

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

## **Ministerio de Trabajo y Previsión Social**

GUATEMALA, DICIEMBRE DE 2021

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

## **Ministerio de Trabajo y Previsión Social**

**Rafael Eugenio Rodríguez Pellecer**  
Ministro de Trabajo y Previsión Social

**María Isabel Salazar Urrutia**  
Viceministra de Administración de Trabajo

**Geovanna Salazar Ortiz**  
Viceministra de Previsión Social y Empleo

**Rodolfo Estuardo Varela Martínez**  
Viceministro Administrativo Financiero

# Índice

	Página
Presentación .....	1
1. Antecedentes.....	2
2. Marco Conceptual.....	4
3. Marco Normativo.....	6
4. Marco Institucional.....	11
5. Análisis de la situación del gobierno electrónico en el Ministerio de Trabajo .....	12
6. Marco Estratégico.....	13
6.1 Objetivo General .....	13
6.2 Objetivos Específicos .....	13
6.3 Ejes Estratégicos .....	13
6.3.1 Gobierno Eficiente .....	13
6.3.2 Inclusión Digital .....	16
6.3.3 Gestión Transparente.....	18
6.3.4 Educación Digital .....	19
6.4 Líneas Estratégicas .....	21
6.5 Metas Estratégicas .....	21
6.6 Indicadores.....	21
7. Matriz de Programación.....	23
8. Seguimiento y Evaluación .....	29
9. Listado de Siglas.....	30
10. Referencias.....	31

## Índice Tablas

Página

Tabla 1. Meta Estratégica del Pilar 4 de la PGG 2020-2024 .....	9
Tabla 2. Ejes y Líneas Estratégicas del PGE 2021-2026 .....	21

## Índice de Figuras

Página

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

## Presentación



Es indiscutible que para fortalecer la democracia es indispensable implementar políticas que favorezcan la transparencia, mecanismos de rendición de cuentas que faciliten la auditoría social y canales que acerquen las instituciones de Gobierno a la ciudadanía.

Para cumplir con esos objetivos, es indispensable fomentar la incorporación de tecnologías de la información y de comunicación que nos permitan aprovechar las ventajas que brinda el uso de internet y herramientas digitales como estrategia para la modernización de las instituciones del sector público.

Conscientes de ello, en el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, hemos apostado por dirigir nuestros esfuerzos en impulsar el proceso de modernización de los servicios públicos que ofrecemos a la población según nuestro mandato, con el fin de ampliar las vías de acceso a datos, servicios y comunicación con la cartera. En sentido, hemos creado el Comité de Simplificación de Trámites y el Comité de Datos Abiertos del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, con el fin de dar implementar la Política de apertura de datos y dar cumplimiento a la Ley para la Simplificación de Trámites Administrativos. Actualmente, esta cartera cuenta con quince servicios electrónicos disponibles en la página web del Ministerio, dentro de los cuales puedo mencionar, el portal de intermediación laboral, TuEmpleo; Registro electrónico de Contratos Individuales de Trabajo; Registro electrónico de Reglamentos Interiores de Trabajo; Sistema de Salud y Seguridad Ocupacional; solicitudes de información pública, entre otros.

La creación y aprobación de este Plan de Gobierno Electrónico para el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, es un paso más en busca de institucionalizar y lograr que este proceso de transformación digital se realice de forma sostenible, de manera que trascienda de forma efectiva en la calidad y agilidad de las gestiones que diariamente realizan trabajadores y empleadores, en las distintas dependencias de esta institución.

La incorporación de tecnologías a los procesos del Ministerio, también facilita la generación y procesamiento de datos, lo cual contribuye al análisis de información, a la academia y para la toma de decisiones sustentada en datos para diseñar programas y políticas públicas efectivas en materia laboral.

## 1. Antecedentes

El Ministerio de Trabajo y Previsión Social ha trabajado con un enfoque de gobierno digital en los últimos años, por lo que ha realizado distintos esfuerzos para llevar a cabo un proceso de modernización de los servicios que presta a la población en el marco de sus competencias. La primera aplicación web en funcionar en el ministerio fue el *Filemaster*, a través de una donación en 2009 como un primer ejercicio de sistema para la gestión de expedientes del ministerio.

Posteriormente, se ha impulsado la incorporación de tecnologías de la información que permita poner a disposición de los usuarios los servicios del ministerio de manera electrónica, con el fin de agilizar procesos y facilitar su acceso. Actualmente la cartera laboral cuenta con más de 10 servicios electrónicos disponibles en la página web y para empleadores y trabajadores, así como para uso del personal a lo interno de la institución, entre ellos:

- a. Servicios al Empleador:
  - Registro electrónico de contratos individuales de Trabajo
  - Libro de Salarios
  - Salud y Seguridad Ocupacional SSO/Covid19
  - Registro electrónico de reglamentos interiores de trabajo
  - Solicitud de solvencias de faltas de trabajo y previsión social.
  - Informe del Empleador, nomina 2989 y zonas francas
  - Buenas prácticas Laborales
  - Permisos de trabajo para extranjeros
- b. Servicios al ciudadano
  - Página web del Ministerio [www.mintrabajo.gob.gt](http://www.mintrabajo.gob.gt)
  - Reservaciones de centros vacacionales del empleado del estado
  - Cálculo de prestaciones
  - Intermediación y orientación laboral a través de la plataforma Tu Empleo
  - Convocatorias de trabajo temporal del Programa de Movilidad Laboral
  - Acceso a la Información Pública
  - Denuncias por corrupción [Denuncias](#)
- c. Servicios Internos
  - Sistema de Inventarios
  - Sistema de Soporte técnico
  - *Filemaster* (control de expedientes)

En esa misma línea y con el objetivo de promover la transparencia y la agilidad de los servicios para los usuarios el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, creó el Comité de la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos, mediante Acuerdo Ministerial 290-2021, de fecha 30 de agosto de 2021, para velar por el cumplimiento de la Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos, y alcanzar un Ministerio de Trabajo y Previsión Social con procedimientos y trámites administrativos consolidados, simples y coordinados, que permitan a las personas el alcance y goce de sus derechos humanos a través del respeto al derecho al trabajo.

Asimismo, se creó el Comité de Datos Abiertos del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, a través del Acuerdo Ministerial 381-2021, de fecha 9 de noviembre de 2021, con el objeto de implementar efectivamente la Política Nacional de Datos Abiertos y fomentar así la transparencia y rendición de cuentas.

Como parte de los procesos de simplificación de requisitos y trámites y de apertura de datos, el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, desarrolla actualmente un inventario completo y actualizado de los trámites administrativos que ostenta de conformidad con sus funciones; plataformas digitales vigentes, procesos e información disponible para la población, a partir de los cuales realiza una evaluación de su funcionamiento e identificará los formatos de los datos publicados.

Estas acciones se alinean a la Política General de Gobierno –PGG-, que en su Pilar número cuatro define como meta estratégica “Para el año 2023, los 14 Ministerios de Estado cuenten con un Programa de Gobierno Electrónico (PGE)”. Derivado de ello se define la creación del Plan de Gobierno Digital 2021-2026, que busca abordar de una manera más integral y holística el tema de Gobierno Digital, como un proceso sostenible, considerando los constantes cambios de la tecnología, y atender y resolver oportunamente la gestión ciudadana de los servicios públicos, con la incorporación de un ecosistema conformado con actores gubernamentales, no gubernamentales, empresas, asociaciones de ciudadanos e individuos en general para la producción y acceso a datos, servicios y contenido a través de un gobierno digital. Las acciones contempladas en dicho Plan, son coordinadas por la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico (GAE), creada en 2020, con el objeto de apoyar las acciones de los Ministerios e Instituciones del Organismo Ejecutivo para coordinar la aplicación de medidas, compromisos y estrategias de instrumentos internacionales y de las políticas y planes de acción nacional en materia de gobierno abierto y electrónico.

## 2. Marco Conceptual

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

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

El nuevo paradigma generado por el Gobierno Electrónico, ha revolucionado la forma de entregar y recibir servicios, tanto a los ciudadanos como a las empresas y a los funcionarios de gobierno, logrando alcanzar resultados de acuerdo a cuatro tipos de relaciones: 1) G2C: Government to Citizen (Gobierno a Ciudadano); 2) G2B: Government to Business (Gobierno a Empresa); 3) G2E: Government to Employee (Gobierno a Empleado); y, 4) G2G: Government to Government (Gobierno a Gobierno). (ILPES, 2011)

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



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

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

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

### 3. Marco Normativo

El Derecho al Trabajo, es un derecho tutelar que constituye un mínimo de garantías sociales protectoras del trabajador, irrenunciables y llamadas a desarrollarse posteriormente. En Guatemala, su principal marco normativo es la Constitución Política de la República de Guatemala, que reconoce el trabajo como un derecho de la persona y una obligación social; y el Código de Trabajo, Decreto 330 del Congreso de la República de Guatemala, el cual regula lo relativo a los derechos y obligaciones de los patronos y trabajadores con ocasión del trabajo, el derecho colectivo de trabajo, así como instituciones para resolver conflictos.

En este sentido, al Ministerio de Trabajo y Previsión Social, le corresponde hacer cumplir con el régimen jurídico relativo al trabajo, la formación técnica y profesional y la previsión social, el cual es respaldado por distintas normas ordinarias y reglamentarias las cuales son enlistadas a continuación:

#### 1.1 Marco Legal

##### [Agregar la Constitución Política de la República](#)

- Código de Trabajo, Decreto 330 del Congreso de la República de Guatemala;
- Ley del Organismo Ejecutivo, Decreto Número 114-97 del Congreso de la República de Guatemala;
- Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto Número 57-2008 del Congreso de la República;
- Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas, Decreto Número 47-2008 del Congreso de la República de Guatemala;
- Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos, Decreto Número 5-2021 del Congreso de la República de Guatemala;
- Ley del Registro Nacional de las Personas, Decreto Número 90-2005 del Congreso de la República;
- Acuerdo Gubernativo Número 135-2009, del Presidente de la República de Guatemala;
- Acuerdo Gubernativo Número 360-2012, del Presidente de la República de Guatemala;
- Acuerdo Gubernativo Número 41-2018, del Presidente de la República de Guatemala;
- Acuerdo Gubernativo Número 199-2018, del Presidente de la República de Guatemala;
- Acuerdo Gubernativo Número 45-2020, del Presidente de la República de Guatemala; y,
- Acuerdo Ministerial Número 290-2021, del Ministro de Trabajo y Previsión Social.

### 3.1 Política General de Gobierno 2020-2024

La Política General de Gobierno 2020-2024 (PGG), cuenta con cinco pilares: 1) *Economía, competitividad y prosperidad*; 2) *Desarrollo social*; 3) *Gobernabilidad y seguridad en desarrollo*; 4) *Estado responsable, transparente y efectivo*; y, 5) *Relaciones con el mundo* (Presidencia de la República, 2020a). En este orden, aunque el tema de gobierno electrónico se aborda puntualmente en el Pilar número cuatro de dicha Política: Estado responsable, transparente y efectivo; éste se concibe de manera transversal en los cinco ejes de la misma.



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

**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.



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

**Figura 2. Pilares de la Política General de Gobierno 2020-2024**

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

## **1. Objetivo estratégico**

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

## **2. Objetivos sectoriales**

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

### Acciones estratégicas:

- *Diseñar y poner en marcha un sistema para la optimización de la administración pública.*
- *Implementar la identidad digital para mejorar la identificación y atención al ciudadano.*
- *Crear un sistema nacional que promueva los principios y valores de la transparencia y la ética pública; mejorar la imagen de los funcionarios e instituciones públicas.*

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

### Acciones estratégicas:

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

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

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

<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, 2020b)

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

El Ministerio de Trabajo y Previsión Social, en concordancia con la Agenda Global de Desarrollo, el Plan Nacional de Desarrollo K’atun 2032, la Política General de Gobierno y la Política Nacional de Empleo Digno, ha integrado como parte de sus principios rectores y desde una perspectiva de transversalidad el concepto de trabajo decente, que significa que todos puedan “contar con oportunidades de un trabajo que sea productivo, que produzca un ingreso digno, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, mejorando las perspectivas de desarrollo personal e integración en la sociedad, libertad para que la gente exprese sus opiniones, organización y participación en las decisiones que afectan sus vidas, e igualdad de oportunidades para todas las mujeres y los hombres”, Organización Internacional del Trabajo (OIT)

Para alcanzar sus objetivos, como estrategia central impulsa la Política Nacional de Empleo Digno, a efecto de ampliar las oportunidades para que, en Guatemala, las mujeres y los hombres tengan un empleo digno y productivo. Esto representa, por la naturaleza multidimensional que implica reducir el déficit de empleo y los elevados índices de informalidad; la necesidad que el Ministerio de Trabajo ejerciendo su rectoría lidere un esfuerzo de coordinación interinstitucional que permita orientar favorablemente el impacto de la política económica en el empleo.

Además de ello, otros esfuerzos de articulación se requieren debido a que se trata de mejorar no solo la cantidad sino la calidad de los empleos, abordando también el fortalecimiento del capital humano en el país.

La creación de estas alianzas con otros ministerios es esencial por lo que esta cartera impulsó la creación de la Comisión Nacional de Empleo Digno, integrada por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Ministerio de Economía, Ministerio de Educación y Ministerio de Desarrollo Social, que es una instancia para identificar y articular acciones que permitan promocionar el desarrollo empresarial y el emprendimiento con base en el empleo digno y productivo como elemento clave para dinamizar la economía, superar la brecha de pobreza, lograr el desarrollo, la inclusión social y articular la oferta formativa para el trabajo.

## 4. Marco Institucional

El Ministerio de Trabajo y Previsión social es el ente encargado de la dirección, estudio y despacho de todos los asuntos relativos al trabajo y previsión social; tiene el deber de promover la revisión y cumplimiento del marco legal e institucional laboral que mejore las condiciones laborales, dignifique a los trabajadores y garantice tanto a empleadores como a trabajadores, el desarrollo óptimo de las relaciones de trabajo.

Se define su estructura interna, organización y funciones a través del Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, **Acuerdo Gubernativo número 215-2012** el cual, entre otras atribuciones, le otorga al Ministerio de Trabajo y Previsión Social la función de cumplir con el régimen jurídico laboral nacional e internacional, la formación técnica, profesional, previsión social y la promoción de trabajo decente.

Incluir este  
Acuerdo  
Gubernativo  
en el Marco  
Legal

Este reglamento y la Ley del Organismo Ejecutivo, Decreto 114-97 del Congreso de la República, incluyen al Ministerio de Trabajo y Previsión Social como parte del Organismo Ejecutivo, lo que resulta en la obligación de implementar la Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos, Decreto Número 5-2021 del Congreso de la República de Guatemala, la Política Nacional de Datos Abiertos y el Plan de Gobierno Digital 2021-2026 la cual se busca la transformación digital de los Ministerios de Estado, a través del uso de tecnologías digitales de información y comunicación, con el objeto de servir eficientemente a los ciudadanos.

Por ello, el Ministerio de Trabajo y Previsión Social creó, mediante el Acuerdo Ministerial número 290-2021, el Comité de Simplificación de Trámites del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, el cual tiene bajo su responsabilidad el proceso de simplificación de requisitos y trámites administrativos de conformidad con las directrices, principios y plazos establecidos para el efecto; y el Comité de Datos Abiertos, que tiene por objetivo dar seguimiento e implementación de la Política Nacional de Datos Abiertos así como del manual de Datos Abiertos vigente para mejorar los niveles de transparencia, rendición de cuentas, combate a la corrupción y promover el desarrollo inclusivo en la República. La sistematización y planificación conjunta de las acciones realizadas en ambos comités forman parte del Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026 de esta cartera, en cumplimiento de la Política de Gobierno Electrónico.

## 5. Análisis de la situación del gobierno electrónico en el Ministerio de Trabajo y Previsión Social

Se sugiere hacer las combinaciones del análisis FODA porque solo aparecen listados los elementos, Esto dará mejor comprensión y robustez al análisis

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal de la Dirección de Sistemas de Información capacitado en infraestructura y desarrollo.</li> <li>Estandarización del lenguaje de programación.</li> <li>Página web con acceso a los servicios electrónicos del Ministerio e información pública de oficio.</li> <li>Equipo de infraestructura para soportar las aplicaciones informáticas.</li> <li>Procesos de automatización para algunos servicios electrónicos ya concluidos.</li> <li>Inventario de plataformas e información publicada realizado.</li> <li>Utilización de la nube para algunos servicios electrónicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyo institucional desde Presidencia al Ministerio a través de acompañamiento técnico y seguimiento del Plan de Gobierno Electrónico y Datos Abiertos.</li> <li>Apoyo de organizaciones internacionales para el fortalecimiento institucional en infraestructura tecnológica y equipo técnico.</li> <li>Automatización de procesos desde la Dirección de Sistemas de Información en el marco de la implementación de la Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos.</li> <li>Cumplir con la apertura de datos de acuerdo a la Política Nacional de Datos Abiertos.</li> <li>Mejorar la interoperabilidad con otras instituciones del Estado con fundamento en la Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos.</li> <li>Campañas de formación y sensibilización sobre el uso de servicios electrónicos.</li> </ul>
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cantidad de Recurso humano limitado.</li> <li>Destino del presupuesto actual no está dirigido a necesidades tecnológicas.</li> <li>Falta de implementación de firmas electrónicas avanzadas.</li> <li>Falta de capacitación en temas de tecnología para personal del Ministerio.</li> <li>Falta de manuales de procesos.</li> <li>Falta de equipo de cómputo.</li> <li>Normativa interna desactualizada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Otras leyes que limiten la simplificación de requisitos.</li> <li>Brecha digital.</li> <li>Poco acceso a herramientas tecnológicas e internet a nivel nacional.</li> <li>Resistencia a la transformación tecnológica y cambio de procesos.</li> <li>Falta de disposición para la coordinación interinstitucional de aquellas instituciones que no están sujetas a la Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites.</li> </ul>



## 6. Marco Estratégico

### 6.1 Objetivo General

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

### 6.2 Objetivos Específicos

1. Aplicar la tecnología digital en los diversos procesos del Ministerio para mejorar la productividad y calidad en la prestación de los servicios públicos a la población, promoviendo un Gobierno más eficiente.
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 Trabajo y Previsión Social facilitando el control y rendición de cuentas en la prestación de servicios públicos.
4. Fomentar el desarrollo de capacidades en el Ministerio de Trabajo y Previsión Social y los ciudadanos, para el máximo aprovechamiento de las tecnologías digitales en la gestión de los servicios públicos.

### 6.3 Ejes Estratégicos

#### 6.3.1 Gobierno Eficiente

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

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

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

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

Según el Estudio “El fin del trámite eterno” del BID (2018a), de un total de 19 países analizados, Guatemala es el país con el mayor número de trámites gestionados por el gobierno central en América Latina y el Caribe (ALC) con 5,000 trámites; sobre los cuales, se tiene un promedio de 4.5 horas que son necesarias para completar cada uno de ellos; por debajo del promedio general en América Latina (AL) que, es de 5.4 horas. El trámite que más se da en ALC, es en el tema de identidad y registro civil (40%); le siguen, salud o educación (14%), otros (14%), pagar impuestos, seguros, pensiones (12%), vehicular (7%), programa social (6%), propiedad inmueble (3%), denuncia de delito (2%), abrir/cerrar empresas (1%).

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

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

Alrededor de este Eje, se identificarán e implementarán acciones para la facilitación de procesos en la gestión de los trámites por parte del **Ministerios** de Trabajo y Previsión Social, 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:

Ministerio

1. Burocracia en la gestión de los trámites;
2. Exceso de requisitos para los trámites;
3. Escasa automatización de procesos y servicios digitales;

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

Dentro de este Eje, se realizarán procesos para evaluar y diagnosticar el estado de la infraestructura tecnológica y los servicios que brindan el Ministerio de Trabajo y Previsión Social; así como, identificar, catalogar y elaborar un inventario de trámites, para analizar la eliminación o reducción de los trámites que sea posible; rediseñar los trámites pensando en la experiencia ciudadana; facilitar el acceso a los trámites digitales; digitalizar trámites simplificados de forma estandarizada; habilitar plataformas de atención al ciudadano, a efecto que no requieran trasladarse a una oficina pública para obtener respuestas inmediatas; crear ventanillas únicas que faciliten la gestión de los trámites en un solo punto de acceso, especialmente, aquellos trámites que estén correlacionados; utilización de la nube, ciberseguridad, blockchain y otros servicios informáticos que eficienten la gestión pública, entre otros.

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

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

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

1. Promover la digitalización de trámites administrativos, permitiéndole a los guatemaltecos utilizar la tecnología que tienen a su alcance para realizar trámites e interactuar con el gobierno.

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

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

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

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

### **6.3.2 Inclusión Digital**

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

La inclusión digital, puede entenderse como la democratización del acceso a las tecnologías de la información y la comunicación, para permitir la inserción de todos en la sociedad de la información.

La simplificación de trámites y la habilitación de accesos a los servicios, son importantes catalizadores en el impacto de las acciones del gobierno; los cuales, pueden repercutir en la calidad de vida de los ciudadanos, al facilitarles el acceso a los servicios públicos.

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

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

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

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

Es importante revisar y diseñar un marco legal y político, que regule la gestión del Gobierno Electrónico y el Gobierno Digital, para facilitar su implementación y sobre todo, la sostenibilidad en el tiempo para que pueda trascender en los siguientes gobiernos. Además, se debe buscar la consolidación de alianzas estratégicas en la prestación de servicios digitales; donde, por parte de la iniciativa privada se invierta en infraestructura; mientras que, por parte del gobierno, se brinden subsidios al ciudadano ofreciendo acceso gratuito a Internet en puntos estratégicos, estaciones de cómputo en edificios públicos, entre otros. Acompañado a lo anterior, es necesario trabajar en cambios culturales de adentro hacia afuera en las instituciones, apropiando al recurso humano de los procesos que conlleva la inclusión y transformación digital, como un elemento fundamental para la mejora en la prestación de los servicios gubernamentales. Se debe diseñar e implementar, una estrategia de comunicación interna y hacia afuera en las instituciones públicas.

### 6.3.3 Gestión Transparente

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

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

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

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

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

1. Desconfianza del ciudadano en la gestión de las instituciones;
2. Exposición a la corrupción y soborno;
3. Aplicación de criterios de ventanilla;
4. Gestión arbitraria o discrecionalidad excesiva sobre la resolución de procedimientos;
5. Dilución de responsabilidades ante la falta de medidas de control, monitoreo y seguimiento de las operaciones de los responsables;
6. Escasez de canales para la presentación de denuncias;
7. Falta de control de tiempos para la resolución de gestiones;
8. Implementación de plataformas de software abierto;

9. Escasa comunicación interna en las instituciones públicas y a nivel interinstitucional (cultura de silos)<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.

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

---

<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).

comunicación (TIC), particularmente relacionada con el manejo de una computadora y la navegación de Internet- también es un aspecto clave para el uso de trámites digitales: si los ciudadanos no tienen las competencias suficientes para usar una computadora (o un Smartphone), navegar por Internet y llenar los formularios necesarios para los trámites, no podrán aprovechar la oferta de servicios en línea. (BID, 2018a)

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

1. Escasa educación digital para usuarios y servidores públicos;
2. Escaso equipamiento informático en los hogares;
3. Debilidad en el uso de herramientas tecnológicas;
4. Escasa divulgación de la información;
5. Escasa implementación de departamentos cuya responsabilidad sea capacitar, mantener y actualizar los servicios de Gobierno Digital;
6. Escasa concienciación e interacción del ecosistema de gestión digital; y
7. Retos y cambios en el modelo de gestión.

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

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

1. Alfabetización digital para los ciudadanos;
2. Capacitación y/o formación de servidores públicos en el Organismo Ejecutivo 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

Fuente: Elaboración propia, Ministerio de Trabajo y Previsión Social (2021).

## 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 2022, el Ministerio de Trabajo y Previsión Social cuenta con programa de Gobierno Electrónico”**; sin embargo, considerando que, se espera trascender hacia un nuevo modelo de gestión, a través de la implementación de un Gobierno Digital; tomando en cuenta, la complejidad de los servicios que se prestan en la institución, debe realizarse un ejercicio de priorización para poder avanzar de forma gradual en este proceso.

(2023) Esto se refiere a la meta del PGD en general no solo del Mintrab

Se omitió el texto de las 2 metas estratégicas ¿por qué?

## 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 Trabajo y Previsión Social con Programa de Gobierno Electrónico.**

Línea Base: 0 (2019).

Año meta: 2021.

Responsable: **Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico.**

Es el MINTRAB

**2. Indicador: Ministerio de Trabajo y Previsión Social con el el 100% de los servicios prioritarios y el 50% de los servicios generales disponibles de forma digital.**

Línea Base: 0 (2020).

Año meta: 2024.

Responsable: Ministerio de Trabajo y Prevision Social

**3. Indicador: Ministerio de Trabajo y Previsión Social con el 100% de los servicios generales disponibles de forma digital.**

Línea Base: 0 (2020).

Año meta: 2026.

Responsable: Ministerio de Trabajo y Prevision Social

## 7. Matriz de Programación

**Tabla 3. Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026 del Ministerio de Trabajo y Previsión Social**

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

Letra muy pequeña, no es agradable al lector y da sensación de ocultar algo

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	2021	2022	2023	2024	2025	2026		
		Gobierno Eficiente	1. Infraestructura tecnológica y conectividad	Diagnóstico de la infraestructura tecnológica	Inventario de la infraestructura tecnológica													Dirección de Sistemas de Información	
		Gobierno Eficiente	1. Infraestructura tecnológica y conectividad	Actualización de infraestructura tecnológica	Adquisición de nuevos software y hardware													Dirección de Sistemas de Información	
		Gobierno Eficiente	1. Infraestructura tecnológica y conectividad	Reacondicionamiento de las instalaciones del centro de datos para aumentar la capacidad instalada y minimizar riesgos en la disponibilidad del servicio	Implementación de piso elevado, aire acondicionado de precisión, entre otros.													Dirección de Sistemas de Información	Sujeto a disponibilidad presupuestaria.
		Gobierno Eficiente	1. Infraestructura tecnológica y conectividad	Contratar servicios en la nube para fortalecer la infraestructura	Mayor espacio en la nube, infraestructura escalable													Dirección de Sistemas de Información	Sujeto a disponibilidad presupuestaria o apoyo de cooperación internacional.
		Gobierno Eficiente	1. Infraestructura tecnológica y conectividad	Mejoramiento del cableado estructurado en Direcciones Departamentales para mejoramiento de las comunicaciones	Cableado nuevo en todas las sedes departamentales del Ministerio													Dirección de Sistemas de Información y Coordinadora Nacional de Direcciones Departamentales y Jefaturas Municipales	Sujeto a disponibilidad presupuestaria.
		Gobierno Eficiente	2. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico	Estandarización de lenguajes de programación	Sistemas de información del Ministerio													Dirección de Sistemas de Información	
		Gobierno Eficiente	3. Interoperabilidad	Integración de sistemas informáticos del Organismo Ejecutivo y otros prestadores de servicios públicos.	Intercambio de datos necesarios en los trámites que realiza Instituto Guatemalteco de Migración, SAT, IGSS, Registro Mercantil, entre otros.													Dirección de Sistemas de Información y Despacho Superior	Sujeto a suscripción de los convenios correspondientes.
		Gobierno Eficiente	4. Seguridad informática y de la información	Mejorar la seguridad de las conexiones.	Actualización de Firewall existentes													Dirección de Sistemas de Información	
		Gobierno Eficiente	4. Seguridad informática y de la información	Mejorar los sistemas de detección y prevención de intrusiones.	Adquisición e implementación de sistemas de seguridad de las conexiones de red.													Dirección de Sistemas de Información	Sujeto a disponibilidad presupuestaria.

Estas columnas eran mas pequeñas, modificaron formato

¿para todo el ministerio o algunas áreas?

Esto estaba como una fortaleza, aquí es un proyecto, no es congruente

¿y las áreas sustantivas?

¿por qué solo las conexiones, y los demás aspectos no se van a mejorar?

1.1 Diseñar y poner en marcha un sistema para la optimización de la administración pública.	Gobierno Eficiente	3. Interoperabilidad	Integración de sistemas informáticos del Organismo Ejecutivo y otros prestadores de servicios públicos. <b>Duplicado</b>	Intercambio de datos necesarios en los trámites que realiza Instituto Guatemalteco de Migración, SAT, IGSS, Registro Mercantil, entre otros.							Dirección de Sistemas de Información y Despacho Superior	Sujeto a suscripción de los convenios correspondientes.
	Gobierno Eficiente	4. Seguridad informática y de la información	Mejorar la seguridad de las conexiones. <b>Duplicado</b>	Actualización de Firewall existentes							Dirección de Sistemas de Información	
	Gobierno Eficiente	4. Seguridad informática y de la información	Mejorar los sistemas de detección y prevención de intrusiones. <b>Duplicado</b>	Adquisición e implementación de sistemas de seguridad de las conexiones de red.							Dirección de Sistemas de Información	Sujeto a disponibilidad presupuestaria.
	Gobierno Eficiente	4. Seguridad informática y de la información	Implementar política de seguridad del Ministerio de Trabajo y Previsión Social basada en normas internacionales <b>¿que tipo de seguridad?</b>	Creación de la política de ciberseguridad							Dirección de Sistemas de Información y Unidad de Planificación y Cooperación.	Sujeta a aprobación del Ministro de Trabajo y Previsión Social.
	Gobierno Eficiente	4. Seguridad informática y de la información	Implementar controles de seguridad basados en normas internacionales	Creación de controles de ciberseguridad							Dirección de Sistemas de Información y Unidad de Planificación y Cooperación.	
	Gobierno Eficiente	4. Seguridad informática y de la información	Gestión de pagos en línea <b>Esto corresponde a línea estratégica 12</b>	Creación del sistema de información para la comunicación con un banco del sistema							Dirección de Sistemas de Información y Despacho Superior	Sujeto a suscripción de los convenios correspondientes gestionado por la dependencia rectora.
	Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Creación del Comité de Simplificación de Trámites	Comité de Simplificación de Trámites conformado mediante Acuerdo Ministerial 290-2021 de fecha 30 de agosto de 2021							Ministro de Trabajo y Previsión Social	
	Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Plan de Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos	Inventario y priorización de trámites							Comité de Simplificación de Requisitos y Trámites administrativos.	
	Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Plan de Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos	Análisis de simplificación de trámites y documentar del ciclo de vida de los trámites autorizados a simplificar.							Comité de Simplificación y Ministro de Trabajo y Previsión Social.	
	Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Creación/modificación de normativas <b>Esto calza mejor en la línea estratégica 9</b>	Acuerdos ministeriales, reingeniería de procesos							Secretaría General y Ministro de Trabajo y Previsión Social	Sujeto al análisis de cada trámite autorizado para simplificar.

1. Impulsar el mejoramiento del servicio civil, la meritocracia, control y rendición de cuentas.

administración pública.	Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Creación/modificación de normativas	Acuerdos ministeriales, reingeniería de procesos.							Secretaría General y Ministro de Trabajo y Previsión Social	Sujeto al análisis de cada trámite autorizado para simplificar.
	Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Digitalización de trámites	Servicios autorizados a simplificar en formato electrónico.							Dirección de Sistemas de Información y Unidad de Comunicación Social	Sujeto al análisis de cada trámite autorizado para simplificar.
	Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Prueba piloto de trámite en línea.	Informe de evaluación de resultados.							Comité de Simplificación	El Ministro de Trabajo seleccionará cuál será el trámite que funcionará como prueba piloto.
	Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Capacitación del recurso humano institucional	Plan de capacitación para la apropiación de nuevos procesos y concienciación							Dirección de Recursos Humanos, Unidad de Comunicación Social y dependencia rectora del trámite	
	Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Lanzamiento y puesta en producción de trámites en línea.	Servicios disponibles en línea.							Comité de simplificación y Dirección de Sistemas de Información, Unidad de Comunicación Social y dependencia rectora del trámite	
	Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Socialización/divulgación de los trámites en línea	Tutoriales y campañas de sensibilización y promoción de los servicios.							Comité de Simplificación y Comunicación Social	
	Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Evaluación de la aceptación (retroalimentación)	Informe de uso de los sistemas que incluye encuesta de usuarios y datos estadísticos.							Comité de Simplificación y Dirección de Sistemas de Información.	
	Gobierno Eficiente	6. Calidad de los servicios públicos	Capacitación del personal del Ministerio de Trabajo y Previsión Social en temas relativos a sus funciones sustantivas y sobre atención al usuario.	Plan de capacitación.							Dirección de Recursos Humanos, Unidad de Comunicación Social y Dirección rectora del servicio.	
	Gobierno Eficiente	6. Calidad de los servicios públicos	Evaluación del desempeño	Informe de resultados de evaluación.							Dirección de Recursos Humanos	
	Gobierno Eficiente	7. Descentralización/Desconcentración	Descentralización de competencias del Ministerio de Trabajo y Previsión Social. Competencias a descentralizar: Ventanillas Únicas Municipales de Empleo "VUMES", y "Escuelas Taller".	Para el 2024 se proyecta la implementación de 15 VUMES y 6 Escuelas Taller.							Dirección General de Empleo	
	Gobierno Eficiente	8. Estrategia de comunicación interna y externa	Informar al personal sobre el trabajo que realiza el Ministerio de Trabajo y Previsión Social.	Creación e implementación del Plan de Comunicación Interna							Unidad de Comunicación Social	Pendiente de aprobación por parte del Ministro de Trabajo.
	Gobierno Eficiente	8. Estrategia de comunicación interna y externa	Informar a la población sobre los servicios y trabajo que realiza el Ministerio de Trabajo y Previsión Social.	Creación del Plan de Comunicación Externa y desarrollo de campañas informativas.							Unidad de Comunicación Social	Sujeto a aprobación del Ministro de Trabajo.
	Gobierno Eficiente	8. Estrategia de comunicación interna y externa	Sensibilización sobre calidad del servicio y nuevas tecnologías en el área de trabajo, con el objeto de reducir resistencia al cambio derivado de la implementación de servicios electrónicos	Campaña de comunicación interna.							Unidad de Comunicación Social	
	Gobierno Eficiente	8. Estrategia de comunicación interna y externa	Fortalecer la identidad institucional	Creación de manual gráfico y política de comunicación institucional.							Unidad de Comunicación Social	
	Gobierno Eficiente	8. Estrategia de comunicación interna y externa	Ampliar los canales de comunicación para los usuarios.	Creación de una red social relativa al trabajo y un asistente virtual.							Unidad de Comunicación Social y Dirección de Sistemas de Información	Sujeto a autorización del Ministro.



1.2 Implementar la identidad digital para mejorar la identificación y atención al ciudadano.	Inclusión Digital	10. Identidad digital	Protección de datos sensibles de acuerdo a lo estipulado en la Ley de Acceso a la Información Pública.	Este es obligatorio, no puede ser parte del plan GE							Unidad de Acceso a la Información Pública	
	Inclusión Digital	10. Identidad digital	Promover la identidad digital institucional	Creación de correos electrónicos institucionales para todo el personal del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.							Dirección de Sistemas de Información.	Sujeto a disponibilidad presupuestaria.
	Inclusión Digital	11. Firma Electrónica Avanzada	Implementación de la Firma Electrónica Avanzada (FEA)	Personal del Ministerio de Trabajo y Previsión Social cuenta con FEA							Cada Dirección del Ministerio	Sujeto a aprobación de Despacho Superior.
	Inclusión Digital	12. Pagos y servicios en línea	Implementación de pago en línea	Desarrollo de un sistema integrado al banco que prestará el servicio.							Dirección de Sistemas de Información y Unidad de Administración Financiera	Sujetos de aprobación Despacho Superior y disponibilidad presupuestaria
	Inclusión Digital	13. Desarrollo de aplicaciones digitales	Automatización de procesos	Aplicaciones digitales							Dirección de Sistemas de Información	
	Inclusión Digital	14. Actualización de plataformas informáticas	Reingeniería de procesos y plataformas informáticas	Optimización de los servicios en línea, mejorar la experiencia del usuario							Dirección de Sistemas de Información y la Dirección rectora del proceso.	
	Inclusión Digital	15. Conectividad	Mejorar la comunicación informática entre las sedes departamentales del Ministerio.	Adquirir e instalar enlaces de datos dedicados.							Dirección de Sistemas de Información	Sujeto a disponibilidad presupuestaria.
1.3 Crear un sistema nacional que promueva los principios y valores de la transparencia y ética pública; mejorar la imagen de los funcionarios e instituciones públicas.	Gestión Transparente	19. Control y rendición de cuentas	Sistematización de avances y logros del Ministerio.	Elaboración de Informe de rendición de cuentas cuatrimestral y memoria de labores. Ambos publicados en espacio específico de la página web institucional.	Este resultado no aplica a GE propiamente						Unidad de Planificación y Cooperación y Comunicación Social	
	Gestión Transparente	20. Estrategia de comunicación interna y externa	Comunicar los logros y avances institucionales.	Campaña de comunicación sobre logros institucionales e informes de rendición de cuentas, publicada en redes sociales y plataformas institucionales de Gobierno.							Unidad de Comunicación Social.	
	Gestión Transparente	20. Estrategia de comunicación interna y externa	Comunicar los logros y avances institucionales.	Campaña de comunicación para informar sobre la disponibilidad de los informes de rendición de cuentas cuatrimestrales, memoria de labores.							Unidad de Comunicación Social.	
	Gestión Transparente	20. Estrategia de comunicación interna y externa	Campaña de transparencia.	Campaña de comunicación para informar sobre las vías para denunciar actos de corrupción en el Minitrab							Unidad de Comunicación Social.	
	Educación Digital	21. Alfabetización digital interna y externa	Capacitaciones sobre uso de plataformas electrónicas del Ministerio y herramientas digitales.	Plan de capacitación dirigido a personal del Ministerio, usuarios, periodistas, entre otros.							Dirección de Recursos Humanos y Comunicación Social	
	Educación Digital	21. Alfabetización digital interna y externa	Capacitaciones sobre uso de plataformas electrónicas del Ministerio y herramientas digitales.	Campaña de sensibilización sobre el uso de tecnología y nuevas herramientas, dirigido a público interno y externo.							Unidad de Comunicación Social	
	Educación Digital	22. Divulgación de los servicios públicos	Informar a los diversos públicos del Ministerio sobre los servicios que ofrece y cómo puede acceder a ellos.	Campaña informativa.							Unidad de Comunicación Social	

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

2.1. Institucionalizar el Programa de Gobierno Electrónico por medio de la creación de un marco legal y una política pública sobre la temática.	Gobierno Eficiente	9. Fortalecimiento del marco legal y político	Creación de la normativa interna necesario para la implementación del Programa de Gobierno Electrónico del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.	Acuerdos Ministeriales.							Secretaría General	
	Gobierno Eficiente	9. Fortalecimiento del marco legal y político	Divulgación y apropiación del marco legal y del Programa de Gobierno Electrónico en el Ministerio de Trabajo y Previsión Social.	Reuniones de socialización dirigida al personal del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.							Comunicación Social	
	2.2 Analizar y rediseñar los compromisos del país en materia de Gobierno Abierto.	Gestión Transparente	17. Gobierno abierto	Facilitar el acceso a la información generada por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social a la población guatemalteca.	Reestructuración de la página web del Ministerio.						Unidad de Comunicación Social	
		Gestión Transparente	17. Gobierno abierto	5to. Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto 2021-2023	Participación en la construcción de Compromisos e Hitos Ministeriales para la elaboración del 5to. Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto 2021-2023.						Delegados nombrados por el Ministro de Trabajo	
		Gestión Transparente	17. Gobierno abierto	5to. Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto 2021-2023	Cumplimiento de Compromisos e Hitos Ministeriales en el 5to. Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto 2021-2023						Direcciones rectoras de los compromisos e hitos establecidos en el Plan Nacional de Gobierno Abierto.	
		Gestión Transparente	17. Gobierno abierto	8to. Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto 2024-2026	Participación en la construcción y cumplimiento de Compromisos e Hitos Ministeriales en el 8to. Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto 2024-2026.						Direcciones rectoras de los compromisos e hitos establecidos en el Plan Nacional de Gobierno Abierto.	
	2.3. Promover la incorporación y participación activa de la sociedad, academia y sector productivo en las actividades de desarrollo de iniciativas de Gobierno Electrónico y Gobierno Abierto. (identidad digital).	Inclusión Digital	10. Identidad digital	Protección de datos sensibles de acuerdo a lo estipulado en la Ley de Acceso a la Información Pública.	Elaboración de una política de protección de datos sensibles en el Ministerio de Trabajo.							
		Inclusión Digital	10. Identidad digital	Promover la identidad digital institucional	Creación de correos electrónicos institucionales para todo el personal del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.						Dirección de Sistemas de Información.	Sujeto a disponibilidad presupuestaria.
		Gestión Transparente	16. Datos abiertos	Creación del Comité de Datos Abiertos	Acuerdo Ministerial de Creación						Secretaría General	Sujeto a aprobación del Ministro de Trabajo.
		Gestión Transparente	16. Datos abiertos	Diagnóstico de la información y formato de publicación del Ministerio de Trabajo.	Inventario y clasificación de la información.						Comité de Datos Abiertos	Los grupos de datos a abrir serán autorizados por el Ministro de Trabajo y Previsión Social.
		Gestión Transparente	16. Datos abiertos	Publicación de datos en formato editable en la página web del Ministerio.	Información pública en formato editable y PDF.						Comité de Datos Abiertos, Unidad de Información Pública y Unidad de Comunicación Social	Se exceptúa la información sensible.
		Gestión Transparente	16. Datos abiertos	Publicación de datos en formato abierto en la página web del Ministerio y en el Portal Nacional de Datos Abiertos.	Información pública en formato abierto						Comité de Datos Abiertos, Comunicación Social y todas las Direcciones que generen datos autorizados a abrir.	
		Gestión Transparente	16. Datos abiertos	Capacitación en datos abiertos	Personal del Ministerio de Trabajo y capacitado en temas de datos abiertos. Y capacitaciones a periodistas sobre uso de plataformas del ministerio.						Comité de Datos Abiertos	En coordinación con INAP según la Política Nacional de Datos Abiertos.

Revisar, gobierno abierto se refiere mas a la participación ciudadana

Todavía no hay un plan

Esto no es identidad digital, revisar

Identidad digital es más que eso

2.4. Desarrollar los espacios necesarios para fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones del gobierno y la fiscalización.	Gestión Transparente	18. Participación ciudadana	Demanda y oferta de datos abiertos	Grupos focales/sondeo con ciudadanos, organizaciones de sociedad civil, academia, centros de investigación, dependencias del Ejecutivo para determinar relevancia y calidad de los datos generados por el Mintrab. Retroalimentación.							Comité de Datos Abiertos	
	Gestión Transparente	18. Participación ciudadana	Participación ciudadana en la simplificación de trámites.	Publicación con un mes de anticipación del trámite a modificar o generar para retroalimentación de la ciudadanía.							Comité de Simplificación y Comunicación Social	
	Gestión Transparente	19. Control y rendición de cuentas	Sistematización de avances y logros del Ministerio.	Informe de rendición de cuentas, publicado en espacio específico de la página web institucional.							Unidad de Planificación y Cooperación y Comunicación Social	
	Gestión Transparente	20. Estrategia de comunicación interna y externa	Habilitar un espacio de comentarios para la retroalimentación.	Espacio de comentarios en página web para recibir retroalimentación de trámites a modificar, datos abiertos y comentarios generales sobre necesidades de la población en materia laboral.								
2.4. Desarrollar los espacios necesarios para fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones del gobierno y la fiscalización.	Gestión Transparente	18. Participación ciudadana	Demanda y oferta de datos abiertos	Grupos focales/sondeo con ciudadanos, organizaciones de sociedad civil, academia, centros de investigación, dependencias del Ejecutivo para determinar relevancia y calidad de los datos generados por el Mintrab. Retroalimentación.							Comité de Datos Abiertos	
	Gestión Transparente	18. Participación ciudadana	Participación ciudadana en la simplificación de trámites.	Publicación con un mes de anticipación del trámite a modificar o generar para retroalimentación de la ciudadanía.							Comité de Simplificación y Comunicación Social	
	Gestión Transparente	19. Control y rendición de cuentas	Sistematización de avances y logros del Ministerio.	Informe de rendición de cuentas, publicado en espacio específico de la página web institucional.							Unidad de Planificación y Cooperación y Comunicación Social	
	Gestión Transparente	20. Estrategia de comunicación interna y externa	Habilitar un espacio de comentarios para la retroalimentación.	Espacio de comentarios en página web para recibir retroalimentación de trámites a modificar, datos abiertos y comentarios generales sobre necesidades de la población en materia laboral.								

Fuente: Elaboración propia, Ministerio de Trabajo y Previsión Social (2021).



## 8. Seguimiento y Evaluación

Es importante resaltar que el proceso de seguimiento y evaluación tiene el propósito de medir los efectos del programa por comparación con las metas que se propuso alcanzar, a fin de contribuir a la toma de decisiones subsiguientes acerca del programa y para mejorar la planificación futura. En este sentido, se enlistan **algunos** mecanismos para el seguimiento y la evaluación que permitirá el cumplimiento del Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026.

Este plan es similar al plan de auditoría en cuanto a control interno, se debe decir claro cómo se va a medir o de lo contrario sería un incumplimiento

- Monitorear el avance de las líneas estratégicas, proyectos/ actividades y resultados esperados de forma periódica.
- Mapeo de las estrategias contenidas en la matriz de programación del Programa de Gobierno Electrónico.
- Análisis de reportes o informes ejecutivos como índices comparativos.
- Garantizar la continuidad en la gestión de los objetivos, acciones y proyectos/ actividades incluidas en la matriz de programación del Programa del Gobierno Electrónico, siempre que sea posible.
- Establecer **indicadores** en base de los resultados esperados con el propósito de analizar los avances y proponer acciones que permitan alcanzar los mismos.
- Organizar revisiones formales del programa de forma periódica, durante la implementación del Plan de Gobierno Digital.
- Realizar un análisis de sensibilidad de los resultados reales para mejorar la eficacia del programa.
- Establecer planes de recuperación para acelerar la finalización de las actividades retrasadas.

Los indicadores ya están establecidos, son parte de la plantilla

### Evaluación final

Se deberá analizar si cumplió con los objetivos previstos, con el propósito de informar a las autoridades y evaluar la efectividad del programa, para ello, se deberán analizar los indicadores establecidos, así como valorar los riesgos y las acciones implementadas como correctivas.

## 9. Listado de Siglas

AL	América Latina
ALC	América Latina y el Caribe
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
GAE	Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico
INAP	Instituto Nacional de Administración Pública
INTECAP	Instituto Técnico de Capacitación y Productividad
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
OEA	Organización de los Estados Americanos
OECD	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PGD	Plan de Gobierno Digital
PGE	Programas de Gobierno Electrónico
PGG	Política General de Gobierno
PNST	Plan Nacional de Simplificación de Trámites
TIC	Tecnología de la información y la comunicación

## 10. Referencias

- Banco Mundial. (2020). *Digital Government for Development*. Recuperado el 25 de agosto de 2020, de <https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/digital-government-for-development>
- BID. (2018a). *El fin del trámite eterno. Ciudadanos, burocracia y gobierno digital*. (B. Roseth, A. Reyes, & C. Santiso, Edits.) Washington D. C.: Banco Interamericano de Desarrollo. Obtenido de <https://publications.iadb.org/es/el-fin-del-tramite-eterno-ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital-resumen-ejecutivo>
- BID. (2018b). *Gobiernos simples y digitales para servir al ciudadano, No. 7 Construyendo un Estado orientado al ciudadano. Lecciones aprendidas del Plan Nacional de Simplificación de Trámites de Ecuador*. Washington D. C.: Banco Interamericano de Desarrollo. Obtenido de <https://publications.iadb.org/es/gobiernos-simples-y-digitales-para-servir-al-ciudadano-numero-7-construyendo-un-estado-orientado-al>
- ILPES. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Santiago de Chile: Naciones Unidas, Santiago de Chile. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES).
- OEA. (2010). *Guía de Mecanismos para la Promoción de la Transparencia*. Recuperado el 25 de agosto de 2020, de Gobierno Electrónico: [https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia\\_egov.asp](https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp)
- OECD. (2014). *Recommendation of the Council on Digital Government Strategies*. París: OECD Publishing. Recuperado el 24 de agosto de 2020, de <https://www.oecd.org/gov/digital-government/recommendation-on-digital-government-strategies.htm#:~:text=Set%20strategic%20digital%20government%20objectives,service%20delivery%20and%20public%20participation.>
- Presidencia de la República. (2020a). *Política General de Gobierno 2020-2024*. Guatemala: Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia de la República.
- Presidencia de la República. (2020b). Acuerdo Gubernativo Número 45-2020. Guatemala: Diario de Centro América.
- Seliger, B. (2010). *e-Government in a federal state: The case of the introduction of e-government in Germany in the early 2000s*. IGI Global.
- Significados.com. (2020). *Significado de Transparencia*. Recuperado el 26 de agosto de 2020, de Transparencia Política: <https://www.significados.com/transparencia/>