



Gobierno Digital

# Índice de Gobierno Digital 2024



UN PROYECTO DE:



Red Ciudadana

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



# Contenido

Introducción	3
<b>Antecedentes</b>	4
Mediciones internacionales	4
Mediciones en Guatemala	4
<b>Definiciones</b>	5
Transformación Digital Gubernamental	5
Gobierno Digital	5
Democracia Digital	6
<b>¿Qué es el Índice de Gobierno Digital (IGD)?</b>	7
Componentes del IGD	7
Eje 1 Servicios Públicos	8
Eje 2 Planes y Estrategias	9
Eje 3 Adaptación Digital	10
<b>Metodología</b>	11
Eje 1 Servicios Públicos	13
Herramienta Ejercicio de Usuario Simulado (US)	13
Eje 2 Planes y Estrategias	14
Herramienta: Autoevaluación de Capacidades Institucionales (ACI)	14
Eje 3 Adaptación Digital	14
Herramienta: Entrevistas de Adaptación Digital (AD)	14
Hallazgos aplicando la Ley de Acceso a la Información Pública	14
<b>Resultados</b>	16
Ranking del Índice de Gobierno Digital	16
Servicios Públicos	16
Adaptación Digital (ACI)	17
Planes y Estrategias Digitales	18
Índice de Gobierno Digital	19
<b>Recomendaciones Generales</b>	22
Recomendaciones a entidades priorizadas	25
MINGOB	25
MARN	26
MINFIN	27
MSPAS	28
SEGEPLAN	29
<b>Referencias</b>	30

# Introducción

El Gobierno Digital en Guatemala se enfoca en transformar la relación entre el Estado y los ciudadanos, empresas e instituciones, haciendo uso de la tecnología para mejorar la calidad y eficiencia de los servicios públicos. Esta transformación digital no es simplemente sobre la tecnología; es sobre reimaginar cómo el gobierno puede operar en el siglo XXI.

La persistente brecha digital, identificada como un desafío para Guatemala por diversas organizaciones nacionales e internacionales, se convierte en un factor determinante en la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y lograr el desarrollo. Existe un riesgo evidente de que esta brecha se amplíe aún más, dejando rezagados a los países con planes, estrategias, adopción e infraestructuras precarias y a las personas vulnerables sin acceso a las ventajas de las nuevas tecnologías.

En este contexto, la asociación civil Red Ciudadana presenta nuevamente el Índice de Gobierno Digital (IGD) 2024 para Guatemala, como parte del eje de trabajo en Transformación Digital y en seguimiento a estos estudios desde hace cinco años.

Este índice busca ofrecer una evaluación técnica de los servicios digitales proporcionados por el gobierno guatemalteco, centrándose en la rama ejecutiva. A través del análisis comparativo internacional se han evaluado diferentes niveles de servicio, desde la mera presentación de información hasta la posibilidad de interacción y transacción, midiendo estrategias, potencialidades y capacidades de cada institución.

El propósito de este informe es continuar un diálogo sobre las estrategias y planes oficiales de Gobierno Digital en Guatemala, destacando la importancia de la capacidad para implementarlos efectivamente. Red Ciudadana, hace este aporte para avanzar hacia una gestión pública digitalizada, eficiente y centrada en el ciudadano, consciente que hay necesidad de inversiones estratégicas en innovación y políticas públicas informadas para lograr el desarrollo del país.

# Antecedentes

## Mediciones internacionales

Los esfuerzos para medir el gobierno electrónico se remontan a 2001, cuando el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (UNDESA) comenzó a evaluar y comparar la implementación de servicios gubernamentales en plataformas electrónicas. Surgió así el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI), que ha sido crucial para medir la efectividad de los gobiernos en línea a nivel global. Este índice evalúa aspectos como la infraestructura de telecomunicaciones, la capacidad humana, los servicios en línea y la participación electrónica.

A partir de 2009, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) desarrolló una propuesta para medir indicadores de gobierno electrónico en la región latinoamericana, incluyendo indicadores básicos y extendidos que actualmente se utilizan en toda la región.

En 2019, el Grupo Banco Mundial lanzó el Índice de Madurez del GovTech (GTMI), que se centra en la transformación digital del sector público y en los habilitadores de economía digital, evaluando áreas clave como el soporte a los sistemas gubernamentales, la mejora de los servicios, la participación ciudadana y los elementos que facilitan el GovTech.

Otros índices importantes incluyen el de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) también de Naciones Unidas, que proporciona datos sobre infraestructura tecnológica como acceso a banda ancha y uso de internet. Estas mediciones internacionales, incluyendo el EGDI, sirven como base para otros índices.

Aunque Guatemala no forma parte de la medición del Índice de Gobierno Digital (DGI) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), esta evaluación brinda una visión integral de las estrategias y prácticas de gobierno digital en los países miembros de la OCDE. Además, el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF) publicó un índice en 2017 que ofrece una visión completa del ecosistema digital.

## Mediciones en Guatemala

El Estado de Guatemala reconoce la importancia de las iniciativas de Gobierno Digital para aumentar la transparencia, promover la participación ciudadana, simplificar los trámites para personas y empresas, y reducir costos tanto para los ciudadanos como para la administración pública. En 2007, Guatemala se adhirió a la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico y forma parte de la Red de gobierno electrónico de América Latina y el Caribe (Redgealc), promovida por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Organización de Estados Americanos (OEA).



Guatemala es evaluada en los principales índices internacionales de gobierno electrónico. Según el EGDI de Naciones Unidas, el país mejoró 5 puntos en 2022 y ocupa el puesto 126 de 193, con un puntaje de 0.5409 sobre 1. Sin embargo, el componente de participación electrónica es el más bajo, mientras que el de marco institucional es el más alto.

En cuanto al GTMI del Banco Mundial, en 2022 Guatemala obtuvo un puntaje de 0.632 sobre 1, ubicándose en el grupo B, que incluye economías con inversiones importantes en Govtech. Aunque ha subido de grupo, sigue siendo similar al resto de países de Centroamérica y el Caribe, mientras que la mayoría de países de América del Sur y del Norte se sitúan en el grupo A, con avances más significativos.

A nivel local, el tema del gobierno electrónico se está fusionando con el Gobierno Abierto y se ha incluido en los compromisos de los planes de acción de este ámbito. La sociedad civil organizada, a través de Red Ciudadana, ha realizado una medición en 2019 llamada Diagnóstico de Gobierno Electrónico, que evalúa 30 instituciones del gobierno ejecutivo. Esta medición se basa en conceptos y ejes de mediciones internacionales, formulando recomendaciones para el gobierno de turno.

Además, hay análisis realizados por agencias de cooperación, como el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), que utiliza el Digital Readiness Assessment (DRA) para proporcionar información sobre las fortalezas y debilidades digitales de un país, y la Agencia de EE. UU. para el Desarrollo Internacional (USAID), que realiza el Digital Ecosystem Country Assessment (DECA) para identificar oportunidades y riesgos en el país relacionados con la tecnología. Estos informes ofrecen mediciones generales sobre el potencial digital de Guatemala.

## Definiciones

### Transformación Digital Gubernamental

*Hacemos referencia a la definición de la Guía para transformación digital del Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2022), “La transformación digital del gobierno es el cambio de cultura corporativa, modelo organizativo, métodos y procesos que aprovecha las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para que las instituciones públicas atiendan las necesidades de los ciudadanos y empresas de forma eficiente, transparente y segura.”*



## Gobierno Digital

Para fines de este índice se usa la definición de Gobierno Digital de acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) que entiende el Gobierno Digital como *"el uso de las tecnologías digitales como parte integral de las estrategias de modernización de los gobiernos con el fin de crear valor público."*

Dentro de Gobierno Digital, se usan en este índice algunos conceptos, usados en este documento y se definen a continuación:

**Govtech:** Se hace referencia al concepto que usa el grupo Banco Mundial, como un enfoque *integral referido a la modernización del sector público con el que se promueve un gobierno simple, eficiente y transparente, y se ubica a los ciudadanos en el centro de las reformas.*

**Agenda de Transformación Digital:** representa la visión documentada y explícita, incluyendo mandato, objetivos, hoja de ruta, prioridades, estrategias y planes sobre cómo se realizará la transformación digital a nivel nacional, así como los actores, el proceso y los resultados implicados, para esta agenda participan instituciones públicas y sectores más allá del gubernamental (empresarial, academia, sociedad civil) y está articulada con diferentes planes y programas, entre ellos, el Plan de Gobierno Digital que se define a continuación. En el caso de Guatemala, aunque hay algunos planes que consideran el tema digital no se puede decir que el país cuente con una Agenda que cumpla con esta definición.

**Plan de Gobierno Digital:** es un documento en donde se definen las estrategias y mecanismos mediante los cuales se desarrolla e implementa la Política de Gobierno Digital (o Electrónico) formulada por un gobierno, y aunque puede tener articulación con diversos actores de la sociedad su implementación está circunscrita al ámbito gubernamental. Guatemala cuenta con un Plan de Gobierno Digital 2021-2026 (Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico GAE 2021) con un enfoque en promover la implementación del Gobierno Digital con un enfoque en el poder ejecutivo del Estado.

## Democracia Digital

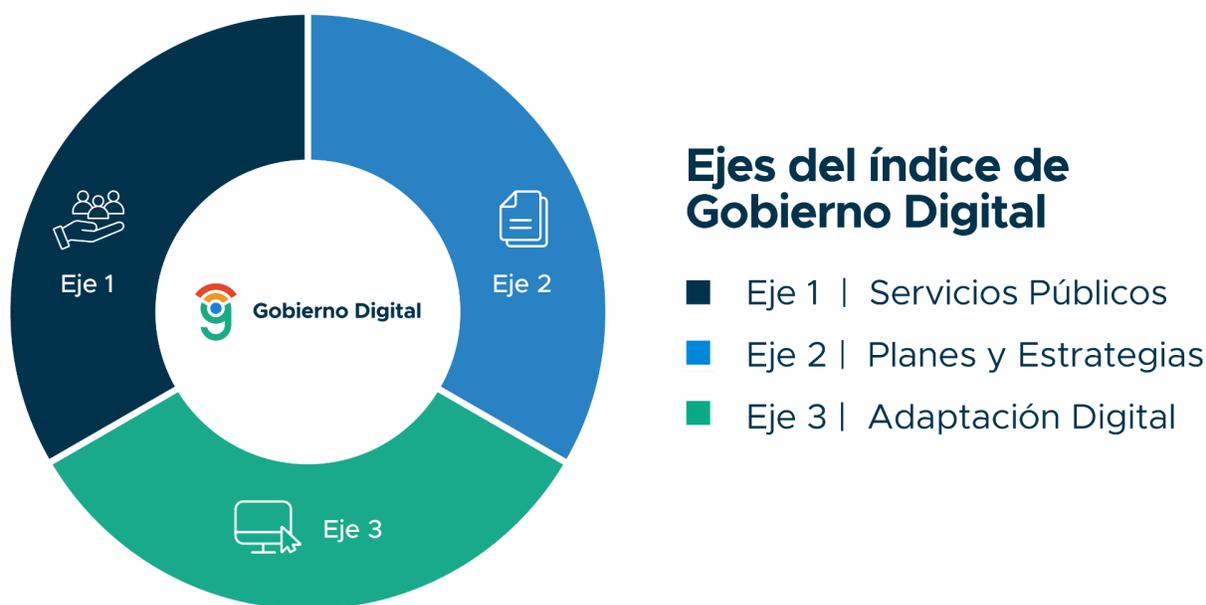
Se refiere a la aplicación de tecnologías digitales en los procesos democráticos para promover la participación ciudadana, la transparencia gubernamental y la toma de decisiones inclusiva. Implica el uso de herramientas como plataformas en línea, aplicaciones móviles y redes sociales para facilitar la interacción entre los ciudadanos y las instituciones públicas, permitiendo así una mayor accesibilidad a la información, el debate abierto sobre políticas y la colaboración en la formulación de políticas públicas.



# ¿Qué es el Índice de Gobierno Digital (IGD)?

El Índice de Gobierno Digital de Red Ciudadana (IGD) constituye una herramienta de evaluación local que integra elementos esenciales de mediciones internacionales, aplicándolos a nivel institucional. Al ponderar estándares globales, cada institución recibe una calificación entre 0 y 100, permitiendo conocer su nivel de desarrollo digital en tres dimensiones clave: logros actuales en los servicios públicos, planes y estrategias en marcha, habilitadores y capacidad de avance futuro para abordar la transformación digital gubernamental.

Este índice informa áreas de mejora y la formulación de estrategias efectivas, optimizando así la inversión tecnológica del gobierno en las instituciones evaluadas.



## Componentes del IGD

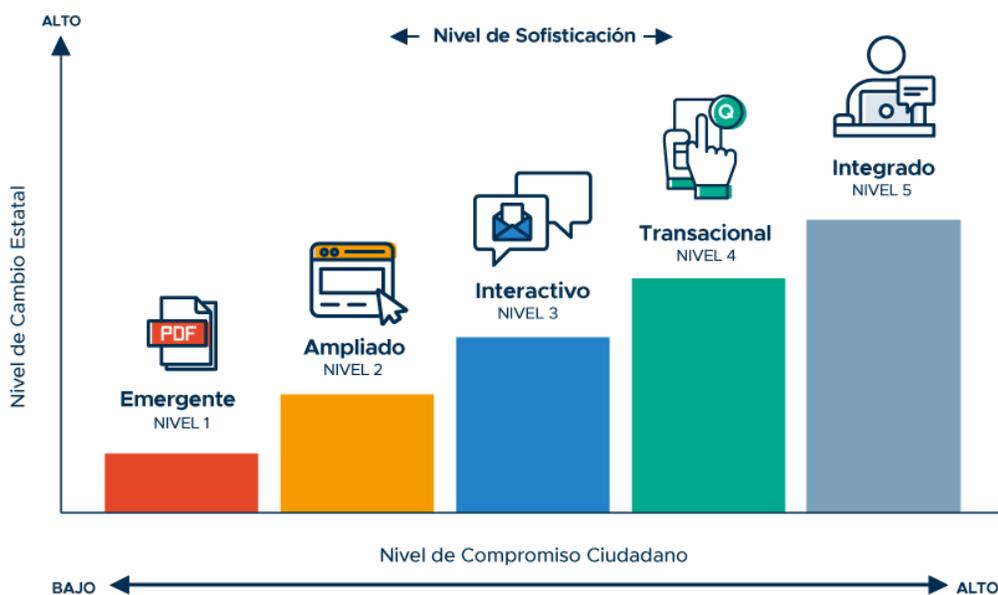
El Índice de Gobierno Digital de Red Ciudadana (IGD) se construye a partir de tres ejes principales, cada uno recibiendo una calificación entre 0 y 100, y luego se calcula el promedio de estos ejes para obtener el resultado del índice.

**Cada eje y sus sub-componentes se detalla a continuación:**

## Eje 1 | Servicios Públicos

Para medir los logros actuales de las instituciones se utiliza la convención sugerida por Naciones Unidas que permite clasificar iniciativas de Gobierno Electrónico, según su nivel de madurez, en estas áreas:

- Presencia **Emergente**: La institución asume el compromiso de desarrollar Gobierno Electrónico, pero sólo información básica se brinda a través de Internet.
- Presencia **Ampliada**: La presencia en línea de la institución se expande. Crece la cantidad de sitios Web, y se provee interacción a través de medios más sofisticados (*búsqueda en sitios Web e interacción a través de correo electrónico, algunos formularios de descarga*).
- Presencia **Interactiva**: Existe una presencia masiva de la organización gubernamental y sus dependencias en la Web, y se ofrecen servicios con interacción más sofisticada, (*por ejemplo, llenado y envío de formularios electrónicos automatizados*).
- Presencia **Transaccional**: La institución evaluada ofrece transacciones completas y seguras tales como: *firma electrónica en la mayoría de servicios, obtención de visas y pasaportes, certificados de nacimiento y defunción, pago de multas e impuestos, etc.*
- **Integración Total**: Acceso instantáneo a servicios de manera integrada. El usuario no percibe las fronteras entre los distintos servicios, y se promueve la Democracia Digital.



## Eje 2 | Planes y Estrategias

En este eje se utilizaron los aspectos clave de las cuatro áreas principales del GovTech según la definición que da el Banco Mundial: apoyo a los sistemas gubernamentales centrales medidos, mejora de la prestación de servicios, incorporación de la participación ciudadana y promoción de los elementos que facilitan el GovTech dentro de cada institución, el objetivo es medir que tanto los planes y estrategias institucionales ayudan a los funcionarios públicos a diseñar y poner en marcha nuevos proyectos de transformación digital. Para fines de este índice, estos elementos se ordenan así:

### Prestación de servicios públicos digitales

- Accesibilidad e inclusión
- Capacidades
- Servicios digitales

### Gobernanza

- Liderazgo
- Rendición de cuentas

### Habilitadores

- Infraestructura y recursos institucionales



### Habilitadores

- Infraestructura y recursos institucionales



### Gobernanza

- Liderazgo
- Rendición de cuentas



### Prestación de servicios públicos digitales

- Accesibilidad e inclusión
- Capacidades
- Servicios digitales

## Eje 3 | Adaptación Digital

Este eje mide la capacidad de cada institución evaluada para ajustarse y responder eficazmente a los cambios en el entorno digital, integrando y aprovechando de manera ágil y efectiva las tecnologías emergentes y las nuevas prácticas en sus operaciones y servicios. Esto implica la capacidad de la institución para implementar cambios en su infraestructura, procesos, regulaciones y cultura organizativa para adaptarse a las demandas cambiantes del entorno digital.

Para ellos se consideran estos aspectos:

### Catalizadores

- Interoperabilidad de datos de la institución
- Proceso de publicación de datos abiertos
- Identidad digital
- Disponibilidad de pagos digitales y procesos asociados (interno y externo)

### Visión

- Servicios priorizados en los planes de gobierno electrónico disponibles

### Regulación

- Regulación y procesos internos de protección de datos generados en plataformas digitales
- Gestión de riesgos, delitos cibernéticos, filtrado de contenido y notificaciones de violaciones de seguridad

### Adopción

- Disponibilidad de servicios públicos digitales y su demanda
- Métricas recopiladas de los servicios públicos digitales y un indicador clave de desempeño

### Infraestructura

- Brechas digitales dentro de la institución, incluyendo sub-sedes y capacidades
- Estandarizaciones utilizadas o referenciadas en temas digitales dentro de la institución





## Metodología

### Paso 1: Definiciones

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

Se definieron qué se entiende por transformación digital, gobierno digital y las definiciones que sirven como base para explorar los portales gubernamentales, los planes y estrategias y los resultados de los esfuerzos digitales del gobierno de Guatemala.

### Paso 2: Indicadores

#### **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 cada uno de los ejes, este paso se describe a detalle en la siguiente sección.

### Paso 3: Recopilar los datos

Al aplicar las herramientas por cada eje del Índice de Gobierno Digital se exploraron los insumos de cada institución, que incluyó los portales web, los planes de gobierno electrónico, las estrategias de ciberseguridad y otros que hacen parte del diagnóstico evaluando los servicios en la escala determinada en el paso dos.

## Paso 4: Evaluar

### Establecer referentes comparativos y observaciones

Al recopilar los datos de cada institución, se establecieron promedios simples, comparativos a nivel nacional con índices y otras evaluaciones internacionales para presentar en gráficos. Se formularon recomendaciones de mejora puntual, con base a estos comparativos.



El Índice de Gobierno Digital para cada institución se calcula a partir de la siguiente fórmula:

### Índice de Gobierno Digital IGD=

Promedio { Nivel de Servicios Públicos (US)

+

Evaluación de la Adaptación Digital (ACI)

+

Evaluación de Planes y Estrategias (AD) }

\*US: Usuario Simulado ACI: Autoevaluación de Capacidades Institucionales AD: Entrevistas de Adaptación Digital

Cada componente corresponde a un eje de la conceptualización del Índice de Gobierno Digital, a continuación se describen las herramientas utilizadas.



## Eje 1 | Servicios Públicos

### Herramienta Ejercicio de Usuario Simulado (US)

Se realizó un ejercicio de usuario simulado que es la evaluación de portales web institucionales es una técnica donde los evaluadores actúan como usuarios reales para probar las funcionalidades del sitio. Se realizaron en cada portal web tareas típicas, como buscar información o completar formularios, evaluando la usabilidad y la experiencia del usuario. Este ejercicio consta de 30 tareas agrupadas en los niveles de desarrollo de Gobierno Digital: Emergente, Ampliado, Interactivo, Transaccional e Integrado. Cada tarea consta de una puntuación que se presenta en este índice pondera a 100.

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>	<b>20 pts.</b>
 <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>	<b>40 pts.</b>
 <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>	<b>60 pts.</b>
 <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>	<b>80 pts.</b>
 <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>	<b>100 pts.</b>

## Eje 2 | Planes y Estrategias

### Herramienta: Autoevaluación de Capacidades Institucionales (ACI)

Este eje se llevó a cabo mediante la recopilación de información pública a través de un proceso de autoevaluación utilizando cuestionarios específicos dirigidos a los funcionarios gubernamentales. Se utilizaron preguntas directas y de opción múltiple para medir los aspectos relacionados con la prestación de servicios, la gobernanza y la infraestructura y recursos institucionales. El objetivo es identificar aspectos relevantes que no se incluyen en las mediciones tradicionales de gobierno digital y evaluar si los planes actuales siguen las directrices y aspectos relacionados con la modernización del sector público, lo que promueve un gobierno simple, eficiente y transparente, colocando a los ciudadanos en el centro de las reformas incluyendo estos aspectos: accesibilidad e inclusión, capacidades digitales de los funcionarios públicos, liderazgo, rendición de cuentas e infraestructura y recursos institucionales.

## Eje 3 | Adaptación Digital

### Herramienta: Entrevistas de Adaptación Digital (AD)

Luego de un mapeo de actores relevantes se realizaron entrevistas en los aspectos siguientes: **interoperabilidad** de datos institucionales, el proceso de publicación de **datos abiertos**, la **identidad digital** y la disponibilidad de **pagos digitales** y sus procesos asociados tanto internos como externos. Respecto a la visión, se consideran los servicios priorizados en los **planes de gobierno digital** o electrónico disponibles. En cuanto a la regulación, se analiza la **protección de datos** en plataformas digitales, la **gestión de riesgos, delitos cibernéticos**, filtrado de contenido y notificaciones de violaciones de seguridad. Además, se evalúa la adopción de **servicios públicos digitales** y su demanda, así como las métricas y un indicador clave de desempeño.

Por último, en relación a la infraestructura, se estudian las **brechas digitales** dentro de la institución, incluyendo sub-sedes y capacidades, así como las estandarizaciones utilizadas o referenciadas en temas digitales dentro de la misma.

## Hallazgos aplicando la Ley de Acceso a la Información Pública

Para el segundo eje de este índice la principal herramienta fue solicitudes de acceso a la información pública que se habilita por el decreto número 57-2008, desde la última medición (2020) se evidenció un deterioro en la calidad de información presentada por muchas de las unidades de acceso de información pública. Tipificando este deterioro se encontró:

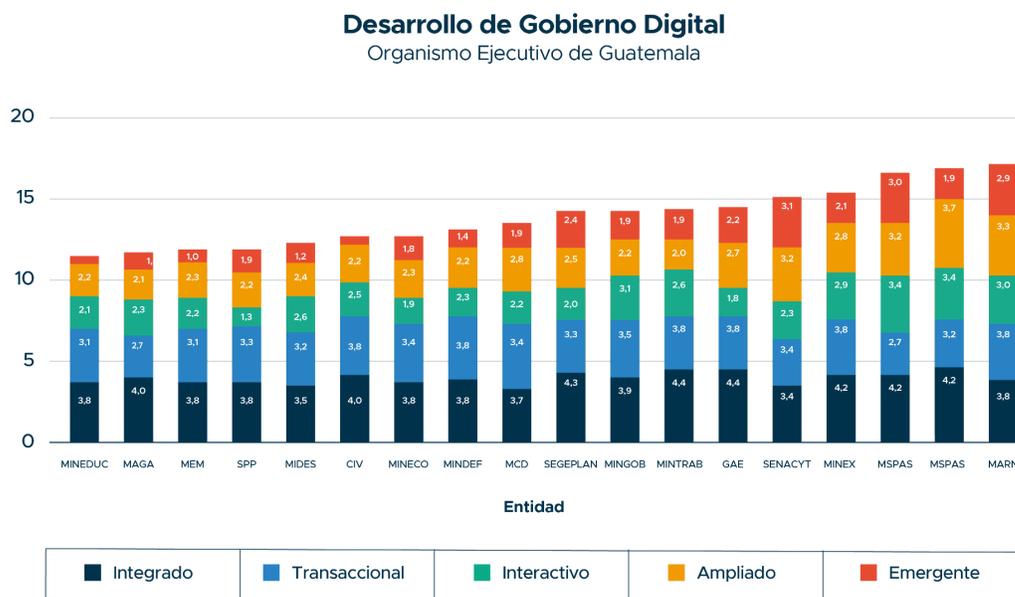


- A. **Los tiempos de respuesta no se cumplen en todos los casos:** contrario a lo que indica la ley en algunos casos no se cumplió el tiempo de respuesta, o no existió solicitud de prórroga, que requirió un seguimiento específico caso por caso.
- B. **El proceso no es estándar:** si bien el 100% de las solicitudes de AIP pueden realizarse digital, el seguimiento no siempre es claro, teniendo que hacer llamadas, enviar correos o presentarse físicamente, o bien solicitando re-procesos por mal funcionamiento del portal web.
- C. **Falta de coordinación:** en algunos casos las respuestas parciales muestran baja comunicación dentro de las dependencias de la institución especialmente desde las unidades de AIP con las áreas a cargo de informática y tecnología.
- D. **Formatos incorrectos:** Aunque la información se presenta en formatos digitales, alguna no es legible o se presenta en dispositivos ya en desuso por ejemplo CDs.
- E. **Necesidad de re pregunta:** Aunque las preguntas fueron diseñado para optimizar tiempo, en algunos casos la solicitud se rechazó y hubo necesidad de repreguntar solicitando los documentos del artículo artículo 40 y 42 de la ley, a la Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos Decreto 5-2021. Obligando a un proceso separado, adicionalmente se dieron casos que estos documentos que obliga la ley tampoco se presentaron.
- F. **Incumplimiento:** aunque se planteó la solicitud en diversos formatos algunas instituciones no presentaron información, lo que no permitió analizar el eje 2 de este índice.

# Resultados

## Ranking del Índice de Gobierno Digital

Servicios Públicos Actualmente disponibles



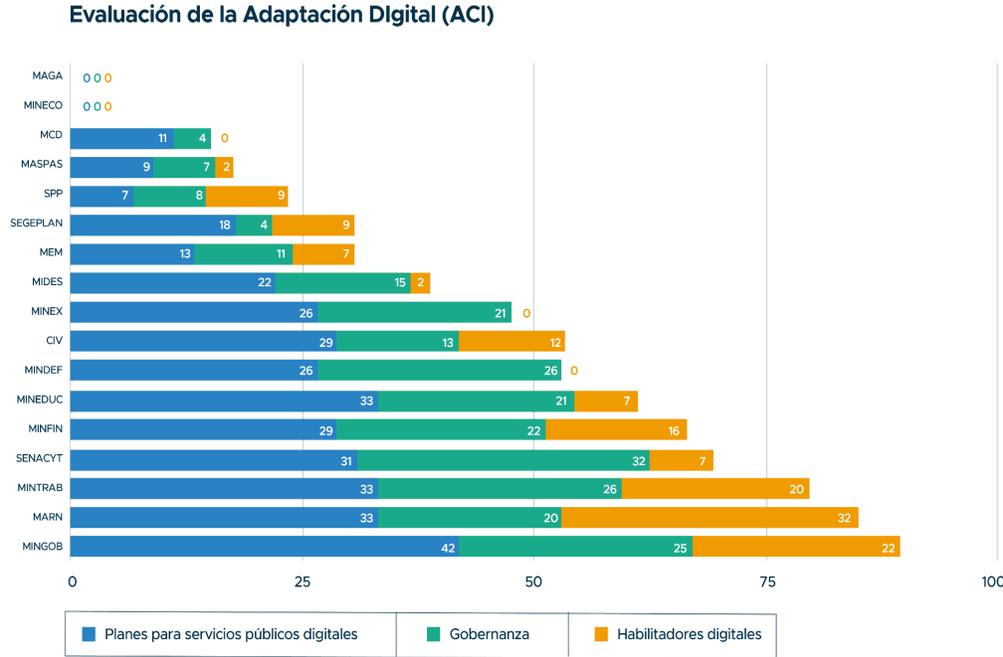
La gráfica muestra el nivel de desarrollo de los servicios públicos en los cinco niveles ampliamente aceptados. En primer lugar, el nivel **Emergente** (Nivel 1 en rojo) ofrece información estática sobre la estructura y los servicios del gobierno. El nivel **Ampliado** (Nivel 2 en amarillo) presenta portales web con información más dinámica y actualizaciones frecuentes, aunque los servicios aún no son completamente digitales. El nivel **Interactivo** (Nivel 3 en verde) permite la creación de usuarios para acceder y recibir una buena parte de los servicios públicos. El nivel **Transaccional** (Nivel 4 en celeste) ofrece servicios en línea, incluyendo pagos electrónicos. Por último, el nivel **Integrado** (Nivel 5 en azul) involucra a la ciudadanía en decisiones gubernamentales, como la participación electrónica y encuestas en línea.

En general, se observa una tendencia hacia una presencia únicamente informativa (más ampliada en naranja y emergente en azul), aunque todas las entidades muestran algún avance en la oferta de servicios digitales (nivel transaccional en amarillo). Sin embargo, se descuida la interactividad con el ciudadano, lo que se refleja en la atención al ciudadano a través de medios digitales (nivel interactivo en gris).

Aunque MSPAS, MINFIN y MARN lideran el puntaje en este componente de este índice, la distribución de esfuerzos es similar en todas las entidades evaluadas. Es notable un incremento en el nivel transaccional (Nivel 4 en amarillo), debido a los avances en la Ley de Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos, Decreto 5-2021, avance que era desigual en mediciones anteriores efectuadas por Red Ciudadana(2020).

# Adaptación Digital (ACI)

## Uso de los recursos disponibles



Este gráfico categoriza estos aspectos: **Planes para servicios públicos** que incluyen aspectos de interoperabilidad de datos institucionales, proceso de publicación de datos abiertos, identidad digital y disponibilidad de pagos digitales.

**Gobernanza** que incluye la estructuras organizacionales, regulación interna y protección de datos en plataformas digitales, en los **Habilitadores Digitales** se midió la gestión de riesgos, delitos cibernéticos entre otros.

La herramienta de análisis fue una encuesta autoadministrada por medio de solicitudes de Acceso a Información Pública, proceso y resultados que se describen en la sección de resultados de este documento. Algunas entidades como MAGA y MINECO no presentaron información que permitiera el análisis.

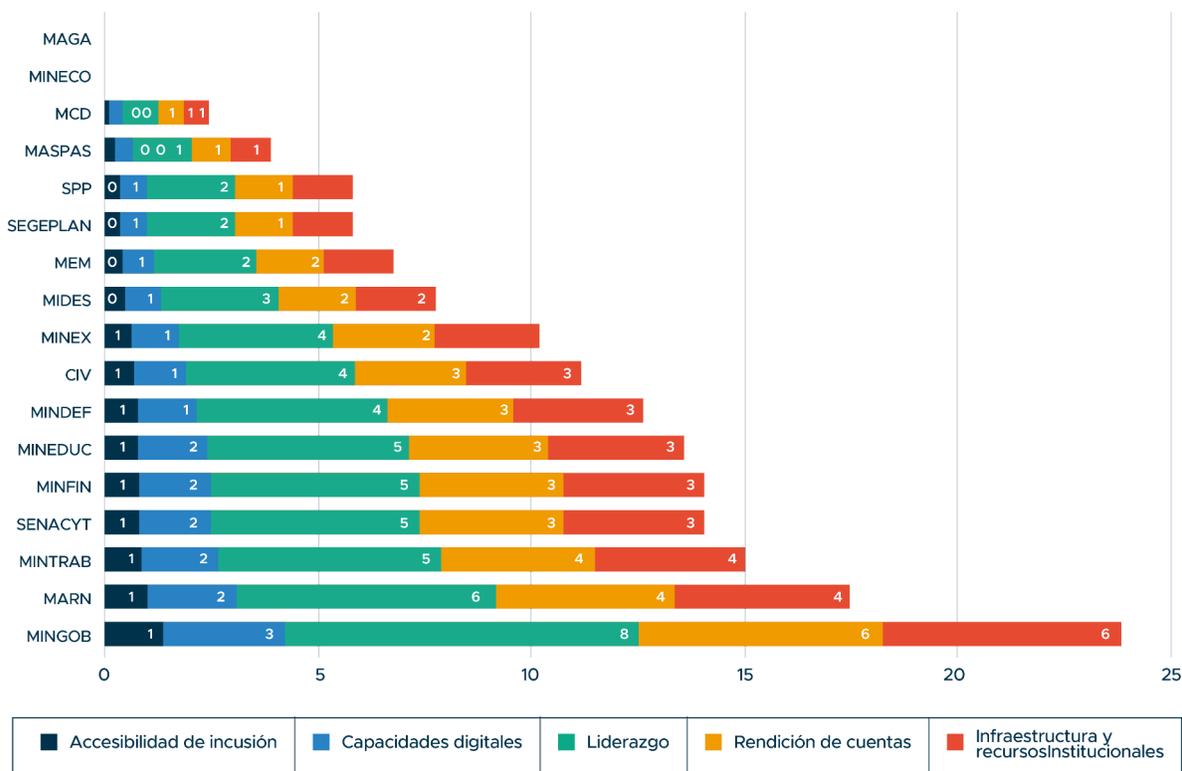
Es notable el incremento de servicios disponibles (azul) pero también una disparidad en la Gobernanza de las acciones digitales (naranja) variando entre 4 y 25, según la entidad, por ejemplo MINGOB (25) da un buen resultado como consecuencia de la existencia de un viceministerio especializado en tecnología, mientras que MSPAS (7) cuenta con una estructura más grande pero mucho más enfocada en la producción de datos, que es solo un aspecto evaluado.



# Planes y Estrategias Digitales

## Potencial para crecer digitalmente

Evaluación de Planes y Estrategias (AD)



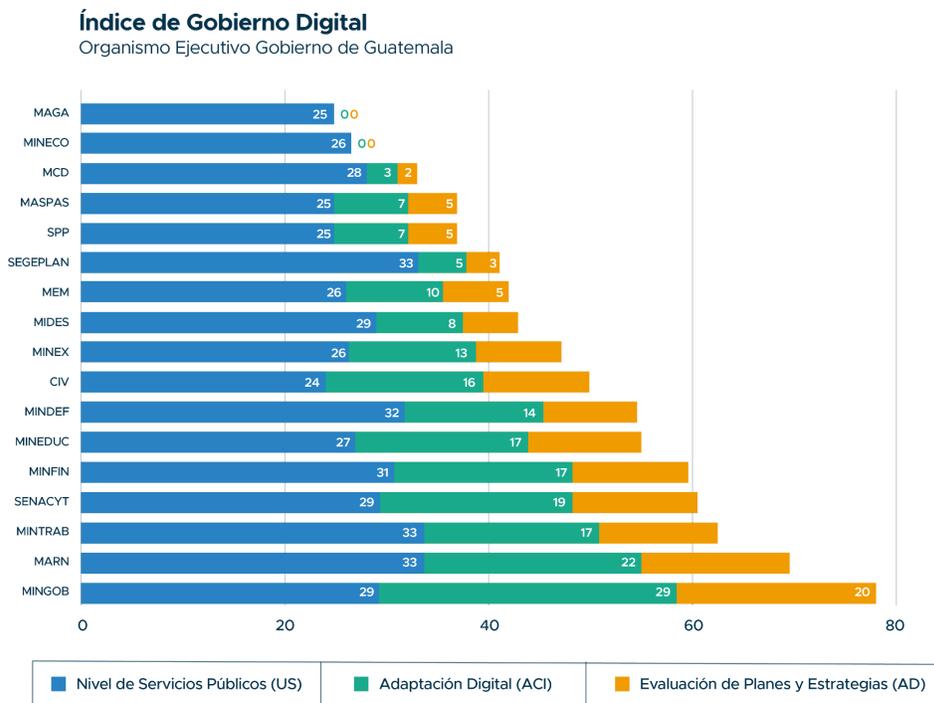
Esta evaluación incluye estos aspectos: accesibilidad e inclusión, capacidades digitales de los funcionarios públicos, liderazgo, rendición de cuentas e infraestructura y recursos institucionales.

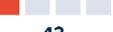
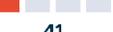
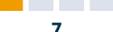
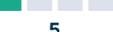
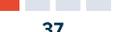
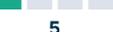
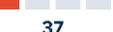
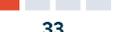
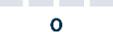
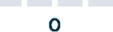
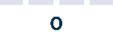
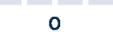
En este análisis de los planes y estrategias digitales de diferentes instituciones, se puede observar que hay una variabilidad en la forma en que están estructurados dichos planes. Las primeras tres instituciones, MINGOB, MARN, MINTRAB presentaron planes que abordan la provisión de servicios públicos digitales, aspectos de gobernanza y factores habilitadores como la infraestructura y la asignación de recursos.

Sin embargo, existe una disparidad significativa entre estas entidades, ya que no están claramente alineadas con las políticas o planes de gobierno a corto o mediano plazo. En lugar de eso, están alineadas temáticamente y se centran principalmente en el cumplimiento de la Ley de Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos, Decreto 5-2021, lo cual constituye solo una parte de la evaluación de este aspecto específico, y evidencia un **conceptualización parcial de Gobierno Digital**.

Algunas entidades con buen desempeño en los servicios digitales actuales, no reflejan la misma tendencia en los planes de transformación digital presentados, nuevamente por el sesgo al cumplimiento de ley, puede ser un indicio de la necesidad de un marco legal más integral.

## Índice de Gobierno Digital



Entidad	¿QUÉ SE HA HECHO?		¿QUÉ SE PODRÁ HACER?	
	Nivel de Servicios Públicos (US)	Adaptación Digital (ACI)	Evaluación de Planes y Estrategias (AD)	Índice de Gobierno Digital
MINGOB	 29	 29	 20	 78
MARN	 33	 22	 14	 69
MINFIN	 33	 17	 12	 62
SENACYT	 31	 17	 12	 60
MINTRAB	 29	 19	 12	 60
MINEX	 32	 14	 9	 55
MINDEF	 27	 17	 11	 55
MINEDUC	 24	 16	 10	 50
CIV	 26	 13	 8	 47
SEGEPLAN	 29	 8	 6	 43
MIDES	 26	 10	 6	 42
MSPAS	 33	 5	 3	 41
MEM	 25	 7	 5	 37
SPP	 25	 7	 5	 37
MCD	 28	 3	 2	 33
MINECO	 26	 0	 0	 26
MAGA	 25	 0	 0	 25



En el índice únicamente tres entidades mostradas en la gráfica, sobrepasan un puntaje de 60 sobre 100, MINGOB, MARN y MINFIN reflejando tres temas: Seguridad, Ambiente y Finanzas.

La evaluación indica que **no hay resultados significativos de un plan integrado para el Gobierno Digital en Guatemala**. Por ejemplo, a pesar del enfoque en materia económica (Política General de Gobierno PGG 2020-24) el MINECO obtuvo un puntaje bajo (penúltima posición en la gráfica).

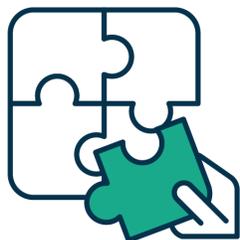
También se puede observar que algunas entidades con pocos servicios digitales han trabajado en bases que podrían habilitarlas para prestar más y mejores servicios, como el caso del MINGOB y MARN, que puntúan este índice.

Los esfuerzos no se ven homogéneos, o con un norte claro, por ejemplo en casos puntuales, como el MSPAS que se encontró una buena cantidad de servicios digitales, la evaluación de planes y estrategias no fue alta.

En general se encontró un incremento en los servicios (azul), todas entre 33 y 25, no se encuentra la misma fortaleza en los planes y estrategias digitales de las entidades (verde) que se muestra muy variable entre 20 y 2.



# Recomendaciones Generales



## Mejorar la coordinación, gobernanza y transversalidad

Es crucial integrar acciones transversales en todo el organismo ejecutivo y a lo largo de todo el Estado para fortalecer la gobernanza del Gobierno Digital en Guatemala. Aunque en este índice los mayores puntajes destacan temas como Seguridad, Ambiente y Salud, es evidente que el Plan de Gobierno Digital 2021 – 2026 no incorpora suficientemente esta transversalidad. Asimismo, la Política General de Gobierno 2020-2024 carece de reflejo de esta integración. Es esencial establecer estructuras de liderazgo efectivas para aprovechar plenamente las ventajas que ofrece la tecnología en el mundo actual.



## Enfoque integral y no sectorial

La evidencia de la evaluación no muestra que los planes e iniciativas digitales estén adoptando un enfoque integral, considerando la interoperabilidad de información como un elemento fundamental. En lugar de centrarse únicamente en solucionar servicios o trámites específicos, es necesario repensar procesos completos para garantizar la eficacia en el uso de los recursos.



## Evitar la mera digitalización burocrática

La implementación de la Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos (Decreto 5-2021) debe realizarse con precaución para evitar la simple digitalización de procesos burocráticos. Es esencial priorizar y entender los conceptos de experiencia del usuario y ciudadano, para tomarlos en cuenta en los planes y estrategias gubernamentales, evitando la traslación de procesos redundantes y engorrosos al ámbito virtual.



## Promover la digitalización enfocada en el ciudadano

Guatemala tiene avances importantes en servicios de Gobierno a Gobierno (G2) que permiten cierto grado de interoperabilidad gubernamental pero que no siempre se ven reflejados en mejores servicios públicos, es necesario que toda plataforma digital tenga las necesidades de la ciudadanía (y no del gobierno) como base de su diseño.

## Desarrollar Capacidades Digitales



Es necesario implementar una formación obligatoria y con contenidos mínimos para todos los funcionarios públicos del gobierno de Guatemala. Esto abordaría la confusión existente en todos los niveles sobre términos y conceptos relacionados con la transformación digital. Asimismo, se debe aclarar el papel de las Redes Sociales como herramientas de difusión y no como medios formales de disponibilizar Datos Abiertos o exclusivamente de transparencia.

## Aprovechar los Marcos Normativos Vigentes y Crear Nuevos



Es fundamental utilizar plenamente los marcos normativos existentes, como la Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas (Decreto 47-2008), además de la Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos. Estos marcos deben ser integrados plenamente en los planes y estrategias institucionales para maximizar su impacto. Es necesaria la creación de leyes específicas como Protección de Datos y Datos Abiertos, Ciberseguridad y normativas para tecnologías emergentes como IA, Accesibilidad Digital entre otros marcos regulatorios urgentes y de modernización para el país.



## Promover la Interoperabilidad Gubernamental

Es imprescindible establecer una estructura de gobernanza adecuada y una estrategia de implementación para facilitar el intercambio eficiente de datos gubernamentales en Guatemala. Esta interoperabilidad es esencial para mejorar la eficacia y la eficiencia del gobierno digital en el país.



## Utilizar Datos Abiertos con Propósito

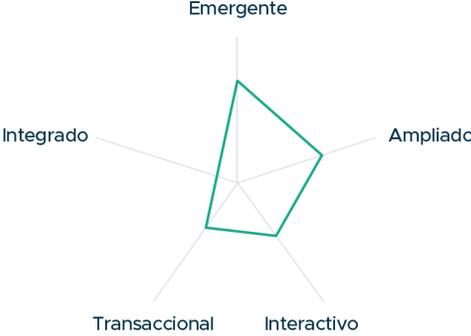
Los datos abiertos que se publican actualmente, deben tener un propósito claro y en línea con la misión de las entidades gubernamentales. El gobierno de Guatemala debe reconocer el potencial de innovación y desarrollo que ofrecen los Datos Abiertos, más allá de su utilidad para la rendición de cuentas y la transparencia.



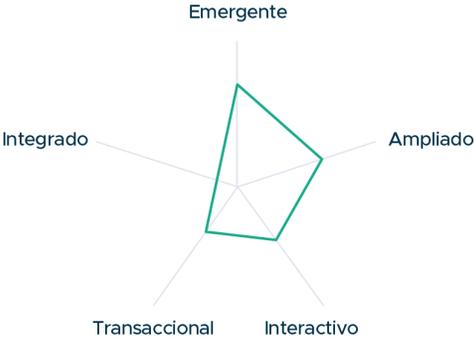
## Acciones para la Inclusión y accesibilidad digital

Es necesario que los sitios web gubernamentales sean accesibles para personas con discapacidades, el gobierno puede iniciar a corto plazo con capacitación sobre accesibilidad digital para empleados del gobierno, desarrolladores web y diseñadores, para garantizar que comprendan y apliquen las mejores prácticas de diseño accesible y auditorías de accesibilidad en todos los servicios y portales web. Este enfoque puede ampliarse para hacer disponible información en diversos formatos e idiomas que se hablan en el territorio nacional. Además de promover alianzas con la sociedad civil para promover estándares de accesibilidad y desarrollar soluciones tecnológicas inclusivas.

## Recomendaciones a entidades priorizadas

MINGOB	Índice de Gobierno Digital: 72
<p><b>Fase de desarrollo</b></p>	<p><b>Estrategia</b></p>
	
<p>Las prácticas de Gobierno Digital de este ministerio están encaminadas a ser más <b>interactivas</b>.</p> <p>Sin embargo, aún hay <b>información básica</b> que debe revisarse y estar presente en los portales web de <b>manera inmediata</b>.</p>	<p>La estrategia del ministerio tiene elementos muy balanceados que permitirían en el corto plazo más y mejores servicios públicos, el MINGOB debe enfocarse en implementaciones más transaccionales (100% digitales) e incrementar lo informativo al ciudadano, integrando lo digital en los policial.</p>
<p><b>Ampliado (Nivel 2) ← AÚN PENDIENTE</b> Portal con información más dinámica y actualizaciones frecuentes los servicios no son completamente digitales.</p> <p><b>Interactivo (Nivel 3) ← INICIAL</b> Posibilidad de crear algunos usuarios para consultar y recibir una buena parte de los servicios públicos.</p>	
<p><b>Buenas prácticas de atención al ciudadano</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sección los más buscados en el portal web que está directamente relacionado con la misión de la institución</li> <li>• Información en Idiomas Mayas en áreas clave del portal web.</li> </ul>	
<p><b>Recomendaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incrementar el uso de identidad digital y de firma digital</li> <li>• Disponibilizar Datos Abiertos de Seguridad Pública.</li> <li>• Implementar pagos 100% digitales (no solo depósitos bancarios)</li> <li>• Implementar el concepto de <b>Comisaría Digital</b> con enfoque de Digital Public Goods o Digital Public Infrastructure (DPI).</li> <li>• Incrementar servicios relacionados a ciberseguridad para los ciudadanos.</li> </ul>	



MARN	Índice de Gobierno Digital: 67
<p align="center"><b>Fase de desarrollo</b></p>	<p align="center"><b>Estrategia</b></p>
	
<p>Las prácticas de Gobierno Digital de este ministerio están encaminadas a ser más interactivas.</p> <p>Sin embargo, aún hay información básica que debe revisarse y estar presente en los portales web, sobre todo en lo relacionado a la misión del MARN.</p>	<p>La estrategia del ministerio tiene los elementos suficientes para habilitar mejores servicios públicos debe enfocarse en implementaciones más transaccionales (100% digitales) aprovechando que los planes están balanceados y aceptablemente estructurados.</p>
<p><b>Ampliado (Nivel 2) ← AÚN PENDIENTE</b>          Portal con información más dinámica y actualizaciones frecuentes los servicios no son completamente digitales .</p> <p><b>Interactivo (Nivel 3) ← INICIAL</b>          Posibilidad de crear usuarios para consultar y recibir una buena parte de los servicios públicos.</p>	
<p><b>Buenas prácticas de atención al ciudadano</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventanilla Única para para tramitar instrumentos ambientales</li> <li>• Consulta en línea de instrumentos ambientales</li> <li>• Disponibilidad completa de todos los formularios para trámites</li> </ul>	
<p><b>Recomendaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar denuncias ambientales por medios digitales, incluyendo su seguimiento.</li> <li>• Implementar el uso de identidad digital y de firma digital</li> <li>• Implementar soluciones de interoperabilidad con otras entidades públicas</li> <li>• Implementar pagos 100% digitales (no solo depósitos bancarios)</li> <li>• mplementar en el portal web:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Atención omnicanal al ciudadano</li> <li>○ Información más clara sobre pasos y trámites</li> <li>○ Mejorar la forma de contacto con autoridades y funcionarios.</li> </ul> </li> </ul>	

MINFIN	Índice de Gobierno Digital: 62
<p align="center"><b>Fase de desarrollo</b></p>	<p align="center"><b>Estrategia</b></p>
	
<p>En mediciones anteriores (2020) el MINFIN ha punteado los índices, en esta medición aunque hay avances en los servicios transacciones (RGAE por ejemplo) esta entidad no ha mostrado cambios significativos en lo digital.</p>	<p>El MINFIN tiene una estrategia bastante balanceada que le permitiría aumentar la cantidad y calidad de servicios digitales, como por ejemplo los pagos en línea (tipo POS) ya implementados con algunas municipalidades y que muestran alto potencial de impacto en todo el Estado.</p>
<p><b>Interactivo (Nivel 3) ← SIN CAMBIOS</b>          Posibilidad de crear usuarios para consultar y recibir una buena parte de los servicios públicos.</p>	
<p><b>Buenas prácticas de atención al ciudadano</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagos en línea para municipios</li> <li>• Portal de Datos Abiertos</li> <li>• Accesos a sistemas de información financiera robustos pero que han mostrado vulnerabilidades de seguridad (2023).</li> </ul>	
<p><b>Recomendaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforzar las políticas y acciones en ciberseguridad.</li> <li>• Universalizar los pagos digitales en todo el sector público.</li> <li>• Atención omnicanal a los ciudadanos en sus portales web.</li> <li>• Dividir la atención al Gobierno (G2G) y al ciudadano (G2C) en ventanillas únicas separadas.</li> </ul>	

MSPAS	Índice de Gobierno Digital: 41
<p align="center"><b>Fase de desarrollo</b></p>	<p align="center"><b>Estrategia</b></p>
 <p>A radar chart with five axes: Emergente (top), Ampliado (right), Interactivo (bottom-right), Transaccional (bottom-left), and Integrado (left). A green pentagon is drawn, showing the highest values for 'Ampliado' and 'Interactivo', and the lowest for 'Integrado'.</p>	 <p>A radar chart with three axes: Servicios públicos digitales (top), Gobernanza (bottom-right), and Habilitadores (bottom-left). A green triangle is drawn, showing the highest value for 'Servicios públicos digitales' and the lowest for 'Habilitadores'.</p>
<p>El MSPAS mostró una ampliación importante de servicios digitales en esta medición incrementando a un nivel más interactivo, sin embargo el nivel de información sigue sin avances significativos .</p>	<p>MSPAS presentó para evaluación planes enfocados en cumplimiento de la ley de simplificación de trámites pero con pocos habilitadores, como pagos 100% digitales (sin depósito bancario) o completamente digitales (de punta-a-punta).</p>
<p><b>Ampliado (Nivel 2) ← AVANZADO</b> Portal con información más dinámica y actualizaciones frecuentes los servicios no son completamente digitales .</p> <p><b>Interactivo (Nivel 3) ← MUY INICIAL</b> Posibilidad de crear usuarios para consultar y recibir una buena parte de los servicios públicos.</p>	
<p><b>Buenas prácticas de atención al ciudadano</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad de formularios en formato digital, que evita una visita inicial a los ciudadanos.</li> </ul>	
<p><b>Recomendaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expediente de salud digital para los ciudadanos</li> <li>• Optimización en motores de búsqueda sobre servicios de salud</li> <li>• Pagos digitales para autorizaciones</li> <li>• Atención básica por medios digitales (e-Salud)</li> </ul>	

SEGEPLAN	Índice de Gobierno Digital: 43
<p align="center"><b>Fase de desarrollo</b></p>	<p align="center"><b>Estrategia</b></p>
	
<p>Los servicios digitales de esta secretaría tienen un carácter de Gobierno a Gobierno (G2G), pero los indicadores y planes que presentan son de mucha utilidad a la sociedad civil y sectores productivos. Hay avances en mostrar más información pero sus portales no pueden considerarse plenamente interactivos.</p>	<p>SEGEPLAN cuenta con planes y estrategias que presentan el potencial de brindar mejores servicios dentro del gobierno, especialmente en lo relacionado a <b>interoperabilidad</b> de datos.</p>
<p><b>Ampliado (Nivel 2) ←BAJO</b>          Portal con información más dinámica y actualizaciones frecuentes los servicios no son completamente digitales.</p>	
<p><b>Buenas prácticas de atención al ciudadano</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataformas de inversión pública (El Sistema Nacional de Inversión Pública de Guatemala)</li> </ul>	
<p><b>Recomendaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfocar los esfuerzos en interoperabilidad con las demás entidades del ejecutivo</li> <li>• Ampliar la disponibilidad de Datos Abiertos en un portal robusto</li> </ul>	

# 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 (2022) *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>
- <http://www2.unpan.org/egovkb/datacenter/CountryView.aspx>
- 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>
- Regional Agenda for Digital Transformation (Adopted by the Heads of State and Government on June 9, 2022). (2022, junio). OAS. Recuperado 18 de octubre de 2022, [http://summit-americas.org/documentos\\_oficiales\\_ixsummit/CMBRS02292e02.pdf](http://summit-americas.org/documentos_oficiales_ixsummit/CMBRS02292e02.pdf)
- Ninth Summit of The Americas OAS/Ser.E June 8-10, 2022 CA-IX/doc.2/22 Los Angeles, United States of America.



- Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico. (2022). Plan de Gobierno Digital 2021-2026. transparencia.gob.gt.  
[https://transparencia.gob.gt/wp-content/uploads/Plan-de-Gobierno-Digital\\_M-1.pdf](https://transparencia.gob.gt/wp-content/uploads/Plan-de-Gobierno-Digital_M-1.pdf)
- Política General de Gobierno 2020-2024 | Vicepresidencia de la República de Guatemala. (s. f.). Recuperado 18 de octubre de 2022, de  
<https://vicepresidencia.gob.gt/politica-gobierno-2020-2024/Politica-General-de-Gobierno-2020-2024>
- Gobierno de Guatemala. Vicepresidencia de la República de Guatemala. (s. f.). Recuperado el 18 de octubre de 2022  
<https://vicepresidencia.gob.gt/politica-gobierno-2020-2024/4-Soluciones-de-pais-Metas-acciones-e-indicadores/>
- E-Government Survey 2023 The Future of Digital Government. (2022). Organización de Naciones Unidas  
<https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2022-09/Report%20without%20annexes.pdf>
- Índice de Madurez del GovTech : El estado de la transformación digital del sector público. International Development in Focus;. Washington, DC: World Bank. © World Bank.  
<https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/36233>
- Proyecto para la Prosperidad Centroamericana. (2020). Instituto George W. Bush.  
<http://104.239.144.46/publications/resources-reports/reports/capp-background-paper-espanol.html>  
!





**Gobierno Digital**

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

