



Guatemala, 17 de mayo de 2023

CONOCIMIENTO No. DE/247-2023

Se traslada a la Dirección de Gobierno Electrónico, copia de Oficio 000150 de fecha 15 de mayo de 2023, emitido por el Ministerio de Economía; por medio del cual trasladan de forma impresa copia certificada del Acuerdo Ministerial Número 197-2023 de fecha 05 de mayo del presente año, por medio del cual se Acuerda: Aprobar el Programa de Gobierno Electrónico 2022-2026. Se solicita atender la presente de acuerdo con lo correspondiente.



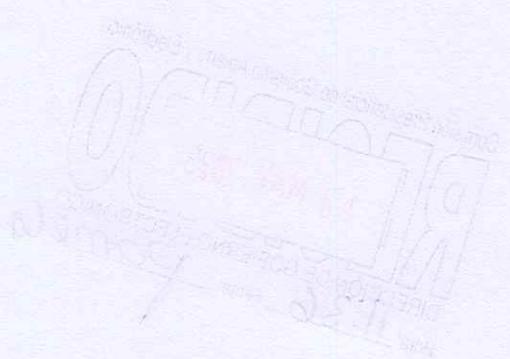
4 calle 6-17 zona 1

2220 5383

www.transparencia.gob.gt

Síguenos en como COMISIONGAE OFICIAL

1990-1991
1991-1992
1992-1993
1993-1994
1994-1995
1995-1996
1996-1997
1997-1998
1998-1999
1999-2000
2000-2001
2001-2002
2002-2003
2003-2004
2004-2005
2005-2006
2006-2007
2007-2008
2008-2009
2009-2010
2010-2011
2011-2012
2012-2013
2013-2014
2014-2015
2015-2016
2016-2017
2017-2018
2018-2019
2019-2020
2020-2021
2021-2022
2022-2023
2023-2024
2024-2025
2025-2026
2026-2027
2027-2028
2028-2029
2029-2030
2030-2031
2031-2032
2032-2033
2033-2034
2034-2035
2035-2036
2036-2037
2037-2038
2038-2039
2039-2040
2040-2041
2041-2042
2042-2043
2043-2044
2044-2045
2045-2046
2046-2047
2047-2048
2048-2049
2049-2050
2050-2051
2051-2052
2052-2053
2053-2054
2054-2055
2055-2056
2056-2057
2057-2058
2058-2059
2059-2060
2060-2061
2061-2062
2062-2063
2063-2064
2064-2065
2065-2066
2066-2067
2067-2068
2068-2069
2069-2070
2070-2071
2071-2072
2072-2073
2073-2074
2074-2075
2075-2076
2076-2077
2077-2078
2078-2079
2079-2080
2080-2081
2081-2082
2082-2083
2083-2084
2084-2085
2085-2086
2086-2087
2087-2088
2088-2089
2089-2090
2090-2091
2091-2092
2092-2093
2093-2094
2094-2095
2095-2096
2096-2097
2097-2098
2098-2099
2099-20100





MINISTERIO DE ECONOMÍA

GUATEMALA, C.A.

Guatemala, 15 de mayo de 2023

Pase a
Barillas
12/5 p3

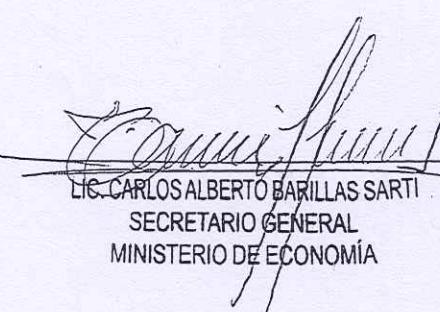
Ingeniero
Enrique Cossich Mérida
Coordinador y Director Ejecutivo
Comisión Presidencial de
Gobierno Abierto y Electrónico
Ciudad

000150

Ingeniero Cossich:

Con instrucciones del Despacho Superior, por este medio tengo el agrado de dirigirme a usted, para remitirle adjunto a la presente copia certificadas del Acuerdo Ministerial Número 197-2023 de fecha 5 de mayo de 2023, por medio del cual se Acuerda: Aprobar el Programa de Gobierno Electrónico 2022-2026 del Ministerio de Economía, en cumplimiento lo establecido en el Plan de Gobierno Digital 20214-2023 y la Política General de Gobierno 2020-2024

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para suscribirme de usted muy atentamente,


LIC. CARLOS ALBERTO BARILLAS SARTI
SECRETARIO GENERAL
MINISTERIO DE ECONOMÍA



Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico.

RE 17 MAY 2023
RECEPCION
Hora: 10:54 Firmar: 

c. c. Despacho señor Ministro

MINISTERIO DE ECONOMÍA
GUATEMALA, C.A.

ACUERDO MINISTERIAL No. 197 - 2023

Guatemala, 5 de mayo de 2023.-

EL MINISTRO DE ECONOMÍA

CONSIDERANDO:

Qué de conformidad con la Constitución Política de la República de Guatemala, los Ministros de Estado deben ejercer jurisdicción sobre todas las dependencias de sus respectivos Ministerios, velando así por el estricto cumplimiento de las leyes, la probidad administrativa y la correcta inversión de los fondos públicos en los negocios confiados a su cargo.

CONSIDERANDO:

Qué de conformidad con la Ley del Organismo Ejecutivo, son atribuciones de los Ministros dictar las resoluciones, circulares y otras disposiciones relacionadas con el despacho de los asuntos de su ramo conforme a la ley.

CONSIDERANDO:

Qué es de suma importancia contar con un Programa que garantice acciones basadas en las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC's) para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones del gobierno un marco transparente, así como que es obligatorio para todos los Ministerios de Estado promover iniciativas tendientes en tecnología, diseñar planes de promoción de gobierno electrónico, coordinar la utilización de tecnologías de la información y comunicación en procesos administrativos, y modernizar la gestión pública.

POR TANTO:

En el ejercicio de las facultadas que le asigna el artículo 194 de la Constitución Política de la República de Guatemala; artículo 27 literales a) y m) de la Ley del Organismo Ejecutivo, Decreto Número 114-97 del Congreso de la República de Guatemala y artículo 7 literales b), e) y f) del Acuerdo Gubernativo 211-2019 que contiene el Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía.

ACUERDA:

ARTICULO 1. Aprobar el Programa de Gobierno Electrónico 2022-2026 del Ministerio de Economía, en cumplimiento a lo establecido en el Plan de Gobierno Digital 2021-2026 y la Política General de Gobierno 2020-2024.

ARTICULO 2. El Programa de Gobierno Electrónico es un conjunto de acciones basadas en las Tecnologías de la Información y comunicaciones (TIC's) que el Ministerio de Economía desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública,



197-2023

MINISTERIO DE ECONOMÍA
GUATEMALA, C.A.

mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones del gobierno un marco transparente.

ARTICULO 3. Se designa al Programa Nacional de Competitividad -PRONACOM- en coordinación con la Dirección de Tecnologías de la Información del Ministerio de Economía para que implementen en todas las Direcciones y dependencias el Programa de Gobierno Electrónico y con ello impulsar en materia de reingeniería para la adopción del Gobierno Digital dentro de la administración pública, así como dar seguimiento y evaluación al mismo.

ARTÍCULO 4. Se conformará un Comité de seguimiento y evaluación del proceso de implementación del Programa de Gobierno Electrónico del Ministerio de Economía, el cual estará integrado con un (1) representante titular y un (1) suplente de cada Viceministerio.

ARTÍCULO 5. La Coordinación estará a cargo del Programa Nacional de Competitividad -PRONACOM- y de la Dirección de Tecnologías de la Información en forma conjunta, quienes serán los responsables de realizar las convocatorias correspondientes a los miembros del Comité; cada una de las dependencias nombrará a un representante.

ARTÍCULO 6. Los viceministros podrán nombrar en su representación a uno o más representantes para que integren el Comité de seguimiento y evaluación a la implementación del Programa de Gobierno Electrónico. Las personas nombradas deberán tener la calidad de servidores públicos y los nombramientos respectivos podrán hacerse mediante oficio, los cuales deberán ser notificados al Programa Nacional de Competitividad -PRONACOM- y la Dirección de Tecnologías de la Información, en su calidad de coordinadores.

ARTICULO 7. Todas las Direcciones y dependencias del Ministerio de Economía serán responsables de la información y documentación de respaldo que se utilice para rendir informes sobre el proceso de implementación, seguimiento y evaluación del Programa de Gobierno Electrónico.

ARTICULO 8. Se instruye a todas las dependencias que integran el Ministerio de Economía para que, dentro del marco de sus competencias, presten la colaboración debida, para el efectivo cumplimiento del presente Acuerdo.

ARTICULO 9. El presente Acuerdo surte efectos inmediatamente.

COMUNÍQUESE.

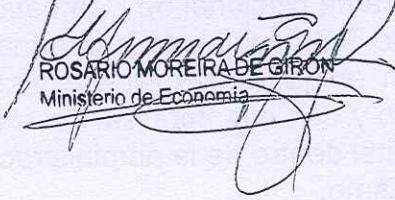
JANIO MOACYR ROSALES ALEGRÍA

FRANCISCA DE JESÚS CÁRDENAS MORÁN
VICEMINISTRA DE INVERSIÓN Y COMPETENCIA



La Infrascrita Sub-Secretaria General del Ministerio de
Economía CERTIFICA: que la (s) hoja(s) que
anteceden es (son) fiel y exacta (s) de su original

Guatemala, 15 MAY 2023


ROSARIO MOREIRA DE GIROL
Ministerio de Economía



PROGRAMA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

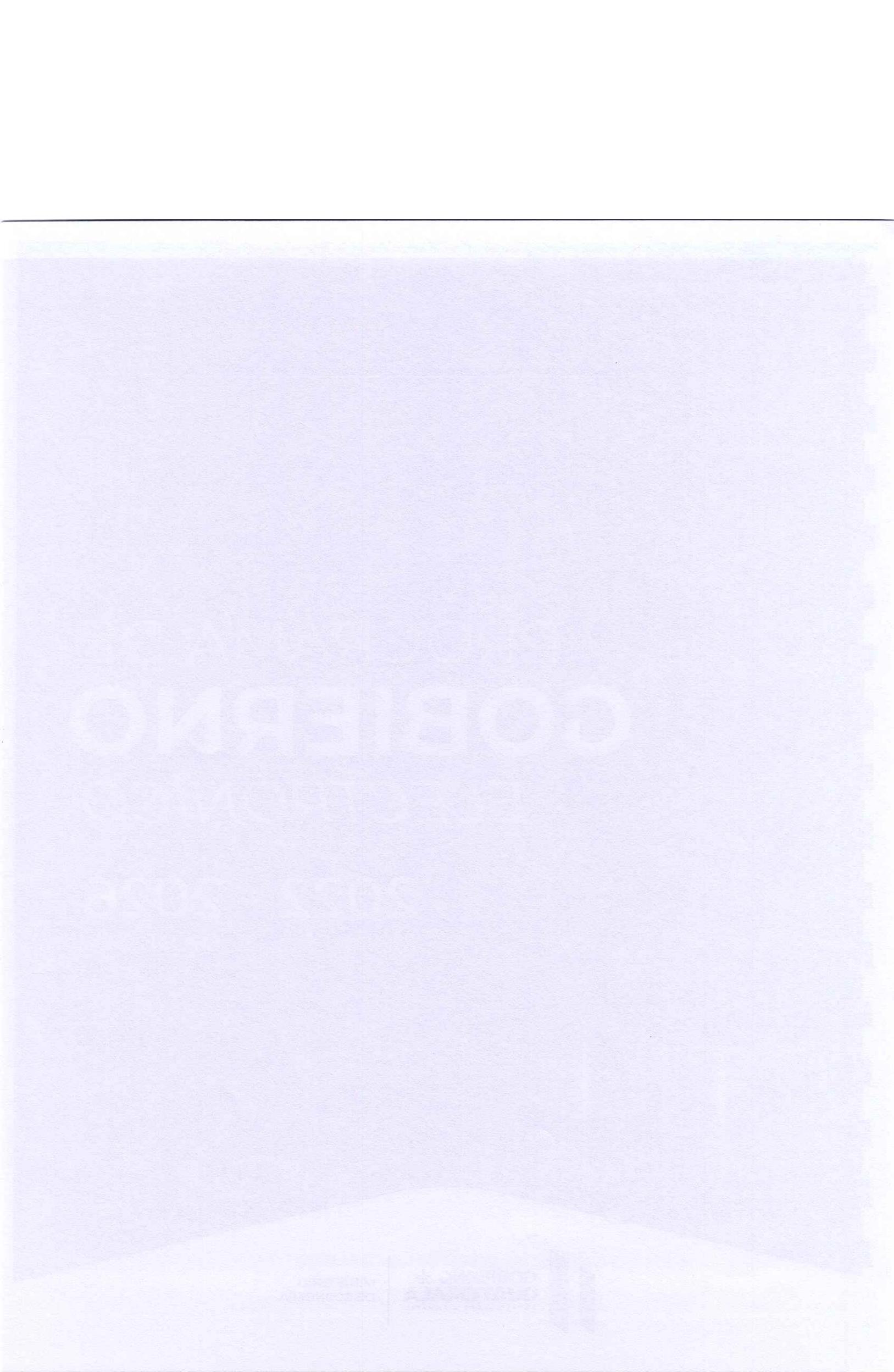
2022 - 2026

MINISTERIO DE ECONOMÍA



GOBIERNO *de*
GUATEMALA
DR. ALEJANDRO GIAMMATTI

MINISTERIO
DE ECONOMÍA



Programa de Gobierno Electrónico 2022-2026
Ministerio de Economía

Janio Moacyr Rosales Alegría
Ministro de Economía

Francisca de Jesús Cárdenas Morán
Viceministra de Inversión y Competencia

Luz Mariana Pérez Contreras
Viceministro Administrativo y Financiero

María Luisa Flores Villagrán
Viceministra de Integración y Comercio Exterior

Fernando Antonio Escalante Arévalo
Viceministro de Desarrollo de la Mipyme

Juan Carlos Pellecer Monterroso
Viceministro de Asuntos Registrales

Contenido

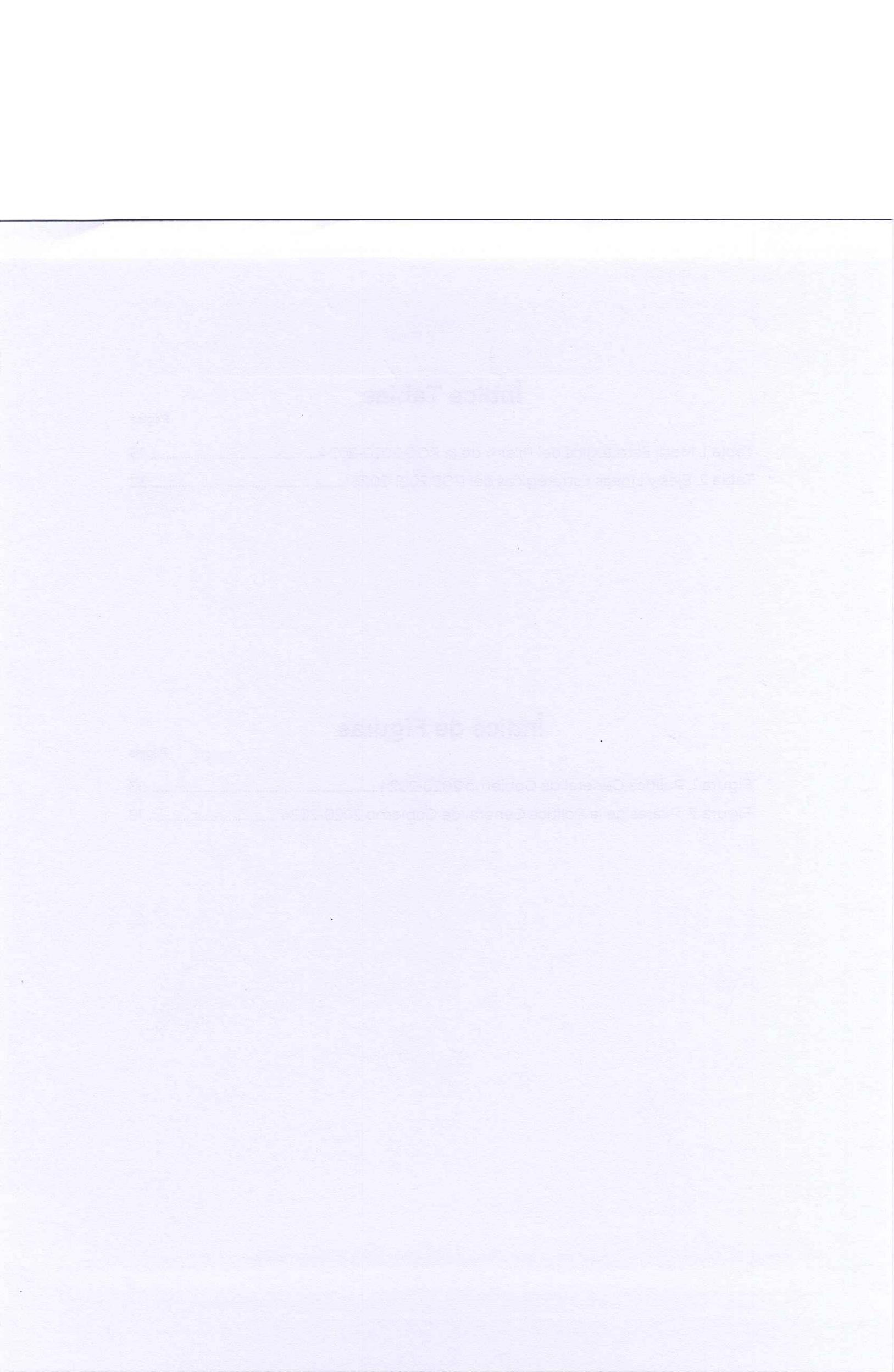
Presentación.....	1
Antecedentes.....	4
Marco Conceptual.....	7
Marco Normativo.....	10
1.1 Marco Legal.....	11
1.2 Marco Político	12
1.3 Política General de Gobierno 2020-2024.....	12
1.4 Objetivo General	23
1.5 Objetivos Específicos.....	23
1.6 Ejes Estratégicos.....	23
1.6.1 Gobierno Eficiente.....	23
1.6.2 Inclusión Digital.....	27
1.6.3 Gestión Transparente.....	28
1.6.4 Educación Digital.....	30
1.7 Líneas Estratégicas.....	32
1.8 Metas Estratégicas	33
1.9 Indicadores	33
Matriz de Programación.....	35
Seguimiento y Evaluación.....	41
Listado de Siglas.....	43
Glosario de Términos.....	45
Referencias bibliográficas.....	48

Índice Tablas

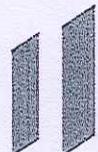
	Página
Tabla 1. Meta Estratégica del Pilar 4 de la PGG 2020-2024.....	15
Tabla 2. Ejes y Líneas Estratégicas del PGE 2021-2026	32

Índice de Figuras

	Página
Figura 1. Política General de Gobierno 2020-2024.....	13
Figura 2. Pilares de la Política General de Gobierno 2020-2024	13

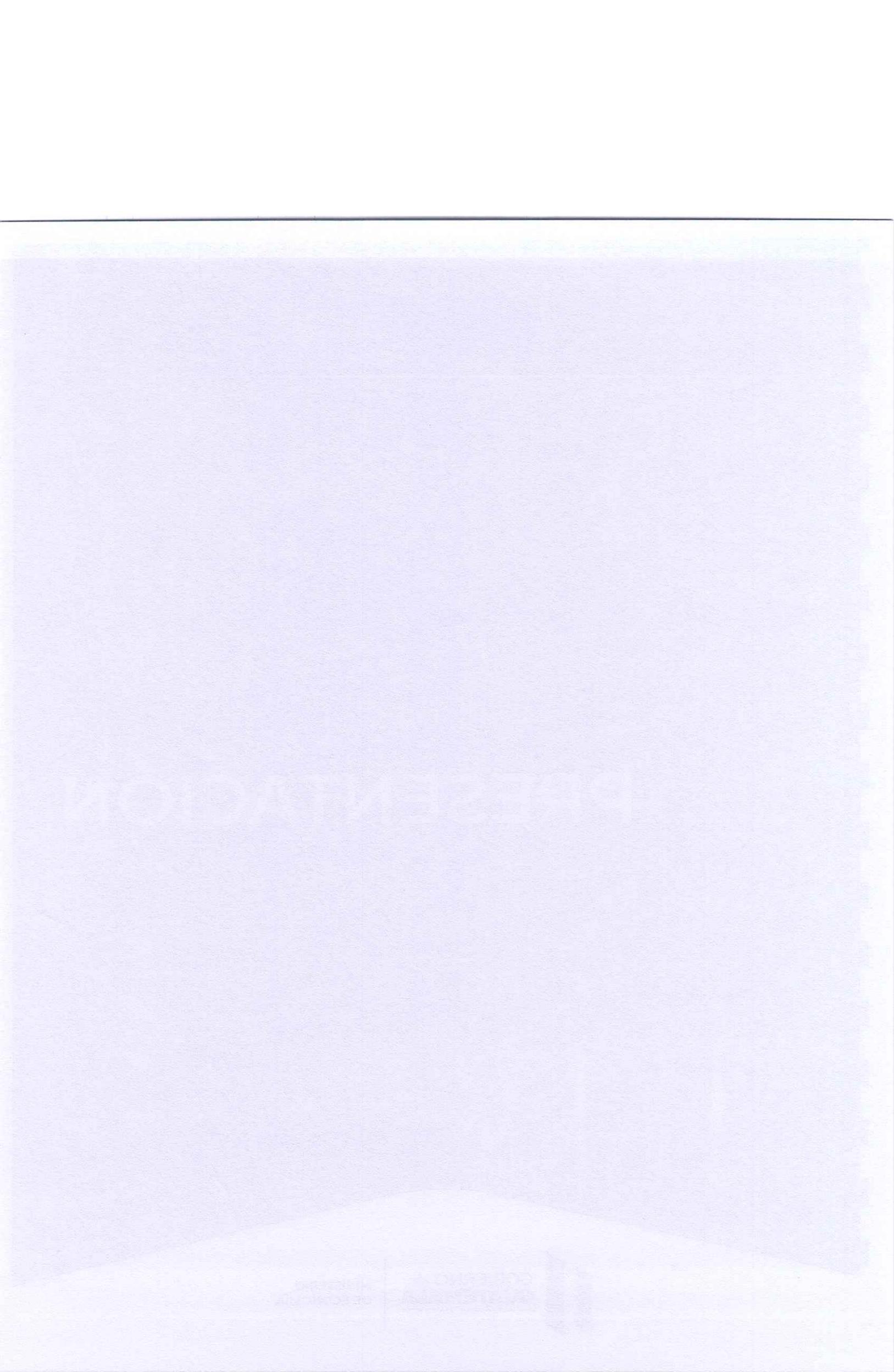


PRESENTACIÓN



GOBIERNO de
GUATEMALA
DR. ALEJANDRO GIANMATTEI

MINISTERIO
DE ECONOMÍA



El Ministerio de Economía, como institución rectora del desarrollo económico nacional, busca contribuir en la mejora de las condiciones de vida de los guatemaltecos, incrementando la competitividad, fomentando la inversión, desarrollando las micro, pequeñas y medianas empresas y fortaleciendo el comercio exterior.

La Política General de Gobierno (en adelante PGG) 2020-2024, a través del Pilar No. 4: Estado responsable, transparente y efectivo, impulsa la mejora del servicio civil, la meritocracia, la transparencia, el control y la rendición de cuentas; todos elementos importantes para combatir la corrupción. La clave para su cumplimiento es una administración efectiva en las instituciones públicas.

En el marco del proceso de revolución digital, la ciudadanía y la institucionalidad pública exigen un proceso constante de modernización que implique mejorar las estructuras de comunicación e información aplicada al funcionamiento del sector público para hacer más eficientes y transparentes las acciones estatales.

El Ministerio de Economía es consciente de la necesidad de realizar mejoras en la eficiencia y contribuir a la transparencia, por lo que se alinea al pilar 4 de la PGG y busca diseñar planes de acción para la implementación y promoción de gobierno electrónico y datos abiertos, la coordinación de utilización de tecnologías de la comunicación e información en los procesos de simplificación de trámites administrativos y el uso adecuado de datos para la modernización en la atención y resolución de gestiones ciudadanas. El Programa de Gobierno Electrónico es fruto del esfuerzo y empeño por hacer de este Ministerio, una institución más fuerte, eficiente y transparente.

Por tanto, el Ministerio de Economía, con el Programa de Gobierno Electrónico, institucionaliza y rediseña los compromisos de Gobierno Electrónico en el ámbito de su competencia, para que se incorpore y participe la sociedad civil, la academia y el sector productivo, así como incrementar la participación ciudadana en los procesos de fiscalización y auditoría social.



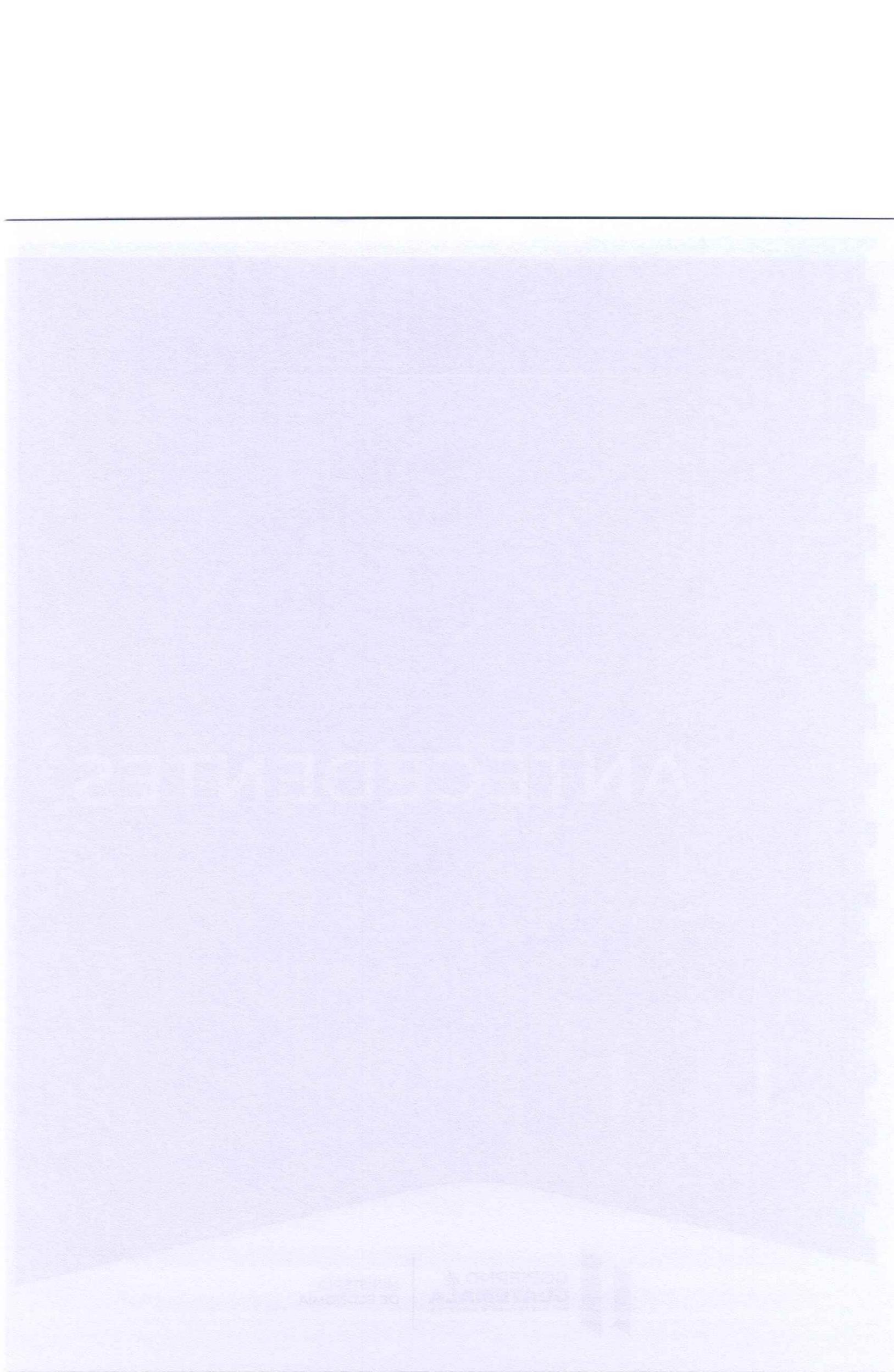
Janio Rosales
Ministro de Economía

ANTECEDENTES



GOBIERNO de
GUATEMALA
DR. ALEJANDRO CIAMMATTEI

MINISTERIO
DE ECONOMÍA



El Ministerio de Economía, a lo largo de su historia ha llevado a cabo procesos de actualización y reformas orientadas a la modernización de la estructura funcional, así como la promoción de iniciativas de ley en materia económica para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los procesos de atención al ciudadano y proveer a las acciones del gobierno un marco de transparencia.

En el 2017, un estudio del BID denominado “El fin del trámite eterno” colocaba a Guatemala como el país con la mayor cantidad de trámites (5,000) de los cuales un estimado del 2% eran realizados en línea y con una media de horas necesarias para completar de 4.5 horas, exemplificando el esfuerzo necesario en recursos financieros, humanos, infraestructuras y servicios involucrados para la realización de trámites.

De la misma manera, en un ejercicio comparado entre la región, según un informe de Latinobarómetro (2017), en promedio, un cuarto de los trámites requiere tres interacciones o más para su resolución. Guatemala se encuentra por encima del promedio latinoamericano con un 37%, siendo solo superada por Perú y Bolivia, ambos con 41%. El problema de tener un alto número de interacciones para realizar los trámites radica en un aumento en los costos, ya que, para llevar a cabo las mismas es necesario que el usuario se presente a distintas oficinas, realice colas; y si el trámite requiere de los servicios de abogados o personas que lleven a cabo los trámites.

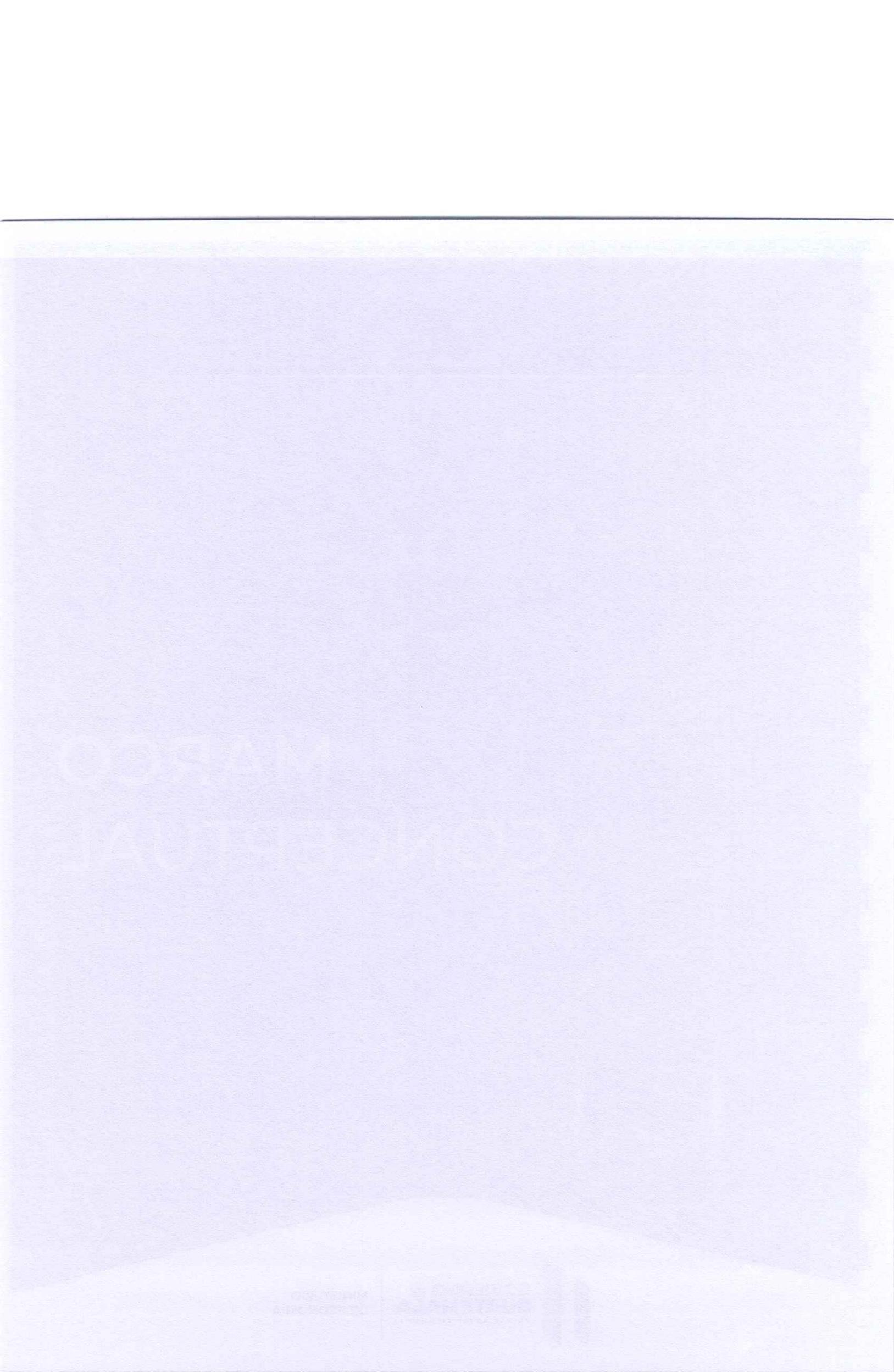
En respuesta a ello, Guatemala plasma su visión de país en diferentes instrumentos estratégicos: Plan Nacional de Desarrollo denominado “K’atun nuestra Guatemala 2032”; la Política General de Gobierno 2020-2024; el Plan de Gobierno Digital 2021-2026 y su Programa de Gobierno Electrónico 2021-2026, buscan lograr que para el 2023 los 14 ministerios del estado cuenten con su programa de Gobierno Electrónico, al 2024 el 100% servicios prioritarios y 50% servicios generales y finalmente para el 2026 el 100% de los servicios que presten estén disponible de forma digital. En este sentido, se impulsa una estrategia gubernamental para el fortalecimiento de la gestión pública en los siguientes ejes: Gobierno eficiente, Inclusión digital, Gestión transparente y Educación digital.

De tal manera que Guatemala ha tenido avances que se traducen en mejora de los procesos y la realización de trámites de manera digital como los sistemas financieros, de administración tributaria, SEGEPLAN, RENAP, antecedentes penales y policiacos, entre otros. Desde el Ministerio de Economía, la formulación e implementación de un Programa de Gobierno Electrónico es un paso más hacia la transformación digital del gobierno en el marco de la Política General de Gobierno y el Plan de Gobierno Digital, dado que se ha venido trabajando en la implementación de proyectos tecnológicos que permiten agilizar y hacer más eficientes los servicios a su cargo, tales como el fortalecimiento a la plataforma de e-Sociedades (anteriormente conocida como minegocio.gt), la plataforma e-Ventanilla del Registro Mercantil, ASISEHACE.GT, la nueva plataforma de quejas de la DIACO, la Ventanilla Única Para Las Inversiones -VUI-, Ventanilla Única de Comercio Exterior -VUCE-, y Ventanilla Ágil de la Construcción -VAC-, entre otros, todas estas acciones que abren las puertas hacia un gobierno electrónico.

MARCO CONCEPTUAL



MINISTERIO
DE ECONOMÍA



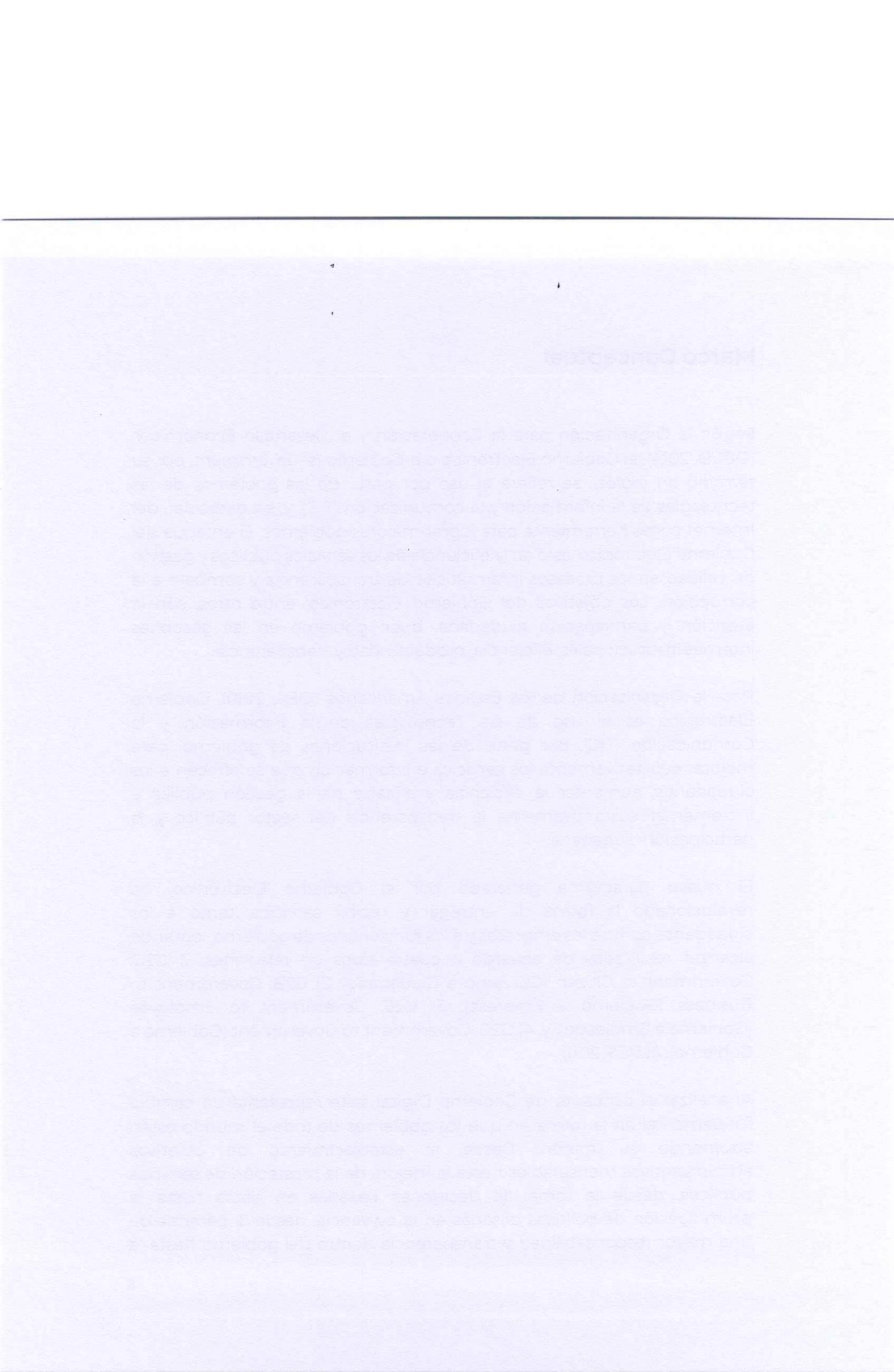
Marco Conceptual

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



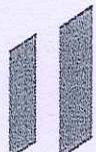
construcción de una mayor confianza pública, los gobiernos están aprovechando el poder de las tecnologías de la información de manera transformadora. (Banco Mundial, 2020)

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.

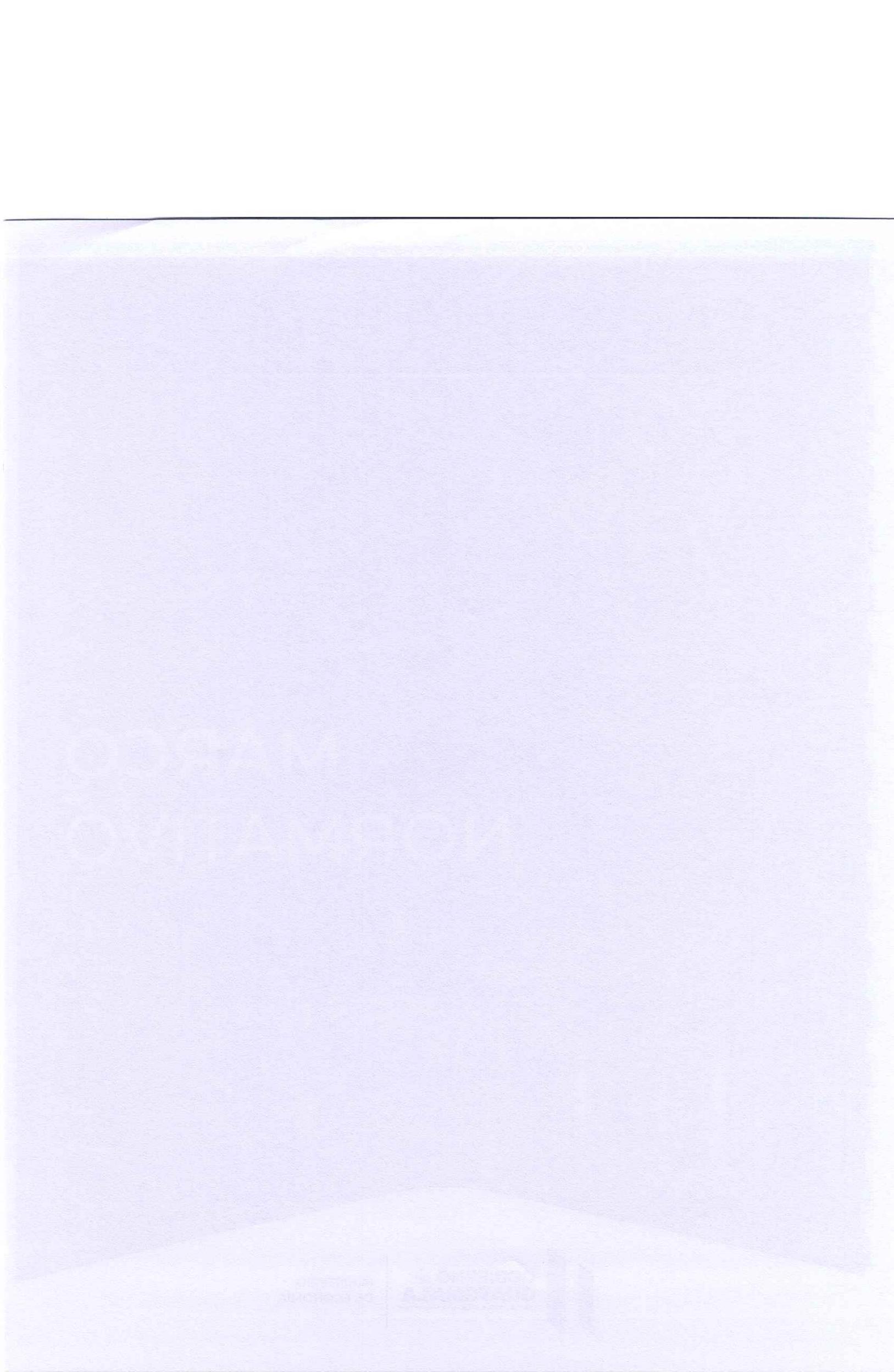
La Recomendación del Consejo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) sobre Estrategias de Gobierno Digital, adoptada el 15 de julio de 2014; constituye el primer instrumento legal a nivel internacional sobre gobierno digital. De esa cuenta, en dicha Recomendación, se 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.

MARCO NORMATIVO



GOBIERNO de
GUATEMALA
DR. ALEJANDRO GIAMMATTI

MINISTERIO
DE ECONOMÍA



Marco Normativo

El Ministerio de Economía tiene establecida su estructura, sus atribuciones, funciones y mecanismos de coordinación de conformidad con el marco normativo siguiente:

1.1 Marco Legal

- Constitución Política de la República de Guatemala
- Ley del Organismo Ejecutivo, Decreto Número 114-97 del Congreso de la República de Guatemala; Artículo 32.
- Código de Comercio de Guatemala, Decreto Número 2-70 del Congreso de la República
- Código Civil, Decreto Ley Número 107 del Jefe de Gobierno;
- 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;
- Ley de Propiedad Industrial, Decreto 57-2000 del Congreso de la República de Guatemala y su reglamento, Acuerdo Gubernativo 89-2002.
- Acuerdo Gubernativo Número 135-2009, del Presidente de la República de Guatemala, Reglamento de la Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas;
- Acuerdo Gubernativo Número 360-2012, del Presidente de la República de Guatemala, creación de la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico;
- Acuerdo Gubernativo Número 41-2018, del Presidente de la República de Guatemala, reformas al Acuerdo Gubernativo Número 360-2012, en la que crea temporalmente la Comisión Presidencial de Gestión Pública abierta y transparencia;
- Acuerdo Gubernativo Número 45-2020, del Presidente de la República de Guatemala, reformas al Acuerdo Gubernativo Número 360-2012 y 41-2018, que crea en forma temporal la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico
- Acuerdo Gubernativo Número 211-2019, Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía.

- Acuerdo Ministerial no. 762-2019, Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía;

1.2 Marco Político

- Plan Nacional de Desarrollo Katún: Nuestra Guatemala 2032;
- Prioridades Nacionales de Desarrollo;
- Política General de Gobierno 2020-2024;
- Política Nacional de Datos Abiertos;
- Política Nacional de Competitividad 2018-2032;
- Política de Innovación Productiva para la Competitividad;
- 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;
- Recomendación de la OCDE sobre Estrategias de Gobierno Digital;
- Política Nacional de Desarrollo Rural Integral;
- Política de Desarrollo Social y Población;
- Política Nacional para el Desarrollo de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas;
- Plan de Gobierno Digital 2021-2026
- Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala, 2012-2022;
- Política Nacional de Emprendimiento, Guatemala Emprende;
- Política de Pre-inversión.

1.3 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 esta.



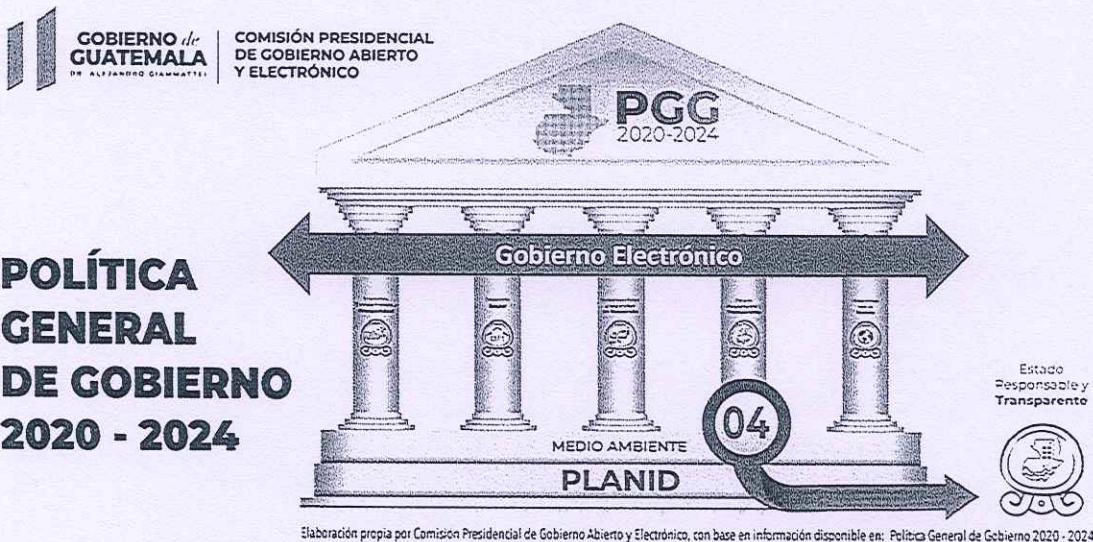


Figura 1. Política General de Gobierno 2020-2024

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.

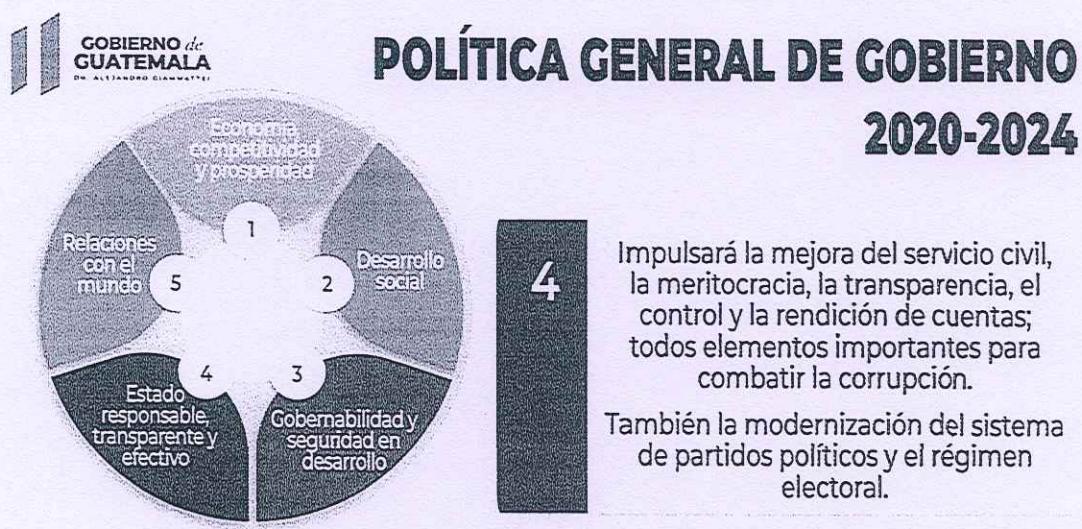
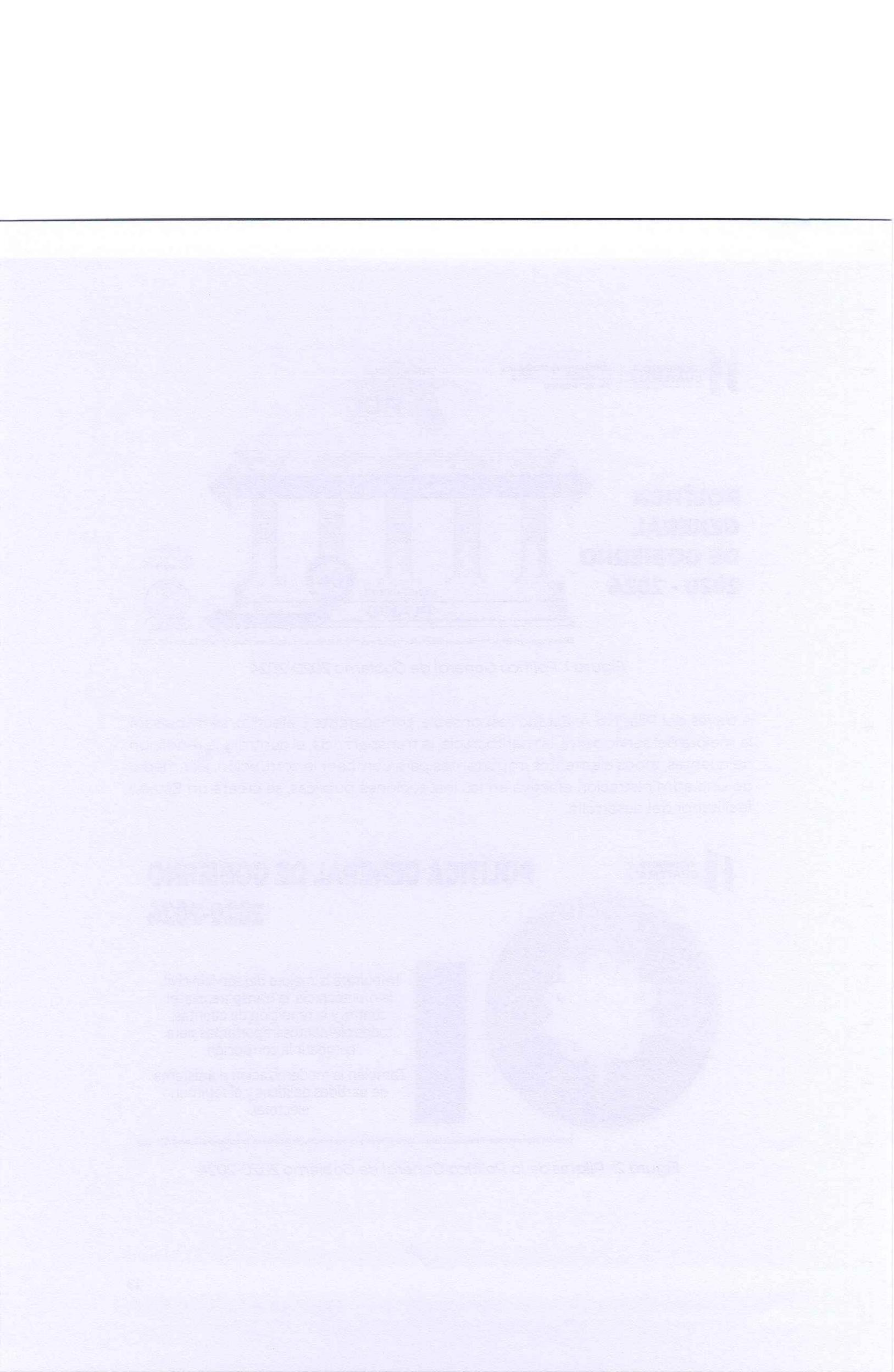


Figura 2. Pilares de la Política General de Gobierno 2020-2024



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 PGC; 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 PGC 2020-2024

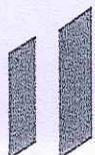
Meta	Para el año 2023, los 14 ministerios del Estado cuentan con programa de Gobierno Electrónico.
Indicador de medición	Número de Ministerios con programa de Gobierno Electrónico
Línea base	0 (2019)
Responsable Directo	Comisión Presidencial de Gestión Pública Abierta, ahora denominada, Comisión Presidencial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

MARCO INSTITUCIONAL



GOBIERNO de
GUATEMALA
DR. ALEJANDRO CIAMMATTEI

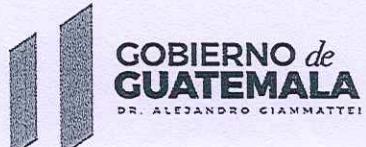
MINISTERIO
DE ECONOMÍA

La Ley del Organismo Ejecutivo, Decreto Número 114-97, en el artículo 32 establece que al Ministerio de Economía, le corresponde “*hacer cumplir el régimen jurídico relativo al desarrollo de las actividades productivas no agropecuarias, del comercio interno y externo, de la protección al consumidor, del fomento a la competencia, de la represión legal de la competencia desleal, de la limitación al funcionamiento de empresas monopólicas; de inversión nacional y extranjera, de promoción a la competitividad, y del desarrollo industrial y comercial*”. Para ello, tiene a su cargo las siguientes funciones:

- a) “*Formular y ejecutar dentro del marco jurídico vigente, las políticas de protección al consumidor, de fomento a la competencia y de represión legal de la competencia desleal.*
- b) *Formular y ejecutar dentro del marco jurídico vigente, la política de inversión nacional y extranjera, de promoción de la competitividad, del desarrollo industrial y comercial, y proponer las directrices para su ejecución.*
- c) *Conducir, por delegación del Presidente de la República, las negociaciones de los convenios y tratados de comercio internacional bilateral y multilateral, y una vez aprobados y ratificados, encargarse de su ejecución.*
- d) *Proponer al Organismo Ejecutivo, en coordinación con los otros ministerios y organismos del Estado, las especificaciones y normas técnicas y de calidad de la producción nacional.*
- e) *Formular y ejecutar, de conformidad con la ley, la política arancelaria del país, y coordinar, analizar y dar seguimiento a los procesos de integración económica centroamericana y de negociación de tratados de libre comercio.*
- f) *Velar por la seguridad y eficiente administración de los registros públicos sometidos a su jurisdicción.*
- g) *Promover la creación y mejoramiento continuo de los procedimientos e instituciones registrales, instituidas para la seguridad del tráfico de los bienes inmuebles y demás bienes registrables”*

En el marco del diseño e implementación del Programa de Gobierno Electrónico del Ministerio de Economía y la reciente aprobación de la Ley de Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos, la directriz principal se orienta a la simplificación, digitalización y agilización de todos y cada uno de los procesos de los servicios públicos que se brindan a los ciudadanos.

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL MINISTERIO DE ECONOMÍA



MINISTERIO
DE ECONOMÍA

Análisis de la situación del gobierno electrónico en el Ministerio de Economía

Fortalezas

- Institución rectora de la competitividad, el desarrollo industrial y comercial del país, el fomento a la inversión, en el desarrollo de las Mipymes y del comercio exterior.
- Institución encargada de dar seguimiento al cumplimiento de la Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos en trámites vinculados a la facilitación del comercio exterior, atracción de inversión y registros públicos (Registro Mercantil General de la República, Registro de la Propiedad Intelectual, Registro del Mercado de Valores y Mercancías, Registro de Prestadores de Servicios de Certificación y Registro de Garantías Mobiliarias)
- Catalogo electrónico ASISEHACE.GT que contiene los principales procedimientos y trámites administrativos del Organismo Ejecutivo relacionados a comercio y economía; y otras entidades públicas y privadas, mostrando como mínimo, los pasos, requisitos, costo y tiempo de respuesta en cada uno de los trámites administrativos desplegados.
- Ventanillas únicas electrónicas, como herramientas digitales para el acceso a la información, comunicación y facilitación de procesos ante las instituciones del Estado, entre ellas, Ventanilla Ágil para la Construcción - VAC-, Ventanilla Única para las Inversiones -VUI-, Ventanilla Única de Comercio Exterior -VUCE-, Plataforma Electrónica DISERCOMI, Nueva Plataforma de Quejas de la DIACO, Plataforma ePortal del Registro Mercantil, Portal de Registro de Garantías Mobiliarias, entre otras.
- Plan de Digitalización MIPYME
- Capacidades técnicas institucionales para el desarrollo de plataformas digitales, aplicaciones, etc.
- Unidad de Información Pública del Ministerio de Economía con formularios de solicitud, y respuesta en línea.
- Plataforma electrónica del programa de capacitaciones de la Dirección de Recursos Humanos
- Alianzas estratégicas para procesos de capacitaciones digitales a través de diferentes plataformas electrónicas como Platzi, Coursera, entre otras.
- Convenio de cooperación interinstitucional para el establecimiento de una mesa técnica para la identificación de vinculaciones interinstitucionales y sobre la implementación de iniciativas tendientes al fortalecimiento de la simplificación de trámites administrativos.

1920-02-14 1920-02-14

1920-02-14 1920-02-14

Oportunidades

- Política General de Gobierno con orientación a la transformación a gobierno electrónico.
- Plan de Gobierno Digital 2021-2026, como marco orientador de las distintas intervenciones que, los Ministerios de Estado y demás instituciones del Organismo Ejecutivo; puedan impulsar en materia de reingeniería para la adopción del Gobierno Digital dentro de la administración pública.
- Marco jurídico regulatorio que permite la integración de tecnologías de la información y la comunicación a la facilitación y simplificación de trámites administrativos.
- Tecnologías de la información y comunicación innovadoras y nuevas herramientas electrónicas desarrolladas para facilitación y simplificación de procesos institucionales.
- Apoyo técnico y/o financiero reembolsable y no reembolsable de organismos internacionales, sector privado, entre otros, orientados a la implementación de Gobierno Electrónico.
- Convenio de cooperación interinstitucional para el establecimiento de una mesa técnica para la identificación de vinculaciones interinstitucionales y sobre la implementación de iniciativas tendientes al fortalecimiento de la simplificación de trámites administrativos.
- Apoyo y seguimiento de la Comisión Presidencial de Gobierno Electrónico y Datos Abiertos a los procesos de implementación de tecnologías de la información y comunicación y el diseño del Programa de Gobierno Electrónico.
- Lineamientos mínimos generales para la adquisición de productos informáticos y equipo tecnológico.

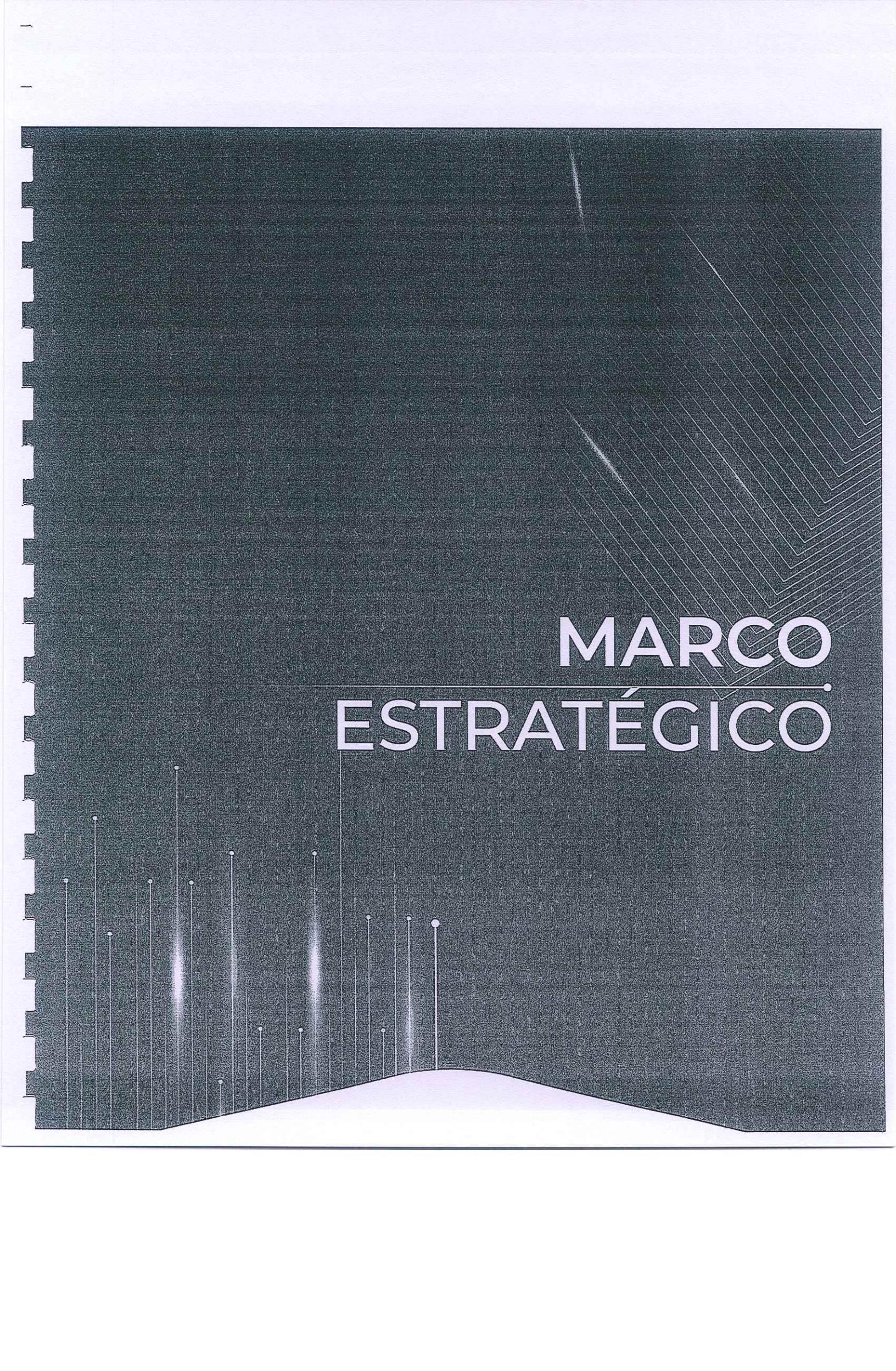
Debilidades

- Desconocimiento y/o limitado entendimiento y compromiso institucional a todo nivel de lo que es transformación digital, gobierno electrónico y datos abiertos.
- Limitado recurso humano capacitado y tecnificado para la simplificación y digitalización de procesos y trámites administrativos.
- Equipo informático obsoleto y/o limitado en respuesta a las constantes actualizaciones del mercado digital.
- Software que no responden a las necesidades digitales actuales.

- Infraestructura informática y acceso a servicios de internet limitados en sedes departamentales. Poca cobertura de internet.
- Reducida cantidad de capacitaciones en temas de tecnologías de la información y comunicación para personal informático de las diferentes dependencias del Ministerio de Economía.
- Limitado recurso humano y tecnológico para contrarrestar ataques cibernéticos.
- Infraestructura física no adecuada.
- Alta rotación de personal técnico-administrativo
- Implementación parcial de la sistematización del expediente digital.
-

Amenazas

- Ataques cibernéticos, hackers, malwares, fallos de programación y electrónicos, siniestros, catástrofes naturales.
- Resistencia al cambio cultural en la incorporación y uso de las tecnologías en los procesos operativos y administrativos.
- Robo de datos y mal uso de ellos, así como de sistemas.
- Deepfakes (Se conoce como “deepfake” a la técnica de síntesis de imágenes humanas basada en inteligencia artificial que se utiliza para crear contenido falso, ya sea desde cero o usando un video existente, con el objetivo de replicar la apariencia y el sonido de un humano real).
- Licenciamiento de softwares básicos.



MARCO ESTRATÉGICO

Marco Estratégico

1.4 Objetivo General

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

1.5 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 Economía, facilitando el control y rendición de cuentas en la prestación de servicios públicos.
4. Fomentar el desarrollo de capacidades en el Ministerio de Economía y los ciudadanos, para el máximo aprovechamiento de las tecnologías digitales en la gestión de los servicios públicos.

1.6 Ejes Estratégicos

1.6.1 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 el estudio realizado por el BID, 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 Economía, mediante el uso intensivo de la tecnología digital; asimismo, se plantea la actualización del marco legal y político para la implementación y sostenibilidad del Gobierno Digital. Entre otros, se busca atacar problemas estructurales que representan un costo para el ciudadano y la administración pública en la gestión de los trámites, tales como:

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

Dentro de este Eje, se realizarán procesos para evaluar y diagnosticar el estado de la infraestructura tecnológica y los servicios que brinda el Ministerio de Economía; 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 eficienticen la gestión pública, entre otros.

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

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

Relacionado con el Paso 1, cabe resaltar que, recientemente fue aprobada la Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos, Decreto 05-2021 del Congreso de la República de Guatemala; la cual, tiene como objeto:

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

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

Según el Estudio “Gobiernos simples y digitales para servir al ciudadano, No. 7 Construyendo un Estado orientado al ciudadano. Lecciones aprendidas del Plan Nacional de Simplificación de Trámites de Ecuador” (BID, 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.

1.6.2 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.

1.6.3 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.

1.6.4 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.

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).

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.

1.7 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 Economía (2022).

1.8 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 Economía 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 Economía, están disponibles de forma digital.*
- *Para el año 2026, el 100% de los servicios generales que presta directamente el Ministerio de Economía, están disponibles de forma digital.*

1.9 Indicadores

La ejecución del Programa de Gobierno Electrónico -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 Economía con Programa de Gobierno Electrónico.
Línea Base: 0 (2019).
Año meta: 2023.
Responsable: Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico.

the first time in history that the world's population has reached the point where there are more people than there are resources available to support them. This is a critical moment in human history, and it is essential that we take action now to address the challenges ahead.

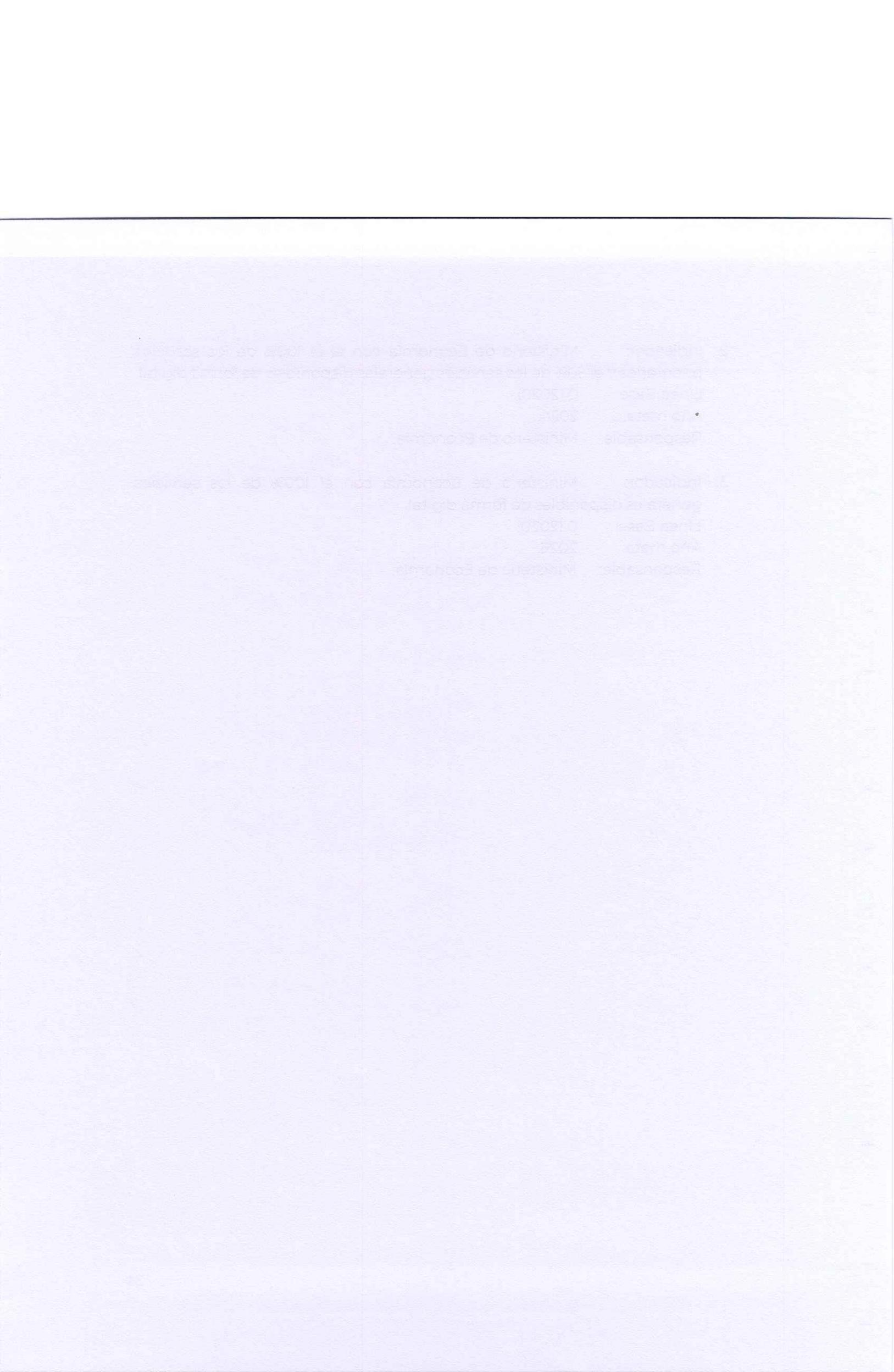
The world's population is projected to reach 9 billion by 2050, and this growth will put immense pressure on our planet's finite resources. We must find ways to reduce our consumption of natural resources and to develop sustainable practices that can support a growing population without depleting the Earth's resources.

One way to achieve this is through the development of new technologies that can help us to use resources more efficiently. For example, we can develop更加高效能的农业技术 to increase crop yields and reduce waste. We can also develop more efficient energy sources, such as solar and wind power, to reduce our dependence on fossil fuels.

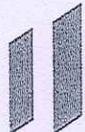
Another way to address this challenge is through education and awareness. We must teach our children and young people the importance of conservation and the need to protect our environment. By doing so, we can ensure that future generations will have the resources they need to live healthy and fulfilling lives.

In conclusion, the world's population is reaching a critical point, and it is essential that we take action now to address the challenges ahead. By developing new technologies, finding sustainable practices, and educating our children, we can ensure that our planet remains a healthy and sustainable place for all.

2. Indicador: Ministerio de Economía con el 100% de los servicios prioritarios y el 50% de los servicios generales disponibles de forma digital.
Línea Base: 0 (2020).
Año meta: 2024.
Responsable: Ministerio de Economía.
3. Indicador: Ministerio de Economía con el 100% de los servicios generales disponibles de forma digital.
Línea Base: 0 (2020).
Año meta: 2026.
Responsable: Ministerio de Economía.



MATRIZ DE PROGRAMACIÓN



GOBIERNO de
GUATEMALA

DR. ALESSANDRO CIAMMATTI

MINISTERIO
DE ECONOMÍA

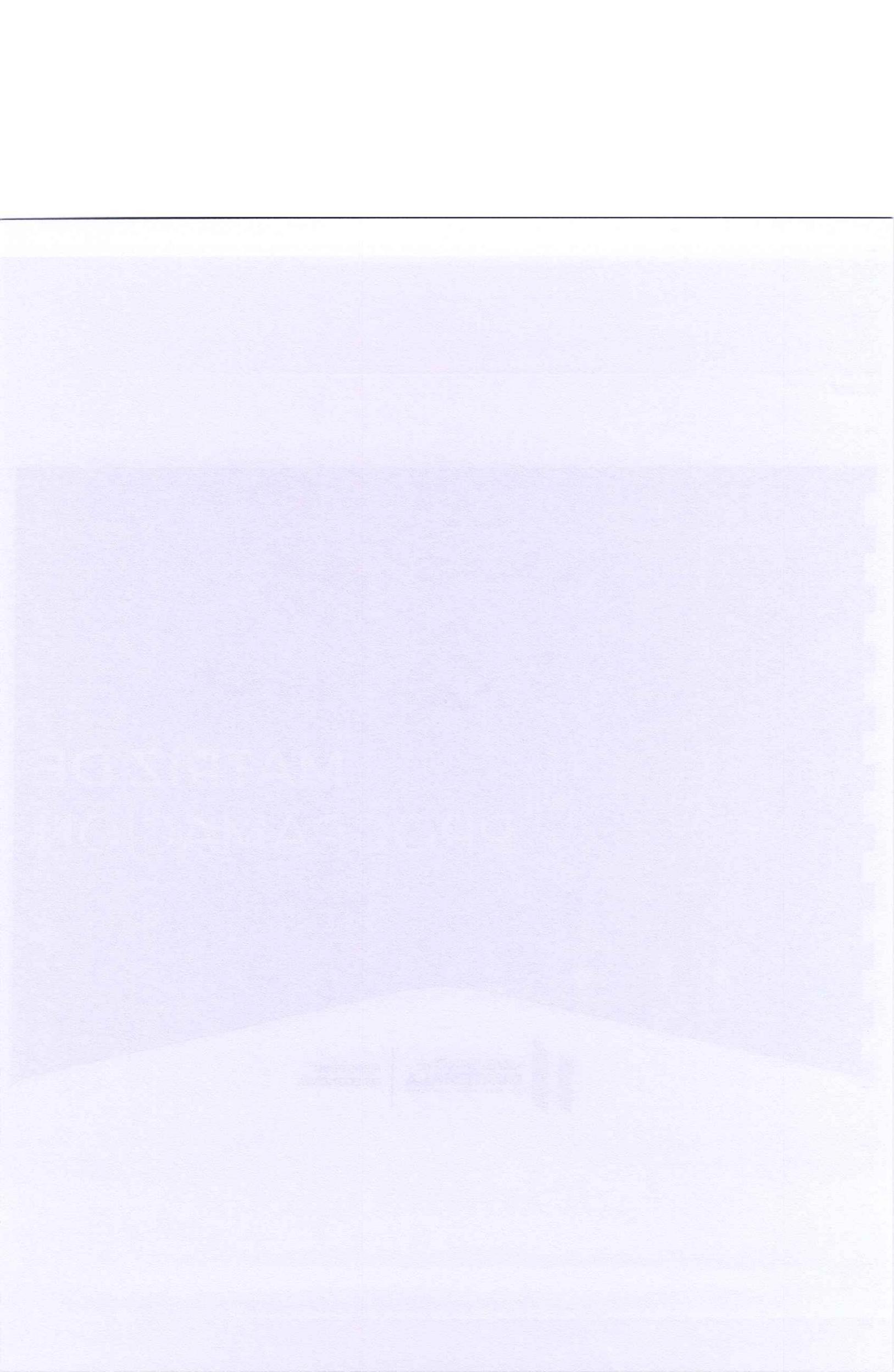


Tabla 3. Programa de Gobierno Electrónico 2022-2026 del Ministerio de Economía

Objetivo General	Promover la implementación del Gobierno Digital en el Ministerio de Economía, para mejorar la calidad y eficiencia en prestación de servicios públicos al ciudadano, bajo los principios de: productividad, transparencia, control y rendición de cuentas.
Motiva Estratégicas	1. Para el año 2023, el Ministerio de Economía 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 Economía, están disponibles de forma digital.
Iniciativas	Ministerio de Economía con Programa de Gobierno Electrónico. Ministerio de Economía con el 100% de los servicios prioritarios y el 50% de los servicios generales disponibles de forma digital.

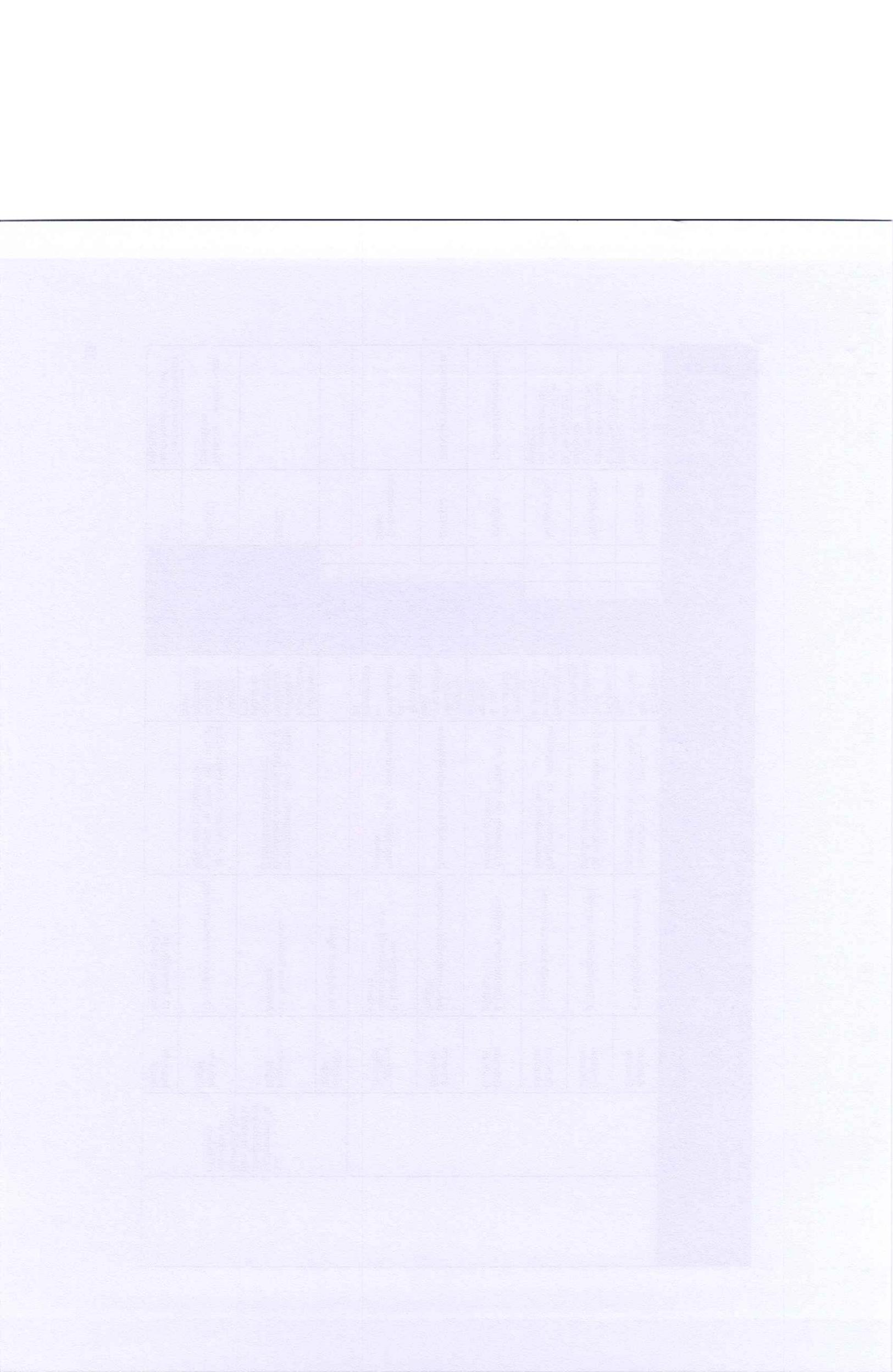
Política General del Gobierno 2020-2024	Plan de Gobierno Digital 2021-2020	Programa del Gobierno Electrónico 2022-2026			Porcentaje	Responsable	Observaciones
		Objetivos Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades			
		Gobierno Eficiente	1. Infraestructura tecnológica y conectividad	Inventario de la infraestructura tecnológica	Resultados esperados	2 0 1 2 3 4	2 0 0 2 2 6
		Gobierno Eficiente	1. Infraestructura tecnológica y conectividad	Diagnóstico de la infraestructura tecnológica (software y hardware)	Mejoras en el sistema informático detectado	0 2 2 3 4 6	0 0 0 0 0 0
		Gobierno Eficiente	1. Infraestructura tecnológica y conectividad	Actualización de infraestructura tecnológica (software y hardware)	Diagnóstico institucional de infraestructura tecnológica elaborado	1 2 3 4 6	2 2 2 2 2
		Gobierno Eficiente	1.1. Diseñar y poner en marcha un sistema para la optimización de la administración pública.	Renovación de hardware y versionamiento de sistemas operativos	Plataformas digitales actualizadas	DTI	DTI
1. Impulsar el mejoramiento del servicio civil, la meritocracia, transparencia, control y rendición de cuentas.	Gobierno Eficiente	2. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico	Nuevo firewall para interfaces con bancos y otras entidades	Hardware y versionamiento de sistemas operativos renovados	Plataformas digitales actualizadas	DTI	DTI
	Gobierno Eficiente	3. Interoperabilidad	Nuevo firewall para interfaces con bancos y otras entidades	Nuevo firewall implementado	Plataformas digitales actualizadas	DTI	DTI
	Gobierno Eficiente	4. Seguridad informática y de la información	Integración de Cloudflare y amazon wb services	Protección de borde y migración de publicaciones críticas para mantener la	Plataformas digitales actualizadas	DTI	DTI

Year	Population	Area (sq km)	Density (per sq km)
1900	1,000,000	100,000	10
1910	1,200,000	100,000	12
1920	1,400,000	100,000	14
1930	1,600,000	100,000	16
1940	1,800,000	100,000	18
1950	2,000,000	100,000	20
1960	2,200,000	100,000	22
1970	2,400,000	100,000	24
1980	2,600,000	100,000	26
1990	2,800,000	100,000	28
2000	3,000,000	100,000	30
2010	3,200,000	100,000	32
2020	3,400,000	100,000	34
2030	3,600,000	100,000	36
2040	3,800,000	100,000	38
2050	4,000,000	100,000	40
2060	4,200,000	100,000	42
2070	4,400,000	100,000	44
2080	4,600,000	100,000	46
2090	4,800,000	100,000	48
2100	5,000,000	100,000	50

Estimated population of the city of New York for the years 2000 to 2100.

Objetivos Seccionales	Acolonos Estratégicos	Plan del Gobierno Digital 2021-2026		Programa del Gobierno Electrónico 2022-2026		Parámetro	Responsable	Observaciones
		Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados Aspirativos			
Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Gobierno Eficiente	Creación del Comité de Simplificación de Trámites	Comité de Simplificación de Trámites creado	2 0 0 0 0 0 0 0 0	PRONACOM		
Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Gobierno Eficiente	Inventario de trámites finalizado	Inventario de trámites finalizado	2 2 2 2 2 2 2 2 2	PRONACOM	El PRONACOM coordinará con las dependencias del MINECO	
Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Gobierno Eficiente	Priorización de trámites	Trámites priorizados identificados	2 2 2 2 2 2 2 2 2	PRONACOM	El PRONACOM coordinará con las dependencias del MINECO	
Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Gobierno Eficiente	Documentar el ciclo de vida del trámite	Documentación del ciclo de vida de los trámites	2 2 2 2 2 2 2 2 2	PRONACOM	El PRONACOM coordinará con las dependencias del MINECO	
Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Gobierno Eficiente	Ánalisis de simplificación de trámites	Trámites analizados	2 2 2 2 2 2 2 2 2	PRONACOM	El PRONACOM coordinará con las dependencias del MINECO	
Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Gobierno Eficiente	Creación/modificación de normativas	Normativas actualizadas	2 2 2 2 2 2 2 2 2	PRONACOM	El PRONACOM coordinará con las dependencias del MINECO	
Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Gobierno Eficiente	Digitalización de trámites	Trámites digitalizados	2 2 2 2 2 2 2 2 2	PRONACOM	El PRONACOM coordinará con las dependencias del MINECO	
Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Gobierno Eficiente	Prueba piloto de trámite la línea (ver cómo funciona)	Prueba piloto implementada	2 2 2 2 2 2 2 2 2	PRONACOM	El PRONACOM coordinará con las dependencias del MINECO	
Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Gobierno Eficiente	Evaluación de prueba piloto (modificación o ajustes)	Evaluación de prueba piloto aplicada	2 2 2 2 2 2 2 2 2	PRONACOM	El PRONACOM coordinará con las dependencias del MINECO	
Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Gobierno Eficiente	Capacitación del recurso institucional humano (apropiación procesos/concienciación)	Personal capacitado	2 2 2 2 2 2 2 2 2	PRONACOM	El PRONACOM coordinará con las dependencias del MINECO	

Política General del Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital 2021-2026		Programa de Gobierno Electrónico 2022-2026		Portafolio		Responsable		Observaciones	
Objetivos Sostenibles	Acciones Estratégicas	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados esperados	1	2	3	4	5	6
	Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Lanzamiento y puesta en producción de trámite en línea	Trámites en línea implementados						PRONACOM	El PRONACOM coordinará con las dependencias del MINECO
	Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Socialización/divulgación de los trámites en línea	Trámites en línea socializados y divulgados						PRONACOM	El PRONACOM coordinará con las dependencias del MINECO
	Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites	Evaluación de la aceptación (retroalimentación)	Encuesta de aceptación aplicada						PRONACOM	El PRONACOM coordinará con las dependencias del MINECO
	Gobierno Eficiente	6. Calidad de los servicios públicos	Evaluación de calidad de los servicios públicos	Encuesta de calidad de los servicios públicos						MINECO	Todas las dependencias
	Gobierno Eficiente	7. Descentralización/Desconcentración	Desconcentración administrativa	Servicios públicos desconcentrados						MINECO	Todas las dependencias
	Gobierno Eficiente	8. Estrategia de comunicación interna y externa	Estrategia de comunicación efectiva	Estrategia de comunicación implementada						Comunicación Social	
	Inclusión Digital	10. Identidad digital									
	Inclusión Digital	11. Firma Electrónica Avanzada	Implementación de la Firma Electrónica Avanzada (FEA) en el Ministerio de Economía	Funcionarios, servidores públicos y contratistas del MINECO utilizan la FEA						RPSC	
1.2. Implementar la identidad digital para mejorar la identificación y atención al ciudadano.	Inclusión Digital	12. Pagos y servicios en línea	Implementación de los servicios y pagos en línea en todo el Ministerio de Economía.	Pagos y servicios digitales implementados						MINECO	Todas las dependencias que aplique
	Inclusión Digital	13. Desarrollo de aplicaciones digitales								DTI	DTI en coordinación con las dependencias del MINECO

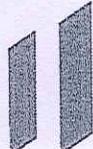


Política General del Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital 2021-2020		Programa del Gobierno Electrónico 2022-2020		Portada	
Objetivos Sociales	Ejes Estratégicos	Línea Estratégica	Proyectos / Actividades	Resultados Objetivos	Responsable	Observaciones	
	Inclusión Digital	14. Actualización de plataformas informáticas	Actualización de Páginas web permanente	2 0 0 0 0 0 0	DTI	DTI en coordinación con las dependencias del MINECO	
	Inclusión Digital	15. Conectividad	Renovación de backbone	2 2 2 2 2 2 2	DTI	DTI en coordinación con las dependencias del MINECO	
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	Estrategia de comunicación interna y externa	1 2 3 4 6	Comunicación social		
	Educación Digital	20. Alfabetización digital interna y externa	Programa de capacitación y actualización constante	1 1 1 1 1 1 1	Recursos humanos		
	Educación Digital	21. Capacitación y formación de servidores públicos	Actualización permanente de servidores públicos	1 1 1 1 1 1 1	Recursos humanos		
	Educación Digital	22. Divulgación de los servicios públicos	Programa de divulgación de servicios públicos	1 1 1 1 1 1 1	Comunicación social		
2. Hacer eficientes los procesos en las instituciones del Estado, incorporando tecnología y controles que permitan atender y resolver oportunamente las gestiones de los ciudadanos.	Gobierno Eficiente	9. Fortalecimiento del marco legal y político	Divulgación y apropiación del marco legal y político electrónico en el Ministerio	1 1 1 1 1 1 1	Comunicación Social		
2.2. Analizar y rediseñar los compromisos del país en	Gestión Transparente	9. Fortalecimiento del marco legal y político	Apoyo y acompañamiento a la GAE en la implementación y seguimiento del marco legal y político	1 1 1 1 1 1 1	PRONACOM		
		17. Gobierno abierto	Cumplimiento de Compromisos e Hitos del 5to. Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto 2021-2023	1 1 1 1 1 1 1	Despacho del Ministerio de Economía		

Política General del Gobierno 2020-2024		Plan de Gobierno Digital 2021-2026		Programa del Gobierno Electrónico 2022-2020		Portafolio		Responsable		Observaciones	
Objetivos Sociales	Ambientes Estratégicos	Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Proyectos / Actividades	Resultados Aspirativos	Resultados	2	2	2	2	2
	maestría de Gobierno Abierto.	Gestión Transparente	17. Gobierno abierto	Cumplimiento de Compromisos e Hitos del 6to. Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto 2024-2026	Compromiso	0	0	0	0	0	Despacho del Ministerio de Economía
2.3. Promover la incorporación y participación activa de la sociedad, academia y sector productivo en las actividades de desarrollo de iniciativas de Gobierno Electrónico y Gobierno Abierto. (Identidad digital).	Gestión Transparente	16. Datos abiertos	Creación del Comité de Datos Abiertos del MINECO	Comité de Datos Abiertos creado							
	Gestión Transparente	16. Datos abiertos	Publicación de información en formato de datos abiertos	Datos en nuevo formato publicados							
	Gestión Transparente	18. Participación ciudadana	Orientación a usuarios sobre la utilización de plataformas digitales	Usuarios gestionan sus trámites mediante plataformas virtuales.							
2.4. Desarrollar los espacios necesarios para fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones del gobierno y la fiscalización.	Gestión Transparente	19. Control y rendición de cuentas	Fortalecimiento de la integridad, transparencia y ética pública para funcionarios y servidores Públicos	Funcionario s y servidores públicos, fortalecidos en el uso adecuado de los sistemas							
	Gestión Transparente	20. Estrategia de comunicación interna y externa	Comunicación constante a nivel institucional del funcionamiento de las plataformas electrónicas y mejoras que estas puedan necesitar	Estrategia de comunicación interna y externa del MINECO implementada							

Fuente: Elaboración propia, Ministerio de Economía (2022).

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

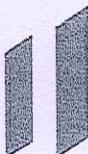


GOBIERNO *de*
GUATEMALA
DR. ALESSANDRO CIAMMATTEI

MINISTERIO
DE ECONOMÍA

Meta	Indicador	Descripción
Para el año 2022, el Ministerio Economía cuenta con programa de Gobierno Electrónico	Programa de Gobierno Electrónico del Ministerio de Economía	Documento aprobado de Programa de Gobierno Electrónico del Ministerio de Economía
Para el 2024, el Ministerio de Economía cuenta con el 100% de los servicios prioritarios y el 50% de los servicios generales disponibles de forma digital.	Listado general de servicios generales y prioritarios del Ministerio de Economía Servicios generales del MINECO digitalizados Servicios prioritarios del MINECO digitalizados	Conjunto de servicios generales y prioritarios que presta el Ministerio de Economía a la población guatemalteca y que pueden ser digitalizados. Actividades operativas generales de la institución al servicio de la población Actividades operativas prioritarias de la institución al servicio de la población
Para el 2026, el Ministerio de Economía con el 100% de los servicios generales disponibles de forma digital.	Servicios generales y prioritarios del MINECO digitalizados.	Actividades operativas prioritarias y generales disponibles en forma digital al servicio de la población

LISTADO DE SIGLAS



GOBIERNO de
GUATEMALA

DR. ALEJANDRO GIAMMATTEI

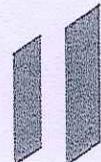
MINISTERIO
DE ECONOMÍA

Listado de Siglas

- BID** Banco Interamericano de Desarrollo
GAE Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico
GPAT Comisión Presidencial de Gestión Pública Abierta y Transparencia
GpR Gestión por Resultados
INAP Instituto Nacional de Administración Pública
INTECAP Instituto Técnico de Capacitación
MINECO Ministerio de Economía
OCDE Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
PGD Plan de Gobierno Digital 2021-2026
PGG Política General de Gobierno 2020-2024
PND Plan Nacional de Desarrollo K'atun: Nuestra Guatemala 2032
TIC Tecnologías de la información y la comunicación

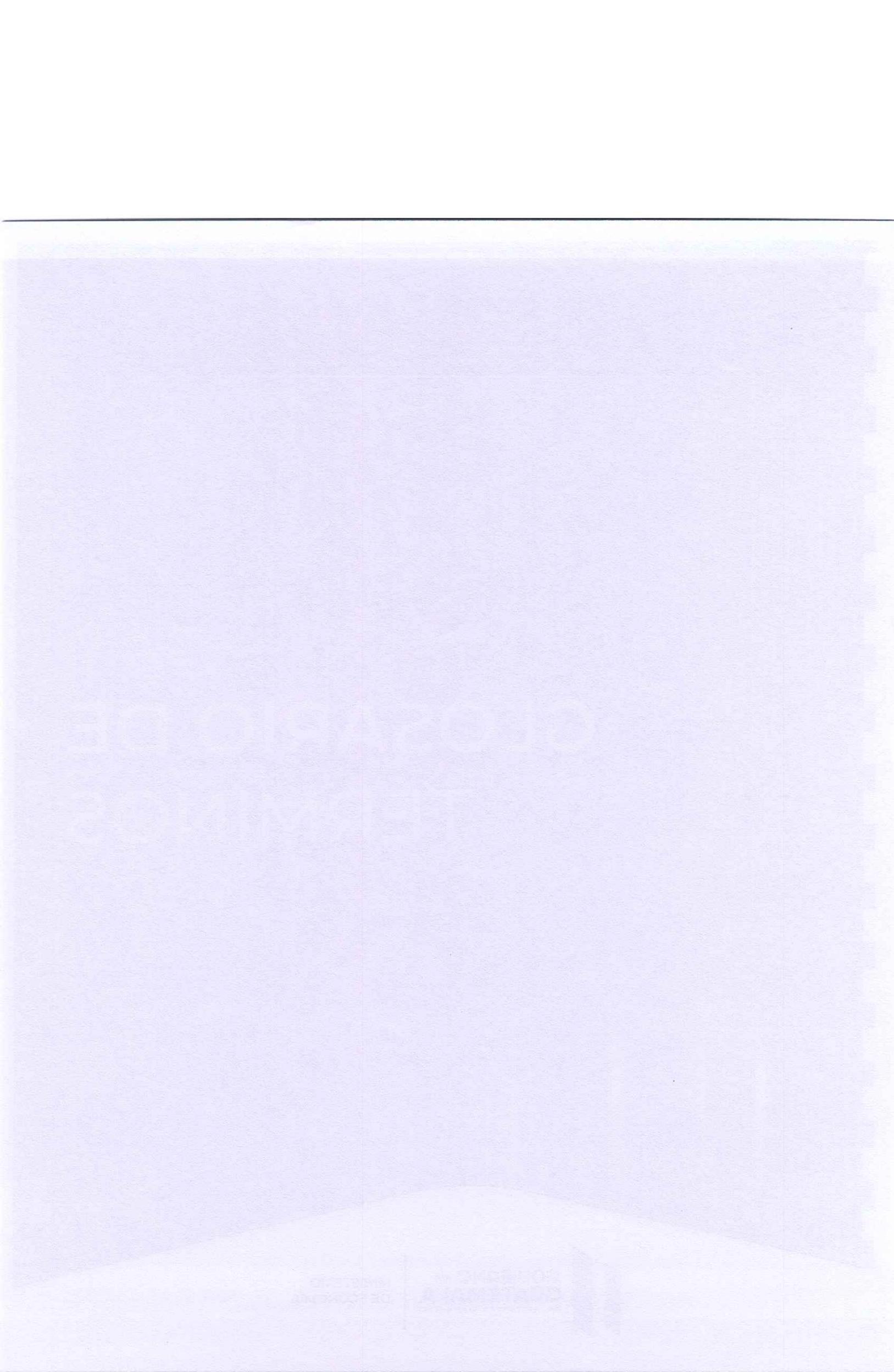


GLOSARIO DE TÉRMINOS



GOBIERNO *de*
GUATEMALA
DR. ALEJANDRO GIAMMATTEI

MINISTERIO
DE ECONOMÍA



Glosario de Términos

Gobierno Abierto: es un mecanismo que busca mejorar el desempeño gubernamental, fomentar la participación efectiva y mejorar la capacidad de respuesta de los gobiernos hacia sus ciudadanos, mediante la implementación de estrategias en materia de transparencia, acceso a la información, participación ciudadana y uso de nuevas tecnologías, que logren generar cambios concretos y visibles.

Gobierno Electrónico: Es un conjunto de acciones basadas en las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC's) que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones del gobierno un marco transparente. Su enfoque está en la eficiencia de los servicios públicos y gestión de calidad en los procesos informáticos, de transparencia y combate a la corrupción.

Simplificación de trámites: La reducción de procedimientos, costos, requisitos y tiempo de los trámites administrativos con el fin de brindar un servicio ágil y eficiente, utilizando para ello cualquier medio que le facilite el trámite al usuario.

Datos Abiertos: Son aquellos producidos por entidades públicas, empresas, academia o ciudadanos que en su forma básica resulta accesible para cualquier persona desde internet, sin restricción salvo las excepciones previstas en la normativa vigente, teniendo como características principales estar disponibles en formato que pueda ser fácilmente procesados, sin costos para su obtención, sin limitaciones para su reutilización y redistribución y que permita crear servicios derivados de los mismos.

Información Pública: es todo tipo de información, en cualquier formato (texto, imagen, etc.) en poder del Estado o generado, obtenido o financiado con fondos públicos.

Gobierno Eficiente: es aquél que promueve la creación de valor público; esto significa, que cada Quetzal que 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 requisitos para el ciudadano; esto a través, de un gobierno simple y digital

Inclusión Digital: es 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.

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.

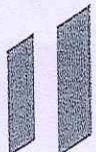
Educación Digital: es la competencia básica para el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), particularmente relacionada con el manejo de una computadora y la navegación de Internet- también es un aspecto clave para el uso de trámites digitales: si los ciudadanos no tienen las 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.

Transparencia: es el compromiso que establece una organización gubernamental por dar a conocer al público que lo solicite, la información existente sobre un asunto público.

Rendición de cuentas: es una oportunidad para evidenciar los resultados de la entidad de acuerdo con el cumplimiento de la misión o propósito fundamental, además, de la entrega efectiva de bienes y servicios orientados a satisfacer las necesidades o problemas sociales de sus grupos de valor.

Participación ciudadana: es un proceso de construcción social de las políticas públicas. Es un derecho, una responsabilidad y un complemento de los mecanismos tradicionales de representación política

REFERENCIAS



GOBIERNO de
GUATEMALA
DR. ALEJANDRO GIAMMATTEI

MINISTERIO
DE ECONOMÍA

Referencias Bibliográficas

- 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).
- Latinobarómetro (2017). *La Burocracia en Latinoamérica y las 12 pruebas de asterix.*
- 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/dape/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.

PROGRAMA DE
GOBIERNO
ELECTRÓNICO

2022 - 2026

MINISTERIO DE ECONOMÍA

WWW.MINECO.GOB.GT     @MINECOGT

8va. Avenida 10-43 zona 1, ciudad de Guatemala

