



# Diagnóstico de Gobierno Electrónico



ASOCIACIÓN CIVIL RED CIUDADANA



[www.gobiernodigital.gt](http://www.gobiernodigital.gt)

# Equipo de trabajo

## Supervisión:

Julio Herrera Toledo - Director Ejecutivo - Red Ciudadana

## Investigación:

César Pérez - Investigador Principal - Red Ciudadana

Marselly Valdés - Asistente de proyectos - Red Ciudadana

Steffany Figueroa - Asistente de proyectos - Red Ciudadana

## Diseño y Diagramación:

Georgette Paz - Diseñadora Gráfica - Red Ciudadana



Este documento está disponible bajo la licencia CC BY-ND 4.0.

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

Asociación Civil Red Ciudadana.

Guatemala Enero de 2020

Red Ciudadana es una organización sin fines de lucro, creada con la misión de incentivar la participación y auditoría ciudadana. Orientados con el fortalecimiento de las instituciones, a través del uso innovador de la tecnología y de la comunicación.

El contenido expresado en esta publicación es responsabilidad exclusivamente de sus autores y el mismo no necesariamente refleja las opiniones de la Asociación Civil Red Ciudadana ni de los donantes.

**[www.redciudadana.org](http://www.redciudadana.org)**

Asociación Civil Red Ciudadana

Campus TEC, Torre 2, Oficina 401, Vía 4 1-00 Zona 4, Guatemala



# Diagnóstico de Gobierno Electrónico 2020

## Guatemala

### 3 Contenido

- 4 ¿Porqué Gobierno Electrónico?
- 5 Conceptos
- 7 ¿Cómo está el Gobierno Electrónico en Guatemala?
- 9 Encuesta Internacional de Gobierno Electrónico
- 11 Antecedentes de Gobierno Electrónico en Guatemala

### 12 Metodología

- 13 Construcción del índice
- 14 ¿Cómo construimos este diagnóstico?
- 15 Cuestionario de evaluación
- 16 Ámbito de evaluación

### 18 Resultados de evaluación

- 20 Gráfica de diagnóstico general
- 20 Gráfica de índice por niveles
- 21 Gráfica numero de Dependencias evaluadas vs. Diagnóstico e-Gob
- 22 Hallazgos y recomendaciones

### 26 Referencias

# ¿Por qué Gobierno Electrónico?

---

Las tecnologías digitales son importantes porque nuestra sociedad, nuestra economía y nuestras organizaciones se han digitalizado, para bien y para mal. Si los responsables políticos y los funcionarios públicos no son capaces de entender lo que esto significa, cómo altera la producción de bienes públicos o su impacto en la gestión, la regulación, la economía y la política, tarde o temprano vamos a tener problemas.

En los últimos años, en todo el mundo la presencia de servicios gubernamentales en línea se ha hecho cada vez más común. La crisis mundial a causa de la pandemia por el nuevo coronavirus ha evidenciado que los servicios públicos deben ser accesibles para todos y el gobierno electrónico debe aprovechar las nuevas tecnologías y las existentes para garantizar el acceso a los servicios públicos. En 2018, Dinamarca ocupó el primer lugar con una clasificación casi perfecta del Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico (IDEG) de 0.9150 en un índice que evalúa el desarrollo del gobierno electrónico y se basa en tres componentes: el índice de servicios en línea, el índice de infraestructura de telecomunicaciones y el índice de capital humano.

El desarrollo del gobierno electrónico y la persistente brecha digital, según las Naciones Unidas, es un factor clave para avanzar en la aplicación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, dado que existe el riesgo de que se produzca una nueva brecha digital, ya que los países de bajos ingresos con infraestructuras insuficientes se están quedando atrás, lo que hace que las personas ya vulnerables corren un riesgo aún mayor de no poder obtener ninguna ventaja de las nuevas tecnologías.

Con este diagnóstico para Guatemala, la asociación civil Red Ciudadana hace un esfuerzo de dar a conocer a ciudadanía una mirada técnica los servicios digitales

que ofrece el organismo ejecutivo del gobierno de Guatemala, en este reporte el índice del servicio en línea mide la capacidad de la rama ejecutiva del gobierno en proporcionar servicios a sus ciudadanos que se comunican electrónicamente. Por medio de un usuario simulado se evaluaron cinco niveles de servicio desde presentar información a permitir transaccionalidad e interacción con los ciudadanos.

Este informe busca abrir la discusión sobre las estrategias y planes oficiales de gobierno electrónico y que la capacidad para aplicarlos pueden marcar la diferencia, permitiendo a los ciudadanos de Guatemala obtener mejores servicios públicos. En Red Ciudadana creemos que los países deberían invertir en estrategias bien elaboradas y específicas en temas innovadores, así como en la continuidad de las políticas públicas y en su capacidad para obtener resultados. Para ello, el compromiso político y la coordinación de alto nivel son factores clave. En el caso de países como el caso de Guatemala la cooperación duradera con gobiernos, y organizaciones pares externas experimentadas es crucial, sobre todo aquellos en donde el pensamiento innovador es un factor clave.

Muchas veces los gobiernos son criaturas lentas, pero inmensamente poderosas. También hemos evidenciado que a veces son criaturas que responden de forma muy agresiva a las amenazas. En Red Ciudadana nos preocupa que los gobiernos no se adapten a la era digital: acabarán haciéndolo. Pero nos preocupa cómo se adaptarán los gobiernos. ¿Un mundo de gobiernos ágiles y con capacidad de aprendizaje potenciará los derechos democráticos que nos permitan crear mejores sociedades? ¿O nos vigilarán y eliminarán la disidencia para crear sociedades que sirvan a sus intereses?

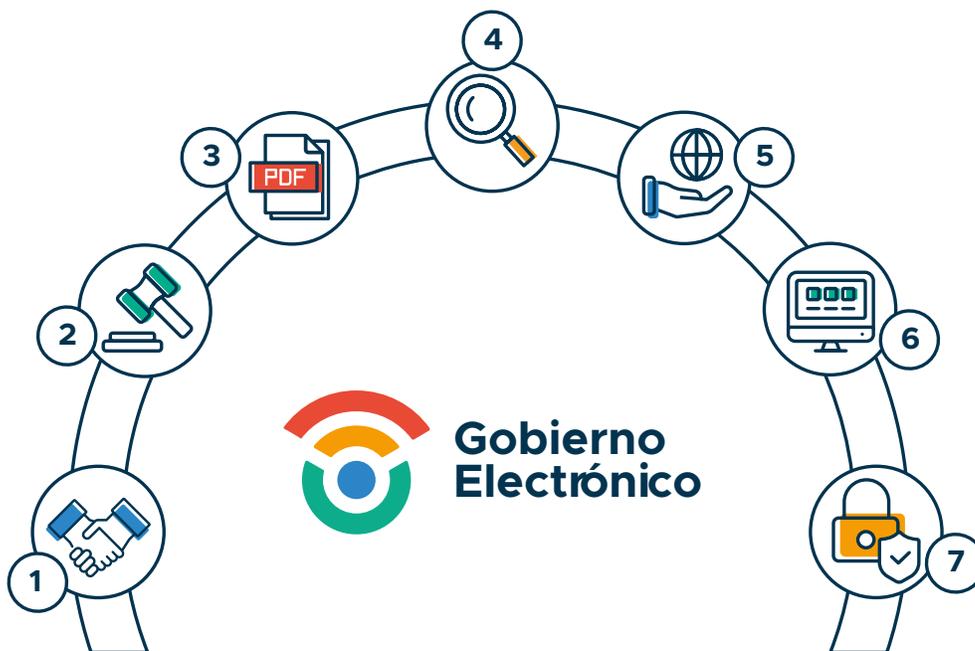
# Conceptos

## Gobierno Electrónico

Consideramos el concepto de Gobierno Electrónico como el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en los órganos de la administración pública para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos. Todo esto, sin perjuicio de las denominaciones establecidas en las legislaciones nacionales.

En este diagnóstico nos basamos en los principios de la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico de la que el Gobierno de Guatemala es signatario:

1. Igualdad
2. Legalidad
3. Conservación
4. Transparencia y accesibilidad
5. Responsabilidad
6. Pertenencia tecnológica
7. Proporcionalidad



Fuente: Carta Iberoamericana Gobierno Electrónico 2007



### 1. Igualdad

En ningún caso el uso de medios electrónicos puede implicar la existencia de restricciones o discriminaciones para los ciudadanos que se relacionen con la administración pública por medios no electrónicos.

---



### 2. Legalidad:

Tal como en medios tradicionales se deben mantener idénticas las garantías para el ciudadano, este principio comprende el respeto a la privacidad en datos y en comunicaciones electrónicas y la protección de datos personales.

---



### 3. Conservación:

Debe garantizarse que las comunicaciones y documentos electrónicos se conservan en las mismas condiciones que por los medios tradicionales.

---



### 4. Transparencia y accesibilidad:

garantiza que la información y el conocimiento de los servicios por medios electrónicos se haga en un lenguaje comprensible y según el perfil del destinatario.

---



### 5. Responsabilidad:

Las agencias gubernamentales responden por los actos realizados por medios electrónicos de la misma manera que de los realizados por medios tradicionales.

---



### 6. Pertenencia tecnológica:

Las administraciones públicas elegirán las tecnologías más adecuadas para satisfacer sus necesidades, optando por plataformas de código abierto este principio no limita el derecho de los ciudadanos a emplear la tecnología de su elección en el acceso a los servicios que se provean.

---



### 7. Proporcionalidad:

Los requerimientos de seguridad son adecuados a la naturaleza de la relación que se establezca con la agencia de gobierno que provea el servicio digital.

# ¿Cómo está el Gobierno Electrónico en Guatemala?

## **Antecedentes Gobierno Electrónico de Guatemala en la región latinoamericana y en el mundo**

El Estado de Guatemala reconoce que las iniciativas de el Gobierno son esenciales para aumentar la transparencia del Estado, promover la ciudadanía, facilitar la vida de las personas y de las empresas, reducir costos para el ciudadano y en la administración pública, adhiriéndose en el 2007 a la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico es resultado del consenso alcanzado por los gobiernos iberoamericanos. Define un nuevo paradigma en cuanto al uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), además el estado de Guatemala pertenece a la Red de gobierno electrónico de América Latina y el Caribe (Redgealc) impulsada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Organización de Estados Americanos (OEA) cuyo departamento para la Gestión Pública Efectiva funge como Secretaría Técnica de la red.

Desde 2009 la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) desarrolló una propuesta para la medición de indicadores de gobierno electrónico en la región latinoamericana, la propuesta regional incluía diez indicadores básicos o clave, y siete indicadores extendidos, se creó el e-GovMonitor pensado para ser una fuente de información continua, comprehensiva y confiable, diseñada por expertos que trabajan en el terreno, para servirles a ellos y a los creadores de políticas públicas.

Sin embargo, el esfuerzo más consolidado de medición de gobierno electrónico se encuentra en la *United Nations Department of Economic and Social Affairs*

(UNDESA), a través de *The United Nations Public Administration Network (UNPAN)*, desarrolla la Base de Datos sobre el Desarrollo de Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas (UNDD) esta base de datos proporciona a los gobiernos y todos los miembros de la sociedad civil el acceso fácil a información valiosa para la investigación Es una herramienta que ofrece una evaluación comparativa para medir el Desarrollo del gobierno electrónico de un país entre 2003 y 2010. Como tal, proporciona una imagen instantánea del desarrollo de Gobierno de un país en el mundo. La fuente principal de datos para la base de datos proviene de *The United Nations Global E-Readiness Reports and Survey*.

Desde el año 2005 UNPAN publica el libro “*United Nations E-Government Survey*”<sup>3</sup> entregando un ranking<sup>4</sup> por país (comparando 192 países del mundo) sobre “El índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico”, *The United Nations e-government development index (EGDI)*. El EGDI es un marcador global de la voluntad y la capacidad de las administraciones nacionales para utilizar la tecnología en línea y móviles en la ejecución de las funciones gubernamentales. Se basa en un estudio exhaustivo de la presencia en línea de los 192 Estados miembros. Los resultados se tabulan y se combinan con un conjunto de indicadores que contiene la capacidad del país para participar en la sociedad de la información, sin el cual los esfuerzos de desarrollo gobierno electrónico serían de utilidad inmediata limitada. El índice de desarrollo del gobierno electrónico no está diseñado para capturar el desarrollo del e-gobierno en un sentido absoluto. Por el contrario, las tasas de índice de desempeño de los gobiernos nacionales respecto al otro. El valor máximo posible es uno y el mínimo es cero.

## EDGI

Matemáticamente, el EDGI es un promedio ponderado de los tres las puntuaciones normalizadas de las dimensiones más importantes de la administración electrónica, esto es: el alcance y la calidad de los servicios en línea, conectividad de las telecomunicaciones, y las capacidades humana

### Indicadores que componen el EDGI

$$\text{EDGI} = (0.34 \times \text{Calidad y alcance de los servicios en línea}) \\ + (0.33 \times \text{Conectividad de las telecomunicaciones}) \\ + (0.33 \times \text{Capacidad Humana})$$

**El índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico**  
*(The United Nations e-government development index)*

Para medir el desarrollo del gobierno electrónico se toman en cuenta tres índices:



#### Calidad y alcance de los servicios en línea

- Servicios de información emergentes
- Servicios de información mejorada
- Servicios transaccionales
- Servicios integrados



#### Conectividad de las telecomunicaciones

- Computadores por cada 100 personas.
- Usuarios de Internet por cada 100 personas.
- Líneas telefónicas por cada 100 personas Celulares móviles por cada 100 personas.
- Banda ancha fija por cada 100 personas



#### Capacidad Humana

- Tasa alfabetización Adulta
- Tasa de matrículas combinada (primaria, secundaria y terciaria)
- Índice agregado sobre Participación Ciudadana (no compone el EGDI)

Cada uno de estos índices en sí es una medida compuesta que puede se extraída y analizada de forma independiente.

Otro índice que vale la pena observar es publicado por la Universidad de Waseda en Japón y que busca llevar a cabo una investigación sobre la evolución del gobierno electrónico en el mundo y clasificar a los países encuestados sobre la base de distintos criterios por un ideal de gobierno electrónico. Guatemala no forma parte aún del índice. Desde el punto de vista regional los países mejor posicionados son México, Brasil, Chile y Argentina.

En el diagnóstico se observa que todos los países que se encuentran en el top 10 en el ranking cuentan con un portal único donde se pueden adelantar todos los servicios (*one-stop service*)

Además se observa desde el 2018 una fuerte relación entre el gobierno electrónico local con el nacional permite prestar servicios a los ciudadanos de forma más efectiva, también que las redes sociales se han

convertido en un canal alternativo para las opiniones de los ciudadanos y una fuerte tendencia en la demanda de datos abiertos del Gobierno. El índice de la Universidad de Waseda toma en cuenta 10 indicadores con que evalúa estos aspectos incluyendo aspectos de tecnología emergente y cyber seguridad.

Otros índices como el publicado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones - UIT presenta información sobre infraestructura tecnológica asociados a acceso a banda ancha, uso de internet, suscripciones a líneas móviles y líneas fijas. La tendencia en estos indicadores muestra un fuerte crecimiento mundial en líneas móviles, lo que ha impulsado el acelerado crecimiento de suscripciones a internet móvil desde el 2010. La ventaja de contar con un seguimiento a estos indicadores, es que los mismos se convierten en fuente para el cálculo de otros índices.

## **Encuesta Internacional de Gobierno Electrónico**

Según los resultados del Estudio de 2020 sobre Gobierno Electrónico en países miembros de las Naciones Unidas, que publicó la Red de Administración Pública de las Naciones Unidas (UNPAN). Estos son cuatro datos en los que llama la atención la participación del país.

### **1. Cuenta con conjuntos de datos estándares abiertos en cinco o más sectores, entre los que se contemplan:**

Educación, salud, gastos gubernamentales, bienestar social, laboral y ambiental. En el análisis efectuado por la Naciones Unidas, Guatemala es uno de los 128 países que cuentan con conjuntos de datos (Datasets) sobre el gasto público en máquinas formatos legibles.

Los datasets representan un conjunto completo de datos, que incluye las tablas que contienen, ordenan y restringen los datos, y la forma en que las tablas

### **2. Está entre los países agrupados en el índice de participación electrónica:**

Guatemala está en la posición 112 de 193 en el ranking EPI (Índice de participación electrónica), que mide la participación según un modelo de tres niveles que incluye: información electrónica y suministro de información en Internet; consulta electrónica-organización de consultas públicas en línea; y toma de decisiones electrónicas en las que se involucran los ciudadanos.

### 3. Cambio en más de 20 posiciones en el ranking EPI con respecto al 2018:

Pasó del puesto 92 en 2018, al 112 para el 2020. Su Índice de gobierno electrónico se ubicó en 0.51 siendo el líder regional Costa Rica con 0.75 de 1.

### 4. Está entre los países con un grado de OSI:

El OSI evalúa la presencia nacional en línea de todos los países miembros de la ONU para el *Gobierno Electrónico* encuesta demostró que las tecnologías

digitales, como el Internet, teléfonos móviles, y otras herramientas para recoger, almacenar, analizar y compartir información digitalmente- están siendo cada vez más utilizadas. Los valores de OSI para la mayoría de los países se han incrementado, según el documento.

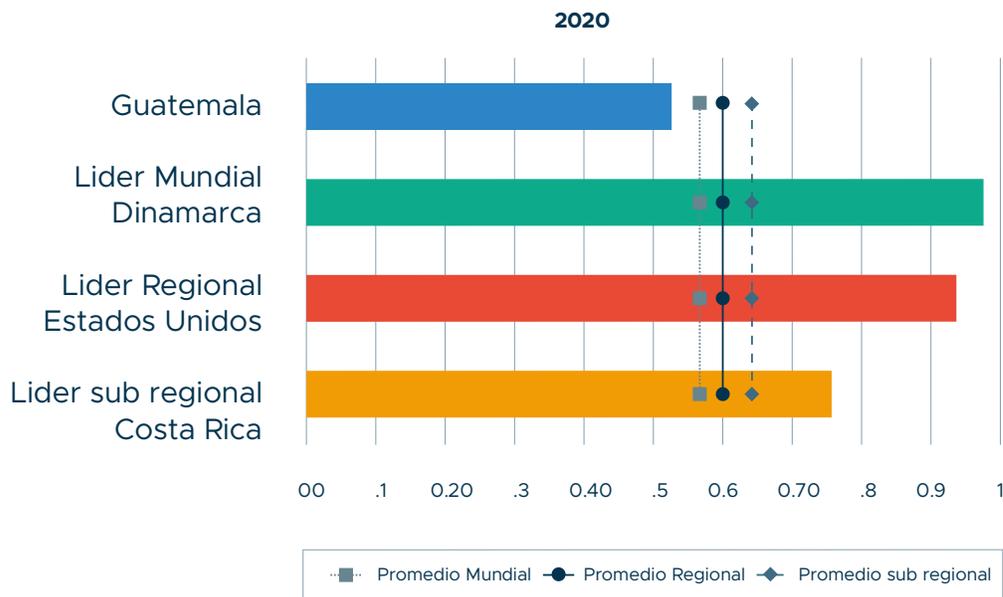
## Situación del Gobierno Electrónico de Guatemala comparado con otros países

<b>Gobierno Electrónico (2020 EGDI: 0.5155)</b>	
2020 Rank	121
Group	H
EGDI	
2018 Rank	113
Change	+8
<b>e-Participación (2020 EPART: 0.5000)</b>	
2020 Rank	112
2018 Rank	92
Change	+20



**Fuente:** <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/69-Guatemala>

# Desarrollo de Gobierno Electrónico



EGDI Rank	2020	2018	2016	2014	2012	2010
Guatemala	121	113	102	133	112	112

Fuente: UN-eGovernment knowledge base 2020

## Antecedentes Gobierno Electrónico en Guatemala

En noviembre del 2004 se crea la Comisión Presidencial para la Reforma, Modernización y Fortalecimiento del Estado y de sus Entidades Descentralizadas, por medio del Acuerdo Gubernativo número 346- 2004, en la Tercera área básica se contempló “la implementación del Gobierno Electrónico en el Estado” siendo uno de sus pilares básicos, se inicia con la digitalización de servicios en en diversas dependencias durante el gobierno de Alvaro Colom se suprimió y liquidó la comisión mediante Acuerdos Gubernativos números 121-2018 y 122-2018 ambos de fecha 22 de abril de 2008, por considerar que “ya no era necesaria su continuidad”, formándose posteriormente la Comisión Presidencial de Transparencia y Gobierno Electrónico.

continuidad”, formándose posteriormente la Comisión Presidencial de Transparencia y Gobierno Electrónico.

Por medio del Acuerdo Gubernativo número 41-2018, se emitieron reformas al Acuerdo Gubernativo número 360-2012 de fecha 26 de diciembre de 2012, creando la Comisión Presidencial de Gestión Pública Abierta y Transparencia.

La Comisión tiene por objeto apoyar las acciones de los Ministerios e Instituciones del Organismo Ejecutivo, para coordinar la aplicación de las medidas que deriven de los Instrumentos Internacionales en materia de gobierno abierto, transparencia, gobierno electrónico. y mecanismos anticorrupción.

El tema del gobierno electrónico y sus avances comienzan a trasladarse con Gobierno Abierto y se establece en el compromiso 8 del 4to plan de acción nacional de gobierno abierto 2018-2020 eje de gobierno electrónico el cual establece la co-creación de la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico,

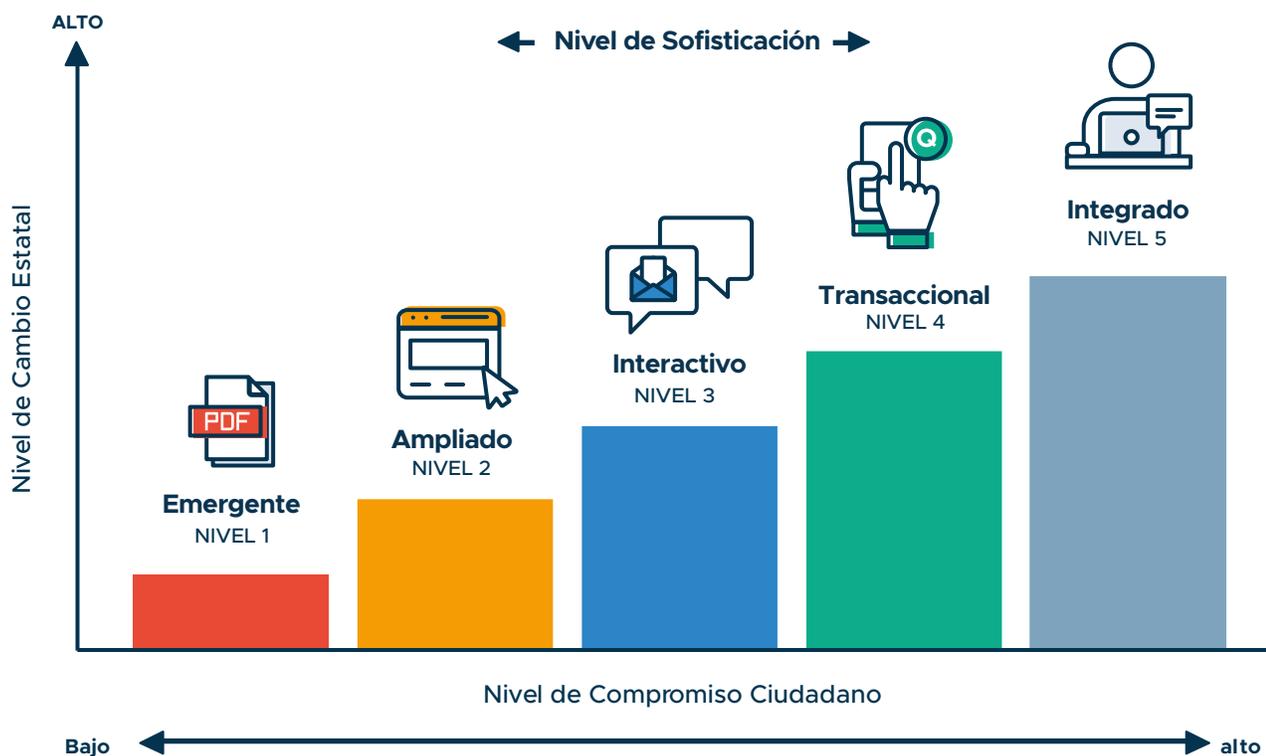
Guatemala como Estado parte de la Alianza para el Gobierno Abierto -AGA- fundado en los principios de colaboración, participación y rendición de cuentas, aprobó durante el año 2018 el 4to. Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto 2018-2020.

En Guatemala un cooperante que ha ayudado en la construcción de capacidades para el sector público en Gobierno Electrónico es *Korea International Cooperation Agency (KOICA)* que ha facilitado cursos, maestrías, estudios comparados sobre este tema desde el 2008, otras iniciativas de cooperación internacional como el Proyecto para la Prosperidad Centroamericana (CAPP) del Instituto George W. Bush ha hecho énfasis en la medición de indicadores de gobierno electrónico enfocados en términos de regulación para los servicios de gobierno con el fin de mejorar la transparencia y reducir la corrupción, contribuyendo a restablecer la confianza pública y el acceso a los servicios públicos.

## Metodología

### Gobierno electrónico - Evaluación Red Ciudadana

Para la construcción de este diagnóstico se realizó la evaluación de cinco dimensiones que representan las distintas fases de madurez del gobierno electrónico, y sus correspondientes E-servicios por medio de un usuario simulado.



# Construcción del Diagnóstico

Este diagnóstico se construyó como una herramienta que entrega información cuantitativa respecto a la entrega de servicios electrónicos generados en diversas instituciones del Gobierno de Guatemala, cubriendo aspectos cuantitativos y cualitativos, tomando como referencia los **5 niveles de la tabla de abajo**.

Nivel	Número de puntos
 <p><b>NIVEL 1 - Emergente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información gubernamental limitada.</li> <li>• Pocas páginas web aisladas o presenta en un archivo.</li> <li>• Información estática acerca de la estructura y servicios del gobierno.</li> </ul>	<p><b>20 pts.</b></p>
 <p><b>NIVEL 2 - Ampliado</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número mayor de páginas web.</li> <li>• Portal que contiene links a otras dependencias estatales.</li> <li>• Información más dinámica (actualizaciones frecuentes).</li> </ul>	<p><b>40 pts.</b></p>
 <p><b>NIVEL 3 - Interactivo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hay formularios que pueden ser descargados.</li> <li>• Ofrecen comunicación a través del correo electrónico.</li> <li>• Ofrece y funciona búsqueda en el sitio web.</li> <li>• Uso de chats, foros y otras formas interactivas de comunicación (Relacionadas al servicio).</li> <li>• Posibilidad de crear usuarios para consultar algunos servicios.</li> </ul>	<p><b>60 pts.</b></p>
 <p><b>NIVEL 4 - Transaccional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios en línea (seguros), incluyendo pagos electrónicos (tarjetas de crédito).</li> <li>• Portal organizado acorde a las necesidades de las personas en lugar de las estructuras gubernamentales.</li> </ul>	<p><b>80 pts.</b></p>
 <p><b>NIVEL 5 - Integrado</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La página o portal permite la participación de la ciudadanía en decisiones gubernamentales, voto electrónico, encuestas en línea.</li> </ul>	<p><b>100 pts.</b></p>

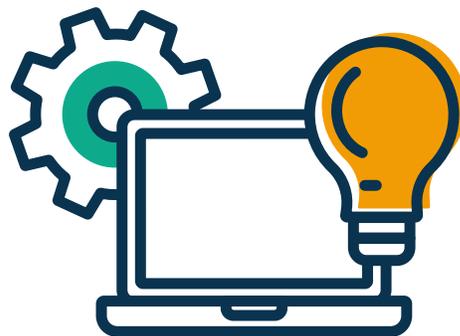
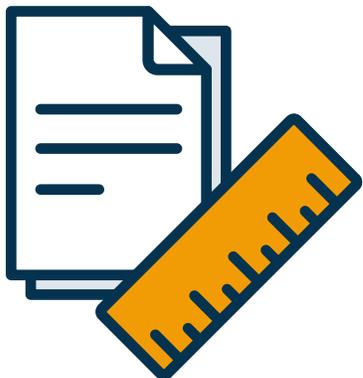
# ¿Cómo construimos este diagnóstico?

---

## Paso 1

### Establecer las definiciones estratégicas como referente para la medición.

Se definieron qué se entiende por servicio electrónico, gobierno electrónico y las definiciones que sirven como base para explorar los portales gubernamentales.



## Paso 2

### Formulación del indicador para medir y describir la fórmula de cálculo.

Tomando como base los niveles de servicio se elaboró la tabla para poder medir los servicios electrónicos.



## Paso 3

### Recopilar los datos

Se definieron qué se entiende por servicio electrónico, gobierno electrónico y las definiciones que sirven como base para explorar los portales gubernamentales.



## Paso 4

### Evaluar, establecer referentes comparativos y observaciones

Al recopilar los datos de cada portal, se establecieron promedios simples, comparativos a nivel nacional con índices y otras evaluaciones internacionales para presentar en gráficos.

# Cuestionario de Evaluación

100 pts.



## Transaccional

¿La página o el portal permite la participación de la ciudadanía en decisiones gubernamentales, voto electrónico, encuestas en línea?

80 pts.



## Integrado

¿Hay servicios (seguros), incluyendo pagos electrónicos?

60 pts.



## Interactivo

### Existen:

¿Formularios que pueden ser descargados?

¿Comunicación a través del correo electrónico?

¿Búsqueda en el sitio web?

¿Chats, foros y otras formas interactivas de comunicación?

¿Hay posibilidad de crear usuarios para consultar algunos servicios?

40 pts.



## Ampliado

¿Hay un número mayor de páginas web?

Portal que contienen links a otras dependencias estatales.

Información más dinámica (actualizaciones frecuentes).

20 pts.



## Emergente

Información estática acerca de la estructura y servicios del gobierno.

# Ámbito de evaluación

Se evaluaron las siguientes dependencias del gobierno de Guatemala, Organismo Ejecutivo.

 Ministerio

 Secretaría

Ministerio /Secretaría	Numero de Dependencias Evaluadas
 Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social	<b>83</b>
 Ministerio de Educación	<b>55</b>
 Ministerio de Gobernación	<b>37</b>
 Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación	<b>27</b>
 Ministerio de Finanzas Públicas	<b>20</b>
 Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda	<b>16</b>
 Ministerio de Economía	<b>7</b>
 Ministerio de Cultura y Deportes	<b>4</b>
 Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales	<b>2</b>
 Ministerio de la Defensa Nacional	<b>2</b>
 Ministerio de Desarrollo Social	<b>2</b>
 Ministerio de Relaciones Exteriores	<b>2</b>
 Ministerio de Trabajo y Previsión Social	<b>2</b>
 Secretaría General de la Presidencia	<b>1</b>
 Secretaría Privada de la Presidencia	<b>1</b>
 Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia	<b>1</b>
 Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia	<b>1</b>
 Secretaría de Inteligencia Estratégica del Estado	<b>1</b>
 Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia	<b>1</b>
 Secretaría de Asuntos Administrativos y de Seguridad de la Presidencia de la República	<b>1</b>
 Secretaría de la Paz de la Presidencia de la República	<b>1</b>
 Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia	<b>1</b>
 Secretaría Presidencial de la Mujer	<b>1</b>
 Secretaría de Asuntos Agrarios de la Presidencia de la República	<b>1</b>
 Secretaría de Seguridad Alimentaria y Nutricional	<b>1</b>
 Secretaría Nacional de Ciencia y Tecnología	<b>1</b>
 Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República	<b>1</b>
 Secretaría Nacional de Administración de Bienes en Extinción	<b>1</b>
 Secretaría contra la Violencia sexual Explotación y Trata de Personas	<b>1</b>
 Ministerio de Energía y Minas	<b>1</b>

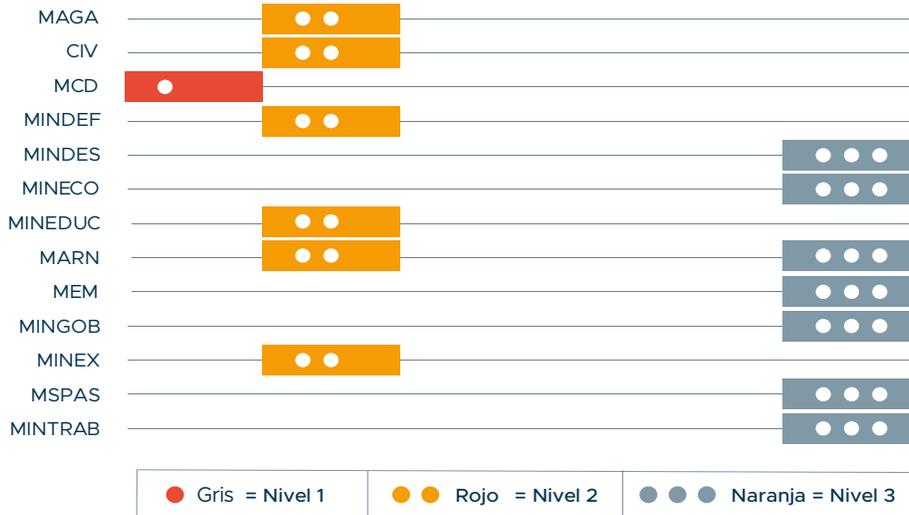
## Siglas

1.	Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación ( <b>MAGA</b> )
2.	Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales ( <b>MARN</b> )
3.	Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda ( <b>CIV</b> )
4.	Ministerio de Cultura y Deportes ( <b>MCD</b> )
5.	Ministerio de la Defensa Nacional ( <b>MINDEF</b> )
6.	Ministerio de Desarrollo Social ( <b>MIDES</b> )
7.	Ministerio de Economía ( <b>MINECO</b> )
8.	Ministerio de Educación ( <b>MINEDUC</b> )
9.	Ministerio de Energía y Minas ( <b>MEM</b> )
10.	Ministerio de Finanzas Públicas ( <b>MINFIN</b> )
11.	Ministerio de Gobernación ( <b>MINGOB</b> )
12.	Ministerio de Relaciones Exteriores ( <b>MINEX</b> )
13.	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social ( <b>MSPAS</b> )
14.	Ministerio de Trabajo y Previsión Social ( <b>MINTRABAJO</b> )
15.	Secretaría General de la Presidencia ( <b>SGP</b> )
16.	Secretaría Privada de la Presidencia ( <b>SPP</b> )
17.	Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia ( <b>SCEP</b> )
18.	Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia ( <b>SCSPR</b> )
19.	Secretaría de Inteligencia Estratégica del Estado ( <b>SIE</b> )
20.	Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia ( <b>SEGEPLAN</b> )
21.	Secretaría de Asuntos Administrativos y de Seguridad de la Presidencia de la República ( <b>SAAS</b> )
22.	Secretaría de la Paz de la Presidencia de la República ( <b>SEPAZ</b> )
23.	Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia ( <b>SBS</b> )
24.	Secretaría Presidencial de la Mujer ( <b>SEPREM</b> )
25.	Secretaría de Asuntos Agrarios de la Presidencia de la República ( <b>SAA</b> )
26.	Secretaría de Seguridad Alimentaria y Nutricional ( <b>SESAN</b> )
27.	Secretaría Nacional de Ciencia y Tecnología ( <b>SENACYT</b> )
28.	Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República ( <b>SOSEP</b> )
29.	Secretaría Nacional de Administración de Bienes en Extinción ( <b>SENABED</b> )
30.	Secretaría contra la Violencia sexual Explotación y Trata de Personas ( <b>SVET</b> )

# Resultados Evaluación



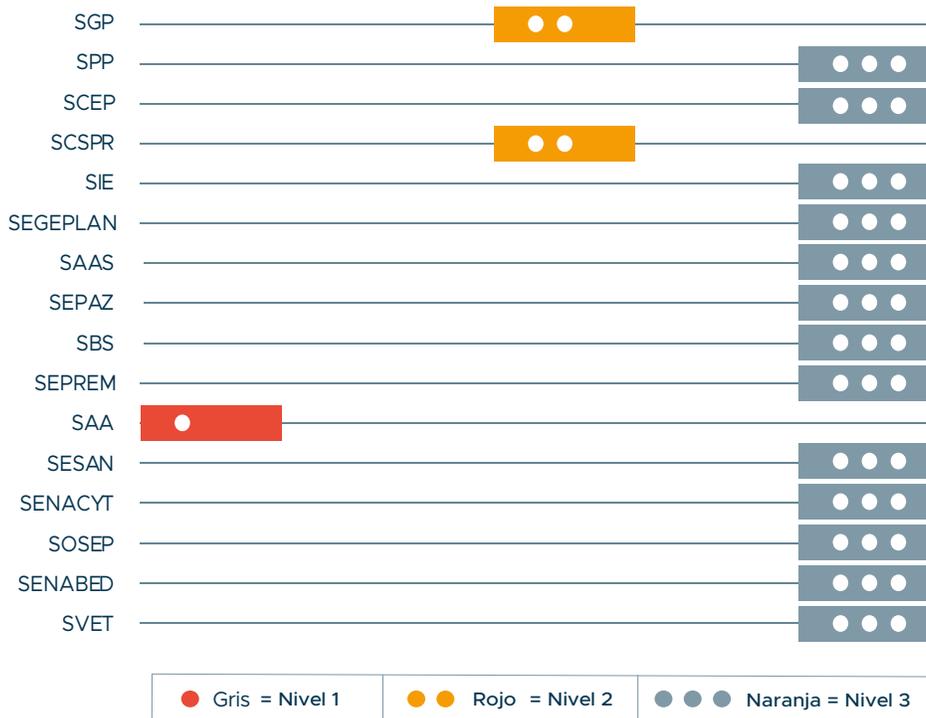
## Nivel de Gobierno Electrónico Ministerios



**Temporalidad de la muestra:**  
Sitios evaluados entre octubre - diciembre 2019



## Nivel de Gobierno Electrónico Secretarías



**Temporalidad de la muestra:**  
Sitios evaluados entre octubre - diciembre 2019

# Desempeño Gobierno Electrónico

## Organismo Ejecutivo

	Puntaje	Nivel
Mínimo	0	0
Máximo	100	5
● Índice eGOB ONU	51	



## Organismo Ejecutivo Promedio Ministerios y Secretarías



### Promedio Ministerios

Promedio Ministerios	49.9
Promedio Organismo Ejecutivo	52.16
● Índice ONU	51



### Promedio Secretarías

Promedio Secretarías	50.1
Promedio Organismo Ejecutivo	52.16
● Índice ONU	51



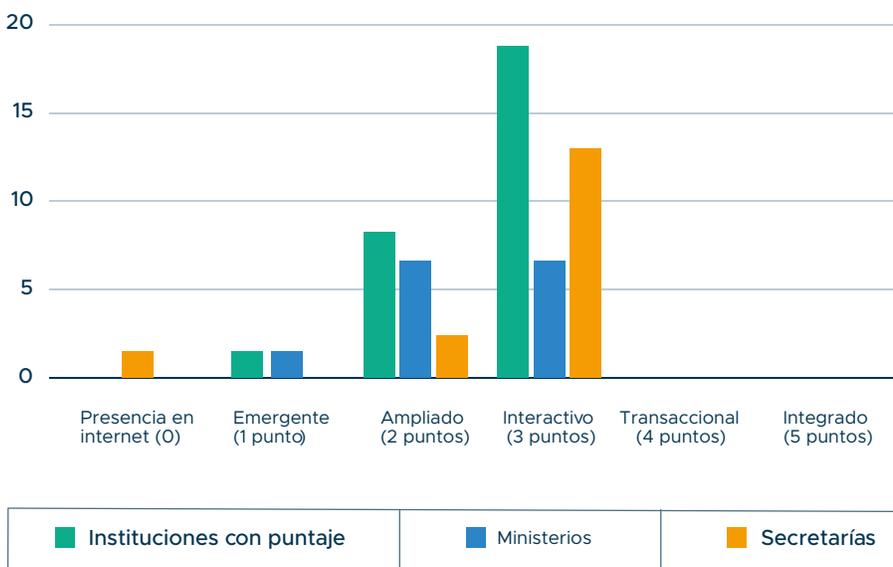
**Temporalidad de la muestra:** Sitios evaluados entre octubre - diciembre 2019

## Gráfica de diagnóstico de gobierno electrónico general por dependencia



Temporalidad de la muestra: Sitios evaluados entre octubre - diciembre 2019

## Gráfica de diagnóstico de gobierno electrónico agrupado por nivel de desarrollo

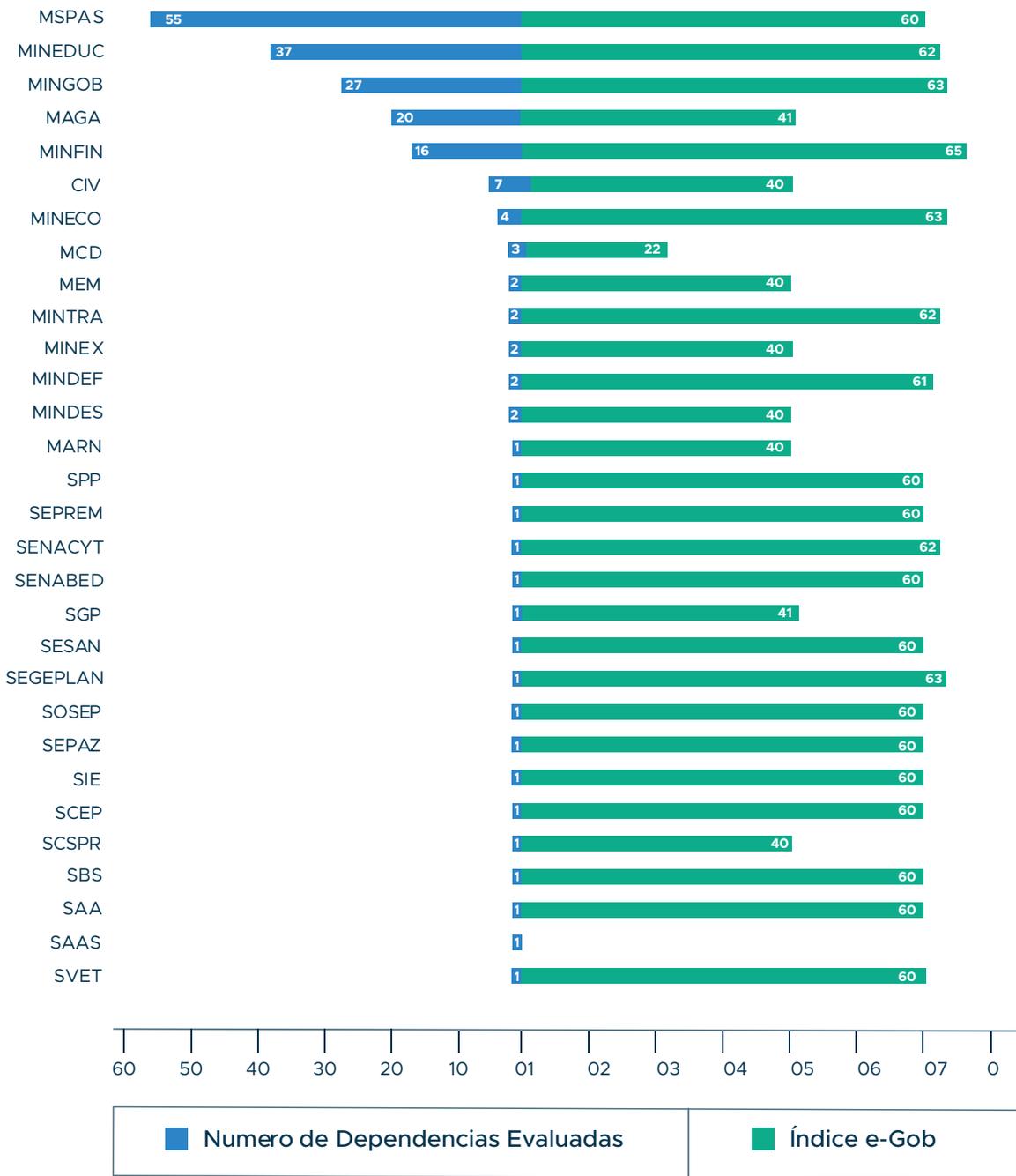


Temporalidad de la muestra: Sitios evaluados entre octubre - diciembre 2019

Más de 20 dependencias llegan a 60 puntos, que significa que hay:

- ▶ Hay formularios que pueden ser descargados.
- ▶ Ofrecen comunicación a través del correo electrónico.
- ▶ Ofrece y funciona búsqueda en el sitio web.
- ▶ Uso de chats, foros y otras formas interactivas de comunicación (Relacionadas al servicio).
- ▶ Posibilidad de crear usuarios para consultar algunos servicios.
- ▶ Pero ninguna dependencia presenta servicios transacciones, es decir, servicios en línea (seguros), incluyendo pagos electrónicos o un portal organizado acorde a las necesidades de las personas en lugar de las estructuras gubernamentales.

# Gráfica número de Dependencias evaluadas vs. Diagnóstico e-Gob

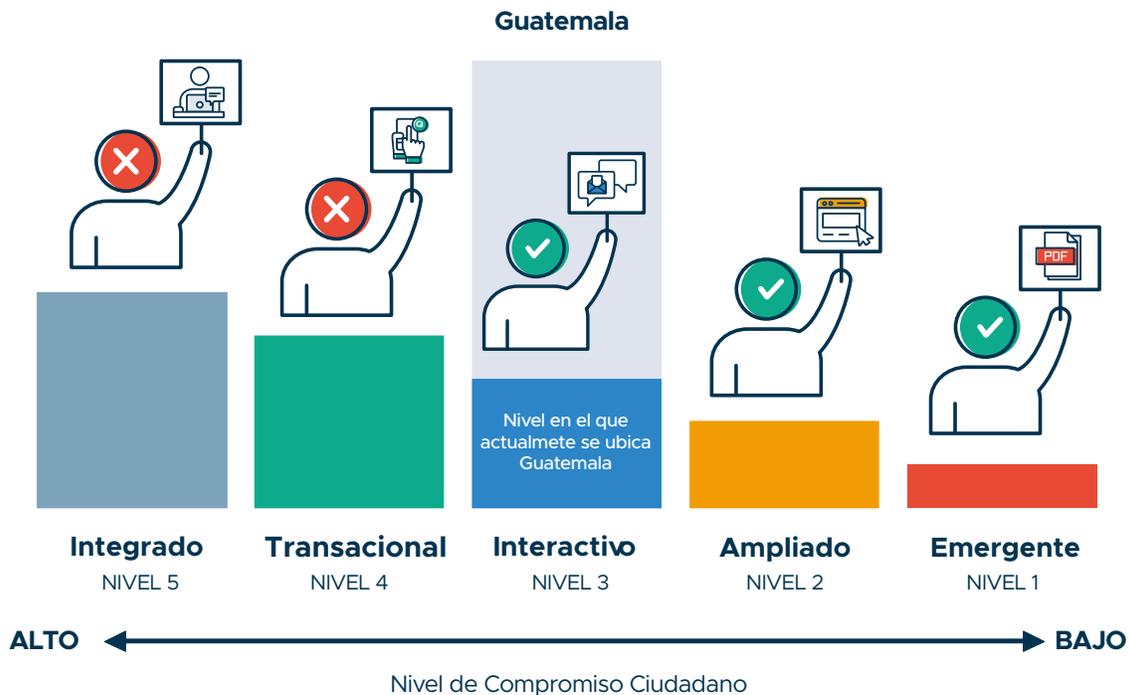


Temporalidad de la muestra: Sitios evaluados entre octubre - diciembre 2019

Podemos concluir que hay un esfuerzo importantes en los primeros tres ministerios que tienen mayor número de páginas y/o portales web y que **mantienen una puntuación aceptable (60 o más)**

# Hallazgos y Recomendaciones

Un poco más de la mitad de las dependencias del Organismo Ejecutivo del Gobierno de Guatemala se encuentran en un estado de Gobierno Electrónico, interactivo presentando algunas características y funcionalidades que permiten hacer algunos trámites o acceder a servicios. El resto se presenta con un estado aún con información dinámica y de actualizaciones frecuentes pero sin interacción.



## Hallazgos

Los mismos principios rectores de actuación que la administración pública observa en el mundo físico deben ser observados en el mundo virtual. Principios como la legalidad, la igualdad, la transparencia, la eficacia, la economía, la celeridad, la imparcialidad y la publicidad en la gestión administrativa deben orientar cada una de las etapas de desarrollo del gobierno electrónico, con base a esto se encontró para el total de dependencias analizadas:

- No se encontró un marco normativo que permita una estandarización en la prestación y creación de servicios digitales, que incluya al menos las pautas de diseño, usabilidad y desarrollo de los sitios web para entidades gubernamentales
- Aunque se hace referencia al Gobierno Digital, de manera teórica la mayoría de sitios web y servicios digitales se encuentran aún con una baja interacción electrónica con los ciudadanos. No existe un portal nacional con un catálogo de todos servicios, existen algunas iniciativas sectorizadas pero no de forma general.

- No se encuentra evidencia significativa de la promoción de participación electrónica en la construcción de servicios digitales, especialmente de grupos organizados empresariales, de sociedad civil y otros, especialmente en el diseño de experiencia de usuario y servicios digitales.
- No se encontró de forma clara la interoperabilidad de los sistemas de información de cara a la experiencia de usuario.

## Recomendaciones

- Elaboración y promoción de un conjunto de estándares para la prestación de servicios digitales.
- Visibilizar iniciativas y prácticas innovadoras que se encuentren aisladas, esto como parte de la creación de espacios virtuales, a los que tengan acceso las distintas entidades, y en donde puedan encontrar toda la oferta disponible de sistemas que ha adquirido o desarrollado la administración pública, con referencias documentadas de las entidades que los han aplicado y pueden brindar soporte desde su experiencia.
- Crear un portal nacional de servicios digitales en donde se puede encontrar de forma centralizada los sitios web del gobierno.
- El Estado debe habilitar un ecosistema que promueva soluciones mínimas y en forma de prototipos para probar luego en escalas mayores.
- Poner en línea las normas, regulaciones y requisitos aplicables a los servicios y trámites gubernamentales para evitar acciones subjetivas de los funcionarios.
- Cuando se habiliten mecanismos en línea, para dar a los ciudadanos la posibilidad de seguir el curso de un trámite o servicio.
- Integrar consultas y retroalimentación ciudadana para procesos de simplificación de
- Se debe desarrollar un sistema de indicadores enfocado en servicios digitales que permita medir, controlar y evaluar la gestión, resultado e impacto de los proyectos integrados a una estrategia nacional digital.
- Desarrollo de pruebas piloto que permitan optimizar procesos y servicios, de gobierno electrónico, para replicarlos en toda la administración.
- Estrategias de comunicación para la ciudadanía de la oferta existente de los servicios de gobierno electrónico.
- Adoptar, cumplir y publicitar una política de privacidad y protección de los datos personales de los usuarios de los servicios de gobierno electrónico.

## Recomendaciones de Gobierno Electrónico en Guatemala a nivel local

Se recomienda la elaboración de estrategias de gobierno electrónico a nivel local en municipios que incluya:

- Acciones transversales de gobierno electrónico en los distintos planes municipales: plan de gobierno local, plan operativo anual, plan de desarrollo municipal, plan estratégico municipal.
- Crear una política nacional que apunte la obligatoriedad de todas las municipalidades a tener portales web.
- Potenciar el uso de Gobierno Electrónico a través de varios canales.
- Potenciar el trabajo de las Oficinas de Acceso a la Información basándose en la Ley de Acceso a la Información .
- Accesibilidad en lugares públicos y áreas rurales.
- Disponibilidad y promoción de servicios en línea.
- Promoción de estándares.
- Incentivar competencia.
- Principios de Gobierno Digital .



## NOTA PANDEMIA POR COVID-19

Durante la fase de análisis de la evaluación efectuada a finales del 2019 tiene lugar la pandemia por el coronavirus SARS-CoV-2 que ha exigido acelerar la transformación digital en sen América Latina para responder mejor a la COVID-19. A continuación se listan algunas observaciones que han ocurrido durante este periodo del 2020 y que podrían afectar los datos presentados en este informe:

- Frente a la crisis las respuestas de las diferentes entidades del gobierno de Guatemala reflejan grados desiguales de madurez digital.
- Se observó una mayor necesidad de digitalización y simplificación de procesos, unida a mejoras en la interoperabilidad de los sistemas de información.
- Se crearon sistemas electrónicos de emergencia para asistencia social con pagos digitales e identidad digital cuya funcionalidades pueden replicarse en muchas otras esferas del quehacer gubernamental.
- Se incrementó la demanda de disponibilidad y apertura de datos públicos en sitios y portales web.
- Actores no tradicionales hacen uso intensivo de nuevas tecnologías y de datos demandando crear soluciones innovadoras para los servicios públicos.

La crisis provocada por la pandemia es un momento propicio para que el gobierno de Guatemala acelere la oferta de servicios electrónicos y brinde, a empresarios y ciudadanos, más y mejores servicios acordes con la nueva normalidad que se impone. Igualmente, fomentar su rol como impulsor para procurar el eficiente y efectivo desarrollo del ecosistema digital.

## Referencias

- **Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2007) Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico. Santiago, Chile.** Recuperado de: <http://www.transparencia.gob.gt/wp-content/uploads/2017/07/2007-01.pdf>
- **Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2007) Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico. Santiago, Chile.** Recuperado de: <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Gobierno-Electronico.pdf>
- **UN eGov KB (2020) Índice Internacional de Gobierno Electrónico - Naciones Unidas. Guatemala.** Recuperado de: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/69-Guatemala>
- **Organización de los Estados Americanos (2016) Situación y retos del Gobierno Abierto en Guatemala. Washington DC, Estados Unidos.** Recuperado de: <http://www.oas.org/es/sap/dgpe/ACCESO/docs/informe-gob-abierto-sg-oea-a-presidente-guatemala.pdf>
- **Programa Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones Manual de Gobierno en Línea.** [http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/DocumentosAdicionales/ManualGobiernoenLineav\\_2010.pdf](http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/DocumentosAdicionales/ManualGobiernoenLineav_2010.pdf)
- **Unesco. e-Government Toolkit for Developing Countries.** [http://www.unescobkk.org/fileadmin/user\\_upload/ci/documents/unesco\\_e-Govt\\_Toolkit.pdf](http://www.unescobkk.org/fileadmin/user_upload/ci/documents/unesco_e-Govt_Toolkit.pdf)
- **Gobierno de Chile . Guía para el Desarrollo de Sitios Web Versión 2.0.** <http://www.guiaweb.cl/guia-v2/index.htm>
- **Programa Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones Manual de Gobierno en Línea.** [http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/DocumentosAdicionales/ManualGobiernoenLineav\\_2010.pdf](http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/DocumentosAdicionales/ManualGobiernoenLineav_2010.pdf)
- **Red de gobierno electrónico de América Latina y el Caribe (2019) XIII Asamblea Anual de la Red GEALC. Buenos Aires, Argentina. Recuperado de:** [https://www.redgealc.org/site/assets/files/9427/esp\\_plan\\_2020.pdf](https://www.redgealc.org/site/assets/files/9427/esp_plan_2020.pdf)
- **Red de gobierno electrónico de América Latina y el Caribe (2010) Cinco años de apoyo al e-gobierno en América Latina y el caribe. Washington DC, Estados Unidos.** Recuperado de: <https://www.oas.org/es/sap/dgpe/pub/GEALC4.pdf>



**Gobierno  
Electrónico**



@RedxGuate



/Redciudadanagt