



MINISTERIO DE  
EDUCACIÓN

# Programa de Gobierno Electrónico 2021 – 2026

## Ministerio de Educación

GUATEMALA, DICIEMBRE DE 2021

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

## **Ministerio de Educación**

**Claudia Patricia Ruiz Casasola de Estrada**  
Ministra de Educación

**Edna Leticia Portales de Núñez**  
Viceministra Técnica de Educación

**María del Rosario Balcarcel Minchez**  
Viceministra Administrativa de Educación

**Carmelina Espantzay Serech de Rodríguez**  
Viceministra de Educación Bilingüe e Intercultural

**Vilma Lorena León Oliva de Hernández**  
Viceministra de Educación Extraescolar y Alternativa

# Índice

	Página
<b>Presentación.....</b>	<b>1</b>
<b>1. Antecedentes.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Marco Conceptual .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Marco Normativo .....</b>	<b>5</b>
<b>3.1 Marco Legal .....</b>	<b>5</b>
<b>3.2 Marco Político .....</b>	<b>5</b>
<b>3.3 Política General de Gobierno 2020-2024 .....</b>	<b>6</b>
<b>4. Marco Institucional.....</b>	<b>10</b>
<b>5. Análisis de la situación del gobierno electrónico en el Ministerio de Educación</b> <b>11</b>	
<b>6. Marco Estratégico .....</b>	<b>13</b>
<b>6.1 Objetivo General .....</b>	<b>13</b>
<b>6.2 Objetivos Específicos.....</b>	<b>13</b>
<b>6.3 Ejes Estratégicos .....</b>	<b>13</b>
<b>6.3.1 Gobierno Eficiente .....</b>	<b>13</b>
<b>6.3.2 Inclusión Digital.....</b>	<b>16</b>
<b>6.3.3 Gestión Transparente .....</b>	<b>18</b>
<b>6.3.4 Educación Digital .....</b>	<b>19</b>
<b>6.4 Líneas Estratégicas.....</b>	<b>21</b>
<b>6.5 Metas Estratégicas .....</b>	<b>21</b>
<b>6.6 Indicadores.....</b>	<b>22</b>
<b>7. Matriz de Programación.....</b>	<b>23</b>
<b>8. Seguimiento y Evaluación.....</b>	<b>30</b>
<b>9. Listado de Siglas .....</b>	<b>31</b>
<b>10. Referencias .....</b>	<b>32</b>

## Índice Tablas

	Página
Tabla 1. Meta Estratégica del Pilar 4 de la PGG 2020-2024 .....	8
Tabla 2. Ejes y Líneas Estratégicas del PGE 2021-2026 .....	21

## Índice de Figuras

	Página
Figura 1. Política General de Gobierno 2020-2024 .....	6
Figura 2. Pilares de la Política General de Gobierno 2020-2024.....	7

## Presentación

En el marco del Programa de Gobierno Abierto y Electrónico, es importante para el Ministerio de Educación, mejorar la calidad y eficiencia en la prestación de servicios públicos al ciudadano, a través del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación TIC, para promover una gestión transparente, y facilitar el control y la prestación de los servicios públicos, aprovechando al máximo la tecnología para alcanzar la inclusión digital y el desarrollo de habilidades tecnológicas.

Implementando las acciones pertinentes para acercar y facilitar a la ciudadanía el acceso a los servicios educativos.



# 1. Antecedentes

El Ministerio de Educación ha iniciado una etapa de transformación digital para modernizar la prestación de servicios, utilizando los recursos tecnológicos para la implementación de un Gobierno Electrónico, son varias las acciones que se han desarrollado encaminadas a la adopción de las tendencias actuales entre las que se puede mencionar:

1. Implementación de Firma electrónica avanzada en documentos oficiales.
2. Nuevas herramientas para establecer perímetros de seguridad informática y de esta manera, proteger los datos de nuestros distintos sistemas, así como, asegurar las comunicaciones electrónicas contra ataques o intrusiones.
3. Servicios en la nube acordes a las tendencias actuales, mismas que nos permiten generar una capa de seguridad a la información generada y una escalabilidad para alta demanda.
4. Implementación de nuevos servicios que facilitan a los estudiantes y comunidad educativa, el acceso a material de estudio, bibliotecas virtuales y recursos digitales, a los que la población puede acceder utilizando las plataformas Mineduc Digital y Aprendo en Casa y en Clase.
5. Contar con una plataforma tecnológica para automatizar, administrar y digitalizar los flujos de procesos, con el objetivo que los ciudadanos puedan consultar en línea el estatus de sus gestiones.
6. Gestionar la interoperabilidad de los sistemas, para enlazar los servicios de RENAP para la consulta y verificación de la información.
7. Creación del Comité de Datos Abiertos para promover la divulgación de la información que genera el Ministerio de Educación, de forma transparente, cumpliendo con los estándares internacionales para facilitar el análisis de los Datos.

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

Consecuentemente, el Gobierno Digital, se refiere al uso de tecnologías digitales, como parte integral de las estrategias de modernización de los gobiernos para crear

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

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

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



## 3. Marco Normativo

### 3.1 Marco Legal

- Constitución Política de la República de Guatemala.
- Ley de Educación Nacional, Decreto Número 12-91 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; y
- Acuerdo Gubernativo Número 45-2020, del Presidente de la República de Guatemala.
- Acuerdo gubernativo 225-2008 (Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Educación)

### 3.2 Marco Político

- Política Nacional de Desarrollo;
- Prioridades Nacionales de Desarrollo;
- Política General de Gobierno 2020-2024;
- Política Nacional de Datos Abiertos;
- Política Nacional de Competitividad 2018-2032;
- Política Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico 2015-2032;
- Estrategia Nacional de Seguridad Cibernética;
- Agenda Nación Digital 2016-2032;
- Carta Iberoamericana de la Función Pública;
- Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico;
- Carta Internacional de Datos Abiertos; y
- Recomendación de la OCDE sobre Estrategias de Gobierno Digital.

### 3.3 Política General de Gobierno 2020-2024

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



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.

# POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO 2020-2024



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

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

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

## 1. Objetivo estratégico

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

## 2. Objetivos sectoriales

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

### Acciones estratégicas:

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

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

Acciones estratégicas:

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

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

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

<b>Meta</b>	Qué para el año 2023, el Ministerio de Educación cuente con un programa de Gobierno Electrónico.
<b>Indicador de medición</b>	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.

## 4. Marco Institucional

La institucionalidad del Ministerio de Educación, está fundamentada en la Constitución Política de la República de Guatemala, Ley de Educación Nacional, Decreto Número 12-91 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Organismo Ejecutivo, Decreto Número 114-97 del Congreso de la República de Guatemala, y Acuerdo Gubernativo 225-2008, Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Educación.

En los referidos preceptos legales, destacan las funciones asignadas al Ministerio de Educación, como ente rector del Sistema Educativo del País, en materia de Educación Escolar y Extraescolar. De esa cuenta es que se prestan servicios educativos a la sociedad guatemalteca, para lo cual se pretende utilizar las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC, con el propósito de contar con información a la vista del ciudadano en el portal del Ministerio de Educación, así mismo, simplificar los trámites para hacer más eficiente el servicio y que los ciudadanos puedan realizar en línea, las gestiones que actualmente se hacen de manera física o manual.

### Misión:

Somos una institución evolutiva, organizada, eficiente y eficaz, generadora de oportunidades de enseñanza-aprendizaje, orientada a resultados, que aprovecha diligentemente las oportunidades que el siglo XXI le brinda y comprometida con una Guatemala mejor.

### Visión:

Formar ciudadanos con carácter, capaces de aprender por sí mismos, orgullosos de ser guatemaltecos, empeñados en conseguir su desarrollo integral, con principios, valores y convicciones que fundamentan su conducta.

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

Diagnóstico del Ministerio de Educación en el marco del gobierno electrónico.

<p><b>DEBILIDADES:</b></p> <p>Escasa cultura digital y resistencia al cambio por parte del personal administrativo.</p> <p>Falta de capacitación en el uso de los recursos digitales.</p> <p>Falta de interoperabilidad de los sistemas interinstitucionales para enlazar los servicios y consultas.</p>	<p><b>AMENAZAS:</b></p> <p>Crecimiento de ataques informáticos por contar con mayores servicios públicos automatizados.</p> <p>Incremento de consultas de información sobre procesos digitales.</p> <p>La obsolescencia de sistemas y equipo informático.</p> <p>No contar con el presupuesto para poder prestar los servicios digitales.</p> <p>Insuficiencia de los equipos para almacenar información digital.</p> <p>Falta de mejoras en las herramientas que permitan la automatización de los procesos.</p>
<p><b>OPORTUNIDADES:</b></p> <p>El uso de la Firma Electrónica Avanzada para simplificar los trámites en línea.</p> <p>Mejorar los tiempos de respuesta en los trámites administrativos utilizando la plataforma de Gestión de Procesos.</p> <p>Emisión del Decreto 5-2021 Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos.</p> <p>Implementación de una herramienta para la gestión digital de procesos.</p>	<p><b>FORTALEZAS:</b></p> <p>Se cuenta con un Centro de Datos que cumple con normas internacionales y manejo de buenas prácticas, de igual forma se dispone de servicios en la nube que ayudan al escalamiento de los sistemas.</p> <p>Servicios en la nube que permiten generar una capa de seguridad a la información generada y una escalabilidad para alta demanda.</p> <p>Personal con conocimiento en los procesos administrativos.</p>

<p>Migración de sistemas informáticos a nuevas tecnologías.</p> <p>Actualización de equipo de cómputo.</p>	<p>Se cuenta con procedimientos en las gestiones administrativas.</p>
--	---



## 6. Marco Estratégico

### 6.1 Objetivo General

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

### 6.2 Objetivos Específicos

1. Promover un Gobierno eficiente mediante el uso intensivo de la tecnología digital, para mejorar la productividad y calidad en la prestación de los servicios públicos a la población.
2. Impulsar la inclusión digital para la democratización del acceso a las tecnologías de la información y la comunicación en la prestación y obtención de servicios públicos de calidad.
3. Promover una gestión transparente en el Ministerio de Educación, facilitando el control y rendición de cuentas en la prestación de servicios públicos.
4. Fomentar el desarrollo de habilidades tecnológicas a los colaboradores en el Ministerio de Educación, 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 al 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 Educación, mediante el uso intensivo de la tecnología digital; asimismo, se plantea la actualización del marco legal y político para la implementación y sostenibilidad del Gobierno Digital. Entre otros, se busca atacar problemas estructurales que representan un costo para el ciudadano y la administración pública en la gestión de los trámites, tales como:

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

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

Dentro de este Eje, se realizarán procesos para evaluar y diagnosticar el estado de la infraestructura tecnológica y los servicios que brindan el Ministerio de Educación; 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 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

---

<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).

digitales: si los ciudadanos no tienen las competencias suficientes para usar una computadora (o un Smartphone), navegar por Internet y llenar los formularios necesarios para los trámites, no podrán aprovechar la oferta de servicios en línea. (BID, 2018a)

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

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

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

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

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



## 6.4 Líneas Estratégicas

**Tabla 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: Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico (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 2023, el Ministerio de Educación contará 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 priorizados y el 50% de los servicios generales que presta directamente el Ministerios de Educación, estarán disponibles de forma digital.**

- ***Para el año 2026, el 100% de los servicios generales que presta directamente el Ministerios de Educación, estarán 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 Educación con Programa de Gobierno Electrónico.**  
 Línea Base: 0 (2019).  
 Año meta: 2023.  
 Responsable: Ministerio de Educación.
2. **Indicador:** **Ministerio de Educación con el 100% de los servicios prioritarios y el 50% de los servicios generales estaran disponibles de forma digital.**  
 Línea Base: 0 (2020).  
 Año meta: 2024.  
 Responsable: Ministerio de Educación.
3. **Indicador:** **Ministerio de Educación con el 100% de los servicios generales estarán disponibles de forma digital.**  
 Línea Base: 0 (2020).  
 Año meta: 2026.  
 Responsable: Ministerio de Educación

## 7. Matriz de Programación

**Tabla 3. Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026 del Ministerio de Educación**

<b>Objetivo General</b>	Promover la implementación del Gobierno Digital en el Ministerio de Educación, 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 Educación cuenta con Programa de Gobierno Electrónico.	2. Para el año 2024, el 100% de los servicios priorizados y el 50% de los servicios generales que presta directamente el Ministerio de Educación, estarán disponibles de forma digital.	3. Para el año 2026, el 100% de los servicios generales que presta directamente el Ministerio de Educación, estarán disponibles de forma digital.
<b>Indicadores</b>	Ministerio de Educación con Programa de Gobierno Electrónico.	Ministerio de Educación con el 100% de los servicios prioritarios y el 50% de los servicios generales disponibles de forma digital.	Ministerio de Educación con el 100% de los servicios generales disponibles de forma digital.

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital 2021-2026	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Período						Responsable	Observaciones
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	2021	2022	2023	2024	2025	2026		
	1.1. Diseñar y poner en marcha un sistema para la optimización de la administración pública.	Gobierno Eficiente	1. Infraestructura tecnológica y conectividad	Actualización de infraestructura tecnológica de Redes y Telecomunicaciones	Mejoras en las redes de datos físicas, inalámbricas, seguridad en las redes de datos a nivel de planta central y unidades departamentales.								
		Gobierno Eficiente	1. Infraestructura tecnológica y conectividad	Adquisición de infraestructura de Redes y Telecomunicaciones	Alta disponibilidad de los servicios de red.								
		Gobierno Eficiente	1. Infraestructura tecnológica y conectividad	Actualización de infraestructura del Centro de Datos	Aumentar capacidad de almacenamiento, procesamiento de servicios y aumento en niveles de seguridad								
		Gobierno Eficiente	1. Infraestructura tecnológica y conectividad	Actualización de equipos de cómputo de usuarios finales.	Aumento de productividad a través del aprovechamiento de servicios tecnológicos.								
		Gobierno Eficiente	1. Infraestructura tecnológica y conectividad	Enlace redundante de internet y datos en planta central y unidades departamentales.	Alta disponibilidad de los servicios y navegación de los usuarios.								

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	2. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico	Implementación de nuevas tecnologías o servicios	Brindar nuevas capacidades y oportunidades para el uso eficiente de los procesos.								
		Gobierno Eficiente	3. Interoperabilidad	Enlazar servicios con diferentes instituciones para la utilización, verificación y traslado de información.	Desarrollo de servicios para entrelazar los sistemas.								
		Gobierno Eficiente	4. Seguridad informática y de la información	Adquisición de servicios de seguridad	Minimizar la probabilidad de ataques informáticos que afecten la prestación de servicios								
		Gobierno Eficiente	4. Seguridad informática y de la información	Sitio alternativo en la nube de las aplicaciones críticas y base de datos del Ministerio de Educación.	Contar con un sitio alternativo y réplica de la base de datos, aplicaciones críticas del Ministerio de Educación al momento de un desastre o incidente.								
		Gobierno Eficiente	4. Seguridad informática y de la información	Adquisición de equipo de seguridad.	Minimizar las probabilidades de falla en los equipos con los que actualmente se cuenta a través de la alta disponibilidad.								
		Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Creación del Comité de Simplificación de Trámites	La conformación del Comité de Simplificación.								
		Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Inventario de trámites	Recopilación de información de las unidades ejecutoras.								
		Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Priorización de trámites	Definición de los trámites críticos a mejorar.								
		Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Documentar el ciclo de vida del trámite	Diagramación de los trámites priorizados.								

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital 2021-2026	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Período						Responsable	Observaciones
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	2021	2022	2023	2024	2025	2026		
		Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Análisis de simplificación de trámites	Determinar requisitos y actividades que no agregan valor al proceso.								
		Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Creación/modificación de normativas	Actualización de normativas obsoletas.								
		Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Digitalización de trámites	Utilización de nuevas tecnologías para brindar servicios de calidad.								
		Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Prueba piloto de trámite el línea (ver cómo funciona)	Reducción de requisitos, tiempos, desperdicios y reproceso de los trámites.								
		Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Evaluación de prueba piloto (modificación o ajustes)	Determinar mejoras al proceso a través del rediseño.								
		Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Capacitación del recurso humano institucional (apropiación de procesos/concienciación)	Ejecución eficiente y empoderamiento del proceso.								
		Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Lanzamiento y puesta en producción de trámite en línea	Brindar el servicio de forma eficiente a los ciudadanos.								
		Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Socialización/divulgación de los trámites en línea	Que los ciudadanos obtenga los servicios de forma eficiente utilizando la tecnología.								
		Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Evaluación de la aceptación (retroalimentación)	Mejora al proceso a través de la retroalimentación de los ciudadanos.								
		Gobierno Eficiente	6. Calidad de los servicios públicos	Medición de los servicios	A través de la implementación de indicadores de procesos.								
		Gobierno Eficiente	7. Descentralización/Desconcentración	Diagnósticos administrativos para la evaluación de descentralización y desconcentración de servicios	Accesibilidad a los servicios y mejorar los tiempos de respuesta								

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital 2021-2026	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Período						Responsable	Observaciones
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	2021	2022	2023	2024	2025	2026		
		Gobierno Eficiente	8. Estrategia de comunicación interna y externa	Estrategia de Comunicación Interna: promover la imagen institucional a nivel interno, dando a conocer los programas y proyectos. Estrategia de Comunicación Externa: promover la imagen institucional de la autoridades, como la transparencia en los programas y proyectos que se desarrollan en la institución.	Mejora de la aceptación de la institucionalidad, sentido de pertenencia.  Mejorar la imagen institucional y de las autoridades, Dar a conocer el trabajo que se realiza para dar a conocer la transparencia en el desempeño laboral.								
	1.2. Implementar la identidad digital para mejorar la identificación y atención al ciudadano.	Inclusión Digital	10. Identidad digital	Reconocimiento del CUI como usuario digital	Permitir y mejorar la accesibilidad a los sistemas.								
		Inclusión Digital	11. Firma Electrónica Avanzada	Aplicación de FEA en diplomas.	Diplomas digitalmente seguros y fácilmente validables.								
				Implementación de la Firma Electrónica Avanzada (FEA) en trámites Administrativos	Documentos digitales seguros y fácilmente validables								
		Inclusión Digital	12. Pagos y servicios en línea	No aplica, todos los servicios son gratuitos	No aplica, todos los servicios son gratuitos								
		Inclusión Digital	13. Desarrollo de aplicaciones digitales	Adquisición de nuevas herramientas para gestión de procesos digitales.	Desarrollo e implementación de sistemas para la gestión de procesos.								
		Inclusión Digital	14. Actualización de plataformas informáticas	Actualización de plataformas para atención al ciudadano	Mejorar la accesibilidad al ciudadano								
		Inclusión Digital	15. Conectividad	Convenios interinstitucionales público/privados	Contar con conectividad en los Centros Educativos								
	1.3. Crear un sistema nacional que promueva los principios y	Gestión Transparente	20. Estrategia de comunicación interna y externa	Estrategias de Comunicación Interna y Externa que promuevan la imagen transparente de la institución.	A través de redes sociales, medios de comunicación social, entre otros lograr que el ciudadano se sienta								

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		
	valores de la transparencia y la ética pública; mejorar la imagen de los funcionarios e instituciones públicas.				identificado con la institución.								
		Educación Digital	21. Alfabetización digital interna y externa	Incluir en el Plan Anual de Capacitación a personal administrativo para que participe en capacitaciones sobre herramientas tecnológicas de uso frecuente dentro del Ministerio de Educación	Fortalecer al recurso humano administrativo en el conocimiento y dominio de herramientas tecnológicas.								
		Educación Digital	22. Capacitación y formación de servidores públicos	Incluir en el Plan Anual de Capacitación a personal administrativo para que participe del programa previamente diseñado por el Departamento de Capacitación y Evaluación del Desempeño sobre: "Principios y Valores de la Transparencia y la Ética Pública".	Fortalecer en los servidores públicos administrativos los valores de transparencia y la ética pública.								
		Educación Digital	23. Divulgación de los servicios públicos	Campañas de Divulgación de los servicios públicos del Mineduc que promuevan los principios y valores de transparencia institucional, así como de ética pública; de manera que la imagen institucional y de funcionarios sea vista de manera positiva.	Mejorar la imagen institucional, Dar a conocer el trabajo que se realiza para la transparencia institucional y la ética pública								
<b>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.</b>	2.1. Institucionalizar el Programa de Gobierno Electrónico por medio de la creación de un marco legal y una política pública sobre la temática.	Gobierno Eficiente	9. Fortalecimiento del marco legal y político	Divulgación y apropiación del marco legal y político del gobierno electrónico en el Ministerio	Fortalecer el marco legal en materia de gobierno electrónico								
		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	Mejorar la implementación del marco legal en materia de gobierno electrónico								
	2.2. Analizar y rediseñar los compromisos del país en	Gestión Transparente	17. Gobierno abierto	Cumplimiento de Compromisos e Hitos del 5to. Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto 2021-2023	Compromisos e Hitos MINEDUC								

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		
	materia de Gobierno Abierto.	Gestión Transparente	17. Gobierno abierto	Cumplimiento de Compromisos e Hitos del 6to. Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto 2024-2026	Compromisos e Hitos MINEDUC								
			17. Gobierno abierto	Participar en la co-creación y ejecución del 6to plan de Acción Nacional de gobierno Abierto 2024-2026	Compromisos e hitos de Mineduc								
	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	Reconocer la identidad digital por medio de huellas, uso de claves, uso de correo electrónico, y uso de CUI para todos los sistemas y servicios informáticos.	Permitir la accesibilidad con una llave única a todos los servicios o sistemas.								
		Gestión Transparente	16. Datos abiertos	Creación del Comité de Datos Abiertos del MINEDUC	Realizar diferentes reuniones para alcanzar los objetivos establecidos.								
		Gestión Transparente	16. Datos abiertos	Publicación de información en formato de datos abiertos	Divulgación y accesibilidad de información								
		Educación Digital	21. Alfabetización digital interna y externa	Proporcionar a los encargados o padres de familia, las herramientas tecnológicas para que tengan mejor acceso a los diferentes servicios o programas.	Fortalecer en los padres de familia las competencias tecnológicas para el uso de servicios o programas.								
		Educación Digital	22. Capacitación y formación de servidores públicos	Capacitar al personal administrativo para que participe del programa previamente diseñado por el Departamento de Capacitación y Evaluación del Desempeño sobre: "Herramientas digitales".	Fortalecer en los servidores públicos administrativos las herramientas tecnológicas.								
	2.4. Desarrollar los espacios necesarios para fomentar la	Gestión Transparente	18. Participación ciudadana	Proporcionar los mecanismos para consultar información en línea.	Mejorar la accesibilidad de los servicios a la ciudadanía								



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		
	participación ciudadana en la toma de decisiones del gobierno y la fiscalización.	Gestión Transparente	19. Control y rendición de cuentas	Informar a los ciudadanos sobre los procesos y rendición de cuentas.	Informar sobre los diferentes medios sociales los procesos y rendición de cuentas								
		Gestión Transparente	20. Estrategia de comunicación interna y externa	Estrategia de comunicación interna y externa que promueva la transparencia de los procesos.	Informar en los diferentes medios sociales o portales institucionales la transparencia de los procesos.								

Fuente: Elaboración propia, Ministerio de Educación (2021).

## 8. Seguimiento y Evaluación

La Dirección de Desarrollo y Fortalecimiento Institucional -DIDEFI-, en conjunto con la Dirección de Informática -DINFO- y las dependencias sustantivas realizarán el seguimiento y evaluación al proceso de implementación del Programa de Gobierno Abierto y Electrónico 2021-2026, para lo cual se estarán llevando a cabo reuniones mensuales de trabajo, para las cuales se estará convocando a las dependencias correspondientes para monitorear el avance en las acciones definidas.

## 9. Listado de Siglas

PGG	Política General de Gobierno
PGE	Programa de Gobierno Electrónico
FEA	Firma Electrónica Avanzada
GPR	Gestión por Resultados
TIC	Tecnologías de Información y comunicación
GAE	Gobierno Abierto y Electrónico.
ALC	América Latina y el Caribe
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
DIDEFI	Dirección de Fortalecimiento Institucional
DINFO	Dirección de Informática

## 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/>