividad	1. Adquirir y contratar servicios de enlaces de comunicaciones de datos e internet redundantes para el Fondo Social de Solidaridad.	1. Garantizar la continuidad de los servicios digitales del Fondo Social de Solidaridad.							Fondo Social de Solidaridad	Informática, Administrativo, Contrataciones
	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	19. Estrategia de comunicación interna y externa	1. Crear y ejecutar un programa de comunicación en redes sociales y en las páginas web con las que cuenta el Fondo Social de Solidaridad.	1. Socializar la identidad digital del Fondo Social de Solidaridad							Fondo Social de Solidaridad	Comunicación Social
	2.3. Promover la incorporación y participación activa de la sociedad, academia y sector productivo en las actividades de	Inclusión Digital	10. Identidad digital	1. Actualización de las páginas web de internet que identifican en el ciber espacio al Fondo Social de Solidaridad	1. Fácil identificación y reconocimiento en internet del Fondo Social de Solidaridad							Fondo Social de Solidaridad	Informática

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Periodo						Responsable	Observaciones
		2021-2026											
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	2021	2022	2023	2024	2025	2026		
	desarrollo de iniciativas de Gobierno Electrónico y Gobierno Abierto. (identidad digital).												
	2.4. Desarrollar los espacios necesarios para fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones del gobierno y la fiscalización.	Gestión Transparente	19. Control y rendición de cuentas	1. Agilizar los procesos de Acceso a la información pública utilizando herramientas tecnológicas.	1. Fácil fiscalización publica							Fondo Social de Solidaridad	Información Publica
		Gestión Transparente	20. Estrategia de comunicación interna y externa	1. Crear y ejecutar un programa de comunicación en redes sociales y en las páginas web con las que cuenta el Fondo Social de Solidaridad.	1. Socializar la identidad digital del Fondo Social de Solidaridad							Fondo Social de Solidaridad	Comunicación Social

Tabla 15: Dirección General de Transportes -DGT-

Objetivo General	Promover la implementación del Gobierno Digital en la Dirección General de Transportes -DGT-, para mejorar la calidad y eficiencia en prestación de servicios públicos al ciudadano, bajo los principios de: productividad, transparencia, control y rendición de cuentas.		
Metas Estratégicas	1. Para el año 2023, la Dirección General de Transportes -DGT- cuente 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 la Dirección General de Transportes -DGT-, estén disponibles de forma digital.	3. Para el año 2026, el 100% de los servicios generales que presta directamente la Dirección General de Transportes -DGT-, estén disponibles de forma digital.
Indicadores	Dirección General de Transportes -DGT- con Programa de Gobierno Electrónico.	Dirección General de Transportes -DGT-, con el 100% de los servicios prioritarios y el 50% de los servicios generales disponibles de forma digital.	Dirección General de Transportes -DGT- con el 100% de los servicios generales disponibles de forma digital.

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Período						Responsable	Observaciones
		2021-2026											
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	Realizar diagnóstico de infraestructura tecnológica actual para identificar las necesidades en la aplicación de gobierno electrónico, así como las capacidades de conectividad necesarias para su implementación.	Determinar capacidades actuales							Unidad de Tecnología de la Información	Acompañamiento externo
		Gobierno Eficiente	2. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico	Implementar nuevas herramientas y equipos tecnológicos.	Mejora continua y ampliación de cobertura.							Unidad de Tecnología de la Información	Acompañamiento externo
		Gobierno Eficiente	3. Interoperabilidad	Establecer alianzas estratégicas y/o convenios con diferentes instituciones (RENAP, SAT, BANRURAL, entre otros).	Pagos en línea al servicio de la población, ampliación de cobertura por parte de DGT y simplificación de trámites.							Autoridades superiores DGT	Previa aprobación de las autoridades superiores del CIV
		Gobierno Eficiente	4. Seguridad informática y de la información	Velar por la integridad, disponibilidad, privacidad, control, autenticidad y almacenaje de la información.	Protección de la información							Unidad de Tecnología de la Información	Acompañamiento externo

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	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	5. Simplificación de trámites	Reingeniería en procesos, mejor manejo de tiempos.	Menor tiempo de espera para usuarios							Unidad o Departamento a cargo del proceso	Apoyo de la Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional
		Gobierno Eficiente	6. Calidad de los servicios públicos	Mejora continua para optimizar procesos.	Mejora de atención al usuario							Unidad o Departamento a cargo del proceso	Apoyo de la Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional
		Gobierno Eficiente	7. Descentralización/Desconcentración	Implementar ventanillas de atención al usuario en diferentes regiones del país.	Mejora de atención al usuario							Departamento de Sedes Regionales	
		Gobierno Eficiente	8. Estrategia de comunicación interna y externa	Establecer canales de comunicación entre miembros de la institución y canales de atención al usuario.	Información asertiva							Unidad o Departamento a cargo del proceso	Apoyo de la Unidad de Comunicación Social
	1.2. Implementar la identidad digital para mejorar la identificación y atención al ciudadano.	Inclusión Digital	10. Identidad digital	Crear identificación institucional	Dar a conocer las funciones y servicios de la institución							Autoridades superiores DGT	Apoyo de las Unidades de la institución
		Inclusión Digital	11. Firma Electrónica Avanzada	Certificar la integridad de los documentos.	Confianza en servidores públicos y usuarios							Autoridades superiores DGT	Acompañamiento externo
		Inclusión Digital	12. Pagos y servicios en línea	Crear alianzas estratégicas con entidades bancarias y creación de servicios electrónicos en portal web oficial,	Pagos a través de banca virtual							Autoridades superiores DGT	Acompañamiento externo
		Inclusión Digital	13. Desarrollo de aplicaciones digitales	Crear aplicación para la gestión y/o verificación del estado de los trámites administrativos.	Mejora de atención al usuario							Autoridades superiores DGT	Acompañamiento externo
		Inclusión Digital	14. Actualización de plataformas informáticas	Actualizar constantemente las diferentes plataformas	Mejora de atención al usuario							Autoridades superiores DGT	Acompañamiento externo
		Inclusión Digital	15. Conectividad	Procurar la conectividad ininterrumpida con las demás instituciones y los servicios en línea.	Mejora de atención al usuario							Autoridades superiores DGT	Acompañamiento externo
	1.3. Crear un sistema nacional que promueva los principios y valores	Gestión Transparente	19. Estrategia de comunicación interna y externa	Establecer canales de comunicación informativos.	Información asertiva							Unidad o Departamento a cargo del proceso	Apoyo de la Unidad de Comunicación Social

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Período						Responsable	Observaciones
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos											
	de la transparencia y la ética pública; mejorar la imagen de los funcionarios e instituciones públicas.	Educación Digital	21. Alfabetización digital interna y externa	Elaborar instructivos sobre la utilización de herramientas digitales	Información asertiva							Unidad de Tecnologías de la Información	Apoyo de la Unidad de Comunicación Social
		Educación Digital	22. Capacitación y formación de servidores públicos	Capacitar al personal para la correcta aplicación de las herramientas digitales	Información asertiva							Departamento de Recursos Humanos	Unidad de Tecnologías de la Información
		Educación Digital	23. Divulgación de los servicios públicos	Mantener canales de comunicación informativos.	Información asertiva							Unidad o Departamento a cargo del proceso	Apoyo de la Unidad de Comunicación Social
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.	2.1. Institucionalizar el Programa de Gobierno Electrónico por medio de la creación de un marco legal y una política pública sobre la temática.	Gobierno Eficiente	9. Fortalecimiento del marco legal y político	Elaborar herramientas Legales para la correcta aplicación de los diferentes procesos	Institucionalización							Unidad de asesoría jurídica	
	2.2. Analizar y rediseñar los compromisos del país en materia de Gobierno Abierto.	Gestión Transparente	17. Gobierno abierto	Crear lineamientos específicos para la correcta publicación de las gestiones administrativas	Institucionalización							Unidad de asesoría jurídica	
	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 Gobierno Abierto. (identidad digital).	Inclusión Digital	10. Identidad digital	Habilitar accesos a los diferentes servicios de la institución.	Facilitar la gestión de trámites dentro de la institución							Unidad o Departamento a cargo del proceso	
		Gestión Transparente	16. Datos abiertos	Habilitar accesos para el seguimiento en ruta crítica de procesos	Ver en tiempo real el avance de un trámite o gestión							Unidad o Departamento a cargo del proceso	
	2.4. Desarrollar los espacios necesarios para fomentar la	Gestión Transparente	18. Participación ciudadana	Crear mecanismos de retroalimentación.	Aplicar mejoras a los procesos de la institución							Unidad de Comunicación Social / monitoreo	

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Período						Responsa ble	Observacion es
		2021-2026											
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	20 21	20 22	20 23	20 24	20 25	20 26		
	participación ciudadana en la toma de decisiones del gobierno y la fiscalización.	Gestión Transparente	19. Control y rendición de cuentas	Registrar y documentar procesos administrativos y financieros.	Fiscalizar procesos por parte de universidades, organizaciones de la sociedad civil y otros							Unidad o Departame nto a cargo del proceso	
		Gestión Transparente	20. Estrategia de comunicación interna y externa	Habilitar medios y canales de comunicación directa.	Incrementar la participación ciudadana							Unidad de Comunicaci ón Social / monitoreo	

Tabla 16: Dirección General de Protección y Seguridad Vial -PROVIAL-

Objetivo General	Promover la implementación del Gobierno Digital en la Dirección General de Protección y Seguridad Vial, para mejorar la calidad y eficiencia en prestación de servicios públicos al ciudadano, bajo los principios de: productividad, transparencia, control y rendición de cuentas.		
Metas Estratégicas	1. Para el año 2023, la Dirección General de Protección y Seguridad Vial, cuente 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 la Dirección General de Protección y Seguridad Vial, estén disponibles de forma digital.	3. Para el año 2026, el 100% de los servicios generales que presta directamente la Dirección General de Protección y Seguridad Vial, estén disponibles de forma digital.
Indicadores	Dirección General de Protección y Seguridad Vial, con Programa de Gobierno Electrónico.	Dirección General de Protección y Seguridad Vial, con el 100% de los servicios prioritarios y el 50% de los servicios generales disponibles de forma digital.	Dirección General de Protección y Seguridad Vial, con el 100% de los servicios generales disponibles de forma digital.

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Periodo						Responsable	Observaciones
		2021-2026											
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	Evaluar y diagnosticar el estado de la infraestructura tecnológica y los servicios que brindan la Dirección General de Protección y Seguridad Vial	Informe sobre las mejoras que se pueden llevar a cabo en el hardware que utiliza PROVIAL							Tecnología de la Información	
				Mejorar y actualizar la infraestructura tecnológica en la Dirección General de Protección y Seguridad Vial	Con los resultados del informe se evaluará la inversión y planificación para la propuesta de las mejoras								
				Contratar los servicios de la nube y otros para el fortalecimiento de la estructura tecnológica en la Dirección General de Protección y Seguridad Vial	Se realizará evaluación presupuestaria para dichas propuestas de almacenamiento en la nube								
		Gobierno Eficiente	2. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico	Promover progresivamente, la disminución o eliminación de los requisitos para el ciudadano; esto a través de un gobierno simple y digital.	Se basará bajo lo establecido en los requisitos y tiempos de información pública							Tecnología de la Información y Unidad de Planificación y Desarrollo institucional	
		Gobierno Eficiente	3. Interoperabilidad	Integrar sistemas informativos de los ministerios y otras instituciones vinculadas a los trámites	Bajo las directrices generadas por Despacho Superior							Tecnología de la Información	

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		
				Fortalecer las capacidades del recurso humano de la Dirección General de Protección y Seguridad Vial para interoperabilidad de los sistemas	Se verificará presupuesto y perfiles de puesto							Departamento de Recursos Humanos	
		Gobierno Eficiente	4. Seguridad informática y de la información	Mejorar y actualizar la seguridad informática en hardware y software	Seguridad de los archivos internos de PROVIAL							Tecnología de la Información	
		Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Identificar, priorizar y elaborar un inventario de trámites que se dan en la Dirección General de Protección y Seguridad Vial	Propuesta e implementación de control de expedientes internos.							Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	
				Eliminar o reducir los tramites que sean posibles	Se realizará por medio del Decreto 5-2021							Tecnología de la Información y Unidad de Planificación y Desarrollo institucional	
				Rediseñar los tramites pensando en la experiencia ciudadana	Se realiza por medio del Decreto 5-2021								
				Digitalizar tramites simplificados de forma estandarizada	Se realizará por medio del Decreto 5-2021								
				Diseñar e implementar un Plan Nacional de Simplificación de Trámites (PNST), definiendo metodología, modelo de gobernanza y hoja de ruta para simplificar tramites	Del resultado de la simplificación de trámites administrativos se realizará el análisis, verificación e implementación del sistema								
		Gobierno Eficiente	6. Calidad de los servicios públicos	Rediseñar los tramites pensando en facilitar los procesos a la ciudadana.	Se realizará por medio del Decreto 5-2021							Sub Dirección Administrativa y Financiera y Sub Dirección de Operaciones	
		Gobierno Eficiente	7. Descentralización /Desconcentración	Facilitar el acceso a los trámites digitales.	Implementación de firma electrónica							Unidad de Tecnología de la Información	
		Gobierno Eficiente	8. Estrategia de comunicación interna y externa	Diseñar e implementar un plan de capacitación en tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y servicios digitales para ciudadanos servidores públicos y empresas	Se diseñará en base a los avances de la implementación de sistemas digitales y tramites tecnológicos a clientes internos y externos.							Departamento de Recursos Humanos y Unidad de Tecnología de la Información	

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	Crear sistemas digitales con las distintas instituciones del organismo ejecutivo y otros presentadores de servicios públicos (Migración - MINGOB- SAT, RENAP, IGSS, etc.) para promover la identidad digital del ciudadano como un mecanismo de gestión ágil y seguro.	Convenios interinstitucionales							Tecnología de la Información	
		Inclusión Digital	11. Firma Electrónica Avanzada	Elaborar un diagnóstico sobre la implementación de la firma electrónica avanzada	Se realizará evaluación de la implementación y mejoras hacia los trámites administrativos							Tecnología de la Información	
				Implementar el uso de la firma electrónica avanzada en la Dirección General de Protección y Seguridad Vial	En fase de evaluación e implementación								
				Promover la ejecución de una estrategia de implementación de la firma digital avanzada en la Dirección General de Protección y Seguridad Vial	En fase de evaluación e implementación								
		Inclusión Digital	12. Pagos y servicios en línea	Implementar sistemas de pagos en línea en la Dirección General de Protección y Seguridad Vial	Se realizará evaluación de la implementación y mejoras hacia los trámites administrativos.							Tecnología de la Información y la Subdirección Administrativa y Financiera	
		Inclusión Digital	13. Desarrollo de aplicaciones digitales	Fomentar la creación de aplicaciones digitales para la facilidad de uso en el ciudadano, auxiliándolo en temas referentes a carreteras y accidentes viales	Se realizará evaluación de la creación de las aplicaciones para auxilio del ciudadano.							Tecnología de la Información	
		Inclusión Digital	14. Actualización de plataformas informáticas	Implementar herramientas tecnológicas, como acceso a plataformas de información móvil, para solicitud de asistencia vial a la ciudadanía	Evaluación de implementación de sistemas								
		Inclusión Digital	15. Conectividad	Se debe ampliar la cobertura de Internet, de mejor calidad y potencia.	Se evaluará implementación y cobertura de proveedores								

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		
	1.3. 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	19. Estrategia de comunicación interna y externa	Fortalecer 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.	Se trabajará en propuestas de implementación, diseño y planificación de capacitaciones enmarcadas en la cultura organizacional de la institución							Departamento de Recursos Humanos y Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	
		Educación Digital	21. Alfabetización digital interna y externa	Diseñar e implementar un programa de fortalecimiento de capacidades de los servidores públicos en temas de Gobierno Digital	Se trabajará en propuestas de implementación, diseño y planificación de capacitaciones enmarcadas en gobierno digital							Tecnología de la Información	
				Diseñar e implementar un programa de fortalecimiento de capacidades de los usuarios de servicios públicos en temas de Gobierno Digital	Se trabajará en propuestas de implementación, diseño y planificación de capacitaciones enmarcadas en gobierno digital								
		Educación Digital	22. Capacitación y formación de servidores públicos	Implementar programas contribuyan a mitigar las situaciones de exclusión social a través del uso intensivo de las tecnologías digitales	Se trabajará en propuestas de implementación, diseño y planificación de capacitaciones enmarcadas en gobierno digital							Departamento de Recursos Humanos	
		Educación Digital	23. Divulgación de los servicios públicos	Implementar 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	Se basará bajo lo establecido en los requisitos y tiempos de información pública							Tecnología de la Información	

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		
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.	2.1. Institucionalizar el Programa de Gobierno Electrónico por medio de la creación de un marco legal y una política pública sobre la temática.	Gobierno Eficiente	9. Fortalecimiento del marco legal y político	Dar seguimiento a la iniciativa 5766-2020 Ley para la Simplificación de Trámites Administrativos, iniciativa 4090-2009 Ley de Protección de Datos personales e implementar la Política Nacional de Datos Abiertos	Se esperará a ser aprobada, Se verificará lo indicado en la Política antes mencionada para ver propuestas							Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	
	2.2. Analizar y rediseñar los compromisos del país en materia de Gobierno Abierto.	Gestión Transparente	17. Gobierno abierto	Ejecutar el programa de Gobierno Electrónico en la Dirección General de Protección y Seguridad Val	Se evaluará la implementación							Tecnología de la Información y Unidad de Planificación y Desarrollo institucional	
	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 Gobierno Abierto. (identidad digital).	Inclusión Digital	10. Identidad digital	Fomentar el aprendizaje y la voluntad de profundizar en la cultura digital.	Se establecerán propuestas de capacitaciones orientadas en la cultura digital							Tecnología de la Información	
		Gestión Transparente	16. Datos abiertos	Implementar canales de comunicación digital, para que los ciudadanos se retroalimenten y participen en los procesos de la Dirección General de Protección y Seguridad Vial.	Se realizará evaluación de la implementación y mejoras hacia los trámites administrativos								
	2.4. Desarrollar los espacios	Gestión Transparente	18. Participación ciudadana	Mejorar la comunicación entre el gobierno y los ciudadanos	Información publica								

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Período						Responsable	Observaciones
		2021-2026											
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	2021	2022	2023	2024	2025	2026		
	necesarios para fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones del gobierno y la fiscalización.	Gestión Transparente	19. Control y rendición de cuentas	Realizar los Documentos Respektivos para el control y evaluación de la Ejecución de Presupuesto y Actividades de la Dirección General de Protección y Seguridad Vial	Se establezca con los departamentos correspondientes							Unidad de Auditoría Interna	
		Gestión Transparente	20. Estrategia de comunicación interna y externa	Diseñar e implementar un programa de fortalecimiento en transparencia y ética pública para funcionarios y servidores públicos	Se diseñará un programa de capacitaciones y código de ética institucional							Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	

Tabla 17: Instituto Nacional de Sismología, Vulcanología, Meteorología e Hidrología

Objetivo General	Promover la implementación del Gobierno Digital en el Instituto Nacional de Sismología, Vulcanología, Meteorología e Hidrología, para mejorar la calidad y eficiencia en prestación de servicios públicos al ciudadano, bajo los principios de: productividad, transparencia, control y rendición de cuentas.		
Metas Estratégicas	1. Para el año 2023, el Instituto Nacional de Sismología, Vulcanología, Meteorología e Hidrología cuente 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 Instituto Nacional de Sismología, Vulcanología, Meteorología e Hidrología, estén disponibles de forma digital.	3. Para el año 2026, el 100% de los servicios generales que presta directamente el Instituto Nacional de Sismología, Vulcanología, Meteorología e Hidrología, estén disponibles de forma digital.
Indicadores	Instituto Nacional de Sismología, Vulcanología, Meteorología e Hidrología con Programa de Gobierno Electrónico.	Instituto Nacional de Sismología, Vulcanología, Meteorología e Hidrología, con el 100% de los servicios prioritarios y el 50% de los servicios generales disponibles de forma digital.	Instituto Nacional de Sismología, Vulcanología, Meteorología e Hidrología con el 100% de los servicios generales disponibles de forma digital.

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Periodo						Responsable	Observaciones
		2021-2026											
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	Proyecto de mejoramiento de infraestructura de red interna	Mejoramiento de la conectividad entre los usuarios, en la red local con cable categoría 6, con nuevo anillo de fibra óptica.							INSIVUMEH	
				Ampliar la red de monitoreo a nivel nacional con las estaciones meteorológicas, sismológicas, hidrológicas y vulcanológicas	1. Obtención de información en tiempo cuasi real a través de la conectividad con municipalidades, instituciones públicas y/o privadas. 2. Alimentación de información a las plataformas de INSIVUMEH para la generación de estadísticas. 3. Proveer de información constante a la población guatemalteca sobre eventos naturales.							INSIVUMEH	
		Gobierno Eficiente	2. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico	Creación de un sistema integral de monitoreo	1. Disponer de un equipo que cumpla las características necesarias para ejecutar el sistema integral de monitoreo, el cual permita que se realicen las actividades técnicas-científicas. 2. Contar con un software que permita tener una base de datos integral, relacional y efectiva para informar de forma visual y gráfica las estadísticas del estado actual de las geociencias.							INSIVUMEH	
				Sistema de gestión de recurso humano	1. Contar con una herramienta que ayude a la unidad de Recursos Humanos a que sea más eficiente y							INSIVUMEH	

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital 2021-2026	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Periodo						Responsable	Observaciones
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	2021	2022	2023	2024	2025	2026		
					ayude a mejorar y agilizar el proceso de contratación de personal.								
				Sistema de gestión de compras	1. Contar con una herramienta tecnológica capaz de administrar y mejorar la gestión de las compras que son realizadas en la institución. 2. Contar con sistema que permita de forma automatizada la realización de procesos de solicitudes que agilice de forma significativa las labores del personal de la sección de compras.							INSIVUMEH	
				Sistema de gestión bodega	1. Contar con un software que permita registrar todo el movimiento de entrada y salida relacionado con la bodega y los insumos. 2. Minimizar los riesgos de pérdida o deterioro de los insumos de la institución.							INSIVUMEH	
				Sistema de automatización de procesos en la gestión administrativa	1. Contar con un software que permita la automatización de todos los procesos técnicos y administrativos. 2. Implementar un mejor control de los servicios y tener KPI's reales de los departamentos administrativos y técnicos.								
		Gobierno Eficiente	3. Interoperabilidad	Implementación de plataforma de servicios electrónicos y APIs externas	1. Contar con un software que permita la interoperabilidad con instituciones que requieran hacer uso de la información producida por la institución en formatos legibles por los sistemas de información. 2. Contar con una administración eficiente de los usuarios externos por medio de API Keys para la seguridad de la información.							INSIVUMEH	

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026				Período						Responsable	Observaciones
		2021-2026					2021	2022	2023	2024	2025	2026		
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	Implementación de equipo de seguridad perimetral	1. Contar con equipo especializado en la protección de la infraestructura tecnológica. 2. Mejorar la disponibilidad de la infraestructura tecnológica. 3. Aumentar la seguridad de la comunicación entre equipos de la red. 4. Proteger las aplicaciones y la información ante vulnerabilidades y amenazas del servicio de lectura de datos de las estaciones de INSIVUMEH y los servicios externos.							INSIVUMEH		
	1.2. Implementar la identidad digital para mejorar la identificación y atención al ciudadano.	Inclusión Digital	13. Desarrollo de aplicaciones digitales	Software informático para dispositivos móviles	1. Contar con una plataforma web de acceso libre para disponer de los indicadores de la geociencia. 2. Tener una aplicación móvil de libre acceso, que permita al ciudadano tener acceso a la información de sus intereses. 3. Contar con una aplicación web para la gestión de todos los procesos administrativos internos y operativos. 4. Instalar capacidades institucionales para la producción de contenido multimedia en relación a la información climática y derivados. 5. Contar con plataformas en su totalidad estén capacitadas para informar en tiempo real a la ciudadanía de eventos naturales.							INSIVUMEH		
		Inclusión Digital	14. Actualización de plataformas informáticas	Página Institucional	1. Brindar una plataforma amigable enfocado en la atención al ciudadano. 2. Mejorar la accesibilidad de la página para acceder de forma efectiva a los recursos de la institución								INSIVUMEH	

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital 2021-2026	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Periodo						Responsable	Observaciones
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	2021	2022	2023	2024	2025	2026		
	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	19. Estrategia de comunicación interna y externa	Módulo de seguimiento de documentos internos y externos.	1. Contar con un sistema que permita de forma automatizada realizar procesos de control sobre la traza que deja un documento permite la búsqueda eficaz de este y darle el uso que se necesite sobre el mismo.							INSIVUMEH	
	2.2. Analizar y rediseñar los compromisos del país en materia de Gobierno Abierto.	Gestión Transparente	17. Gobierno abierto	Portal de transparencia	1. Contar con un sistema de datos abiertos, los cuales deberán estar publicados las 24 horas y los 365 días del año en el portal público, y que permita contar con una opción para que los ciudadanos puedan solicitar de forma automatizada la información específica.							INSIVUMEH	
	2.4. Desarrollar los espacios necesarios para fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones del gobierno y la fiscalización.	Gestión Transparente	20. Estrategia de comunicación interna y externa	Plataforma de verificación e integridad de la información.	1. Contar con un sistema de certificación de la información generada por INSIVUMEH mediante un código QR, con la finalidad que la población guatemalteca o las diferentes dependencias del Gobierno de Guatemala tengan una forma de constatar que la información es verídica.							INSIVUMEH	

8. Seguimiento y Evaluación

Para verificar el cumplimiento de las acciones del Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026, cada Unidad Ejecutora del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, elaborará un informe cuatrimestral en el que describirá el avance obtenido conforme a la Matriz de Programación en el proceso de implementación del Gobierno Digital.

Adicional, la máxima autoridad del Ministerio solicitará evaluaciones periódicas, de manera que el proceso de implementación del Gobierno Digital dentro del Ministerio, avance en función de las necesidades, así como de las capacidades físicas y financieras de cada Unidad Ejecutora.

Con base a la matriz de programación, se recomienda realizar una matriz de seguimiento, la cual debe contener información descrita en el plan, hasta las actividades principales (según ejemplo)

Proyecto / Actividad	Responsable	Medio de verificación	Actividades Principales	Detalle del avance	%Avance

9. Listado de Siglas

BID	Banco Internacional de Desarrollo
CEABAD	Centro de Estudios Avanzados en Banda Ancha para el Desarrollo
CITEL	Comisión Interamericana de Telecomunicaciones
COMTELCA	Comisión Técnica Regional de Telecomunicaciones
CONCIBER	Comité Nacional de Seguridad Cibernética
COVIAL	Unidad Ejecutora de Conservación Vial
DGAC	Dirección General de Aeronáutica Civil
DGCT	Dirección General de Correos y Telégrafos
DGRTN	Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional
DGT	Dirección General de Transportes
DTI	Dirección de Tecnologías de la Información
FONDETEL	Fondo para el Desarrollo de la Telefonía
FOPAVI	Fondo para la Vivienda
FSS	Fondo Social de Solidaridad
G2B	Gobierno a Empresa
G2C	Gobierno a Ciudadano
G2E	Gobierno a Empleado
G2G	Gobierno a Gobierno
GAE	Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico
GpR	Gestión por Resultados
IFT	Instituto Federal de Telecomunicaciones
INAP	Instituto Nacional de Administración Pública
INTECAP	Instituto Técnico de Capacitación y Productividad
OCDE	Consejo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
ONU	Organización de Naciones Unidas
PGE	Plan de Gobierno Electrónico 2021-2026
PGG	Política General de Gobierno 2020 - 2024
PNST	Plan Nacional de Simplificación de Trámites
PROVIAL	Dirección General de Protección y Seguridad Vial
SIT	Superintendencia de Telecomunicaciones
STAR	Sistema Tecnológico de Administración de Recursos
TIC	Tecnologías de la información y la comunicación
UCEE	Unidad de Construcción de Edificios del Estado
UDEVIPO	Unidad para el Desarrollo de Vivienda Popular
UIT	Unión Internacional de Telecomunicaciones
UNCOSU	Unidad de Control y Supervisión

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
- 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/>