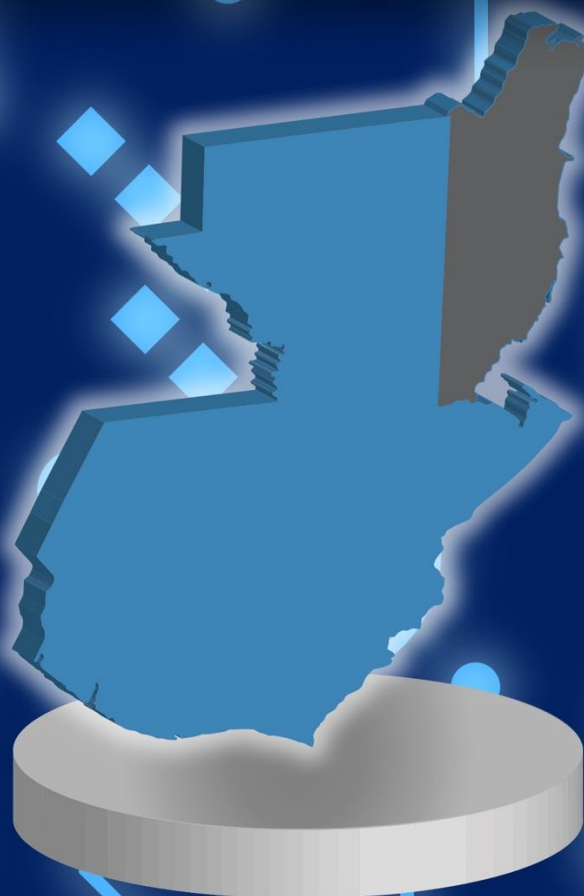




# PROGRAMA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO MINISTERIO DE LA DEFENSA NACIONAL



## 2021-2026

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

## **Ministerio de la Defensa Nacional**

**JUAN CARLOS ALEMÁN SOTO**  
Ministro de la Defensa Nacional.

**JERSON JOVANY TELÓN RAMOS**  
Viceministro de la Defensa Nacional

**CARLOS GUILLERMO NORMAN GONZÁLEZ**  
Viceministro de Política de Defensa y Planificación

**AXEL DAVID COLINDRES MAYORGA**  
Viceministro de la Marina de la Defensa Nacional

# Índice

|   | Página |
|---|--------|
| Presentación.....   | 1      |
| 1. Antecedentes.....  | 2      |
| 2. Marco Conceptual.....  | 4      |
| 3. Marco Normativo.....   | 5      |
| <b>3.1 Marco Legal</b> .....  | 5      |
| <b>3.2 Marco Político</b> .....   | 6      |
| <b>3.3 Política General de Gobierno 2020-2024</b> .....   | 7      |
| 4. Marco Institucional .....  | 14     |
| 5. Análisis de la Situación del Gobierno Electrónico en el Ministerio de la Defensa Nacional..... | 17     |
| 6. Marco Estratégico .....  | 18     |
| <b>6.1 Objetivo General</b> .....   | 18     |
| <b>6.2 Objetivos Específicos</b> .....  | 18     |
| <b>6.3 Ejes Estratégicos</b> .....  | 18     |
| <b>6.3.1 Gobierno Eficiente</b> .....   | 18     |
| <b>6.3.2 Inclusión Digital</b> .....  | 21     |
| <b>6.3.3 Gestión Transparente</b> .....   | 23     |
| <b>6.3.4 Educación Digital</b> .....  | 25     |
| <b>6.4 Líneas Estratégicas</b> .....  | 27     |
| <b>6.5 Metas Estratégicas</b> .....   | 27     |
| <b>6.6 Indicadores</b> .....  | 28     |
| 7. Matriz de Programación.....  | 29     |
| 8. Seguimiento y Evaluación.....  | 32     |
| 9. Listado de Siglas.....   | 36     |
| 10. Referencias.....  | 38     |
| 11. Anexos.....   | 39     |

## 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.....  | 27     |
| Tabla 3. Matriz de Programación del Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026 del<br>Ministerio de la Defensa Nacional. .... | 29     |
| Tabla 4. Matriz de Seguimiento y Evaluación 2021-2026. ....   | 34     |

## Índice de Figuras

|   | Página |
|---|--------|
| Figura 1. Política General de Gobierno 2020-2024 .....                                      | 7      |
| <i>Figura 2. Pilares de la Política General de Gobierno 2020-2024.....</i>                  | 8      |
| <i>Figura 3. Eje 5 de la Dirección Estratégica del Ministerio de la Defensa Nacional. .</i> | 13     |

## Presentación

El Ministerio de la Defensa Nacional, es uno de los 14 ministerios del Estado de Guatemala que conforman el Organismo Ejecutivo, con funciones claramente definidas en la Ley del Organismo Ejecutivo, Decreto Número 114-97 del Congreso de la República de Guatemala.

Como parte de ese Organismo, este Ministerio, ha sido un actor comprometido con los procesos de fortalecimiento institucional impulsados por el Estado, especialmente en el tema de transparencia y rendición de cuentas, los cuales han emprendido desde la Política Nacional de Defensa y las políticas ministeriales, respectivas.

Haciendo una retrospectiva del tema de Gobierno Electrónico, este ha sido impulsado desde el año 2004 por diferentes gobiernos; en la Política General de Gobierno 2020-2024, en materia de Gobierno Electrónico establece como meta estratégica **“Para el año 2023 los 14 ministerios del Estado cuentan con programa de Gobierno Electrónico”** por lo cual en la actualidad se implementó un Plan de Gobierno Digital 2021-2026.



General de División  
**Juan Carlos Alemán Soto**  
Ministro de la Defensa Nacional

En este orden de ideas, el Ministerio de la Defensa Nacional se ha trazado el objetivo de “Promover la implementación del Gobierno Electrónico, para mejorar la calidad y eficiencia en prestación de servicios públicos al ciudadano, bajo los principios de: productividad, transparencia, control y rendición de cuentas.

El propósito es que las dependencias militares involucradas en este programa, aseguren una atención pronta, ágil y oportuna a los ciudadanos que demandan sus servicios, promoviendo a la vez la participación de los mismos en el gobierno electrónico.

Para el efecto, se seguirán los cuatro ejes estratégicos establecidos, que son: Gobierno Eficiente, Inclusión Digital, Gestión Transparente y Educación Digital, persiguiendo que los resultados tangibles, sean efectivos y beneficiosos para la población de manera progresiva, entre los años 2021 y 2026.

El Ministerio de la Defensa Nacional, se esfuerza por mejorar el bienestar que se da a la población, apoyar las directrices gubernamentales que fomentan el fortalecimiento institucional, la transparencia, rendición de cuentas, para ser más eficaz y eficiente en los asuntos de su competencia.

## 1. Antecedentes

En los últimos años, la tecnología basada en la Información y Comunicación ha tenido un avance extraordinario generando un cambio en los ámbitos de la sociedad y la capacidad de mantener informada a la población, fortaleciendo la eficiencia y eficacia en el desarrollo de variados tipos de procesos. Como consecuencia, el Gobierno de Guatemala ha orientado sus esfuerzos cada día más a lo que se conoce como Gobierno Electrónico.

La Comisión Presidencial para la Reforma, Modernización y Fortalecimiento del Estado y de sus Entidades Descentralizadas, fue creada en Acuerdo Gubernativo número 346-2004, de fecha 4 de Noviembre del 2004. En la Tercera área básica se contempló “la implementación del Gobierno Electrónico en el Estado” ¿Qué se entendía por Gobierno Electrónico? “la aplicación de las tecnologías de la información y las comunicaciones, con el propósito de lograr eficacia y transparencia en la gestión del gobierno”.

La Comisión Presidencial de Gestión Pública Abierta y Transparencia de fecha 6 de marzo de 2018, en Acuerdo Gubernativo número 41-2018, emitió las reformas al Acuerdo Gubernativo número 360-2012 de fecha 26 de diciembre de 2012, creando la Comisión Presidencial de Gestión Pública Abierta y Transparencia, la cual tiene por objeto el apoyo a las acciones de los Ministerios e Instituciones del Organismo Ejecutivo, para coordinar la aplicación de las medidas que deriven de los Instrumentos Internacionales en materia de gobierno abierto, transparencia, gobierno electrónico y mecanismos anticorrupción definiendo seis ejes principales siendo estos: Transparencia, Gobierno Electrónico, Combate a la corrupción, Buenas prácticas, Servicios públicos en línea y Escuela de Transparencia.

La Política General de Gobierno 2020-2024 propone cinco pilares estratégicos sensibles al entorno social, político, económico y ambiental; en el Pilar 4.4 Estado responsable, transparente y efectivo, que procura administrar de manera efectiva y transparente las instituciones del Estado para ponerlas al servicio de la ciudadanía; que tiene como objetivo 4.4.2.2 Hacer eficientes los procesos en las instituciones del Estado; incorporar tecnología y controles que permitan atender y resolver oportunamente las gestiones de los ciudadanos con el objeto de mejorar la eficiencia de las instituciones del Estado, es urgente institucionalizar los programas de Gobierno Electrónico y rediseñar los compromisos de Gobierno Abierto para que la sociedad civil, la academia y el sector productivo se incorporen a ellos. Asimismo, es necesario incrementar los espacios de participación ciudadana en la fiscalización y auditoría social.

El Plan de Gobierno Digital 2021-2026, sentará las bases para que al año 2023, los 14 Ministerios del Estado puedan contar con un Programa de Gobierno Electrónico, en cumplimiento de la Meta Estratégica establecida en la Política General de Gobierno; no obstante, se espera trascender hacia un Gobierno Digital (Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico, 2021).

En el año 1977 en la organización del Ejército de Guatemala se dio la creación del Centro de Computación del Ministerio de la Defensa Nacional, según Acuerdo Ministerial sin número, de fecha 16 de diciembre de 1967, como Dependencia Militar Auxiliar del Ministerio de la Defensa Nacional.

El 21 de agosto de 2003, la Comisión de Reestructuración del Ejército de Guatemala, le cambia de nombre y le denomina Servicio de Informática del Ejército de Guatemala y en el año 2013 pasa a llamarse Comando de Comunicaciones e Informática.

El 10 de mayo de 2019, se da la creación del Comando de Informática y Tecnología como un Comando Militar Especial con jurisdicción en todo el territorio nacional, para la protección de la Infraestructura Crítica y Ciberdefensa, teniendo como misión la de “Planificar, Diseñar, Instalar y Administrar los Sistemas Electrónicos de Información y Ciberdefensa del Estado de Guatemala, que faciliten la toma de decisiones en el ejercicio del mando a todo nivel y optimizar la administración de los recursos humanos y materiales, desarrollando una plataforma tecnológica acorde al dispositivo, composición y fuerza del Ejército de Guatemala.



## 2. Marco Conceptual

El Gobierno Electrónico se enfoca 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). (ILPES, 2011)

El Programa de Gobierno Electrónico constituye una importante herramienta de modernización del sector público, con la cual se pretende vincular la tecnología al desarrollo nacional mediante la reducción de la brecha digital, a fin de avanzar en la planeación estratégica; buscando la interacción entre el ciudadano y las instancias gubernamentales, ampliando el acceso a la información para los habitantes del país, fortaleciendo de esta forma la transparencia y democracia participativa.



### 3. Marco Normativo

Permite identificar las Normas Legales y las Políticas Públicas que facultan y fortalecen al Estado de Guatemala para desarrollar el Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026 del Ministerio de la Defensa Nacional, con el fin de alinearse a las nuevas tendencias de la gestión administrativa, utilizando las tecnologías de la información y comunicación para facilitar la interacción entre los ciudadanos y la prestación y obtención de servicios públicos de calidad en las diferentes dependencias del Ministerio de la Defensa Nacional.

La Constitución Política de la República de Guatemala en su artículo 250 establece, que el “Ejército de Guatemala se rige por lo preceptuado en la Constitución, su Ley Constitutiva y demás leyes y reglamentos militares”. (Congreso de la República de Guatemala, 1993)

El Decreto No. 72-90 del Congreso de la República, Ley Constitutiva del Ejército de Guatemala, establece en su artículo 3, “El Ejército de Guatemala se regirá por la Constitución Política de la República de Guatemala, la presente Ley y demás leyes y reglamentos militares. Se denominará únicamente -Ejército de Guatemala” (Congreso de la Republica de Guatemala, 1990).

Así mismo, se considera el cumplimiento de los convenios y tratados internacionales de los que el Estado de Guatemala es parte, que proporcionan el fundamento a la función del Ministerio de la Defensa Nacional.

#### 3.1 Marco Legal

- Constitución Política de la República de Guatemala.
- Decreto Ley No .41-80 “Establecer los procedimientos y disposiciones legales adecuadas y estandarizadas sobre la inmigración, sanidad, aduana y demás materias relativas a la recepción y despacho de naves a nivel regional.”
- Decreto No. 123-85 del Congreso de la República, Ley de Especies Estancadas.
- Decreto No. 72-90 del Congreso de la República, Ley Constitutiva del Ejército de Guatemala.
- Decreto No. 70-94. Ley del Impuesto de Circulación de Vehículos Terrestres, Marítimos y Aéreos.
- Decreto No. 114-97 del Congreso de la República, Ley del Organismo Ejecutivo.
- Decreto No. 101-97. Ley Orgánica del Presupuesto.
- Decreto No. 95-98. Ley de Migración.
- Decreto No. 31-2002 Ley Orgánica de la Controlaría General de Cuentas.
- Decreto No. 90-2005 del Congreso de la Republica. Ley de Registro Nacional de las Personas.

- Decreto No. 47-2007. Acuerdo Gubernativo No. 135-2009 del Presidente de la República de Guatemala.
- Decreto No. 57-2008 del Congreso de la República, Ley de Acceso a la Información Pública.
- Decreto No. 47-2008 del Congreso de la República de Guatemala; Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas.
- Decreto No. 15-2009 del Congreso de la República, Ley de Armas y Municiones.
- Decreto No. 14- 2013, Ley Nacional de Aduanas.
- Decreto No. 5-2021 del Congreso de la República, Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos.
- Acuerdo Gubernativo No. 81-2004, Creación de la Secretaría Nacional de Ciencia y Tecnología.
- Acuerdo Gubernativo No. 85-2019 Designación al Ministerio de la Defensa Nacional como Institución responsable de la administración, regulación e implementación de los principales Convenios Marítimos Internacionales.
- Decreto No. 56-96 del Congreso de la República de Guatemala, CONVEMAR.
- Decreto del Congreso de la República de Guatemala No. 74-82 (SOLAS).
- Reglamento para el Gobierno y Policías de los Puertos de la República. (1939)

### 3.2 Marco Político

- Política Nacional de Defensa 2021-2032.
- Política Nacional de Desarrollo.
- Prioridades Nacionales de Desarrollo.
- Política Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico 2015-2032.
- Política Nacional de Competitividad 2018-2032.
- Política General de Gobierno 2020-2024.
- Política Nacional de Datos Abiertos.
- Política Nacional de Seguridad.
- Política de Seguridad Marítima del Ministerio de la Defensa Nacional.
- 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.
- 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, 2020). 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, 2020)

## 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**

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

Fuente: Política General de Gobierno 2020-2024.

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, 2020)

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.

## A. Política Nacional de Defensa 2021-2032.

La función “Defensa”, es un bien público que alcanza a todos los miembros de la comunidad nacional. La población objetivo de esta política de defensa es el total de habitantes del país.

El Ministerio de la Defensa Nacional realizó un análisis diferencial, el cual expuso primero la necesidad de fortalecer la concordancia existente entre la política y la planificación estratégica del Estado en el marco de la Gestión por Resultados; segundo, el requerimiento de concatenar objetivos de Defensa Nacional con objetivos de Desarrollo, establecidos en la Política Nacional de Desarrollo “Katun nuestra Guatemala 2032” y tercero el imperativo de optimizar los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas (Ministerio de la Defensa Nacional, 2021).

Esta política tiene como Objetivo General contrarrestar las amenazas al Estado de Guatemala y reducir vulnerabilidades a través de la integración, cooperación y coordinación interinstitucional, garantizando el desarrollo integral del Estado así mismo como Objetivo Específico; integrar y fortalecer capacidades para promover la seguridad, la gobernanza, el desarrollo y la proyección internacional del Estado.

En la política también se incluyen tres ejes transversales primero la Modernización, considerada un imperativo para el fortalecimiento de las capacidades que permitan contar con los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos trazados en los ejes sustantivos, además de constituirse en un elemento fundamental de la disuasión ante las amenazas, el segundo la Transparencia considerando que la Defensa Nacional es un bien fundamental para mantener la institucionalidad democrática del país, que genera confianza y fortalece las relaciones con otros Estados y con los Organismos Internacionales y tercero la Cultura de Defensa, que permite generar conciencia en los ciudadanos sobre la importancia de la Defensa Nacional como un bien común y el medio para enfrentar amenazas que afectan al Estado y que permite dar espacio a un ambiente adecuado para el desarrollo económico y social de la población.

En el Eje Sustantivo No. 1 “Defensa de la Soberanía e Integridad Territorial”, expresa que en el espacio terrestre, aéreo y marítimo con el objetivo de fortalecer la defensa de la soberanía nacional y así contrarrestar las amenazas de origen transnacional como el narcotráfico que pretende utilizar el territorio nacional como puente para el tránsito de drogas ilícitas, se considera la implementación de la Ciberdefensa como herramienta para reducir las vulnerabilidades y fortalecer la seguridad de la infraestructura crítica del país; por tal razón el Ministerio de la Defensa Nacional, cuenta con un comando militar destinado a asegurar los sistemas electrónicos de información y de Ciberdefensa del Estado de Guatemala.



## **B. Política Nacional de Seguridad.**

Promover el desarrollo e implementación de mecanismos de coordinación, colaboración y cooperación que articulen aspectos políticos, estratégicos, operativos, tácticos y tecnológicos para la gestión integral de la Seguridad de la Nación.

## **C. Política de Seguridad Marítima del Ministerio de la Defensa Nacional.**

Se refiere a la implementación de procesos y mejora de capacidades con el objeto de cumplir con las funciones que le corresponden al Ministerio de la Defensa Nacional en cuanto a la seguridad marítima, estas funciones tienen como principal propósito salvaguardar la vida humana a bordo de embarcaciones nacionales o extranjeras que surcan las aguas navegables del país, de igual manera se suman finalidades no menos importantes, tales como la eficiencia de la navegación, la protección marítima y la prevención de la contaminación desde los buques.

### **Eje Estratégico Modernización de la Gestión Marítima**

1. Formular directrices para mejorar la coordinación entre entidades del Ministerio de la Defensa Nacional relacionadas a seguridad marítima.
2. Implementar medios físicos y tecnológicos para la generación, procesamiento y utilización de la información que proporcionan las entidades de la autoridad marítima.
3. Descentralizar y desconcertar los procesos de gestión marítima.

### **Resultado Estratégico**

Contar con un modelo de gestión marítima ágil y con elevados niveles de seguridad, que permita el intercambio de información oportuna y confiable, entre entidades del Ministerio de la Defensa Nacional y otras instituciones que la requieran.

## **D. Plan Estratégico Institucional del Ministerio de la Defensa Nacional 2020-2032.**

Este plan en el Eje 5 “Adaptación, Modernización y Fortalecimiento Institucional” contempla como Objetivo Estratégico, modernizar y actualizar los medios a disposición del Ejército de Guatemala a efecto de atender las múltiples misiones que le demanda el Estado de Guatemala en virtud que por restricciones presupuestarias no se han atendido las necesidades de equipo militar llegando este al límite de su vida útil y así aumentar la capacidad del Ejército para atender el mandato constitucional y proteger a la población y territorio vulnerable teniendo como Resultado Estratégico, que para el año 2032, Modernizar y Actualizar los medios a disposición del Ejército de Guatemala a efecto de atender las múltiples misiones que le demanda el Estado de Guatemala.

Así mismo en el Eje 6 Transparencia y Rendición de Cuentas se tiene como Objetivo Estratégico, fortalecer el Sistema Integrado de Planificación y Gestión de la Defensa (SIPLAGDE), como una herramienta de Gestión y Planificación y parte de las herramientas de las 87 nuevas formas de Gestión Pública consolida el modelo de



Gestión por Resultados que permite al Sistema de Defensa Nacional vincular y alinear el rendimiento y empeño operacional de sus componentes con la administración de los recursos financieros del Ministerio de la Defensa Nacional, busca soluciones estructuradas y estables capaces de ofrecer respuestas adecuadas para cada amenaza mediante adecuada distribución de los recursos que provienen de la nación, orientando al Ejército hacia la transparencia, las buenas prácticas y la gobernanza.

Teniendo como Resultado Institucional para el año 2024, Modernizar a las diferentes unidades responsables de velar por la transparencia, la rendición de cuentas, cumplimiento de las leyes, el acceso a la información pública y fiscalización, a fin de dar coherencia a la gestión institucional en función de las prioridades nacionales, que guíen los procesos de planificación, programación y ejecución del presupuesto, mejorando la eficiencia del Ministerio de la Defensa Nacional en todos los ámbitos, con base en resultados.

Con el objeto de dar cumplimiento a lo establecido en La Política General de Gobierno 2020-2024, la cual ha considerado pertinente incorporar nuevas demandas que brinden continuidad al proceso e impulsar el desarrollo del país con una política de Estado realizable, financiable y medible, facilitador del desarrollo por medio de una administración efectiva de las instituciones públicas, procura administrar de manera efectiva y transparente las instituciones del Estado para ponerlas al servicio de la ciudadanía.

#### **E. Directiva de la Red estratégica de Datos del Ministerio de la Defensa Nacional.**

Teniendo como objetivo establecer lineamientos tanto administrativos como técnicos para las mejores prácticas en el uso de los recursos de la Red Estratégica de Datos del Ministerio de la Defensa Nacional, por parte de las Brigadas, Comandos, Servicios y Dependencias Militares del Ejército de Guatemala.

#### **Dirección Estratégica del Ministerio de la Defensa Nacional.**

Tiene como objetivo establecer lineamientos generales para el planeamiento estratégico de las tres fuerzas del Ejército de Guatemala, para cumplir con la misión constitucional y la Política General de Gobierno 2020-2024, mediante la articulación de fines, formas y medios, apegados a la gestión por resultados, con transparencia y rendición de cuentas.

#### **Eje 5. Eje Transversal de Modernización y Transparencia.**

Modernización, adaptación y fortalecimiento institucional. Adquirir, equipar y modernizar los medios de las fuerzas de aire, mar y tierra del Ejército de Guatemala, para cumplir las múltiples misiones que demanda el Estado y contribuir a la paz, seguridad y desarrollo de la población; así como, el incremento de la fuerza para coadyuvar el esfuerzo institucional.

Transparencia y rendición de cuentas. Asignar los recursos presupuestarios, a efecto de mejorar la calidad de gasto con transparencia y rendición de cuentas, para contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos de desarrollo y gobernabilidad del país, por medio del Sistema Integrado de Planificación y Gestión

de la Defensa (SIPLAGDE), como una herramienta de planificación y gestión pública.

**Figura 3. Eje 5 de la Dirección Estratégica del Ministerio de la Defensa Nacional.**



## 4. Marco Institucional

### A. Constitución Política de la República de Guatemala:

El Ministerio de la Defensa Nacional fundamenta su actuar bajo los mandatos preceptuados en la Constitución Política de la República de Guatemala, en los artículos siguientes:

Artículo 1.- Protección a la Persona. El Estado de Guatemala se organiza para proteger a la persona y a la familia; su fin supremo es la realización del bien común.

Artículo 2.- Deberes del Estado. Es deber del Estado garantizarles a los habitantes de la República la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona.

Artículo 3.- Derecho a la vida. El estado garantiza y protege la vida humana desde su concepción, así como la integridad y la seguridad de la persona.

Artículo 141. Soberanía. La soberanía radica en el pueblo quien la delega, para su ejercicio, en los Organismos Legislativo, Ejecutivo y Judicial. La subordinación entre los mismos, es prohibida.

Artículo 142. De la soberanía y el territorio. El Estado ejerce plena soberanía, sobre:

- a. El territorio nacional integrado por su suelo, subsuelo, aguas interiores, el mar territorial en la extensión que fija la ley y el espacio aéreo que se extiende sobre los mismos.
- b. La zona contigua del mar adyacente al mar territorial, para el ejercicio de determinadas actividades reconocidas por el derecho internacional;
- c. Los recursos naturales y vivos del lecho y subsuelo marinos y los existentes en las aguas adyacentes a las costas fuera del mar territorial, que constituyen la zona económica exclusiva, en la extensión que fija la ley, conforme la práctica internacional.

Artículo 244. Integración, organización y fines del Ejército. El Ejército de Guatemala, es una institución destinada a mantener la independencia, la soberanía y el honor de Guatemala, la integridad del territorio, la paz y la seguridad interior y exterior. Es único e indivisible, esencialmente profesional, apolítico, obediente y no deliberante. Está integrado por fuerzas de tierra,

aire y mar. Su organización es jerárquica y se basa en los principios de disciplina y obediencia.

**B. Funciones del Ministerio de la Defensa Nacional.** (Decreto No. 114-97 del Congreso de la República, Ley del Organismo Ejecutivo).

El artículo 37 de la Ley del Organismo Ejecutivo, establece las siguientes funciones del Ministerio de la Defensa Nacional:

1. Emitir las medidas necesarias para mantener la soberanía e integridad del territorio nacional y resguardar y proteger las fronteras
2. Ser el conducto de comunicación entre el Presidente de la República y el Ejército, y constituir el centro general directivo, orgánico y administrativo en cuanto concierne al Ejército; encargarse de todo lo relacionado con el régimen, movilización decretada por el Presidente de la República, doctrina del Ejército, de acuerdo con su Ley Constitutiva; administrar lo concerniente a la adquisición, producción, conservación y mejoramiento de equipo de guerra.
3. Atender lo referente a la jerarquía, disciplina, instrucción y salubridad de las tropas y lugares de acuartelamiento; administrar lo relativo a los ascensos, retiros y excepciones militares, conforme a la ley, y actuar de conformidad con la Constitución Política de la República, y demás leyes, en lo concerniente a la impartición de justicia a los miembros del Ejército.
4. Organizar y administrar los servicios militares establecidos por ley y la logística militar, controlar, conforme a la ley, la producción, importación, exportación, consumo, almacenamiento, traslado, préstamo, transformación, transporte, adquisición, tenencia, enajenación, conservación de armas de tipo militar que estén destinadas a uso militar, municiones, explosivos y toda clase de sustancias inflamables de uso bélico.
5. Tomar las medidas necesarias para que en caso de limitación a los derechos constitucionales, las autoridades militares asuman las atribuciones que les corresponde, así como, dictar las medidas pertinentes, para la prestación de su cooperación en casos de emergencia o calamidad pública, todo conforme a la Ley de Orden Público.

Las cuales son desarrolladas y actualizadas periódicamente mediante el reglamento interno de este ministerio, emitido a nivel Acuerdo Gubernativo.

**C. El Ministerio de la Defensa Nacional, cuenta con dependencias que mantienen comunicación permanente con los ciudadanos entre las cuales se mencionan:**

1. Dirección General de Control de Armas y Municiones (DIGECAM)
2. Dirección General de Especies Estancadas y Explosivos Industriales.
3. Dirección General de Asuntos Marítimos.
4. Dirección General de Capitanías de Puerto.
5. Y otras dependencias que por su naturaleza sean necesarias incorporar a este programa.

Ver anexo "A" (Servicios que prestan)

## 5. Análisis de la Situación del Gobierno Electrónico en el Ministerio de la Defensa Nacional

Las fortalezas que cuenta el Ministerio de la Defensa Nacional en el ámbito de Gobierno Electrónico obedece al crecimiento de la Infraestructura de redes de comunicación, seguridad informática, servicio de internet, arquitectura de servidores en el data center y crecimiento de los sistemas de almacenamiento, así como la interoperabilidad en el intercambio de información entre los diferentes sistemas, así mismo, mantiene personal certificado en las diferentes áreas y en la actualidad se encuentra incrementando su relación Gobierno a Empleado G2E.

En el crecimiento de la demanda de servicios de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (TIC) creará la necesidad de realizar gestión de recursos para la incrementación de infraestructura y servicios compartidos, debido a este factor, actualmente no se cuenta con capacidad suficiente de personal para el desarrollo de software y soporte de aplicaciones para la relación gobierno a ciudadano G2C, relación gobierno a empresa G2B y relación gobierno a gobierno G2G.

Sin embargo se crea la oportunidad basada en el Decreto 05-2021 “Ley de Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos”. (Artículo 42 el Ministerio de Finanzas Publicas) de estar obligado a ingresar dentro del presupuesto los recursos para la implementación del Gobierno Electrónico y Gobierno Digital, crear la legislación orientada a la protección y crecimiento de la data, así mismo, se detectará la existencia de ciudadanos que necesitan conocer la utilización de herramientas tecnológicas en la relación de gobierno con el ciudadano G2C.

Debido a la implementación y fortalecimiento de las capacidades del Gobierno electrónico se podrán detectar las siguientes amenazas: El incumplimiento de plazos, la dificultad para la coordinación dentro de los diferentes usuarios e incremento en la vulnerabilidad a la seguridad de los datos.

## 6. Marco Estratégico

### 6.1 Objetivo General

Promover la implementación del Gobierno Electronico en el Ministerio de la Defensa 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.

### 6.2 Objetivos Específicos

1. Promover un Ministerio 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 la Defensa Nacional, facilitando el control y rendición de cuentas en la prestación de servicios públicos.
4. Fortalecer el desarrollo de capacidades en el Ministerio de la Defensa Nacional 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, 2018)

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 (2018), 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 la Defensa Nacional, 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 brinda el Ministerio de la Defensa Nacional; así como, identificar, catalogar y elaborar un inventario de trámites, para analizar la eliminación o reducción de los trámites que sea posible; rediseñar los trámites pensando en la experiencia ciudadana; facilitar el acceso a los trámites digitales; digitalizar trámites simplificados de forma estandarizada; habilitar plataformas de atención al ciudadano, a efecto que no requieran trasladarse a una oficina pública para obtener respuestas inmediatas.

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 05-2021 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, 2018); 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;
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)<sup>1</sup>; 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.

---

<sup>1</sup> 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).

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

#### **6.3.4 Educación Digital**

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

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

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

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 2021 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 la Defensa Nacional 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 la Defensa Nacional, están disponibles de forma digital.***
- ***Para el año 2026, el 100% de los servicios generales que presta directamente el Ministerio de la Defensa Nacional, 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 la Defensa Nacional con Programa de Gobierno Electrónico.**  
Línea Base: 0 (2021).  
Año meta: 2023.  
Responsable: Comité de Gobierno Electrónico.
2. **Indicador: Ministerio de la Defensa Nacional con el 100% de los servicios prioritarios y el 50% de los servicios generales disponibles de forma digital.**  
Línea Base: 0 (2021).  
Año meta: 2026.  
Responsable: Comité de Gobierno Electrónico.
3. **Indicador: Ministerio de la Defensa Nacional con el 100% de los servicios generales disponibles de forma digital.**  
Línea Base: 0 (2021).  
Año meta: 2026.  
Responsable: Comité de Gobierno Electrónico.

## 7. Matriz de Programación

**Tabla 3. Matriz de Programación del Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026 del Ministerio de la Defensa Nacional.**

|                           |   |  |   |
|---------------------------|---|--|---|
| <b>Objetivo General</b>   | Promover la implementación del Gobierno Digital en el Ministerio de la Defensa 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. |  |   |
| <b>Metas Estratégicas</b> | 1. Para el año 2023, el Ministerio de la Defensa Nacional cuenta con Programa de Gobierno Electrónico.  | 2. Para el año 2024, el 100% de los servicios prioritarios y el 50% de los servicios generales que presta directamente el Ministerio de la Defensa Nacional, están disponibles de forma digital. | 3. Para el año 2026, el 100% de los servicios generales que presta directamente el Ministerio de la Defensa Nacional, están disponibles de forma digital. |
| <b>Indicadores</b>        | Ministerio de la Defensa Nacional con Programa de Gobierno Electrónico.   | Ministerio de la Defensa Nacional con el 100% de los servicios prioritarios y el 50% de los servicios generales disponibles de forma digital.  | Ministerio de la Defensa Nacional con el 100% de los servicios generales disponibles de forma digital.  |

| Política General de Gobierno 2020-2024   |  | Plan de Gobierno Digital 2021-2026 | Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026            |  |   | Período |      |      |      |      |      | Responsable                    | Observaciones                        |
|--|--|------------------------------------|---|--|---|---------|------|------|------|------|------|--------------------------------|--------------------------------------|
| Objetivos Sectoriales  | Acciones Estratégicas  | Ejes Estratégicos                  | Líneas Estratégicas                                   | Proyectos / Actividades  | Resultados esperados                                    | 2021    | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 |                                |                                      |
| <b>1. Impulsar el mejoramiento del servicio al ciudadano, transparencia, control y rendición de cuentas.</b> | 1.1. Diseñar y poner en marcha un sistema para la optimización de procesos que incluyen prestación de servicios a la población en general. | Gobierno Eficiente                 | 1. Infraestructura tecnológica y conectividad         | Inventario de la infraestructura tecnológica   | Consolidación de las TICs                               |         |      |      |      |      |      | Comité de Gobierno Electrónico | Optimización de los recursos         |
|  |  | Gobierno Eficiente                 | 1. Infraestructura tecnológica y conectividad         | Diagnóstico de la infraestructura tecnológica  | Necesidades Hardware / Software                         |         |      |      |      |      |      | Comité de Gobierno Electrónico | Requerimiento de adquisición         |
|  |  | Gobierno Eficiente                 | 1. Infraestructura tecnológica y conectividad         | Actualización de infraestructura tecnológica (software y hardware)                     | Rendimiento óptimo de las TICs                          |         |      |      |      |      |      | Comité de Gobierno Electrónico | Renovación de equipo y sistemas      |
|  |  | Gobierno Eficiente                 | 1. Infraestructura tecnológica y conectividad         | Servicios Compartidos (Data Center)  | Mejora continua   |         |      |      |      |      |      | Comité de Gobierno Electrónico |                                      |
|  |  | Gobierno Eficiente                 | 2. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico | Capacitación del recurso humano institucional (apropiación de procesos/concienciación) | Personal capacitado y actualizado                       |         |      |      |      |      |      | Comité de Gobierno Electrónico | Rediseño de las aplicaciones         |
|  |  | Gobierno Eficiente                 | 3. Interoperabilidad                                  | Incremento de enlaces de datos, para la interoperabilidad de los sistemas.             | Conectividad a Diferentes sistemas Interinstitucionales |         |      |      |      |      |      | Comité de Gobierno Electrónico | Expansión de los servicios y enlaces |
|  |  | Gobierno Eficiente                 | 4. Seguridad informática y de la información          | Diagnóstico de seguridad   | Identificar brechas de seguridad                        |         |      |      |      |      |      | Comité de Gobierno Electrónico | Trabajo continuo                     |
|  |  | Gobierno Eficiente                 | 4. Seguridad informática y de la información          | Adquisición de infraestructura de Ciberdefensa   | Asegurar los sistemas de información                    |         |      |      |      |      |      | Comité de Gobierno Electrónico | Nuevas tecnologías para adquirir     |

| Política General de Gobierno 2020-2024 |                       | Plan de Gobierno Digital 2021-2026 | Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026   |  |  | Período |      |      |      |      |      | Responsable                    | Observaciones  |
|--|-----------------------|------------------------------------|--|--|--|---------|------|------|------|------|------|--------------------------------|--|
| Objetivos Sectoriales                  | Acciones Estratégicas | Ejes Estratégicos                  | Líneas Estratégicas                          | Proyectos / Actividades  | Resultados esperados   | 2021    | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 |                                |  |
|  |                       | Gobierno Eficiente                 | 4. Seguridad informática y de la información | Monitoreo y evaluación continua de riesgos a la seguridad                              | Confidencialidad, integridad y disponibilidad de los sistemas de información |         |      |      |      |      |      | Comité de Gobierno Electrónico | Políticas de seguridad incluidas   |
|  |                       | Gobierno Eficiente                 | 5. Simplificación de trámites                | Creación del Comité de Simplificación de Trámites                                      | Control y supervisión institucional  |         |      |      |      |      |      | Comité de Gobierno Electrónico | Ministerio de la Defensa Nacional  |
|  |                       | Gobierno Eficiente                 | 5. Simplificación de trámites                | Inventario de trámites   | Optimizar y acelerar procedimientos  |         |      |      |      |      |      | Comité de Gobierno Electrónico | Dependencias involucradas con el apoyo del Comando de Informática y Tecnología |
|  |                       | Gobierno Eficiente                 | 5. Simplificación de trámites                | Priorización de trámites   |  |         |      |      |      |      |      | Comité de Gobierno Electrónico |  |
|  |                       | Gobierno Eficiente                 | 5. Simplificación de trámites                | Documentar el ciclo de vida del trámite  |  |         |      |      |      |      |      | Comité de Gobierno Electrónico |  |
|  |                       | Gobierno Eficiente                 | 5. Simplificación de trámites                | Análisis de simplificación de trámites   |  |         |      |      |      |      |      | Comité de Gobierno Electrónico |  |
|  |                       | Gobierno Eficiente                 | 5. Simplificación de trámites                | Creación/modificación de normativas  |  |         |      |      |      |      |      | Comité de Gobierno Electrónico |  |
|  |                       | Gobierno Eficiente                 | 5. Simplificación de trámites                | Digitalización de trámites   |  |         |      |      |      |      |      | Comité de Gobierno Electrónico |  |
|  |                       | Gobierno Eficiente                 | 5. Simplificación de trámites                | Prueba piloto de trámite en línea (ver cómo funciona)                                  | Rendimiento óptimo de las aplicaciones                                       |         |      |      |      |      |      | Comité de Gobierno Electrónico | Retroalimentación y profesionalización   |
|  |                       | Gobierno Eficiente                 | 5. Simplificación de trámites                | Evaluación de prueba piloto (modificación o ajustes)                                   |  |         |      |      |      |      |      | Comité de Gobierno Electrónico |  |
|  |                       | Gobierno Eficiente                 | 5. Simplificación de trámites                | Capacitación del recurso humano institucional (apropiación de procesos/concienciación) | Recurso humano capacitado  |         |      |      |      |      |      | Comité de Gobierno Electrónico |  |
|  |                       | Gobierno Eficiente                 | 5. Simplificación de trámites                | Lanzamiento y puesta en producción de trámite en línea                                 | Calidad total  |         |      |      |      |      |      | Comité de Gobierno Electrónico |  |
|  |                       | Gobierno Eficiente                 | 5. Simplificación de trámites                | Socialización/divulgación de los trámites en línea                                     | Socialización  |         |      |      |      |      |      | Comité de Gobierno Electrónico | Plan de socialización  |
|  |                       | Gobierno Eficiente                 | 5. Simplificación de trámites                | Evaluación de la aceptación (retroalimentación)  |  |         |      |      |      |      |      | Comité de Gobierno Electrónico |  |
|  |                       | Gobierno Eficiente                 | 6. Calidad de los servicios públicos         |  |  |         |      |      |      |      |      | Comité de Gobierno Electrónico |  |

| 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                 | 7. Descentralización /Desconcentración          | Reingeniería de procesos /mejora continua  | Mejora continua                            |         |      |      |      |      |      | Comité de Gobierno Electrónico | Mejora de procedimientos y servicios electrónicos |
|   |   | Gobierno Eficiente                 | 8. Estrategia de comunicación interna y externa |  |  |         |      |      |      |      |      | Comité de Gobierno Electrónico |   |
|   | 1.2. Implementar la identidad digital.  | Inclusión Digital                  | 10. Identidad digital                           | Implementación de la Firma Electrónica Avanzada (FEA) en el Ministerio de LA Defensa Nacional por medio de la Cámara de Comercio | Servidores Públicos del MINDEF la FEA      |         |      |      |      |      |      | Comité de Gobierno Electrónico | Análisis y adaptación                             |
|   |   | Inclusión Digital                  | 11. Firma Electrónica Avanzada                  |  |  |         |      |      |      |      |      | Comité de Gobierno Electrónico |   |
|   |   | Inclusión Digital                  | 12. Pagos y servicios en línea                  | Contratación de servicios de pago  | Transformación digital                     |         |      |      |      |      |      | Comité de Gobierno Electrónico | Capacitación especializada                        |
|   |   | Inclusión Digital                  | 13. Desarrollo de aplicaciones digitales        | Desarrollo de aplicaciones web y móviles   |  |         |      |      |      |      |      | Comité de Gobierno Electrónico |   |
| 2. Hacer eficientes los procesos en las Dependencias del Ministerio de la Defensa Nacional. | 2.1. Institucionalizar el Programa de Gobierno Electrónico por medio de la creación de un plan.                 | Gobierno Eficiente                 | 9. Fortalecimiento del marco legal y político   | Divulgación y apropiación del marco legal y político del gobierno electrónico en el Ministerio de la Defensa.                    | Cumplimiento del Plan de Gobierno Digital. |         |      |      |      |      |      | Comité de Gobierno Electrónico | Actualización de normas                           |
|   |   | 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.                                   |  |         |      |      |      |      |      | Comité de Gobierno Electrónico |   |
|   | 2.2. Analizar y rediseñar los compromisos del Ministerio de la Defensa Nacional en materia de Gobierno Abierto. | Gestión Transparente               | 16. Datos abiertos                              | Comité de Datos Abiertos. Identificación de Inventario de Datos Abiertos.  |  |         |      |      |      |      |      | Comité de Datos Abiertos       | Análisis, implementación y actualización          |
|   |   | Gestión Transparente               | 16. Datos abiertos                              | Gestión, Transformación, Publicación y actualización de información en formato de datos abiertos. Uso y monitoreo                |  |         |      |      |      |      |      | Comité de Datos abiertos       |   |

Fuente: Elaboración propia, Ministerio de la Defensa Nacional (2021).

## 8. Seguimiento y Evaluación

El seguimiento y la evaluación, son elementos fundamentales en todo proceso de implementación; dado que, se constituyen en un mecanismo esencial para gestión, seguimiento, control y rendición de cuentas del mismo. De conformidad al impulso de la Transformación Digital del Estado, el Ministerio de la Defensa, genera la utilización de metodologías ágiles de gestión en plataformas virtuales, para el proceso de implementación, seguimiento y evaluación de sus respectivos trámites administrativos; con lo cual, se busca entregar los productos y/o servicios de una mayor calidad, con costes y tiempos mucho más reducidos al ciudadano.

### I. Seguimiento:

Con base en el Plan de Gobierno Digital 2021 – 2026 el Ministerio de la Defensa Nacional elaboró un Programa de Gobierno Electrónico, con un sistema de seguimiento y evaluación que facilite la medición del avance y logros de los objetivos previamente definidos; principalmente las metas, resultados, indicadores y actividades. La información que se utiliza para realizar el seguimiento es de tipo cualitativa y cuantitativa, pudiendo referirse a determinados aspectos relacionados con:

- Gestión del proceso: Medir si se están cumpliendo las actividades, los plazos, los objetivos y metas planteadas.
- Avance del procedimiento administrativo rediseñado: El proceso de seguimiento, se llevará a cabo a través de la definición de un set de indicadores para el trámite simplificado; sobre el cual, se podrá ir midiendo de manera progresiva, el avance de los logros alcanzados en los plazos establecidos; permitiendo así, poder identificar las posibles desviaciones y a su vez, diseñar e implementar las medidas correctivas que fueren necesarias.

### II. Evaluación

El proceso de evaluación, es un medio valioso que permite generar información relevante para la toma de decisiones por parte de las autoridades, a fin de orientar los esfuerzos a mejorar la eficacia de los trámites administrativos con relación a los objetivos y resultados propuestos, a través de una mayor eficiencia en el uso de los recursos de la dependencia.

Por lo anterior, cabe indicar que, la evaluación no es un fin en sí misma, sino es un medio para optimizar la gestión de los respectivos trámites. De esa cuenta, cada cuatrimestre cada dependencia militar deberá informar al Comité de Gobierno Electrónico de los avances del proceso de evaluación, estableciendo los mecanismos



de trabajo que sean necesarios, para la adecuada ejecución del Programa de Gobierno Electrónico; debiendo generar los respectivos informes.

La cantidad y frecuencia de las evaluaciones a realizar, estarán determinadas por el tamaño de la dependencia, los recursos disponibles y la complejidad del trámite administrativo a simplificar; de esa cuenta, tendrán que establecerse los diferentes momentos en que se puede realizar dicha evaluación: antes del proceso, durante el proceso y/o posterior al proceso. Asimismo, se deberá realizar una evaluación de corto, mediano y largo impacto para medir especialmente, la calidad del servicio y la satisfacción ciudadana.

**Tabla 4. Matriz de Seguimiento y Evaluación 2021-2026.**

| <b>Objetivo General</b><br><b>Promover la implementación del Gobierno Digital en el MDN para mejorar la calidad y eficiencia en prestación de servicios públicos al ciudadano, bajo los principios de: productividad, transparencia, control y rendición de cuentas.</b> |                       |   |   |   |                                     |  |
|--|-----------------------|---|---|---|-------------------------------------|--|
| <b>Objetivo</b>  | <b>Ejes</b>           | <b>Indicador</b>  | <b>Meta</b>   | <b>Evaluación</b>                                       |                                     |  |
|  |                       |   |   | <b>35% Corto plazo<br/>2023</b>                         | <b>60% Mediano plazo<br/>2024</b>   | <b>100% Largo plazo<br/>2026</b>                                       |
| <b>Objetivo específico No. 1</b><br>Promover un Ministerio 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.  | 1. Gobierno eficiente | Ministerio de la Defensa Nacional con programa de gobierno electrónico línea base:0(2021) año meta:2023 | Para el año 2023 el MDN cuenta con programa de Gobierno Electrónico   | % consolidación de las TICs                             | % consolidación de las TICs         | % consolidación de las TICs  |
| <b>Objetivo específico No. 2</b><br>Impulsar la inclusión digital para la democratización del acceso a las tecnologías de la información y la comunicación en la presentación y obtención de servicios públicos de calidad.  | 2. Inclusión digital  |   | Para el año 2024 el 100% de los servicios prioritarios y el 50% de los servicios generales que presta directamente el MDN estén disponibles de forma digital. | %Lanzamiento y puesta en producción de trámite en línea | %Simplificación de trámite insignia | 100% de los servicios prioritarios y el 50% de los servicios generales |
|  |                       |   |   |   | % firma electrónica avanzada        |  |

|  |  |   |   |  |   |
|--|--|---|---|--|---|
| <p><b>Objetivo específico No.3</b><br/>Promover una gestión transparente en el Ministerio de la Defensa Nacional, facilitando el control y rendición de cuentas en la prestación de servicios públicos</p> <p><b>Objetivo Específico No.4</b><br/>Fomentar el desarrollo de capacidades en el Ministerio de la Defensa Nacional y los ciudadanos, para el Máxima aprovechamiento de las tecnologías digitales en la gestión de los servicios públicos.</p> | <p>3. Gestión transparente</p> <p>Educación digital.</p> | <p>Ministerio de la Defensa Nacional con el 100% de los servicios prioritarios y el 50% de los servicios generales disponibles de forma digital línea base: 0(2021) año meta: 2026 responsable: comité de gobierno electrónico.</p> | <p>Para el año 2026 el 100% de los servicios generales que presta directamente el MDN están disponibles de forma digital.</p> | <p>%Implementación de datos abiertos</p> <p>%Interoperabilidad G2E, G2C, G2B, G2G</p> <p>%de personal capacitado interno y externo</p> | <p>100% de los servicios generales.</p> |
|--|--|---|---|--|---|

## 9. Listado de Siglas

|                 |   |
|-----------------|---|
| <b>AL</b>       | América Latina.   |
| <b>ALC</b>      | América Latina y el Caribe.   |
| <b>BID</b>      | Banco Interamericano de Desarrollo.   |
| <b>CONVEMAR</b> | Convención de las Naciones Unidas sobre el Derecho del Mar.                 |
| <b>DIGECAM</b>  | Dirección General de Control de Armas y Municiones.                         |
| <b>FEA</b>      | Firma Electrónica Avanzada.   |
| <b>G2B</b>      | Gobierno a Empresa.   |
| <b>G2C</b>      | Gobierno a Ciudadano.   |
| <b>G2E</b>      | Gobierno a Empleado.  |
| <b>G2G</b>      | Gobierno a Gobierno.  |
| <b>GAE</b>      | Gobierno Abierto y electrónico.   |
| <b>GpR</b>      | Gestión por Resultados.   |
| <b>ILPS</b>     | Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social. |
| <b>INAP</b>     | Instituto Nacional de Administración Pública.                               |
| <b>INTECAP</b>  | Instituto Técnico de Capacitación y Productividad.                          |
| <b>MDN</b>      | Ministerio de la Defensa Nacional.  |
| <b>OCDE</b>     | Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos.                |
| <b>ODS</b>      | Objetivos de Desarrollo Sostenible.   |
| <b>OEA</b>      | Organización de Estados Americanos.   |
| <b>ONU</b>      | Organización de las Naciones Unidas.  |
| <b>PGD</b>      | Plan de Gobierno Digital 2020-2026.   |
| <b>PGE</b>      | Plan Gobierno Electrónico.  |
| <b>PGG</b>      | Política General de Gobierno.   |
| <b>PNST</b>     | Plan Nacional de Simplificación de Trámites.                                |
| <b>SIPLAGDE</b> | Sistema Integrado de Planificación y Gestión de la Defensa.                 |

|              |  |
|--------------|--|
| <b>SOLAS</b> | El Convenio Internacional para la Seguridad de la Vida en el Mar o <b>SOLAS</b> (acrónimo de la denominación inglesa del convenio: "Safety of Life at Sea"). |
| <b>TIC</b>   | Tecnologías de la Información y la Comunicación.   |

## 10. Referencias

[Colocar las referencias de las fuentes bibliográficas citadas en el documento].

Banco Mundial. (2020). *Digital Government for Development*. Recuperado el 25 de agosto de 2020, de <https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/digital-government-for-development>

BID. (2018a). *El fin del trámite eterno. Ciudadanos, burocracia y gobierno digital*. (B. Roseth, A. Reyes, & C. Santiso, Edits.) Washington D. C.: Banco Interamericano de Desarrollo. Obtenido de <https://publications.iadb.org/es/el-fin-del-tramite-eterno-ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital-resumen-ejecutivo>

BID. (2018b). *Gobiernos simples y digitales para servir al ciudadano, No. 7 Construyendo un Estado orientado al ciudadano. Lecciones aprendidas del Plan Nacional de Simplificación de Trámites de Ecuador*. Washington D. C.: Banco Interamericano de Desarrollo. Obtenido de <https://publications.iadb.org/es/gobiernos-simples-y-digitales-para-servir-al-ciudadano-numero-7-construyendo-un-estado-orientado-al>

ILPES. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Santiago de Chile: Naciones Unidas, Santiago de Chile. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES).

OEA. (2010). *Guía de Mecanismos para la Promoción de la Transparencia*. Recuperado el 25 de agosto de 2020, de Gobierno Electrónico: [https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia\\_egov.asp](https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp)

OECD. (2014). *Recommendation of the Council on Digital Government Strategies*. París: OECD Publishing. Recuperado el 24 de agosto de 2020, de <https://www.oecd.org/gov/digital-government/recommendation-on-digital-government-strategies.htm#:~:text=Set%20strategic%20digital%20government%20objectives,service%20delivery%20and%20public%20participation>.

Presidencia de la República. (2020a). *Política General de Gobierno 2020-2024*. Guatemala: Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia de la República.

Presidencia de la República. (2020b). Acuerdo Gubernativo Número 45-2020. Guatemala: Diario de Centro América.

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

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

## 11. Anexos

### I. Anexo “A” (Inventario de Tramites MDN)

#### A. DIRECCION GENERAL DE CONTROL DE ARMAS Y MUNICIONES (DIGECAM)

Tiene como misión la de autorizar, registrar y controlar la importación, fabricación, exportación, almacenaje, compraventa, transporte, tenencia y portación de las armas de fuego y municiones que ingresan, circulan y/o egresan del territorio nacional, a través de la autorización de las licencias respectivas, registro físico e inspecciones, para mantener el inventario nacional, para lo cual cuenta con los siguientes tramites:

1. Registro de tenencia de arma de fuego con contrato de compra-venta
2. Registro de tenencia de arma de fuego con licencia de importación
3. Evaluación y primera licencia de portación de arma de fuego
4. Requisitos para la renovación de licencia para portación
5. Agregar y/o suprimir arma a la licencia de portación de arma de fuego
6. Aviso de robo o extravió de armas de fuego
7. Reposición de licencia de portación de arma de fuego vigente por robo o extravió
8. Reposición y renovación de licencia de portación de arma de fuego vencida por robo y extravió
9. Requisitos para solicitud de licencia de traslado esporádico
10. Reposición de la tarjeta de tenencia
11. Agregar arma a licencia de portación por comodato y a licencia de portación defensiva o deportiva.
12. Anulación de venta.
13. Autorización de permanencia temporal de arma de fuego en territorio nacional o de venta de armas de fuego.
14. Aviso de compraventa.
15. Cambio de tarjeta de tenencia por traslado de dominio.



16. Carne de acreditación de arma de fuego para personas de entidades estatales y para empresas de seguridad privada.
17. Certificación.
18. Correspondencia.
19. Credencial de agentes de seguridad.
20. Credenciales para agentes de empresas de seguridad.
21. Custodio y traslado de des almacenaje de armas y municiones y de armas y municiones de la ciudad capital hacia DIGECAM.
22. Decomiso de armas de fuego.
23. Devolución de armas decomisadas y de licencia de portación de arma de fuego.
24. Día extra de inspección metropolitana para empresas de policía particular, polígonos y/o empresas de compraventa y de inspección departamental.
25. Evaluación para cada licencia de instructor de tiro y para primera licencia de portación de armas de fuego.
26. Formularios para trámites varios.
27. Habilitación de libro de 1 a 400 páginas.
28. Informe mensual de empresas de seguridad privada.
29. Inspección departamental de armería, para empresa de compraventa de polígono, en la capital de armería, urbanas empresas de compraventa, urbana de polígono.
30. Licencia especial y de funcionamiento de empresas de compra venta de armas y municiones, de importación de armas, de importación de granadas, de importación de munición (militar).
31. Licencia de importación de componente específico, para comercialización de chalecos antibalas, de instructor de tiro clase F.
32. Licencia de portación de armas de fuego. de portación de armas de fuego para empresas de seguridad privada, de portación de arma de fuego por comodato, de portación de armas de fuego para personas de entidad estatal, temporal de armas de fuego para diplomáticos.
33. Licencia de traslado de armas y municiones, traslado esporádico de armas de fuego y/o municiones, de funcionamiento de polígonos.
34. Listado de inventario.

35. Marcaje de armas de fuego (serie, marca, modelo, calibre).
36. Modificación de licencia de importación de armas de fuego.
37. Modificación o impresión extra de licencia de importación de munición.
38. Notificación de robo de armas.
39. Permiso para traslado de armas de fuego fuera del país.
40. Presentación de reportes de ventas de armas y municiones.
41. Razonamiento o modificaciones de tarjeta de tenencia.
42. Registro de maquina re acondicionadora de municiones.
43. Renovación de carne de acreditación de portación de armas de fuego para personas de entidades estatales, de carne de acreditación de armas de fuego para empresas de seguridad privada, de licencia de instructor de tiro, de portación de arma de fuego por comodato, de funcionamiento de armerías, de licencia de funcionamiento de empresas de compraventa, de licencia de funcionamiento de polígonos y de carne de acreditación de portación de armas de fuego para personas de entidades estatales.
44. Reposición de licencia especial de portación de armas de fuego para personas de entidades estatales o de licencia de portación de armas de fuego o de tenencia
45. Reposición de credencial de agentes de empresas de seguridad privada y de carne de acreditación de armas de fuego para empresas de seguridad privada.
46. Respuesta a solicitudes de información del Ministerio Público.
47. Seguro de desalmacenaje departamental.
48. Solicitud de permiso especial para la compra de munición de persona individual o persona jurídica
49. Tenencia de arma defensiva o deportiva de persona individual.
50. Traslado de armas y/o municiones dentro de la ciudad capital y por desalmacenaje de frontera México, puerto Quetzal puerto Santo Tomas Ciudad Capital hacia Guatemala o DIGECAM.

**Servicios en línea que actualmente se realizan por medio del Gobierno Electrónico:**

1. Consulta de expediente.
2. Solicitud de traslado esporádico DIGECAM.
3. Solicitud de traslado esporádico polígono.
4. Directorio de empresas de compraventa.
5. Directorio de empresas de seguridad privada.
6. Directorio de polígonos.
7. Audio – Ley de armas y municiones.
8. Consulta de traslado esporádico.
9. Conexiones al Sistema de Empresas

**B. DIRECCIÓN GENERAL DE ESPECIES ESTANCADAS Y EXPLOSIVOS INDUSTRIALES.**

Tiene como misión la de dirigir, coordinar, supervisar las funciones y procedimientos para regular la fabricación, importación, almacenamiento, traslado, transformación, enajenación y adquisición de explosivos industriales y sus accesorios, así como especies estancadas, asesorando al señor Ministro de la Defensa Nacional en la toma de decisiones.

**Licencias de:**

1. Importación compra y almacenamiento de material explosivos y especies estancadas.
2. Enajenación (venta) y exportación de material explosivo y especies estancadas.
3. Uso de explosivos industriales.
4. Fabricación y transformación de material calificado como especies estancadas y explosivos industriales.
5. Transporte y traslado de artificios pirotécnicos.
6. Transporte y traslados de explosivos industriales y especies estancadas.
7. Experto en explosivos.

**Permisos para:**

8. Uso de explosivos industriales y artefactos para hacerlos estallar.
9. Adquirir en plaza comprar vender y enajenar.
10. Importaciones de material explosivo y especies estancadas.
11. Exportar explosivos industriales.
12. Custodia militar para transportar explosivos y especies estancadas.
13. Habilitación de libros.
14. Autorización de polvorín

**C. DIRECCION GENERAL DE ASUNTOS MARITIMOS.**

Tiene como misión, administrar y coadyuvar el ejercicio de las funciones de Estado de Bandera y Estado Ribereño, con el objeto de incrementar la seguridad y protección marítima, eficiencia de la navegación, prevención de la contaminación y certificación de gente de mar; asimismo asesorar al mando superior, promover el análisis, adhesión, e implementación de instrumentos de índole marítimo, visando los intereses y el desarrollo del Estado desde los buques en los espacios acuáticos soberanos y jurisdiccionales guatemaltecos.

1. Departamento de Asesoría Legal  
Análisis y trámite de los IMODOCS
2. Trámites del Departamento de Hidrografía y Oceanografía.
  - a. Levantamientos Hidrográficos.
  - b. Trabajos de Investigación y recolección de Información en los espacios acuáticos del Estado de Guatemala.
  - c. Avisos Náuticos
3. Departamento de Protección Marítima.
  - a. Inspección para el muestreo, ensayo y control de humedad

- b. Autorización de empresas de buceadores
  - c. Elevar los niveles de Protección
4. Departamento de Seguridad Marítima.
- a. Certificado de Arqueo
  - b. Certificado de Desplazamiento de carga permitida
  - c. Certificados de Potencia de Tracción a Punto Fijo (Bollard Pull)
  - d. Certificados Internacional de Estado de Bandera
5. Tramites de titulación de la gente de mar.
- a. Certificados de suficiencia y libretas de embarco por primera vez.
  - b. Requisitos para realizar tramite de renovación de certificados de suficiencia libretas de embarco.
  - c. Carné de competencia y licencia para ejercer el cargo por primera vez
  - d. Renovación carné de competencia y licencia para ejercer el cargo

#### **D. DIRECCION GENERAL DE CAPITANIAS DE PUERTO.**

Tienen como misión la de administrar las funciones de Estado Rector de Puerto y Estado de Bandera, con el objeto de estandarizar los procedimientos para el cumplimiento de normativas nacionales e internacionales marítimas vigentes, contribuyendo a la seguridad de la navegación, protección marítima, facilitación, investigación de accidentes marítimos y prevenir la contaminación desde los buques en los espacios acuáticos soberanos y jurisdiccionales guatemaltecos.

Actualmente no se realiza trámites en línea, se tiene planificado el pago de los servicios por medio de la banca nacional.

1. Las siguientes actividades se realizarán de la siguiente manera:
- a. Únicamente solicitud de inscripción
  - b. La documentación debe de ser presentada en físico en la Comandancia y Capitanía de Puerto o Lacustre de su jurisdicción
    - 1) Primera Inscripción para embarcaciones.
    - 2) Solicitud de modificación a embarcaciones ya inscritas
    - 3) Solicitud de cambio de propietario
    - 4) Solicitud de baja de registro (Renuncia de Bandera).

- 5) Solicitud de reposición de matrícula de registro
2. Solicitud de Recepción Oficial a Buques procedentes de navegación internacional.
- Únicamente solicitud**
3. Solicitud de cambio de tripulantes (Embarque y Desembarque de marineros).
- a. Únicamente solicitud
  - b. Sello de la Comandancia y Capitanía de Puerto y Lacustre de su jurisdicción en el Pase de Embarque o Desembarque
4. Solicitud de Zarpe:
- a. Únicamente solicitud
  - b. Actualmente se extiende zarpe físico, se está trabajando en Zarpe Digital.
5. Solicitud de permiso de navegación en aguas nacionales
- Únicamente solicitud.

## II. Anexo “B” (Leyes, Políticas, Planes)

- Decreto Ley 41-80 *“Establecer los procedimientos y disposiciones legales adecuadas y estandarizadas sobre la inmigración, sanidad, aduana y demás materias relativas a la recepción y despacho de naves a nivel regional.”*
- Decreto No. 72-90 del Congreso de la República de Guatemala. Ley Constitutiva del Ejército de Guatemala.
- Decreto No. 74-82. Aprobación del Convenio Internacional para la Seguridad de la Vida Humana en la Mar.
- Decreto No. 119-82. Aprobación de la Convención Relativa a la Organización Consultiva Marítima Intergubernamental.
- Decreto No. 70-94. Ley del Impuesto de Circulación de Vehículos Terrestres, Marítimos y Aéreos.
- Decreto No. 56-96. Ratificación de la Convención de las Naciones Unidas sobre el Derecho del Mar.
- Decreto Número 114-97 del Congreso de la República de Guatemala Ley del Organismo Ejecutivo.
- Decreto No. 95-98. Ley de Migración.
- Decreto No. 47-2007. Aprobación del Convenio Internacional de Arqueo de Buques de 1969.
- Decreto Número 57-2008 del Congreso de la República; Ley de Acceso a la Información Pública.
- Decreto Número 47-2008 del Congreso de la República de Guatemala; Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas.
- Decreto No. 15-2009 del Congreso de la República de Guatemala. Ley de Armas y Municiones.
- Decreto Número 5-2021 del Congreso de la República de Guatemala; Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos.
- Decreto Legislativo 2064. Código de Aduanas.
- Acuerdo Gubernativo No. 529-99 Reglamento de la Ley de Migración.
- Acuerdo Gubernativo No. 529-99. Reglamento de la Ley de Migración.
- Acuerdo Gubernativo No. 12-2006. Reglamento de Organización y Funcionamiento del Servicio de Ayudantía General del Ejército.



- Acuerdo Gubernativo No. 487-2013. Reglamento de la Ley del Impuesto de Circulación de Vehículos Terrestres, Marítimos y Aéreos.
- Acuerdo Gubernativo 130-2016. Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de la Defensa Nacional.
- Acuerdo Gubernativo 165-2017. Creación de las Comandancias y Capitanías de Puerto y Lacustres.
- Acuerdo Gubernativo No. 85-2019 Designación al Ministerio de la Defensa Nacional como Institución responsable de la administración, regulación e implementación de los principales Convenios Marítimos Internacionales.
- Acuerdo Gubernativo No. 65-2019. Creación del Comando de Informática y Tecnología.
- Acuerdo Ministerial 39-90 del Ministerio de Finanzas Públicas. Reglamento de Control de Ingreso, Permanencia y Egreso de la Embarcaciones del Tipo Turista.
- Plan Estratégico de Seguridad de la Nación 2020 – 2024.
- Plan Estratégico Institucional 2020 – 2032. (Eje 6 Transparencia y Rendición de Cuentas.)
- Plan de Gobierno Digital 2021 – 2026 (Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico).
- Reglamento para el Gobierno y Policía de los Puertos de la República de 1939.
- Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano **RECAUCA**. Resolución No. 224-2008 (COMIECO-XLIX). Aprobada el 25 de Abril del 2008.
- Normativa de Procedimientos de Inscripción, Matriculación y Abanderamiento de Buques, Embarcaciones y Artefactos Navales.
- Código Aduanero Uniforme Centroamericano **CAUCA**. (Anexo de la Resolución No. 223-2008 (COMIECO-XLIX).
- Convenio Internacional para Facilitar el Transporte Acuático Internacional de 1939.
- Procedimiento para autorización de la importación temporal con reexportación para vehículos con fines no lucrativos **PR-IAD-/DNO-DE-18**.
- Acuerdo de Autoridad Migratoria 07-2019.
- Política de Defensa de la Nación.
- Política Nacional de Seguridad.
- Política Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico 2015-2032.
- Política Nacional de Desarrollo.

- Política General de Gobierno 2020-2024;
- Política Nacional de Datos Abiertos;
- Política Nacional de Competitividad 2018-2032;
- Política de Seguridad Marítima del Ministerio de la Defensa Nacional.
- Prioridades Nacionales de Desarrollo;
- 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.