



Programa de Gobierno Electrónico 2021 – 2026

Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2021

Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026

Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales

Mario Roberto Rojas Espino
Ministro de Ambiente y Recursos Naturales

Ángel Ernesto Lavarreda Mazariegos
Viceministro de Ambiente

Fredy Antonio Chiroy Barreno
Viceministro de Recursos Naturales y Cambio Climático

Jorge Andrés Méndez Castañeda
Viceministro Administrativo Financiero

Nery Martín Méndez y Méndez
Viceministro del Agua

Índice

	Página
Presentación.....	1
1. Antecedentes	2
2. Marco Conceptual	3
3. Marco Normativo	5
3.1 Marco Legal	5
3.2 Marco Político	5
3.3 Política General de Gobierno 2020-2024	6
4. Marco Institucional	10
5. Análisis de la situación del gobierno electrónico en el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales	15
6. Marco Estratégico	18
6.1 Objetivo General	18
6.2 Objetivos Específicos.....	18
6.3 Ejes Estratégicos	18
6.3.1 Gobierno Eficiente	18
6.3.2 Inclusión Digital.....	21
6.3.3 Gestión Transparente	23
6.3.4 Educación Digital	24
6.4 Líneas Estratégicas	26
6.5 Metas Estratégicas	26
6.6 Indicadores	27
7. Matriz de Programación	28
8. Seguimiento y Evaluación	34
9. Listado de Siglas	36
10. Referencias	37
11. Anexos.....	38

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	264
Tabla 3. Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026 del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales.....	26

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

El Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026 del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, constituye un instrumento de modernización institucional, que vincula la tecnología al desarrollo ambiental y los recursos naturales, mediante la reducción de la brecha digital, con el propósito de garantizar el acceso de los ciudadanos a los servicios ambientales; 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.



**Mario Roberto
Rojas Espino**

*Ministro de Ambiente
y Recursos Naturales*

La demanda de la población guatemalteca de los servicios ambientales se ha incrementado en la actualidad, ya que las personas se interesan cada vez más en información de las acciones que se realizan en favor del ambiente y los recursos naturales, lo que representa para el MARN un reto de facilitar a los ciudadanos el acceso a la información relevante sobre los temas ambientales y reducir la brecha de relación entre la población y la institución, mejorar la participación ciudadana, fortaleciendo de esta forma la democracia participativa y construir nuevas formas de relacionarse con los recursos naturales y el ambiente para mejorar su conservación, protección y desarrollo sostenible, la implementación de este programa será parte de la solución a dicha demanda.

Es prioridad para el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales contar con la infraestructura tecnológica más moderna, la actualización de los equipos de Hardware y Software para facilitar la democratización del acceso a las tecnologías de la información y la comunicación, permitir la inclusión de todos en la sociedad de la información. Asimismo, la modernización institucional implica la actualización del recurso humano, empoderándolo de los procesos que conlleva la inclusión y transformación digital, como un elemento fundamental para la mejora en la prestación de los servicios ambientales.

Con la implementación del Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026 el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, mejorará la confianza y la comunicación entre el ciudadano y la institución, mejorarán los controles de tiempos para la resolución de las gestiones ambientales y los servicios a la población serán más eficientes.

Mario Roberto Rojas Espino
Ministro de Ambiente y Recursos Naturales

1. Antecedentes

En el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, las Tecnologías de Información y Comunicación -TIC- han demostrado ser una poderosa herramienta para mejorar y optimizar la gestión y servicios apoyándose firmemente en Internet.

El portal con el que cuenta el MARN contiene información relacionada el servicio Biaweb, SIGEGAR, Gestión de Resoluciones Ambientales, Denuncias Ambientales en línea, Sistema Nacional de Información sobre Cambio Climático SNICC, para facilitar el ingreso de la población a los instrumentos ambientales y obtener información de los procesos de gestión, con lo anterior se contribuye al Gobierno Electrónico y al cumplimiento a la política de datos abiertos aprobada por el gobierno de Guatemala, mediante el Acuerdo Gubernativo 199-2018.

Asimismo, se le da cumplimiento a lo establecido en el Decreto 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Acceso a la Información Pública, la cual se encuentra vigente desde el año 2008. El procedimiento para el acceso a la información pública se encuentra establecido en el artículo 38 de dicha Ley, mientras que, para los procedimientos internos, la Unidad utiliza el manual de procedimientos aprobado por medio del Acuerdo Ministerial No. 212-2019.

Asimismo, los avances hacia la transformación digital del Organismo Ejecutivo, mediante la definición e implementación del presente Programa de Gobierno Electrónico; el cual, se enmarca dentro del Plan de Gobierno Digital 2021-2026, así como la Política General de Gobierno 2020-2024; puntualizando en el Pilar 4, Objetivo Estratégico y Objetivos Sectoriales, Acciones Estratégicas y la Meta Estratégica *“Para el año 2023, los 14 ministerios del Estado cuentan con programa de Gobierno Electrónico”*.

El Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026 del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, tiene viculación con el Plan Nacional de Desarrollo K’atun: Nuestra Guatemala 2032, la Agenda 2030, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y las Prioridades Nacionales de Desarrollo; hasta llegar, a la vinculación con la Política General de Gobierno 2020-2024 (PGG).

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

3.1 Marco Legal

- 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;
- Reglamento de la Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y firmas electrónicas, Acuerdo Gubernativo Número 135-2009 del Presidente de la República de Guatemala;
- Creación de la Comisión Presidencial de Transparencia y Gobierno Electrónica – COPRET, Acuerdo Gubernativo Número 360-2012 del Presidente de la República de Guatemala;
- Acuerdo Gubernativo Número 41-2018, del Presidente de la República de Guatemala: Reformas al Acuerdo Gubernativo 360-2012.
- Acuerdo Gubernativo Número 45-2020, del Presidente de la República de Guatemala; Reforma al Acuerdo Gubernativo Número 360-2021, así como las reformas incorporados por el Acuerdo Gubernativo 41-2018.

3.2 Marco Político

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

3.3 Política General de Gobierno 2020-2024

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

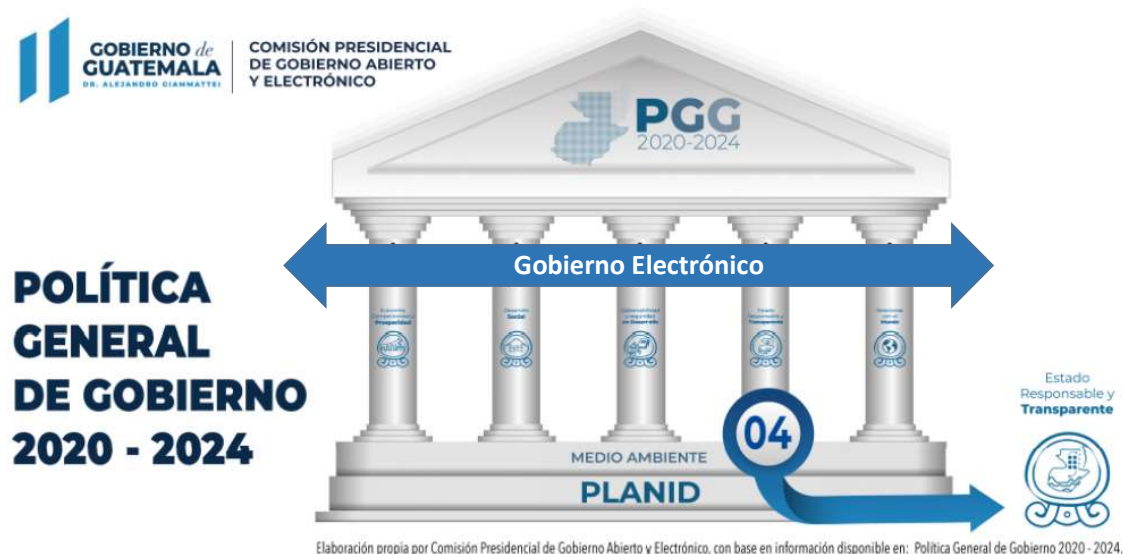


Figura 1. Política General de Gobierno 2020-2024

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

POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO 2020-2024



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

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

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

1. Objetivo estratégico

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

2. Objetivos sectoriales

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

Acciones estratégicas:

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

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

Acciones estratégicas:

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

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

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

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

Fuente: Política General de Gobierno 2020-2024.

Bajo este contexto, es importante indicar que, la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico (GAE), tiene por objeto: *“Apoyar las acciones de los Ministerios y dependencias del Organismo Ejecutivo, para coordinar la aplicación de medidas, compromisos y estrategias que se derivan de los instrumentos internacionales, así como de las políticas y planes de acción nacional en materia de gobierno abierto y electrónico, a efecto de coadyuvar a la transformación de la gestión pública, adopción de las tecnologías de información y comunicación, participación ciudadana, rendición de cuentas y transparencia”.* (Presidencia de la República, 2020b)

En el marco de este mandato y en cumplimiento de la PGG, la Comisión GAE coordina el diseño e implementación del Plan de Gobierno Digital 2021-2026 (PGD); bajo el cual, se deberán formular los Programas de Gobierno Electrónico 2021-2026 (PGE) de los Ministerios de Estado; mismos que, fueron elaborados de forma participativa dentro de la lógica de planificación: políticas, planes, programas, proyectos/actividades. La metodología utilizada para la construcción de la herramienta, se basó en el análisis de los programas estratégicos. Derivado del Plan Estratégico Institucional, el MARN cuenta con los programas estratégicos siguientes:

- a. El programa 11 Gestión ambiental con énfasis en Cambio Climático; el cual está orientado a reducir la vulnerabilidad de la población introduciendo variables de adaptación y mitigación al cambio climático enmarcados en la Ley de Cambio Climático y su respectiva política, esto con la finalidad de emplear estrategias que permitan a los guatemaltecos elaborar escenarios climáticos que se utilizan para prevenir y tomar decisiones en función de la variabilidad climática, así como implementar los mecanismos que funcionen para cumplir con la legislación ambiental relacionada con la aplicación de los instrumentos ambientales y la gestión ambiental efectiva y eficiente.
- b. El programa 12 Conservación y protección de los Recursos Naturales y Ambiente el cual tiene como finalidad velar porque se cumpla el régimen concerniente a la protección, sostenibilidad y mejoramiento de los ecosistemas, previniendo la contaminación, el uso de los desechos sólidos, líquidos, desechos especiales y emisiones de gases así como incentivar a la generación de servicios ambientales, la restauración de la flora y fauna del país; así como también velar por la conservación y el adecuado aprovechamiento de la biodiversidad y la riqueza de los recursos naturales que posee el país.
- c. El programa 13: Sensibilización socio ambiental y participación ciudadana. el cual está destinado a atender las necesidades educativas de la población y la participación ciudadana con un énfasis socio ambiental de las áreas urbana y rural del país, así como también generar, promover y coordinar los programas educativos de concientización de la gestión ambiental y recursos naturales y el desarrollo de una cultura de patrimonio natural y de la calidad ambiental.

4. Marco Institucional

4.1. Funciones y/o atribuciones del Ministerio

El Decreto 114-97 del Congreso de la República de Guatemala, en su artículo 29 bis establece que, al Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales le corresponde formular y ejecutar las políticas relativas a su ramo: cumplir y hacer que se cumpla el régimen concerniente a la conservación, protección, sostenibilidad y mejoramiento del ambiente y los recursos naturales en el país y el derecho humano a un ambiente saludable y ecológicamente equilibrado, debiendo prevenir la contaminación del ambiente, disminuir el deterioro ambiental y la pérdida del patrimonio natural. Para ello tiene a su cargo las siguientes funciones:

- a) Formular participativamente la política de conservación, protección y mejoramiento del ambiente y de los recursos naturales, y ejecutarla en conjunto con las otras autoridades con competencia legal en la materia correspondiente, respetando el marco normativo nacional e internacional vigente en el país;
- b) Formular las políticas para el mejoramiento y modernización de la administración descentralizada del sistema guatemalteco de áreas protegidas, así como para el desarrollo y conservación del patrimonio natural del país incluyendo las áreas de reserva territorial del Estado;
- c) Formular, en coordinación con el Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación, la política sobre la conservación de los recursos pesquero y suelo, estableciendo los principios sobre su ordenamiento, conservación y sostenibilidad, velando por su efectivo cumplimiento;
- d) En coordinación con el Consejo de Ministros, incorporar el componente ambiental en la formulación de la política económica y social del Gobierno, garantizando la inclusión de la variable ambiental y velando por el logro de un desarrollo sostenible;
- e) Diseñar, en coordinación con el Ministerio de Educación, la política nacional de educación ambiental y vigilar porque se cumpla;
- f) Ejercer las funciones normativas, de control y supervisión en materia de ambiente y recursos naturales que por ley le corresponden, velando por la seguridad humana y ambiental;
- g) Definir las normas ambientales en materia de recursos no renovables;
- h) Formular la política para el manejo del recurso hídrico en lo que corresponda a contaminación, calidad y para renovación de dicho recurso;

- i) Controlar la calidad ambiental, aprobar las evaluaciones de impacto ambiental, practicarlas en caso de riesgo ambiental y velar porque se cumplan, e imponer sanciones por su incumplimiento;
- j) Elaborar las políticas relativas al manejo de cuencas hidrográficas, zonas costeras, océanos y recursos marinos;
- k) Promover y propiciar la participación equitativa de hombres y mujeres, personas naturales o jurídicas, y de las comunidades indígenas y locales en el aprovechamiento y manejo sostenible de los recursos naturales;
- l) Elaborar y presentar anualmente el informe ambiental del Estado;
- m) Promover la conciencia pública ambiental y la adopción del criterio de precaución.

4.2. Los servicios públicos que se brindan el MARN

Trámites y Servicios

- a. Ventanilla Ambiental
 - ✓ Formularios
 - ✓ Documentos en Línea
 - ✓ Instrumentos ambientales Categoría "Actividades de Registro -FAR- FACR"
 - ✓ Instrumentos ambientales Categoría C "Actividades de Bajo Impacto Ambiental"
 - ✓ Instrumentos ambientales Categoría B1 "Actividades de Moderado a Alto Impacto Ambiental"
 - ✓ Instrumentos ambientales Categoría A "Actividades de Alto Impacto Ambiental"
 - ✓ Instrumentos ambientales Categoría B2 "Actividades de Bajo a Moderado Impacto A"
 - ✓ Licencias ambientales
 - ✓ Licencias de productos químicos
- b. Estudios de Impacto Ambiental en Vista al Público
- c. Licencias de Consultores Ambientales

4.3. trámites simplificados

TRÁMITES QUE APORTAN A LA MISIÓN DE LA DEPENDENCIA	TRÁMITES QUE APORTAN A LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA DEPENDENCIA	TRÁMITES QUE SE CONSIDERAN CON MAYOR FACILIDAD PARA SU PROCESO DE REDUCCIÓN DE TIEMPO Y/O INTERACCIONES	TRÁMITES INSIGNIAS DE LA DEPENDENCIA	TRÁMITES QUE GENERAN MAYOR VALOR AL USUARIO
1. Promoción y coordinación para optimizar los	<ul style="list-style-type: none"> • Informes técnicos de control y capacitaciones 	Plataforma con las minutas y link de documentos	Documentos informativos sobre temas	Documentos de información sobre los

recursos y alcanzar mayores logros en el avance de la iniciativa regional del Corredor Biológico Mesoamericano	sobre contaminación hídrica, prevención de contaminación de ecosistemas, desertificación y sequías dirigidos a la población en general.	técnicos, de investigación y legales sobre los que se basan los procesos para facilitar su acceso a la población en general.	de ecosistemas, corredores biológicos y biodiversidad.	objetivos, metas y resultados esperados de la Estrategia.
	<ul style="list-style-type: none"> Gestión Interinstitucional con la iniciativa privada, academia y organizaciones no gubernamentales. Adaptación basada en ecosistemas. 			
1.1. Gestión integrada de las zonas marino costeras	Elaboración de informes de las acciones realizadas con base en la implementación de la Política Marino Costera.	Elaborar formatos o plantillas para facilitar la elaboración del informe, según las líneas estratégicas de la Política.		
1.2. Aprobación de proyectos o programas que definan las acciones locales y nacionales que aporten a la gestión integrada marino costera del país	Participar en mesas técnicas de trabajo para temas ambientales y acuáticos	Nombramientos actualizados		NA
1.3. Coordinar la Mesa técnica Nacional para el manejo integrado de las zonas marino costeras de Guatemala –MMC- (Acuerdo Ministerial No. 154-2019) (8 instituciones de Gobierno, reuniones trimestrales)	Realizar las Reuniones Ordinarias de la MMC	Preparar los borradores de agenda y convocatoria, así como realizar la Ayuda de memoria o Minuta de las Reuniones ordinarias.		
1.4. Asesorar y emitir opiniones técnicas relacionadas a los ecosistemas marino costeros y ecosistemas estratégicos	Elaboración Opiniones técnicas	Personal técnico especializado renglón 011. Sistematizar la información en formatos digitales		

2. Gestión institucional relacionada con el patrimonio natural a nivel nacional e internacional	<p>Aplica la gestión institucional que sean requeridas</p> <p>Mesas Estratégicas</p>	Portal Virtual del MARN en la Dirección de Cuencas, contar con un espacio para el Departamento de Ecosistemas	Información pública	Información pública sobre ecosistemas y/o proyectos que se realizan en las áreas
3. Requerimientos del Despacho Superior y Viceministerios, Información pública y manejo de correspondencia	El buen manejo de la correspondencia física y equipo de trabajo en buen estado para el resguardo de la correspondencia en digital.	Electrónico, envío de la solicitud vía electrónico para empezar a trabajarlo, contar con firmas electrónicas para la agilización, contar con el puesto directo de la secretaria que es el renglón 011 para que pueda entregar con su firma y no detener el trámite.	Contar con todo lo anteriormente expuesto para acelerar las gestiones-tramites y así dar respuesta lo más rápido posible a los requerimientos	La agilidad en hacer la solicitud a lo interno del MARN. Y cumplir con el tiempo establecido en el Decreto 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Acceso a la Información Pública.

4.4. Los servicios en línea

- a. Expediente en Línea (Status)
 - ✓ Control en línea de instrumentos ambientales
 - ✓ Procesos de sensibilización y formación en temas ambientales
 - ✓ Distribución de material bibliográfico y audiovisual
- b. Licencias Ambientales
 - ✓ Licencia Ambiental para Proyectos, Obras, Industrias o Actividades
 - ✓ Licencias de Importación y Exportación/Registros y Renovaciones
 - ✓ Otros Tipos de Licencias
 - ✓ Licencia de Consultor Ambiental Individual y Empresa Consultora Ambientales
- c. Validación de Licencia Ambiental en línea
- d. Actividades de Registro
- e. Edictos
- f. Servicios Online
 - ✓ BIAWEB
Gestión de Resoluciones Ambientales de Instrumentos de Bajo Impacto Categoría C y CR
 - ✓ SIGEGAR
Sistema de Geoposicionamiento de Entes Generadores de Aguas Residuales-Sigegar

- g. Denuncias Ambientales en línea
- h. SNICC
 - ✓ Sistema Nacional de Información sobre Cambio Climático

5. Análisis de la situación del gobierno electrónico en el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales

El diagnóstico institucional del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, se presenta como una herramienta de gestión que tiene como propósito conocer el escenario actual de la institución y puntualizar sus ventajas y desventajas, utilizando la matriz situacional FODA (Fortalezas- Oportunidades- Debilidades y Amenazas). La metodología utilizada para la construcción de la herramienta, se basó en el análisis enfocado en el Gobierno Electrónico.

Factores	Positivos	Negativos
----------	-----------	-----------

Internos	Fortalezas	Debilidades
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Equipos principales actualizados y de última generación 2. Software de infraestructura de virtual con última versión y con licenciamiento vigente por 3 años 3. Software de backup de última versión y con licenciamiento. 4. Capacidad de cómputo para crecimiento en servicios 5. Equipos de seguridad perimetral actualizados a último firmware. 6. Constantes aplicaciones de parches a nivel equipo activo y versiones de sistema operativo Windows y Linux. 7. Utilización de herramientas digitales para la presentación de instrumentos ambientales. 8. Personal comprometido con las tareas de conservación y protección del ambiente. 9. Actualización constante de normativas ambientales. 10. Reciente creación del Viceministerio del Agua 11. Disposiciones para promover la Protección y Conservación de Cuencas Hidrográficas de la República de Guatemala. AG. 19-2021. 12. Se cuenta con programas para fortalecer las capacidades a técnicos municipales sobre el manejo integrado de cuencas. 13. Delegaciones departamentales funcionando en todo el país. 14. Aplicación de herramientas virtuales para realizar procesos educativos a distancia y presenciales (básicas). 15. Se cuenta con programas de Fortalecimiento en temas Ambientales dirigidos a los Educadores Ambientales Departamentales y MARN Central. 16. Se cuenta con apoyo técnico de Organismos internacionales, 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de implementación del sistema de cableado estructurado 2. Equipo router desactualizado 3. No existe un backup externo a el Datacenter 4. No existe un sitio alternativo de continuidad de operaciones 5. Creación de restricciones de ACL entre VIAN 6. Débil coordinación interinstitucionales para la protección del ambiente y recursos naturales. 7. Falta de incentivos para el personal. 8. Limitada disponibilidad de recursos financieros de la cooperación internacional. 9. Falta de equipo de computación y limitaciones en acceso a internet. 10. Poca promoción sobre las cuencas hidrográficas del país para su ordenamiento y gestión. 11. Incipiente descentralización de los procesos y gestiones relacionadas al ambiente. 12. No se cuenta con infraestructura necesaria para el funcionamiento de las dependencias y proyectos del Ministerio.

<p>Externos</p>	<p>Oportunidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Adquirir un sitio alternativo en la nube para continuidad de operaciones. 2. Gestionar el incremento del presupuesto institucional. 3. Especializar en temas ambientales y tecnológicos al personal del ministerio. 4. Promover acuerdos y convenios interinstitucionales con entidades de gobierno para facilitar los trámites entre unidades 5. Promover la actualización de las políticas y normativas de protección ambiental 6. Promover la realización de alianzas con instituciones nacionales e internacionales. 7. Incrementar la cobertura de la educación ambiental a nivel nacional. 8. Incorporar a las empresas del sector privado para incrementar el apoyo para la dotación de materiales didácticos y audiovisuales para desarrollar procesos educativos. 9. Adquirir una plataforma moderna para procesos educativos virtuales. 	<p>Amenazas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Disposiciones gubernamentales derivado del virus COVID-19. 2. Normativas para la ejecución presupuestaria a nivel nacional. 3. Desinterés de determinada parte de la población en participar con el Estado. 4. Desconfianza de la población en el actuar de la institución. 5. Incumplimiento en cuanto las políticas y normas de protección ambiental. 6. Escaso conocimiento en materia de legislación ambiental, así como cultura y conciencia ambiental por parte de la población en general. 7. Reducción de presupuesto a los procesos educativos ambientales. 8. Población desinteresada en procesos educativos ambientales 9. Población con poco interés por la conservación de los recursos naturales.
------------------------	--	---

6. Marco Estratégico

6.1 Objetivo General

Promover la implementación del Gobierno Digital en el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, para mejorar la calidad y eficiencia en la 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 Ambiente y Recursos Naturales, facilitando el control y rendición de cuentas en la prestación de servicios públicos.
4. Fomentar el desarrollo de capacidades en el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales y los ciudadanos, para el máximo aprovechamiento de las tecnologías digitales en la gestión de los servicios públicos.

6.3 Ejes Estratégicos

6.3.1 Gobierno Eficiente

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

La referida situación, afecta al ciudadano quien debe invertir sus recursos con el pago de tasas, transporte y especialmente, su tiempo; teniendo que realizar largas colas en oficinas públicas, e incluso, perder hasta su jornada de trabajo y/o el tiempo

con su familia. Asimismo, vale la pena indicar, que la gran mayoría de las gestiones no se pueden realizar en fin de semana o en horario no laboral.

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

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

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

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

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

Alrededor de este Eje, se identificarán e implementarán acciones para la facilitación de procesos en la gestión de los trámites por parte del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, 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 Ambiente y Recursos Naturales; 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 Número 5-2021 del Congreso de la República de Guatemala; la cual, tiene como objeto:

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

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

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

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

6.3.2 Inclusión Digital

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

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

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

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

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

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

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

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

ciudadano ofreciendo acceso gratuito a Internet en puntos estratégicos, estaciones de cómputo en edificios públicos, entre otros.

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

6.3.3 Gestión Transparente

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

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

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

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

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

1. Desconfianza del ciudadano en la gestión de las instituciones;

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

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

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

6.3.4 Educación Digital

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

La transformación digital del Organismo Ejecutivo, requiere de la cooperación público-privada. El fortalecimiento de las capacidades institucionales, demanda de

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

funcionarios y servidores públicos debidamente formados y capacitados, empresas que colaboren en la creación de valor público y un ecosistema de infraestructuras fuertes, así como ciudadanos empoderados que demanden servicios de calidad.

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

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

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

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

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

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

6.4 Líneas Estratégicas

Tabla 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 Ambiente y Recursos Naturales (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 2020-2026 (PGD), se mantiene como **meta estratégica: “Para el año 2023, el Ministerio de Ambiente y Recurso Naturales cuenta con programa de Gobierno Electrónico”**; sin embargo, considerando que, se espera trascender hacia un nuevo modelo de gestión, a través de la implementación de un Gobierno Digital; tomando en cuenta, la complejidad de los servicios que se prestan en la institución y además, que debe realizarse un ejercicio de priorización para poder

avanzar de forma gradual en este proceso; se hace necesario definir otras dos **metas estratégicas**, así:

- ***Para el año 2024, el 100% de los servicios prioritarios y el 50% de los servicios generales que presta directamente el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, están disponibles de forma digital.***
- ***Para el año 2026, el 100% de los servicios generales que presta directamente el Ministerios de Ambiente y Recursos Natruales, están disponibles de forma digital.***

6.6 Indicadores

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

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

1. **Indicador:** **Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales con Programa de Gobierno Electrónico.**
Línea Base: 0 (2019).
Año meta: 2023.
Responsable: **Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales**
2. **Indicador:** **Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales 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 Ambiente y Recursos Naturales**
3. **Indicador:** **Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales con el 100% de los servicios generales disponibles de forma digital.**
Línea Base: 0 (2020).
Año meta: 2026.
Responsable: **Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales**

7. Matriz de Programación

Tabla 3. Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026 del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales

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

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital 2021-2026	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Período						Responsable	Observaciones
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	2021	2022	2023	2024	2025	2026		
1. Impulsar el mejoramiento del servicio civil, la meritocracia, transparencia, control y rendición de cuentas.	1.1. Diseñar y poner en marcha un sistema para la optimización de la administración pública.	Gobierno Eficiente	1. Infraestructura tecnológica y conectividad	Inventario de la infraestructura tecnológica	Infraestructura tecnológica funcionando							Dirección de Informática	
		Gobierno Eficiente	1. Infraestructura tecnológica y conectividad	Diagnóstico de la infraestructura tecnológica	Informe de diagnóstico							Dirección de Informática	
		Gobierno Eficiente	1. Infraestructura tecnológica y conectividad	Actualización de infraestructura tecnológica (software y hardware)	1. Adquisición/Renovación de Switch Core. 2. Adquisición de Software Gestor Documental. 3. Renovación de UPS 10KVa para Data Center							Dirección de Informática	
		Gobierno Eficiente	2. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico	Implementación de plataformas y sistemas de información	1. Adquisición de software de gestión documental. 2. Desarrollo interfase para cobro							Dirección de Informática	
		Gobierno Eficiente	3. Interoperabilidad	Implementación de interfases web	Desarrollo y Consumo de servicios Web entre entidades gubernamentales							Dirección de Informática	
		Gobierno Eficiente	4. Seguridad informática y de la información	Inventario de servicios	Documento de Diagnóstico							Dirección de Informática	
		Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Creación del Comité de Simplificación de Trámites	Comité integrado funcionando							Despacho Superior	
		Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Inventario de trámites	Inventario de tramites elaborado							Comité de Simplificación	

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital 2021-2026	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Periodo						Responsable	Observaciones
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	2021	2022	2023	2024	2025	2026		
		Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Priorización de trámites	Tramites priorizados para simplificación							Comité de Simplificación	
		Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Documentar el ciclo de vida del trámite	Diagnóstico de procesos elaborado							Comité de Simplificación	
		Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Análisis de simplificación de trámites	Plan de simplificación de trámites elaborado y validado							Comité de Simplificación	
		Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Creación/modificación de normativas	Creación y modificación de normativas ya existentes con la finalidad de adecuar el actuar administrativo de este Ministerio con el Programa de Gobierno Electrónico.							Unidad de Asesoría Jurídica	
		Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Digitalización de trámites	Gestor documental y proyección de espacio para almacenamiento							Dirección de Informática	
		Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Prueba piloto de trámite el línea (ver cómo funciona)	Tramites en líneas disponibles para el usuario							Dirección de Gestión Ambiental	
		Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Evaluación de prueba piloto (modificación o ajustes)	Prueba piloto realizada y validada							Dirección de Gestión Ambiental	
		Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Capacitación del recurso humano institucional (apropiación de procesos/concienciación)	Recurso humano capacitado en trámites simplificados							Dirección de Recursos Humanos	
		Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Lanzamiento y puesta en producción de trámite en línea	Elaboración de campaña externa e interna de comunicación en medios de comunicación institucionales para dar a conocer a los usuarios y al personal del MARN la actualización de los portales digitales para realizar trámites en línea.							Unidad de Comunicación Social	
		Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Socialización/divulgación de los trámites en línea	Puesta en marcha de campaña interna de comunicación en medios de comunicación institucionales para dar a conocer al personal del MARN la actualización de los portales digitales para realizar trámites en línea.							Unidad de Comunicación Social	

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital 2021-2026	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Periodo						Responsable	Observaciones
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	2021	2022	2023	2024	2025	2026		
		Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Evaluación de la aceptación (retroalimentación)	Actualización o ajustes a los trámites actuales								
		Gobierno Eficiente	6. Calidad de los servicios públicos	Evaluación de la eficiencia de los servicios	Servicio públicos ambientales de calidad							Unidad de Planificación	
		Gobierno Eficiente	7. Descentralización/Desconcentración	Talleres de capacitación regionales y departamentales; Creación de UGAM's; Proceso de reforestación	Fortalecimiento de las capacidades del Recurso Humano Creación de UGAM en las municipalidades que aún no cuentan y aumentar las áreas con cobertura forestal a nivel nacional.							Departamento de Descentralización	
		Gobierno Eficiente	8. Estrategia de comunicación interna y externa	Socialización/divulgación de los trámites en línea	Puesta en marcha de campaña externa de comunicación en medios de comunicación institucionales para dar a conocer a los usuarios la actualización de los portales digitales para realizar trámites en línea.							Unidad de Comunicación Social	
	1.2. Implementar la identidad digital para mejorar la identificación y atención al ciudadano.	Inclusión Digital	10. Identidad digital	Portal Web institucional	Implementación del nuevo portal institucional							Dirección de Informática	
		Inclusión Digital	11. Firma Electrónica Avanzada	Implementación de la Firma Electrónica Avanzada (FEA) en el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales	Servidores públicos del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales utilizan la FEA							Dirección de Informática	
		Inclusión Digital	12. Pagos y servicios en línea	Diseño y desarrollo de las aplicaciones necesarias para atender los pagos en línea	Diversificar trámites de pagos, reutilizando los servicios web actuales (Biaweb)							Dirección de Informática	
		Inclusión Digital	13. Desarrollo de aplicaciones digitales	En base a los requerimientos que realicen los usuarios	Implementación de nuevos sistemas de información							Dirección de Informática	
		Inclusión Digital	14. Actualización de plataformas informáticas	En base a los requerimientos que realicen los usuarios	Optimización de las plataformas disponibles para los diferentes usuarios							Dirección de Informática	
		Inclusión Digital	15. Conectividad	Mayor acceso a delegaciones departamentales y central	Aumento de ancho de banda de internet, en caso de ser necesario							Dirección de Informática	

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital 2021-2026	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Periodo						Responsable	Observaciones
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	2021	2022	2023	2024	2025	2026		
	1.3. Crear un sistema nacional que promueva los principios y valores de la transparencia y la ética pública; mejorar la imagen de los funcionarios e instituciones públicas.	Gestión Transparente	19. Estrategia de comunicación interna y externa	Puesta en producción de campaña de socialización/divulgación educativa	Elaboración de campaña externa e interna de comunicación en medios de comunicación institucionales para dar a conocer a los usuarios y al personal del MARN su rol en los sistemas de transparencia y los servicios públicos disponibles para la mejora de la imagen institucional y de los funcionarios públicos.							Unidad de Comunicación Social	
		Educación Digital	20. Alfabetización digital interna y externa	Socialización/divulgación de campaña educativa	Divulgación de campaña externa e interna de comunicación en medios de comunicación institucionales para dar a conocer a los usuarios y al personal del MARN su rol en los sistemas de transparencia para la mejora de la imagen institucional y de los funcionarios públicos. Servidores Públicos del MARN capacitados en temas de principios, valores, transparencia y ética pública, a través de la plataforma del MARN.							Unidad de Comunicación Social DIFOPAS Recursos Humanos Dirección de Informática	
		Educación Digital	21. Capacitación y formación de servidores públicos	Socialización de procesos de educación en temas ambientales.	Servidores públicos (diferentes instituciones gubernamentales) capacitados en temas ambientales, a través de la plataforma del MARN.							Dirección de Recursos Humanos DIFOPAS Unidad de Género	
		Educación Digital	22. Divulgación de los servicios públicos	Socialización/divulgación de campaña educativa	Divulgación de campaña externa e interna de comunicación en medios de comunicación institucionales para dar a conocer a los usuarios y al personal del MARN los servicios públicos en el marco del tema de transparencia para la mejora de la imagen institucional y de los funcionarios públicos.							Unidad de Comunicación Social DIFOPAS	

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital 2021-2026	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Periodo						Responsable	Observaciones
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	2021	2022	2023	2024	2025	2026		
2. Hacer eficientes los procesos en las instituciones del Estado, incorporando tecnología y controles que permitan atender y resolver oportunamente las gestiones de los ciudadanos.	2.1. Institucionalizar el Programa de Gobierno Electrónico por medio de la creación de un marco legal y una política pública sobre la temática.	Gobierno Eficiente	9. Fortalecimiento del marco legal y político	Divulgación y apropiación del marco legal y político del gobierno electrónico en el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales	Puesta en marcha de campaña interna de comunicación en medios de comunicación institucionales para dar a conocer al personal del MARN el marco legal y político del gobierno electrónico.							Unidad de Comunicación Social	
		Gobierno Eficiente	9. Fortalecimiento del marco legal y político	Apoyo y acompañamiento a la GAE en la implementación y seguimiento del marco legal y político	Conocimiento y manejo por parte de todo el Personal que conforma el Ministerio de marco legal y político, para una correcta aplicación de los mismos.							Unidad de Asesoría Jurídica	
	2.2. Analizar y rediseñar los compromisos del país en materia de Gobierno Abierto.	Gestión Transparente	17. Gobierno abierto	Cumplimiento de Compromisos e Hitos del 5to. Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto 2021-2023	Compromisos e Hitos Ministeriales cumplidos							Unidad de Planificación	
		Gestión Transparente	17. Gobierno abierto	Cumplimiento de Compromisos e Hitos del 6to. Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto 2024-2026	Compromisos e Hitos Ministeriales cumplidos							Unidad de Planificación	
	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	Portal Web institucional	Incorporación de nuevas funcionalidades para apoyo a los usuarios externo							Dirección de Informática	
		Gestión Transparente	16. Datos abiertos	Creación del Comité de Datos Abiertos del MARN	Comité de Datos Abiertos integrado y funcionando							Viceministerio Administrativo Financiero Unidad de Acceso a la Información Pública	
		Gestión Transparente	16. Datos abiertos	Publicación de información en formato de datos abiertos	Datos abiertos publicados en el portal institucional y el portal de gobierno de datos abiertos							Viceministerio Administrativo Financiero Comité de Datos Abiertos	

Política General de Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital 2021-2026	Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026			Periodo						Responsable	Observaciones
Objetivos Sectoriales	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	2021	2022	2023	2024	2025	2026		
												Unidad de Acceso a la Información Pública	
	2.4. Desarrollar los espacios necesarios para fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones del gobierno y la fiscalización.	Gestión Transparente	18. Participación ciudadana	Creación de una estrategia de participación social (incluye participación ciudadana), para socializar las competencias del MARN y las gestiones de los Instrumentos Ambientales ante los usuarios	Usuarios informados de las competencias del ministerio y de los procedimientos de los trámites de aprobación de "instrumentos Ambientales (en donde lleva el componente de Participación Ciudadana), Resoluciones y licencias ambientales" ante el MARN.							DIFOPAS	
		Gestión Transparente	19. Control y rendición de cuentas	Ejecutar las auditorías incluidas en el Plan Anual de Auditoría y las que sean requeridas por el Despacho Superior	Informes de Auditoría Interna de procesos y de sistemas							Unidad de Auditoría Interna	
		Gestión Transparente	20. Estrategia de comunicación interna y externa	Producción de campaña de socialización/divulgación y lanzamiento en medios de comunicación institucionales	Elaboración y puesta en marcha de campaña interna y externa de comunicación en medios de comunicación institucionales para dar a conocer al personal del MARN y usuarios los espacios que existen para la participación ciudadana y fiscalización.							Unidad de Comunicación Social	

Fuente: Elaboración propia, Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (2021).

8. Seguimiento y Evaluación

A continuación, se describen los mecanismos de evaluación para el cumplimiento del Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026 del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales.

9.1. Contenido de la evaluación

a. Evaluación de proceso

La evaluación intermedia o de procesos de este Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026 política, se realizará al final de los dos años de su vigencia, y será a través de instrumentos técnicos para medir lo ejecutado versus lo programado. En el marco estratégico de este Programa, se establecen los objetivos, los ejes y las líneas estratégicas que serán implementadas de acuerdo al cronograma definido.

b. Evaluación de resultados o impacto

Esta evaluación se realizará al concluir el plazo de la vigencia del presente Programa de Gobierno Electrónico, 2021-2026. Se hará énfasis en los resultados de impacto y especialmente, en los cambios que generó el presente Programa, lo cual se realizará a través de instrumentos técnicos diseñados para el efecto, que permitan evaluar el logro de los objetivos y resultados planteados.

9.2. Qué se va evaluar

- a. La línea base: se tomará como punto de partida para medir las metas cumplidas en los plazos y logros de resultados indicados en el presente Programa de Gobierno Electrónico.
- b. Las líneas estratégicas y los resultados. El plan contiene 23 línea estratégicas y una serie de resultados, que deberán cumplirse de acuerdo a los plazos establecidos en la matriz del Programa de Gobierno Electrónico
- c. Los responsables de implementar las líneas estratégicas del Programa del Gobierno Electrónico en el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, quienes deberán generar acciones de coordinación para la implementación de las mencionadas líneas estratégicas establecidas en el presente programa.

9.3. Criterios e indicadores para realzar la evaluación y sus medios de verificación

El Programa de Gobierno Electrónico, cuenta con tres indicadores de gestión, los cuales serán objeto de evaluación y podrán ser evidenciados con los siguientes medios de

verificación: informes técnicos, registros de participación, datos estadísticos, documentos y publicaciones, entre otros.

9.4. Los evaluadores

- a. La evaluación intermedia o de proceso del Programa de Gobierno Electrónico, se realizará por medio de un equipo multidisciplinario con expertiz en la materia, integrado por profesionales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, y se solicitará el acompañamiento técnico de especialistas de la Comisión Presidencial de Gobierno Electrónico.
- b. La evaluación de resultados o de impacto, se realizará al finalizar el período del Plan de manera mixta, con participación de un equipo de especialistas del Ministerio que cumplan con los perfiles necesarios en materia de evaluación y se gestionará apoyo de la Cooperación Nacional o Internacional.

9.5. Recursos asignados para la evaluación

La evaluación del presente programa, se realizará con recursos que serán asignados en el POA de la Unidad de Planificación, del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales. Los profesionales que integrarán el equipo evaluador, serán del personal de las Direcciones participantes en la implementación del presente plan.

Adicionalmente, se realizarán las gestiones necesarias ante las instancias de cooperación nacional e internacional para el desarrollo de algunas actividades contempladas en el presente Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026.

9. Listado de Siglas

AL	América Latina
ALC	América Latina y el Caribe
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
BM	Banco Mundial
FODA	Fortalezas- Oportunidades- Debilidades y Amenazas
GAE	Gobierno Abierto y Electrónico
GpR	Gestión por Resultados
INAP	Instituto Nacional de Administración Pública
INTECAP	Instituto Técnico de Capacitación y Productividad
MAGA	Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación
MARN	Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales
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
PGG	Política General de Gobierno 2020-2024
PNST	Plan Nacional de Simplificación de Trámites
POA	Plan Operativo Anual
SIGEGAR	Sistema de Geoposicionamiento de Entes Generadores de Aguas Residuales
SNICC	Sistema Nacional de Información sobre Cambio Climático
TIC	Tecnologías de la información y la comunicación

10. Referencias

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

- Banco Mundial. (2020). *Digital Government for Development*. Recuperado el 25 de agosto de 2020, de <https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/digital-government-for-development>
- BID. (2018a). *El fin del trámite eterno. Ciudadanos, burocracia y gobierno digital*. (B. Roseth, A. Reyes, & C. Santiso, Edits.) Washington D. C.: Banco Interamericano de Desarrollo. Obtenido de <https://publications.iadb.org/es/el-fin-del-tramite-eterno-ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital-resumen-ejecutivo>
- BID. (2018b). *Gobiernos simples y digitales para servir al ciudadano, No. 7 Construyendo un Estado orientado al ciudadano. Lecciones aprendidas del Plan Nacional de Simplificación de Trámites de Ecuador*. Washington D. C.: Banco Interamericano de Desarrollo. Obtenido de <https://publications.iadb.org/es/gobiernos-simples-y-digitales-para-servir-al-ciudadano-numero-7-construyendo-un-estado-orientado-al>
- ILPES. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Santiago de Chile: Naciones Unidas, Santiago de Chile. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES).
- OEA. (2010). *Guía de Mecanismos para la Promoción de la Transparencia*. Recuperado el 25 de agosto de 2020, de Gobierno Electrónico: https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp
- 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/>

Anexos

[Colocar gráficas, tablas u otra información relevante que aporte al documento y/o el proceso].