



Universidad de San Carlos de Guatemala  
Facultad de Ingeniería  
Escuela de Ingeniería en Ciencias y Sistemas

## **GOBIERNO ELECTRÓNICO EN GUATEMALA**

**Carmen Evangelina Ordóñez Díaz y**

**Jorge Roberto Pérez Monroy**

Asesorado por el Ing. René Lavidalie Urizar

Guatemala, febrero de 2007

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA



FACULTAD DE INGENIERÍA

**GOBIERNO ELECTRÓNICO EN GUATEMALA**

TRABAJO DE GRADUACIÓN

PRESENTADO A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA  
FACULTAD DE INGENIERÍA

POR

**CARMEN EVANGELINA ORDÓÑEZ DÍAZ Y  
JORGE ROBERTO PÉREZ MONROY**

ASESORADO POR EL ING. RENÉ LAVIDALIE URIZAR

AL CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE  
**INGENIERO EN CIENCIAS Y SISTEMAS**

GUATEMALA, FEBRERO DE 2007

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

FACULTAD DE INGENIERÍA



### **NÓMINA DE JUNTA DIRECTIVA**

DECANO	Ing. Murphy Olympo Paiz Recinos
VOCAL I	Inga. Glenda Patricia García Soria
VOCAL II	Lic. Alba Maritza Guerrero Espínola de López
VOCAL III	Ing. Miguel Angel Dávila Calderón
VOCAL IV	Br. Kenneth Issur Estrada Ruiz
VOCAL V	Br. Elisa Yazminda Vides Leiva
SECRETARIA	Inga. Marcia Ivonne Véliz Vargas

### **TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN GENERAL PRIVADO Carmen Evangelina Ordóñez Díaz**

DECANO	Ing. Sydney Alexander Samuel Milson
EXAMINADOR	Ing. Edgar René Orneliz Hoil
EXAMINADOR	Inga. Claudia Liceth Rojas Morales
EXAMINADOR	Ing. Jorge Luis Alvarez Mejía
SECRETARIO	Ing. Pedro Antonio Aguilar Polanco

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

FACULTAD DE INGENIERÍA



### **NÓMINA DE JUNTA DIRECTIVA**

DECANO	Ing. Murphy Olympo Paiz Recinos
VOCAL I	Inga. Glenda Patricia García Soria
VOCAL II	Lic. Alba Maritza Guerrero Espínola de López
VOCAL III	Ing. Miguel Angel Dávila Calderón
VOCAL IV	Br. Kenneth Issur Estrada Ruiz
VOCAL V	Br. Elisa Yazminda Vides Leiva
SECRETARIA	Inga. Marcia Ivonne Véliz Vargas

### **TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN GENERAL PRIVADO Jorge Roberto Pérez Monroy**

DECANO	Ing. Herberth René Miranda Barrios
EXAMINADOR	Ing. Frisley Alejandro Fuentes de León
EXAMINADOR	Ing. César Augusto Fernandez Cáceres
EXAMINADOR	Ing. Francisco Javier Guevara Castillo
SECRETARIA	Inga. Gilda Marina Castellanos Baiza de Illescas

## HONORABLE TRIBUNAL EXAMINADOR

Cumpliendo con los preceptos que establece la ley de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presentamos a su consideración nuestro trabajo de graduación titulado:

### GOBIERNO ELECTRÓNICO EN GUATEMALA,

tema que nos fuera asignado por la Dirección de la Escuela de Ingeniería en Ciencias y Sistemas, en junio de 2005



Carmen Evangelina Ordóñez Díaz



Jorge Roberto Pérez Monroy

Guatemala, 30 de octubre de 2006

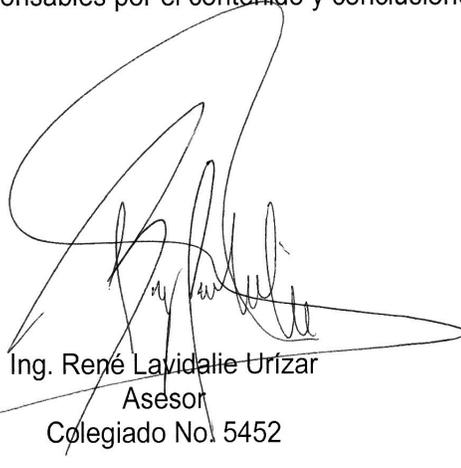
Ingeniero  
Carlos Azurdia  
Coordinador  
Comisión de Aprobación y Revisión de Tesis  
Carrera de Ingeniería en Ciencias y Sistemas  
Facultad de Ingeniería  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Ingeniero Azurdia:

Por medio de la presente, me permito hacer de su conocimiento que he procedido a revisar el trabajo de graduación de los estudiantes **JORGE ROBERTO PÉREZ MONROY** y **CARMEN EVANGELINA ORDÓÑEZ DÍAZ**, titulado **GOBIERNO ELECTRÓNICO EN GUATEMALA**. Puedo concluir que el mismo cumple con los objetivos propuestos en el anteproyecto del trabajo de graduación.

Por lo tanto, los autores de este trabajo de graduación y yo como su asesor, nos hacemos responsables por el contenido y conclusiones del mismo.

Atentamente,



Ing. René Lavidalie Urizar  
Asesor  
Colegiado No. 5452



Universidad San Carlos de Guatemala  
Facultad de Ingeniería  
Escuela de Ingeniería en Ciencias y Sistemas

Guatemala, 31 de Octubre de 2006

Ingeniero  
**Jorge Armin Mazariegos Rabanales**  
Director de la Escuela de Ingeniería  
En Ciencias y Sistemas

Respetable Ingeniero Mazariegos:

Por este medio hago de su conocimiento que he revisado el trabajo de graduación de los estudiantes **JORGE ROBERTO PEREZ MONROY** y **CARMEN EVANGELINA ORDOÑEZ DIAZ**, titulado: "GOBIERNO ELECTRÓNICO EN GUATEMALA", y a mi criterio el mismo cumple con los objetivos propuestos para su desarrollo, según el protocolo.

Al agradecer su atención a la presente, aprovecho la oportunidad para suscribirme,

Atentamente,

  
**Ing. Carlos Alfredo Azurdia**  
Coordinador de Privados  
y Revisión de Trabajos de Graduación



E  
S  
C  
U  
E  
L  
A  
  
D  
E  
  
C  
I  
E  
N  
C  
I  
A  
S  
  
Y  
  
S  
I  
S  
T  
E  
M  
A  
S

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



FACULTAD DE INGENIERÍA  
ESCUELA DE CIENCIAS Y SISTEMAS  
TEL: 24767644

"Todo por ti, Carolingia mía!"  
Dr. Carlos Martínez Durán  
2006; Centenario de su nacimiento

*El Director de la Escuela de Ingeniería en Ciencias y Sistemas de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer el dictamen del asesor con el visto bueno del revisor y del Licenciado en Letras, de trabajo de graduación titulado " **GOBIERNO ELECTRÓNICO EN GUATEMALA**", presentado por los estudiantes **CARMEN EVANGELINA ORDÓÑEZ DÍAZ Y JORGE ROBERTO PÉREZ MONROY**, aprueba el presente trabajo y solicita la autorización del mismo.*

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**



Ing. Marlon Antonio Pérez Turk  
Director, Escuela de Ingeniería en Ciencias y Sistemas

Guatemala, 01 de Febrero 2007

Universidad de San Carlos  
de Guatemala



Facultad de Ingeniería  
Decanato

Ref. DTG.041.07

El Decano de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer la aprobación por parte del Director de la Escuela de Ingeniería en Ciencias y Sistemas, al trabajo de graduación titulado: **GOBIERNO ELECTRÓNICO EN GUATEMALA**, presentado por los estudiantes universitarios **Carmen Evangelina Ordóñez Díaz y Jorge Roberto Pérez Monroy**, procede a la autorización para la impresión del mismo.

IMPRÍMASE.

Ing. Murphy Olimpo Paiz Recinos  
DECANO



Guatemala, febrero de 2007

/cc

**ACTO QUE DEDICO A:**

**DIOS Y LA VIRGEN MARIA**

Que siempre han guiado mi camino

**MIS PADRES**

Antonio Belizario Ordóñez Rodríguez (Q.E.P.D.)  
Gloria Esperanza Díaz Alarcón

**MI ESPOSO**

Jorge Roberto Pérez Monroy

**MIS HERMANOS**

Edgar Rolando  
Marco Vinicio

**MIS HIJOS**

Javier Andrés  
Jorge Antonio

**MIS SUEGROS**

Rubén Pérez y Pérez  
Clara Monroy de Pérez

**SOBRINOS, CUÑADOS  
Y DEMAS FAMILIARES**

**MIS AMIGOS Y COMPAÑEROS**

**LA FACULTAD DE INGENIERÍA**

**LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

**GUATEMALA**

**Carmen Evangelina Ordóñez Díaz**

## **ACTO QUE DEDICO A:**

### **DIOS**

Por permitirme alcanzar este triunfo, dándome la fuerza y el entendimiento necesario. Todo lo que soy a **TI** te lo debo.

### **MIS PADRES**

Rubén Pérez y Pérez y Clara Monroy de Pérez.

### **MI ESPOSA**

Carmen Ordóñez Díaz.

### **MIS HIJOS**

Javier Andrés y Jorge Antonio.

### **MIS HERMANOS**

Eva, Luis Rubén, Gilda y Oscar.

### **UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

**Jorge Roberto Pérez Monroy**

# ÍNDICE GENERAL

<b>ÍNDICE DE ILUSTRACIONES</b>	<b>VII</b>
<b>GLOSARIO</b>	<b>XIII</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>XVII</b>
<b>OBJETIVOS</b>	<b>XIX</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>XXI</b>
<b>1. SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>1</b>
1.1. Revolución de la información	1
1.2. Tecnologías de Información y Comunicación	3
1.3. La Nueva Sociedad de la Información	7
1.3.1. Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información	12
1.3.1.1. Declaración de principios	15
1.3.1.2. Plan de Acción	17
1.3.1.3. La Cumbre de Túnez	20
1.3.1.3.1. El Compromiso de Túnez	21
1.3.1.3.2. La Agenda de Túnez	24
1.3.1.3.3. Gobernanza de Internet	26
1.3.1.3.4. Un Ordenador de cien dólares	27
<b>2. ASPECTOS GENERALES DE GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>	<b>29</b>
2.1 Gobierno Electrónico	29
2.2 Condiciones previas	33
2.2.1 Condiciones previas internas	34
2.2.1.1 Liderazgo	35

2.2.1.2	Infraestructura mínima	35
2.2.1.3	Capacidad tecnológica	36
2.2.1.4	Políticas públicas	36
2.2.2	Condiciones previas externas	37
2.2.2.1	Reconocer la necesidad de nuevos y mejores servicios a los ciudadanos	38
2.2.2.2	Penetración de Internet	38
2.2.2.3	Alianzas con agentes privados	39
2.2.2.4	Estudios de mejores prácticas de Gobierno Electrónico	40
2.3	Componentes	40
2.3.1	Entorno	41
2.3.1.1	Atención al Ciudadano	41
2.3.1.2	Buen Gobierno	42
2.3.1.3	Desarrollo de la Democracia	42
2.3.2	Características	42
2.3.2.1	Transformador	43
2.3.2.2	Al alcance de todos	43
2.3.2.3	Mayor beneficio	43
2.3.2.4	Fácil de usar	44
2.3.2.5	Seguridad, privacidad y registro	44
2.3.2.6	Desconcentración	45
2.3.2.7	Sector privado	45
2.3.2.8	Competencia electrónica	45
2.3.3	Fases o ciclo de vida	46
2.3.3.1	Inicial	46
2.3.3.2	Presencia	46
2.3.3.3	Interacción	47

2.3.3.4	Transacción	47
2.3.3.5	Transformación	48
2.3.3.6	Gobierno Electrónico unificado	48
2.4	Gobierno Electrónico en los países desarrollados	50
2.5	Gobierno Electrónico en los países en desarrollo	51
2.6	Gobierno Electrónico en Latinoamérica	52
<b>3</b>	<b>MEJORES PRÁCTICAS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN OTROS PAÍSES</b>	<b>55</b>
3.1	Índice de Desarrollo Humano	55
3.1.1	El informe 2005	57
3.2	Foro Económico Mundial	61
3.2.1	El reporte global de competitividad	62
3.2.2	Foro Económico Mundial 2006	66
3.3	Unión Internacional de Telecomunicaciones –UIT-	70
3.3.1	Compromisos de la UIT con la Sociedad de la Información	72
3.4	Informe global de alistamiento para el Gobierno Electrónico	73
3.4.1	Preparación al e-gobierno	74
3.4.1.1	Presencia gubernamental en la red	74
3.4.1.2	Infraestructura de telecomunicaciones	75
3.4.1.3	Capital Humano	76
3.4.1.3.1	Índice de desarrollo humano	77
3.4.1.3.2	Índice de acceso a la información	77
3.4.1.3.3	Porcentaje de población urbana sobre el total de la población	78
3.4.2	e-Participación	78
3.4.2.1	e-Información	79

3.4.2.2	e-Consultas	79
3.4.2.3	e-Toma de decisiones	80
3.5	Mejores prácticas de Gobierno Electrónico en otros países	81
3.5.1	Introducción	81
3.5.2	Estados Unidos de América	82
3.5.3	Canadá	89
3.5.4	Australia	93
3.5.5	Singapur	96
3.5.6	Noruega	101
3.5.7	Reino Unido	105
3.5.8	Chile	110
3.5.9	México	117
<b>4</b>	<b>GOBIERNO ELECTRÓNICO EN GUATEMALA</b>	<b>125</b>
4.1	Introducción	125
4.2	COPRE y la modernización institucional	126
4.2.1	Concepto y ambiente	127
4.2.1.1	Enfocar al servidor público en sus autoridades	129
4.2.1.2	Ciudadanos rurales sin acceso al conocimiento productivo	130
4.2.1.3	Información inadecuada para planificar la Inversión y el gasto público	131
4.2.1.4	Industria de las TIC no enfocada al desarrollo nacional	132
4.3	Estrategia Nacional de e-Gobierno	133
4.3.1	Misión	135
4.3.2	Principios	136
4.3.3	Prioridades	136

4.3.4	Ejes estratégicos	137
4.3.4.1	e-Servicios	137
4.3.4.2	e-Educación	140
4.3.4.3	e-Planeación	142
4.3.4.4	e-Desarrollo	143
4.4	Casos de éxito en Guatemala	144
4.4.1	Ministerio de Finanzas Públicas	145
4.4.1.1	Superintendencia de Administración Tributaria	146
4.4.1.2	Sistema Integrado de Administración Financiera y Control	156
4.4.1.2.1	Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado	158
4.4.1.2.2	Sistema Informático de Gestión	170
4.4.1.2.3	Sistema de Nóminas y Registro de Personal	177
4.4.2	Sistema Nacional de Inversión Pública	182
4.4.3	Municipalidad de Guatemala	194
4.4.4	Centros Comunitarios Digitales	201
4.4.5	Futuro del Gobierno Electrónico en Guatemala	209
	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>213</b>
	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>215</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>217</b>



## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

### FIGURAS

1.	Actores que interactúan en el e-gobierno	32
2.	Fases del proceso de e-gobierno	49
3.	Estructura de la Ventanilla Única para el ciudadano	49
4.	Portal de Gobierno Electrónico de los Estados Unidos de América	84
5.	Portal de Compras del Estado de los Estados Unidos de América	86
6.	Portal de la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos de América	88
7.	Portal de Gobierno Electrónico de Canadá	90
8.	Servicio de manejo de cuentas postales en Canadá	92
9.	Portal de Gobierno Electrónico del gobierno de Australia	93
10.	Portal de la Comisión de Seguros de Salud de Australia	95
11.	Portal de Gobierno Electrónico de Singapur	97
12.	Portal de la Biblioteca Nacional de Singapur	99
13.	Portal de Gobierno Electrónico de Noruega	102
14.	Portal del servicio postal de Noruega	104
15.	Portal del Servicio de la Corte de la Cámara de los Loes	106
16.	Portal del Servicio Centralizado de Registro para los Servicios de Gobierno Electrónico	107
17.	Sitio Web del gobierno de Gran Bretaña	109
18.	Portal de Gobierno Electrónico de Chile	112

19. Servicio Nacional de Capacitación y Empleo de Chile	113
20. Portal del Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile	114
21. Portal del Servicio de Impuestos Internos de Chile	116
22. Portal del Programa Nacional e-México	118
23. Portal de Gobierno Electrónico de México	120
24. Portal del Servicio de Administración Tributaria –SAT- de México	122
25. Pilares de la Modernización del Estado de Guatemala	134
26. Ejes del programa de Gobierno Electrónico en Guatemala	135
27. Portal del Ministerio de Finanzas Públicas	146
28. Portal de la SAT	147
29. Porcentajes de recaudación tributaria, en papel y electrónico 2001 – 2006	150
30. Participación de declaraciones, en papel y electrónicas, 2001 – 2006	151
31. Vínculo del portal de la SAT hacia las aplicaciones ofrecidas al contribuyente	155
32. Portal de Guatecompras	160
33. Informe mensual de Guatecompras junio – octubre 2006	166
34. Resumen diario de Guatecompras junio – octubre 2006	167
35. Uso mensual de Guatecompras 2005 – 2006	168
36. Municipalidades que publican en Guatecompras	169
37. Pantalla de ingreso al SIGES	171
38. Estructura organizativa del SIGES	173
39. Fases de implantación del SIGES	174
40. Pantalla de ingreso de una Orden de Compra en el SIGES	175
41. Impresión de una Orden de Compra en el SIGES	176
42. Liquidación de una Orden de Compra en el SIGES	176
43. Pantalla de ingreso a GuateNominas	178

44. Modelo de operación de GuateNominas	179
45. Pantalla de mantenimiento de información de empleados de GuateNominas	180
46. Estructura organizacional de la institución en GuateNominas	181
47. Portal de la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia –SEGEPLAN-	183
48. Portal del Sistema Nacional de Inversión Pública –SNIP-	184
49. Consulta georeferencial en el SINIP	187
50. Proyectos programados en el departamento de Alta Verapaz, 2007	188
51. Selección de criterio para generar gráficas de proyectos en el SINIP	189
52. Gráfica con el total de proyectos programados en el 2007, por departamento	189
53. Menú principal del Sistema Informático de Inversión Pública –SINIP-	190
54. Información mínima requerida para crear un proyecto nuevo en el SINIP	192
55. Portal de la Municipalidad de Guatemala	195
56. Galería de fotografías temáticas del portal de la Municipalidad de Guatemala	197
57. Servicios prestados en el Registro Civil y Registro de Vecindad en la Municipalidad de Guatemala	198
58. Requisitos para realizar una inscripción de nacimiento en la Municipalidad de Guatemala	199
59. Aspecto inicial del local donde funciona el CCD de San Juan La Laguna, Sololá	202
60. Limpieza y preparación del local donde funciona el CCD en San Juan La Laguna, Sololá.	204

61. Adecuación del local del Centro Comunitario Digital en San Juan La Laguna, Sololá	205
62. Gente de la comunidad de San Juan La Laguna, Sololá, fue capacitada para realizar tareas de conexión y mantenimiento de la red que conforma el CCD	206
63. Modelo de Desarrollo Local con la Implementación de un CCD	207
64. Aspecto del CCD en San Juan La Laguna, Sololá, en su última fase, antes de entrar en servicio.	208

## **TABLAS**

I. Valores de IDH en el 2005 para Guatemala, según informe del PNUD	58
II. Valores de difusión y creación de tecnología en el 2005 en Guatemala	59
III. Comparativo de Índice de Desarrollo Humano (IDH) de los países centroamericanos en el 2005.	60
IV. Valores del Global Competitiveness Index 2006 para Guatemala	67
V. Competitiveness Rankings 2006 para Guatemala (comparada con los demás países de latinoamérica y el Caribe).	68
VI. Grado y posición 2006 de Latinoamérica y el Caribe en el subíndice de Requerimientos y Eficiencia	69
VII. Índice 2005 de Preparación de e-Gobierno en Centroamérica	78
VIII. Índice 2005 de e-Participación para Centroamérica	80
IX. Recaudación de impuestos de la SAT de 1995 a 1996	149

X.	Proyectos registrados y recibidos oficialmente en el SINIP, 2003 – 2007.	193
XI.	Visitas realizadas al portal de la Municipalidad de Guatemala, durante el período enero – agosto 2006, por sitio.	196



## GLOSARIO

<b>Ambiente</b>	Atmósfera o área que se halla alrededor. Medio físico o sicosocial en el que vive un sujeto y puede influir sobre él positiva o negativamente.
<b>Ámbito</b>	Campo de actividades, influencias o intereses comunes.
<b>Centro Comunitario Digital (CCD)</b>	Es un centro en el que el público puede tener acceso a servicios de telecomunicaciones digitales e Internet a través de terminales puestas a su disposición. Un CCD debe ofrecer acceso equitativo, universal y asequible.
<b>Ciudadano</b>	Un <b>ciudadano</b> es un miembro de una comunidad política. La condición de miembro de dicha comunidad se conoce como <b>ciudadanía</b> , y conlleva una serie de deberes y una serie de derechos.
<b>Democracia Electrónica</b>	Es la democracia que usa Internet y las nuevas tecnologías de la información y comunicación para satisfacer sus necesidades democráticas en beneficio de todos.

<b>Foro Económico Mundial (FEM)</b>	Es una organización internacional independiente comprometida a mejorar el estado del mundo.
<b>Gobierno Electrónico</b>	Consiste en el uso de las tecnologías de la información, el conocimiento en los procesos internos de gobierno y en la entrega de los productos y servicios del Estado, tanto a los ciudadanos como a la industria.
<b>Índice de Desarrollo Humano (IDH)</b>	Es una medición por país, elaborada por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Se basa en un indicador social estadístico compuesto por tres parámetros: Vida larga y saludable, Educación y nivel de vida digno.
<b>Internet</b>	Es una red mundial de computadoras interconectadas con un conjunto de protocolos, el más destacado es el TCP/IP.
<b>Inversión Pública</b>	Conjunto de recursos financieros y técnicos que el Estado dedica a crear, incrementar, modernizar, reponer, reconstruir y mejorar la capacidad del país para producir bienes y servicios, con el propósito de lograr el bienestar de la sociedad.
<b>Outsourcing</b>	Recurso de afuera, sistema utilizado por empresas grandes de rentar los servicios de compañías chicas para efectuar proyectos pequeños en lugar de ellas.

<b>Portal (de Internet)</b>	Página de inicio que permite el acceso a las distintas secciones de un sitio web. Tiene como servicios: Chat, correo electrónico, foros, blogs etc.
<b>Sitio Web</b>	En inglés: <b>website</b> . Es un conjunto de páginas web, típicamente comunes a un dominio de Internet o subdominio en la World Wide Web.
<b>Sociedad de la Información</b>	Término que supone que en las sociedades modernas, la mayor parte de los empleos ya no estarán asociados a las fábricas de productos tangibles, sino a la generación, almacenamiento y procesamiento de todo tipo de información. Los sectores relacionados con las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), desempeñan un papel particularmente importante dentro de este esquema.
<b>Telecomunicaciones</b>	Se denomina <b>telecomunicación</b> a la técnica de transmitir un mensaje desde un punto a otro, normalmente con el atributo típico adicional de ser bidireccional.
<b>TIC</b>	Tecnologías de la Información y Comunicación.
<b>Ubicuidad</b>	Que está presente a un mismo tiempo en todas partes, omnipresente.

**Unión Internacional de  
Telecomunicaciones  
(UIT)**

Es una organización Internacional del sistema de las Naciones Unidas en la cual los gobiernos y el sector privado coordinan los servicios y redes mundiales de Telecomunicaciones.

## RESUMEN

En los últimos años, las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) han tenido un desarrollo extraordinario y han generado un gran impacto en todos los ámbitos de la sociedad y de la actividad económica mundial, facilitando la vida cotidiana y logrando una mayor eficiencia y eficacia en el desarrollo de variados tipos de procesos. Es así como a partir de la década de los 90 se ha incrementado la oferta y la demanda de productos y servicios a través de Internet, en este sentido la multiplicidad de usos de Internet apenas comienza a vislumbrarse. Como consecuencia, el sector privado ha orientado sus esfuerzos cada día más a lo que se conoce como comercio electrónico (e-Comercio) y en los países desarrollados el sector público también ha experimentado una transformación similar llamada Gobierno Electrónico (e-Gobierno).

El desarrollo de los medios de comunicación y de Internet ha acrecentado la responsabilidad de los gobiernos ante la ciudadanía, dando más voz a los ciudadanos, lo que plantea un reto a la capacidad de respuesta de parte de los gobiernos. Debido a lo anterior, los gobiernos deben hallar nuevas formas de participación pública en la toma de decisiones y deben tener listos los canales para darles un seguimiento exitoso, además deben hallar nuevas formas de operar e interactuar con los ciudadanos, de organizarse internamente y ofrecer, con todo ello, nuevos conceptos de valor a la sociedad, obteniendo grandes beneficios y satisfacciones.

Los gobiernos del área de Centroamérica han empezado a dar los primeros pasos hacia la implementación de sus propios proyectos de Gobierno Electrónico. En el caso de Guatemala, desde el 2004, se planteó la modernización del Estado como una política de Gobierno, destacando el Gobierno Electrónico como una herramienta estratégica, basada en las TIC, para la reinversión de la gestión del Gobierno.

En el presente trabajo se pretende explorar la situación actual del Gobierno Electrónico en el mundo, mostrando los adelantos en los países desarrollados, así como los avances en los países en desarrollo, y en el caso de Guatemala, se muestran los casos de éxito de instituciones que ofrecen alternativas en línea a los ciudadanos, logrando con ello hacer más eficiente, eficaz, inmediato y transparente el quehacer del Estado.

## **OBJETIVOS**

### **General**

Describir la estrategia de Gobierno Electrónico de Guatemala y analizar si proporciona las bases necesarias para que el Estado de Guatemala fomente una democracia participativa mediante el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

### **Específicos**

1. Definir claramente el concepto de Gobierno Electrónico, de acuerdo con la realidad de nuestro país.
2. Definir los diferentes requerimientos (condiciones previas, internas y externas) en los que se basa la estrategia para la implementación de Gobierno Electrónico en Guatemala.
3. Analizar las mejores prácticas de Gobierno Electrónico de los países desarrollados, las que pueden ser tomadas como ejemplo al momento de concretar proyectos de Gobierno Electrónico en Guatemala.

4. Analizar las mejores prácticas de otros países latinoamericanos en materia de Gobierno Electrónico, para aprovechar los ejemplos de países en condiciones similares.
5. Analizar los componentes y características del Gobierno Electrónico, lo que permitirá comprender dicho concepto en términos generales.
6. Identificar los proyectos existentes, considerados casos de éxito, que forman parte del Gobierno Electrónico de Guatemala.

## INTRODUCCIÓN

El desarrollo de Internet y las tecnologías de la información y la comunicación –TIC- en Guatemala ha comenzado a tener su aplicación específica en la vida política y de las instituciones de gobierno.

Esta nueva forma de comunicación, que se está extendiendo con una rapidez extraordinaria, plantea a su vez nuevas formas de relaciones entre instituciones. Si bien es cierto que hasta el momento no es significativo el número de usuarios de Internet con relación a la totalidad de habitantes del país, su rápida expansión y el desarrollo de la tecnología informática habilita a pensar en la posibilidad de un futuro uso generalizado, por lo menos en algunas regiones del país.

El Estado de Guatemala ha iniciado un proyecto de modernización que contempla al Gobierno Electrónico como uno de sus pilares, el que a su vez tiene como ejes estratégicos los servicios, la educación, la planeación y el desarrollo del país. El objetivo debe ser el de lograr que las instituciones de gobierno recuperen la visión de que su principal usuario y el que debe tener prioridad para una atención adecuada, eficiente y ágil es el ciudadano, y que por ello, el gobierno electrónico no es un asunto meramente de tecnología y estándares, sino una agenda de administración –basada en los fines, no en los medios- que tiene que ver más con políticas públicas y gobierno.

Por lo tanto, el Gobierno Electrónico pronto dejará de identificarse como una estrategia y, en una especie de evolución natural, la administración pública se apoyará cada vez más en sistemas de información, en canales de entrega múltiples y en arquitecturas tecnológicas que la integren y la presenten como una sola entidad al ciudadano. Esto permitirá ofrecer más y mejores servicios, entonces el ciudadano encontrará un gobierno ubicuo porque podrá tener acceso a los servicios de todos los niveles de gobierno y de los diferentes poderes desde cualquier lugar donde se encuentre y, prácticamente, desde un solo contacto.

El presente trabajo pretende mostrar la evolución del Gobierno Electrónico en el mundo, desde su definición hasta su situación actual. El capítulo uno trata el tema de la evolución de la sociedad mundial, desde la Revolución Industrial hasta la actual Revolución de la Información, introduciendo al lector en el ambiente de la *Nueva Sociedad de la Información*. Esta nueva sociedad trae consigo una transformación radical con cambios tecnológicos, económicos, sociales y políticos de gran profundidad que modifican la forma de pensar, de trabajar, de actuar y de vivir. El mundo está haciéndose digital y no podemos permanecer al margen de los efectos y oportunidades de estas transformaciones. Es tal el efecto que la Sociedad de la Información ha producido, que las Naciones Unidas ha celebrado una cumbre sobre dicha sociedad. La primera fase tuvo lugar en Ginebra, Suiza, en diciembre de 2003, de donde se obtuvo como resultado dos documentos, la **Declaración de Principios** y el **Plan de Acción** de la Sociedad de la Información. La segunda fase de la cumbre se desarrolló en Túnez en noviembre de 2005, siendo sus principales resultados **El Compromiso** y la **Agenda de Túnez**. Además el capítulo explora las Tecnologías de Información y Comunicación –TIC-, que son las herramientas que posibilitan la construcción

de un nuevo espacio-tiempo social, en el que puede desarrollarse la sociedad de la información.

El segundo capítulo detalla los aspectos generales del Gobierno Electrónico, ya que resulta necesario comprender los aspectos conceptuales del término y en dónde se encuentra inmerso, para lograr definir una estrategia y luego poner en marcha los proyectos de Gobierno Electrónico. Se muestran las definiciones más aceptadas y usadas del término Gobierno Electrónico, las condiciones previas, internas y externas, necesarias para lograr un alto grado de éxito en el desarrollo de las aplicaciones de Gobierno Electrónico. Los componentes que hacen posible que el Gobierno Electrónico logre los objetivos propuestos por el Estado (transparencia, participación, descentralización, flexibilidad, servicios modernos, etc.). El capítulo concluye con un breve análisis de la situación del Gobierno Electrónico en el mundo, dividido en tres grupos: los países desarrollados, los países en desarrollo y, como caso especial, Latinoamérica, por ser ésta la parte del mundo en la que vivimos.

El tercer capítulo presenta las mejores prácticas de Gobierno Electrónico en otros países, las que, obviamente, son dominadas por los países desarrollados. Sin embargo, se incluyen los casos de dos países latinoamericanos que merecen ser reconocidos como líderes en la región: Chile y México, ya que ocupan el primer y segundo lugar respectivamente, a nivel latinoamericano, en el Informe Global de Alistamiento para el Gobierno Electrónico 2005 (publicado por la Organización de Naciones Unidas). Para comprender el por qué de la diferencia entre países en desarrollo con los no desarrollados se incluyen diferentes índices que miden de distintas maneras el nivel de desarrollo de los países, así, el Índice de Desarrollo Humano y el Informe Global de Alistamiento para el Gobierno Electrónico, son publicados

anualmente por la Organización de Naciones Unidas. El primero permite medir los avances de una sociedad en materia de desarrollo humano, y el segundo mide la capacidad y voluntad de los países en la utilización de las TIC para el desarrollo del Gobierno Electrónico. También se incluyen los informes del Foro Económico Mundial, la principal sociedad global de líderes de negocios, de gobierno e intelectuales. Sus informes están relacionados con la competitividad económica de los países, en los que Guatemala debe mejorar sustancialmente. La última parte del capítulo muestra algunas de las aplicaciones de Gobierno Electrónico de los países que han alcanzado un alto grado de éxito, se incluyen ejemplos tanto de países de Europa, como de Asia y Norte América.

El capítulo cuarto está dedicado íntegramente al Gobierno Electrónico en Guatemala. Se detalla el papel de la COPRE al frente de la estrategia de la modernización del Estado, en donde el Gobierno Electrónico es un pilar estratégico, basado en las TIC, para la reinversión de la gestión del gobierno. Se describe la estrategia nacional de e-gobierno, respaldada en las funciones conferidas a la COPRE. Básicamente la estrategia es orientar la gestión pública hacia el ciudadano, otorgándole la oportunidad de acceder a los servicios del gobierno de una manera ágil, transparente y eficiente. Se incluyen los cuatro ejes estratégicos sobre los que se basa la estrategia: Servicios, Educación, Planeación y Desarrollo. El capítulo termina ilustrando algunos casos de éxito en Guatemala, ya que a través de éstos se aprecia el avance que Guatemala ha hecho en materia de Gobierno Electrónico. Se trató de cubrir las diferentes etapas y niveles de Gobierno Electrónico, por ejemplo el portal de la Municipalidad de Guatemala se encuentra en la etapa informativa, ya que no incluye ningún servicio transaccional. La SAT proporciona un servicio orientado a las empresas (Gobierno-Negocios) y al ciudadano

(Gobierno-Ciudadano), el SNIP es un caso típico de servicio Gobierno-Gobierno.

Por último, se presentan las conclusiones derivadas de la realización del presente trabajo, y las recomendaciones que son necesarias para que este trabajo tenga un aporte sustancial en el tema de Gobierno Electrónico.



# 1 SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

## 1.1 Revolución de la información

La historia de la sociedad moderna ha estado marcada por diferentes etapas, y dentro del pasado reciente resalta la etapa que marcó la Revolución Industrial, en la que se pasa de una economía agraria y artesana a otra dominada por la industria y la mecanización. Esta etapa se da a partir de la segunda mitad del siglo XVIII, que es cuando se detecta una transformación profunda en los sistemas de trabajo y de la estructura de la sociedad en algunos países europeos. Esta transformación es el resultado de un crecimiento y unos cambios que se habían ido produciendo durante los últimos cien años; no fue una revolución repentina, sino lenta e imparable, se pasa del viejo mundo rural al de las ciudades, del trabajo manual al de la máquina, los campesinos abandonan los campos y se trasladan a las ciudades, surge una clase de profesionales.

Entre los rasgos que se han considerado definitivos de la Revolución Industrial se encuentra el montaje de fábricas, el uso de la fuerza motriz, además de los cambios que trajo: se pasa de un taller con varios operarios a grandes fábricas, de la pequeña villa de varias docenas de vecinos a la metrópoli de centenas de miles de habitantes.

Esta revolución viene a ser un proceso de cambio constante y crecimiento continuo donde intervienen varios factores: las invenciones técnicas

(**tecnología**) y descubrimientos teóricos, capitales y transformaciones sociales (**economía**), revolución de la agricultura y el ascenso de la demografía. Estos factores se combinan y potencian entre sí, no se puede decir que exista uno que sea desencadenante.

Actualmente el mundo se encuentra ante una nueva revolución: la de la información<sup>1</sup>, que se caracteriza por el surgimiento de la era de las telecomunicaciones, computadoras y de la alta tecnología en general (la era digital), en donde la velocidad de los cambios es tan alta que incide en todas nuestras actividades. La convergencia de la tecnología y la informática de esta era se caracterizan por el impresionante aumento en la capacidad para generar, almacenar, manejar y transmitir información, abriendo posibilidades inéditas hasta ahora y de importantes cambios en nuestras vidas, así como para las empresas y gobiernos.

Así como en la Revolución Industrial las materias primas, las máquinas e industrias formaron el aspecto más importante, el factor clave en la Revolución de la Información es el **conocimiento** y su divulgación. La microelectrónica, que actúa como acelerador de esta revolución, es la que ha impulsado el crecimiento de la informática que, con su infraestructura física (hardware) y sus programas (software), es el sustento y medio de transporte de la información como nuevo producto que penetra todos los espacios de la actividad social. La unión de la informática y la microelectrónica ha fusionado la vía y los vehículos en la conformación de grandes líneas de transmisión de información con redes,

---

<sup>1</sup> También conocida como la Tercera Revolución Tecnológica de la Humanidad (la primera fue la Revolución de la Agricultura, que hace unos diez mil años inició la transición de las sociedades cazadoras y recolectoras a las sociedades agrarias, la segunda fue la Revolución Industrial, que hace poco más de dos siglos marcó el comienzo del tránsito de las sociedades agrarias a las de tipo industrial).

dispositivos, programas, sistemas de almacenamiento y empaquetamiento que dan la sensación de ubicuidad<sup>2</sup> de las imágenes, los sonidos, los mensajes y los datos. De manera que las expectativas para las próximas generaciones son asombrosas.

## **1.2 Tecnologías de Información y Comunicación**

No se puede negar que uno de los hechos que está cambiando de manera radical la actual cultura es la aparición de las llamadas Tecnologías de Información y Comunicación –TIC- en casi todos los ambientes de la sociedad: religioso, empresarial, industrial, político, económico, familiar, de ocio, cultural, genético, educativo, gubernamental, etc.

Las TIC se incluyen dentro de las herramientas más importantes de la Revolución de la Información, ya que son el conjunto de medios y herramientas utilizadas para lograr la optimización en el manejo de la información y el desarrollo de la comunicación. Dentro de sus antecesores se pueden mencionar el papiro, el telégrafo, la imprenta, la radio y la televisión, y para diferenciarlas de éstas se dice que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones, de forma interactiva e interconectada, lo que permite acceder a nuevas realidades comunicativas y potenciar las posibilidades que pueden tener de forma aislada, las que se verán notablemente incrementadas en el corto plazo, gracias a los avances que está adquiriendo la comprensión y digitalización de las señales y la evolución de las tecnologías de transmisión y transferencia (con la utilización progresiva de los

---

<sup>2</sup> Capacidad de estar presente en todas partes al mismo tiempo

satélites DBS<sup>3</sup> o el reemplazo de la fibra óptica por ATM<sup>4</sup>). Esto repercutirá para que su utilización abandone los círculos privilegiados y de investigación y se acerque a costos más asequibles que faciliten su introducción en el espacio doméstico y de formación<sup>5</sup>.

Existen varias definiciones de lo que son las TIC, entre las que se pueden destacar:

- *“El conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes de la información y canales de comunicación relacionados con el almacenamiento, procesamiento y transmisión de la información”<sup>6</sup>.*
- *"Todos aquellos equipos o sistemas técnicos que sirven de soporte a la información, a través de canales visuales, auditivos o de ambos”<sup>7</sup>.*
- *"Sistemas y recursos para la elaboración, almacenamiento y difusión digitalizada de información basados en la utilización de tecnología informática”<sup>8</sup>.*
- *"Formadas por un conjunto de medios, que giran en torno a la información y los nuevos descubrimientos que sobre las mismas se*

---

<sup>3</sup> Direct Broadcast Satellite. Permiten la retransmisión directa por parte del usuario, con una potencia muy superior a los actuales lo que facilita la recepción de su señal con antenas de bajo diámetro.

<sup>4</sup> Modo de Transferencia Asíncrona (Asynchronous Transfer Mode) es una tecnología de telecomunicación desarrollada para hacer frente a la gran demanda de capacidad de transmisión para servicios y aplicaciones.

<sup>5</sup> Cabero, 1998b URL: <http://tecnologiaedu.us.es/revistaslibros/23.htm>

<sup>6</sup> Adell, J. (1997, Noviembre) Tendencias de Investigación en la sociedad de las tecnologías de la información. URL:<http://tecnologiaedu.us.es/revistaslibros/23.htm>

<sup>7</sup> Medrano, Basanta (1993) URL: <http://contexto-educativo.com.ar/2001/2/nota-04.htm>

<sup>8</sup> Manuel Area (1997) URL: <http://contexto-educativo.com.ar/2001/2/nota-04.htm>

*vayan originando, y que pretenden tener un sentido aplicativo y práctico*<sup>9</sup>.

- *“Nuevos soportes y canales para dar forma, registrar, almacenar y difundir contenidos informacionales”*<sup>10</sup>.

Haciendo un análisis de las definiciones anteriores observamos que el término es visto como el conjunto de herramientas, equipos, soportes y canales que se utilizan para el tratamiento, almacenamiento, recuperación, transmisión y manipulación de la información.

Dentro de estos medios y herramientas se mencionan los satélites, equipos multimedia, redes locales, Internet, teléfonos celulares, robots, computadoras personales, agendas electrónicas, etc.

En cuanto a las características definitorias que se les conceden, diferentes autores<sup>11</sup> han realizado una serie de propuestas y matices que las mismas pueden poseer, y que se pueden sintetizar en las siguientes:

- Inmaterialidad, ya que su materia prima es la información, e información en múltiples códigos y formas: visuales, auditivas, audiovisuales, textuales, de datos.
- Interconexión, ya que aunque suelen presentarse de forma independiente, ofrece grandes posibilidades para que puedan combinarse y ampliar de esta forma sus potencialidades y extensiones.

---

<sup>9</sup> J. Cabero (1998) URL: <http://contexto-educativo.com.ar/2001/2/nota-04.htm>

<sup>10</sup> Revista "Cultura y Nuevas Tecnologías" 1986 pág. 12 URL: <http://contexto-educativo.com.ar/2001/2/nota-04.htm>

<sup>11</sup> Cabero, 1994 y 1998; Duarte, 1998; González Soto, 1998 URL: <http://fgsnet.nova.edu/cread2/pdf/DeLeonReyes.doc>

- Interactividad, que es una de las características que le permiten adquirir un sentido pleno en el terreno de la formación, y que permite una interacción sujeto-máquina y la adaptación de ésta a las características educativas y cognitivas de la persona. Facilitando de esta forma que los sujetos no sean meros receptores pasivos de información sino procesadores activos y conscientes de la misma.
- La instantaneidad, ya que facilita la rapidez al acceso e intercambio de información, rompiendo las barreras espacio temporales que han influido durante bastante tiempo la organización de actividades formativas.
- Elevados parámetros de imagen y sonido que permiten alcanzar, entendiéndolos éstos no sólo exclusivamente desde los parámetros de calidad de información: elementos cromáticos, número de colores, etc. sino también de la fiabilidad y fidelidad con que pueden transferirse de un lugar a otro.
- Los aspectos anteriormente han sido posibles gracias entre otros aspectos a la digitalización de la señal.
- Su influencia más sobre los procesos que sobre los productos.
- Su penetración en todos los sectores. Como afirma Negroponte<sup>12</sup> *“la informática ya no se ocupa de los ordenadores, sino de la vida misma”*.
- La creación de nuevos lenguajes expresivos que permiten nueva realidades expresivas como es el caso de los multimedia e hipertextos. Al mismo tiempo nos llevarán a la necesidad de adquirir nuevos dominios alfabéticos y la posibilidad de la interconexión de las mismas.
- Y por último la tendencia progresiva a la automatización, es decir a la realización de sus actividades controladas desde dentro del propio sistema.

---

<sup>12</sup> Negroponte, N. (1995). El mundo digital, Ediciones B. URL: <http://fgsnet.nova.edu/cread2/pdf/DeLeonReyes.doc>

Actualmente las TIC se encuentran inmersas en muchos aspectos de la vida cotidiana, tales como:

- **Procesos:** como la identificación digital a través de la pupila o de la huella digital.
- **Métodos:** los tecnológicos, como el método de la línea de montaje en las fábricas, la teoría de colas que sistematizan la atención al público en algunos bancos, métodos estadísticos para la toma de decisiones.
- **Organizacionales:** la reingeniería, como las creadas para estandarizar operaciones y procesos de la tecnología como las normas ISO<sup>13</sup>.

Se dice que las TIC representan el gran paradigma del presente siglo, porque son el eje transversal de una nueva sociedad, **la nueva sociedad de la información**.

### 1.3 La Nueva Sociedad de la Información<sup>14</sup>

El mundo actual se está transformado de manera increíble. En poco tiempo hemos visto cómo las TIC han evolucionado hasta llegar a límites que hace dos décadas eran inimaginables.

La humanidad está viviendo los primeros cambios que nos llevarán hacia un nuevo concepto de vida, una nueva sociedad en donde las ideas habrán

---

<sup>13</sup> International Standardization Organization (Organización Internacional de Estandarización)

<sup>14</sup> También conocida como la Nueva Sociedad del Conocimiento

sustituido al capital (como generador de riqueza), en donde será necesario conocer la mejor forma de explotar la información, cómo convertirla en conocimiento, puesto que quizás la información llegue a convertirse en la única fuente de competitividad sostenible. Dentro de esta sociedad será necesario que las empresas y gobiernos utilicen la información de manera más intensiva, que los ciudadanos se informacionalicen, o lo que es lo mismo, que utilicen la información constantemente en los negocios, la educación, el ocio, etc. Esta sociedad ha sido denominada la **Nueva Sociedad de la Información**.

Esta nueva sociedad exigirá un cambio social radical, un cambio de valores sociales, que serán posibles únicamente de manera natural. Y será en el sector educativo en donde será más radical, puesto que se pasará del “*aprender de por vida*” al “*aprender toda la vida*”<sup>15</sup>. El cambio de la sociedad actual a la nueva sociedad de la información llevará algún tiempo, y será preciso entender o comprender por qué el conocimiento es la clave del crecimiento y la riqueza, y debemos procurar actualizar nuestros conocimientos intelectuales, pues de otra manera nos quedaremos estancados. Esta actualización debe hacerse de tal manera que el conocimiento sea propiedad de toda la sociedad y no sólo de un colectivo.

Las TIC han proporcionado una gran cantidad de posibilidades de desarrollo, pero también es cierto que esta faceta automatizadora no ha sido suficiente, ya que las máquinas han cumplido el objetivo de robotizar los procesos, pero el gran objetivo debe ser el de procurar que las máquinas nos ayuden a aprender y a optimizar el uso del conocimiento adquirido. Como se menciona arriba, el sector educativo será el más afectado en el proceso, ya

---

<sup>15</sup> Actualmente se aprende algo que será igual durante toda la vida, pero en la Nueva Sociedad de la Información, habrá que aprender continuamente, pues cada concepto se transformará en el tiempo.

que, según Cornella<sup>16</sup>, “tenemos que entender mejor cómo manejamos la información, cómo generamos conocimientos, cómo aprendemos. Debemos ser capaces de reconocer la diferencia entre modelo de transferencia de información (donde alguien emite una información dirigida al espacio, y alguien la recibe, sin que quede claro qué hace con ella) y modelos de transacción de información (se produce una sintonía entre las necesidades de información de alguien y las posibilidades informadoras de otro: la captación de conocimientos responde a una especie de conversación en la que ambas partes van modelando su mensaje según la respuesta que va recibiendo del otro)”.

En la actualidad la educación se basa en la emisión de información dirigida a un grupo de posibles receptores, pero no se tiene la certeza de que estos conocimientos sean aprovechados como se espera. En el futuro será necesario replantear el proceso, se debe encontrar la forma de que la necesidad de aprender de alguien sea satisfecha por alguien que tiene los conocimientos y que quiere enseñar. Esto será así, ya que en la nueva sociedad de la información el individuo se encontrará con una gran cantidad de medios que generen información, más de la que podrá procesar y, entonces, será muy complicado para el maestro lograr la atención del alumno, puesto que esa atención será un recurso muy escaso. Al final, la solución será la de aceptar la necesidad de realizar una *transacción* del conocimiento y no una simple *emisión*.

La información ha sido siempre un factor muy importante en las sociedades, surge entonces la pregunta obligada: ¿por qué resaltar ahora dicha importancia? La respuesta se encuentra en que en la nueva sociedad de la información se busca “una forma específica de organización social en la que la

---

<sup>16</sup> Alfons Cornella, En la sociedad del conocimiento, la riqueza está en las ideas. 1,999  
URL: [www.infonomics.net/cornella/afundesco.pdf](http://www.infonomics.net/cornella/afundesco.pdf)

*generación, proceso y transmisión de información, se convierten en las principales fuentes de productividad y poder*<sup>17</sup>. Esto significa que dentro de esta nueva sociedad será necesario buscar la forma de optimizar la explotación de la información, el proceso de convertirla en conocimiento y la infraestructura que permitirá el desarrollo de nuevos productos y servicios basados en esos conocimientos.

La humanidad ha empezado a caminar hacia la nueva sociedad de la información, lo cual se puede observar a través de los siguientes hechos:

- Las organizaciones dependen cada vez más del uso inteligente de la información y de las TIC para ser competitivas, y se van convirtiendo en organizaciones intensivas en información.
- Los ciudadanos se informacionalizan, puesto que utilizan las TIC en muchos actos de su vida diaria, y consumen grandes cantidades de información, en el ocio y el negocio. Así, los ciudadanos deben desarrollar (o potenciar, si ya las tienen) habilidades para el mejor manejo de las TIC, para no quedar apartados del mercado laboral, así como capacidades de análisis crítico para no ser manipulados informativamente.
- Está emergiendo un sector de la información, hoy disimulado dentro de la diversidad del sector servicios, pero con una entidad suficiente para convertirse en uno (quizás el mayor) de los grandes hipersectores de la economía (junto con el sector primario, el manufacturero, construcción y servicios). El sector de la información puede considerarse constituido por tres grandes segmentos: el de contenidos, o de creación de información (creación de propiedad intelectual); el de distribución de información (centros de acceso, y canales de distribución, como los

---

<sup>17</sup> Castells (1996) , “La Sociedad red“ URL: [http://es.wikipedia.org/wiki/Manuel\\_Castells](http://es.wikipedia.org/wiki/Manuel_Castells)

operadores de telecomunicaciones); y, finalmente, el de proceso de información (la industria informática).

De lo anterior se puede concluir que en el futuro las empresas (u organizaciones) tendrán que optimizar la gestión de la información y el conocimiento para lograr una ventaja sobre la competencia. Y para lograr esta ventaja, será necesario conocer qué es lo que el mercado está exigiendo y saber cómo responder para satisfacer a esta demanda, a través de una oferta basada en el desarrollo de nuevos productos y servicios, o en el mejoramiento de su imagen de marca.

La clave estará en ser capaz de explotar, de forma óptima, el recurso información. Para lograr este objetivo, las empresas se encontrarán con el problema de que necesitarán personal con una pronunciada cultura de la información, que sepan responder al reto del aprendizaje tecnológico constante. Esta claro que son muy pocos los países en donde existen las condiciones necesarias para que la gente alcance un grado de cultura informacional adecuado. Y son los gobiernos quienes se deben preocupar por proporcionar estas condiciones, para que la transición hacia esta nueva sociedad de la información no llegue a ser traumática. El sector educación es en donde se debe poner el mayor énfasis, ya que la idea es preparar a las futuras generaciones, para que puedan competir en una sociedad en donde los más preparados informacionalmente tendrán ventaja sobre quienes no han sido preparados para aprender durante toda la vida.

Estamos encaminándonos hacia una sociedad de la información, en donde quienes tengan más y mejor conocimiento (a nivel personal,

organizacional y/o social), tendrán mejores posibilidades de sobresalir, y el futuro se presenta oscuro para quienes no lo logren.

### **1.3.1 Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información**

La importancia que, a nivel mundial, ha logrado la sociedad de la información se puede palpar en el hecho de que las Naciones Unidas decidieran celebrar una **Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información -CMSI-**.

En la resolución 56/183 de la Asamblea General de las Naciones Unidas se aprobó el marco de la CMSI adoptado por el Consejo de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), teniendo la UIT la función principal y el proceso preparatorio de la CMSI.

La CMSI fue planeada para desarrollarse en dos etapas, la primera en Ginebra, acogida por el gobierno de Suiza (del 10 al 12 de diciembre de 2003). La segunda en Túnez, acogida por el gobierno de Túnez (del 16 al 18 de noviembre de 2005).

El objetivo primordial de la CMSI fue desarrollar un marco global para abordar los desafíos planteados por la sociedad de la información, esto se materializó a través de la redacción del proyecto de Declaración de Principios (visión común de los valores de una sociedad de la información) y el proyecto del Plan de Acción (que establece una ruta para aplicar dicha visión y llevar los beneficios de las TIC a las economías desfavorecidas) de la sociedad de la información, que reflejen plenamente todos los distintos intereses en juego.

Será necesario crear asociaciones estratégicas entre entidades públicas y privadas e involucrar a la sociedad civil, para lograr las metas de este ambicioso proyecto.

Los actores en la CMSI se resumen en los siguientes grupos:

- **Gobiernos:** La participación de los gobiernos en la creación de la sociedad de la información es fundamental, pues son los llamados a difundir las ventajas de dicha Sociedad a todos sus ciudadanos desarrollando políticas para enfrentar los desafíos de la sociedad de la información. Deben crear conciencia, hacer público el acceso a la información, crear las condiciones necesarias para que los beneficios de las TIC lleguen a todos los ciudadanos, logrando con ello mejorar la calidad de vida, optimizar los servicios sociales, y también un crecimiento económico.
- **Sector Privado:** Al igual que los gobiernos y la sociedad civil, el sector privado juega un papel muy activo, proporcionando un modelo económico viable para lograr los objetivos de desarrollo de un país. Además ofrece las condiciones materiales necesarias para el acceso a la información y a los servicios de valor agregado de las TIC. Su participación ayuda a impulsar el crecimiento económico, la transferencia tecnológica, el conocimiento de nuevas tecnologías y, además, estimula la creación de oportunidades de empleos altamente calificados.
- **Sociedad Civil**<sup>18</sup>: Actualmente su función principal es la de atraer la atención mundial sobre las consecuencias sociales y culturales de las tendencias actuales, además resalta la necesidad de asumir la

---

<sup>18</sup> Si bien no existe una definición unánime del concepto de sociedad civil, éste es sin embargo definido como un encuentro heterogéneo de grupos, redes y movimientos con una miríada de puntos de vista y posiciones en común.

responsabilidad democrática de las opciones estratégicas asumidas en todos los niveles de la sociedad.

- **Naciones Unidas:** La comunidad mundial, reunida en las Naciones Unidas, debe reflexionar, discutir y dar forma al destino de la sociedad mundial, en una era en la que las naciones están interconectadas como nunca antes.

Los temas más importantes que se trataron fueron los siguientes:

- Derechos humanos y derecho a las comunicaciones
- Desarrollo democrático sostenible
- Erosión de las áreas públicas de conocimiento global
- Investigación, educación y alfabetización
- Diversidad lingüística y cultural
- Potenciación de la mujer e igualdad de género
- Privacidad y seguridad; acceso a infraestructura
- Falta de afirmación, monitoreo y puesta en vigor de los acuerdos de las Naciones Unidas ya existentes

A través de la CMSI se determinó claramente que las estrategias electrónicas nacionales son la clave para alcanzar las metas, que la conexión de los centros públicos, la revisión de los programas escolares, la extensión de la cobertura de los servicios de radiodifusión de TV y radio y la promoción de un contenido multilingüe necesitan sólidos compromisos gubernamentales a nivel nacional, siguiendo una serie de valores y principios comunes.

Como resultado de la primera etapa, la Declaración contiene 11 Principios clave, y el Plan de Acción, 147 propuestas.

### 1.3.1.1 Declaración de Principios

La Declaración de Principios empieza definiendo la visión común de la sociedad de la información y, en el primer principio, resalta la función de los gobiernos y otras partes involucradas en la promoción de las TIC:

***“La función de los gobiernos y de todas las partes interesadas en la promoción de las TIC para el desarrollo.***

*Los gobiernos, el sector privado, la sociedad civil, las Naciones Unidas y otras organizaciones internacionales tienen una función y una responsabilidad importantes en el desarrollo de la sociedad de la información y, en su caso, en el proceso de adopción de decisiones. Crear una sociedad de la información cuya prioridad sea la persona supone un esfuerzo conjunto que necesita la cooperación y la asociación de todas las partes interesadas”<sup>19</sup>.*

En esta Declaración de Principios, se dan los lineamientos para que los gobiernos tomen conciencia acerca de la importancia de crear la infraestructura necesaria para poder enfrentar el desafío que la sociedad de la información supone. Recomienda que *“habría que fortalecer las entidades públicas tales como bibliotecas y archivos, museos, colecciones culturales y otros puntos de acceso comunitario para promover la preservación de los registros de documentos y el acceso libre y equitativo a la información”<sup>20</sup>.*

---

<sup>19</sup> Primer Principio, párrafo 20

<sup>20</sup> Tercer Principio, párrafo 26

Hace un especial énfasis en que *“las TIC deben utilizarse como una herramienta importante de gobierno eficaz”*<sup>21</sup>. Así también *“se insta enérgicamente a los Estados que, al crear la sociedad de la información, adopten medidas para evitar y se abstengan de adoptar medidas unilaterales no conformes con la legislación internacional y con la Carta de las Naciones Unidas, que impida la plena consecución del desarrollo económico y social de la población de los países interesados, y sea contraria al bienestar de sus ciudadanos”*<sup>22</sup>. En el Principio de Aplicaciones de las TIC, resalta que *“...las aplicaciones TIC son potencialmente importantes para las actividades y servicios gubernamentales, la atención y la información sanitaria, la educación y la capacitación, el empleo, la creación de empleos, la actividad económica, la agricultura, el transporte, la protección del medio ambiente y la gestión de los recursos naturales, la prevención de catástrofes y la vida cultural, así como para fomentar la erradicación de la pobreza y otros objetivos de desarrollo acordados ... A dicho efecto, las autoridades nacionales deben desempeñar una importante función en el suministro de servicios TIC en beneficio de sus poblaciones”*<sup>23</sup>.

En resumen, los 11 Principios clave de la Declaración son los siguientes:

1. La función de los gobiernos y de todas las partes interesadas en la promoción de las TIC para el desarrollo
2. Infraestructura de la información y la comunicación: fundamento básico de una sociedad de la información para todos
3. Acceso a la información y al conocimiento
4. Creación de capacidades

---

<sup>21</sup> Sexto Principio, párrafo 38

<sup>22</sup> Sexto Principio, párrafo 46

<sup>23</sup> Séptimo Principio, párrafo 51

5. Crear confianza y seguridad en la utilización de las TIC
6. Entorno habilitador
7. Aplicaciones de las TIC: ventajas en todos los aspectos de la vida
8. Diversidad e identidad culturales, diversidad lingüística y contenido local
9. Medios de comunicación
10. Dimensiones éticas de la sociedad de la información
11. Cooperación internacional y regional

El texto completo de la **Declaración de Principios** puede ser consultado en <http://www.itu.int/wsis/docs/geneva/official/dop-es.html>

#### **1.3.1.2 Plan de Acción**

En su introducción, el Plan de Acción plantea que *“en el presente Plan de Acción la visión común y los conceptos directores de la Declaración de Principios se traduce en líneas de acción concretas encaminadas al logro de los objetivos de desarrollo acordados a nivel internacional ... mediante la promoción del uso de productos, redes, servicios y aplicaciones basados en las TIC y para ayudar a los países a reducir la brecha digital. La sociedad de la información que prevé la Declaración de Principios se realizará en cooperación y solidariamente con los gobiernos y todos los demás interesados”*<sup>24</sup>.

Dentro de los diferentes puntos del Plan de Acción, se le asignan diferentes responsabilidades a los gobiernos, a saber:

---

<sup>24</sup> párrafo A.1 del Plan de Acción

*“Los gobiernos tienen una función dirigente que realizar en la elaboración y aplicación de ciberestrategias nacionales de gran alcance, progresivas y sostenibles”<sup>25</sup>.*

*“Todos los países deben alentar antes de 2005 la preparación de ciberestrategias nacionales, en particular las encaminadas a la creación de las capacidades humanas necesarias, habida cuenta de las circunstancias de cada país”<sup>26</sup>.*

*“Se alienta a los gobiernos a proporcionar acceso adecuado a la información de carácter público mediante los diversos recursos de comunicación, especialmente por Internet. Se alienta también a la promulgación de una legislación sobre el acceso a la información y la protección de los datos públicos, especialmente en el campo de las nuevas tecnologías”<sup>27</sup>.*

*“Los gobiernos deben promover activamente el uso de las TIC como esencial herramienta de trabajo de sus ciudadanos y autoridades locales”<sup>28</sup>.*

*“Los gobiernos y otras partes interesadas deben fomentar activamente la educación y la sensibilización de los usuarios con respecto a la privacidad de los sistemas en línea y los recursos necesarios para proteger la privacidad”<sup>29</sup>.*

*“Los gobiernos deben fomentar un marco político, jurídico y reglamentario propicio, transparente, favorable a la competencia y predecible que ofrezca los incentivos apropiados para la inversión y el desarrollo comunitario en la sociedad de la información”<sup>30</sup>.*

---

<sup>25</sup> párrafo A.3.a)

<sup>26</sup> párrafo C1.8.a)

<sup>27</sup> párrafo C3.10.b)

<sup>28</sup> párrafo C3.10.f)

<sup>29</sup> párrafo C5.12.c)

<sup>30</sup> párrafo C6.13.a)

*“Se invita a los gobiernos a:*

- i) Facilitar la creación de centros de intercambio Internet nacionales y regionales;*
- ii) Dirigir o supervisar, llegado el caso, sus respectivos nombres de dominio de nivel superior de indicativo de país (ccTLD);*
- iii) Promover la concienciación sobre Internet”<sup>31</sup>.*

*“Los gobiernos deben definir estrategias nacionales que comprendan estrategias de cibergobierno, para que la administración pública sea más transparente, eficaz y democrática”<sup>32</sup>.*

*“Implementar estrategias de cibergobierno encaminadas a la innovación y a promover la transparencia en las administraciones públicas y los procesos democráticos, mejorando la eficiencia y fortaleciendo las relaciones con los ciudadanos”<sup>33</sup>.*

*“Concebir a todos los niveles iniciativas y servicios nacionales de cibergobierno que se adapten a las necesidades de los ciudadanos y empresarios, con el fin de lograr una distribución más eficaz de los recursos y los bienes públicos”<sup>34</sup>.*

*“Apoyar las iniciativas de cooperación internacional en la esfera del cibergobierno, con el fin de mejorar la transparencia, responsabilidad y eficacia a todos los niveles de gobierno”<sup>35</sup>.*

---

<sup>31</sup> párrafo C6.13.c.i), ii), iii)

<sup>32</sup> párrafo C6.13.g)

<sup>33</sup> párrafo C7.15.a)

<sup>34</sup> párrafo C7.15.b)

<sup>35</sup> párrafo C7.15.c)

Las líneas de acción del Plan de Acción se encuentran divididas en tres grupos:

- Líneas de Acción
- Programa de solidaridad digital
- Seguimiento y evaluación

En su contenido, la Declaración de Principios y el Plan de Acción, muestran la importancia que, a nivel mundial, está tomando la sociedad de la información. Muestran también que la intervención de todos los actores es fundamental para lograr las metas propuestas, así, los gobiernos, el sector privado y la sociedad civil tienen una gran responsabilidad, tanto individualmente como en conjunto.

La orientación del presente trabajo está enfocada hacia la responsabilidad y el papel del Estado en la sociedad de la información, a través del gobierno electrónico.

El texto completo del **Plan de Acción** puede ser consultado en <http://www.itu.int/wsis/docs/geneva/official/poa-es.html>

### **1.3.1.3 La Cumbre de Túnez**

En el mes de noviembre de 2005 se realizó en Túnez la segunda fase de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información, en el que participaron Jefes de Estado y de Gobierno, así como representantes de la sociedad civil y

el sector privado de 170 países, llamada **La Cumbre de Túnez**. Los principales resultados de esta cumbre son dos documentos: **El Compromiso de Túnez** y **La Agenda de Túnez**, en donde se plasman los compromisos de los Estados miembros de la ONU respecto de la Nueva Sociedad de la Información y de las TIC.

#### **1.3.1.3.1 El Compromiso de Túnez**

Este documento, de 40 puntos, contiene el compromiso de todos los participantes de reducir la brecha digital, acercando las nuevas tecnologías a todas las naciones, a fin de construir una Sociedad de la Información justa y equitativa.

El compromiso aboga por una sociedad “*centrada en la persona, abierta a todos y orientada al desarrollo*”, y en el mismo se ha dejado muy claro que el acceso a las TIC no es un fin en sí mismo, sino una herramienta para promover el desarrollo, el crecimiento y la inclusión social.

*“Reafirmamos nuestra voluntad y nuestro compromiso de construir una Sociedad de la Información centrada en la persona, abierta a todos y orientada al desarrollo, con arreglo a los objetivos y a los principios de la Carta de las Naciones Unidas, el derecho internacional y el multilateralismo, y respetando plenamente y apoyando la Declaración Universal de los Derechos Humanos, a fin de que todos los pueblos del mundo puedan crear, consultar, utilizar y compartir la información y el conocimiento para alcanzar su pleno potencial y*

*lograr las metas y los objetivos de desarrollo acordados internacionalmente, incluidos los Objetivos de Desarrollo del Milenio*<sup>36</sup>

En cuanto a lo que al Estado se refiere, en diferentes puntos del documento se reconoce la importancia que tiene en el entorno de la Sociedad de la Información:

*“...**Reconocemos** el papel y la responsabilidad fundamental de **los gobiernos** en el proceso de la CMSI (Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información)”*<sup>37</sup>

*“Reafirmamos la decisión de proseguir nuestra búsqueda para garantizar que todos se beneficien de las oportunidades que puedan brindar las TIC, recordando que los **gobiernos** y también el sector privado, la sociedad civil, las Naciones Unidas y otras organizaciones internacionales deben colaborar para acrecentar el acceso a la infraestructura y las tecnologías de la información y comunicación...”*<sup>38</sup>

*“... Invitamos a los **gobiernos** y al sector privado a mejorar la capacidad de las pequeñas, medianas y microempresas (PMYME), ya que ofrecen el mayor número de puestos de trabajo en la mayoría de las economías...”*<sup>39</sup>

*“Instamos a los **gobiernos** a que, utilizando el potencial de las TIC, creen sistemas públicos de información sobre leyes y reglamentos, considerando un*

---

<sup>36</sup> Segundo punto del Compromiso de Túnez

<sup>37</sup> Extracto del octavo punto del Compromiso de Túnez

<sup>38</sup> Extracto del noveno punto del Compromiso de Túnez

<sup>39</sup> Extracto del duodécimo punto del Compromiso de Túnez

*desarrollo mayor de los puntos de acceso públicos y apoyando una amplia disponibilidad de esta información”<sup>40</sup>*

Las cifras que se barajan en torno a las nuevas tecnologías y a la llamada Sociedad de la Información son contundentes: el 15% de la población mundial, residente en los llamados países desarrollados, controla más del 85% de todos los recursos en telecomunicaciones.

*“Reconocemos que el acceso a la información y el intercambio y la creación de conocimientos contribuyen de manera significativa al fortalecimiento del desarrollo económico, social y cultural, lo que ayuda a todos los países a alcanzar las metas y los objetivos de desarrollo acordados internacionalmente, especialmente los de la Declaración del Milenio. Este proceso se puede mejorar eliminando las barreras que impiden el acceso universal, ubicuo, equitativo y asequible a la información. Subrayamos la importancia de eliminar estas barreras con el fin de colmar la brecha digital, especialmente las que impiden alcanzar el pleno desarrollo económico, social y cultural de los países y el bienestar de su gente, en particular, en los países en desarrollo”*

El texto completo del **Compromiso de Túnez** puede ser consultado en <http://www.itu.int/wsis/docs2/tunis/off/7-es.html>

---

<sup>40</sup> Décimo séptimo punto del Compromiso de Túnez

### 1.3.1.3.2 La Agenda de Túnez

El segundo documento nacido de la Cumbre de Túnez es la **Agenda de Túnez**, de 122 apartados, en donde se afirma el compromiso de los Estados miembros de la ONU para honrar los acuerdos alcanzados en la Cumbre de Ginebra, reafirmando la importancia de los mecanismos de financiación para colmar la brecha informática (a través de la creación de un **Fondo de Solidaridad Digital**), la cuestión de la gobernación de Internet y la necesidad de garantizar el seguimiento de las decisiones de Ginebra y de Túnez. Además se abarcan temas como políticas regionales y nacionales para desarrollar la Sociedad de la Información, usos concretos de las nuevas tecnologías y de los medios en general en áreas como la enseñanza, la medicina, la administración pública y la propagación del conocimiento entre otras vertientes.

*“Reconocemos que ha llegado el momento de pasar de los principios a la acción, considerando los trabajos que ya se han hecho para aplicar el Plan de Acción de Ginebra e identificar las esferas en las que se han logrado avances, se están logrando avances o aún no se han logrado avances”<sup>41</sup>*

*“Reafirmamos los compromisos adquiridos en Ginebra y nos basamos en ellos en Túnez centrándonos en los mecanismos de financiación destinados a colmar la brecha digital, en la gobernanza de Internet y en cuestiones conexas, así como en la implementación y el seguimiento de las decisiones tomadas en Ginebra y Túnez”<sup>42</sup>*

---

<sup>41</sup> Primer punto de la Agenda de Túnez

<sup>42</sup> Segundo punto de la Agenda de Túnez

*“Sobre la base de las conclusiones resultantes del análisis del Informe, hemos considerado mejoras e innovaciones de los mecanismos financieros, incluida la creación de un Fondo de Solidaridad Digital, según se menciona en la Declaración de Principios de Ginebra”*<sup>43</sup>

*“...La gestión internacional de Internet debería ser multilateral, transparente y democrática, y hacerse con la plena participación de los gobiernos, el sector privado, la sociedad civil y las organizaciones internacionales...”*<sup>44</sup>

*“...Exhortamos a los gobiernos y a otras partes interesadas a que fomenten, mediante la creación de asociaciones cuando sea necesario, la educación y la formación en las TIC en los países en desarrollo, mediante la aplicación de estrategias nacionales para la integración de las TIC en la educación y en el desarrollo de la mano de obra, aportando para ello los recursos necesarios...”*<sup>45</sup>

También remarca la función que los gobiernos deben tener para lograr los objetivos propuestos.

*“...Por lo tanto, en el marco de políticas de desarrollo nacionales, **los gobiernos** deben adoptar medidas para favorecer un entorno habilitador y competitivo propicio a las inversiones necesarias en infraestructuras TIC y al desarrollo de nuevos servicios...”*<sup>46</sup>

---

<sup>43</sup> Sexto punto de la Agenda de Túnez

<sup>44</sup> Extracto del vigésimo noveno punto de la Agenda de Túnez

<sup>45</sup> Extracto del quincuagésimo primer punto de la Agenda de Túnez

<sup>46</sup> Extracto del décimo cuarto punto de la Agenda de Túnez

*“...Alentamos a todos los **gobiernos** a que concedan a las TIC la prioridad que merecen en sus estrategias de desarrollo nacionales, incluidas las TIC tradicionales tales como la difusión de radio y televisión...”<sup>47</sup>*

*“Reconocemos además que en el futuro será necesaria una mayor cooperación que permita a los gobiernos cumplir en igualdad de condiciones su papel y responsabilidades en cuestiones de políticas públicas internacionales relativas a Internet, pero no en los asuntos técnicos y operacionales cotidianos, que no repercuten en temas de política internacional.”<sup>48</sup>*

El texto completa de **La Agenda de Túnez** puede ser consultado en <http://www.itu.int/wsis/docs2/tunis/off/6rev1-es.html>

### **1.3.1.3.3 Gobernanza de Internet**

Otro de los puntos tratados fue la preponderancia de Estados Unidos de América en el control de Internet a través del Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN), un organismo dependiente del departamento de Comercio de ese país, el cual es capaz de bloquear la red por el tiempo que considere conveniente, en caso lo crea necesario.

Y si bien la sociedad civil festejó la participación de Estados Unidos de América como “socia” en la cumbre mundial, una de sus principales

---

<sup>47</sup> Extracto del vigésimo punto de la Agenda de Túnez

<sup>48</sup> Sexagésimo noveno punto de la Agenda de Túnez

frustraciones es no haber podido transferir ese control a un organismo multilateral.

Sin embargo, el desafío mas urgente para las ONG's es involucrarse en el Foro de Gobernanza de Internet, creado por los gobiernos en la ronda final de negociaciones y cuya primera reunión tendrá lugar en Atenas en el segundo semestre de 2006.

“Creemos que el Foro debería tener al menos 200 miembros y ser lo mas inclusivo posible”, afirmó la presidenta<sup>49</sup> de la Conferencia de ONG's en Relación Consultiva con la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

#### **1.3.1.3.4 Un ordenador de 100 dólares**

Uno de los principales temas que centró los debates fue el Fondo de Solidaridad Digital, cuyo fin es permitir a los países en desarrollo acceder a las TIC, a través de un proyecto que ha suscitado un enorme interés: un ordenador que costará alrededor de \$ 100.00 (cien dólares de los Estados Unidos de América), desarrollado por el Instituto de Tecnología de Massachussets, como una apuesta de uno de sus fundadores, Nicholas Negroponte. Se trata de un aparato simple y robusto, que pueda recargarse en lugares donde haya problemas para conseguir corriente eléctrica, con el objetivo de producirlo en cantidades masivas y distribuirlo a entre 100 y 150 millones de estudiantes de países en vías de desarrollo.

---

<sup>49</sup> En ese momento la presidenta de dicha conferencia era Renata Bloem

El aparato incorporará el sistema operativo Linux, podrá funcionar con diversas fuentes de energía alternativas (incluida una manivela para “*darle cuerda*”), y podrá hacer casi todo, salvo almacenar grandes cantidades de información. Según Negroponte, estos portátiles permitirán a los niños y niñas de los países en desarrollo dar el salto tecnológico sin pasar por el lápiz y el papel y, al mismo tiempo, aprender aprendiendo. Para desarrollar el proyecto se ha creado una ONG denominada One Laptop Per Child (Un portátil por niño), la cual tiene previsto trabajar con los gobiernos y donantes desinteresados para que estos ordenadores lleguen a manos de niños de los países menos desarrollados y que éstos sean sus propietarios finales.

## 2 ASPECTOS GENERALES DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

### 2.1 Gobierno Electrónico

A mediados de la década de los 90 se acuñó el término gobierno electrónico (electronic government), como una manera de describir el quehacer del gobierno apoyado por las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación –TIC- (telefonía digital, celular, televisión digital, Internet, call centres, infocentros, etc.). A partir de entonces, numerosas iniciativas han sido agrupadas bajo este concepto, con especial énfasis en aquellas relativas a la relación del gobierno con los ciudadanos, al mejoramiento de las capacidades democratizadoras y, en definitiva, al incremento de la eficiencia y efectividad de las funciones gubernamentales. El objetivo del presente trabajo se centra en investigar acerca del concepto de e-gobierno (e-government), cómo puede ayudar a simplificar la vida de las personas, cómo se implementa, cuál es la situación actual de Guatemala en la materia con el fin de establecer una estrategia para la implementación de gobierno electrónico en Guatemala.

Para comprender de una mejor manera la definición del término gobierno electrónico es necesario conocer en dónde se encuentra inmerso.

El concepto de **governabilidad electrónica** (e-governance) se centra en una visión amplia de gobernabilidad, especificando cómo opera, trabaja y se organiza una sociedad, donde el gobierno debe asegurar a cada comunidad y ciudadano el acceso y participación en su red de información.

Los términos relacionados con gobernabilidad electrónica (y que nos permiten comprenderla en diferentes dimensiones) son: **democracia electrónica** (e-democracy), **adquisición electrónica** (e-procurement) y gobierno electrónico.

La democracia electrónica busca establecer una conexión entre la clase política y la ciudadanía, en aspectos que cubren las votaciones electrónicas (e-voting), las consultas ciudadanas electrónicas (e-polling) y la entrega de información. Por su parte, los sistemas de adquisición o compra electrónica están relacionados con la probidad, la libre y equitativa competencia, la disminución de costos y el aumento de la eficacia y eficiencia del gobierno al interactuar con el sector privado.

En cuanto al concepto de gobierno electrónico, se dice que es el proceso por el cual el gobierno interactúa con la ciudadanía a través de servicios de la administración pública. Existe una gran cantidad de definiciones del término gobierno electrónico, y resulta muy difícil tomar una como definitiva. A continuación se presentan algunas de las definiciones más aceptadas:

- *“e-gobierno es el proceso por medio del cual el gobierno facilita el acceso, mediante el uso de las TIC<sup>1</sup>, a los ciudadanos, organizaciones y gobierno a información, servicios y/o diálogo con la administración pública, a todos los niveles jerárquicos, organizacionales y territoriales”<sup>2</sup>.*

---

<sup>1</sup> Tecnologías de Información y Comunicación

<sup>2</sup> A. Campos, F. Castro, J. Encina, J. Matamala, Depto. Ingeniería Industrial, Universidad de Concepción, Chile, 2003. URL: [http://www.udec.cl/~javmat/ramos/tareas\\_sc/t3/t3\\_total.htm](http://www.udec.cl/~javmat/ramos/tareas_sc/t3/t3_total.htm)

- “El uso de tecnologías de información y comunicación como herramienta en la reinención de la forma en que el gobierno administra, gobierna e interactúa con sus clientes, rinde cuentas y provee servicios”<sup>3</sup>.
- *“e-gobierno es la innovación continua de los servicios, la participación de los ciudadanos y la forma de gobernar mediante la transformación de las relaciones externas e internas a través de la tecnología, el Internet y los nuevos medios de comunicación”<sup>4</sup>.*
- *“e-gobierno son los sistemas de información y las tecnologías de información y de comunicaciones (TIC) de los gobiernos, que transforman las relaciones con los ciudadanos, el sector privado y otras agencias estatales para promover el crecimiento del ciudadano, mejorar la entrega de los servicios, consolidar responsabilidades, aumentar la transparencia, y mejorar la eficacia del gobierno”<sup>5</sup>.*
- *“El e-gobierno se define como el uso de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana”<sup>6</sup>.*

Como se puede observar, el e-gobierno no es un fin, más bien es una herramienta que le sirve al Estado para modernizar los servicios que ofrece a sus clientes (ciudadanía, sector privado, sociedad civil y entidades gubernamentales), y para lograrlo las TIC resultan fundamentales. El rápido

---

<sup>3</sup> Silvana Rubino-Hallman, El Impacto Potencial de una Estrategia de Gobierno Electrónico en la Reforma del Estado y la Profundización de la Democracia en Guatemala. 2002. URL: <http://www.sat.gob.gt/pls/publico/porta1.noticias?codigo=130>

<sup>4</sup> Abraham Sotelo Nava, El e-gobierno: Estrategia para la Innovación en el Gobierno Federal URL: <http://www.narxiso.com/egob.html>

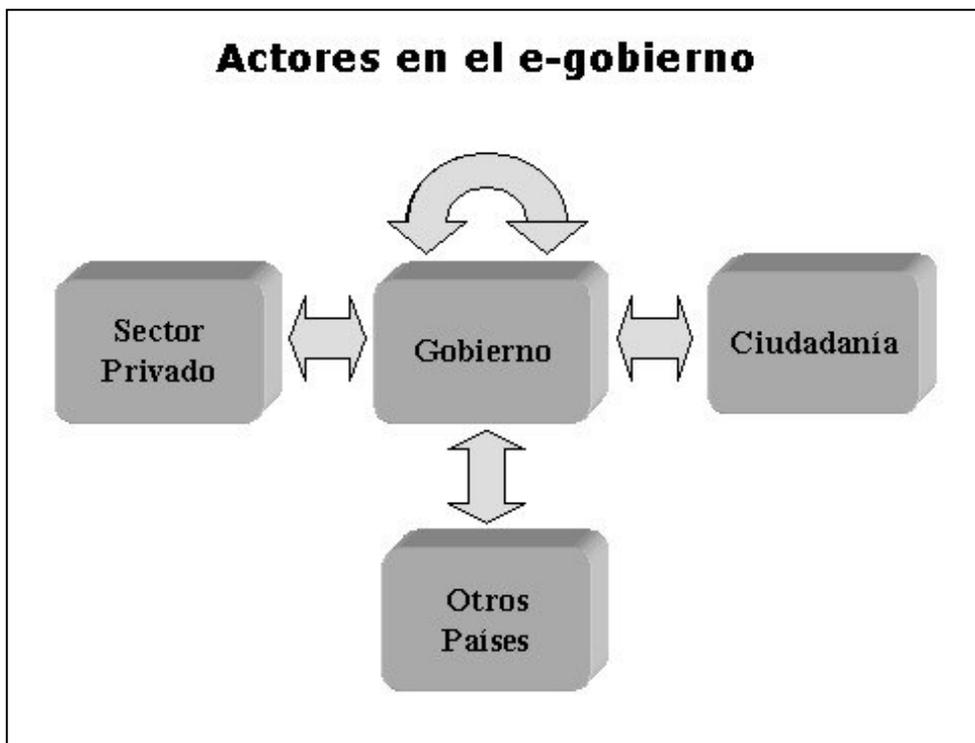
<sup>5</sup> Artículo ¿Qué es el Gobierno Electrónico?, <http://www.misiones.gov.ar/egov/>

<sup>6</sup> Definición respaldada en el sitio del Proyecto de Reforma y Modernización del Estado del gobierno chileno URL: [http://www.modernizacion.cl/gobiernoelectronico/centro\\_gobierno\\_definicion.htm](http://www.modernizacion.cl/gobiernoelectronico/centro_gobierno_definicion.htm)

avance de la tecnología representa un reto a la capacidad de respuesta de los gobiernos hacia los entes con los que interactúa.

Con la implementación de un gobierno electrónico el Estado se torna más eficaz y eficiente ante los demás, puesto que proporciona servicios de más calidad y de fácil acceso, estimula la actividad económica, apoya la rendición de cuentas, guía al ciudadano, incrementa la comunicación interna y externa del gobierno, genera certidumbre y confianza en el gobierno, informa a la población y crea un ambiente que facilita la participación de los ciudadanos.

Figura 1 **Actores que interactúan en el Gobierno Electrónico**



El tema de gobierno electrónico es manejado a nivel mundial, pero con diferente perspectiva. En los países desarrollados el avance ha sido significativo, ya que su cultura informacional es más avanzada que en el resto del mundo. En cambio en los países en desarrollo el avance es más bien lento, debido a un sinnúmero de factores.

Al final de este capítulo se presenta un análisis de la situación de gobierno electrónico en el mundo, dividido en: países desarrollados, países en desarrollo y, como caso especial, Latinoamérica.

## **2.2 Condiciones previas**

La implementación de un gobierno electrónico exige que el Estado tenga un conjunto de objetivos claros y realistas y, a partir de éstos, realice una transformación de sus estructuras, procesos y cultura de sus instituciones, además, debe tratar de lograr con esta transformación una adecuada integración con los diversos sectores de la sociedad. Todo esto con la finalidad de mejorar la relación entre el gobierno y sus clientes.

Pero el hecho de que el Estado tenga estos objetivos y la voluntad de llevar a cabo la implementación de un gobierno electrónico, no es garantía de que el o los programas de e-gobierno tendrán éxito.

Para que el Estado pueda asegurarse un buen porcentaje de éxito en la implementación de un e-gobierno, requiere cumplir con una serie de condiciones previas, las que la experiencia ha demostrado que son fundamentales. No tomarlas en cuenta resultaría ser demasiado costoso, pues

informes<sup>7</sup> realizados han demostrado que alrededor del 85% de los proyectos informáticos gubernamentales tienen algún grado de fracaso, tomando como medida el no cumplimiento de plazos de implementación, mayores costos de los presupuestados y un menor valor del esperado. Todo esto nos indica que resulta muy importante identificar estas condiciones.

Las condiciones previas deben ser vistas en dos direcciones: internas o “hacia adentro del gobierno” y externas o “hacia fuera del gobierno”.

### **2.2.1 Condiciones previas internas**

El Estado debe realizar un análisis interno para tener una perspectiva clara de su situación actual y, a partir de los resultados, definir las áreas prioritarias en donde debe empezar a trabajar para poder lograr eliminar las deficiencias detectadas. Si este análisis interno se hace de una manera seria y profunda, se conseguirá un avance muy significativo y una base sólida desde el inicio del e-gobierno.

A continuación, se presenta una lista de las prioridades previas más importantes a tomar en cuenta en el análisis interno del Estado.

---

<sup>7</sup> Informe presentado por Todd Ramsey, encargado mundial del área de gobierno de IBM

### **2.2.1.1 Liderazgo**

En todo proceso de cambio que involucre tecnología, modernización y transformación en el caso de e-gobierno, resulta muy importante contar con un liderazgo claro y fuerte. La importancia que supone la implementación de e-gobierno exige un liderazgo no sólo a nivel técnico o intermedio, también se requiere de un liderazgo político y de máxima autoridad. Sin ese liderazgo la transformación hacia e-gobierno es posible, pero demasiado lento y difícil.

### **2.2.1.2 Infraestructura mínima**

Uno de los factores críticos de éxito para un proyecto de la magnitud de un e-gobierno resulta ser la existencia de un mínimo de infraestructura de software, hardware y conectividad. Vale la pena mencionar que una simple red de computadoras no constituye un gobierno electrónico, sin embargo, un mínimo de ellas será necesario para siquiera pensar en que es posible.

Una forma recomendada para conocer en dónde se encuentra el país (o institución) en el campo de la infraestructura, es realizar un estudio de e-readiness. Este estudio puede contemplar las áreas de telecomunicaciones, infraestructura física, niveles de uso de las TIC, recursos humanos para las TIC y recursos financieros existentes y en trámite.

### **2.2.1.3 Capacidad tecnológica**

Contar con la infraestructura necesaria es muy importante, pero no hay que olvidar que toda esta infraestructura es simplemente un instrumento que estará en manos de personas que pueden o no utilizarlos de manera que maximicen su potencial de trabajo. Si estas personas no cuentan con la debida cultura informacional (se sienten atemorizados por los sistemas, carecen de la visión de qué se quiere hacer con esa infraestructura y por que, no tienen las competencias mínimas para ocuparlos, no logran ver el beneficio que trae la tecnología a su vida cotidiana y a la de los usuarios, etc.) entonces es un hecho de que no habrá e-gobierno, aunque la gente esté rodeada de todo el instrumental tecnológico que exista.

Los recursos humanos del Estado deben estar capacitados en la gestión pública moderna, lo que no significa que el Estado deba reclutar expertos fuera de su personal. Más bien, se trata de crear políticas de capacitación permanentes en las distintas áreas gubernamentales.

### **2.2.1.4 Políticas públicas**

Un proyecto de implementación de e-gobierno no puede surgir de la nada, debe responder a una política de modernización y transformación tecnológica del Estado. Y para que el proyecto de implementación logre el éxito deseado, es necesario contar con una autoridad con capacidad de coordinación interministerial y de sanción política, que a su vez tenga equipos técnicos que vayan generando las políticas públicas de apoyo. Como ejemplo

se puede mencionar el hecho de que una vez que el Estado decide “entrar” en el ambiente de Internet, requiere de una política de seguridad informática, otra de inviolabilidad de la comunicación, otra de privacidad de la información, otra de outsourcing y licitaciones, otra de financiamiento, etc. Sin estas políticas, lo avanzado puede perderse y la credibilidad del e-gobierno debilitarse.

### **2.2.2 Condiciones previas externas**

El análisis “hacia fuera” del gobierno debe ser tan serio y profundo como el análisis interno. El resultado de este análisis mostrará la situación actual de los “clientes” del Estado y de su relación con ellos. Es importante recordar que uno de los objetivos primordiales del e-gobierno es el de mejorar el nivel de vida de sus ciudadanos, organizaciones y empresas permitiendo la tramitación de manera remota, esto es, ahorro de tiempo y recursos. De nada serviría que las instituciones del Estado se encuentren listas para la implementación del e-gobierno, si sus “clientes” no podrán acceder a los beneficios de esta herramienta.

A continuación, se presenta una lista de las prioridades previas más importantes a tomar en cuenta en el análisis externo del Estado.

### **2.2.2.1 Reconocer la necesidad de nuevos y mejores servicios a los ciudadanos**

Uno de los principales desafíos a los que se debe enfrentar un gobierno a la hora de implementar un gobierno electrónico, es el de atender las expectativas y reivindicaciones de sus ciudadanos en pro de un gobierno más accesible, transparente y responsable, a la vez que puede reducir considerablemente los tiempos y gastos de trámites.

Por eso es necesario buscar la participación de los ciudadanos en el desarrollo del proyecto de gobierno electrónico, utilizando como instrumentos clave la cooperación y consulta.

Al final hay que comprender que los ciudadanos no son solo receptores, también deciden conjuntamente en los sistemas de gobierno electrónico: los servicios públicos deben estar orientados a los ciudadanos y consumidores.

### **2.2.2.2 Penetración de Internet**

Es necesario determinar el grado de penetración que tiene la Internet en el país, esta medición permitirá agrupar las áreas geográficas por su porcentaje de penetración de Internet, lo que facilitará la creación de planes a nivel nacional para corregir las desigualdades existentes en el acceso a las nuevas tecnologías, tanto a nivel de personas como de empresas. El Estado debe preocuparse por garantizar la disponibilidad de redes de telecomunicaciones que provean la conectividad básica para el intercambio de información, además

debe estimular la disponibilidad de soluciones comunitarias<sup>8</sup>, de modo que las personas puedan interactuar en las redes de información.

La idea de contar con un Estado virtual al cual nadie pueda conectarse, no solo significa un despilfarro, sino también constituye un freno al desarrollo del país, y esto puede evitarse únicamente poniendo en práctica un plan de masificación en el acceso a las TIC en general, y de Internet en especial.

### **2.2.2.3 Alianzas con agentes privados**

La función primordial del Estado es la de gobernar. Cuando el gobierno pretende ser autosuficiente (creando su propia tecnología), corre el riesgo de terminar gastando mucho dinero, lejos de los resultados esperados y con una gran frustración por el tiempo perdido. Las empresas tecnológicas privadas son las llamadas a crear sistemas y operar la tecnología, esto no significa que la relación sea sencilla. Con frecuencia resulta muy difícil que el Estado tenga alianzas con el sector privado. Normalmente las divergencias surgen por las enormes diferencias en el plano de la legislación, o de la cultura, o de asimetrías de información, etc. Sin embargo, será necesario contar con la capacidad de desarrollar una relación provechosa, productiva y transparente con verdaderos aliados en el sector privado, para tener un e-gobierno exitoso.

---

<sup>8</sup> Una solución muy frecuente en Latinoamérica son los Telecentros

#### **2.2.2.4 Estudios de mejores prácticas de Gobierno Electrónico**

Se recomienda realizar un estudio de las mejores prácticas de e-gobierno en otras instituciones o países (según sea el caso), para determinar un punto de referencia y establecer estándares, para luego enfocar los esfuerzos hacia el alcance de éstos. Es necesario tener claro que no tiene sentido querer reinventar la rueda, salvo cuando razones poderosas así lo justifiquen.

La idea es tomar como ejemplo instituciones o países similares, para que el ejercicio sea fructífero. Por ejemplo, un país en desarrollo debe tomar como referencia a otros países de un nivel de desarrollo similar al suyo, de ninguna manera podría tomar como ejemplo a un país desarrollado, pues las diferencias son abismales.

### **2.3 Componentes**

Los componentes del e-gobierno son variados, así, encontramos a los ciudadanos y demás usuarios de servicios del gobierno, los procesos que hacen posible ofrecer servicio público por medios digitales (el diseño organizacional que sostiene los procesos de transformación, recursos humanos requeridos o la administración integrada de las finanzas del Estado) y la interfase entre gobierno y ciudadanía (la dimensión Web del gobierno electrónico).

Todos estos componentes han sido agrupados de acuerdo a su naturaleza y se encuentran inmersos en los siguientes temas: entorno, características, fases o ciclo de vida, áreas y objetivos estratégicos.

### **2.3.1 Entorno**

El desarrollo de un proyecto de e-gobierno debe ser consecuente con el proceso de reforma del Estado y con la modernización de la gestión pública, buscando superar el desafío que representa lograr el objetivo de alcanzar un Estado al servicio del ciudadano, descentralizado, solidario, transparente, flexible, participativo y democrático. Y para lograrlo, el e-gobierno se debe desarrollar en los siguientes ambientes:

#### **2.3.1.1 Atención al ciudadano**

Se busca mejorar la calidad de servicio al ciudadano mediante el uso intensivo de las TIC. El objetivo es lograr nuevas formas de interacción entre el Gobierno y sus clientes (ciudadanos, empresas, inversionistas) que aprovechen las ventajas de las TIC a la vez de desarrollar los sistemas y plataformas tecnológicas que permitan al Gobierno brindar sus servicios en forma eficiente, eficaz y oportuna, logrando así profundizar la participación ciudadana en los procesos políticos.

### **2.3.1.2 Buen Gobierno**

Se busca mejorar la calidad en los procesos internos del Gobierno mediante el uso intensivo de las TIC. El objetivo es optimizar los distintos procesos internos de negocio y sistemas de comunicación de las organizaciones públicas, rediseñándolos y desarrollando sistemas y aplicaciones tecnológicas específicas, que además faciliten la integración y el uso compartido de los recursos entre los distintos organismos.

### **2.3.1.3 Desarrollo de la Democracia**

Se busca ampliar los espacios y formas de participación ciudadana y hacer más transparentes los actos de Gobierno mediante el uso intensivo de las TIC. Los objetivos son mejorar la calidad de la información que entrega el Gobierno, implementar mecanismos novedosos y atractivos de participación ciudadana y lograr mayor transparencia en los procesos y actos de los organismos y funcionarios públicos.

## **2.3.2 Características**

Las características que deben guiar todos los planes, proyectos e iniciativas relacionadas con el desarrollo del gobierno electrónico de parte de las organizaciones públicas son las siguientes:

### **2.3.2.1 Transformador**

Se debe promover el establecimiento, en la Administración del Estado, de una nueva forma de llevar a cabo los procesos, creando y modificando sustantivamente los actuales procedimientos de funcionamiento y de relación del Estado con el ciudadano, como cuestión previa a la introducción de las TIC. La orientación debe ser hacia desarrollar rediseño de procesos y no sólo a incorporar infraestructura tecnológica. Pero este rediseño de procesos debe garantizar cambios importantes en beneficio del mismo gobierno y de su interacción con sus actores sociales.

### **2.3.2.2 Al alcance de todos**

El e-gobierno debe asegurar que todos los ciudadanos tengan acceso a los servicios que se provean en forma electrónica por parte del Estado. Esta orientación apunta a que las nuevas formas de servicio deben considerar la dimensión geográfica (dónde se accede), la dimensión social (quién accede) y la dimensión horaria (cuándo se accede), asegurándose de que sea de forma equitativa.

### **2.3.2.3 Mayor beneficio**

El e-gobierno debe ser pensado en función del ciudadano, de tal manera que se debe considerar como condición de los proyectos, que el beneficio neto

que los ciudadanos experimentarán al relacionarse o demandar servicios del Estado a través de las TIC, sea superior al que recibirán de obtenerlo con unos servicios tradicionales (de forma presencial) que el Estado brinda actualmente a través de los centros de atención de los servicios públicos.

#### **2.3.2.4 Fácil de usar**

Para que el e-gobierno cumpla sus objetivos, se debe procurar que los servicios provistos mediante el uso de TIC por parte del Estado, sean simples, amigables, sencillos y fáciles de usar para los ciudadanos. Esta orientación apunta a que es clave que los ciudadanos reconozcan en el modo tecnológico de relación con el Estado, una forma notablemente más fácil, rápida y efectiva de satisfacer sus necesidades y no algo complejo y dificultoso.

#### **2.3.2.5 Seguridad, privacidad y registro**

El e-gobierno debe generar confianza en sus usuarios. Por tal motivo se debe disponer de sistemas de autenticación de las personas acordes a los niveles de seguridad requeridos según los tipos de información y transacciones. La idea es cumplir con estándares de privacidad de las personas en el acceso a la información y en las transacciones que se efectúen. De igual manera, se debe mantener un registro de auditoría de las transacciones que se realicen.

### **2.3.2.6 Desconcentración**

Se debe asegurar que cada institución sea responsable de la administración, mantenimiento y actualización de sus aplicaciones dentro del gobierno electrónico, salvo en aquellas situaciones que involucre la participación de varias instituciones. En todo caso se debe buscar que los sistemas sean compatibles entre las distintas instituciones y pueda existir desarrollo de proyectos conjuntos que favorezcan la interoperabilidad al interior del sector público.

### **2.3.2.7 Sector privado**

Como se mencionó arriba, la función primordial del Estado es la de gobernar, para la implementación de servicios, así como la formación y capacitación de funcionarios y ciudadanos, debe apoyarse en el sector privado, en la medida que sea conveniente (técnica y económicamente), y para ello debe llevar a cabo procesos competitivos que promuevan la transparencia. Sin embargo, la propiedad y el uso de la información estarán siempre reservados al Estado y al ciudadano a quien pertenece.

### **2.3.2.8 Competencia electrónica**

Se deben validar las transacciones que se realicen electrónicamente, independientemente de la jurisdicción territorial de las instituciones públicas, en

todos los casos en que no sea relevante la consistencia entre la jurisdicción y la residencia de las personas. Asimismo, se deberán validar las transacciones realizadas las 24 horas del día durante los 7 días de la semana, por lo que se deberán revisar las normas correspondientes.

### **2.3.3 Fases o ciclo de vida**

Los órganos de la administración del Estado deben asumir el desarrollo de un proyecto de gobierno electrónico como un proceso evolutivo, el cuál debe comprender las siguientes fases (o ciclo de vida del proyecto):

#### **2.3.3.1 Inicial**

Representa el estado preliminar, en el que no existe comunicación electrónica en ninguna dirección.

#### **2.3.3.2 Presencia**

Esta fase representa un primer acercamiento a las nuevas tecnologías, es la mera presencia en Internet, un sitio Web informativo que ofrece servicios con la capacidad de proveer esencialmente información sobre su acción al ciudadano (datos corporativos, direcciones, tipos de actividades, información de cómo contactar con la entidad, etc.), es decir, existe información el línea. Sin

embargo, el contacto se realiza por teléfono o correo convencional (no correo electrónico); el sitio Web es básico.

### **2.3.3.3 Interacción**

Para ampliar la oferta se facilitan no sólo informaciones sino también servicios a través de Internet y otros canales interactuando con el ciudadano, utilizando comunicaciones simples entre el servicio prestado y el ciudadano; se estimula el canal de retorno para recibir retroalimentación por parte del usuario; incorpora esquemas de búsquedas básicas; permite, por ejemplo, la descarga de archivos y formularios y el uso de correo electrónico; se establecen comunicaciones personalizadas con usuarios individuales. Se pretende ofrecer un servicio cada vez mas personalizado según el perfil del usuario.

### **2.3.3.4 Transacción**

Incluye una interacción electrónica bidireccional entre el ciudadano y el servicio prestado, en forma alternativa a la atención presencial en las dependencias de la Institución. Es decir, la oferta de transacciones a través de Internet u otro medio electrónico tiene como objetivo, por un lado, evitar que el usuario final tenga que presentarse en las oficinas de la entidad para cualquier trámite y, por otro lado, se pretende agilizar la gestión interna de las administraciones.

### **2.3.3.5 Transformación**

Considera cambios en los servicios prestados para proveer aquellas prestaciones que componen su misión crítica en forma electrónica, y la introducción de aplicaciones que administran la entrega de prestaciones a los ciudadanos. En esta fase se logra la total adaptación de los procesos internos de las administraciones a una gestión multicanal e inter-administración.

### **2.3.3.6 Gobierno Electrónico unificado**

Esta fase final se caracteriza por la existencia de una ventanilla única para la realización de cualquier trámite e involucra que todas las redes y/o prestaciones de servicios a disposición en las instituciones públicas estén interconectadas.

Figura 2. Fases del proceso de e-gobierno.

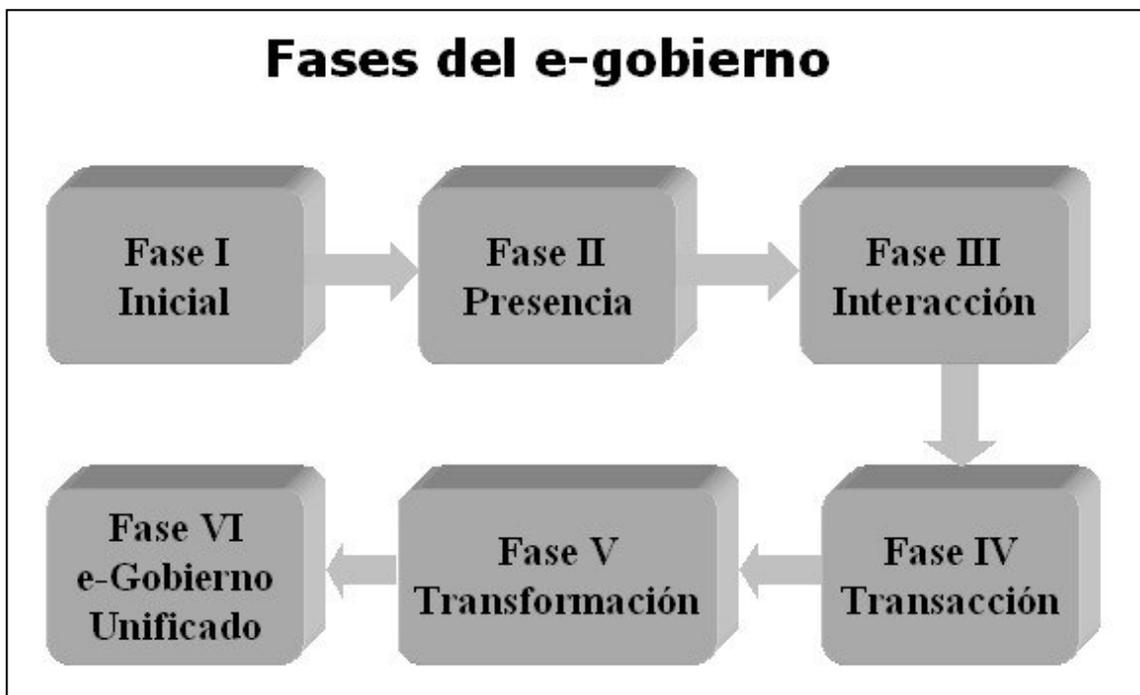
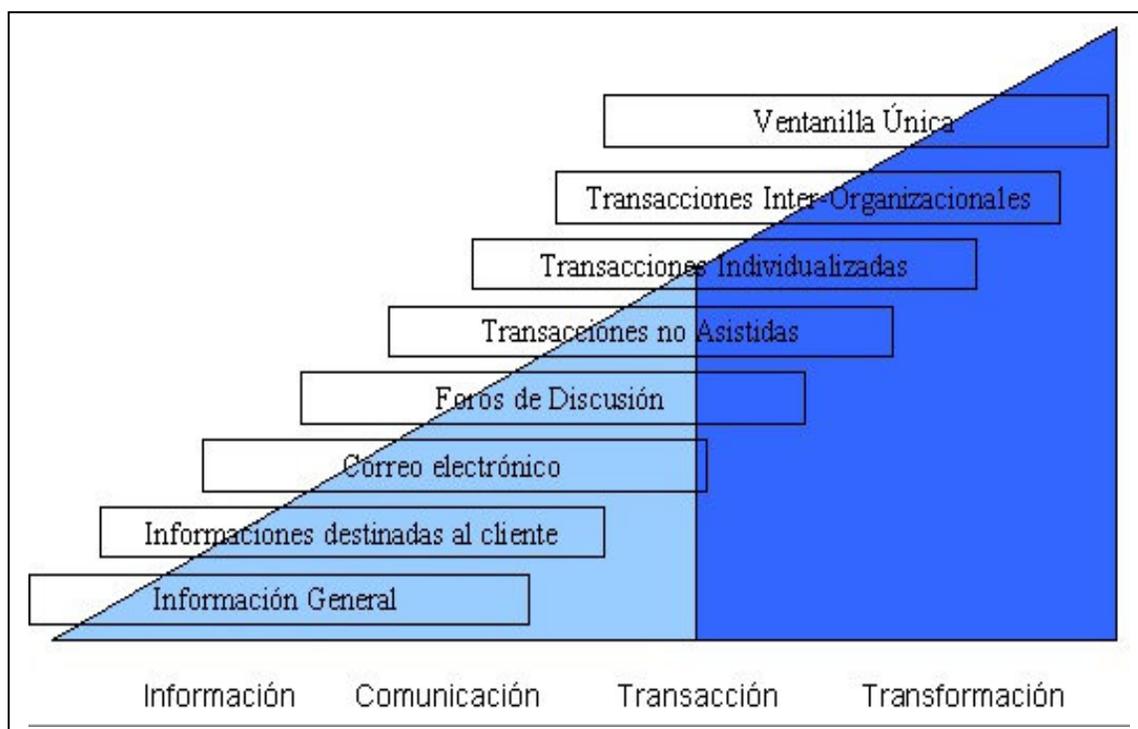


Figura 3. Estructura de la Ventanilla Única para el ciudadano.



## 2.4 Gobierno Electrónico en los países desarrollados

En los países desarrollados el gobierno electrónico ha tenido un avance significativo, debido a que en ellos se cuenta con un alto porcentaje de acceso a las TIC, la brecha digital es muy baja, además la cultura informacional de sus ciudadanos es muy alta, las infraestructuras gubernamental y privada son de primer nivel, lo que conlleva a que las personas tengan mayor facilidad de acceso a los medios puestos a su disposición por el gobierno. Actualmente Canadá, Estados Unidos, los países escandinavos, algunos países asiáticos y la mayoría de países europeos se encuentran a la vanguardia en el tema de gobierno electrónico.

A partir de 1995, en estos países, se inició el lanzamiento en la administración pública municipal con sitios Web, que copiaban información institucional y reflejaban su estrategia de comunicación. Sin embargo, debido a la evolución de las aplicaciones vía Internet, en 1998 comenzó la interacción sumada a la incorporación de las bases de datos, en el 2000 las transacciones reforzaron la privacidad y seguridad brindando un *“auto servicio”* al ciudadano. Más recientemente se inició la etapa de la transformación con estructuras de trabajo pensadas para la administración de los portales, servicios integrados con todas las oficinas, nuevas aplicaciones, contenidos monitoreados y actualización diaria, entre otras muchas virtudes. Por supuesto que de 1995 a la actualidad han habido enormes progresos en las aplicaciones por Internet. Al principio tener un sitio Web era la mejor opción, y hoy no llega ni a ser la mínima opción. Aunque esto (tener un sitio Web) es el primer paso para seguir una estrategia de gobierno electrónico.

Más adelante -en el capítulo 3- se muestran ejemplos de las mejores prácticas de gobierno electrónico en los países desarrollados.

## **2.5 Gobierno Electrónico en los países en desarrollo**

La situación en los países en desarrollo, respecto del gobierno electrónico, es bastante diferente. En estos países la brecha digital es muy grande, la cultura informacional es muy pobre, la infraestructura gubernamental está muy atrasada (la infraestructura privada, en algunos casos, se encuentra con un avance aceptable), además, en la mayoría de estos países, los gobiernos aún no definen una estrategia para la implementación de gobierno electrónico. Todo esto tiene como consecuencia que los gobiernos no proporcionen soluciones digitales para modernizar la relación con sus clientes, y aunque esto se diera, la mayoría de la población no cuenta con los conocimientos mínimos necesarios para su uso ni la facilidad de acceso a esas herramientas. El obstáculo más grande al que se enfrentan los gobiernos de estos países es el de la compra y el despliegue de las TIC.

Sin embargo, en algunos países en vías de desarrollo los gobiernos han avanzado significativamente en la implementación de gobierno electrónico, como casos concretos se pueden mencionar Chile, Egipto, México, Qatar, Arabia Saudita, Malasia y otros.

## 2.6 Gobierno Electrónico en Latinoamérica

Debido a que los países latinoamericanos se encuentran en la lista de países subdesarrollados, es fácil comprender el hecho de que el desarrollo de gobierno electrónico sea notoriamente lento. El escaso porcentaje de acceso a Internet que existe en este lado del mundo es, quizás, la razón por la cual los gobiernos no invierten recursos (humanos y económicos) en unos servicios que lograrían ser accedidos por un bajísimo porcentaje de la población. Sin embargo, en algunos países se han logrado avances significativos en el tema, así, Brasil, Chile, México y Argentina son los mejores ejemplos a tomar en cuenta.

La tarea que se debe desarrollar en América Latina es la de procurar una planificación eficaz, a ejecutarse en el mediano y largo plazo. Y en esta planificación, se debe motivar la innovación (premiándola, no reprimiéndola), desde el punto de vista de cambiar la cultura de trabajo y la renovación de los procesos, aceptar y promover las mejoras (pequeñas o grandes) basadas en las TIC en los procedimientos. Es indispensable abandonar la costumbre de que en la administración pública “*se hace lo estrictamente necesario*”, deben agilizarse y hacer eficientes los procedimientos estatales auxiliándose de la automatización y el autoservicio, se debe eliminar la fragmentación de la burocracia creando coordinación entre las diferentes instituciones de gobierno, crear normas simples y racionales (reformando también las actuales) que regirán al gobierno electrónico, además se debe facilitar y abaratar el acceso de los ciudadanos a la información aprovechando la Internet.

Se debe tener especial cuidado en que el gobierno electrónico no termine siendo simplemente la automatización de viejos vicios. Por eso, el Estado

debe preocuparse en mejorar y transformar sus servicios antes, no hacerlo implicaría trasladar los vicios burocráticos a la red. En resumen, lo que se necesita es hacer una reingeniería en el quehacer del Estado.

Al final, el objetivo debe ser el de recuperar la confianza de los ciudadanos en el Estado y transformar esa confianza en un valor agregado, que contribuya al crecimiento económico, al desarrollo humano y social, así como en materia de orden y respeto.



### 3 MEJORES PRÁCTICAS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN OTROS PAÍSES

#### 3.1 Índice de Desarrollo Humano

El proceso de ampliación de las posiciones de la gente y el nivel de bienestar que logran, se encuentra en el centro del concepto de desarrollo humano. Esas opciones no son ni finitas ni estáticas, pero independientemente del nivel de desarrollo, las tres opciones esenciales en una sociedad son: vivir una vida larga y saludable, adquirir conocimientos y tener acceso a los recursos necesarios para tener un nivel decente de vida.

Desde 1990, el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo –**PNUD**– publica anualmente el informe sobre Desarrollo Humano. Este informe permite conocer y comparar la situación de los países en materia de desarrollo humano, entendido como el proceso de ampliar las oportunidades de las personas de tener una vida plena y creativa. Cada año, el informe analiza un tema específico en relación con el desarrollo humano (para el 2005 el tema fue “***La Cooperación Internacional ante una encrucijada ayuda al desarrollo, comercio y seguridad en un mundo desigual***”). Además del informe mundial, desde 1994 se han editado informes nacionales para más de 120 países.

El Índice de Desarrollo Humano –IDH– es un indicador que permite medir los avances de una sociedad en materia de desarrollo humano. Este índice se basa en el trabajo realizado desde finales de la década de los sesenta por el

Premio Nóbel de Economía Amartya Sen. El IDH mide tres aspectos del desarrollo humano: longevidad, conocimientos y acceso a recursos. Como indicadores de estas dimensiones se toman en cuenta la esperanza de vida al nacer, las tasas de alfabetización y matriculación escolares y el PIB per cápita, respectivamente. El IDH permite hacer mediciones a lo largo del tiempo y comparar resultados con el resto de los países incluidos en el cálculo del IDH mundial.

El IDH mide los adelantos de un país en tres aspectos básicos para el desarrollo de los individuos:

- **Una vida larga y saludable (Salud)**, medida por medio de la esperanza de vida al nacer.
- **Conocimientos socialmente valiosos (Educación)**, medidos con la tasa de alfabetización de adultos y la combinación de matriculación en educación primaria, secundaria y terciaria.
- **Un nivel de vida decoroso (Ingresos)**, medido por el PIB per cápita –en dólares ajustados por paridad de poder de compra.

El IDH incluye un subíndice para cada uno de sus tres componentes (índice de esperanza de vida, índice de educación e índice de PIB per cápita). Cada uno de estos subíndices tiene un valor mínimo y un valor máximo, tomando como base los valores establecidos por el PNUD en el informe mundial de desarrollo humano.

En la construcción del IDH, cada uno de los subíndices que lo componen tiene el mismo peso (33.33%). El IDH es un promedio de los subíndices de esperanza de vida, educación y PIB per cápita, que puede ubicarse entre los

valores de 0 y 1, mientras más cercano a 1 sea su valor, más próximo se encuentra un país de alcanzar una calidad de vida óptima.

Inicialmente el informe de PNUD clasificó, mediante el IDH, a 130 países en tres niveles: desarrollo humano alto, medio y bajo. A partir de 1992, la escala se amplió a 175 países del mundo.

En el apéndice I se incluye una clara descripción de cómo se calcula el Índice de Desarrollo Humano (IDH).

### **3.1.1 El informe 2005**

El informe 2005 es encabezado por Noruega con un IDH de 0.956 y lo cierra Sierra Leona con 0.273, lo que nos da una buena idea de la brecha que existe entre los países mas desarrollados con los menos desarrollados.

En este informe, Guatemala aparece en el puesto 117, con un IDH asignado de 0.663, lo cual nos coloca en la parte baja del nivel de países con un índice de desarrollo humano medio, superando únicamente a Haití (puesto 153, IDH 0.475) en el hemisferio. Es importante resaltar que Guatemala ha subido cuatro puestos con relación al informe anterior, que era el 121 con un IDH de 0.649, lo que indica que no se está realizando el esfuerzo necesario para mejorar el desarrollo de nuestro país.

Este aspecto es preocupante, ya que este pequeño avance significa que en Guatemala no se están mejorando debidamente las condiciones de desarrollo que mide el IDH, así, la esperanza de vida al nacer, la educación de

la población y sus ingresos han sufrido un deterioro sustancial en un corto período.

El informe 2005 presenta los siguientes valores de IDH para Guatemala:

Tabla I. **Valores de IDH en el 2005 para Guatemala, según informe de PNUD**

<b>ÍNDICE</b>	<b>VALOR</b>
Clasificación según el IDH	117
Esperanza de vida al nacer (en años) 2002	67.3
Tasa de alfabetización de adultos (% de 15 años y mayores) 2002	69.1
Tasa bruta combinada de matriculación en escuelas primarias, secundarias y terciarias. (%) 2001 / 02	61
PIB per cápita	4.148
Índice de esperanza de vida	0.70
Índice de educación	0.66
Índice del PIB	0.62
Valor del índice de desarrollo humano (IDH) 2002	0.663
Clasificación del PIB per cápita (PPA en USD) menos clasificación del IDH	-11

En lo que respecta a la tecnología (difusión y creación), las variables a medir son:

- Líneas telefónicas básicas (por cada mil habitantes)
- Abonados a teléfonos celulares (por cada mil habitantes)
- Usuarios de Internet (por cada mil habitantes)
- Patentes otorgadas a residentes (por cada millón de habitantes)
- Recaudación por concepto de regalías y derechos de licencias (USD por persona)
- Gasto en investigación y desarrollo I + D (porcentaje del PIB)
- Investigadores en I + D (por cada millón de habitantes)

Para el caso de Guatemala el informe presenta los siguientes valores:

Tabla II. **Valores de difusión y creación de tecnología en el 2005 en Guatemala, según informe de PNUD**

<b>INDICE</b>	<b>VALOR</b>
Líneas telefónicas básicas (por cada 1000 habitantes)	77
Abonados a teléfonos móviles (por cada 1000 habitantes)	165
Usuarios de Internet (por cada 1000 habitantes)	..
Patentes otorgadas a residentes (por cada millón de habitantes)	..
Recaudación por concepto de regalías y derechos de licencias (US\$ por persona)	0.0
Gasto en investigación y desarrollo ( <b>I + D</b> ) (% del PIB)	..
Investigadores en I + D (por cada millón de habitantes)	..

Aquí los valores “..” significan que no se tiene un dato acerca del índice. Lo que es muy preocupante, ya que esto quiere decir que en Guatemala no se tiene un registro de estos índices para poder proporcionarlos al PNUD.

Aunque otras estadísticas muestran ligeras diferencias, algunas pueden llegar a ser significativas. Por ejemplo, para el porcentaje de usuarios de Internet, la **IWS**<sup>1</sup> muestra que en Guatemala había (en el 2005) 756,000 habitantes con acceso a Internet, lo que representaba el 6.1 % de la población.

A continuación se muestra un comparativo de los países centroamericanos con relación al Índice de Desarrollo Humano:

Tabla III. **Comparativo de Índice de Desarrollo Humano (IDH) de los países centroamericanos en el 2005.**

**Índice de Desarrollo Humano**

Vigilancia del desarrollo humano: ampliar las alternativas de la gente...

Clasificación según el IDH	Valor del índice de desarrollo humano IDH	Esperanza de vida al nacer (años)	Tasa de alfabetización de adultos (% de personas de 15 años y mayores)	Tasa bruta combinada de matriculación en primaria, secundaria y terciaria (%)	PIB per cápita (PPA en US\$)	Índice de esperanza de vida	Índice en educación	Índice del PIB	Clasificación según PIB per cápita (PPA en US\$) menos clasificación según IDH
<b>DESARROLLO HUMANO ALTO</b>									
47 Costa Rica	0.838	78.2	95.8	68	9.606	0.89	0.87	0.76	10
56 Panamá	0.804	74.8	91.9	79	6.854	0.83	0.88	0.71	17
<b>DESARROLLO HUMANO MEDIO</b>									
91 Belice	0.753	71.9	76.9	77	6.95	0.78	0.77	0.71	-19
104 El Salvador	0.722	70.9	79.7	68	4.781	0.76	0.76	0.65	0.5
112 Nicaragua	0.69	69.7	76.7	69	3.262	0.75	0.74	0.58	4
116 Honduras	0.667	67.8	80	62	2.665	0.71	0.74	0.55	3
117 Guatemala	0.663	67.3	69.1	61	4.148	0.7	0.66	0.62	-11

Comparativo del Índice de Desarrollo Humano (IDH) de los países centroamericanos

<sup>1</sup> Internet World Stats

<http://www.ciberamerica.org/Ciberamerica/Castellano/Areas/sociedad/comunicacion/internet/numeroporcentajesdeusuarioseniberoamerica.htm>

Como se puede observar, únicamente Costa Rica y Panamá (puestos 47 y 56, respectivamente) se encuentran en el nivel de desarrollo humano alto. Guatemala ocupa el último puesto de los países centroamericanos, lo cual debe ser motivo de preocupación para el Estado guatemalteco.

### **3.2 Foro Económico Mundial (FEM)<sup>2</sup>**

El Foro Económico Mundial es la principal sociedad global de líderes de negocios, de gobierno, intelectuales y de otros líderes de la sociedad civil, cuya misión es mejorar la situación económica en el ámbito internacional. Es una organización de asociados internacionales, independiente, imparcial y no lucrativa, sin vínculos políticos, de partido o intereses nacionales, proporciona un marco de colaboración para los líderes mundiales donde tratar temas globales, sobre todo para sus miembros corporativos.

A través de sus informes y actividades, el Foro Económico Mundial identifica impedimentos al crecimiento y ayuda a estimular el desarrollo de estrategias relevantes para lograr progreso económico sostenible. El equipo del Programa Global de Competitividad (PGC)<sup>3</sup> trabaja con líderes académicos globales para asegurar que incorpora a sus informes lo último en pensamiento e investigación. El Reporte Global de Competitividad (RGC)<sup>4</sup> es la publicación principal del Programa Global de Competitividad. Este estudio anual es una herramienta valiosa para moldear política económica y guiar las decisiones de

---

<sup>2</sup> WORLD ECONOMIC FORUM (WEF)

Constituido como fundación desde 1971, su lema es "Entrepreneurship is in the global public interest.", que puede ser interpretado como "Crear nuevos negocios y oportunidades es algo de interés público y global".

<sup>3</sup> Global Competitiveness Program (GCP)

<sup>4</sup> Global Competitiveness Report (GCR)

inversión. Es una de los monitores líderes mundiales de la condición competitiva de las economías. Es la evaluación más comprehensiva y autoritaria de las fortalezas y debilidades comparativas de las economías nacionales, usada por líderes de la industria, el gobierno y la academia.

### **3.2.1 El Reporte Global de Competitividad**

El Reporte Global de Competitividad es el producto más importante que publica el Foro Económico Mundial, y es el informe mundial más prestigiado sobre competitividad, definida como “*el conjunto de instituciones, políticas y factores que determinan el nivel de productividad de los países*”<sup>5</sup>. La productividad refleja el nivel sustentable de prosperidad (crecimiento) que puede alcanzar la economía de un país y la competitividad de las economías produce mayores niveles de ingresos para los ciudadanos de los países.

La metodología del Reporte Global de Competitividad está compuesta por tres “pilares”, los cuales son ampliamente aceptados como críticos para el crecimiento económico: la calidad del ambiente macroeconómico, el estado de las instituciones públicas del país, y, dada la creciente importancia de la tecnología en el proceso de desarrollo, el estado de preparación tecnológica del país. El informe es único debido a que la metodología utilizada para calcular la posición del país combina datos públicos con encuestas que capturan la percepción y observación de líderes de las empresas operando en dicho país.

---

<sup>5</sup> Universidad Adolfo Ibañez. URL: [http://www.uai.cl/p4\\_home/site/pags/20031021124627.html](http://www.uai.cl/p4_home/site/pags/20031021124627.html)

El Reporte Global de Competitividad fue publicado por primera vez en 1979 y su alcance se ha expandido todos los años, extendiéndose a 117 economías mayores y emergentes. Este informe se produce en colaboración con líderes académicos y una red global de 122 institutos aliados.

Incluye 2 ranking tradicionales: **Índice de Crecimiento Competitivo**<sup>6</sup> e **Índice de Competitividad Comercial**<sup>7</sup> y, desde el 2005, un ranking nuevo: **Índice Global de Competitividad**<sup>8</sup>.

El Índice de Crecimiento Competitivo aborda los factores claves de competitividad macroeconómica, y los mide en 3 elementos:

1. Ambiente Macroeconómico
2. Instituciones Públicas
3. Nivel de Tecnología

En las economías más atrasadas cada factor es ponderado en 1/3. En las economías más adelantadas la ponderación es de 1/4 para los dos primeros y de 1/2 para el tercero.

Es importante resaltar el hecho de que los países nórdicos se mantienen a la cabeza del ranking del Índice de Crecimiento Competitivo: Finlandia (1), Suecia (3), Dinamarca (5), Noruega (6) e Islandia (10). En tanto Estados Unidos (2) ve opacada su superioridad tecnológica por su débil rendimiento en instituciones públicas y estabilidad del ambiente macroeconómico. China (46) continúa con un desempeño mixto, ya que su macroeconomía estable es

---

<sup>6</sup> Growth Competitiveness Index (GCI)

<sup>7</sup> Business Competitiveness Index (BCI)

<sup>8</sup> Global Competitiveness Index (GlobalCI)

contrastada por debilidades institucionales. En Europa hay un avance notable del Reino Unido (11) y Estonia (20) es la mejor ubicada dentro de los países que se unieron recientemente a la Unión Europea. Japón (9) continua escalonando posiciones, debido al aumento de la confianza empresarial y mejoría de la transparencia del sector público.

Las economías de América Latina exhiben en general un empeoramiento de los niveles de competitividad. Solo tres (Chile, Argentina y Costa Rica) mejoran y el resto retrocede. Chile es el tercer país a nivel mundial que más avanza.

El Índice de Competitividad Comercial aborda los factores claves de competitividad microeconómica, y mide 2 elementos:

1. La sofisticación de las operaciones y estrategias empresariales
2. El ambiente de negocios existente en cada país

La ponderación de los dos factores no difiere entre los tipos de economía: 7/10 para el primero y 3/10 para el segundo.

El Índice Global de Competitividad se construye a partir de 3 principios:

1. La existencia de 12 pilares básicos de competitividad.
2. La diferenciación de etapas de desarrollo: economías impulsadas por aumentos en factores productivos<sup>9</sup>, economías impulsadas por

---

<sup>9</sup> factor driven economies

mejoras de eficiencia<sup>10</sup> y economías impulsadas por la innovación<sup>11</sup>

3. La transición gradual entre las etapas anteriores

La agrupación de los pilares de competitividad es la siguiente:

**1. Requerimientos básicos**

- Instituciones
- Infraestructura física
- Estabilidad macroeconómica
- Seguridad
- Capital humano básico

**2. Requerimientos de eficiencia**

- Capital humano avanzado
- Eficiencia en el mercado de bienes
- Eficiencia en el mercado financiero
- Eficiencia en el mercado de trabajo
- Disponibilidad tecnológica
- Tamaño y apertura de los mercados

**3. Requerimientos de innovación**

- Sofisticación de los negocios
- Innovación

---

<sup>10</sup> efficiency driven economies

<sup>11</sup> innovation driven economies

### 3.2.2 Foro Económico Mundial 2006

La reunión anual del Foro Económico Mundial es la principal cumbre de debate del mundo sobre temas empresariales. Reúne a líderes empresariales, sociales y gubernamentales de más de 100 países para fijar la agenda mundial, identificar los nuevos problemas y retos, y participar en debates, iniciativas y acciones.

En el 2006 dicha reunión se llevó a cabo en Davos, Suiza, del 25 al 29 de enero y el tema fue: “**La creatividad imprescindible**” y parte de la premisa de que los supuestos sobre los que los dirigentes se han basado para tomar decisiones a lo largo de los últimos 5 o 7 años ya no son válidos. La relación entre crecimiento económico y creación de trabajo está cambiando, y el conocimiento y la tecnología de la información se globalizan y comercializan rápidamente en un contexto donde la incertidumbre, el riesgo y la duda van en aumento. A pesar de estos cambios en el entorno global, o quizás precisamente debido a ellos, existe una gran oportunidad para las empresas con espíritu innovador y creativo.

Dicho de otro modo: **la creatividad es imprescindible.**

La reunión anual del 2006 contó con 2,300 participantes, incluidos 15 jefes de Estado o de gobierno, 60 ministros, 23 líderes religiosos, 13 líderes sindicales así como más de 30 representantes de organizaciones no gubernamentales. Aproximadamente el 50% de ellos son líderes empresariales procedentes principalmente de los miembros del foro, 1,000 de las compañías más importantes del mundo en todos los sectores.

La reunión anual empezó con el “gran debate”, una sesión interactiva en la que los participantes intercambiaron puntos de vista y experiencias. Después, el programa trató cinco de los principales de la agenda global de 2006: “La emergencia de China y la India”, “La transformación del panorama económico”, “Nuevos paradigmas y cambio de actitud”, “Creación de futuros puestos de trabajo” e “Identidades y pugnas regionales”.

Para el caso de Guatemala, el Índice Global de Competitividad muestra los siguientes datos:

**Tabla IV. Valores del Global Competitiveness Index 2006 para Guatemala**

País	INDICE GLOBAL		TRES SUBINDICES					
			Requerimientos Básicos		Reforzadores de Eficacia		Factores de Innovación	
	Clasificación	Puntaje	Clasificación	Puntaje	Clasificación	Puntaje	Clasificación	Puntaje
.....								
.....								
Kenya	93	3.52	108	3.67	83	3.29	51	3.72
Pakistan	94	3.51	105	3.70	87	3.25	63	3.57
<b>Guatemala</b>	<b>95</b>	<b>3.50</b>	<b>90</b>	<b>4.04</b>	<b>103</b>	<b>2.93</b>	<b>94</b>	<b>3.08</b>
Nicaragua	96	3.48	91	4.02	97	2.99	107	2.79
Honduras	97	3.47	83	3.92	110	2.77	104	2.93
.....								
.....								

Guatemala ocupa el lugar número 95 (de 117 países, en el hemisferio supera únicamente a Nicaragua, Honduras, Bolivia y Paraguay), lo que nos da una idea de la situación de nuestro país en materia de competitividad económica.

El informe también hace una comparación con los países latinoamericanos y del Caribe, tal y como se muestra a continuación:

Tabla V. **Competitiveness Rankings 2006 para Guatemala (comparada con los demás países de latinoamérica y el Caribe)**

	Clasificación dentro de 117 países	Clasificación dentro de 21 países de latinoamérica y el caribe
<b>Global Competitiveness Index 2006</b>	95	16
<b>Requerimientos Básicos</b>	90	16
1er Pilar: Instituciones	113	18
2do Pilar: Infraestructura	93	16
3er Pilar: Macroeconomía	64	11
4to Pilar: Salud y Educación Primaria	73	19
<b>Reforzadores de Eficacia</b>	103	18
5to Pilar: Educación Superior y Especialización	102	20
6to Pilar: Mercado Eficiente	107	16
7mo Pilar: Disponibilidad Tecnológica	83	15
<b>Factores de Innovación</b>	94	15
8vo Pilar: Sofisticación de Negocios	83	14
9no Pilar: Innovación	103	14

Tabla xx Competitiveness Rankings para Guatemala (Comparada con los demás países de latinoamérica y el caribe)

La competitividad económica de Guatemala muestra que, globalmente, es al nivel de instituciones (puesto 113) en donde el país muestra su punto más bajo y en infraestructura el punto más alto (puesto 93), pero con respecto a Latinoamérica y el Caribe, es en educación superior y especialización (puesto 20) en donde muestra su punto más bajo y en macroeconomía el punto más alto (puesto 11).

Es importante resaltar que en cuestión de Disponibilidad Tecnológica, Guatemala muestra una posición muy por debajo comparada con el resto de países latinoamericanos, ya que este factor afecta también a las TIC, que es un componente primordial para implementar el gobierno electrónico en el país. Lo que significa que es un aspecto al que el Estado debe poner mucho interés para poder cumplir con los requerimientos de las etapas primarias para el establecimiento del gobierno electrónico.

El siguiente cuadro muestra la situación de Guatemala con respecto de los demás países de Latinoamérica comparando los índices de educación superior

y capacitación, eficiencia de mercado y preparación tecnológica (este último mide el nivel de la infraestructura de las TIC en cada país).

**Tabla VI. Grado y posición 2006 de Latinoamérica y el Caribe en el subíndice de Requerimientos y Eficiencia**

País	Subíndice de Requerimientos de Eficiencia			Pilares Componentes		
	Punteo	Puesto dentro de los 21 países LA y del Caribe	Puesto dentro de los 117 países	Educación Superior y Capacitación	Eficiencia de Mercado	Preparación Tecnológica
Chile	4.490	1	31	4.45	4.86	4.16
Costa Rica	3.900	2	50	4.08	4.04	3.58
Brasil	3.890	3	51	4.19	4.14	3.35
Jamaica	3.870	4	52	3.75	4.15	3.71
Argentina	3.810	5	57	4.68	3.65	3.11
México	3.730	6	61	3.79	4.08	3.32
Panamá	3.640	7	65	3.75	4.06	3.10
Trinidad y Tobago	3.630	8	66	3.71	4.04	3.14
Colombia	3.630	9	67	3.83	4.19	2.86
Perú	3.570	10	70	3.70	3.98	3.03
Uruguay	3.530	11	71	4.15	3.38	3.07
El Salvador	3.530	12	73	3.38	4.21	2.99
Venezuela	3.420	13	76	3.63	3.49	3.13
República Dominicana	3.230	14	85	3.18	3.49	3.10
Nicaragua	2.990	15	97	3.20	3.34	2.42
Bolivia	2.970	16	98	3.43	3.21	2.26
Guyana	2.930	17	102	3.16	3.39	2.25
<b>Guatemala</b>	<b>2.930</b>	<b>18</b>	<b>103</b>	<b>2.79</b>	<b>3.36</b>	<b>2.64</b>
Ecuador	2.930	19	104	3.04	3.23	2.51
Paraguay	2.800	20	107	2.99	3.08	2.35
Honduras	2.770	21	110	2.63	3.24	2.46

Como puede observarse Guatemala se encuentra en una posición muy baja comparada con el resto de países Latinoamericanos y del Caribe, lo que puede explicar el porqué del lento avance del proyecto de gobierno electrónico en el país.

### 3.3 Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)<sup>12</sup>

La Unión Internacional de Telecomunicaciones fue fundada en el año de 1865 con el nombre de Unión Internacional de Telegrafía (UIT)<sup>13</sup> ya que en ese tiempo era el telégrafo el único medio de telecomunicación.

La era de las telecomunicaciones fue iniciada el 24 de mayo de 1844 por Samuel Morse cuando envió el primer mensaje público a través de una línea telegráfica entre Washington y Baltimore. Diez años después, el telégrafo era un medio utilizado en la mayoría de los países, pero existía el problema de que las líneas telegráficas no atravesaban las fronteras nacionales. Cada país utilizaba un sistema diferente, por lo cual los mensajes debían transcribirse, traducirse y enviarse a las fronteras antes de ser transmitidos por la red telegráfica del país vecino. Dada la lentitud y las dificultades operativas de este sistema, muchos países decidieron establecer acuerdos que facilitarían la interconexión de sus redes nacionales, de manera que para 1864 existían varios convenios regionales en vigor.

La rápida y continua expansión de las redes telegráficas en un número cada vez mayor de países, incitó finalmente a 20 Estados europeos a reunirse para constituir un acuerdo marco para acordar normas comunes que se aplicarían a todos los equipos para facilitar la interconexión internacional. En esa misma ocasión, el grupo estableció también normas de explotación que habrían de respetarse en todos los países y fijó normas internacionales en materia de tarifas y contabilidad.

---

<sup>12</sup> International Telecommunication Union (ITU)

<sup>13</sup> International Telegraphic Union (ITU)

El 17 de mayo de 1865, tras dos meses y medio de arduas negociaciones, 20 Estados miembros fundadores firmaban en París el Primer Convenio Telegráfico Internacional y creaban la Unión Telegráfica Internacional (ITU, por sus siglas en inglés). Hoy, más de cien años después, los motivos que llevaron a la creación de la ITU siguen siendo de actualidad y los objetivos fundamentales de la organización son básicamente los mismos.

En la Conferencia de Madrid de 1932<sup>14</sup> la ITU decidió crear el Convenio Internacional de Telecomunicaciones. También decidió modificar su nombre y pasó a denominarse Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT, por sus siglas en inglés). Este nuevo nombre, que comenzó a utilizarse el 1 de enero de 1934, se eligió porque reflejaba adecuadamente todo el alcance de las funciones de la UIT, que en aquel tiempo se extendían a todos los medios de comunicación alámbricos e inalámbricos.

Entre las principales medidas contempladas por la UIT para el período 2004 – 2007 están alcanzar los objetivos trazados en el Plan Estratégico de la UIT<sup>15</sup>, entre los que figura la supresión de la brecha digital en el mundo, para lo cual facilitará el desarrollo de redes y servicios totalmente interconectados y compatibles, además desempeñó una función rectora en los preparativos y el seguimiento de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. Se estipula también que la UIT elabore, teniendo en cuenta las contribuciones de los miembros, instrumentos que permitan velar por la integridad y compatibilidad de las redes.

---

<sup>14</sup> Después de la invención del teléfono en 1876 y de la telegrafía sin hilos en 1896, y del inicio de la radiodifusión en 1920

<sup>15</sup> Elaborado en la Conferencia de Plenipotenciarios de la ITU, celebrada en Marrakech, Marruecos, del 23 de septiembre al 18 de octubre de 2002.

### 3.3.1 Compromisos de la UIT con la Sociedad de la Información

Uno de los compromisos más importantes entre la Unión Internacional de Telecomunicaciones y la Conferencia Mundial de la Sociedad de la Información es “***mejorar la conectividad de las TIC para todos***”.

En los últimos 140 años la UIT se ha ido adaptando para abarcar todas las evoluciones importantes relativas a las tecnologías de la comunicación. La UIT proporciona un marco para la cooperación internacional y la asociación con los siguientes objetivos:

- Ayudar a colmar la brecha digital internacional en las tecnologías de la información y la telecomunicación (desde la radio hasta la Internet inalámbrica) facilitando el desarrollo de redes totalmente interconectadas e ínter operables para fomentar la conectividad mundial.
- Dar prioridad al desarrollo de infraestructura en las regiones y países con mayor precariedad de servicios.
- Ayudar a los países en desarrollo en la migración hacia tecnologías de nueva generación.

El otro gran compromiso de UIT con la CMSI es el de facilitar el desarrollo de la infraestructura. La UIT ayuda a los países en desarrollo a formular y poner en marcha políticas económicas y financieras así como estrategias. La UIT proporciona:

- Bases de datos sobre las principales fuentes para financiar el desarrollo de las telecomunicaciones.

- Programas informáticos para el cálculo de costos, tarifas y tasas de los servicios telefónicos móviles y fijos para estimar la sensibilidad ante los riesgos del mercado.
- Documentos y estudios de investigación sobre la financiación de infraestructuras y la disminución de los costos de acceso.
- Estudios sobre reglamentación

La UIT también organiza foros regionales para fomentar el desarrollo de infraestructuras de las TIC y promover las asociaciones entre los sectores público y privado, organismos regionales e internacionales, instituciones financieras y proveedores de servicios.

### **3.4 Informe Global de Alistamiento para el Gobierno Electrónico<sup>16</sup>**

A finales de 2005 la Organización de Naciones Unidas, a través de su división para la Administración Pública<sup>17</sup>, publicó su tercer informe anual sobre el estado de la preparación del gobierno electrónico en 191 países miembros. Este informe sirve para medir la capacidad y voluntad de los países en la utilización de las TIC para el desarrollo del gobierno electrónico, en aspectos tales como el manejo eficiente, por parte del Estado, de la información que es entregada al ciudadano, aumento de la cantidad y mejora en la calidad de los servicios en línea ofrecidos, mejora en el acceso a la información y aumento en la capacidad de los ciudadanos para participar en los procesos de toma de decisiones de políticas públicas a través de los medios electrónicos.

---

<sup>16</sup> Global E-Government Readiness Report

<sup>17</sup> [www.unpan.org](http://www.unpan.org)

La ONU precisa que las iniciativas de participación electrónica tienen como fin mejorar el acceso de los ciudadanos a la información y a los servicios públicos, así como promover la participación en la toma pública de decisiones que impacten el bienestar de la sociedad, en general y del individuo, en particular. El reporte señala que la piedra angular de un gobierno socialmente incluyente, es la promoción de la participación del ciudadano.

El informe (que evaluó más de 50,000 características de los portales de gobierno electrónico alrededor del mundo) incluye varios índices para clasificar a los países. A continuación se listan los más importantes:

### **3.4.1 Preparación al Gobierno Electrónico**

Uno de los principales índices es el denominado **Preparación al Gobierno Electrónico**, el cual combina tres sub-índices:

#### **3.4.1.1 Presencia gubernamental en la red**

El indicador “presencia gubernamental en la red” (Web measure) denota la aptitud genérica de cada gobierno para usar al gobierno electrónico como herramienta de información, de interacción, de transacción y de articulación con la ciudadanía. Para tal medición, se valora la relevancia y el estado predominante de los portales y sitios de gobierno electrónico relativos a la salud, educación, trabajo, acción social y finanzas, y se califica a cada país

dentro de las siguientes categorías de “**presencia**”: a) emergente<sup>18</sup>, b) mejorada<sup>19</sup>, c) interactiva<sup>20</sup>, d) transaccional<sup>21</sup>, y d) articulada<sup>22</sup>. Esta medición es netamente cuantitativa, con expresa exclusión de cualquier factor cualitativo que pueda introducir sesgos de subjetividad. Cabe señalar que esta regla, supuestamente dirigida a suprimir posibles interferencias de las apreciaciones subjetivas en los “cómputos”, implica también ciertos sesgos resultantes de omitir la consideración de aspectos cualitativos fundamentales como la calidad, la utilidad, la relevancia y el desempeño de las ofertas de gobierno electrónico.

### 3.4.1.2 Infraestructura de telecomunicaciones

En esta dimensión se ponderan seis indicadores primarios relativos a la infraestructura TIC de cada país:

- **Número de computadoras personales por cada 100 habitantes**  
Dado que las computadoras personales son hoy el dispositivo básico para acceder a Internet, este indicador resulta esencial para cuantificar la capacidad de un país para proveer servicios en línea.
- **Número de servidores con conexión permanente a Internet por cada 1,000 habitantes** Este indicador mide la penetración de Internet en cada país. Cuanto mayor sea el número de servidores y proveedores de

---

<sup>18</sup> Emerging

<sup>19</sup> Enhanced

<sup>20</sup> Interactive

<sup>21</sup> Transactional

<sup>22</sup> Networked

servicios de acceso, mayores serán las oportunidades de acceso por parte de la población.

- **Porcentaje de la población que dispone de acceso a Internet** Este indicador mide qué proporción de los habitantes de un país (con relación a la población de más de 14 años) tienen acceso a la red.
- **Número de líneas telefónicas por cada 100 habitantes** Se trata de una medida básica, dado que a mayor número de líneas telefónicas, mayor posibilidad de acceso a la red.
- **Número de teléfonos móviles por cada 100 habitantes** Indica el potencial de un país para la conectividad sin cable, que es sumamente relevante en países en desarrollo y en la medida que se expanda el acceso a la red.
- **Número de equipos de TV por cada 1,000 habitantes** Este indicador es útil para ponderar las perspectivas de conexión a la red por medio del cable de TV y de TV satelital.

Entre las fuentes de datos están el Reporte de la Unión Internacional de Telecomunicaciones y el Reporte de Desarrollo Humano de PNUD.

### **3.4.1.3 Capital humano**

A través de esta dimensión se procura capturar la disposición de la población para usar el gobierno electrónico, que está determinada por la educación, la libertad y la motivación de los ciudadanos para acceder a

información y servicios en línea. En principio, puede afirmarse que cuanto más alto sea el capital humano de un país, más propensa será su población a aceptar y usar servicios de gobierno electrónico. Los tres subíndices utilizados son:

#### **3.4.1.3.1 Índice de Desarrollo Humano**

Este índice mide aspectos tangibles de la calidad de vida de una sociedad, incluyendo el nivel económico, el educativo y la atención de la salud. La fuente es el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo.

#### **3.4.1.3.2 Índice de acceso a la información**

Este índice se sustenta en indicadores generados anualmente por las organizaciones Transparencia Internacional<sup>23</sup> y Casa de la Libertad Internacional<sup>24</sup>, que miden aspectos claves de civismo democrático, acceso a información y percepción de corrupción en el sector público. El índice de Acceso a Información combina esos indicadores y los convierte en un porcentaje.

---

<sup>23</sup> Transparency International. [www.transparency.org](http://www.transparency.org)

<sup>24</sup> Freedomhouse International. [www.freedomhouse.org](http://www.freedomhouse.org)

### 3.4.1.3.3 Porcentaje de población urbana sobre el total de la población

Este índice provee una indicación acerca de las pautas del servicio de Internet y de cómo tiende a priorizarse el acceso. Los países con un mayor porcentaje de habitantes en áreas rurales pueden enfrentar grandes desafíos para la prestación de servicios en línea.

Tabla VII. Índice 2005 de Preparación de e-Gobierno en Centroamérica

Datos 2005 para la Preparación de e-gobierno				
Puesto	País	Índice de Presencia en la red	Índice de Infraestructura de telecomunicaciones	Índice de Capital Humano
1	Estados Unidos de Norteamérica	1.0000	0.7486	0.9700
...	...			
64	Panamá	0.4885	0.0980	0.8600
70	Costa Rica	0.2538	0.2596	0.8700
78	El Salvador	0.4269	0.0906	0.7500
97	Belice	0.2538	0.1407	0.7500
<b>100</b>	<b>Guatemala</b>	<b>0.4346</b>	<b>0.0484</b>	<b>0.6500</b>
113	Nicaragua	0.2500	0.0348	0.7300
115	Honduras	0.2231	0.0412	0.7400

### 3.4.2 e-Participación

Un segundo índice mide el grado de **e-participación** en cada país, evaluando la calidad y utilidad de la información y de los servicios

proporcionados por un país, con el propósito de comprometer a los ciudadanos en la construcción de políticas públicas a través del uso de programas de gobierno electrónico. Como tal, es indicativo tanto de la capacidad como de la disposición de los Estados para estimular la participación deliberativa de los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones relacionado con la construcción de políticas públicas. Por lo anterior, es una herramienta clave para promover la inclusión. Este índice mide tres sub-índices:

#### **3.4.2.1 e-Información**

Se refiere a la captación, manejo y difusión de información nacional relevante y cuyo fin es el de promover el desarrollo del país.

#### **3.4.2.2 e-Consultas<sup>25</sup>**

Consultas o sondeos a los ciudadanos por medio de un portal de participación ciudadana en Internet, con el objeto de conocer mejor sus inquietudes, valoraciones y opiniones sobre temas de interés público. Entre los objetivos de las e-consultas se pueden mencionar el estimular a los ciudadanos para que participen y opinen, facilitar que los responsables públicos de la administración conozcan estas opiniones, potenciar a la Sociedad de la Información y Comunicación, y consolidar la democracia participativa.

---

<sup>25</sup> e-polling

### 3.4.2.3 e-Toma de decisiones<sup>26</sup>

La e-toma-de-decisiones se considera como el nivel de madurez en el uso de las TIC, y del gobierno electrónico en general, por parte de la sociedad y el gobierno para la toma de decisiones en el orden público. Implica el uso de las TIC por parte del gobierno para solicitar las opiniones de los ciudadanos. Es una herramienta importante para la promoción de la inclusión.

Tabla VIII. Índice 2005 de e-Participación para Centroamérica

Índice 2005 de e-participación		
País	Índice	Puesto
Inglaterra	1.0000	1
..	..	..
<b>Guatemala</b>	<b>0.2698</b>	<b>27</b>
Honduras	0.2698	27
Panamá	0.2698	27
El Salvador	0.1587	34
Nicaragua	0.1111	37
Costa Rica	0.0476	41
Belice	0.0159	43

<sup>26</sup> e-decision-making

## **3.5 Mejores prácticas de Gobierno Electrónico en otros países**

### **3.5.1 Introducción**

Actualmente el tema de gobierno electrónico tiene una cobertura en el ámbito mundial, sin embargo, el desarrollo de iniciativas de proyectos de gobierno electrónico son desiguales según la región e, incluso, el país a considerar. Es así como vemos que, de acuerdo a los trabajos desarrollados por las Naciones Unidas<sup>27</sup> en su índice de gobierno electrónico, los países que más han avanzado en el desarrollo del gobierno electrónico son Estados Unidos de Norteamérica, Dinamarca, Suecia, Reino Unido, República de Corea, Australia, Singapur, Canadá, Finlandia y Noruega, y por eso son considerados líderes en la implementación de proyectos de gobierno electrónico, en tanto que a América Latina y demás países en desarrollo les queda un importante camino por recorrer. La experiencia de los primeros puede ser aprovechada por los segundos para no partir de cero.

El objetivo del presente capítulo es el de mostrar los avances de los países líderes y esto pueda ser aprovechado en el momento de definir una estrategia para la implementación de un gobierno electrónico.

Es importante recordar lo que significa gobierno electrónico. Se dice que gobierno electrónico incluye todas aquellas actividades basadas en las TIC -en particular, Internet- que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer las

---

<sup>27</sup> ONU, Informe Global de Alistamiento para el Gobierno Electrónico 2005

acciones de gobierno en un marco mucho más transparente que el actual. De aquí se deduce que gobierno electrónico no se trata simplemente de crear redes de computadoras o crear un sitio Web con información sobre las actividades de una institución del Estado.

El gobierno electrónico va más allá, se trata de transformar la relación fundamental que existe entre el gobierno y sus clientes. Vale decir que una de las definiciones más aceptable es, quizás, la proporcionada por el grupo Gartner<sup>28</sup>, que especifica que gobierno electrónico se refiere a *“la continua optimización de los servicios de gobierno, participación ciudadana y gobernabilidad, derivada de la transformación de sus relaciones internas y externas a través de la tecnología, el Internet y los nuevos medios”*.

### **3.5.2 Estados Unidos de América**

De acuerdo al Informe Global de Alistamiento para el Gobierno Electrónico 2005, los Estados Unidos de América ocupa la primera posición con un índice de 0.9062. Los planes de acción del gobierno de los Estados Unidos de América se enfocan en brindar una alta calidad de servicio al ciudadano, así como a reducir gastos, aumentar la transparencia y facilitar el acceso a los servicios del gobierno, especialmente para los ciudadanos con discapacidades físicas. Pone también énfasis en iniciativas transversales (en las cuales intervienen varios servicios públicos), tales como proyectos de firma

---

<sup>28</sup> GARTNER GROUP. Singapore's e-government initiative. Stamford, Connecticut (Estados Unidos): Gartner First Take, 2000.

electrónica<sup>29</sup>, de compras del Estado vía Internet<sup>30</sup>, subvenciones electrónicas<sup>31</sup> y sobre regulación<sup>32</sup>.

Específicamente, los planes de gobierno para mejorar la calidad del portal<sup>33</sup> del gobierno central se inspiran en el principio de la organización alrededor de las necesidades de los ciudadanos. También se promueve la iniciativa de firma digital y la introducción de un portal de compras del Estado para organismos y empresas<sup>34</sup>, con la meta de largo plazo de facilitar la administración de la cadena de abastecimiento del Estado.

Los Estados Unidos de América alcanzaron la tercera posición en el ranking del índice de e-participación, siendo precedido por Inglaterra y Singapur, también tienen la tercera posición en lo que respecta al índice de madurez de los servicios de gobierno electrónico siendo Singapur y Canadá primero y segundo respectivamente, países que incrementaron su tasa de entrega de servicios correspondiente a las etapas de interacción y transacción.

---

<sup>29</sup> e-signature

<sup>30</sup> e-procurement

<sup>31</sup> e-grant

<sup>32</sup> e-regulation

<sup>33</sup> [www.FirstGov.gov](http://www.FirstGov.gov)

<sup>34</sup> [www.FedBizOpps.gov](http://www.FedBizOpps.gov)

Figura 4. Portal de Gobierno Electrónico de los Estados Unidos de América (agosto 2006) www.FirstGov.gov

Dirección <http://www.firstgov.gov/>

**FIRSTGOV.gov**  
The U.S. Government's Official Web Portal

Search Government Websites  
   
[Advanced Search](#) [Search Tips](#)

Home About Us Site Index Frequent Questions Help Español Other Languages

for **Citizens** for Businesses and Nonprofits for Federal Employees Government-to-Government

**By Organization »**

- A-Z Agency Index
- Federal Government
- State Government
- Local Government
- Tribal Governments A-Z

**Contact Your Government »**

- E-mail
- Phone
- In-Person
- Frequently Asked Questions [more](#)

**Reference Center »**

- Data & Statistics
- Forms
- Graphics and Photos
- Laws & Regulations
- Libraries [more](#)

**FREE Subscribe Now**

- FirstGov E-mail Updates
- FirstGov RSS Feeds
- Government E-Newsletters
- Podcast & RSS Libraries

**Citizens: *Get It Done Online!***

- Shop Government Auctions
- Apply for Government Jobs
- Contact Elected Officials
- Get or Renew a Passport
- Renew Your Driver's License
- Replace Vital Records [100 More Online Services](#)



**Government Information by Topic »**

- **Benefits and Grants**  
Loans, money, funding, financial aid...
- **Consumer Guides**  
Consumer credit, better business, recalls, fraud, debt, scams...
- **Defense and International**  
Military, international affairs, trade, embassies, visas, immigration...
- **Environment, Energy and Agriculture**  
Farms, food production, natural resources, conservation, weather...
- **Family, Home and Community**  
Housing, human services, community development...
- **Health and Nutrition**  
Medical, health care, insurance, diet, fitness, public health...
- **History, Arts, and Culture**  
Museums, libraries, genealogy, ethnic traditions...
- **Jobs and Education**  
Employment, career, workplace, labor, school, students, teachers...
- **Money and Taxes**  
Unclaimed government money, credit, saving, retirement...
- **Public Safety and Law**  
Crime, prison, law enforcement, disasters, emergencies...
- **Reference and General Government**  
Libraries, forms, laws, photos, maps, research...
- **Science and Technology**  
Space, biology, Internet security, media, phone, radio, patents...
- **Travel and Recreation**  
Transportation, air, train, international, tourism...
- **Voting and Elections**  
Voter registration, contact elected officials...

**News and Features**

- State Department News
- Preparing for Hurricanes (CDC)
- Back to School
- Popular Baby Names
- PandemicFlu.gov
- Identity Theft Information
- Latest Information on Veterans Affairs Data Security
- News and Media
- Past News and Features

**By Audience**

- Kids
- Parents
- Seniors
- Military and Veterans
- Español
- Americans Abroad
- More Audiences

**Free E-mail Updates**

[Sign Up by Topic](#)



[View the New FirstGov.gov Public Service Announcement](#)

Important Notices Privacy Contact Us Suggest-A-Link Link to Us

 FirstGov.gov™ is the U.S. government's official web portal.  
Office of Citizen Services and Communications, U.S. General Services Administration  
1800 F Street, NW, Washington, DC 20405  
If you have questions about the federal government, check our frequently asked

 *The White House*  
President George W. Bush

De 117 servicios de responsabilidad de gobierno medidos, 115 están disponibles en línea en algún grado, obteniendo un 98.3% de madurez, lo que sobrepasa el promedio global de 85.8%, y constituye la tasa más alta de provisión de servicios en línea a nivel mundial. Otro ejemplo se refiere a la información del Censo en los Estados Unidos de América<sup>35</sup>, la mayor parte de la información está disponible en la red y sin costo alguno, en tanto la Biblioteca del Congreso<sup>36</sup> provee de información en línea, la búsqueda puede ser conducida usando palabras o frases, número del proyecto de ley, garante, fecha o estado del documento buscado. El sitio posee enlaces al Congreso y a organismos legislativos. Un calendario con los días de las sesiones se encuentra disponible, de la misma forma que es posible acceder a documentos históricos. Asimismo, quienes ingresan en el portal del gobierno americano pueden obtener información concerniente a la legislación, registros del Congreso e información de los comités (Comités de la Cámara de Representantes, del Senado, etc.) en los distintos ámbitos (Agricultura; Oportunidades Económicas y Educativas; Servicios Financieros; Comercio, Ciencia y Transporte; Asuntos de los Veteranos; Salud, Educación, Trabajo y Pensiones, etc.).

Los Estados Unidos de América han realizado un importante progreso en lo que respecta a los sectores de Rentas y Postales, con un nivel de servicios de transacción que alcanza el máximo puntaje según investigaciones realizadas. En relación con las áreas de Aduanas, Rentas e Impuestos, están en curso diversas iniciativas para impulsar estos servicios de Gobierno Electrónico. En efecto, el Servicio de Aduanas de Estados Unidos está desarrollando un Programa de Modernización para mejorar las transacciones, la ejecución y las operaciones administrativas de este servicio. El Programa de

---

<sup>35</sup> <http://www.census.gov>

<sup>36</sup> <http://www.thomas.loc.gov>

Modernización de Aduanas constituye un paso más hacia la implementación de los nuevos procesos de negocios de Gobierno Electrónico e infraestructura asociada. Por su parte, el servicio de Rentas Internas está también llevando a cabo un esfuerzo modernizador dirigido a brindar servicios que respondan a la demanda insatisfecha de Gobierno Electrónico de los ciudadanos en este ámbito. Además resalta el sitio Web del Departamento de Trabajo<sup>37</sup>, el cual provee a los ciudadanos de un buscador según tipo de trabajo, ocupación o profesión, entregando un listado resumen, así como los sitios de los Programas del Departamento de Educación y de Asistencia Financiera a Estudiantes.

Figura 5. **Portal de Compras del Estado (agosto 2006)**  
**www.FedBizOpps.gov**



<sup>37</sup> <http://www.ajb.org>

Otra gran fortaleza del Gobierno Electrónico de los Estados Unidos de América radica en la interactividad. El portal del consumidor<sup>38</sup> constituye un importante ejemplo de organización de los servicios según las necesidades de los ciudadanos. En este sitio Web el ciudadano puede buscar información según distintas categorías, tales como Alimentación, Salud, Su Dinero, Tecnología, Productos de Seguridad, Carreras y Educación, Hogar y Comunidad. Cada área tiene un conjunto de subcategorías que dirigen al consumidor a los sitios Web federales que contienen la información relacionada. La mayor parte de la información se encuentra disponible sin cargo alguno, pero también es posible realizar compras en línea. La página se convierte en una fuente de enlaces para una amplia gama de información federal disponible en línea.

Estados Unidos cuenta con un conjunto bastante desarrollado de sitios Web de los gobiernos federales, que sirven a la mayoría de la población Web activa del mundo. El objetivo estratégico del Gobierno Electrónico en Estados Unidos prioriza la aceleración y modernización de la entrega de servicios a los ciudadanos, la reducción en el número de trámites que las empresas deben realizar en papel, la mejora en la administración y respuesta de Programas Federales, Estatales y Locales, y aplicar mejores prácticas comerciales para aumentar la eficiencia en la operación del gobierno.

---

<sup>38</sup> <http://www.consumer.gov>

Figura 6. Portal de la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos de América (agosto 2006) <http://thomas.loc.gov>

Dirección <http://thomas.loc.gov/>

The LIBRARY of CONGRESS THOMAS

The Library of Congress > THOMAS Home



**THOMAS**  
In the spirit of Thomas Jefferson, legislative information from the Library of Congress

- [THOMAS Home](#)
- [About THOMAS](#)
- [Bills, Resolutions](#)
- [Congressional Record](#)
- [Presidential Nominations](#)
- [Treaties](#)
- [Committee Reports](#)
- [Government Resources](#)
- [For Teachers](#)
- [Help](#)

- [House of Representatives](#)
- [Senate](#)
- [U.S. Code](#)

**Related Resources at the Library**

- [Law Library of Congress](#)
- [Century of Lawmaking](#)
- [Continental Congress and Constitutional Convention](#)
- [Related Webcasts from the Library](#)

**|| Legislation in Current Congress ||**

**Search Bill Text**

Word/Phrase  Bill Number

**Browse Bills by Sponsor**

Select a Representative

Select a Senator

**|| Find More Legislation ||**

- [Search Multiple, Previous Congresses](#)
- [Appropriations Bills](#)
- [Public Laws](#)

**|| Other Legislative Activity ||**

- [Congressional Record](#)
- [Committee Reports](#)
- [Presidential Nominations](#)
- [Treaties](#)
- [Roll Call Votes](#)

**|| Current Activity ||**

- [Yesterday in Congress](#)
- [Congressional Record Latest Daily Digest](#)
- [On the House Floor Now](#)
- [Schedules, Calendars](#)

**|| Learn ||**

- [The Supreme Court](#)
- [The Legislative Process](#)
- [Declaration of Independence](#)
- [U.S. Constitution](#)
- [More historical documents](#)

**|| Features ||**

- [Publishing the Declaration of Independence](#)  
**Speaker:** Robin Shields  
**Running Time:** 27 min.

THOMAS Home | [Contact](#) | [Accessibility](#) | [Legal](#) | [FirstGov](#)

### 3.5.3 Canadá

Canadá obtuvo el octavo lugar en el Informe Global de Alistamiento para el Gobierno Electrónico 2005, con una tasa de penetración de Internet del 76%. El objetivo estratégico del gobierno electrónico de Canadá es ser identificado en el mundo como el gobierno más conectado a sus ciudadanos, poniendo a su disposición todos los servicios e información del gobierno, en el momento y desde el lugar que los requieran, lo que se refleja en la descripción de su visión es *“Nuestra meta es ser conocidos alrededor del mundo como el gobierno más conectado con sus ciudadanos, con los canadienses capaces de tener acceso a toda la información y servicios en línea en el momento y lugar de su elección”*

Las iniciativas del gobierno de Canadá se basan en una extensa investigación sobre los usuarios, lo cual ayuda a asegurar que las innovaciones reflejen sus necesidades. Más de cincuenta *focus group* y un importante soporte externo han permitido el rediseño del sitio Web de Canadá<sup>39</sup>, el cual fue lanzado a inicios del 2001. A partir del año 2002, el gobierno de Canadá ha implementado un panel de ciudadanos en línea, para ayudarse en la comprensión de las percepciones y expectativas de los canadienses sobre el Gobierno Electrónico. Adicionalmente, los usuarios del Gobierno Electrónico son agrupados en localizaciones urbanas y no urbanas para participar en exámenes y *focus groups* en línea para examinar temas tales como navegación, privacidad, seguridad, e-consultas, contenido, personalización y lenguaje. El Gobierno Electrónico ha adoptado una visión más amplia de servicio, proveyendo un servicio cliente-central a través de la gama de canales disponibles de entrega de servicio (Internet, en persona y por teléfono), lo que

---

<sup>39</sup> <http://www.canada.gc.ca>

ha producido un acercamiento altamente meritorio en la mente de los ciudadanos.

Figura 7. Portal de Gobierno Electrónico de Canadá (agosto 2006)  
www.canada.gc.ca

Dirección [http://www.canada.gc.ca/main\\_e.html](http://www.canada.gc.ca/main_e.html)

Government of Canada / Gouvernement du Canada Canada

<a href="#">Français</a>	<a href="#">Contact Us</a>	<a href="#">Help</a>	<a href="#">Search</a>	<a href="#">Home</a>
<a href="#">What's New</a>	<a href="#">Publications and Reports</a>	<a href="#">About Government</a>	<a href="#">About Canada</a>	<a href="#">Provinces and Territories</a>

**OUR GOVERNANCE**

- GOVERNOR GENERAL
- PRIME MINISTER
- PARLIAMENT
- SUPREME COURT
- GOVERNMENT NEWS

**SERVICES**

**Service Canada**  
Programs and Services for You

**Canada Business**  
Services for Entrepreneurs

**CANADA INTERNATIONAL**  
Immigration - Commerce Foreign Relations

**RESOURCE CENTRE**

- Contact Your Government
- Contact Your MP
- Departments and Agencies
- A to Z Index
- On-line Forms and Services
- Frequently Asked Questions
- My Government Account

**STAY IN TOUCH**

- RSS News Feeds [XML](#)
- Mobile Wireless Portal

**SEARCH**

**PRIME MINISTER ANNOUNCES ADDITIONAL FUNDING FOR EASTERN ONTARIO PROJECTS**  
3 August 2006

This money will go toward business development, skills enhancement and finding new and better ways of using technological advances. [\[ More \]](#)

**CANADA'S NEW GOVERNMENT ENHANCES AERIAL SURVEILLANCE TO DETECT ILLEGAL DISCHARGES FROM SHIPS IN CANADA'S ARCTIC WATERS**  
1 August 2006

Canada's new government is enhancing its marine pollution prevention program by introducing dedicated flights, August 1 to 17, 2006, over Canada's Arctic waters. [\[ More \]](#)

**POPULAR SERVICES**

<a href="#">Weather Conditions</a>	<a href="#">Financial Benefits</a>
<a href="#">Jobs</a>	<a href="#">GST/HST Credit</a>
<a href="#">Taxes</a>	<a href="#">Passport</a>
<a href="#">Replacing Identification Cards</a>	<a href="#">Immigration</a>
<a href="#">Social Insurance Number</a>	<a href="#">Canada Pension Plan</a>
<a href="#">Starting a Business</a>	<a href="#">Old Age Security</a>

**CANADA'S NEW GOVERNMENT**  
TURNING A NEW LEAF  
FIVE PRIORITIES

- Accountability
- Lower Taxes
- Crime
- Child Care
- Health Care

**FEATURES**

- Budget 2006
- Speech from the Throne
- Write to Our Troops
- Pandemic Plan
- Government Initiatives

**Situation in the Middle East**

**TACKLING CRIME**

**Universal Child Care**

**DID YOU KNOW...**

World market share of Canadian wheat exports rank 2<sup>nd</sup> after the United States or sometimes 3<sup>rd</sup> after Australia. [\[ More \]](#)

About This Site   Site Map   Tell Us What You Think

Last updated: 2006-08-03 Important Notices

Las empresas también están experimentando los beneficios de este acercamiento cliente-central. Un número de innovadoras iniciativas ejemplifican el concepto. Un nuevo servicio llamado “*Manage My Account*”<sup>40</sup> permite a las empresas manejar sus cuentas postales en línea. El sitio de servicio en línea de la Marina<sup>41</sup>, proporciona a operadores comerciales una gran cantidad de herramientas para ayudarlos en sus operaciones, incluyendo ayudas de navegación, tales como cartas de navegación actualizadas, condiciones marinas actuales, vínculos a servicios disponibles tales como certificación, licenciamiento y registro de vehículos.

Este movimiento hacia los nuevos modelos de entrega de servicios al cliente requiere un grado más alto de coordinación e integración por parte del gobierno que antes. Para satisfacer esta necesidad, Canadá ha instituido el Comité de Estructura Interdepartamental de Gobernanza para promover el cambio hacia una visión más amplia: el servicio multicanal, y preparar el camino de la gobernanza a largo plazo a través de una agenda de entrega de servicios.

---

<sup>40</sup> “Maneja mi cuenta” [www.canadapost.ca/business/obc/accounts-e.asp](http://www.canadapost.ca/business/obc/accounts-e.asp)

<sup>41</sup> [www.marineservices.gc.ca](http://www.marineservices.gc.ca)

Figura 8. Servicio de manejo de cuentas postales en Canadá (agosto 2006) <http://www.canadapost.ca>

The screenshot shows the Canada Post website interface from August 2006. At the top, there is a navigation bar with the Canada Post logo, the URL <http://www.canadapost.ca>, and a language selector for "Français". Below the navigation bar is a promotional banner for "The Package Deal" offering a 5% instant discount on shipping, accompanied by an image of a VentureOne shipping box. The main content area is divided into several sections:

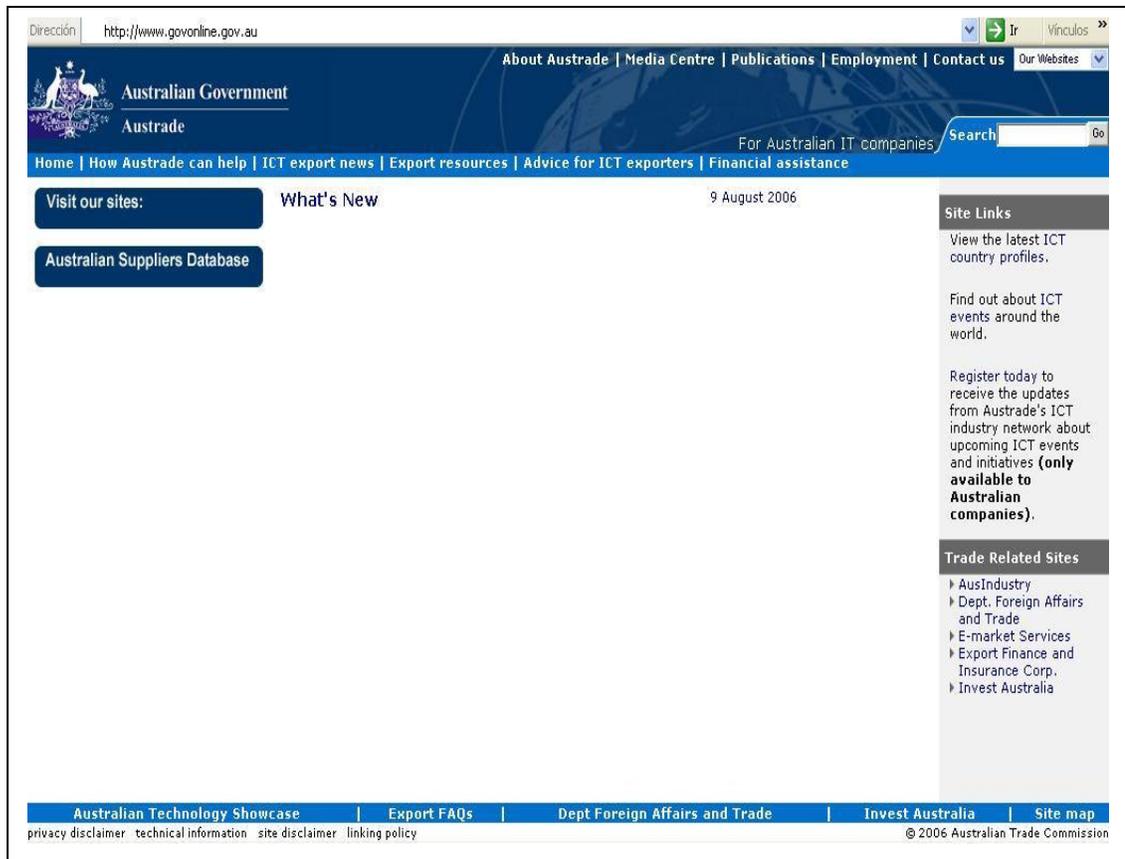
- I WANT TO:** A vertical menu with options: Ship, Find a Postal Code, Calculate a Rate, Find a Post Office, Receive my bills online with epost™, Change my Address, and Track a Package. It includes an input field for "Enter Item Number".
- PERSONAL:** A section with a "Product rates and prices" dropdown menu and a list of links: Print shipping labels, Create your own stamp, Price of mailing a letter in Canada, Canadian delivery standards, Stamp collecting, Rent a postal box, Birthday alert, Jobs at Canada Post, and Canada Postal Guide. It also has an "Other Services" dropdown.
- BUSINESS:** A section with a "Product rates and prices" dropdown menu and a list of links: Login to Business Centre, Market with Direct Mail, Solutions for Small Business, Help selecting a service, Householder counts & maps, Electronic Shipping Tools, VentureOne™: Savings for Small Business, and Postage Meters. It also has an "Other Services" dropdown.
- IMPORTANT UPDATES:** A list of recent updates including Rural Mail Delivery, Complete a short survey, Support to Official Language Minorities, 2006 Literacy Awards, Postal Security, Approved Postage Meters, 2006 Census of Canada, Jobs at Canada Post, Canada Post Holiday Schedule, and Summary of changes (rates, etc.) effective January 16, 2006.
- RESOURCES:** A section with three main categories:
  - epost™:** Receive and manage your bills online. Links: Sign up, Login.
  - smartmoves™:** Change your address online as well as moving tips and savings. Links: Change your address, Notify Others of your move, Checklist, Hold Mail.
  - Postal Services Information:** The Canada Postal Guide is your online resource for everything related to Canada Post services. This includes; Addressing Standards; Postal standards; Mail preparation; More...

At the bottom of the page, there is a search bar and a "previous next" navigation link.

### 3.5.4 Australia

La línea de acción del Gobierno Federal en Australia pretende mejorar y ampliar el desarrollo de servicios integrados en línea, que rompan las barreras jurisdiccionales y de la propia estructura de gobierno, y que conjuguen las necesidades reales de los individuos y de los negocios. La tasa de penetración de Internet en Australia se eleva a un 84%, lo que le valió para obtener el sexto lugar en el Informe Global de Alistamiento para el Gobierno Electrónico 2005. Al igual que los otros países en el top 10, Australia ha alcanzado un nivel muy alto en la prestación de servicios, con la extensa mayoría de servicios aplicables de Gobierno Electrónico en línea desde principios de la década.

Figura 9. **Portal de Gobierno Electrónico del gobierno de Australia (agosto 2006) <http://www.govonline.gov.au>**



La estrategia federal de Gobierno Electrónico de Australia, introducida en 2002, se llama “*mejores servicios, un mejor gobierno*”. Los principales objetivos de la estrategia son alcanzar una mayor eficiencia y un retorno en la inversión, asegurando convenientemente el acceso a los servicios y a la información, entregando los servicios que responden a las necesidades de los ciudadanos, integrando servicios relacionados, creando confianza en los usuarios. Australia ha evolucionado hacia un Gobierno Electrónico más federado, en donde cada agencia adopta una mayor responsabilidad en lo referente a las TIC, y donde existe una dirección compartida a través de las agencias-cruzadas administradas por comités interdepartamentales y apoyadas por una agencia central, la Oficina Nacional para la Economía de la Información.

La expansión de los nuevos servicios de gobierno que se entregan vía Internet es un estímulo para su uso por parte de los ciudadanos, lo que se avala mediante una reciente investigación que indica que al menos uno de cada cuatro australianos visitó un sitio de Gobierno Electrónico durante un mes determinado.

Australia es uno de los países líderes en el ámbito de Gobierno Electrónico, muestra de ello es su portal de gobierno<sup>42</sup>, que presenta una variedad de servicios de fácil identificación, acceso y uso por parte de los ciudadanos. A modo de ejemplo: La Comisión de Seguros de Salud<sup>43</sup> provee a los ciudadanos de transacciones de seguros permitiendo que éstos se registren como donadores de órganos. La Oficina de Tributación de Australia<sup>44</sup> y la

---

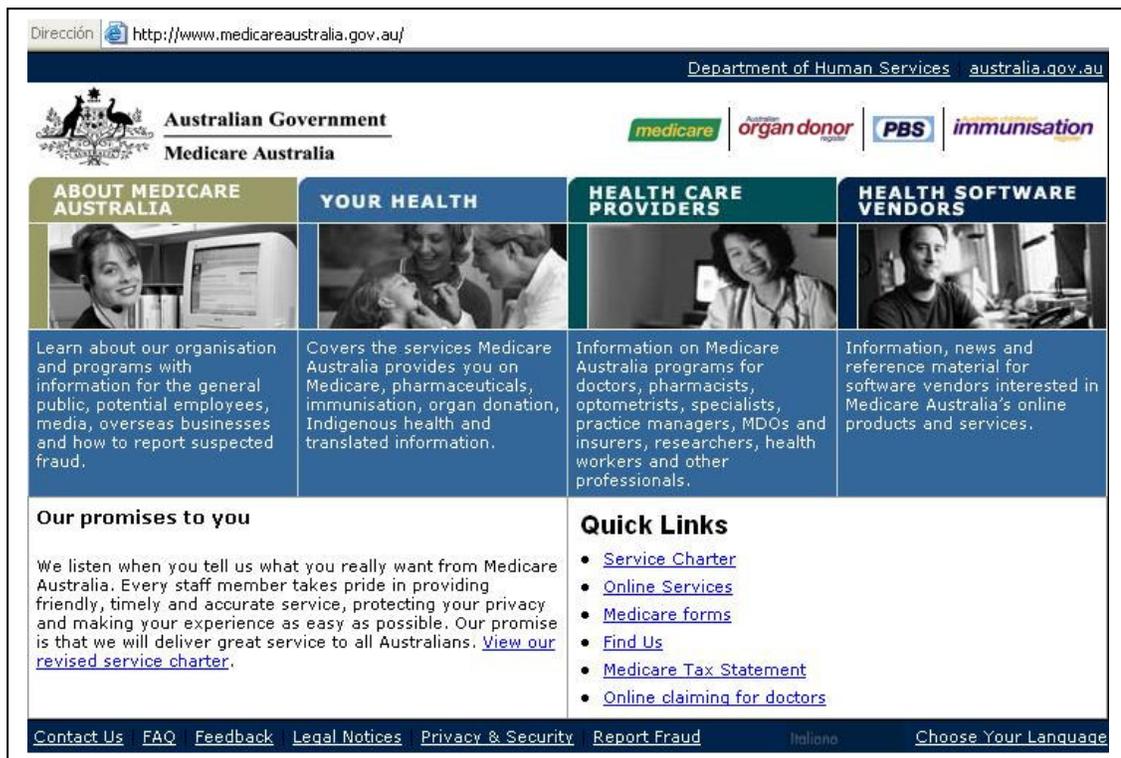
<sup>42</sup> <http://www.govonline.gov.au>

<sup>43</sup> <http://www.medicareaustralia.gov.au/>

<sup>44</sup> <http://www.ato.gov.au>

Oficina del Correo<sup>45</sup> ofrecen servicios transaccionales. Los contribuyentes pueden usar la devolución de impuestos del Gobierno Electrónico para ubicar estas devoluciones vía Internet.

Figura 10. Portal de la Comisión de Seguros de Salud de Australia (agosto 2006) <http://www.medicareaustralia.gov.au>



Australia tiene una gran historia acerca de Gobierno Electrónico y su objetivo primordial es dar un valor agregado a sus servicios en línea.

<sup>45</sup> <http://www.postbillpay.com.au>

### 3.5.5 Singapur

El objetivo estratégico de Singapur en relación al Gobierno Electrónico es convertirse en un líder para servir a la nación en la era de la economía digital. Su e-citizen<sup>46</sup> brinda una gama de servicios ajustada a las etapas de vida de sus ciudadanos. La tasa de penetración de Internet en Singapur es del 75%. Según la puntuación del Informe Global de Alistamiento para el Gobierno Electrónico 2005, Singapur alcanza la séptima posición.

Cabe hacer notar que a nivel gubernamental se ha proclamado que todo servicio que pueda ser entregado electrónicamente deberá estar electrónicamente disponible. De esta forma, Singapur ha expandido el rango disponible de los servicios interactivos y transaccionales a través de una variedad de sectores de gobierno. Un comité de administración de alto nivel del gobierno está conduciendo la visión del Gobierno Electrónico, definiendo un marco estratégico que alinea tres componentes: Gobierno-Ciudadanos, Gobierno-Negocios, y Gobierno-Empleados.

---

<sup>46</sup> [www.ecitizen.gov.sg](http://www.ecitizen.gov.sg)

Figura 11. Portal de Gobierno Electrónico de Singapur (agosto 2006)  
www.ecitizen.gov.sg

Dirección <http://www.ecitizen.gov.sg/>

**Singapore Government**  
Integrity • Service • Excellence

[GOVERNMENT](#) | **[CITIZENS & RESIDENTS](#)** | [BUSINESSES](#) | [NON-RESIDENTS](#)

[Contact Info](#) | [Feedback](#) | [Sitemap](#)

**eCitizen**  
Your Gateway to All Government Services

Search   [Online Search](#)  
 Within All Singapore Gov Websites

[Home](#) | [About Us](#) | [Useful Links](#) | [Mobile Services](#) | [My.eCitizen](#) | [A-Z Government List](#)

**HIGHLIGHTS**

**Countdown to National Day 2006**

**Family Life events**  
Parenting and couple programmes

**Singapore Theatre Festival 2006**  
The Singapore Theatre Festival is a biennial theatre festival

**Singapore Food Festival 2006**  
Come celebrate great food at the annual Singapore Food Festival 2006!

**SHINE 2006**  
SHINE showcases from 02 - 31 Jul 2006

**Primary One Registration Exercise**  
Registration for admission to Primary One classes in 2007

**VOICE YOUR OPINION**

- Consultation on the National Climate Change Strategy
- Extension of the smoking ban

Give us your feedback on national issues and policies.

Give us your suggestions on cutting waste in Government.

Give us your suggestions on cutting red tape in Government.

**Help on Online Services**

Get assistance to use Government services online:

For Citizens  
> Locate a CitizenConnect Centre  
> Locate a eCitizen Helper Outlet

For Organisations  
> Sign Up as a Helper  
> Launch eCitHelper

**Government Services - Do it Online!**

**Defence & Security**



**Culture, Recreation & Sports**  
Arts Calendar, Holiday Facilities, Parks, Learn a Sport, Sports Facilities, more...

**Defence & Security**



**Education, Learning & Employment**  
School Information, Library, Employment, Government Jobs, Skills Upgrading, more...

**Health & Environment**



**Family & Community Development**  
Parenthood, Get Married, Senior Citizens, Donate, Volunteer, more...

**Housing**



**Transport & Travel**  
Buy a Car, PARF/COE Rebate, ERP Rates, Road Tax, Overseas Assistance, Visa, more...

Celebrating 25 Years of Infocomm

Citizens' Experience

- Check out citizens' testimonials here!

Quick Links

- Pay Fines, Fees, Taxes and Licenses
- Mobile Services
- Check CPF Account
- Enquire PARF/COE Rebates
- Enquire Road Tax Payable
- Enquire Car Transfer Fees
- Buy Government Publications, Reports, Statistics and More
- Donate to Charities
- Unclaimed Monies

My.eCitizen

**Get email and SMS alerts for :**

Passport renewal, Road Tax renewal, Library books due, e-Government newsletters and more...

[Login to My.eCitizen](#)

**SINGPASS**

SingPass gives you online access to:

- CPF Statements
- ERS Encashment
- IRAS E-filing
- and more

> [About SingPass](#)  
> [Get Your SingPass](#)

  
 a member of  
 Asia Trustmark Alliance  
  
 Click To Verify

Last updated on 27 July 2006  
Best viewed using IE 5.0+ or Netscape 6.0+

El plan de acción de Singapur se propone alcanzar tres grandes resultados: clientes encantados, ciudadanos conectados y una red de trabajo de gobierno, acentuando la proactividad y la responsabilidad a través de la explotación a gran escala del Gobierno Electrónico. Para alcanzar estas metas, el gobierno de Singapur ha decidido realizar una fuerte inversión para mejorar su infraestructura, desarrollar capacidades y mejorar los servicios públicos electrónicos.

La iniciativa .NetMySingapore es una sociedad estratégica entre la autoridad del desarrollo de Singapur, Microsoft y la NTUC Income para explorar las oportunidades creadas por la tecnología de los servicios Web. Con esta sociedad, los servicios digitales del gobierno están disponibles vía intermediarios del sector privado a través del portal de NTUC Income's Big Trumpet<sup>47</sup>. Por ejemplo, bajo la sección MyTravel, alguien puede buscar un paquete de viaje, comprar un seguro para el recorrido y solicitar un permiso de salida del Ministerio de la Defensa, todo en un mismo Web Site.

Singapur, que ha sido líder en el uso de tecnología móvil para aplicaciones de Gobierno Electrónico, continúa avanzando en este terreno al introducir un gran número de servicios innovadores. Por ejemplo, empresas con 10 empleados o menos pueden ahora someter sus contribuciones al Fondo Central de Contribuciones<sup>48</sup> a través de teléfonos móviles<sup>49</sup>. Pueden darle seguimiento al estado de la transacción, así como obtener el comprobante de pago. Además pueden ver sus estados de cuenta, vía teléfonos móviles.

---

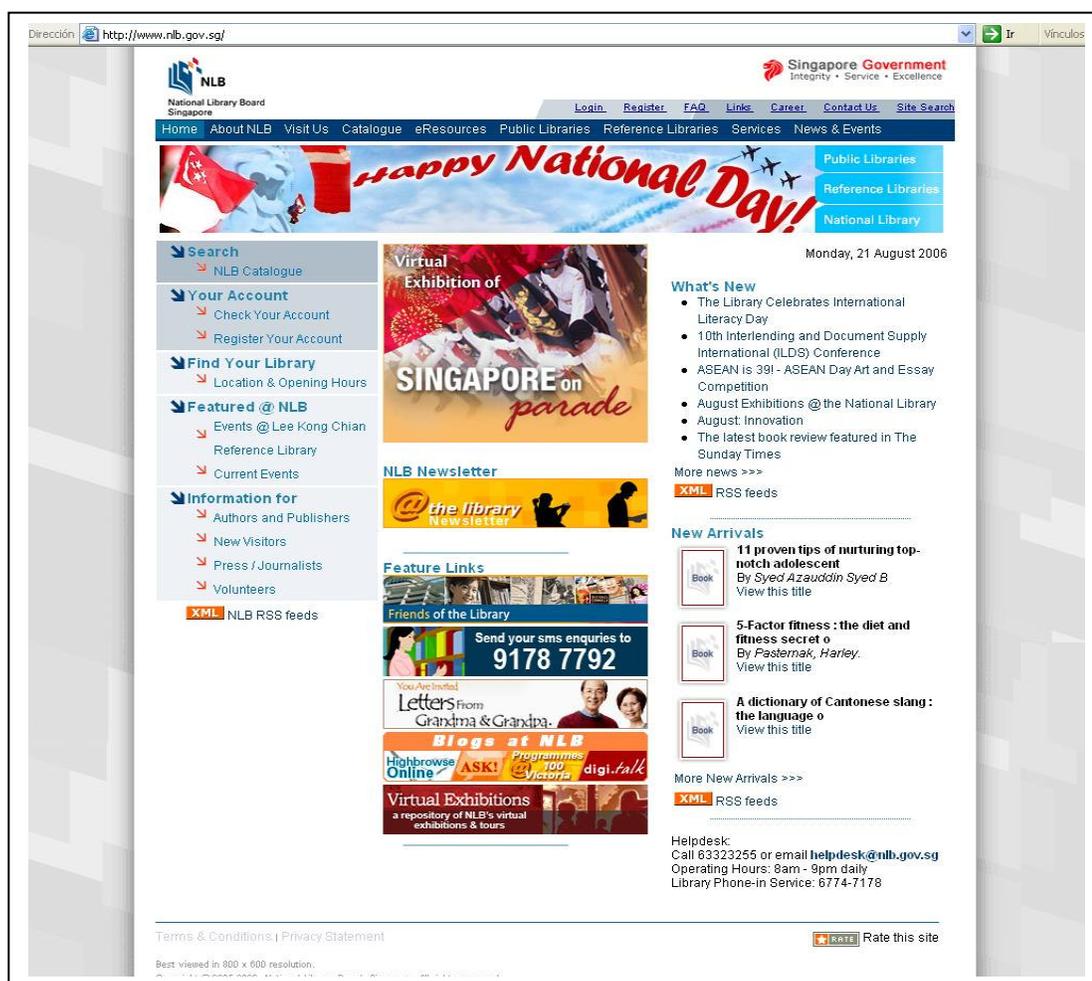
<sup>47</sup> [www.bigtrumpet.com.sg](http://www.bigtrumpet.com.sg)

<sup>48</sup> Central Provident Fund [http://www.cpf.gov.sg/cpf\\_info/mpal.asp](http://www.cpf.gov.sg/cpf_info/mpal.asp)

<sup>49</sup> [http://www.cpf.gov.sg/cpf\\_info/mpal.asp](http://www.cpf.gov.sg/cpf_info/mpal.asp)

El Consejo de la Biblioteca Nacional de Singapur<sup>50</sup> introdujo un servicio en donde los usuarios de la biblioteca pueden comprobar su cuenta de la biblioteca, renovar sus libros, pagar los honorarios y multas, e incluso recibir alarmas de recordatorio de sus préstamos vía servicio de mensajería móvil.

Figura 12. Portal de la Biblioteca Nacional de Singapur (agosto 2006)  
<http://www.nlb.gov.sg>



<sup>50</sup> [www.nlb.gov.sg](http://www.nlb.gov.sg)

Dado que el gobierno de Singapur ha puesto casi todos sus servicios factibles en línea, el siguiente paso es promoverlos. Algunos de los incentivos para conseguir que los ciudadanos cambien su comportamiento tradicional al mundo en línea, incluyen precios especiales, rapidez en el tiempo de respuesta y una alta calidad en el servicio. Por ejemplo, cuesta US\$10.00 menos tramitar un pasaporte en línea que con el trámite normal. Las aplicaciones en línea ofrecen a los operadores de telecomunicaciones un costo 20% menor que del modo no electrónico.

### 3.5.6 Noruega

Desde el año 2001, Noruega ha progresado significativamente en lo que respecta a Gobierno Electrónico, llegando a ocupar el décimo lugar de acuerdo al Informe Global de Alistamiento para el Gobierno Electrónico 2005. Según el estudio “*Gobierno en línea*”<sup>51</sup>, el país con mayor uso de plataformas de Gobierno Electrónico es Noruega, ya que el 56% de la población las usa, país que además tiene uno de los índices más altos de personas conectadas al Internet (63%). El portal del Gobierno Electrónico de Noruega<sup>52</sup> contiene una diversidad de servicios al ciudadano, empresas privadas e instituciones de gobierno.

La iniciativa e-Noruega se ha constituido claramente en un catalizador para los organismos que tienen presencia en línea, asegurando así que ésta sea más amigable para el usuario. La administración orientada al usuario es una de las claves de política del Gobierno Electrónico. El nivel de madurez de los servicios de Gobierno Electrónico sitúa a Noruega a la vanguardia en Europa. El enfoque de este país en lo que respecta a la maximización de las capacidades de transacción en línea ha sido su principal fortaleza. Sin embargo, en el Informe Global de Alistamiento para el Gobierno Electrónico 2005, Noruega se encuentra por debajo de Singapur.

---

<sup>51</sup> Revista Latitud 33º, 2002

<sup>52</sup> <http://norge.no>

Figura 13. Portal de Gobierno Electrónico de Noruega (agosto 2006)  
www.norge.no

Dirección <http://www.norway.no/Default.asp?>

Bokmål | Nynorsk | **English**

**norway.no** your gateway to the public sector in Norway

[In the Know](#) | [Topics](#) | [Find Authorities](#) | [Bureauspeak](#) | [Web Quality](#) | [Ask Us](#) | [About Norway.no](#)

**SEARCH**

» [To home page](#)  
» [Site index](#)

**Keyword directory**  
A B C D E F  
G H I J K L  
M N O P Q R  
S T U V W Y

**Introducing Norway**  
Culture, ICT, monarchy, public administration, statistics

**Moving to Norway**  
Citizenship, ID numbers, language courses, municipalities, visas

**Studying in Norway**  
Adult learning, compulsory education, higher education, research, student finances

**Environment in Norway**  
Energy conservation, nature & the environment, outdoor activities, pollution

**Living in Norway**  
Civic duties, consumer rights, housing and property, legal matters

**Touring Norway**  
By air, by sea, motorists & cyclists, rail, road transport, tourism, vehicles

**Family in Norway**  
Children, divorce, genealogy, inheritance, living together, marriage, names

**Care in Norway**  
Elderly care, disabled persons, home care, health services, pensions

**Working in Norway**  
Business, employees, employers, job seekers, taxes, work permits

**Need any help in finding public information?**

» [Use our e-chat](#) for instant help  
» Call our help desk: **+47 800 30 300**  
» Send us an **e-mail**  
» Send us an SMS: **INFO <your question> to 1980**

» Check our **FAQs list**

**Travelling to Norway this summer?**



If you are planning a trip to Norway this summer, we can help you find the information you need to help make it a successful holiday.

Our topic page about [tourism](#) also provides information about travelling in Norway, links to useful official web sites and frequently asked questions about visiting Norway.

[Find tips and information](#)

**Word of the Day**  
**flyplass:** airport  
[Bureauspeak](#)

**Web site of the Month**  
[European Portal](#)  
[More selected web sites](#)

**News from the public sector**

- Higher population growth due to increased immigration 18.8.2006
- Facts 2006 Energy and water resources in Norway 15.8.2006
- Increase in number of employed 14.8.2006
- [More news](#)

**See also**

- [Map search](#)

Norway.no, Njøsvegen 2, 6863 Leikanger, Norway. Norway.no service standards. Contact us!

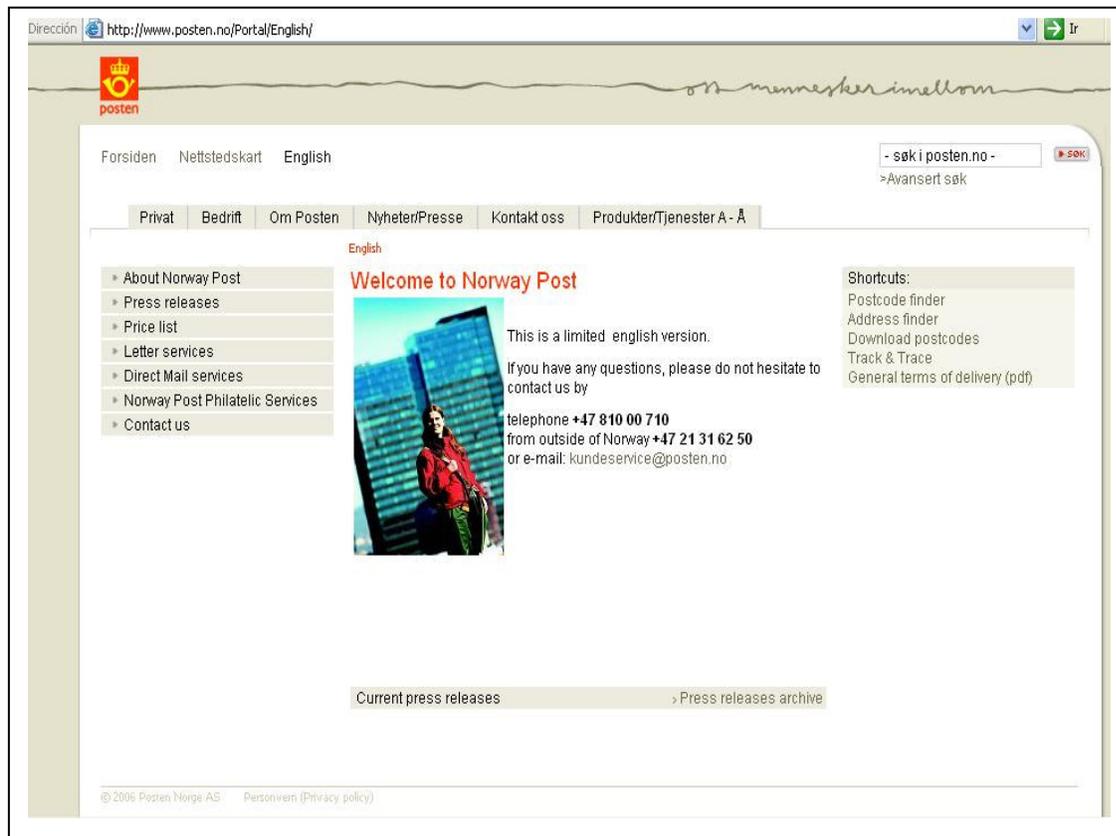
El Servicio de Rentas de Noruega es un líder en cuanto a transacciones en línea, permitiendo a los ciudadanos y a las empresas pagar

electrónicamente sus impuestos a las rentas, propiedad y ventas. Muy pocos países han alcanzado este nivel de sofisticación del sistema. La página exhibe un alto nivel transaccional en el ámbito de las rentas.

En la industria postal, Noruega también se encuentra entre los líderes, ofreciendo a los usuarios servicios de pago de cuentas, información sobre tasas postales y servicios de compra de productos en línea. Este país es precedido sólo por Estados Unidos de América, Finlandia y Holanda en lo que respecta a las facilidades postales en línea. La educación se ha constituido igualmente en un tema clave. En general los países han realizado un mayor progreso en educación que en otras áreas, lo cual es una evidencia de la importancia del desarrollo de nuevas habilidades para la era de la Economía Digital. El gobierno central de Noruega ha dado un énfasis considerable a la presencia en línea de esta área. En Europa, sin embargo, es Finlandia quien lidera los avances en el tema, mientras que a nivel mundial quien lo hace es Nueva Zelanda, con un sistema muy bien desarrollado de aplicaciones en línea y servicios de becas.

Pareciera existir una correlación entre el tamaño de la población y el progreso en educación en educación relacionado con servicios en línea, ya que quienes muestran un mayor avance son países pequeños, con población inferior a 20 millones de personas, tales como Singapur, Nueva Zelanda, Holanda y Noruega.

Figura 14. Portal del servicio postal de Noruega (agosto 2006)  
<http://www.posten.no/Portal/English/>



### 3.5.7 Reino Unido

El Reino Unido presenta la cuarta posición según el Informe Global de Alistamiento para el Gobierno Electrónico 2005. La tasa de penetración de Internet en este país es del 62%. El objetivo del gobierno en el Reino Unido respecto al Gobierno Electrónico es la modernización de su acción, de acuerdo con los últimos desarrollos en materia de comercio electrónico, respondiendo a las necesidades de los ciudadanos y de las empresas.

De los 147 servicios que el gobierno del Reino Unido podría entregar en línea, 139 están disponibles en cierto grado. A través de ellos, los ciudadanos pueden consultar información sobre documentos gubernamentales, tales como los libros verdes, desde el Portal del Ciudadano en Línea. También están capacitados para solicitar información vía correo electrónico sobre los tribunales del Servicio de la Corte de la Cámara de los Lores<sup>53</sup>.

---

<sup>53</sup> <http://hmcourts-service.gov.uk>

Figura 15. Portal del Servicio de la Corte de la Cámara de los Lores (agosto 2006) <http://www.hmcourts-service.gov.uk>

Dirección <http://www.hmcourts-service.gov.uk/> Ir Vinculos

HER MAJESTY'S COURTS SERVICE  
hmc

Home > Cymraeg | Access Keys | Site Map | Feedback

About HMCS  
Court Hearings  
Court Information and Addresses  
Forms and Guidance  
Information About...  
Legal / Professional  
News  
Online Services  
Publications

**Her Majesty's Courts Service**  
Part of the Department for Constitutional Affairs

22 August 2006

Her Majesty's Courts Service brings together on 1st April 2005 the Magistrates' Courts Service and Court Service into one single organisation for the first time.

We are an executive agency of the Department for Constitutional Affairs (DCA).

Our purpose is to deliver justice effectively and efficiently to the public. We are responsible for the administration of the civil, family and criminal courts in England and Wales.

Within this site, you will find a wide range of information covering:

- Details on all our courts and how to find them
- Hearing lists for the Supreme Court offices and some Crown Courts
- Information on procedures and processes
- Forms and guidance to help you when using the courts
- Annual reports and business plans

We will also publish news and details about local events in your area. This includes consultation exercises on proposed changes to the courts and open days when you can visit your local court.

You can also link to the DCA website to find information that is relevant to you.

**We want to hear your views** We want to improve our website and your views are important to us. We would like to hear how and why you use the site, how you use the information and how we can develop and improve the site in the future. Please take time to complete the [online feedback form](#).

Search site Search... Go  
Advanced search

**What's New**

11 August 2006  
Updated Domestic Violence Policy Documents

11 August 2006  
Leves Crown & County Court Open Day - 9th September 2006

04 August 2006  
Mediation Week 2006

>> more

**Quick Links**

Civil Procedure Rules  
Contact Us  
Courts Boards  
Criminal Procedure Rules  
Daily Court Lists  
Job Vacancies  
Judgments  
Jury Service  
Money Claim Online  
Online Forms  
XHIBIT

Directgov  
eLIS

^ Top

This page was last updated on 17 August 2006 14:44. Web Team.  
Contact us . Terms and conditions .

W3C XHTML 1.0

El Servicio Centralizado de Registro para los Servicios de Gobierno Electrónico<sup>54</sup> (sitio Web utilizado por cualquier ente –individual, organización o

<sup>54</sup> [www.gateway.gov.uk](http://www.gateway.gov.uk)

institución- para registrarse como usuario de los servicios de Gobierno Electrónico) experimentó, a partir del año 2003, una importante mejora al permitir transacciones *end-to-end* entre las diferentes instituciones de gobierno, así como con los ciudadanos y empresas privadas. La intención de este portal es permitir a los usuarios realizar transacciones con el gobierno utilizando un único punto de entrada.

Figura 16. **Portal del Servicio Centralizado de Registro para los Servicios de Gobierno Electrónico (agosto 2006)**  
<http://www.gateway.gov.uk>

The screenshot shows the homepage of the Government Gateway. At the top, there is a header with the 'Government Gateway' logo and a navigation bar. Below the header, there is a main content area with a welcome message and registration options. The page is divided into three columns for registration: Individuals, Organisations, and Agents. Each column provides a brief description of the registration process and the services available. The footer contains logos for Directgov and Business Link.

**Government Gateway**

Welcome to the Government Gateway

Do you have an existing account for online government services?

If yes, then please click below to login

[Enter the Government Gateway](#)

If no, then please register. Registering with the Government Gateway enables you to sign up for any of the UK Government's services that are available over the Internet. [Which Government Services are available online?](#)

To register with the Government Gateway, please read the three sections below and decide whether to register as an Individual, an Organisation or an Agent. [More information about registration](#)

Individuals	Organisations	Agents
<p><a href="#">Register as an 'Individual'</a> for services for personal use such as view Council Tax, Self Assessment Online, Carers Allowance and Tax Credits Online.</p>	<p><a href="#">Register as an 'Organisation'</a> if you represent a business (including employers, sole traders and farms), a charity, or other commercial or non-commercial organisation. Services include Electronic VAT Returns, Employer Direct Online and PAYE Online for Employers.</p>	<p><a href="#">Register as an 'Agent'</a> if you submit forms to government on behalf of other businesses or individuals. Services include Corporation Tax Online for Agents, Self Assessment Online for Agents and PAYE Online for Agents. <b>You must already have an Agent ID issued by at least one Government department.</b></p>

To find out how the Government Gateway uses the information you provide, read the [Privacy Policy](#)

**Recommended Links**

**Directgov**  
Straight through to public services

**Business Link**  
access to better business

El desafío para el gobierno Británico es el de capitalizar el potencial de las TIC de transformar los servicios y alcanzar un cambio en la eficacia operacional, para ello el gobierno ha decidido designar un encargado de Gobierno Electrónico, cuyo papel es el de dirigir la estrategia y uso de las TIC dentro del gobierno para apoyar la reforma y la modernización de los servicios públicos en Gran Bretaña.

Uno de los puntos débiles en Gran Bretaña es el poco acceso a los servicios de Gobierno Electrónico por parte de los ciudadanos, a finales del año 2005 se determinó que de cada 10 habitantes, 5 nunca habían visitado un sitio Web de Gobierno Electrónico. Actualmente el gobierno británico está tomando medidas para promover el uso de Internet y con ello potenciar el aumento en el uso del Comercio y el Gobierno Electrónico. Por ejemplo, en una iniciativa iniciada a partir del año 2004, los lectores del diario The Sun pueden leer su periódico en línea, cortesía de *UK on line*<sup>55</sup>. Los lectores del Sun pueden obtener sesiones gratis o de “prueba” de Internet en cualquiera de los 6,000 centros en línea del Gobierno Electrónico, en lugares tales como bibliotecas, centros educativos, municipalidades y salas de lectura. Es interés del gobierno británico el involucrar a sus clientes en la mejora de sus servicios en línea y para tal efecto ha creado un sitio Web para animar al público y empresas a expresar sus comentarios, ideas, etc. sobre cómo enriquecer e innovar los servicios puestos a su disposición.

---

<sup>55</sup> United Kindom online (Reino Unido en línea)

Figura 17. Sitio Web del gobierno de Gran Bretaña (agosto 2006)  
<http://www.govtalk.gov.uk>

Directgov straight through to public services [www.direct.gov.uk](http://www.direct.gov.uk) Directgov Gov news

**ukgovtalk**  
setting standards for seamless electronic government

About Us | Site Map | Contact Us  
 Search  Enter text

Homepage Schemas & Standards Policy Documents Archive Discussion Forum

Tuesday, 22 August 2006

**GovTalk**

**Information on policies and standards for e-government**

**Site links**

- › Login
- › Access Keys
- › Key Contacts
- › Links
- › FAQ

**What's New**

The **Childcare Provider Details XML Schema** is now available as an Agreed XML Schema.  
 › [More information on 'Childcare Provider Details XML Schema'](#)

The **NCCIS Education XML Schema** is now available as an Agreed XML Schema.  
 › [More information on 'NCCIS Education XML Schema'](#)

**ROLHMO XML Schema**

For information a link has been provided to the National Register of Social Housing Register of Licensed Houses in Multiple Occupation (ROLHMO) schema developed by the Housing Data Warehouse at the Department of Communities and Local Government (DCLG).  
 › [More information on 'ROLHMO XML Schema'](#)

**NROSH XML Schema**

For information a link has been provided to the National Register of Social Housing (NROSH) schemas developed by the Housing Data Workshop at the Department of Communities and Local Government (DCLG).  
 › [More information on 'NROSH XML Schema'](#)

**Interoperability News** An update from the e-Government Unit Technical Policy Team.  
 › [More information on 'Interoperability News'](#)

The **Local Directgov Schema** Version 1.1 is now available as an Agreed XML Schema.  
 › [More information on 'Local Directgov Schema'](#)

**Key Documents**

**e-Government Interoperability Framework Version 6.1**

**e-Government Metadata Standard Version 3.0**

**e-Government Schema Guidelines for XML**

**Government Data Standards Catalogue**

**Integrated Public Sector Vocabulary / Government Category List**

**Open Source Software Policy Version 2.0**

**Security Policy Framework**

**Technical Standards Catalogue Version 6.2**

**e-Government Unit**

**GIF**  
 Compliance Assessment

**GIF**  
 Accreditation Certification Compliance

**I&DEA**  
 Information & Data Exchange Agency

**info4local.gov.uk**

**W3C XHTML 1.0**

**W3C WAI-A WCAG 1.0**

Terms & conditions Privacy policy Crown copyright Accessibility

### 3.5.8 Chile

En América Latina el mejor ejemplo de éxito, en lo que respecta a Gobierno Electrónico, lo podemos encontrar en Chile. Chile reporta la posición 22 en el Informe Global de Alistamiento para el Gobierno Electrónico 2005, con un índice de 0.6963, el puesto más alto entre los países latinoamericanos. Su tasa de penetración de Internet es de 40.3 %. Este éxito se debe a que el gobierno chileno ha realizado un considerable esfuerzo público para lograr la incorporación de los avances de la informática y la conectividad de Internet en forma integral a la gestión de los distintos servicios públicos y en todos los niveles territoriales, en la perspectiva de avanzar a un Estado moderno, ágil y eficiente al servicio de los ciudadanos. El gobierno chileno define el término de Gobierno Electrónico como *“el uso de las tecnologías de información y comunicación –TIC- que realizan los órganos de la administración para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y la eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos”*

El portal de Gobierno Electrónico de Chile<sup>56</sup> provee a los ciudadanos el acceso directo a una gran variedad de servicios en línea de manera fácil y accesible, además de informar respecto a las actividades del Ejecutivo y sus autoridades. Ya en el 2002 este portal obtuvo el quinto lugar en el Ranking de Gobierno Electrónico de la Universidad de Brown. También cabe destacar que Chile fue el primer país de América Latina en poseer un sitio Web funcional para la población de habla inglesa. Este portal, lanzado en el 2004, entrega información relevante a los ciudadanos, y a la vez refuerza el uso de este

---

<sup>56</sup> [www.gobiernodechile.cl](http://www.gobiernodechile.cl)

idioma, considerado como una herramienta indispensable para mejorar los índices de competitividad internacional, generando de este modo un mejor escenario para la atracción de inversión extranjera y una más profunda inserción en la nueva economía digital.

Chile ha hecho un gran esfuerzo para promover el empleo a través del portal de Gobierno Electrónico InfoEmpleo<sup>57</sup>, donde se facilita una base de datos nacional en línea para ayudar a los ciudadanos y patronos a encontrar trabajos y empleados, éste es el único portal de gobierno que patrocina el empleo en América Latina. El portal se divide en dos categorías principales: 1) para que los patronos fijen oportunidades de empleo, y 2) para que potenciales trabajadores encuentren los trabajos para los cuales califican, los patronos pueden también consultar el perfil de empleados potenciales. El servicio es gratis, fácil de usar y requiere de registro. Adicionalmente el sitio muestra los trabajos más buscados, tiene vínculos a sitios privados que también ofrecen empleos y otros recursos muy útiles.

---

<sup>57</sup> [www.infoempleo.cl](http://www.infoempleo.cl)

Figura 18. Portal de Gobierno Electrónico de Chile (agosto 2006) [www.gobiernodechile.cl](http://www.gobiernodechile.cl)

Dirección <http://www.gobiernodechile.cl/index/index.asp>

**GOBIERNO DE CHILE**

PROGRAMA DE GOBIERNO | DISCURSOS | CHILE REGIONAL | CHILENOS EN EL EXTERIOR | DOCUMENTACION

Ir directo a | Contáctenos para | Chilean Government | Tamaño Fuente

### Campeña

**Un Niño/una Cama**

### ESTRUCTURA DEL ESTADO

Organigrama  
Poder Ejecutivo  
Autoridades  
Poder Legislativo  
Poder Judicial

### GOBIERNO

Programa de Gobierno  
Plan 100 días, Meta Cumplida  
Biografía Presidenta

### nueva CONSTITUCIÓN POLITICA DE LA REPUBLICA

informate aquí

### CHILE REGIONAL

Seleccione Región

Programa de Infraestructura de Transporte y Acceso para el Desarrollo Integral de Chileo

Consejo Asesor Presidencial para la Calidad de la Educación

### Presidenta Bachelet se reunió con miembros del Centro de Estudios Públicos

Durante su exposición la Mandataria detalló los lineamientos generales de su política económica, energética y medioambiental. Asimismo, destacó, que este encuentro con importantes empresarios, es entender que en el crecimiento del país es necesario contar con todos los sectores. En la ocasión, la Jefa de Estado señaló que el presupuesto del año 2007 será responsable, pero con énfasis en el gasto social y manteniendo el balance estructural que se ha definido.

Ver nota completa

### Otras Noticias

- A "cuidar el valor de la palabra" y evitar la descalificación llamó Ministro Lagos Weber en Cena Anual de la Prensa ...
- Subsecretario de Guerra participa en encuentro sobre medidas de confianza mutua en Bolivia...
- Subsecretario de Telecomunicaciones participó en inauguración de proyecto que entregará conexiones de Internet a sectores rurales del Maule ...
- ODEPA pone a disposición información sobre el sector silvoagropecuario ...
- Banco Mundial evalúa compra de nuevos proyectos de bonos de carbono...
- Mandataria encabezó ceremonia de Asociación de Municipios Rurales ...
- Ministra de Educación entregó a Contraloría decreto que extiende horarios del pase escolar...

Ver más

### Iníformate y Participa

Infórmese sobre la Ley del Tabaco

Recuerde que el 19 de agosto cambió la forma de llamar de teléfonos fijos a celulares

Abiertas postulaciones para Fondo de Medios de Comunicación Social, Regionales, Provinciales y Comunales en la RM

Hasta el 31 de agosto se extiende plazo de postulación para Programa Haz tu Tesis en Cultura

Ver más

### Chilenos en el exterior

Haciendo comunidad más allá de nuestras fronteras  
visitar sitio ->

### Organizaciones Gubernamentales

Seleccione

### Hágalo en Línea

**trámite fácil**

- Trámites
- Formularios

**Defensa del Ciudadano**  
La comisión Defensora Ciudadana tiene como misión velar por la defensa y promoción de los derechos e intereses de las personas ante los organismos públicos. Ingrese su reclamo o consulta aquí.

**Orientación al Consumidor**  
El Sernac tiene como misión educar y proteger a los consumidores. En esta sección encontrará la información necesaria para tomar decisiones correctas al momento de comprar o contratar un servicio, y podrá realizar consultas y reclamos.

Ver | Ver

### INDICADORES

IPC 0.2 | UF \$18.318.34 | UTM \$32.046.00 | Dólar Obs \$534.49 | Euro \$681.83

Restricción Vehicular

Todos los derechos reservados Ministerio Secretaría General de Gobierno © Copyright 2004  
Optimizado 800 x 600 y Navegadores 5+

Sitio desarrollado por Novared S.A.

W3C HTML 4.01

Registro Civil e Identificación<sup>58</sup> una de sus mejores propuestas. Hace más de un siglo, cuando el servicio abrió sus puertas, los oficiales civiles llevaban por triplicado los registros de nacimiento, matrimonio y defunción. Hoy día disponen de terminales instaladas en más de cien oficinas y conectados con la base de datos central, ubicada en Santiago de Chile. La tecnología informática permite entregar documentación en forma instantánea a los más de 80 mil usuarios que el servicio atiende día a día y, adicionalmente, permite la solicitud de certificados a través de Internet. Mediante la oficina movilsatelital, el Registro Civil puede llegar a los lugares más apartados del país para brindar atención expedita a sus habitantes.

Figura 19. Portal del Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile (agosto 2006) <http://www.registrocivil.cl>



<sup>58</sup> <http://www.registrocivil.cl/>

Figura 20. Servicio Nacional de Capacitación y Empleo de Chile (agosto de 2006). [www.infoempleo.cl](http://www.infoempleo.cl)

<http://www.infoempleo.cl/>



SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO




SENCE Preguntas Frecuentes Noticias Contactos E-mail

**PERSONAS**

[Buscar Empleo](#)

**Servicio a Personas**

[Ingresar Curriculum](#)

RUT o Código de Usuario

Contraseña

[¿Olvidó su contraseña?](#)

**BIENVENIDOS A INFOEMPLEO.cl**

## Infoempleo es la Bolsa de Empleo Chilena con más EXPERIENCIA

**EMPRESAS**

[Buscar Personal](#)

**Servicio a Empresas**

[Ingresar Oferta](#)

Código de Usuario

Contraseña

[¿Olvidó su contraseña?](#)

**TITULARES DESTACADOS**

**!!Atención Cuidado con Ofertas poco claras!!**  
Estimados Usuarios.

Ultimamente hemos recibido quejas de usuarios que han asistido a entrevistas engañosas de empleo.

En estas ofertas citan a postulantes para ofrecer trabajo a profesionales de la salud, profesores, ingenieros, abogados, etc. Pero al asistir a la entrevista dan una charla de 50' minutos Aprox. sobre la historia del negocio y por ende de la empresa, al final el ofrecimiento de trabajo es para Vender Productos para Adelgazar, en donde deben invertir en la compra de ellos, sin ... [más](#)

**!!INFOEMPLEO FUE SELECCIONADO POR LA OEA COMO UNA DE LAS MEJORES PRACTICAS DE GOBIERNO ELECTRONICO!!**

Nuestra bolsa electrónica [www.infoempleo.cl](http://www.infoempleo.cl) fue seleccionada por la Agencia Interamericana para la Cooperación y el Desarrollo (AICD) perteneciente a la OEA (Organización de Estados Americanos) y el Instituto para la Conectividad en las Américas (ICA) para integrar un grupo de mejores prácticas de gobierno electrónico en América Latina.

Mediante ese proyecto, la AICD, reunió información concreta sobre las prácticas de gobierno electrónico en la región, entre ellas Infoempleo, de forma de ge... [más](#)

**2ª parte para el ingreso a infoempleo**

La tercera etapa consiste en ingresar la Experiencia Laboral. En esta sección hay que tener presente que el primer campo que aparece solicitando la descripción corta, es muy valioso, es la descripción que aparecerá en las listas de resumen que se muestran en los buscadores cuando las empresas efectúan búsquedas d... [más](#)

[Más Noticias](#)

**TRABAJOS MAS BUSCADOS**

- ▢ Contador General (90)
- ▢ Psicologo (81)
- ▢ Ingeniero De Ejecucion En Computacion E Informatica (72)
- ▢ Ingeniero Civil en Informática (57)
- ▢ Ingeniero Comercial (56)
- ▢ Contador Auditor (51)
- ▢ Arquitecto (48)
- ▢ Secretaria (46)

**Vinculos**

- [Presidencia](#)
- [Gobierno de Chile](#)
- [Ministerio del Trabajo](#)
- [Ministerio de Educación](#)
- [SENCE](#)
- [Instituto Nacional de la Juventud](#)

Si su link no se encuentra en la lista y desea agregarlo, por favor envíanos un e-mail.

**Enlaces a Otras Bolsas**

- [Oportunidades Laborales INACAP](#)
- [Kibernum](#)
- [Mercadis](#)
- [Profesorline.cl](#)
- [ENTRENATE](#)
- [It People](#)
- [Bumeran](#)
- [Empleo Universidad de Concepción](#)
- [Capital Humano](#)
- [Laborum](#)
- [PUBLITRABAJO](#)
- [contratando.cl](#)
- [Comunidadinformatica.com](#)
- [GST](#)
- [Trabajando.com](#)
- [ADENET](#)

Si posees una Bolsa Electrónica de Trabajo y no aparece en la lista, por favor envíanos un e-mail.

Viernes, 25 de Agosto del 2004

Sugerencias y comentarios a [infoempleo@sence.cl](mailto:infoempleo@sence.cl)

© 2002-2004, SENCE Todos los derechos reservados

Casi el 70% de las empresas chilenas y de los trabajadores independientes declararon sus impuestos en línea a través del portal del Servicio de Impuestos Internos<sup>59</sup>. Cada mes, el 70% de las compañías chilenas realizan, también por Internet, las declaraciones de impuestos al consumo y de retenciones deducidas de los salarios de sus empleados por más de 650 millones de dólares. Chile, llamado *la economía más estable de Latinoamérica*, ha incentivado el uso del Gobierno Electrónico esencialmente a través de los pagos al Estado y trámites oficiales, ofreciendo estímulos como un reembolso anticipado de los impuestos retenidos para quienes utilicen el portal y forzando a las entidades públicas a simplificar, agilizar y hacer más eficientes los trámites que se realizan por la red.

---

<sup>59</sup> [www.sii.cl](http://www.sii.cl)

Figura 21. Portal del Servicio de Impuestos Internos de Chile (agosto 2006). www.sii.cl

Dirección <http://www.sii.cl/>

**Sii online** [www.sii.cl](http://www.sii.cl)  
Facilitando el cumplimiento tributario

**a utilizar la Oficina Virtual del SII** **facturar electrónicamente**

Buscar  Opciones de Búsqueda

¿Cuál es su situación tributaria según los registros del SII? Infórmese de ello utilizando la

<p><b>ACTUALIDAD TRIBUTARIA</b></p> <p><b>Noticias</b></p> <p><a href="#">Servicio recibe premiación de APEC por calidad de desarrollos tecnológicos</a> (18-agosto)</p> <p><a href="#">Plazo para presentar declaración Resumen Anual de IVA concluye el 18 de agosto</a> (1-agosto)</p> <p><a href="#">Dictan sentencia a 11 años de presidio efectivo por tráfico de facturas falsas en la Décima Región</a> (27-julio)</p> <p><a href="#">Corte de Apelaciones de San Miguel confirma condena por Delitos Tributarios</a> (26-julio)</p> <p><b>Más noticias</b></p> <p><b>SII en prensa</b></p> <p><b>Lucha Contra la Evasión</b> Grupo Acción Digital <a href="http://agendadigital.cl">agendadigital.cl</a></p> <p><b>Aprenda sobre los impuestos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presupuesto de gastos tributarios</li> <li>- Carga tributaria</li> <li>- Guías de ayuda tributaria</li> <li>- Guía educativa escolar</li> <li>- Presentaciones Director del SII</li> <li>- Descripción de los impuestos</li> <li>- Estudios del SII</li> </ul> <p><b>Principales procesos tributarios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Declaraciones y pagos de impuestos</li> <li>- Fiscalización</li> <li>- Reclamos de giros, liquidaciones y avalúos, [...]</li> </ul> <p><b>Sobre el SII</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficinas del SII</li> <li>- Misión</li> <li>- Objetivos</li> <li>- Organigrama</li> </ul>	<p><b>OFICINA VIRTUAL SII</b></p> <p><b>Registro de Contribuyentes</b> Obtención de clave secreta, Recuperación de clave secreta, Inicio de actividades, Modificaciones y avisos, Término de giro, [...]</p> <p><b>Impuestos Mensuales (IVA-F29, F50)</b> Resumen anual de IVA (F3323) <b>NUEVO</b>, Declarar y pagar (IVA-F29, F50), Declarar F29 sin movimiento, Consultar estado de declaraciones, Ver por terceros, [...]</p> <p><b>Renta</b> Corregir o rectificar declaración, Consultar estado de declaración, Información de sus ingresos, Declarar utilizando propuesta, Preguntas frecuentes, [...]</p> <p><b>Factura Electrónica</b> Consultar contribuyentes autorizados, Postulación factura electrónica, Registro electrónico de cesión de créditos, Verificar contenido de un documento, Implementando mérito ejecutivo de factura, Factura de exportación electrónica <b>NUEVO</b>, Preguntas frecuentes, [...]</p> <p><b>Libros Contables Electrónicos</b> Postulación, Modelo de solicitud, Plan de cuentas SII, información técnica y formatos de libros contables electrónicos, [...]</p> <p><b>Boleta de Honorarios Electrónica</b> Emitir boleta por contribuyente, Consultar boletas recibidas, Consultar boletas emitidas, Boletas de prestación de servicios de terceros electrónicas <b>NUEVO</b>, [...]</p> <p><b>Situación Tributaria</b> Cartola tributaria del contribuyente <b>NUEVO</b>, Conozca la nueva cartola <b>NUEVO</b>, Verificar contenido de una cartola <b>NUEVO</b>, Situación tributaria de terceros, Consultar timbraje de documentos, Certificados a presentar ante adm. tributarias extranjeras, (English Version), [...]</p> <p><b>Declaraciones Juradas y Nóminas</b> Declaración formulario electrónico, Bajar software gratuito, Declaración mediante software, Consultar estado de declaración,</p> <p><b>Valores y Fechas</b> Calendario de IVA (PPM), UTM-UTA-IPC, UF, UTA, Corrección monetaria, Impuesto segunda categoría, Impuesto global complementario, [...]</p>	<p><b>ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE</b></p> <p><b>Preguntas frecuentes</b></p> <p><b>Demos educativos</b></p> <p><b>Formularios</b></p> <p><b>Diccionario básico tributario contable</b></p> <p><b>Material gráfico</b></p> <p><b>Opine de la calidad de servicio del SII</b></p> <p><b>Infórmese</b></p> <p><b>¿Cómo se hace para ..?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Obtener y recuperar Clave Secreta</li> <li>- Iniciar actividades y obtener RUT</li> <li>- Modificar y actualizar la información</li> <li>- Timbrar documentos</li> <li>- Declarar impuestos mensuales (IVA, PPM, retenciones)</li> <li>- Declarar renta anual</li> <li>- Declarar información de terceros (declaraciones juradas)</li> <li>- Pagar impuestos por internet</li> <li>- Reclamar giros, liquidaciones y avalúos</li> <li>- Presentar peticiones administrativas (bienes raíces, IVA, renta y otros)</li> <li>- Solicitar condonaciones</li> <li>- Efectuar término de giro</li> </ul> <p><b>Portal Tributario para Inversionistas Extranjeros</b></p> <p><b>Contribuyentes</b></p> <p><b>Empresas por tamaño</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Microempresas</li> <li>- Empleados, pensionados</li> <li>- Extranjeros y chilenos sin domicilio ni residencia en Chile</li> </ul> <p><b>Actividades sujetas a regímenes especiales y franquicias</b></p>
---	--	---

Licitaciones del SII | [SII contrata personal](#) | [Web útiles](#) | [Translation](#) | [Tasación de vehículos](#) | [Mapa del sitio](#)

Términos Generales de Uso del Sitio Web del Servicio de Impuestos Internos  
Todos los derechos reservados

### 3.5.9 México

El Informe Global de Alistamiento para el Gobierno Electrónico 2005 muestra a México en el puesto número 31, con un índice de 0.6061, es el segundo país latinoamericano. Su tasa de penetración de Internet es del 17.8%.

El programa de Gobierno Electrónico mexicano es parte de un programa nacional más grande: e-México<sup>60</sup>. Este programa consiste en una serie de iniciativas que tienen como objetivo principal desarrollar la industria de las TIC en el país, fomentando un mercado interior para los productos de esta industria, promoviendo un marco regulador adecuado para el uso de los medios y el comercio electrónicos y digitalizar los servicios gubernamentales. Las prioridades actuales del Estado respecto del Gobierno Electrónico son identificar las necesidades de cada región mexicana y construir la infraestructura que apoyará completamente los servicios electrónicos. La primera fase del programa e-México se centró en proveer aplicaciones y conectividad a los gobiernos municipales. La segunda fase se centró en conectar a los ciudadanos a través de centros comunitarios digitales de acceso público. Actualmente México cuenta con una red satelital que conecta a más de 3,200 centros comunitarios digitales. Se espera que para finales del 2006 un 98% de los ciudadanos mexicanos cuenten con acceso a Internet a través de 10,000 centros comunitarios digitales, situados en lugares tales como escuelas, bibliotecas, hospitales, etc.

---

<sup>60</sup> [www.e-mexico.gob.mx](http://www.e-mexico.gob.mx)

Figura 22. Portal del Programa Nacional e-México (agosto 2006)  
www.e-mexico.gob.mx



Dirección <http://www.e-mexico.gob.mx/>

e-México disponible en: [Maya't'an](#) | [Jñatrio](#) | [English](#) | [Français](#) | [Versión sencilla](#)

México internet para mejorar tu vida... [www.e-mexico.gob.mx](http://www.e-mexico.gob.mx)

[e-Aprendizaje](#) Proyecto "El Aula de Medios en el Proceso de Enseñanza"  
[e-Salud](#) Esquema básico de vacunación  
[e-Economía](#) Desarrollo de la Economía Digital  
[e-Gobierno](#) Buscador de personas

em busca buscador especializado

escribe la(s) palabra(s)

Comunidades e-México

[Ubica tu Centro Comunitario Digital](#)  
[CapaciNET cursos virtuales](#)  
[SOCIEDAD DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO](#)  
[Centro Nacional e-México](#)  
[Estados y Municipios](#)  
[Consulta bibliohemerográfica](#)  
[Módulos de acceso a la Información](#)  
[Visitas guiadas](#)  
[Información sobre transparencia](#)  
[Por un Gobierno con más y mejores Servicios innova.gob.mx](#)

Información para... Si quieres saber sobre... Servicios para todos

Adultos mayores  
 Campesinos  
 Empresarios  
 Estudiantes  
 Familia  
 Jóvenes  
 Niños  
 Personas con discapacidad

Visitantes  
 Discapacinet  
 Indígenas  
 Migrantes  
 Mujeres

[www.e-comunidades.gob.mx](http://www.e-comunidades.gob.mx)

**Novedades** **Noticias** **Lo más consultado**

**Encuentro Nacional PROSOFT 2006**  
 La Secretaría de Economía organiza el "Encuentro Nacional PROSOFT 2006: Impulsando la Economía Mexicana a través de las Tecnologías de Información", el 28 Y 29 de agosto en las instalaciones del World Trade Center de la Ciudad de México.  
[Ver más información](#)  
 Haz clic para ver más novedades

Conoce e-México | Contacto | Mapa del Sitio | Sitios de Interés  
 Políticas de privacidad | Condiciones generales de uso | Código de ética | Instituciones participantes

Policia\_cibernetica @sp.gob.mx  
 SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES SCT

Copyright 2003-2006 Sistema Nacional e-México. Todos los derechos reservados.  
 Si tienes alguna pregunta o comentarios respecto al uso y aspectos técnicos de este sitio, comunicalo al correo: [e-mexico@e-mexico.gob.mx](mailto:e-mexico@e-mexico.gob.mx)

En la construcción de su proyecto de Gobierno Electrónico, el Estado mexicano continúa trabajando estrechamente con el sector privado, por ejemplo el proyecto de conectividad e-México ha sido financiado por los gobiernos federal, estatal y municipal, así como por el sector privado, incluyendo importantes compañías de la tecnología como Microsoft y Hewlett-Packard.

El portal de Gobierno Electrónico de México<sup>61</sup> presenta una sola cara ante el ciudadano para ofrecerle todos los servicios, trámites y recursos informativos más relevantes. Este portal está organizado por los siguientes canales de atención o temas, los cuales se definieron teniendo como centro o enfoque las necesidades del ciudadano: Educación, Salud, Vivienda, Familia, Transporte, Empleo, Seguridad, Cultura, Turismo, Democracia, Migrantes, Negocios, Extranjeros, Medio Ambiente, Campo y Deporte.

El portal está diseñado para que el ciudadano participe en su mejoramiento y para que pueda expresar, de manera libre, sus opiniones, críticas y sugerencias sobre los diversos campos del quehacer gubernamental. Ha sido tal su aceptación que ha recibido diferentes reconocimientos, tales como el Premio de Innovación y Calidad en la Administración Pública 2003, fue nominado por Yahoo! México como lo mejor en Internet en Política y Gobierno, recibió en mayo de 2004 el Premio Internacional “Reto Estocolmo 2004”, en la categoría de Gobierno Electrónico.

---

<sup>61</sup> [www.gob.mx](http://www.gob.mx)

Figura 23. Portal de Gobierno Electrónico de México (agosto 2006) [www.gob.mx](http://www.gob.mx)



La Ley del Servicio Profesional de Carrera otorga un importante legado para los servidores públicos, ya que a partir de su aprobación son reclutados,

evaluados y promovidos con base a sus méritos, en igualdad de oportunidades. Para lo cual se implementó un sitio Web<sup>62</sup> que registra información del recurso humano de 232 instituciones que forman parte del Registro Único de Servidores Públicos, con información básica y técnica de todo el personal de la Administración Pública Federal, con lo que se apoya el desarrollo del servidor público dentro de las dependencias. La información que se registra es la relacionada con los siguientes aspectos: datos personales y curriculares, datos relacionados con el ingreso o reingreso, cursos de capacitación, certificación de capacidades, plan de carrera, promociones, puntuación y movimientos laterales, resultados de las evaluaciones del desempeño, licencias, historia laboral, intercambios, compatibilidades, autorizaciones y separaciones.

El Servicio de Administración Tributaria de México<sup>63</sup> tiene una amplia gama de servicios a disposición de los contribuyentes, impulsando un cambio de, a fin de orientar el cumplimiento de sus obligaciones a través de Internet, adecuando los esquemas de control y servicio tributarios a la realidad tecnológica imperante. El SAT ha introducido mejoras en los procesos y recursos tecnológicos en apoyo de los contribuyentes, facilitando, simplificando y transparentando con ello el proceso de cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

---

<sup>62</sup> La dirección del sitio Web es [www.rusp.gob.mx](http://www.rusp.gob.mx), pero para poder acceder al mismo es necesario contar con un usuario registrado, por tal motivo no se presenta la figura correspondiente.

<sup>63</sup> [www.sat.gob.mx](http://www.sat.gob.mx)

Figura 24. Portal del Servicio de Administración Tributaria –SAT- de México (agosto 2006). [www.sat.gob.mx](http://www.sat.gob.mx)



Los resultados obtenidos han superado las expectativas iniciales, ya que para el año 2005 el 98% de los ingresos tributarios se recaudaron vía Internet, los pagos anuales, provisionales y derechos, productos y aprovechamientos presentados por Internet se incrementaron en un 6%, la presentación de la declaración informativa múltiple por Internet tuvo un crecimiento del 156%, el 48% de las declaraciones anuales de personas individuales se han recibido por Internet, creciendo un 177% respecto al 2004, en este rubro la relación papel-Internet bajó a 1.09:1, es decir, una declaración por Internet por una en papel, los dictámenes fiscales crecieron un 3%, la inscripción de personas individuales creció un 40%.

Así como los casos de éxito mostrados anteriormente, se pueden mencionar muchos más en lo referente a Gobierno Electrónico, pero en este documento sólo se abordaron los que se consideran más importantes.



## 4 GOBIERNO ELECTRÓNICO EN GUATEMALA

### 4.1 Introducción

Las Tecnologías de Información y Comunicación –TIC- han demostrado ser una poderosa herramienta para mejorar y optimizar la gestión y servicios tanto de empresas privadas como de instituciones públicas, apoyándose firmemente en Internet. Esta herramienta se torna indispensable en un contexto mundial de cambios cada vez mas acelerados: la revolución tecnológica, los tratados de libre comercio que abren la puerta a la globalización, la amenaza de las economías emergentes de Asia, etc. Únicamente un esfuerzo al mismo ritmo de los cambios dará resultados perceptibles.

En este contexto mundial, Guatemala presenta un panorama propio: con el proceso de reconstrucción luego de décadas de una cruenta guerra interna, con carencias evidentes en áreas como educación, salud, seguridad, alimentación, vivienda, y una geografía salpicada por un amplio mosaico de culturas y lenguajes, lo que presenta un terreno adecuado para diseñar e implementar un proyecto de Gobierno Electrónico con visión de país.

La convicción del Estado de Guatemala para responder a los nuevos retos incluye una estrategia de uso de las TIC e Internet para modernizar el sector público. En este sentido, el Gobierno Central ha designado a la Comisión Presidencial para la Reforma, Modernización y Fortalecimiento del Estado<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> COPRE

como entidad responsable para definir la estrategia de implementación de un Gobierno Electrónico en Guatemala, y ponerla en marcha.

## 4.2 COPRE y la Modernización Institucional

La Comisión Presidencial para la Reforma, Modernización y Fortalecimiento del Estado –COPRE- fue creada mediante el Acuerdo Gubernativo número 24-2002, de fecha 30 de enero de 2002, con el propósito de fortalecer la democracia representativa, participativa e intercultural y el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del país. Pero debido a que existía una dualidad de funciones con la Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia de la República<sup>2</sup>, en noviembre de 2004 mediante el acuerdo gubernativo 346-2004 se redefinieron las funciones de la COPRE, y dentro de estas nuevas funciones se mencionan las siguientes, relacionadas con el Gobierno Electrónico: *“La formulación de políticas y estrategias, así como la ejecución de los planes, programas y acciones necesarios para la implementación del Gobierno Electrónico en el Estado, la promoción del consenso y la coordinación de dichas acciones con todas las Instituciones del Organismo Ejecutivo; entiéndase por Gobierno Electrónico la aplicación de las tecnologías de la información y las comunicaciones, con el propósito de lograr eficacia y transparencia en la gestión del gobierno.”*<sup>3</sup>

El artículo 2 del mismo Acuerdo Gubernativo, define los objetivos de la COPRE: *“ARTÍCULO 2. OBJETIVOS, la COPRE, tiene como objetivos*

---

<sup>2</sup> SCEP

<sup>3</sup> Extracto del Artículo 1 del Acuerdo Gubernativo 346-2004, en el que se refiere a las funciones de la COPRE en lo que respecta al Gobierno Electrónico

*mínimos el impulso, desarrollo y fortalecimiento de los procesos de modernización institucional, fiscal, social, cultural, administrativa y económica del Estado y sus entidades descentralizadas, así como la instauración del Gobierno Electrónico en el Organismo Ejecutivo.”<sup>4</sup>*

La COPRE ha trabajado desde el 2004 en el diseño del Programa Nacional de Gobierno Electrónico, el proyecto e-Guatemala, que apoya el Plan de Gobierno 2004 – 2007, y el Programa “*Vamos Guatemala*”. Este programa se ha construido sobre los cimientos del Plan de Reforma del Estado de la COPRE, las experiencias e iniciativas de las administraciones anteriores y las mejores prácticas internacionales en Gobierno Electrónico.

#### **4.2.1 Concepto y ambiente**

*Según la COPRE Gobierno Electrónico “es el conjunto de acciones basadas en las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC’s) que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones del gobierno un marco transparente.”*

En los estudios de avance mundial en Gobierno Electrónico, se identifica a los países con mayor madurez en la explotación de Internet para ofrecer servicios públicos en línea, destacando entre ellos Estados Unidos, Canadá, Singapur y Australia<sup>5</sup>, dónde se puede observar que los países

---

<sup>4</sup> Texto completo del Artículo 2 del Acuerdo Gubernativo 346-2004

<sup>5</sup> Como se muestra en el Capítulo III

latinoamericanos se encuentran muy rezagados. Los mismos estudios señalan que los servicios públicos más populares son los relacionados con turismo, salud, impuestos, educación y trabajo. Otros servicios menos populares por medio de Internet son certificados de nacimiento, licencias y pasaportes. Resulta interesante observar que al margen de la popularidad de un servicio en línea, el nivel de satisfacción del usuario es en promedio cercano al 70%. Esto significa que, como regla general, los ciudadanos perciben beneficios inmediatos con la llegada de servicios públicos en línea, aunque un alto nivel de uso dependerá de una elección en base a la demanda del ciudadano.

Los avances en Europa señalan también un buen grado de penetración de Internet asociado a una mejor oferta de servicios públicos, donde el mayor consumidor es la iniciativa privada. Estos grandes usuarios usan cada vez con mayor frecuencia servicios transaccionales para realizar trámites y efectuar pagos en línea.

El Estado guatemalteco ha reconocido la importancia de explotar las tecnologías de la información y comunicación para acercar el Gobierno hacia los ciudadanos, mejorar los servicios públicos y contar con mejores herramientas para la planificación y control del gasto y la inversión pública. Iniciativas como el pago de impuestos en línea BancaSAT, el Sistema de Contabilidad del Estado, el Sistema de Administración Financiera, el Sistema Nacional de Inversión Pública, Guatecompras, la Ventanilla Única de Exportaciones, la modernización de los Registros Públicos Mercantiles y de Propiedad, los Registros Civiles y de Vecindad de la Municipalidad de Guatemala, la emisión de pasaportes y licencias de conducir son algunos de los avances de los últimos gobiernos y el presente.

A pesar de los avances evidentes en el uso de las TIC para eficientar el Estado, no ha existido con anterioridad una visión de nación sobre la

implementación de Gobierno Electrónico, ni una institución pública con las facultades jurídicas suficientes para liderar la formulación y puesta en marcha de un programa nacional de Gobierno Electrónico alineado con el programa de gobierno y ajustado a las necesidades y capacidades del sector público. Existen otros retos que el país debe enfrentar con el objetivo de instaurar un Gobierno Electrónico:

#### **4.2.1.1 Enfocar al servidor público en sus autoridades**

El accionar de los servidores públicos no se concentra en la satisfacción de los ciudadanos, sino que se orienta principalmente de las autoridades de turno, quienes a su vez actúan sobre un enfoque más administrativo que sustantivo, priorizando el cumplimiento presupuestario y el control de los recursos institucionales. La utilización de las TIC como un esfuerzo tecnificador no logra resultados de impacto en este escenario, puesto que las nuevas capacidades son orientadas a mejorar los controles administrativos, sin impacto sobre la gestión sustantiva de la institución, que es la que le da razón de ser a la función pública de servicio. Por esta razón, la implementación de Gobierno Electrónico deberá atender la renovación de los servicios públicos del Estado promoviendo el redireccionamiento estratégico de las instituciones públicas hacia el ciudadano utilizando la tecnología como la herramienta estratégica para alcanzar servicios públicos más eficientes, eficaces y transparentes.

#### **4.2.1.2 Ciudadanos rurales sin acceso al conocimiento productivo**

Guatemala ofrece un escenario complejo. Un amplio mosaico de idiomas, culturas y tradiciones, dispersos en un territorio de marcadas variantes de microclimas y muy escasa oferta de acceso a Internet, son algunos de los factores que representan en conjunto un enorme reto para el Estado de cara a brindar a los ciudadanos rurales una herramienta para el desarrollo sostenible basada en la construcción de nuevas capacidades productivas. Es sorprendente que en estas condiciones la expansión de la telefonía celular haya tenido tanto auge, siendo uno de los indicadores de crecimiento celular más alto de la región y del mundo. En el entender de muchos expertos esta expansión refleja la existencia de una gran demanda de nuevos medios de comunicación de alta tecnología, no atendida aún por el sector privado.

El desarrollo, para ser sostenible, tiene que apoyarse en capacidades y recursos disponibles en las comunidades beneficiarias. Este proceso de análisis de recursos y construcción de capacidades es ineficaz y altamente ineficiente debido al alto costo que significa para el Estado llegar a cada una de las comunidades en riesgo, y resulta de menor costo la aplicación de subsidios directos que no ofrecen sostenibilidad a largo plazo.

Hasta la fecha no se tienen resultados importantes en Guatemala en la aplicación de modelos de desarrollo sostenible para las comunidades rurales. Se conoce, sin embargo, que en la perspectiva de los telecentros<sup>6</sup> existen retos que se deben vencer tales como el apropiamiento del centro por parte de la

---

<sup>6</sup> El telecentro es un centro de acceso a Internet y de nuevas tecnologías de información y comunicación, al servicio de una comunidad. Con el telecentro comunitario se busca fortalecer la capacidad local de obtener y procesar información relacionada con la economía, el medio ambiente, los recursos naturales y las costumbres propias para mejorar la calidad de vida de nuestras comunidades.

comunidad, la enseñanza del idioma español como segundo idioma sin que represente amenaza al idioma materno, la elaboración de contenidos ajustados a las capacidades y necesidades comunitarias y el dimensionamiento adecuado del centro de forma que se alcance en forma efectiva el impacto deseado.

#### **4.2.1.3 Información inadecuada para planificar la inversión y el gasto público**

Si bien en Guatemala se han hecho importantes avances en materia de planeación estratégica pública, es igualmente cierto que los avances todavía no permiten hoy que el funcionario público cuente con información multi-sectorial actualizada y exacta para hacer su planeación de la inversión y el gasto en su sector. Se cuenta, por ejemplo, con información estadística nacional, reportes de ejecución presupuestal sectorial, datos de la situación de los proyectos de inversión por región y municipio, etc. Pero ninguno de estos sistemas de información puede señalar de forma objetiva el impacto de una política pública presupuestada y ejecutada en una localidad específica del país.

Las tecnologías de información geográfica han abierto un nuevo mundo de opciones para la necesidad de sistemas de información integrados. Muchos países en todo el mundo están utilizando plataformas geográficas para consolidar información estatal, incluyendo estadísticas censales, indicadores de gestión pública, seguridad ciudadana, defensa civil, catastro, etc. Sin embargo en Guatemala la implementación de esta tecnología se ha dado por esfuerzos aislados sectoriales, logrando resultados de pequeño impacto, comprometiendo el potencial de integración de cubos de información multi-sectoriales e incurriendo en gastos de infraestructura que no aprovecharon la economía de escala del Estado.

El reto consiste en convocar a todos los actores de la administración pública a un esfuerzo conjunto para integrar sobre una plataforma geográfica común a todo el Estado, la información de la gestión pública, organizada en sistemas multisectoriales (Sistema Estadístico Nacional, Sistema de Indicadores del Estado, Sistema de Seguridad Ciudadana) y sectoriales (Catastro, Agricultura, Energía y Minas, Educación, etc.).

#### **4.2.1.4 Industria de las TIC no enfocada al desarrollo nacional**

Guatemala tiene una industria de software joven, que sin embargo ha alcanzado resultados tales como la exportación de algunos productos a otros países del continente y el reconocimiento por parte de la comunidad internacional y organismos multilaterales, como es el caso del Sistema Integral de Administración Financiera SIAF, Guatecompras, BancaSAT y algunos productos de software de aplicación en el sector privado de banca y telecomunicaciones. Sin embargo estas capacidades guatemaltecas no se han evaluado como una oportunidad de desarrollo nacional que pueda atraer la inversión extranjera, crear nuevas fuentes de trabajo, mejorar capacidades locales a nivel público y privado y aumentar las exportaciones. Países como India y Uruguay han adoptado un modelo denominado “parques tecnológicos” que fomenta el crecimiento del sector y a la vez el crecimiento de la economía del país. Cerca de la tercera parte de las exportaciones de la India es tecnología.

El desarrollo de este modelo requiere de la creación de algunas condiciones en el marco legal, en aspectos tales como promoción al comercio

exterior, comercio electrónico, firma digital, documentos electrónicos, etc. Además implica la existencia de capacidades suficientes en infraestructura, tal como vías de comunicación, conectividad a Internet, servicios públicos, etc. La adecuación del marco legal y la creación de capacidades que estimulen una industria de tecnología orientada al desarrollo económico del país son responsabilidades del Estado. Estos cambios deben surgir en conjunto con un acercamiento proactivo a la industria local y extranjera que permita enfocar los cambios a las necesidades actuales de la industria.

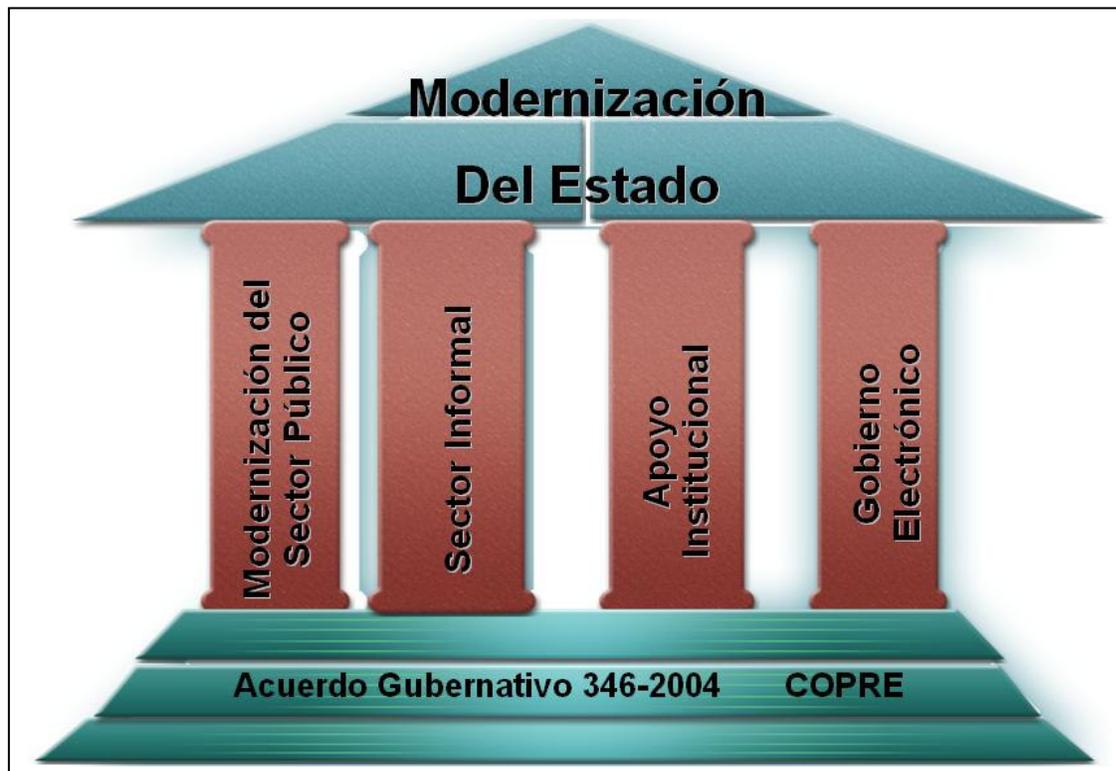
### **4.3 Estrategia Nacional de e-Gobierno**

El mandato de creación de la Comisión Presidencial para la Reforma, Modernización y Fortalecimiento del Estado le confería la función de modernizar el Estado, estableciendo en sus considerandos que *“es necesario reorientar las políticas de gobierno... hacia una efectiva reforma del Estado, con el propósito de ampliar, consolidar y fortalecer el sistema democrático por las vías de la modernización política e institucional”*<sup>7</sup>. Al ser planteada la modernización del Estado como política de gobierno, aparece el Gobierno Electrónico como una herramienta estratégica basada en las TIC para la reinversión de la gestión del gobierno. Junto al Gobierno Electrónico la COPRE definió otros tres pilares sobre los que descansa la modernización del Estado: Modernización del Sector Público, Sector Informal y Apoyo Institucional.

---

<sup>7</sup> Extracto del tercer considerando del Acuerdo Gubernativo 346-2004

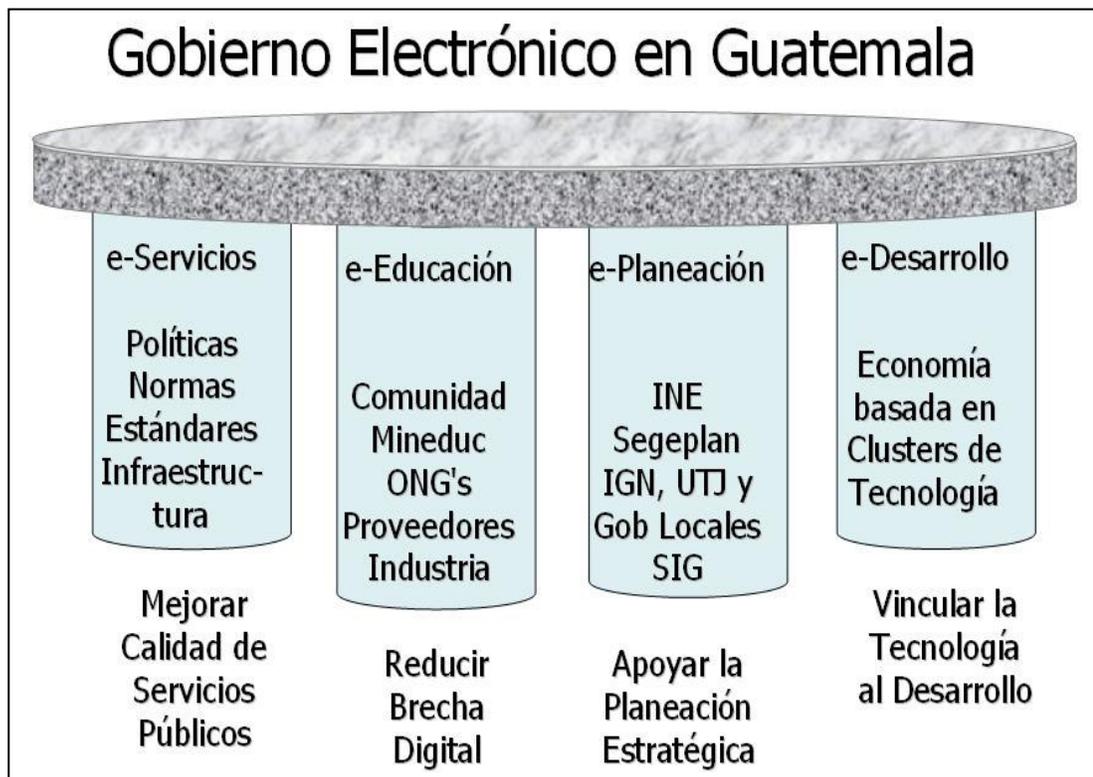
Figura 25. **Pilares sobre los que se basa la Modernización del Estado de Guatemala**



La visión del Gobierno Electrónico en Guatemala es orientar la gestión pública hacia el ciudadano, insertarlo y darle protagonismo en las acciones y decisiones del gobierno, otorgarle oportunidades igualitarias para acceder al desarrollo sostenible y aplicar las TIC para promover la eficacia, eficiencia, responsabilidad y transparencia de los servidores y las instituciones públicas. En este entendimiento, en el año 2004 la COPRE realizó las primeras acciones preparatorias para la instauración del Gobierno Electrónico, e instando a las autoridades del Ejecutivo a dar las facilidades a los personeros de la COPRE para el cumplimiento de las mismas. Como acciones inmediatas la COPRE, en el 2004, evaluó el entorno guatemalteco y formuló e inició la ejecución del

Programa Nacional de Gobierno Electrónico, organizado en sus cuatro ejes estratégicos: e-Servicios, e-Educación, e-Planeación y e-Desarrollo.

Figura 26. **Pilares sobre los que se basa el Programa Nacional de Gobierno Electrónico de Guatemala**



#### 4.3.1 Misión

La misión de la COPRE es liderar la implementación de Gobierno Electrónico en Guatemala, como una herramienta estratégica para facilitar un Estado:

- Orientado hacia el ciudadano
- Que otorga acceso igualitario a las oportunidades de desarrollo sostenible
- Que maximiza el uso de la infraestructura, el gasto y la inversión pública
- Que promueve la industria de las TIC como una oportunidad de desarrollo

#### **4.3.2 Principios**

El programa se sostiene en los principios de

- Transparencia
- Eficiencia y Eficacia
- Participación Ciudadana
- Descentralización del Estado
- Responsabilidad del Servidor Público
- Fortalecimiento de la Democracia

#### **4.3.3 Prioridades**

Si bien las iniciativas de Gobierno Electrónico tienen un marco general y objetivos específicos en la línea de facilitar la gestión pública eficaz, eficiente y transparente, la COPRE evalúa en cada caso el impacto o beneficio de una iniciativa en el contexto de las prioridades del Plan de Gobierno, a fin de garantizar el alineamiento de las iniciativas a las políticas de gobierno:

- Beneficio para los ciudadanos
- Beneficio para las empresas privadas
- Beneficio para los trabajadores públicos
- Promoción de la transparencia del gobierno
- Aumento de la eficiencia y eficacia pública
- Generación de ahorros en el gasto público
- Mejor gerenciamiento de recursos
- Aumento de la participación ciudadana
- Impulso a la integración regional
- Mejores ingresos del Estado
- Crecimiento de la economía
- Fortalecimiento de la democracia

#### **4.3.4 Ejes estratégicos**

Los cuatro ejes estratégicos del Programa de Gobierno Electrónico son:

##### **4.3.4.1 e-Servicios<sup>8</sup>**

Orientar las capacidades del Ejecutivo hacia crear e-servicios públicos. La COPRE promueve en las instituciones del Organismo Ejecutivo la recuperación del foco en el ciudadano apoyados en el uso de las TIC. Un gobierno eficaz y eficiente orienta sus esfuerzos a extender la cobertura y

---

<sup>8</sup> Servicios Electrónicos

calidad de los servicios públicos prioritarios del Estado optimizando los recursos con los que cuenta para ello. Con este propósito la COPRE realiza acciones de apoyo a las instituciones del Organismo Ejecutivo, con el fin de mejorar la eficacia y eficiencia de los servicios públicos. Los pasos que se siguen dentro de este eje son:

- **Encuesta de Servicios Públicos del Organismo Ejecutivo.** Cuyo objetivo es contar con un inventario de todos los servicios públicos que proveen cada una de las instituciones del Organismo Ejecutivo y sus Entidades Descentralizadas, incluyendo información de los beneficiarios, requisitos, costos, tiempo de trámite y lugares de atención.
- **Formulación de proyectos de fortalecimiento de capacidades de gestión.** La COPRE asiste a las instancias ejecutoras en el proceso de definir, formular, gestionar fondos y ejecutar proyectos de explotación de las TIC para crear nuevos servicios públicos en línea. El rol de la COPRE en esta etapa es esencialmente facilitador y asesor, además de recomendar aspectos de estandarización que son importantes con miras a lograr implementaciones replicables, aprovechar economías de escala y facilitar el intercambio de información entre dependencias del Estado.
- **Implementación del Portal de Servicios Públicos del Estado.** Esta fase tiene el objetivo de brindar a través de la WEB información sobre los servicios públicos que presta el Estado, con lo cual se espera reducir el tiempo y costo que el ciudadano invierte en obtener esta información visitando ventanillas de información o llamando a centros de atención que no siempre cuentan con el conocimiento respectivo.
- **Puesta en marcha de la Ventanilla Única de Servicios Públicos.** Esta fase tiene por objetivo implementar una red de ventanillas de información para el ciudadano sobre los servicios públicos que presta el Estado, la cual estará disponible en el Portal de Servicios Públicos. En esta etapa la COPRE coordinará con las dependencias del Ejecutivo a

nivel nacional que participen en la iniciativa la capacitación de su personal de atención a usuarios, para que por medio de una computadora y un enlace a Internet puedan obtener la información solicitada desde el Portal de Servicios Públicos del Estado.

El modelo funcional de e-Servicios describe una coordinación Inter-institucional motivada por el servicio al ciudadano, con instancias de gobierno central y gobiernos locales que intercambian información para lograr servicios eficaces y eficientes, y que centralizan el contacto con los usuarios a través del Sistema de Servicios Públicos del Estado. Este sistema estará conformado por una base de datos de los servicios públicos del Estado y una red de medios para facilitar el acceso del ciudadano a dichos servicios, incluyendo medios como las Ventanillas de Servicios Públicos, los Centros Comunitarios Digitales, Cafés Internet, Centros de Atención Telefónica y otros.

Se pueden mencionar como beneficiarios de los Servicios Públicos Digitales del Estado a ciudadanos, empresas privadas, empleados públicos, instituciones públicas, gobiernos locales, organismos sin fines de lucro, guatemaltecos en el extranjero y otros gobiernos, ya que evitarán colas, gastos de viaje y pérdidas de tiempo. Este modelo también provee retroalimentación al funcionario responsable de los servicios públicos, dándole información sobre los servicios que son más utilizados, periodos de alta y baja demanda, distribución geográfica de la demanda, etc., todo lo cual facilita la mejora continua de la calidad de los servicios públicos.

#### 4.3.4.2 e-Educación<sup>9</sup>

La diferencia de oportunidades entre los ciudadanos de la urbe frente a los ciudadanos de las poblaciones no urbanas en el acceso a las TIC ha dejado de ser un problema menor en las oportunidades de bienestar del ciudadano. Cada nueva tecnología que se divulga en las grandes urbes o a través de Internet a toda la red le ofrece una ventaja competitiva adicional a sus pobladores, aumentando la distancia de éstos con respecto a los ciudadanos de zonas rurales, quienes ven reducidas sus expectativas de mejorar su calidad de vida. Esta diferencia de oportunidades significa también perder los pocos nichos productivos que han sido tradicionalmente poseídos por estas poblaciones, por lo cual se puede percibir un efecto de retraso en los indicadores económicos de las comunidades afectadas. Al proyectar el impacto de estos cambios en el largo plazo, se perciben secuelas de retroceso en educación, salud, alimentación, vivienda, seguridad, etc.

Esta problemática es contemplada en el Programa de Gobierno Electrónico, el cual promueve la creación de una red de Centros Comunitarios Digitales<sup>10</sup> distribuidos en toda la república, con una infraestructura acondicionada a las necesidades de cada comunidad beneficiaria. La habilitación del CCD es precedida por un estudio de elegibilidad de las comunidades candidatas, buscando identificar las oportunidades de desarrollo que el CCD puede apoyar en función a las capacidades y recursos de la comunidad. La habilitación incluye programas de socialización y capacitación que extiendan su uso más allá del apoyo al proceso educativo escolarizado, alcanzando áreas del conocimiento productivo requeridas por la comunidad y

---

<sup>9</sup> Educación Electrónica

<sup>10</sup> CCD (o Telecentro, en otros países)

que pueden beneficiar en forma inmediata a la población en edad económicamente activa.

El Centro Comunitario Digital es una herramienta para el desarrollo económico sostenible. El proceso evolutivo se observará en cuatro fases:

- En la primera fase la comunidad beneficiaria utiliza el CCD para estar en comunicación con otras comunidades, con el país y con el exterior. Además, se adquieren los conocimientos básicos para buscar y obtener información en Internet sobre temas de productividad específicos para la localidad, y se ejercita el acceso comunitario a los servicios públicos que el Estado ofrece por medio de Internet.
- En la segunda fase la comunidad accede a nuevos mercados para sus productos y servicios, los cuales se han diversificado gracias al acceso al conocimiento productivo. Aparece una mayor oferta de trabajo y los miembros de la comunidad se organizan en pequeñas empresas.
- En la tercera fase se perciben nuevos ingresos económicos, aspecto que facilita el acceso a nuevas capacidades productivas y estimula el interés de los miembros en integrarse al circuito productivo. Se observa mayor participación de los ciudadanos en la agenda comunitaria, y se adquiere madurez en la organización colectiva. Se dan las condiciones mínimas para el desarrollo de la industria del turismo.
- En la cuarta fase se observa mejora en la calidad de vida, reducción de la pobreza, apropiamiento comunitario del CCD y esfuerzos de la organización comunitaria para garantizar la sostenibilidad del Centro.

#### 4.3.4.3 e-Planeación<sup>11</sup>

Las autoridades de Gobierno requieren de información exacta y oportuna de las capacidades y necesidades de cada comunidad, municipio y departamento del país, a fin de tomar decisiones eficaces y oportunas en cuanto a la programación del gasto y la inversión pública. El Programa Nacional de Gobierno Electrónico propone el apoyo a la planeación estratégica pública mediante la integración de los sistemas de información que registran datos sobre la gestión del Estado en una plataforma geográfica única, denominada Sistema de Información Geográfica del Estado –SIGE-.

La plataforma geográfica única SIGE facilita a los productores de información geográfica la creación de sus cubos sectoriales de información, logrando los resultados deseados con menor inversión, al utilizar una plataforma geográfica común. Por otra parte, la utilización de estándares para la sectorización y la metadata hace viable a los entes rectores transversales la conformación de cubos de información multi-sectoriales a partir de la consolidación de datos de los productores sectoriales. Algunos ejemplos son el Sistema Estadístico Nacional del INE, el Sistema de Indicadores del Gobierno de SEGEPLAN y el Sistema de Seguridad Nacional, de Gobernación y Defensa.

El SIGE es implementado aprovechando la economía de escala del Estado, a una resolución y escala adecuadas para satisfacer los requerimientos de todos los productores de información geográfica, obteniendo mayor impacto a menor inversión y garantizando la compatibilidad de la georeferenciación utilizada en los cubos de información. El SIGE también facilitará a los usuarios de información geográfica tanto públicos como privados (ciudadanos,

---

<sup>11</sup> Planeación Electrónica

empresas, otros gobiernos, agencias de cooperación, etc.) el acceso a una gran variedad de capas de información sin depender de una herramienta de tipo SIG<sup>12</sup>, gracias a la explotación de Internet como medio de divulgación y a la conversión de la información SIG al formato universal HTML<sup>13</sup> ó de páginas Web.

#### **4.3.4.4 e-Desarrollo<sup>14</sup>**

En la visión de Gobierno Electrónico se reconoce la oportunidad que puede significar la explotación de la tecnología como motor del desarrollo económico de nuestro país. Por este motivo, se prevé apoyar el desarrollo de clusters<sup>15</sup> de tecnología a través del Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología<sup>16</sup>. Además, se promoverá el fortalecimiento del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología<sup>17</sup> como foro de discusión y consenso de las iniciativas de Gobierno Electrónico. Las áreas de trabajo de este componente son:

- Desarrollo de Clústeres de Tecnología
- Programa de apoyo al CONCYT
- Programa de Educación en Tecnología
- Diagnóstico de las telecomunicaciones del Estado

---

<sup>12</sup> Sistema de Información Geográfica (Geographic Information System –GIS–)

<sup>13</sup> El HTML, acrónimo inglés de HyperText Markup Language (lenguaje de marcas hipertextuales), es un lenguaje de marcación diseñado para estructurar textos y presentarlos en forma de hipertexto, que es el formato estándar de las páginas Web

<sup>14</sup> Desarrollo Electrónico

<sup>15</sup> El término de cluster se aplica a los conjuntos o conglomerados de computadoras construidos utilizando componentes de hardware comunes y, generalmente, software libre. Ellos juegan hoy en día un papel importante en la solución de problemas de las ciencias, las ingenierías y del comercio moderno.

<sup>16</sup> SINCYT

<sup>17</sup> CONCYT

- Propuesta de un nuevo Marco Jurídico para el e-Desarrollo
- Proyecto de acceso: Tecnología para Educar
- Guatemala en la Sociedad de la Información

#### **4.4 Casos de éxito en Guatemala**

En un mundo tan cambiante como el actual, Guatemala, así como el resto de países en desarrollo, se encuentra enfrentando grandes desafíos, no solo porque ofrecen grandes oportunidades, sino también porque el precio de ignorarlos puede ser más costoso. El país muestra una relativa estabilidad tanto política como económica, aunque aún hay tareas pendientes en el área social, principalmente en salud y educación. Desde el punto de vista de la infraestructura de información, el país completó un proceso de reforma del sector telecomunicaciones bastante exitoso, el crecimiento en número de líneas telefónicas fijas respecto al número de habitantes creció considerablemente y los teléfonos celulares tuvieron el mismo crecimiento explosivo que se observa en la mayoría de los países latinoamericanos. Sin embargo, desde el punto de vista de la distribución del acceso, quedan obstáculos a superar, la penetración de Internet es relativamente baja, planteando serios riesgos respecto a la brecha digital y a las oportunidades de acceso universal a nuevas tecnologías.

Respecto a la producción de contenido, fundamentalmente en lo que respecta a gobierno, Guatemala ha realizado avances significativos en la utilización de tecnologías, a través de la iniciativa por parte del gobierno acompañada de una visión nacional del impacto potencial que las TIC tienen en el país. En general, el gobierno ha acrecentado su presencia en Internet, aunque la mayoría de sitios web de entidades de gobierno prestan información general, publican información de interés y referencia, y en algunos casos,

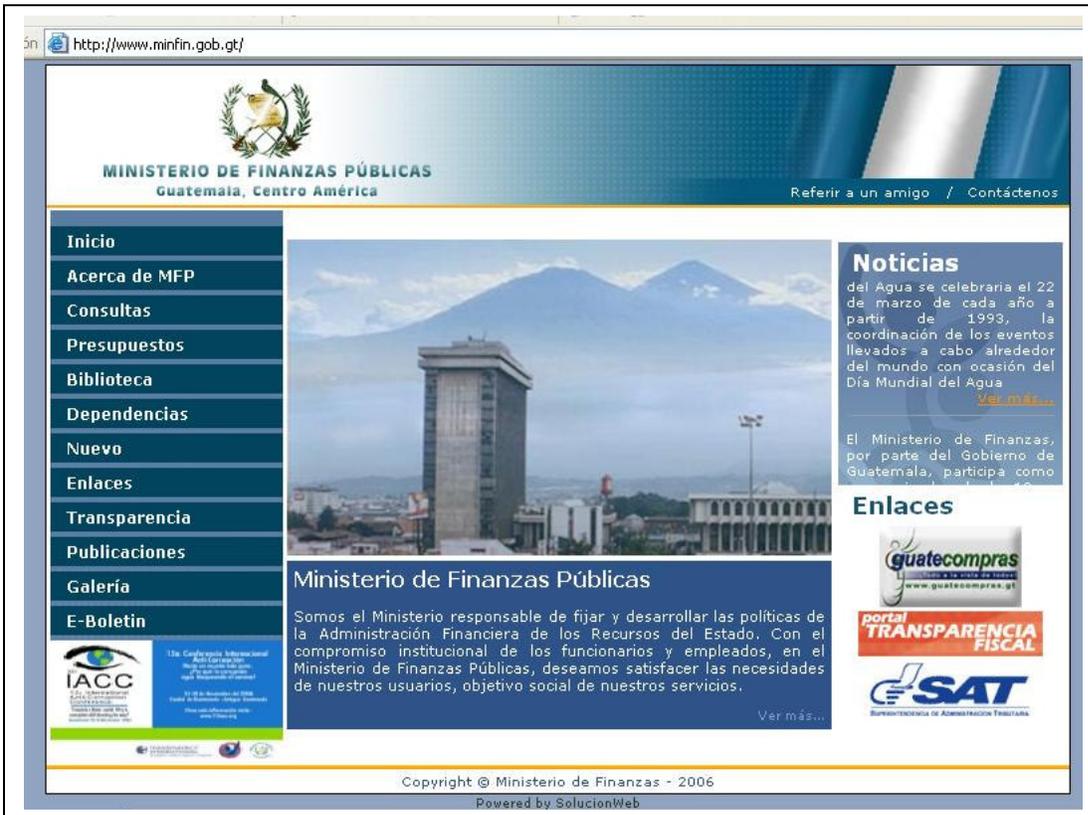
proporcionan formularios o hacen posible el acceso a un correo electrónico para consultas generales.

Existen, sin embargo, proyectos que muestran excelentes resultados y que bien vale la pena describir a detalle. El objetivo del presente punto es el de mostrar algunos de los casos de éxito de aplicaciones de Gobierno Electrónico en nuestro país.

#### **4.4.1 Ministerio de Finanzas Públicas**

El Ministerio de Finanzas Públicas es la institución gubernamental a cargo del Tesoro, tiene la responsabilidad de velar por su justa y equitativa planificación, ejecución y transparencia, para lo cual fija y desarrolla las políticas que regulan la Administración Financiera de los Recursos del Estado. La perspectiva del MFP es administrar en forma eficiente, equitativa y racional el Presupuesto de Ingresos y Egresos del Estado, con el compromiso de mantener una búsqueda constante por la simplificación y optimización de los procesos que involucran a sus usuarios. En esa línea de objetivos, el MFP ha desarrollado una serie de aplicaciones vía Internet y los ha puesto a disposición de los contribuyentes, esto ha fortalecido la transparencia en la ejecución de sus funciones y por ende las del Gobierno en el área financiera. Dentro de estas aplicaciones destacan las siguientes:

Figura 27. Portal del Ministerio de Finanzas Públicas (a septiembre de 2006)  
<http://www.minfin.gob.gt>



#### 4.4.1.1 Superintendencia de Administración Tributaria<sup>18</sup>

La Superintendencia de Administración Tributaria, es una entidad estatal descentralizada, con competencia y jurisdicción en todo el territorio nacional, para ejercer con exclusividad las funciones de administración tributaria, contenidas en la legislación. La Institución goza de autonomía funcional, económica, financiera, técnica y administrativa y cuenta con personalidad jurídica, patrimonio y recursos propios. Su creación fue aprobada por el

<sup>18</sup> SAT

Congreso de la República, según Decreto Número 1-98, el cual entró en vigencia a partir del 21 de febrero de 1998. El objetivo general de la SAT es el de crear, diseñar y poner en funcionamiento una institución autónoma y descentralizada, moderna, eficiente y eficaz, que se hiciera cargo de la administración tributaria y aduanera, y que fuera capaz de incrementar los ingresos tributarios en forma sostenida, honesta y transparente.

Figura 28 Portal de la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT- (septiembre 2006) <http://portal.sat.gov.gt/portal>

The screenshot shows the website interface for the Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) in Guatemala. At the top, there is a navigation bar with links for Inicio, e-SAT, Tributos Internos, Aduanas, Legislación, and Software. The main content area is dominated by a large blue banner titled "Disposiciones Legales para el Fortalecimiento de la Administración Tributaria Decreto 20-2006". Below this banner, there are sections for "Novedades en el sitio" and "Nuevos Teléfonos SAT", both with "Leer más..." links. The left sidebar contains "Accesos Directos" with various service links and a "BancaSAT" section. The right sidebar includes a search bar, a "Menu del portal" with a list of site sections, and "Últimas noticias" with a list of recent updates. The footer of the page includes a "SITE MASTER" logo.

El portal de la SAT ofrece una variedad de servicios electrónicos que van desde consultas tributarias de vehículos y de aduanas, calendario tributario, productos de software hasta aplicaciones transaccionales de declaración y pago de impuestos (e-servicios), para estos últimos hay que contar con usuario y contraseña.

El hecho de que la SAT esta cumpliendo con sus objetivos iniciales puede observarse en la Tabla 9, que muestra una considerable mejora en la recaudación tributaria a partir de 1995 a junio de 2006. Por ejemplo, a nivel general, la recaudación de impuestos logró un alza de aproximadamente el 15% entre lo recaudado a junio de 2005 y lo recaudado a junio de 2006, la mayoría de impuestos rindió más que en el 2005, excepto el de las importaciones (derechos arancelarios), la cual puede verse más afectada debido a la entrada en vigor del Tratado de Libre Comercio de Estados Unidos, Centroamérica y República Dominicana<sup>19</sup>.

---

<sup>19</sup> DR-CAFTA

Tabla IX. **Recaudación de impuestos de la SAT de 1995 a 2006.**

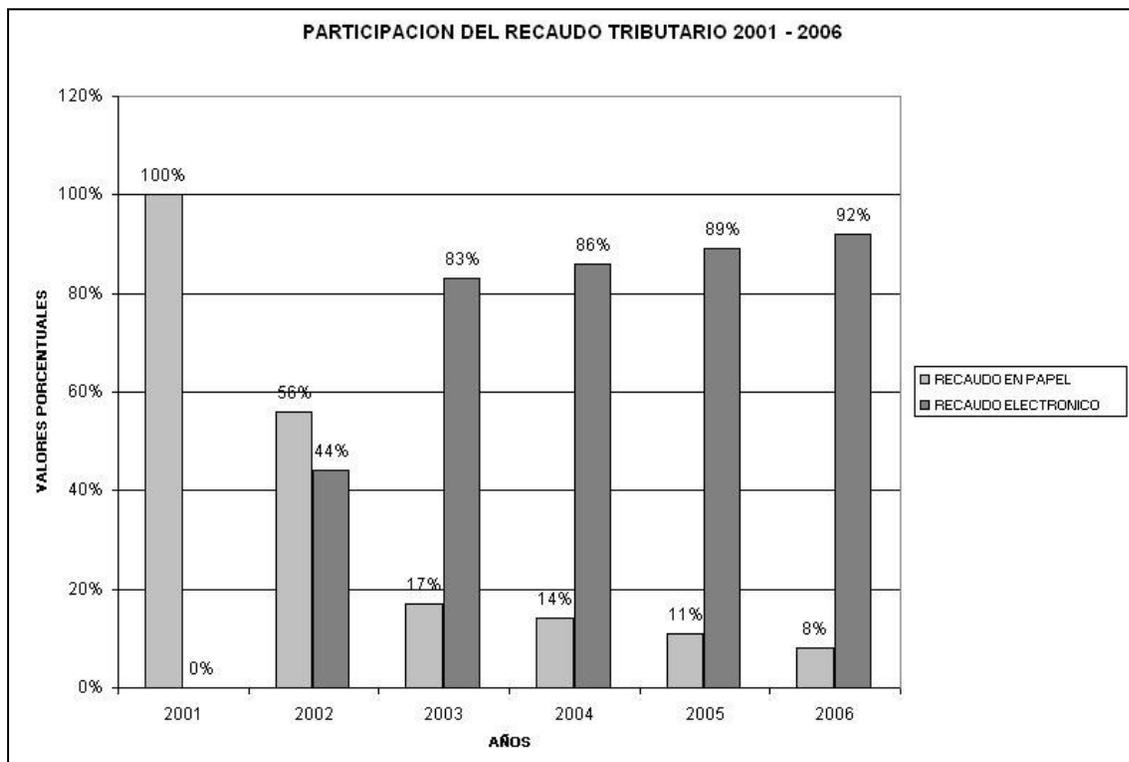
<b>RECAUDACION TRIBUTARIA ANUAL</b>					
<b>PERIODO 1995 - 2006</b>					
<b>No contempla la devolución de crédito fiscal por IVA</b>					
<b>(Millones de Quetzales)</b>					
<b>EJERCICIO</b>	<b>IMPUESTOS</b>		<b>TOTAL ADMINISTRACION TRIBUTARIA</b>	<b>OTRAS INSTITUCIONES</b>	<b>TOTAL INGRESOS TRIBUTARIOS</b>
	<b>DIRECTOS</b>	<b>INDIRECTOS</b>			
1995	1,400.74	5,357.69	<b>6,758.43</b>	43.93	<b>6,802.36</b>
1996	2,016.50	6,390.74	<b>8,407.24</b>	76.35	<b>8,483.59</b>
1997	2,261.01	7,691.18	<b>9,952.19</b>	221.95	<b>10,174.14</b>
1998	2,379.87	9,094.86	<b>11,474.73</b>	174.89	<b>11,649.62</b>
1999	2,907.48	10,365.55	<b>13,273.03</b>	188.43	<b>13,461.46</b>
2000	3,312.15	11,163.09	<b>14,475.24</b>	670.44	<b>15,145.68</b>
2001	3,864.08	12,618.66	<b>16,482.74</b>	637.80	<b>17,120.54</b>
2002	5,085.45	14,448.50	<b>19,533.95</b>	758.41	<b>20,292.36</b>
2003	5,257.75	15,020.30	<b>20,278.05</b>	932.03	<b>21,210.08</b>
2004	5,376.62	16,961.01	<b>22,337.63</b>	991.55	<b>23,329.18</b>
2005	6,057.86	17,913.36	<b>23,971.22</b>	788.48	<b>24,759.70</b>
2006 <sup>1</sup>	3,754.90	9,639.20	<b>13,394.10</b>	351.00	<b>13,745.10</b>

Fuente: Intendencia de Recaudación y Gestión, SAT y Ministerio de Finanzas Públicas  
 Nota: Pueden existir diferencias por redondeo.  
<sup>1</sup> Al mes de junio de 2006

Durante el año 2005 alrededor de 40,000 contribuyentes utilizaron BancaSAT y en el 2006 se espera que al menos un 10% de contribuyentes más utilicen BancaSAT por primera vez. Esto derivado a la instrucción que se le ha dado a los bancos de no aceptar pagos mayores a Q10,000.00 con formularios de papel, ya que en ese caso será necesario utilizar formularios electrónicos.

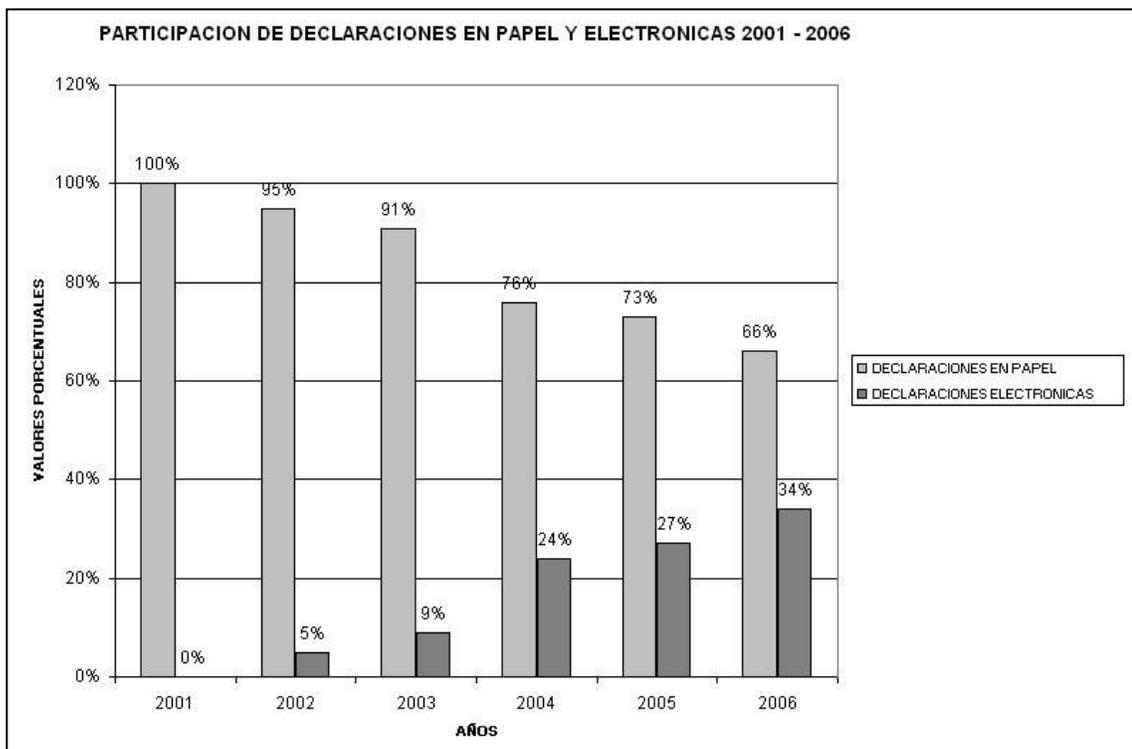
Desde el 2002, un año después de que entrara en funcionamiento el portal de la SAT, la recaudación tributaria vía Internet tuvo una aceptación casi inmediata, ya que en ese año la recaudación por Internet fue de un 44%, y a agosto de 2006 es del 92%. Esta progresión se aprecia de una mejor forma en la gráfica 4.1.

Figura 29. **Porcentajes de recaudación tributaria, en papel y electrónico, de 2001 al 2006. (2006: Datos al 31/08/2006)**



Las declaraciones de impuestos por Internet también han ido aumentando año con año, con un alto porcentaje de contribuyentes satisfechos con el servicio prestado, ya que el ahorro de tiempo y una mayor flexibilidad a la hora de presentar la documentación requerida, son dos de las ventajas más destacadas. Por otro lado, los bancos que prestan este servicio han logrado rebajar sus costos por transacción realizada, ya que mientras una transacción en ventanilla les representa un costo de entre 8 y 20 quetzales, una transacción por Internet representa entre 8 y 12 centavos de quetzal, aproximadamente. La gráfica 29 muestra los porcentajes de declaraciones en papel y electrónica realizada durante el período 2001 – 2006.

Figura 30. **Participación de declaraciones en papel y electrónicas, período 2001 – 2006. (2006: Datos al 31/08/2006)**



El éxito alcanzado por la SAT en la declaración de impuestos por Internet se debe en gran medida a la colaboración de diferentes actores, se reconoce la actitud de los contribuyentes y la labor de contadores y agentes aduaneros, quienes desde que se inauguró el sistema de declaración por Internet<sup>20</sup> en agosto de 2001, han estado apoyando la iniciativa y han estado utilizando el sistema. Otro actor importante lo constituyen los bancos privados, quienes desde el inicio aceptaron el desafío y aportaron los recursos necesarios para que BancaSAT sea una realidad. A agosto de 2006, 22 bancos han desarrollado e instalado el servicio BancaSAT en sus sitios web. El tercer grupo de actores esta integrado por las diferentes entidades públicas, privadas

<sup>20</sup> Denominado BancaSAT

e internacionales, que desde un inicio apoyaron el proyecto de declaración electrónica de impuestos, por ejemplo la Contraloría General de Cuentas, la Superintendencia de Bancos, el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, el Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas, la Corporación de Peritos Contadores, el Banco Mundial, así como numerosas empresas de consultoría y de tecnología. También se debe reconocer a los funcionarios de la SAT, quienes diseñaron el sistema, convocaron a los bancos y demás entidades, establecieron la estrategia para adherir contribuyentes, y así uniendo esfuerzos, lograron alcanzar el objetivo primordial.

Un hecho a resaltar es el de que a pesar del reducido nivel de penetración de Internet en el país, la declaración electrónica ha tenido un éxito mayor que el alcanzado por países con más desarrollo, lo que se debe a que el sistema opera a través de las entidades bancarias. Los bancos se encargan de contactar a los clientes con el objeto de adherirlos al sistema, los identifican físicamente como contribuyentes o representantes legales, emiten los contratos de adhesión y las claves de acceso al sistema<sup>21</sup>, asesoran a los contribuyentes que se conectan por primera vez con su sitio web, brindan los mayores mecanismos de seguridad frente a delincuentes informáticos<sup>22</sup> y apoyan a los usuarios a través de mesas de ayuda telefónica. Para un contribuyente resulta muy cómodo conectarse con el sitio web de su propio banco y desde allí declarar el impuesto y pagarlo.

Además cada banco tiene la libertad de crear nuevas opciones para enriquecer el servicio de BancaSAT, como por ejemplo múltiples contraseñas por una misma empresa, la posibilidad de efectuar pagos diferidos, pagos con tarjetas de crédito o débito, etc. Inclusive hay bancos que en sus agencias han

---

<sup>21</sup> Firmas electrónicas

<sup>22</sup> Conocidos como hackers

instalado kioscos o computadoras con acceso gratuito para que los contribuyentes puedan efectuar sus declaraciones y pagos electrónicos. Además el servicio BancaSAT de cada banco es completamente gratuito para el contribuyente, quien ni siquiera está obligado a tener una cuenta en un banco si la presentación de sus declaraciones es sin valor.

Las administraciones tributarias de la mayoría de los países han desarrollado formularios electrónicos utilizando lenguajes de programación que tienen dos desventajas, la primera es que ocupan mucho espacio, por lo que deben distribuirse en discos compactos, y la segunda es que deben ser instalados en la computadora del contribuyente antes de su uso y, dependiendo de la configuración de la computadora, esa instalación a veces no funciona. En el año 2001 la SAT utilizó esos mismos lenguajes de programación en la elaboración de los formularios AsistePC que distribuyó a los contribuyentes. Sin embargo durante el año 2002 esos formularios fueron reemplazados por las nuevas versiones AsisteWeb<sup>23</sup> y AsisteLight, las cuales combinan diseño y tecnología sumamente modernos que muy pocos países utilizan hasta el momento. Por ello un formulario que antes ocupaba 30 MB y debía distribuirse en discos compactos ahora ocupa solo 0.4 MB y puede distribuirse en diskette, enviarse por correo electrónico o bajarse en pocos minutos desde el sitio web, inclusive el contribuyente puede llenarlo directamente en el sitio web del banco.

Dentro del set de aplicaciones de la SAT existe también una aplicación que ayuda al contribuyente que se encuentra en relación de dependencia a presentar la declaración de impuestos a la SAT, el PlanIVA, este programa fue diseñado con el objetivo de ayudar al contribuyente en el ingreso y control de las facturas para el crédito a cuenta del Impuesto Sobre la Renta. Para que al

---

<sup>23</sup> Para utilizar esta herramienta se requiere estar conectado con el sitio web del banco mientras se llena el formulario

finalizar el período fiscal y dentro de los primeros diez días hábiles del mes de enero de cada año el contribuyente afecto pueda presentar su Planilla de crédito por IVA<sup>24</sup>. Dicho programa tiene la capacidad de almacenar todos los períodos anteriores sin necesidad de crear nuevas bases de datos, así como de dar un orden por fechas a las facturas que fueron ingresadas, también tiene la cualidad de determinar el total de compras como el total de crédito que ha acumulado dentro de un período determinado. Este programa puede ser obtenido por medio de un disco compacto, en las agencias tributarias de la SAT o bajándolo del sitio web de la SAT, y puede ser instalado en cualquier computadora personal con sistema operativo Windows.

Son muchos los beneficios generados por BancaSA,T entre los que se pueden mencionar la facilidad de pagar en cualquier lugar, día y hora, la reducción de costos de los trámites, evita fiscalizaciones por errores aritméticos en declaraciones, reduce costos de operación, elimina errores de digitación y sus respectivas multas, impulsa la banca electrónica moderna, ahorros en infraestructura física, ahorro en impresión, distribución, recepción y almacenaje de formularios, aumenta la transparencia del sistema, impulsa el Gobierno y Comercio Electrónicos, potencia la competitividad en el mundo globalizado, etc.

---

<sup>24</sup> Impuesto al Valor Agregado

Figura 31. Vínculo del portal de la SAT donde se encuentran las aplicaciones ofrecidas al contribuyente (septiembre 2006)

Dirección <http://portal.sat.gob.gt/portal/content/view/344/35/> Ir Vínculos





**Accesos Directos**

- ▶ Cultura Tributaria
- ▶ Consultas de Imprentas
- ▶ Vehículos
- ▶ e-Servicios
- ▶ Autoconsultas
- ▶ Calendario Tributario
- ▶ Asiste y PlanIVA
- ▶ Boletines InfoSAT
- ▶ Monitoreo Noticias
- ▶ Defensa del Contribuyente
- ▶ Criterios Directorio
- ▶ Actividades Económicas
- ▶ Declaración Aduanera

**BancaSAT**  
Elija su banco

Inicio ▶ e-SAT ▶ Otros Servicios ▶ Productos de Software

### Productos de Software

SAT en su compromiso con proveer opciones de alta tecnología para simplificar sus sistemas de información y los pagos del contribuyente, ha desarrollado varios programas, de los cuales encuentra información en esta página.

NOTA: Las descargas se encuentran comprimidas en formato ZIP. Si no tiene un programa para descomprimir este formato puede bajar uno gratuito de [www.filzip.com](http://www.filzip.com), si usted usa Windows XP, ya tiene soporte para archivos ZIP y no necesitará ninguna descarga adicional.



Programa que ayuda a crear la planilla del IVA para el crédito fiscal. La última versión es la 1.2.5 liberada en el 2004. Versión que ya incluye el periodo extraordinario Julio/2004 - Diciembre/2004.

Si aun tiene instalada una versión anterior a la 1.2.4 puede descargar la actualización del PlanIVA versión 1.2.2 o 1.2.3 a la 1.2.4. Actualización (17,961 KB)

Puede descargar también la actualización del PlanIVA versión 1.2.4 a la 1.2.5 Actualización 228 KB

Para más información y descargar el programa: PlanIVA 1.2.5



Esta herramienta permite generar un archivo electrónico de la planilla de IVA, siempre y cuando se este usando el software que proporciona la SAT (PlanIVA@SAT), dicho archivo servirá para poder enviar la Planilla de IVA vía BancaSAT de la misma forma en que se envía cualquier formulario de Asiste Light.

El programa no requiere instalación.

Descargar el programa : PlanIVA GPE

**NOTA:**  
Es el mismo generador de planillas electrónicas tanto para personas que están en RELACION DE DEPENDENCIA como para PERSONAS INDIVIDUALES que NO están exclusivamente en RELACION DE DEPENDENCIA.



AsisteLight es una herramienta que se utiliza para el llenado rápido y sencillo de formularios, presentando calculo en línea y la presentación visual del formulario. Para más detalles visite este documento: BancaSAT

Para más información y descargar el programa: Programa AsisteLight



AsisteLibros es una herramienta de uso práctico, cómodo y claro, dirigido a todas las personas con el deseo llevar un control computarizado de sus compras y ventas, dándoles la facilidad y comodidad de la generación de un archivo para su posterior envío electrónico por medio de BancaSAT

Permite llevar registro computarizado de los libros de compras y ventas del IVA, imprimir los libros en hojas móviles y la importación de información desde otro sistema que se utilice.

Además permite generar archivos electrónicos para su transmisión a través de BancaSAT o presentarlos en medios electrónicos cuando así lo requiera la Administración Tributaria.

Para descargar el programa: Programa AsisteLibros

Página Editada ( 04-07-2006 )

**LISTADO DE AGENTES DE RETENCION DEL IVA AUTORIZADOS DECRETO 20-2006**

**Menu del portal**

**Inicio**

**e-SAT**

- ▶ Autoconsultas Tributarias
- ▶ Autoconsultas Vehículos
- ▶ Autoconsultas Aduanas
- ▶ Calendario Tributario
- ▶ Tasas e intereses
- ▶ BancaSAT
- ▶ eServicios
- ▶ BuzonSAT
- ▶ Estadísticas Tributarias
- ▶ Otros Servicios
- Tributos Internos**
- Aduanas**
- Legislación**
- Software**

**Buscar**



**Servicios**

**Contáctenos**

- ▶ Oficinas Tributarias
- ▶ Denuncias
- ▶ Buzón Correos
- ▶ Política Portal

**Acceso de usuarios**

Usuario

Contraseña

Recordar

**Acceder**

Recuperar tu contraseña?



[Inicio de página]

#### **4.4.1.2 Sistema Integrado de Administración Financiera y Control**

El Estado guatemalteco emprendió en el año 1995 un proceso de reestructuración de la administración pública, el cual se inserta en un programa de reforma que tiene como propósito fundamental ponerla al servicio de la comunidad, a través de procesos de centralización normativa y desconcentración operativa, para que la comunidad pueda ejercer un control social sobre la actuación de los funcionarios públicos, así como de una racionalización de los procesos de captación y uso de los recursos públicos, a través de la modernización de los sistemas administrativos y de control de la administración pública. Para ello, se hizo indispensable desarrollar una reforma integrada de la administración financiera y de la auditoría gubernamental que comprendiera los aspectos relativos a los ingresos y gasto públicos, programación presupuestaria, operaciones y registros contables y financieros, procedimientos para adquisiciones, pagos ágiles, seguros y transparentes, así como medidas efectivas y oportunas de control interno y externo.

La base legal de la reforma fue el Acuerdo Gubernativo 217-95, de fecha 17 de mayo de 1995, mediante el cual se crea el Proyecto de Reforma de la Administración Financiera, denominado “Sistema Integrado de Administración Financiera y Control”<sup>25</sup>, que comprende los subsistemas de presupuesto, contabilidad, tesorería, crédito público, adquisiciones y auditoría, para ejecutarse en todas las dependencias del Sector Público no Financiero, cuyos objetivos primordiales son el fortalecimiento de la eficiencia, la responsabilidad y transparencia de las funciones de administración financiera y control del sector público central, y el mejoramiento de la prestación de los servicios

---

<sup>25</sup> SIAF-SAG

públicos, a través de la desconcentración de las responsabilidades primarias y de administración de los recursos financieros de los ministerios, fortaleciendo las capacidades de administración financiera del Gobierno, restaurando así la confianza en la integridad y competencia del Sector Público. El proyecto se diseñó para ser ejecutado en tres etapas, la primera que se inició en el primer semestre de 1996, fue programada para cuatro años y se ejecutó en tres, en la que se elaboraron el diseño conceptual y el funcional informático, y se iniciaron los desarrollos informáticos base del proceso de implantación, los clasificadores básicos y se formuló el presupuesto del año 1998 con la metodología de presupuesto por resultados.

En 1999 se inicia la segunda etapa de ejecución del proyecto, con el objetivo de continuar el proceso de expansión de las reformas de la administración financiera y el control iniciadas en la primera etapa.

Con la tercera etapa del proyecto se pretende ampliar y profundizar las reformas con el objeto de incrementar la efectividad, eficiencia y transparencia de la administración financiera y control del sector público.

El atinado desarrollo del proyecto ha efectuado reformas importantes en las operaciones financieras del gobierno central, creando un sistema que integra a varios subsistemas clave<sup>26</sup> en un sistema unificado de registro único de información y control de administración, el cual proporciona a los funcionarios de gobierno información en tiempo real y permite una mejora significativa en la ejecución y supervisión de las operaciones financieras del

---

<sup>26</sup> Formulación y ejecución del presupuesto, contabilidad, administración de efectivo, administración de deuda, inversión pública, contrataciones, elaboración de presupuesto multianual y mayor enfoque en los indicadores de desempeño y resultados.

gobierno, además de fortalecer a la Contraloría General de Cuentas de la Nación<sup>27</sup> y promover varias iniciativas de Gobierno Electrónico.

En síntesis este sistema hace posible la integración de la información presupuestaria, financiera, patrimonial y económica de las instituciones públicas y su procesamiento a partir del registro único de cada transacción que se realiza y que tiene incidencia económico-financiera

A continuación se describen tres de los sistemas que conforman el SIAF-SAG y que constituyen casos de éxito de Gobierno Electrónico en Guatemala:

#### **4.4.1.2.1 Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado<sup>28</sup>**

Guatecompras es un mercado electrónico, operado a través de Internet, y su uso es obligatorio para los organismos del Estado y las municipalidades. En el sistema se publican las convocatorias e información relacionada con la compra, venta y contratación de bienes, suministros, obras y servicios por parte las instituciones del Estado de Guatemala.

La página tiene un diseño sencillo y de fácil comprensión, no utiliza muchas imágenes y su característica principal es que va “directo al grano”. El menú principal tiene cuatro opciones: Proveedores y Público en General, Compradores<sup>29</sup>, Contralores y Administradores. Desde la primera opción,

---

<sup>27</sup> CGCN

<sup>28</sup> Conocido como GUATECOMPRAS

<sup>29</sup> Obviamente los compradores pueden ser únicamente representantes del Estado que busquen bienes o servicios

cualquier ciudadano o proveedor puede consultar los concursos publicados, en evaluación y terminados. Los contralores serán representantes de la Contraloría General de Cuentas de la Nación que pueden realizar las consultas necesarias para realizar su función de auditoría, y los Administradores serán representantes de la Dirección Normativa de Contrataciones y Adquisiciones del Estado<sup>30</sup>, quienes velan que se cumpla con el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. Para las opciones de Compradores, Contralores y Administradores, es necesario contar con una autenticación por medio de un usuario y su contraseña respectiva.

La aceptación de Guatecompras ha sido exponencial, a pesar de que el fortalecimiento de los valores democráticos y la transparencia del gasto público a través del libre acceso a la información no ha sido tarea fácil; inicialmente la inexistencia de la obligatoriedad jurídica y la escasa fiscalización, entre otras razones, hicieron que los organismos del Estado no promovieran el uso del sistema, pero debido en gran parte al trabajo de instituciones que velan por la transparencia<sup>31</sup> en el gasto público, el sistema ha tenido un vertiginoso impulso.

La elaboración mensual de un ranking y la entrega trimestral del Premio a la Transparencia en Compras y Contrataciones del Estado<sup>32</sup>, según el uso de Guatecompras en las entidades públicas, ha permitido despertar el interés de esta herramienta hasta el punto de motivar a reformar el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, para hacer obligatorio su uso.

---

<sup>30</sup> <http://www.minfin.gob.gt/archivos/dependencias/dncae/index.html>

<sup>31</sup> Por ejemplo Acción Ciudadana (capítulo guatemalteco de Transparencia Internacional)

<sup>32</sup> Premio otorgado por parte de organizaciones de la sociedad civil

Figura 32. Portal del Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado –Guatecompras- (septiembre de 2006) <http://www.guatecompras.gt>

The screenshot shows the Guatecompras website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'guatecompras.gt' and the tagline 'todo a la vista de todos'. The page is divided into several main sections:

- Noticias:** A list of news items with dates, such as 'Tres casos de omisión en informe de contraloría (17.ago.2006)'.
- Concursos Vigentes:** A table showing active tenders categorized by type and date of publication.
 

Por categoría y por fecha de publicación	Hoy	Últimos 7 días	Todos
<b>Alimentos</b> y semillas		4	26
<b>Computación</b> y telecomunicaciones	2	25	68
<b>Construcción</b> y materiales afines	3	96	301
<b>Electricidad</b> y aire acondicionado		10	27
<b>Limpieza</b> , fumigación y artículos afines		2	7
<b>Muebles</b> y mobiliario de oficina	1	5	15
<b>Papelaría</b> y artículos de librería		6	25
<b>Publicidad</b> , campañas y vallas		1	7
<b>Salud</b> e insumos hospitalarios		8	35
<b>Seguridad</b> y armamento		4	18
<b>Seguros</b> , fianzas y servicios bancarios			4
<b>Textiles</b> , ropa y calzado			6
<b>Transporte</b> , repuestos y combustibles	1	16	51
<b>Otros tipos de bienes o servicios</b>	3	46	157
<b>Todos</b>	<b>10</b>	<b>206</b>	<b>673</b>
- Concursos (todos):** Search options for NOG and TEXTO, with a 'Consulta avanzada' link.
- Registro de Compradores:** A list of entities categorized into 'Entidades públicas' (Nacionales, Municipales, Internacionales, Otras), 'Fideicomisos con fondos públicos' (Nacionales, Municipales, Otros), 'Entidades privadas no lucrativas' (Cooperativas, ONG'S, Iglesias, Otras), and 'Entidades privadas lucrativas' (Todas).
- Registro de Proveedores:** Search options for NIT, NOMBRE, and ESTATUS, with a 'Consulta avanzada' link.
- Boletín Gratis:** A section for receiving a free bulletin, with a 'Suscribir' button.
- Inconformidades:** A section for consulting on complaints, with a 'Consultar' button.
- Preguntas Frecuentes:** A section for frequently asked questions, with a 'Consultar' button.
- Capacitación Gratis:** A section for free training, with a 'Consultar' button.
- ¿Necesita Ayuda?:** A section for help, with a 'Presione aquí' button.
- Escribanos:** A section for legal services, with a 'Presione aquí' button.

At the bottom of the page, there is a footer with the text: 'Este sitio es un mercado electrónico perteneciente al Estado de la República de Guatemala. Se ve mejor en una resolución de 800 x 600 - Compatible con Internet Explorer, Mozilla y Netscape.'

Un detalle a resaltar es el de la evolución de Guatecompras respecto de países latinoamericanos con más desarrollo en aplicaciones de Gobierno Electrónico, ya que países de la región, pioneros en el desarrollo de estos

sistemas han demorado más de cuatro años en incorporar a las unidades compradoras de entidades municipales, Guatecompras lo ha logrado en solo 18 meses.

Los principales objetivos que se logran con una buena gestión de Guatecompras son:

- **Transparencia.** Guatecompras permite que las etapas del proceso de adquisiciones estén a la vista de todos, de esta manera los empresarios conocen las oportunidades de negocios, los organismos públicos conocen tempranamente todas las ofertas disponibles, la ciudadanía vigila los procesos y conoce los precios pagados para cada adquisición, lo que aumenta la competencia y reduce la corrupción.
- **Eficiencia.** Guatecompras estimula importantes reducciones en los costos, en los plazos de los procesos de adquisición, en los precios de los bienes y servicios adquiridos y en el número de las impugnaciones. De este modo se logra un uso más eficiente del gasto público
- **Promoción del Desarrollo.** Guatecompras es un instrumento esencial para la modernización del Estado, la buena gestión política, el fortalecimiento de las instituciones y la construcción de la democracia. Con frecuencia las adquisiciones gubernamentales son vistas simplemente como un problema de logística y provisión de suministros, cuando en realidad constituyen un aspecto esencial de la gestión del desarrollo. Los avances electrónicos permiten aumentar sustancialmente el impacto de las adquisiciones del sector público para convertirlas en un soporte decisivo de la transformación de las instituciones, el mejoramiento del bienestar colectivo, la promoción del crecimiento económico y la construcción de la democracia. Guatecompras permite que las adquisiciones del gobierno sean utilizadas como un instrumento para promover el sector privado y el desarrollo equilibrado, porque facilita la protección contra el monopolio, fomenta el crecimiento gradual de la

productividad y posibilita la expansión de las economías locales y de las pequeñas y medianas empresas.

- **Integración Regional.** Se vislumbra que los procedimientos de las compras gubernamentales por medio de Internet representan un enorme potencial para lograr dos grandes objetivos de la integración: por una parte, facilitar los intercambios comerciales en los mercados regionales y sub-regionales, gracias a la agilidad de las comunicaciones electrónicas y al uso de estándares comunes; por otra parte, garantizar transparencia y posibilidad de vigilancia y control de prácticas de competencia desleal de empresas o países.

El portal de Guatecompras esta compuesto por una serie de módulos, entre los que destacan los siguientes:

- **Compras por Concurso.** Módulo que permite a las entidades del Gobierno Central y Municipalidades, publicar sus eventos, permitiendo ver toda la documentación de respaldo
- **Registro de Adjudicaciones.** En este módulo se puede obtener información adicional del Proveedor Adjudicado, por medio del Número de Identificación Tributaria.
- **Registro de Proveedores.** En este módulo los proveedores pueden inscribirse y participar bajo el estándar que les determina la ley y su capacidad para ofertar en los eventos que el Estado celebre.
- **Concursos por Categoría.** Los proveedores pueden acceder directamente a la información que les interesa, sin tener mayor conocimiento sobre el sistema.
- **Registro de Compradores.** Las unidades compradoras pueden actualizar la información sobre su ubicación geográfica y datos generales.
- **Inconformidades.** Este módulo es una puerta abierta para que los proveedores puedan hacer saber, a todos los ciudadanos, sus

inconformidades sobre un concurso o sobre el actuar de alguna entidad estatal.

- **Suspensiones Tributarias.** Permite conocer a los infractores a nivel tributario, impidiéndoles su participación en eventos que celebre el Estado.
- **Suspensiones del IGSS.** Este módulo publica los nombres de todas las empresas que infrinjan la norma de inscribir a sus empleados en el régimen de Seguridad Social o que estén insolventes en éste, para que no puedan participar en las contrataciones del Estado.
- **Estadísticas.** En esta opción se pueden ver las estadísticas completas sobre todas las operaciones que se realizan en el sistema.
- **Seguimiento de Contratos.** Con este módulo se puede investigar sobre el cumplimiento o incumplimiento de los contratos suscritos.
- **Programas de Compras.** Las empresas pueden ver la programación de compras de las entidades y así plantear el enlace para un posible cliente en el futuro.
- **Enajenaciones.** En este módulo se puede publicar en línea, las subastas de bienes institucionales.
- **Ofertas Electrónicas.** En este módulo se pueden hacer negocios en línea, cumpliendo con el parámetro de Mercado Electrónico del Estado.
- **Compras por Subasta Inversa.** Este módulo está activo en otros países bajo el nombre de PREGON, y su funcionamiento es similar al de la subasta, con la diferencia de que se reúnen personas a ofrecer el producto en cuestión y se adjudica al que otorgue el precio más bajo.

Los beneficios obtenidos con el uso del portal de Guatecompras son muchos, y se pueden agrupar por sector beneficiado:

El **Sector Público** dispone de:

- Procedimientos de trabajo estandarizados al contar con la información en medios electrónicos y en formatos y tiempos iguales.
- Agilidad y transparencia en los procesos de licitación pública. La consulta en medios electrónicos es más rápida y se encuentra a disposición de quien la requiera en todo momento.
- Mecanismos expeditos de control y seguimiento en las contrataciones
- Mayor cantidad de proveedores en las licitaciones al ser más fácil y de menor costo el procedimiento.
- Mejores condiciones de calidad y precios en las propuestas de empresas al no repercutir los gastos de desplazamiento en sus ofertas.
- Economías significativas de recursos a través de la reducción de desperdicios y negociación de los mejores precios, sin perjuicio de la calidad y de acuerdo con las necesidades del aparato administrativo.

De su parte, las **empresas** pueden contar con:

- Mayores posibilidades de participar en licitaciones públicas.
- Mecanismos más rápidos y fáciles para obtener información y dar seguimiento a los procesos de contratación del gobierno.
- Ahorros en el costo de las bases de las licitaciones.
- Acceso más amplio a la oferta de bienes y servicios de las pequeñas y medianas empresas, antes limitadas por las condiciones restrictivas de los procesos de licitación.

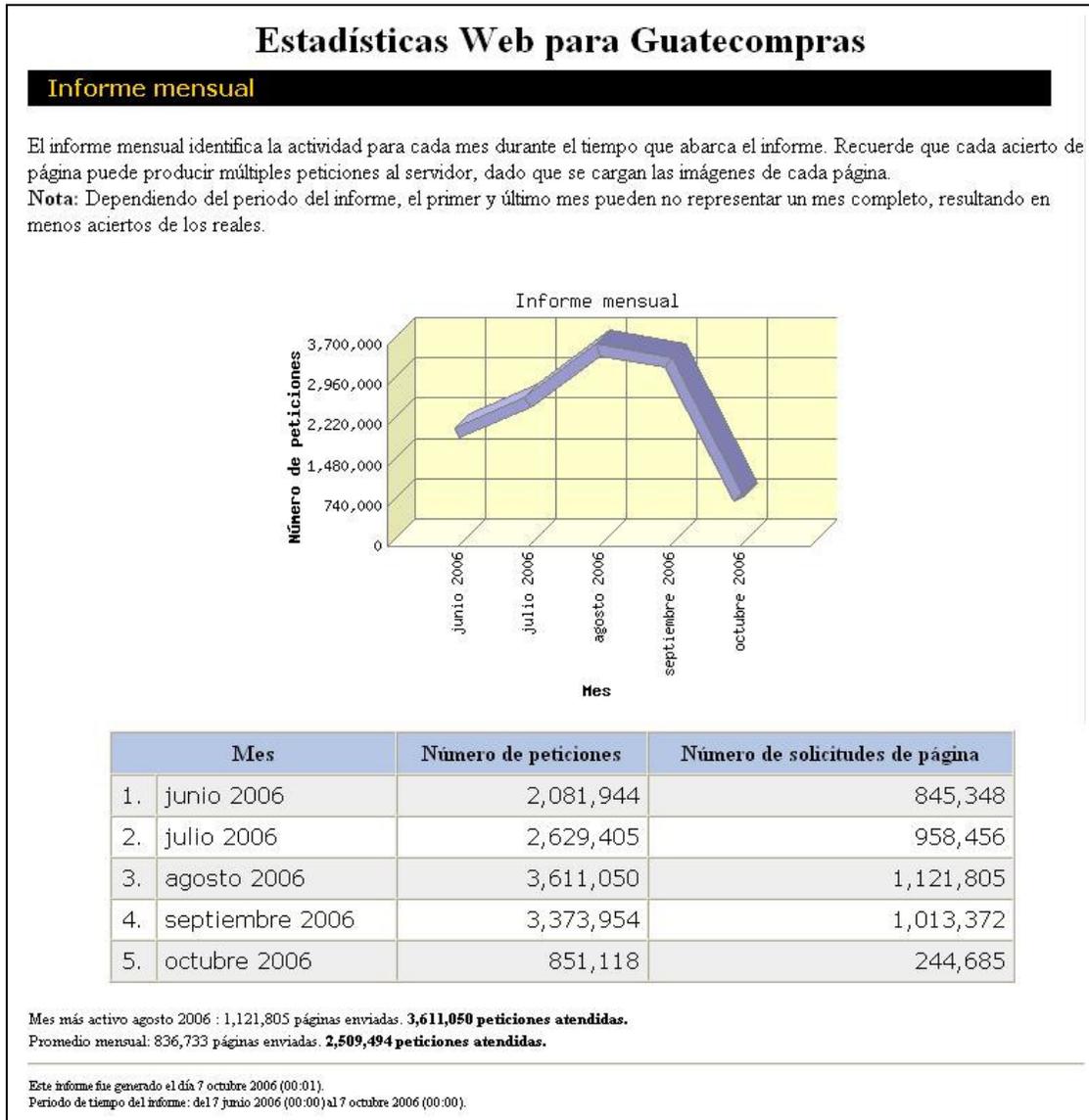
Asimismo, **la sociedad** puede disponer de:

- Mecanismos transparentes de rendición de cuentas de las compras gubernamentales al contar, en cualquier momento y desde cualquier lugar, de toda la información.

- Cualquier ciudadano puede conocer datos tales como cuánto gasta el gobierno en bienes, servicios, arrendamientos y obras públicas; cuáles dependencias y entidades están realizando un proceso de compra; bajo qué procedimientos se realizan las contrataciones; cuáles empresas participan en los concursos y cuáles son las ganadoras; y si se presentó algún recurso o inconformidad en determinado proceso o si algún proveedor o contratista ha sido sancionado.

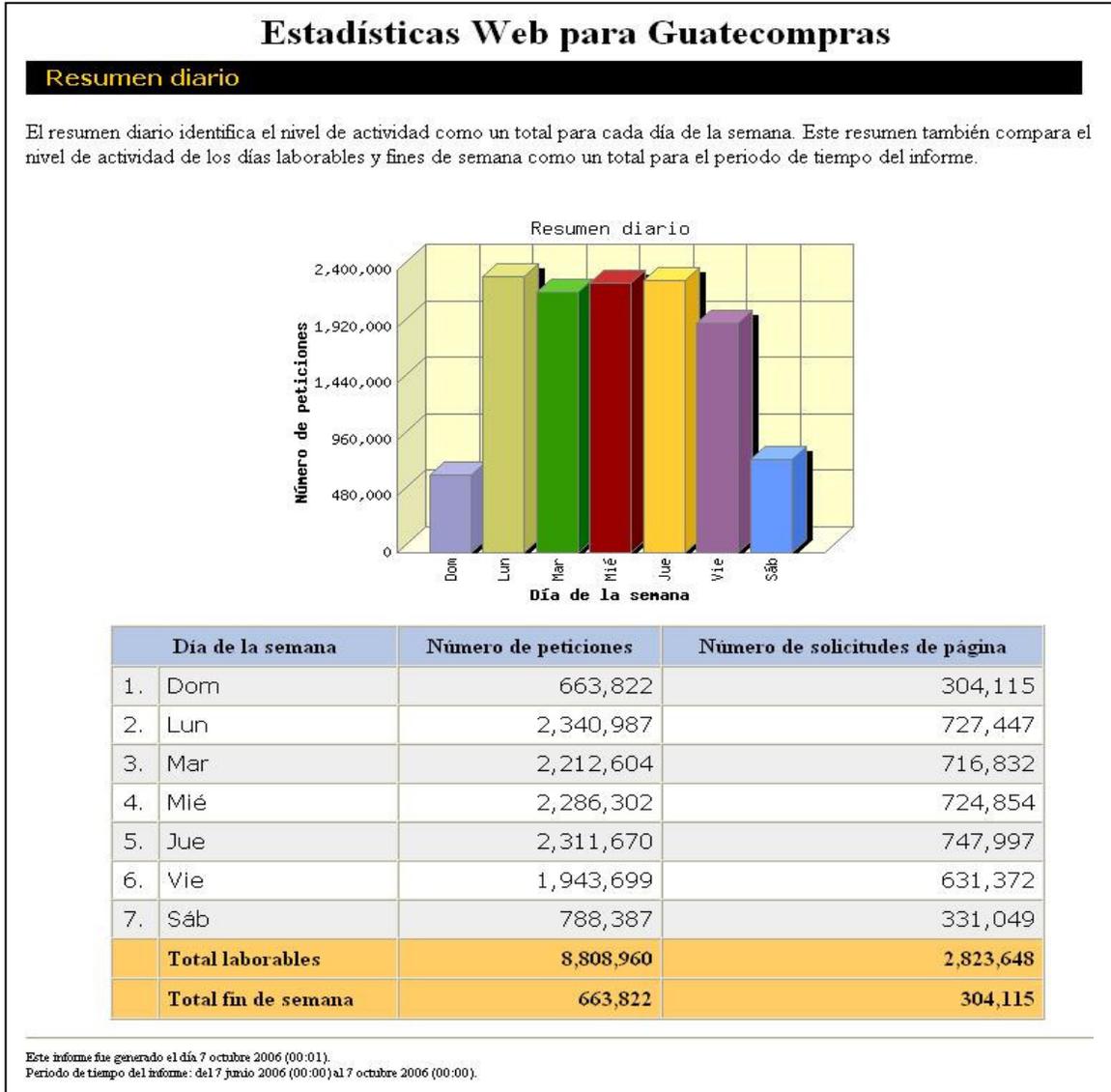
La mejor forma de observar el éxito de Guatecompras es a través de las estadísticas de acceso al portal. A continuación se muestra una serie de gráficas que muestran la demanda del sistema.

Figura 33. La gráfica muestra los accesos al portal de Guatecompras durante el período comprendido entre junio y octubre de 2006. Se puede observar que el mes con mayor demanda fue agosto, con un total de 3,611,050 accesos.



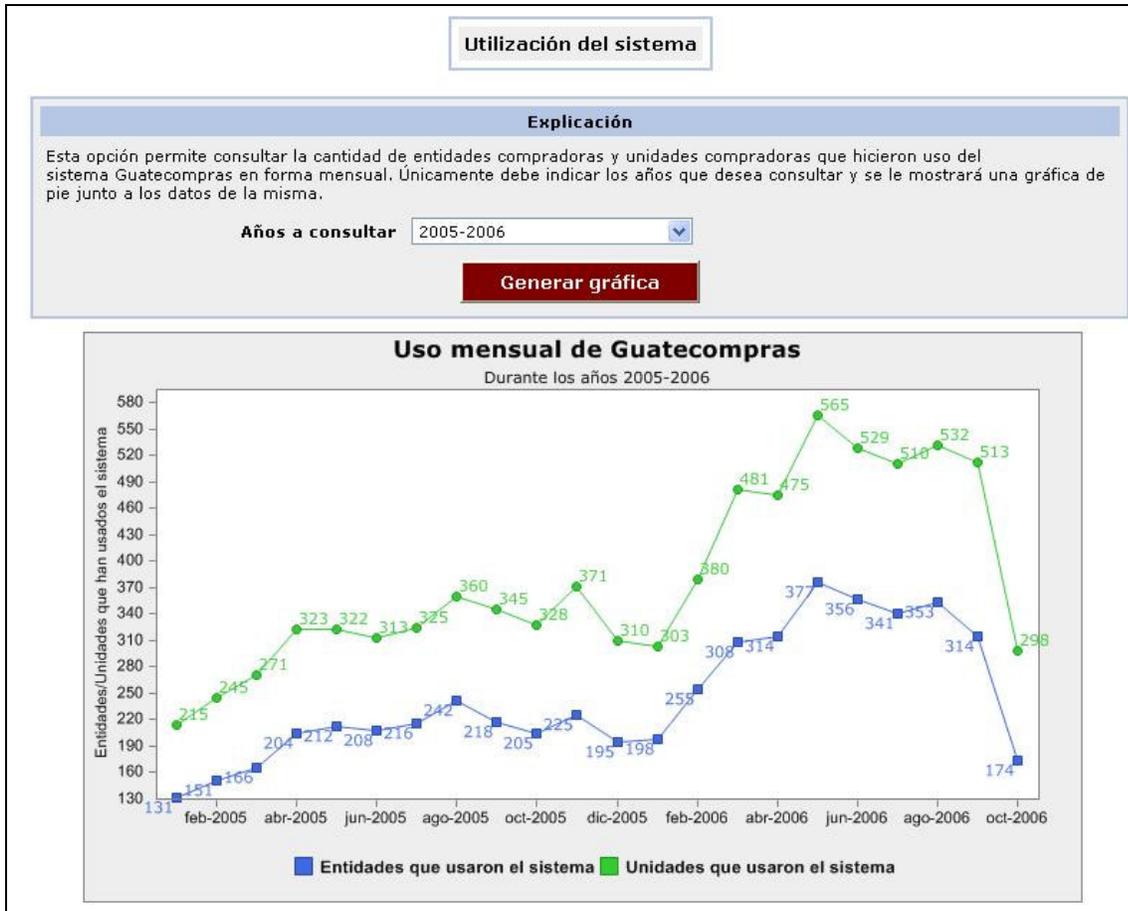
La gráfica de la figura 33 da una idea de la demanda que tiene Guatecompras, en 4 meses (del 7 de junio al 7 de octubre de 2006) atendió un total de 12,547,471 lo que demuestra la consolidación del sistema.

Figura 34. Gráfica que muestra el acceso al portal de Guatecompras por día de la semana, en el período comprendido entre el 7 de junio al 7 de octubre de 2006. Los resultados muestran que es el lunes el día en que más accesos tiene el portal.



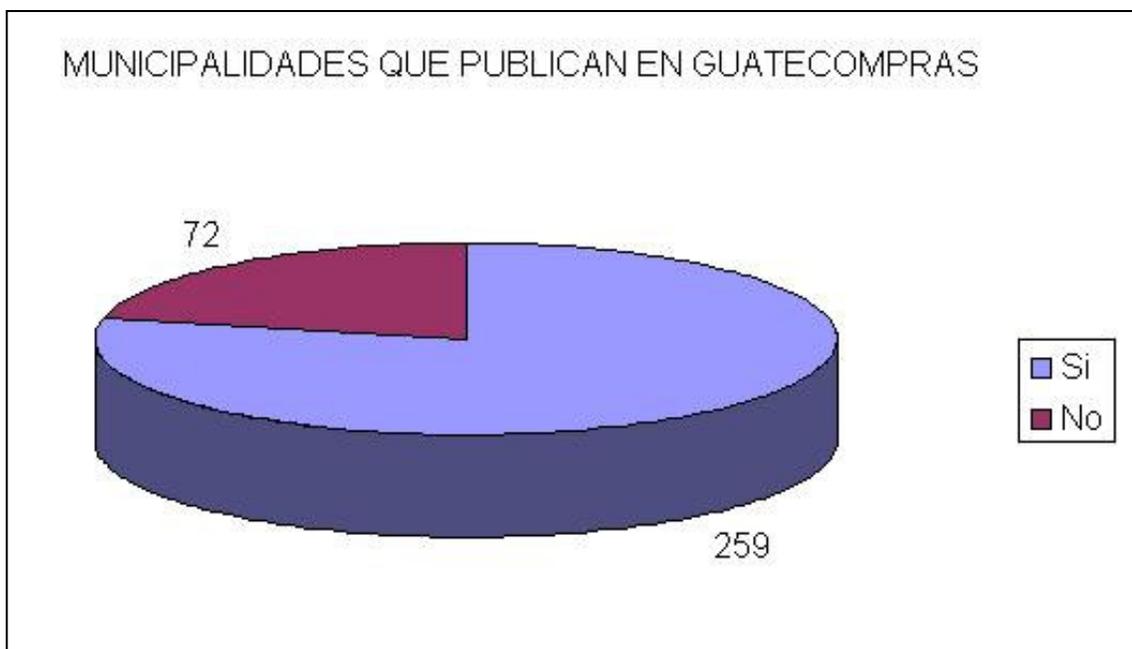
La gráfica de la figura 34 muestra el acceso diario al portal durante el período comprendido del 7 de junio al 7 de octubre de 2006, siendo el lunes el día que más accesos recibe el sitio de Guatecompras, con un total de 2,340,987.

Figura 35. Gráfica que muestra el uso mensual del portal de Guatecompras por parte de las entidades compradoras, en el período de enero 2005 a octubre 2006.



La gráfica de la figura 35 muestra cuantas instituciones del Estado usaron el portal de Guatecompras durante el período comprendido entre enero de 2005 a octubre de 2006. Se observa que en el mes de mayo de 2006 se tuvo la mayor demanda de Guatecompras, en el que un total de 942 instituciones del Estado utilizaron el portal (entre Entidades y Unidades Ejecutoras).

Figura 36. **Gráfica que muestra el total de municipalidades que utilizan el portal de Guatecompras (a septiembre de 2006)**



La gráfica de la figura 36 muestra la cantidad de municipalidades que utilizan el portal de Guatecompras (a septiembre de 2006). De un total de 331 municipalidades, 259 (que representan el 78%) utilizan el portal. De las 72 restantes (22%), la mayoría aún no cuenta con un adecuado acceso a Internet.

#### 4.4.1.2.2 Sistema Informático de Gestión

La estrategia de modernización del Estado de Guatemala ha dado como resultado el esfuerzo de diferentes instituciones en transparentar los servicios que prestan. Es así como el Ministerio de Finanzas Públicas, a través del proyecto SIAF-SAG, desarrolló el Sistema Informático de Gestión<sup>33</sup>, con el cual se inicia una etapa de reestructuración de procesos para la administración de compras y contrataciones del Estado, que se apoya en el uso de la tecnología moderna para optimizar el aprovechamiento de los recursos y; de la misma manera, el manejo de la información de forma ágil, oportuna y confiable a todo nivel dentro de las entidades gubernamentales, todo esto orientado a fortalecer la eficiencia en los servicios y hacer más transparente la gestión pública. El sistema esta orientado hacia la automatización de los procesos administrativos de todas las entidades públicas, entre estos procesos podemos mencionar la gestión de pedidos, de órdenes de compra, de almacén de bienes, de inventario y de contratos.

El SIGES esta vinculado directamente con el Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado<sup>34</sup> y al Sistema de Contabilidad Integrado<sup>35</sup>, y todas las unidades ejecutoras de gobierno deben cumplir las normas establecidas para que estos 3 sistemas trabajen en armonía. Por ejemplo, para efectuar los pagos a proveedores y contratistas del Estado, las unidades ejecutoras deben registrar en el SIGES la modalidad de compra que utilizaron, es decir, si fue licitación, cotización, contrato abierto, o cualquier otra modalidad regulada en la ley respectiva, para lo cual debe publicar en el

---

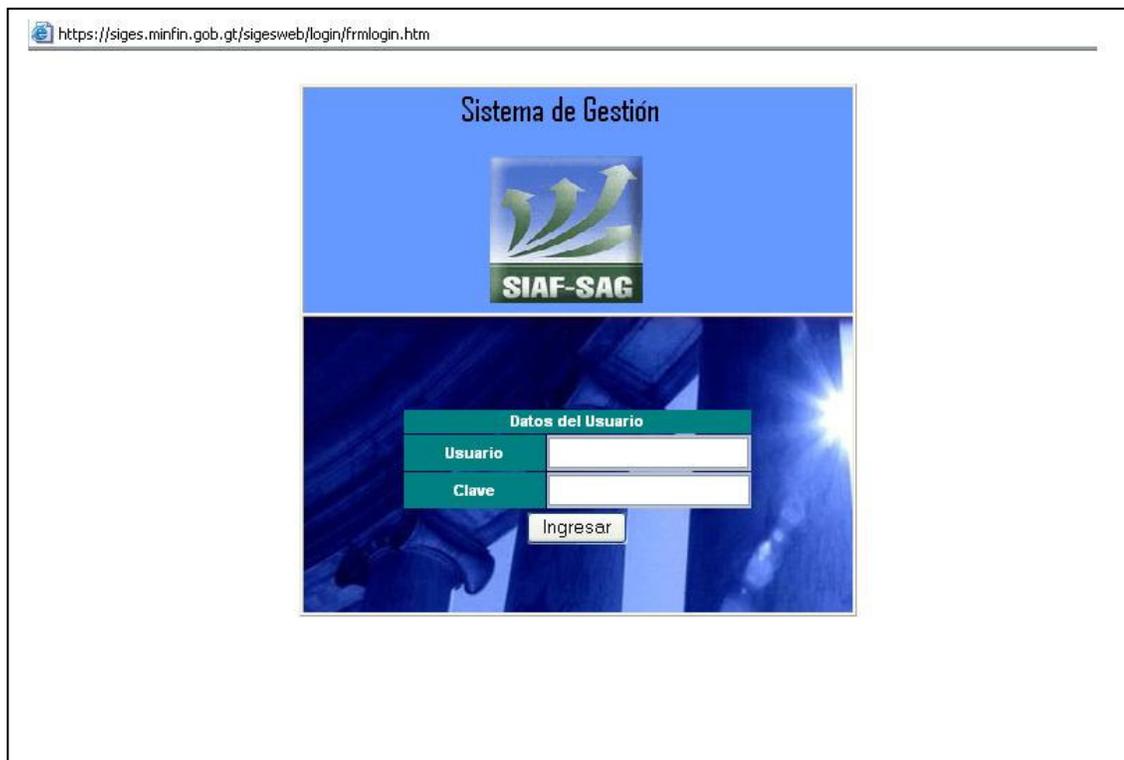
<sup>33</sup> Sistema de **GEST**ión –SIGES-

<sup>34</sup> GUAATECOMPRAS

<sup>35</sup> Conocido como SICOIN WEB, que además de contener información contable, esta herramienta de gobierno electrónico, incluye el modulo de presupuesto y tesorería, el cual se alimenta a través de un comprobante único de registro (denominado CUR).

sistema de GUATECOMPRAS el evento, aunque esté concluido, para obtener el respectivo Número de Operación de Guatecompras, denominado NOG. Los sistemas SIGES y SICOIN WEB solo aceptaran el trámite del pago si el citado NOG corresponde, dentro de GUATECOMPRAS, a la compra o contratación adjudicada al mismo proveedor o contratista al que se deberá efectuar el pago.

Figura 37. **Pantalla de ingreso al portal del SIGES (octubre de 2006).**  
**<https://siges.minfin.gob.gt>**



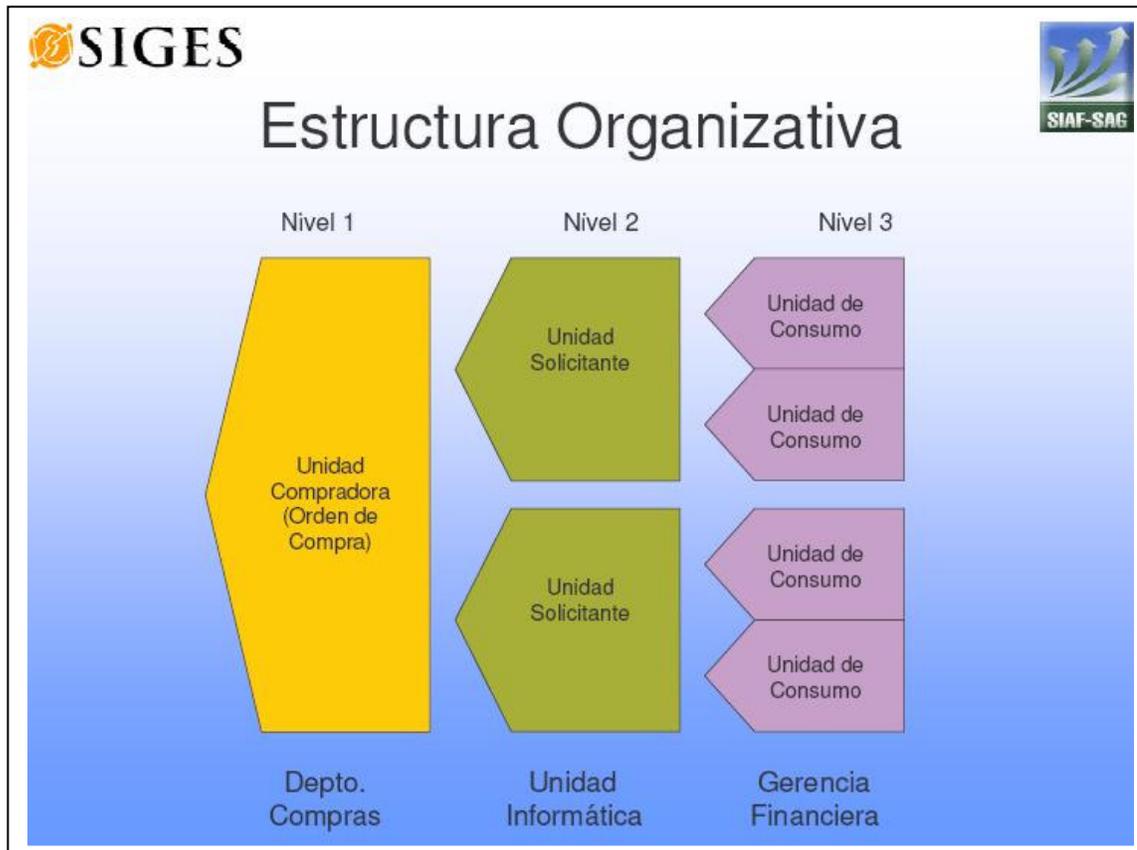
Entre los objetivos que se pretenden alcanzar con el desarrollo del SIGES se pueden mencionar los siguientes:

- **Automatización:** Automatizar los procesos administrativos y de gestión, para el abastecimiento de bienes y contrataciones del Estado.

- **Apoyo a la normativa:** Crear procesos, documentos y actividades estándares, aprobados por la Contraloría General de Cuentas y el ente Rector, apoyados por Adquisiciones del Estado.
- **Transparencia:** Fortalecimiento y contribución a las prácticas en la Transparencia Gubernamental, siendo una herramienta de consulta del proceso administrativo y de gestión.
- **Apoyo Institucional:** Proveer una herramienta para la administración efectiva de los recursos físicos, humanos y financieros, directamente a las instituciones, reduciendo el costo, tiempo y recursos, colaborando en la toma de decisiones.
- **Integración al SIAF-SAG:** Aprovechar la tecnología actual del proyecto SIAF-SAG, incorporando procesos administrativos y de gestión, integrados a la ejecución del presupuesto del Estado, desde la fuente inicial del proceso.

La figura 38 muestra la estructura organizativa del SIGES, donde se observa que la unidad compradora utiliza el documento Orden de Compra para solicitar la compra de un bien o servicio para la institución. La orden de compra es utilizada para registrar la información de los bienes y servicios adquiridos por cada institución, para comprometer el presupuesto, y en la mayoría de los casos es utilizado para pagar (devengar) al proveedor los bienes o servicios recibidos. Los documentos de respaldo son utilizados para la aprobación y hacer el pago a los beneficiarios, por ejemplo facturas o recibos autorizados. Hasta el año 2005 las órdenes de compra se trabajaban manualmente, pero a partir de que el surgimiento del SIGES, a principios del 2006, éstas se realizan en forma electrónica, y automáticamente se genera el Comprobante Único de Registro –CUR- hacia el Sicoin-Web.

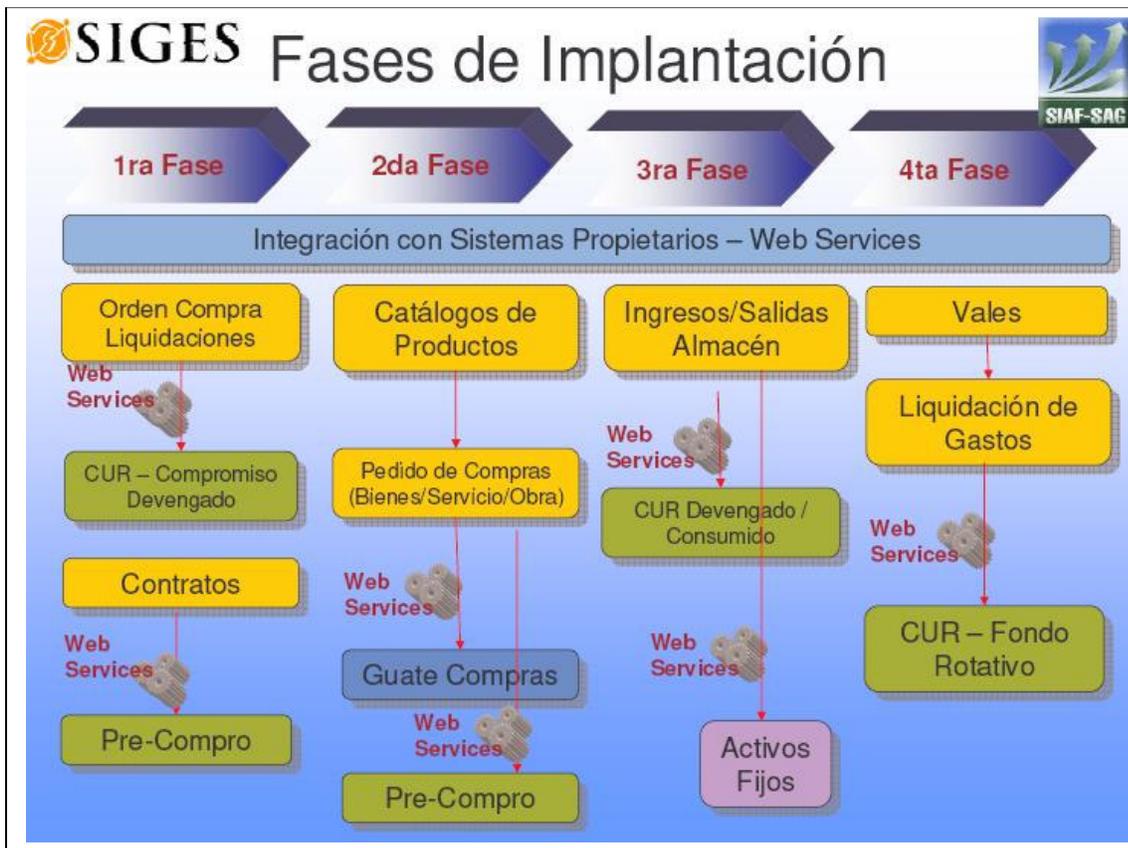
Figura 38. Estructura Organizativa del SIGES



La figura 39 muestra las cuatro fases del SIGES, cuyos procesos funcionan a través de servicios web<sup>36</sup>.

<sup>36</sup> Web Services. Colección de protocolos y estándares que sirven para intercambiar datos entre aplicaciones. Distintas aplicaciones de software desarrolladas en diferentes lenguajes de programación y ejecutadas sobre cualquier plataforma pueden utilizar los servicios web para intercambiar datos en Internet.

Figura 39. Fases de Implantación del SIGES.



El SIGES debe su nombre a que en él se desarrolla un proceso de gestión de diferentes documentos, como la gestión de la orden de compra, que se refiere a la emisión del documento cuando aún no se han recibido los bienes o servicios, utilizada para comprometer el presupuesto, la gestión de la orden de liquidación (pago), que se refiere al registro de los documentos de respaldo (factura, recibos autorizados, etc.); aplicados a un compromiso registrado, utilizado para devengar el presupuesto, y la gestión de la orden de pago, que es la emisión de la orden de compra cuando ya se recibieron los bienes o servicios, con los respectivos documentos de respaldo; utilizada para comprometer y devengar el presupuesto al mismo tiempo.

Figura 40. Pantalla de ingreso de una Orden de Compra en el Sistema Informático de Gestión.

Orden de Compra - CREAR				
(-) Encabezado de la orden				
Ejercicio	2008	Institución	007.000.00	Unidad Compradora
				11 PROYECTO SAF-SAG
* Unidad Ejecutora	<Seleccione una opción>			Orden de Compra
* NIT	Nombre			
Información de contacto	Telefonos		Faxes	
	e-mail		Domicilio Comercial	
* Tipo de orden de compra	<input type="radio"/> Compra <input type="radio"/> Pago	* Método de compra		
		<----- Seleccione Opcion ----->		
Clase de Contrato	<-Seleccione un registro-->		Número de contrato	
(-) Datos de la Orden				
(-) Otros Datos				

Los objetivos que se esperan que el SIGES cumpla son lo siguientes:

- Eficiencia y prontitud en el proceso.
- Transparencia en el gasto y manejo de bienes
- Agilizar y estandarizar los registros
- Compras más rápidas
- Facilidad de supervisión
- Información inmediata
- Tomar mejores decisiones
- Integrar información a la ejecución presupuestaria
- Reportes precisos

Figura 41. Impresión de una Orden de Compra en el Sistema Informático de Gestión.

**SIGES - ORDEN DE COMPRA** **OC No.: 1.502**

Lugar y Fecha: Guatemala, 27 de Agosto del 2,006 **N.O.G.:**

Institución: Ministerio de Finanzas Públicas

Unidad Compradora: PROYECTO SIAF-SAG

Señor Proveedor: SERVICOMP DE GUATEMALA SOCIEDAD ANONIMA NIT: 37391917

Domicilio Comercial: AVENIDA REFORMA 1-50 OFICINA 602, EDIFICIO EL REFORMADOR ZONA 9 DEP1 MUNT

Teléfono: 3001543 Fax: E-Mail:

Sírvase Entregar A: GUINSI ORLANDO GIRÓN-ENCARGADO DE ALMACEN

Con Domicilio: BAVA, AVENIDA 21 CALLE ZONA 1 TORRE FINANZAS 4TO. NIVEL

Descripción: TONER PARA IMPRESORA HP LASER JET IV PARA USO DE LA DIRECCION DE CONTABILIDAD DEL ESTADO **Método de Compra: COMPRA DIRECTA**

Referencia No. Fecha Entrega

No. de Pedido	Código Artículo	Renglón	Descripción Detallada del Bien y/o Servicio y/o Activos Fijos	Unidad de Medida	Cantidad	Precio		
						Unitario Q	Total Q	
1410		267	TONER PARA IMPRESORA LASER JET IV	Unidad	10,000	25,000	250,00	
<b>Total:</b> DOSCIENTOS CINCUENTA QUETZALES EXACTOS M.N.								<b>250,00</b>

Figura 42. Liquidación de una Orden de Compra en el Sistema Informático de Gestión

**Orden de Compra** **Catálogos**

**Liquidaciones**

Liquidación:  Fecha: 04/09/2006 Información de la Gestión: 104678

Gestión: Expediente: 55716

Montos: Documento de Respaldo

Liquidación:  Tipo: D - SELECCIONE UN TIPO DE DOCUMENTO

Deducción:  Clase:

Documento de Respaldo

Documento:

Nota: Para liquidar varias facturas, debe tomar en cuenta que en este campo debe anotarse únicamente una (1) factura y no así el listado de las mismas

Tipo de Fuente:  Devengado (Pagar)  ROP (Regularizador)  Liquidación múltiple

Tipo de Liquidación:  Devengado (Pagar)  ROP (Regularizador)  Liquidación múltiple

Descripción: TINTA PARA IMPRESORA LASER JET IV

#### 4.4.1.2.3 Sistema de Nómina y Registro de Personal

Hacia el año 2000 todas las instituciones del gobierno central trabajaban con un sistema de nómina en una arquitectura cliente-servidor<sup>37</sup>, con todas las desventajas que esto representaba: era necesario realizar una instalación del ambiente en cada equipo de los analistas de las instituciones (la cual, normalmente, resultaba ser complicada), el pobre desempeño de los sistemas desarrollados bajo esta arquitectura, el bajo nivel de seguridad alcanzado, la incompatibilidad entre diferentes sistemas operativos, la complejidad en el desarrollo, difícil mantenimiento, accesibilidad limitada, etc.

Tomando en cuenta ese panorama, el proyecto SIAF-SAG ha desarrollado un software basado en la tecnología web<sup>38</sup>, que esta basado en un sistema descentralizado de liquidación de nómina para el Gobierno Central, el cual moderniza el sistema actual y se actualiza la base de datos de los funcionarios públicos; se fortalece la funcionalidad de los entes rectores y se apoya la elaboración de una nueva Ley del Servicio Civil que modernice el sistema de Recursos Humanos para el Gobierno. El Sistema de Nómina y Registro de Personal, ha tenido un avance considerable con alianzas estratégicas que aseguran el éxito del desarrollo e implantación de este componente en todo el Gobierno. La puesta en marcha de este novedoso sistema permite contar no sólo con la información actualizada de los funcionarios públicos, sino también mejores controles y fiabilidad en la

---

<sup>37</sup> La arquitectura cliente-servidor es una forma de dividir y especializar programas y equipos de cómputo a fin de que la tarea que cada uno de ellos realiza se efectúe con la mayor eficiencia, y permita simplificarlas. En esta arquitectura la capacidad de proceso está repartida entre el servidor y los clientes.

<sup>38</sup> Aplicaciones que los usuarios acceden a través de Internet o Intranet. La habilidad para actualizar y mantener aplicaciones web sin distribuir e instalar software en miles de potenciales clientes, es una de las razones de su popularidad.

información, lo cual redundará en beneficios institucionales y del funcionario público.

Figura 43. **Pantalla de ingreso al Sistema de Nómina y Registro de Personal del Gobierno de Guatemala (a octubre de 2006).**  
<https://nomina.minfin.gob.gt>



El Sistema de Nómina y Registro de Personal, permite la integración de la ejecución financiera de recursos humanos, con los sistemas financieros de la Administración Central, constituye la liquidación central de nóminas y no permite la duplicidad de plazas o el cobro por plazas que no existen, sin embargo, para su adecuado funcionamiento incluye otros aspectos importantes como lo son:

- Registro de información de empleados
- Estructura organizacional funcional
- Registro de las acciones administrativas que garanticen el control correspondiente a los puestos de trabajo de las entidades del Gobierno Central

El objetivo central del sistema es el de modernizar la gestión de los departamentos de Recursos Humanos a través de la implementación de un Sistema de Nómina y Registro de Personal que permita:

- Disponer de un registro real de la estructura organizacional de la institución
- Identificar los perfiles de puestos funcionales por institución
- Contar con datos actualizados de los empleados (personales y laborales)
- Ejecutar y calcular la nómina mensual de toda la Administración Central, en los distintos renglones y jubilados de clases pasivas del Estado

La implementación del sistema contempla tres fases o etapas; iniciando la primera con las instituciones de la administración central (ministerios y secretarías), luego, en la segunda fase, se adherirán las entidades descentralizadas, autónomas y empresas públicas; y en la tercera fase se integrarán los gobiernos locales o municipales.

Figura 44. **Modelo de operación del Sistema de Nómina y Registro de Personal del Gobierno de Guatemala.**



La figura 44 muestra el modelo de operación del sistema de nómina, se observan los procesos que se llevan a cabo dentro del sistema: solicitudes, avisos de posesión, generación de nóminas, requerimientos de pago al SICOIN-WEB, etc.

**Figura 45. Pantalla de mantenimiento de información de empleados de una institución del Estado.**

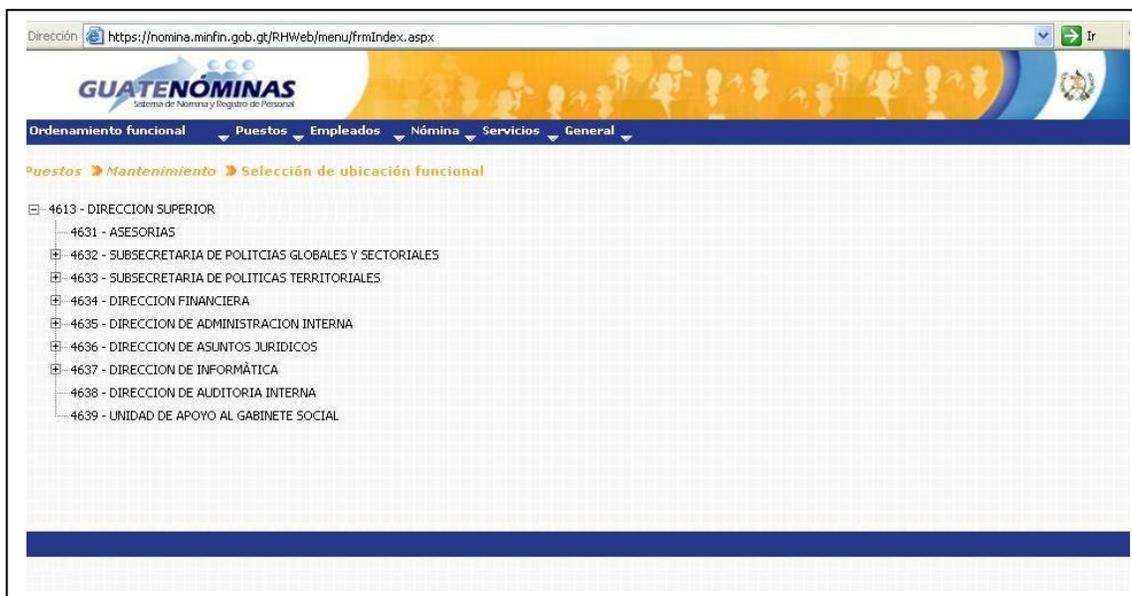
The screenshot displays the 'GUATENÓMINAS' web application interface. At the top, there is a navigation menu with the following items: 'Ordenamiento funcional', 'Puestos', 'Empleados', 'Nómina', 'Servicios', and 'General'. Below the menu, the page title is 'Empleados > Mantenimiento'. The main content area features a form with the following fields:

Campo	Operador	Valor	Y/O	Campo	Orden
<input type="text"/>					
<input type="text"/>					
<input type="text"/>					

Below the form, there is a button labeled 'Crear registro de Empleado'.

A septiembre de 2006, 18 instituciones contaban con el sistema de nómina web y se espera que para febrero de 2007 sean 35. Esta cobertura se ha logrado, en gran parte, gracias al involucramiento, coordinación y apropiación del tema por parte de los Entes Rectores (DCE, Dirección Técnica del Presupuesto –DTP- y la Oficina Nacional de Servicio Civil –ONSEC-) y al programa integral de capacitación realizado por parte del proyecto SIAF-SAG, asegurando la sostenibilidad, así como que la rotación del personal no incida negativamente en el proceso. Otro factor que ha sido determinante es el trabajo técnico realizado en la adecuada migración de información de las bases de datos del sistema cliente-servidor.

Figura 46. El sistema de Nóminas muestra la estructura organizacional de la institución, puede llegar hasta el detalle de cada empleado y su puesto.



#### **4.4.2 Sistema Nacional de Inversión Pública<sup>39</sup>**

Tradicionalmente la inversión pública se ha considerado como el conjunto de recursos financieros y técnicos que el Estado dedica a crear, incrementar, modernizar, reponer, reconstruir y mejorar la capacidad del país para producir bienes y servicios, con el propósito de lograr el bienestar de la sociedad.

Según la Ley del Organismo Ejecutivo<sup>40</sup>, la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia<sup>41</sup> asume las funciones de ente rector del proceso de la inversión pública, y como tal la SEGEPLAN ha manifestado su preocupación por el uso racional, eficiente y transparente de los recursos públicos. En este contexto es que a partir del año 2001 puso en marcha el Sistema Nacional de Inversión Pública, el cual tiene como propósito ordenar el proceso de la inversión para poder concretar las opciones de inversión más rentables económica y socialmente, considerando los lineamientos de la política de gobierno.

---

<sup>39</sup> SNIP

<sup>40</sup> Artículo 14 de la Ley del Organismo Ejecutivo

<sup>41</sup> SEGEPLAN

Figura 47. **Portal de la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia (a octubre de 2006). [www.segeplan.gov.gt](http://www.segeplan.gov.gt)**  
**Aquí se encuentra el vínculo hacia el portal del SNIP.**



Tradicionalmente el gasto público ha sido asignado sin criterios técnicos, sin responder a los criterios de la rentabilidad social, por lo que probablemente su erogación escasamente ha impactado positivamente sobre el bienestar de los guatemaltecos. El sector público realiza inversiones a través de programas que tienen como propósito cubrir ciertas necesidades sociales, pero hasta hace pocos años, este proceso no había sido ordenado ni reestructurado, por lo que al final resultaba un gasto público de baja calidad y poca eficiencia a la hora de alcanzar sus objetivos. El problema principal era la falta de calidad del gasto público, que se traducía en la incongruencia entre las prioridades, los planes de

las entidades gubernamentales, sus estrategias y el presupuesto del Estado aprobado por el Congreso de la República.

Figura 48. Portal del Sistema Nacional de Inversión Pública (octubre de 2006). <http://sistemas.segeplan.gob.gt/snip/html/portal/index.html>

The screenshot shows the web portal for the Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP) of Guatemala. The page has a blue header with the title 'Sistema Nacional de Inversión Pública' and 'Gobierno de Guatemala'. Below the header is a navigation menu with 'INICIO' and 'Sistema informático'. The main content area is titled 'Acercas del Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP)' and contains several paragraphs of text describing the system's purpose, benefits, and operational details. On the left side, there are several vertical navigation menus: 'Documentos', 'Banco de proyectos', 'Proyectos Ejecutados', 'Divulgación activa SNIP', and 'Sistema informático'. At the bottom of the page, there is a footer with contact information and the logo of the 'UNID' (Unión de Inversores) organization.

**Documentos**

- Marco conceptual
- Normas e instrucciones
- Manual de formulación
- Guía de costos promedio

**Banco de proyectos**

- Acerca del banco de proyectos
- Búsqueda de proyectos
- Búsqueda georeferencial
- Gráficas

**Proyectos Ejecutados**

- Ejercicio presupuestario 2005
- Ejercicio presupuestario 2004

**Divulgación activa SNIP**

- Bolefín SNIP
- Informes SNIP
- Foro temático SNIP

**Sistema informático**

- Acceso a usuarios registrados

Contactenos: [snip@segeplan.gob.gt](mailto:snip@segeplan.gob.gt)  
 - Instalación: *Acrobat Reader*

**Acercas del Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP)**

El Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP) se implementó con el propósito central de mejorar la calidad de la inversión pública. Es un instrumento técnico, que en primera instancia definió y ordenó el proceso de inversión, para que los recursos se utilicen para financiar las opciones de inversión que presentan mayor rentabilidad económica y social. El sistema ofrece varias ventajas, entre las que estarían: 1) promueve la transparencia de la inversión pública, permitiendo la auditoría social; 2) coadyuva al proceso de descentralización de la administración pública; 3) es un instrumento operativo de la planificación participativa; 4) vincula estrechamente la planificación con la asignación de recursos de inversión; y 5) fortalece y moderniza la gestión pública.

El SNIP ha promovido innovación en la forma de presentar y proponer la asignación de los recursos de inversión del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado, mediante la formulación sistemática y consistente de las soluciones a los problemas identificados; a través de proyectos que deben cumplir con requisitos mínimos de información, procedimientos y normas establecidos para todas las entidades del sector público. Para el efecto, el SNIP coadyuva a la elaboración y actualización de un Programa de Inversiones Públicas (PIP) multianual.

El SNIP opera dentro de un sistema en el que participan e interactúan todas las instituciones públicas, sectoriales y regionales, que ejecutan proyectos de inversión. Está diseñado para capturar los requerimientos de inversión desde la base, es decir desde la población beneficiaria, partiendo de una identificación de proyectos locales, municipales, departamentales, regionales y nacionales, aspecto que fue recientemente incorporado a la Ley de los Consejos de Desarrollo (artículo 6, literal d) Decreto Número 11-2002 del Congreso de la República). De esa cuenta, promueve la utilización eficiente de los recursos otorgados a los Consejos de Desarrollo, al facilitar las funciones de programación y de gestión de la inversión pública.

El SNIP también ha logrado la estrecha coordinación entre la planificación y el proceso de elaboración del presupuesto público de inversión, para garantizar que los recursos se orienten al cumplimiento de los planes y prioridades de gobierno, donde el presupuesto se convierte en el principal instrumento de realización y control de las políticas sectoriales de desarrollo. El SNIP opera en el marco de las políticas macroeconómicas, sectoriales y regionales, las cuales sirven de referencia para la selección y priorización de proyectos.

El SNIP con el objetivo de reforzar la eficiencia del funcionamiento del Sistema, ha impulsado un programa de capacitación que busca promover el uso de metodologías claras y sencillas que consolidan una "cultura de proyectos" en los diferentes niveles geográficos de la administración pública, tanto nacional como territorial.

**Marco conceptual.** Previo a la implementación del SNIP, con el propósito de garantizar su adecuado funcionamiento, se definió la base teórica que establece los objetivos del Sistema, su organización, sus alcances y su marco normativo; además, establece el proceso de inversión y define sus productos.

**Manual para formulación y evaluación de proyectos.** Con el propósito que la selección de las mejores opciones de inversión sea realizada en función de criterios técnicos que permitan garantizar su rentabilidad financiera y socioeconómica, se han desarrollado y difundido instrumentos metodológicos para la preparación y presentación de proyectos.

**Normas e instrucciones anuales.** Con la finalidad de darle coherencia e integralidad a todo el proceso de inversión, en su gestión y funcionamiento, anualmente se definen los requisitos específicos de información para toda iniciativa de inversión (proyectos que forman capital fijo y proyectos que no forman capital fijo) que requiera recursos para desarrollar o ejecutar una determinada etapa de su ciclo de vida.

**Sistema de Información.** El Sistema se apoya en una herramienta informática, capaz de almacenar la información básica de los proyectos y que es la que actualmente utilizan las instituciones del sector público para presentar los proyectos que requieren de recursos, tanto del Presupuesto General de Ingresos y Egresos de Estado como de organismos internacionales. Esta aplicación informática se utiliza como instrumento para programar el proyecto de presupuesto de inversión y apoyar la toma de decisiones. Se basa en una tecnología para operar vía internet, en línea y en tiempo real.

El usuario puede consultar en el **banco de proyectos** los proyectos de su interés; puede agruparlos en distintas formas, utilizando opciones de agrupar progresivamente la información (filtros de selección), y dispone de información de los proyectos postulados para los ejercicios fiscales 2002 y 2003.

Los datos de la inversión pueden también consultarse en **gráficas** y visualizarse en **mapas georeferenciales**.

[ Inicio | Marco conceptual | Normas e instrucciones | Manual de formulación | Guía de costos promedio | Banco de proyectos | Bolefín SNIP | Informes SNIP | Foro temático SNIP | Sistema informático ]

Comentarios y sugerencias: [snip@segeplan.gob.gt](mailto:snip@segeplan.gob.gt)  
 Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia.  
 Guatemala, C.A.

**CONSTRUYENDO UNID**  
 UN MEJOR PAÍS  
 El Nuevo Gobierno de Guatemala

Para superar las debilidades que presentaba el proceso de Inversión Pública en el país, así como para apoyar una mejor y eficiente asignación de recursos a proyectos de inversión bien formulados y evaluados, se evidenció la necesidad de diseñar y poner en marcha un Sistema Nacional de Inversión Pública, técnicamente sustentado en un marco conceptual y con una organización funcional y operativa adecuadamente definida.

El SNIP opera en el marco de las políticas macroeconómicas, sectoriales y regionales definidas por el Gobierno, las cuales sirven de marco referencial para la selección y priorización de proyectos. De esta forma, el SNIP canaliza sus esfuerzos en la formulación y actualización de un Programa de Inversiones Públicas –PIP- multianual, que proporciona al sistema presupuestario la información necesaria para la elaboración del Presupuesto de Ingresos y Egresos del Estado en materia de inversión y a la vez, también permite orientar la negociación de la cooperación internacional en función de las prioridades de desarrollo que haya decidido el Gobierno, en especial en materia social.

La estructura del SNIP se fundamenta en cuatro pilares básicos: **las normas e instrucciones**, que constituyen el conjunto de procedimientos que anualmente se trasladan al Sector Público con el objetivo de regular y ordenar el proceso de la inversión pública, cualquiera sea la etapa del ciclo de vida del proyecto, para la cual se desee solicitar recursos; **la capacitación y difusión**, cuyo propósito es el de fortalecer la capacidad institucional y humana, creando y mejorando el proceso de formulación y evaluación de proyectos en todo el sector público; **las metodologías de formulación y evaluación de proyectos**, que forman una herramienta de diseño y análisis que contribuye a guiar la toma de decisiones sobre la mejor alternativa que se debe ejecutar, permitiendo con ello, optimizar la utilización de los recursos de inversión; y el **sistema de**

**información de proyectos**<sup>42</sup>, que es la herramienta computacional del SNIP que registra y procesa información actualizada de las iniciativas de inversión, en función del ciclo de vida, para apoyar la toma de decisiones.

El Sistema de Información de Inversión Pública –SINIP-, responde a la tendencia actual de la administración pública de optimizar la gestión y la prestación de los servicios públicos a través de instrumentos sistematizados y automatizados. La información ha adquirido cada día mayor relevancia, sobre todo en cuanto a su calidad y oportunidad, por esta razón, en el campo de la inversión pública se requiere también que ella reúna y cumpla los mismos requisitos.

El objetivo primordial del SINIP es mantener un banco de proyectos en las distintas etapas del proceso de inversión, asegurando la disponibilidad de información confiable y oportuna. Este sistema funciona sobre la base de un proceso ordenado y dinámico, que opera en forma descentralizada en los diferentes niveles de la administración pública, que tiene definidos los procedimientos, mecanismos y flujos de información para registrar y producir información oportuna, relevante y actualizada.

El acceso al portal del SNIP es a través del portal de la SEGEPLAN, a través de un vínculo programado. El portal del SNIP incluye información general del proyecto, además una serie de consultas de proyectos para el público en general, las que pueden ser por ejercicio, código y/o nombre de proyecto, institución, función y ubicación geográfica; una búsqueda

---

<sup>42</sup> Sistema de Información de Inversión Pública –SINIP-

georeferencial, que permite conocer los proyectos que han sido programados en un departamento y, dentro de éste, cuales pertenecen a un municipio determinado.

Figura 49. **Consulta georeferencial del SNIP. Se debe elegir el ejercicio fiscal, la herramienta de planificación y el departamento.**



La figura 49 muestra la pantalla de consulta georeferencial del SNIP, en ella se debe elegir el ejercicio fiscal, la herramienta de planificación<sup>43</sup> y el departamento (en el ejemplo, 2007; todas; Alta Verapaz) y el resultado mostrará todos los proyectos programados en Alta Verapaz para el ejercicio fiscal 2007, tal y como se muestra a continuación, en la figura 4.24. El total de proyectos

<sup>43</sup> La herramienta de planificación permite definir el origen de un proyecto, el cual puede ser desde una simple identificación de proyectos, hasta procesos complejos de planificación del desarrollo en sus diferentes formas.

es de 237, los cuales no se muestran por motivos de espacio. Desde esta pantalla se puede elegir un municipio en particular, para mostrar sus proyectos programados, o elegir un proyecto para consultar sus datos generales en una boleta preparada para el caso.

Figura 50. **Proyectos programados en el departamento de Alta Verapaz para el ejercicio fiscal 2007.**

http://sistemas.segeplan.gob.gt/sinip/html/portal/index.htm

**Sistema Nacional de Inversión Pública**  
Gobierno de Guatemala

Busqueda georeferencial

Seleccione el ejercicio y un municipio para buscar:

Ejercicio: 2007

Herram.: - Todos -

Departamento: **ALTA VERAPAZ**  
Municipio:

Haga "click" sobre el NOMBRE del proyecto para ver resumen:

**DEPARTAMENTO: ALTA VERAPAZ**

Cod.SNIP	Proyecto
26799	AMPLIACION AMPLIACIÓN DE INSTITUTO BÁSICO POR COOPERATIVA MUNICIPIO DE LA TINTA, ALTA VERAPAZ. Ejercicio: 2007, Institución: CONSEJOS DESA, Función: EDUCACION, Ubicación: SANTA CATALINA LA TINTA
26760	AMPLIACION CAMINO RURAL PATATE - SEMUY I, COBAN. Ejercicio: 2007, Institución: CONSEJOS DESA, Función: TRANSPORTE, Ubicación: COBAN
26722	AMPLIACION CAMINO RURAL SANTA ELENA SATOLOOX - LA CEIBA COPALA, COBÁN ALTA VERAPAZ. Ejercicio: 2007, Institución: CONSEJOS DESA, Función: TRANSPORTE, Ubicación: COBAN
26715	AMPLIACION CAMINO RURAL SANTA VALERIA - SAN PEDRO CANAHU, COBÁN ALTA VERAPAZ. Ejercicio: 2007, Institución: CONSEJOS DESA, Función: TRANSPORTE, Ubicación: COBAN
26820	AMPLIACION ESCUELA PRIMARIA MANUEL RAMIREZ FERNANDEZ, ÁREA URBANA, SAN JUAN CHAMELCO. Ejercicio: 2007, Institución: CONSEJOS DESA, Función: EDUCACION, Ubicación: SAN JUAN CHAMELCO
26803	AMPLIACION ESCUELA PRIMARIA ALDEA KAO'IXIMCHÉ, SAN JUAN CHAMELCO. Ejercicio: 2007, Institución: CONSEJOS DESA, Función: EDUCACION, Ubicación: SAN JUAN CHAMELCO
26667	AMPLIACION ESCUELA PRIMARIA ALDEA SAN MARCOS, SAN JUAN CHAMELCO. Ejercicio: 2007, Institución: CONSEJOS DESA, Función: EDUCACION, Ubicación: SAN JUAN CHAMELCO
26771	AMPLIACION ESCUELA PRIMARIA ESCUELA OFICIAL RURAL MIXTA ALDEA SAN LUIS POPOBAJ, SAN JUAN CHAMELCO. Ejercicio: 2007, Institución: CONSEJOS DESA, Función: EDUCACION, Ubicación: SAN JUAN CHAMELCO
26814	AMPLIACION ESCUELA PRIMARIA OFICIAL RURAL MIXTA ALDEA CHAMIL, SAN JUAN CHAMELCO. Ejercicio: 2007, Institución: CONSEJOS DESA, Función: EDUCACION, Ubicación: SAN JUAN CHAMELCO
26668	AMPLIACION INSTITUTO BASICO POR COOPERATIVA INEBCO AREA URBANA, CHISEC. Ejercicio: 2007, Institución: CONSEJOS DESA, Función: EDUCACION, Ubicación: CHISEC
30974	AMPLIACION INSTITUTO BASICO POR COOPERATIVA SAN FERNANDO, CHAHAL

Otra herramienta que ofrece el portal del SNIP es la generación de consultas de proyectos que permiten su visualización a través de gráficas, las cuales pueden ser por institución, función o departamento; complementando el criterio incluyendo el ejercicio fiscal y el total que se desee (total de proyectos o sumatoria de montos programados). El tipo de gráfica utilizado es el de barras, tal y como se muestra en las siguientes figuras.

Figura 51. Pantalla de selección de criterio para generar gráficas de proyectos en el SNIP.

**Sistema Nacional de Inversión Pública**  
Gobierno de Guatemala

**Banco de proyectos Gráficas**

Esta consulta permite al usuario la visualización de los proyectos presentados al SNIP a través de gráficas

En esta opción puede seleccionar el ejercicio fiscal para el cual fueron postulados los proyectos. Posteriormente debe seleccionar una de las siguientes opciones: grafica por institución, grafica por función o grafica por departamento.

Luego en el botón incluir puede seleccionar que desea graficar: todos los proyectos, los tipos de recursos o el tipo de dictamen.

Posteriormente debe presionar el botón de Graficar y se le desplegara la grafica correspondiente.

Si desea consultar los proyectos de la grafica desplegada, posicione con el cursor en el nombre de la institución, función o departamento y presione Enter. Se desplegara el listado de los proyectos seleccionados.

Para obtener mas detalles del proyecto debe posesionarse el cursor en el proyecto deseado y se encontrara un resumen del documento presentado al SNIP, el que contiene básicamente: datos generales, diagnostico, información fisica y financiera y otros, así como el resultado del dictamen de la evaluación realizada por el SNIP.

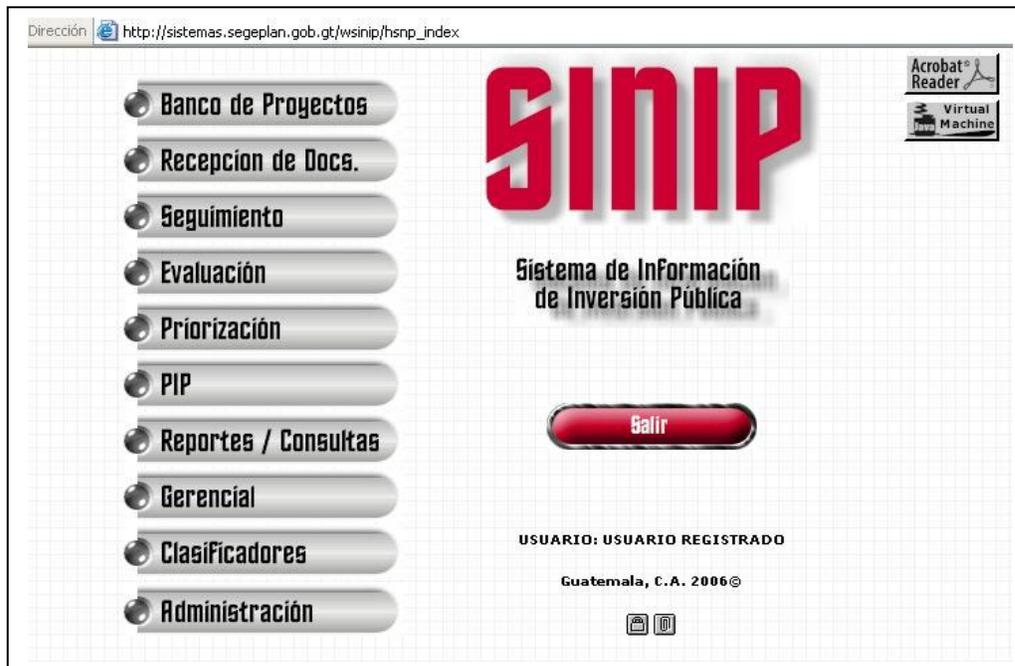
*Comentarios y sugerencias: [snip@segeplan.gob.gt](mailto:snip@segeplan.gob.gt)  
2006  
Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia.  
Guatemala, C.A.*

Figura 52. Gráfica que muestra el total de proyectos programados durante el 2007, por departamento.



El registro de proyectos se hace a través del SINIP, para lo cual es necesario contar con un usuario registrado. Todas las instituciones que registran sus proyectos en el sistema deben solicitar al SNIP la creación de estos usuarios para el personal que estará involucrado en el registro y consulta de proyectos. En el portal del SNIP existe un vínculo hacia el sistema informático, éste se divide en módulos (como se muestra en la figura 4.27).

Figura 53. **Pantalla de inicio del Sistema Informático de Inversión Pública (a octubre de 2006).**  
**[http://sistemas.segeplan.gob.gt/wsiniip/hsnp\\_index](http://sistemas.segeplan.gob.gt/wsiniip/hsnp_index)**



En el módulo de *Banco de Proyectos* se registra la información general de los proyectos postulados, y allí se genera la solicitud de financiamiento para un determinado ejercicio fiscal; el módulo de *Evaluación* es utilizado por los

consultores del SNIP para evaluar<sup>44</sup> cada proyecto propuesto, dando como resultado un dictamen que puede ser: Aprobado, Pendiente o Rechazado. El módulo de *Seguimiento* es utilizado para darle un seguimiento a la ejecución de los proyectos, aquí se registra el avance físico y financiero de cada proyecto y se compara con la programación respectiva registrada en el *Banco de Proyectos*.

La figura 54 muestra la pantalla para crear un proyecto nuevo en el SINIP, todos los campos de esta pantalla son de ingreso obligatorio. Cuando se ha ingresado toda la información y se graba, el sistema genera el código SNIP del proyecto, con el cual se identifica de manera única. Existe una serie de información que complementa la solicitada en esta pantalla, por ejemplo la ubicación geográfica, el diagnóstico (formado por los antecedentes, la problemática y la justificación del proyecto), objetivos y resultados esperados, indicadores (número de beneficiarios, cálculo del costo/eficiencia del proyecto), y toda la programación (física y financiera) tanto anual como multianual (en caso la ejecución del proyecto lleve mas de un año).

---

<sup>44</sup> La evaluación a la que se refiere el presente documento, es la llamada evaluación ex-ante, que permite tomar las decisiones sobre la mejor alternativa de inversión. El dictamen de Aprobado valida formalmente el contenido y costo total del proyecto, por consiguiente, no puede variarse sin el conocimiento y aprobación del SNIP; el dictamen de Pendiente significa que el proyecto presenta una o más debilidades, por lo que debe ser corregido según las observaciones hechas por los consultores del SNIP; y el dictamen Rechazado significa que el proyecto incumple las reglas de formulación de proyectos del SNIP, y por lo tanto, debe ser reformulado.

Figura 54. Información mínima requerida para crear un proyecto nuevo en el SINIP

http://sistemas.segeplan.gob.gt/wsiniip/SNPGBP\$MODULO.indice

**SINIP**  
Banco de Proyectos

Usuario: USUARIO REGISTRADO (DESA05)  
Rol: Ingresar, modificar y eliminar (Admon)  
Proyecto: 0 - NO SELECCIONADO  
Evaluación:

OPCIONES

**- AGREGAR PROYECTO -**

Código SNIP:	<<< AL GRABAR ESTA PANTALLA, SE GENERARA EL CODIGO SNIP >>>
<b>NOMBRE:</b>	
Tipo de proyecto:	<input type="radio"/> Proyecto que forma capital fijo <input type="radio"/> Proyecto que NO forma capital fijo
PROCESO:	<<< seleccionar >>>
Función:	<<< seleccionar >>>
ESPECIE (objeto):	<<< seleccionar >>>
UBICACION ESPECIFICA: <small>(máximo 70 caracteres)</small>	<input type="text"/> <small>Número de caracteres: 0</small>
Institución responsable:	<<< seleccionar >>>
Unidad ejecutora responsable:	<<< seleccionar >>>
Descripción del proyecto:	<input type="text"/>
Modalidad de planificación:	<<< seleccionar >>>
Modalidad específica:	<<< seleccionar >>>
Area influencia:	<input type="radio"/> Nacional <input type="radio"/> Regional <input type="radio"/> Departamental <input type="radio"/> Municipal <input type="radio"/> Multimunicipal <input type="radio"/> Local <input type="radio"/> Otro
Fase actual:	Preinversión

GRABAR

La tabla X muestra la cantidad de proyectos que han sido registrados y recibidos oficialmente en el SINIP durante el período 2003 – 2007. Un proyecto se considera recibido oficialmente cuando, luego de haber ingresado la información pertinente, la entidad que lo propone hace llegar a la SEGEPLAN la documentación que respalda dicha información, de lo contrario la SEGEPLAN no le dará trámite alguno.

Tabla X **Proyectos registrados y recibidos oficialmente en el SINIP, en el período 2003 – 2007.**

SECRETARIA DE PLANIFICACION Y PROGRAMACION DE LA PRESIDENCIA PROYECTOS REGISTRADOS Y RECIBIDOS OFICIALMENTE SISTEMA NACIONAL DE INVERSION PUBLICA			
EJERCICIO FISCAL	CANTIDAD DE PROYECTOS		PORCENTAJE RECIBIDOS OFICIALMENTE
	REGISTRADOS	RECIBIDOS OFICIALMENTE	
2003	5,851	5,290	90.41
2004	5,026	4,452	88.58
2005	6,066	5,274	86.94
2006	6,919	5,973	86.33
2007*	4,454	4,082	91.65

\* A SEPTIEMBRE DE 2007

Luego de ser recibido oficialmente, el proyecto inicia un corto proceso de traslados dentro del SINIP, que lo lleva hasta un consultor que lo evalúa y emite el dictamen respectivo, y la entidad que lo propone debe revisar las observaciones hechas por el consultor para, en caso el dictamen sea pendiente o rechazado, realizar las correcciones necesarias hasta lograr que el proyecto sea aprobado. Todo este proceso se realiza en línea a través del SINIP, por lo que el tiempo de respuesta hacia las entidades y la respuesta de éstas hacia el SINIP es mínimo, obteniendo con ello un importante ahorro en tiempo y recursos, además de hacer más eficiente y transparente el proceso. Al final de las evaluaciones toda la información de los proyectos es enviada a la Dirección Técnica del Presupuesto –DTP- para que inicie el proceso para la asignación anual de recursos en el Presupuesto General de Ingresos y Egresos de la Nación.

#### 4.4.3 Municipalidad de Guatemala

El crecimiento demográfico de la ciudad de Guatemala en las últimas décadas<sup>45</sup> trajo consecuencias de saturación para instituciones como la Municipalidad de Guatemala, cuyos servicios son demandados por una gran cantidad de personas. Para finales de la década de 1990, los servicios que presta la Municipalidad se encontraban centralizados casi en su totalidad en el Palacio Municipal, a excepción del Registro Civil que contaba con tres registros auxiliares que funcionaban manualmente y en forma aislada, además del pago de consumo de agua que se podía realizar en el sistema bancario y en dos sucursales que sólo cumplían con esta función. Debido a ese crecimiento poblacional y por la importancia que tiene el Centro Cívico de la Ciudad, por la afluencia de personas y por el tránsito que circula por dicha área, se hace muy problemático para el vecino acudir al Edificio Municipal para realizar sus transacciones. Tomando en consideración este escenario, las autoridades municipales decidieron modernizar y descentralizar los servicios de mayor demanda acercándolos al lugar en donde vive o trabaja el vecino de la ciudad y darle participación en los asuntos que son objeto de su interés.

El primer paso del proceso lo constituyó la creación de las Mini-Munis, o sea miniagencias municipales, en los principales puntos de la ciudad. Las primeras cuatro agencias se ubicaron al norte, sur, oeste y centro de la ciudad, definidas de acuerdo a la densidad poblacional. Con las Mini-Munis se consiguió acercar al ciudadano los servicios municipales, sin embargo, con el pasar de los años se notó que no era suficiente ya que si se aprovechaban los beneficios de las TIC, se podían llevar estos servicios al hogar o al lugar de

---

<sup>45</sup> Según el Informe Nacional de Desarrollo Humano 2005, del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD, en el departamento de Guatemala viven 2.5 millones de personas, el equivalente a casi el 23 por ciento de la población total del país.

trabajo del vecino, a través de Internet. Es así como a partir del 2002 se inició la construcción del portal de la Municipalidad de Guatemala.

Figura 55. Portal de la Municipalidad de Guatemala (a octubre 2006).  
www.muniguate.com

http://www.muniguate.com/

**MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA cumple**

Buscar:  ir

Guatemala, lunes 16 de octubre de 2006

Web Mail

**Operativo de ordenamiento vial en las zonas 3 y 11**

**ESCAPES RADIADORES**

**Invasión en la ciudad**

La limpieza y ordenamiento de la vía pública fue solicitada por los vecinos, sin embargo los invasores del espacio público que tenían tomadas las calles con talleres y ventas de repuestos, se opusieron violentamente

**LEER MAS**

**Nuevas obras**

Vecinos satisfechos por el nuevo asfalto que fue inaugurado el pasado fin de semana, en la zona 18.

**LEER MAS**

**Entrenamiento**

Recientemente se inició la capacitación en Relaciones Humanas y Atención al Público para agentes de la Policía Municipal.

**LEER MAS**

**Mira tu foto**

Si tu estuviste en Pasos y Pedales este fin de semana, puedes buscar tu fotografía en este espacio.

**FOTO**

**MIRA tu foto 1551**

**Especiales**

**BQ BARRIO GUERIDO**

**BUSES ESCOLARES REVISION 2007**

**DERECHO DE Respuesta**

**INVERSIONES METROPOLITANAS**

**Centro Histórico**

Conozca más a fondo el Proyecto Puesta en Valor de la Plaza Mayor de la Constitución y Recuperación del Núcleo Central.

**Cerrito del Carmen**

Plan Maestro y Convenio entre la Municipalidad de Guatemala y Fundación Teoxché

Reducción en el suministro de agua en el área Norte de la ciudad

Feria en tu Barrio se llevó a cabo en la zona 21

Cartelera de actividades en la Ciudad de Guatemala

Módulo I de la Escuela Itinerante Municipal

Presentan primera fase de proyecto de recuperación en el Centro Histórico

Padres e hijos comparten laboratorios de computación en los jardines

21 calle 6-77, zona 1, Centro Cívico, Palacio Municipal, Guatemala, Centro América - PBX: 2285 8000 Call Center 1551

Copyright © 2004 Municipalidad de Guatemala, Cumple. All rights reserved.

El diseño del portal es amigable y llamativo, y actualmente es 100% informativo ya que no cuenta, aún, con ningún trámite transaccional. La información incluye, entre otros, los siguientes servicios: Registro Civil y de Vecindad, Emetra, Empagua, Centro Histórico, Constancia de Supervivencia, Direcciones y Dependencias Municipales, Control de Construcción. Además cuenta con un área en donde el ciudadano puede hacer llegar quejas y/o sugerencias (Tu Muni te escucha) y también otra área para responder a dichas quejas de los ciudadanos (Derecho de Respuesta), en donde además la municipalidad responde a quejas realizadas en los diferentes medios locales (prensa escrita, radio y televisión).

Tabla XI. **Visitas realizadas al portal de la Municipalidad de Guatemala, durante el período enero – agosto 2006, por sitio.**

NUMERO DE VISITAS AL PORTAL DE LA MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA POR SITIO (DURANTE EL AÑO 2006)*									
Rank	Sitio	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
1	Galería de Fotos	75,000	83,998	74,463	72,663	72,663	96,591	214,195	264,962
2	Portada	66,104	63,496	73,143	54,401	83,052	71,873	106,194	77,051
3	Pasos y Pedales	2,429	1,791	2,436	1,973	9,647	20,007	19,908	22,592
4	Notas varias Muni	17,150	12,996	12,616	8,588	11,012	18,121	14,109	14,183
5	Desarrollo Social	4,087	7,259	9,617	5,841	8,342	10,862	9,951	12,832
6	Emetra	8,470	8,767	10,349	6,802	8,381	9,026	14,113	6,706
7	Trámites	8,784	7,607	8,667	6,095	7,895	8,080	11,124	8,850
8	Especiales	7,604	8,715	11,564	7,213	6,930	7,870	9,330	396,964
9	Empagua	5,838	6,138	8,168	5,188	5,860	7,057	7,705	7,193
10	Direcciones Portada	6,251	5,626	6,391	4,447	6,589	5,976	9,806	5,754
11	Transmetro	7,167	4,742	5,023	4,597	4,765	5,621	7,951	8,737
12	Construcción	6,612	5,575	5,613	4,089	4,678	5,456	6,550	5,838
13	Concejo	4,531	4,493	5,117	3,461	4,792	4,912	4,907	5,181
14	Alcalde	5,352	4,633	5,759	3,776	5,094	4,911	5,885	4,224
15	Atención al vecino	14,909	7,827	5,346	3,444	5,062	4,657	6,120	3,967
16	Infraestructura	4,371	3,021	4,199	2,581	3,051	4,314	4,571	3,490
17	Resumen Noticias	8,411	3,595	4,376	2,914	3,741	3,595	3,774	3,783
18	Salud	4,400	2,696	3,470	1,786	2,362	3,398	3,036	2,806
19	Cultura	6,897	3,987	4,126	1,951	3,584	3,371	3,220	2,326
20	Centro Histórico	1,682	1,260	3,818	8,842	7,886	3,366	5,117	5,494
21	Medio Ambiente	1,542	2,197	2,891	1,466	3,052	2,930	2,858	2,145
22	Guatemala 2020	3,346	2,902	3,355	2,207	2,424	2,290	3,028	2,574
23	Abastos	1,206	1,503	2,040	1,229	1,552	2,189	2,297	1,739
24	SAS	980	719	696	676	1,086	1,453	1,053	1,459
25	Obras	1,382	1,224	1,402	921	1,222	1,070	1,453	1,438
26	Juventud	313	465	395	762	698	949	918	1,838
27	Policía Municipal	1,111	1,021	1,963	1,254	1,455	928	1,056	1,297
28	Derecho Respuesta							5,524	66
29	Finanzas	49	61	60	47	96	66	66	
	<b>T O T A L E S</b>	<b>275,978</b>	<b>258,314</b>	<b>277,063</b>	<b>219,214</b>	<b>276,971</b>	<b>310,919</b>	<b>485,819</b>	<b>875,479</b>

\* A agosto de 2006

Como puede observarse en la tabla XI, el área de *Galería de Fotos* es la que más llama la atención de quienes visitan el portal de la Municipalidad. Esta novedosa sección del portal muestra galerías de fotografías de diferentes eventos realizados en la ciudad de Guatemala, por ejemplo en escuelas, ferias, museos, instalaciones deportivas, barrios, etc. Registrando un usuario se pueden “subir” las fotografías para que puedan ser vistas en esta sección.

Figura 56. **Galería de fotografías temáticas del portal de la Municipalidad de Guatemala (a octubre de 2006).**

http://web.muniguate.com/especiales/galerias/index.php?origen=%20target=

**MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA cumple** El Alcalde y los Vecinos La Muni te escucha Pasos y Pedales Trámites Noticias Inicio

Ciudad de Guatemala, jueves 19 de octubre de 2006 **10 años**

**Escuela Itinirante**

**EMEFUT**

**Festival Concha Acústica**

**Exposición de obras de niños**

**Acto cívico, octubre 2006**

**Juramentación de ciudadanos, octubre 2006**

**Matrimonios colectivos, octubre 2006**

Orden Rolz Bennet, colegio Vanguardia Juvenil  
 Orden Rolz Bennet, Escuela para Maestras de Educación para el Hogar, Marion Bock  
 Iluminación zona 8  
 Ballet Guatemala  
 Inauguración parque Ricardo Hiqueros, zona 5  
 Inauguración Alcaldía Auxiliar, zona 18

Buscar  
 Búsqueda avanzada

Usuario:  
 Contraseña:  
 Iniciar Sesión  
 > Contraseña olvidada  
 > Registro

185  
 Comentarios: 0  
 eareaga

Centro Histórico  
 Plaza de la Constitución  
 Mercado de Flores  
 Pasos Peatonales

Una de las secciones más importantes del portal lo constituye la información sobre trámites e inscripciones, que es donde el ciudadano se informa sobre los requisitos, la documentación y pasos a seguir para lograr realizar su trámite en el menor tiempo posible.

Figura 57. **Servicios prestados en el Registro Civil y Registro de Vecindad en la Municipalidad de Guatemala.**

http://tramites.muniguate.com/article44.html

**MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA cumple**

Buscar:  ir

Bienvenida! Señor Alcalde

Guatemala, jueves 19 de octubre de 2006

**Registro Civil y Registro de Vecindad**

**Registrador Alfonso Leonardo Álvarez**  
(haga clic aquí para ver su hoja de vida)

Para conocer los requisitos de cada trámite, haga clic sobre el nombre de la gestión que desee realizar.

**Matrimonios Civiles:**

1. La comuna capitalina informa a los vecinos de la ciudad sobre los requisitos que deberán cumplir para contraer matrimonio civil en el Palacio Municipal.

**Inscripciones y Partidas de Nacimiento:**

1. Incripciones de Nacimiento	2. Incripciones de Nacimiento en caso de Extranjeros Domiciliados
3. Incripciones de Nacimiento en caso de nacimientos consulares	4. Reconocimientos de hijos
5. Reposición Partida de Nacimiento	6. Rectificaciones Partida de Nacimiento
7. Registro Extemporáneo de Nacimiento	

**Cédulas de Vecindad:**

1. Primera Cédula de Vecindad	2. Primera Cédula en situación de analfabeta
3. Primera Cédula de Vecindad de Extranjero Domiciliado	4. Reposiciones de Cédula
5. Errores en nombre de Cédula de Vecindad	

**Defunciones:**

1. Defunciones	2. Cambio de estado civil por viudez
3. Defunciones Consulares por Ministerio de Relaciones Exteriores	4. Mortinato
5. Muerte Presunta	6. Reconocimiento de XX

**Información para Notarios:**

1. Distintos trámites para Notarios	2. Declaraciones juradas para Notarios
3. Adopciones	

Imprimir  Enviar

(11685 Lecturas)

**Notas Relacionadas**

21 calle 6-77, zona 1, Centro Cívico, Palacio Municipal, Guatemala, Centro América - PBX: 2285 8000 Call Center 1551

Copyright © 2004 Municipalidad de Guatemala, Cumple. All rights reserved.

Por ejemplo, para realizar una inscripción de nacimiento los requisitos que se deben cumplir son los siguientes:

Figura 58. **Requisitos para realizar una inscripción de nacimiento en la Municipalidad de Guatemala.**

The screenshot shows the website 'Municipalidad de Guatemala cumple' with the following content:

- Header:** Logo of the Municipality of Guatemala, search bar, and date 'Guatemala, jueves 19 de octubre de 2006'.
- Section Header:** 'Inscripciones de Nacimiento' and 'Registro Civil y Registro de Vecindad'.
- Main Text:**

**Si nació en el Municipio de Guatemala:**

  - Cédulas de vecindad originales y sus respectivas fotocopias, del padre y de la madre, o sólo de la madre en su caso. La cédula materna es indispensable.
  - Boleto de ornato del compareciente (de esta municipalidad y del año en curso)
  - Informe médico original del recién nacido extendido por: médico responsable, o de comadrona acreditada previamente en el Registro Civil de la Municipalidad.
  - Si alguno de los padres es extranjero, deberá presentar pasaporte vigente o pasaporte provisional, cuya vigencia es de 30 días (únicamente para los centroamericanos).
  - La declaración del nacimiento de un niño la tramitará el padre o la madre, o en ausencia de uno u otro, por cualquier persona. Si los padres del menor no están casados, deberá comparecer el padre; de lo contrario, el padre podrá presentarse a efectuar el reconocimiento con posterioridad a la inscripción.

En el caso de que el nacimiento sea atendido por comadrona previamente registrada y autorizada, se tendrá un máximo de 30 días hábiles para tramitar la inscripción del niño. Si han pasado 30 días o más del nacimiento, se debe pagar una multa de Q10.00.

Cuando las madres son menores de edad y solteras, deberán estar acompañadas por alguno de sus padres o su tutor, debidamente identificados con cédula y fotocopia de la misma.
- Left Sidebar:** Navigation menu including 'Portada', 'La Municipalidad', 'El Alcalde y los Vecinos', 'Concejo Municipal', 'Empagua y Emetra', 'Direcciones', 'La Muni te escucha', 'Trámites e Inscripciones', 'Transmetro', 'Pasos y Pedales', 'Resumen de Noticias', 'Fotografías Temáticas', 'Fotos Pasos y Pedales', 'Control de Construcción Guatemala 2020', 'Especiales', 'Boleto de Ornato', and 'Derecho de Respuesta'.
- Right Sidebar:** 'Consultas' section with 'emuni - Obras', 'Obras Para Cotizar: Invitaciones Recientes', 'Doc. Emetra' form, and 'Especiales' section with 'TRANSMETRO' and 'MIRA tu foto'.
- Footer:** Address '21 calle 6-77, zona 1, Centro Cívico, Palacio Municipal, Guatemala, Centro América - PBX: 2285 8000 Call Center 1551' and copyright notice 'Copyright © 2004 Municipalidad de Guatemala, Cumple. All rights reserved.'

De esta forma el ciudadano obtiene la información necesaria para realizar sus trámites de una forma más rápida, ya que de antemano conoce los requisitos que debe cumplir para lograrlo.

Actualmente, la Municipalidad de Guatemala esta trabajando en el diseño de un sistema que permita realizar trámites transaccionales, lo que permitirá agilizar aún más la entrega de servicios al ciudadano. Por ejemplo, para tramitar una renovación de cédula, el ciudadano ingresará al sistema y solicitará la renovación respectiva, suministrando la información personal de identificación<sup>46</sup>. Cuando el sistema verifique los datos de identificación dará su autorización y procederá a solicitar el origen del pago respectivo, que podrá ser a través de una cuenta bancaria o una tarjeta de crédito. El cobro ya incluirá el servicio de entrega en la dirección que el ciudadano haya indicado. Y así se realizarán la mayoría de servicios de la Municipalidad, a mediano plazo.

---

<sup>46</sup> Esta información deberá estar en las bases de datos de la Municipalidad de Guatemala, y servirá para confirmar la identificación del ciudadano.

#### 4.4.4 Centros Comunitarios Digitales –CCD-

Las TIC son herramientas que pueden ofrecer oportunidades, alternativas y generar nuevas capacidades para que las comunidades, organizadas o no, puedan resolver sus problemas, mejorar su calidad de vida y participar como productores de información. Internet, como caso especial de las TIC, puede convertirse en una herramienta para el desarrollo social sólo si es aplicada de manera tal que afronte los complejos desafíos de mejorar la calidad de vida de millones de personas menos privilegiadas y más necesitadas en el mundo, su éxito no debe ser medido en términos de individuos conectados sino que hay que hacerlo en términos de accesibilidad y contribución al progreso social. En este contexto, en diferentes países del mundo se concibió la idea de proyectos que promueven la utilización de las TIC, con Internet como principal herramienta, como medio para el logro de mayores condiciones de equidad en poblaciones específicas.

En Guatemala estos proyectos adoptaron el nombre<sup>47</sup> de Centros Comunitarios Digitales –CCD-, y han sido apoyados por la COPRE, instituciones internacionales y agrupaciones locales. En el año 2005 se creó un CCD en San Juan La Laguna, Sololá (que junto a los municipios de San Juan Chamelco, Alta Verapaz y San Juan Comalapa, Chimaltenango conformaron el primer proyecto de su tipo en el país) con capacidad para 50 usuarios. Se pretende que el CCD sea un local donde se permita el acceso masivo de la población para utilizar las TIC como una herramienta de usos múltiples para beneficio comunitario, ya que se espera que 36 asociaciones y una cooperativa de vecinos tengan acceso al mundo para ofrecer sus productos, agrícolas y artesanales.

---

<sup>47</sup> En otros países son conocidos como Telecentros

Figura 59. **Aspecto inicial del local donde funciona el CCD de San Juan La Laguna, Sololá.**



Estos proyectos forman parte de un movimiento mundial de CCD, una red informal de organizaciones regionales, nacionales y locales que posibilitan el acceso a las TIC y con ello a la sociedad de la información a comunidades históricamente marginadas de los medios de comunicación.

El objetivo primordial de los CCD en Guatemala es masificar la implementación de estos Centros Digitales para proporcionar a las comunidades espacios suficientes para el aprendizaje básico de la computación, el entrenamiento para el uso y utilidad de Internet como herramienta de búsqueda de información relevante apoyada en contenidos adecuados con el fin de impulsar la competitividad social, económica, cultural y educativa de la población, compartir experiencias y disminuir la brecha digital.

Los contenidos preliminares de los CCD son los siguientes:

- Agricultura
- Turismo
- Energía Renovable
- Creación y Gestión de Pymes<sup>48</sup>
- Escuela para todos
- Trabajo y Comercio Electrónico
- Escuela de Padres y Madres
- Operatoria de Teclados
- Introducción a la Informática
- Iniciación a la Programación
- Diseño de Web
- Mantenimiento de Equipos

La sostenibilidad del CCD se considerará desde la perspectiva de su integración en el proceso de desarrollo local. No se trata únicamente de la sostenibilidad de la infraestructura (equipos, conectividad, personal) sino del proyecto que va a mejorar la educación, la salud, la gobernabilidad, la productividad, las posibilidades de ingreso y por ende, mejorar la calidad de vida de las comunidades y su autoestima. Los usos estratégicos y los beneficios de la apropiación social que producirá, son los que garantizarán la sostenibilidad del CCD.

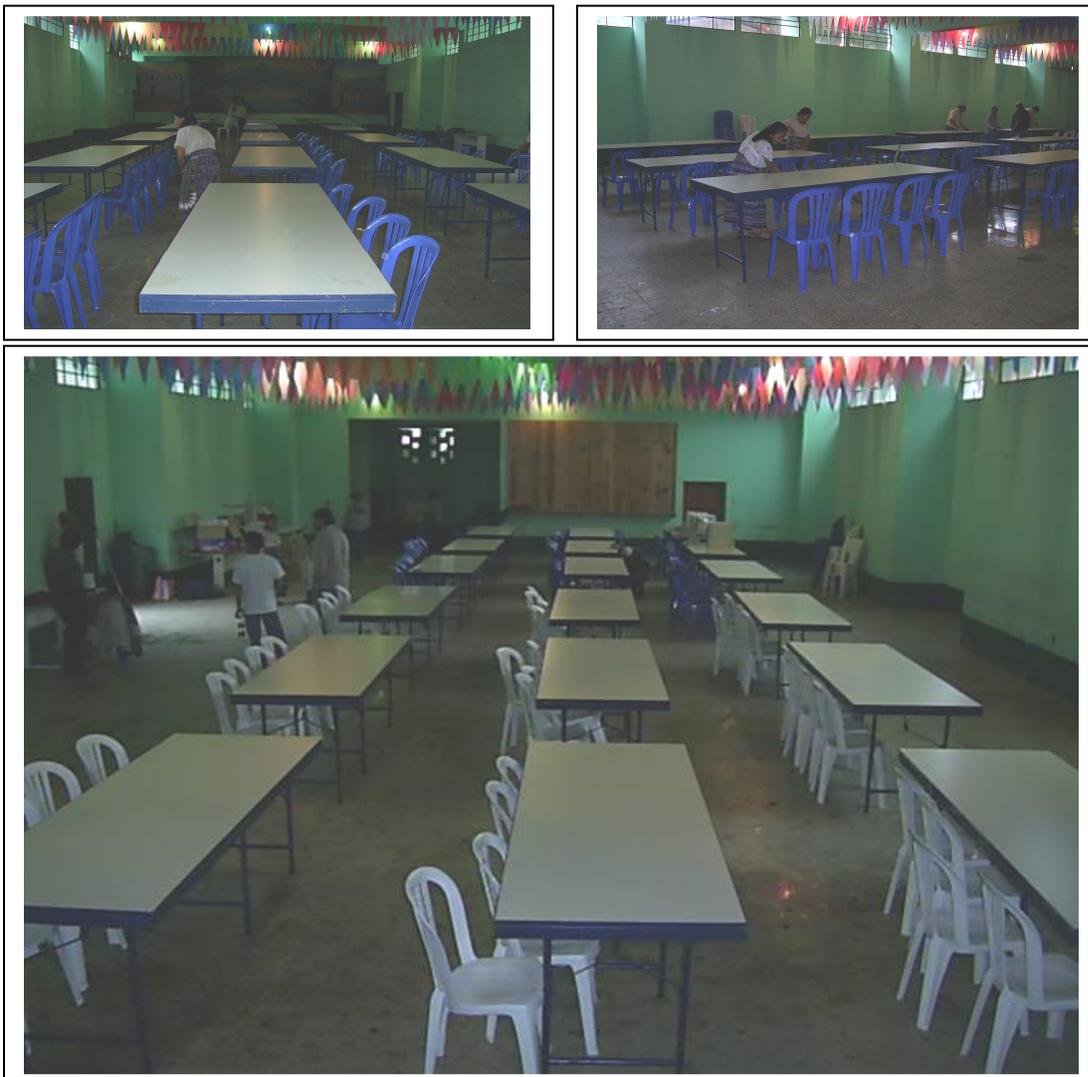
Entre las causas de la brecha digital en Guatemala, se pueden mencionar la falta de infraestructura física en telecomunicaciones, energía eléctrica, ínter conectividad, servicios básicos, falta de infraestructura humana, analfabetismo, falta de experiencia y preparación, etc. Es por eso que la

---

<sup>48</sup> Pequeñas y medianas empresas

brecha digital es una expresión de las desigualdades profundas existentes en la sociedad y requiere de acciones que respondan a una visión social que ponga las tecnologías al servicio del desarrollo. Debido a ello es que todos los recursos, humanos y económicos, que se inviertan, deben dirigirse a acciones que además de la disponibilidad de conectividad a precios razonables, proporcionen la capacitación básica en el manejo de herramientas digitales apropiadas.

**Figura 60. Limpieza y preparación del local donde funciona el CCD en San Juan La Laguna, Sololá. Estas tareas fueron realizadas por personas de la comunidad.**



Desde los CCD las TIC pueden usarse para reducir las inequidades de información de la sociedad y para fomentar un desarrollo que incluya, integre y considere las particularidades del entorno social y las condiciones específicas de desigualdad en el planteamiento de metas, indicadores y en general en los modos de intervenir socialmente en las comunidades. Sin embargo, aunque las TIC están teniendo un gran impacto en la sociedad y están ofreciendo nuevas posibilidades para el desarrollo y la participación, también hay dudas respecto de los posibles efectos negativos que pueden tener al reproducir desigualdades sociales y al aumentar aún más la brecha digital.

**Figura 61. La adecuación del local y las instalaciones eléctricas del CCD también fueron realizadas por personas de la comunidad de San Juan La Laguna, Sololá.**



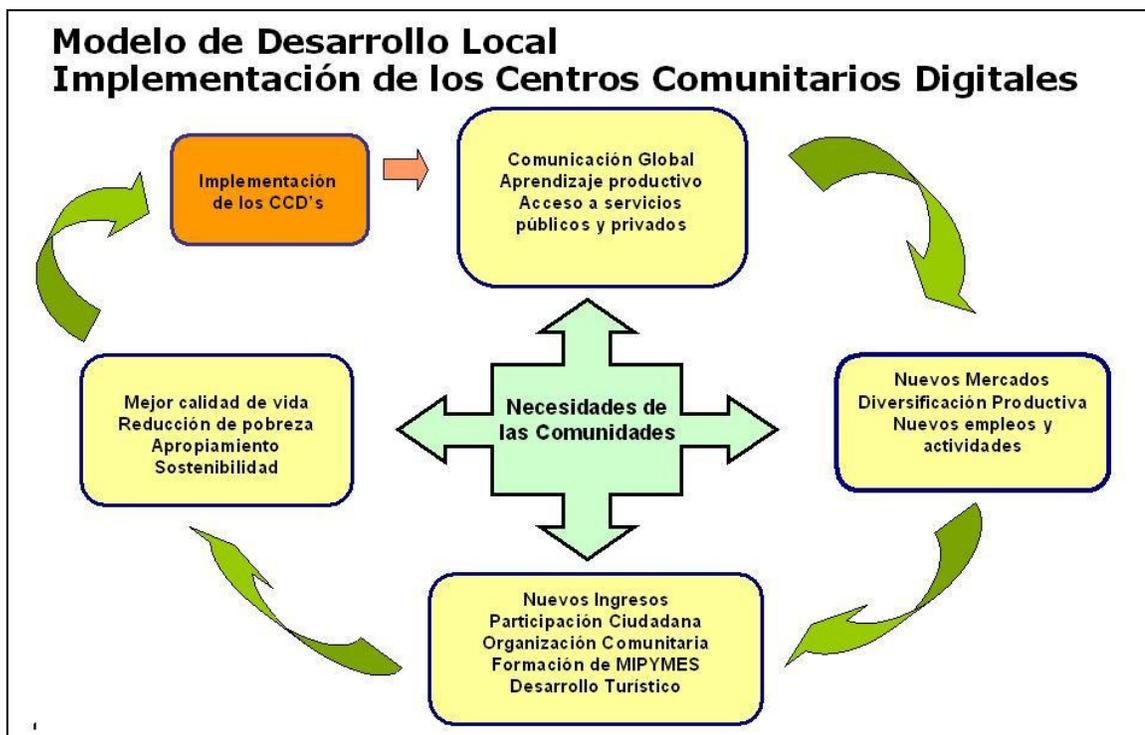
Para lograr un grado aceptable de éxito en el proyecto de CCD, fue necesario realizar un análisis previo tomando en cuenta las mejores prácticas en otros países, recursos existentes (humanos, de infraestructura y tecnológicos) y la posibilidad de integrar otros recursos. Además la construcción del CCD se basó en un modelo funcional y un análisis del entorno que rodea la implementación del centro, basado en las condiciones sociales, económicas, educativas, de salud y de desarrollo de la comunidad objetivo, para que al estar operando, el centro debe cumplir con los objetivos de facilitar las operaciones en la comunidad y de ésta con otras comunidades y con el gobierno, proveer acceso a recursos que tanto el sector público como privado no tenían, y la información y contenidos adecuados a cada comunidad objetivo.

**Figura 62. Gente de la comunidad de San Juan La Laguna, Sololá, fue capacitada para realizar tareas de conexión y mantenimiento de la red del CCD.**



La consolidación del desarrollo comunitario a través del CCD, se logrará si la comunidad hace un uso óptimo de sus herramientas, logrando con ello el efecto multiplicador deseado para tal propósito. Este desarrollo logrará que las comunidades, con el apoyo adecuado, usen cada vez más recursos en línea, creará la necesidad de generar más pequeñas empresas e incorporar a las ya existentes que ofrezcan servicios de apoyo al centro a un mejor precio, además de incorporar a otras comunidades a los procesos productivos.

Figura 63. **Modelo de Desarrollo Local con la Implementación de un CCD**



Al final, el objetivo de los CCD, dentro del Gobierno Electrónico, es el de ofrecer a la comunidad el acceso a una serie de contenidos en materia de educación, salud, comercio, turismo, servicios gubernamentales, y de otros tipos, para contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas y las familias,

abrir oportunidades para las empresas basadas en su incorporación a la nueva economía y sobre todo, promover su desarrollo más acelerado y equitativo entre las distintas comunidades y regiones del país, con especial atención a las zonas marginadas.

Figura 64. **Aspecto del CCD en su última fase, antes de entrar en servicio. El logro de este proyecto se debe principalmente al trabajo de la comunidad de San Juan La Laguna, Sololá, instituciones internacionales y entidades gubernamentales.**



#### **4.5 Futuro del Gobierno Electrónico en Guatemala**

El Gobierno Electrónico en nuestro país tiene un futuro prometedor ya que, como se mostró en el punto 4 del presente capítulo, existen casos implementados con un alto grado de éxito que proporcionan al ciudadano, a las empresas privadas y a las instituciones mismas de gobierno servicios en línea que muestran un gobierno más accesible, orientado a las necesidades de la ciudadanía.

Sin embargo, para lograr un Gobierno Electrónico avanzado será necesario fortalecer la estrategia nacional de Gobierno Electrónico en algunos aspectos importantes, tal es el caso de la reducción de la brecha digital, tanto cultural como de acceso, que existe en nuestro país. La educación resulta ser otro factor crítico al que hay que dedicarle una atención especial, ya que el nivel de analfabetismo en nuestro país es uno de los más altos de la región. Un tercer aspecto a tomar en cuenta, es el hecho de que para que la estrategia pueda tener éxito es necesario contar con un liderazgo institucional y organizacional de parte del Estado, sin él la estrategia estaría, de antemano, condenada al fracaso.

Resulta necesario combatir el analfabetismo en el país, ya que la educación es indispensable en la nueva Sociedad de la Información, a la que se encamina el mundo. Y dentro de esa lucha contra el analfabetismo, será conveniente incluir dentro de los contenidos básicos de la educación en Guatemala esquemas educativos en el uso de las TIC, lo que también aportará un esfuerzo en la reducción de la brecha digital. Paralelamente debe ser iniciado un proceso de masificación del uso de las TIC, principalmente Internet, en los centros educativos de todo el país y en lugares públicos (bibliotecas,

oficinas municipales, centros comunitarios digitales, etc.) a un precio accesible a la población.

El Estado es el llamado a ejercer el papel de líder en lo que respecta a Gobierno Electrónico, ya que éste tiene que ver más con el aspecto gubernamental que con la electrónica. Debe ser capaz de convertir una debilidad o limitación en una virtud u oportunidad. Por ejemplo debe fomentar, de forma inteligente, un cambio de mentalidad en las diferentes instituciones gubernamentales y lograr que realicen una mejora y una transformación de sus procesos y luego automatizarlos, de lo contrario implicaría trasladar los vicios burocráticos a la red. Es importante señalar que para lograr este nivel de liderazgo resulta importante que el área de las TIC en la administración pública debe tener una relación muy cercana al Ejecutivo, de otra forma las ideas y propuestas podrían perderse en el caudal burocrático tan característico de los organismos públicos que terminan por afectar el desarrollo del país.

Actualmente Guatemala se encuentra en una etapa de planificación y desarrollo de la estrategia de Gobierno Electrónico, esta etapa debe llevarse a cabo de tal manera que cumpla con los objetivos necesarios para que en el futuro el Gobierno Electrónico llegue a consolidarse a todo nivel, logrando la madurez necesaria para ofrecer al ciudadano un ambiente transparente, seguro, eficaz e inmediato. Esto nos sugiere la necesidad de realizar una reingeniería de procesos en el Estado, y debido a que las relaciones entre los gobiernos y sus ciudadanos están marcadas tradicionalmente por la poca fluidez y con frecuencia tienen un componente que favorece la corrupción, esta reingeniería se torna complicada. Entonces, el Estado debe procurar establecer las alianzas necesarias para lograr la transformación positiva de su quehacer, apoyándose en las instituciones ciudadanas, la iniciativa privada, universidades, agrupaciones profesionales, instituciones internacionales, etc. generando esfuerzos sinérgicos para aprovechar al máximo el conocimiento y

los recursos disponibles y centralizando las inversiones para lograr ofrecer soluciones y servicios de calidad.

Actualmente, el Ministerio de Educación, la SIT y otras instituciones encabezan un proyecto denominado *Tecnologías para educar* el cual tiene como objetivo dotar a las escuelas públicas de equipo computacional reciclado (donado por empresas que han actualizado su equipo) y preparado para uso en los últimos grados, lo que resulta ser un buen ejemplo de alianzas entre el Estado y empresas privadas. Otra forma que el Estado puede utilizar para fomentar el involucramiento de la iniciativa privada, es considerando la *Participación Público-Privada*, un concepto objeto de análisis a nivel mundial, en el cual se considera la participación de capitales privados en la producción o renovación de infraestructura y en la creación o mejoramiento de servicios. Es una experiencia común de los gobiernos el hecho de que la creciente demanda de infraestructura y servicios por parte de sus *clientes* no necesariamente es acompañada por la posibilidad de financiarlos. El PPP resulta ser una alternativa muy atractiva para resolver este tipo de problemas.

El compromiso que tienen en sus manos los responsables de la estrategia de Gobierno Electrónico en Guatemala no es nada fácil, deben empezar a participar de una manera más activa en la definición de estrategias de gobierno; asumir su nuevo rol de líderes y agentes de cambio que coadyuve en el aprovechamiento de las nuevas tecnologías informáticas para construir un gobierno más eficiente y más transparente, que mitigue los temores de la ciudadanía respecto a la seguridad y confidencialidad en los trámites electrónicos, ya que al tratarse de aplicaciones gubernamentales no pueden estar en entredicho de ninguna forma. Que fortalezca la relación entre el gobierno y las empresas, multiplicando las oportunidades de negocio y eficiencia, requeridas para ser más competitivos, basándose en la relación digital de servicios transaccionales y convergentes. Debe tomar en cuenta la

condición de país multilingüe y pluricultural que caracteriza a Guatemala, al momento de definir estrategias y proyectos de Gobierno Electrónico, para que el desarrollo alcance a la mayor parte de la población.

En la medida que el Estado de Guatemala logre solventar estos aspectos –falta de educación, brecha digital y liderazgo- logrará aprovechar las ventajas que ofrece el Gobierno Electrónico y cada vez más guatemaltecos tendrán acceso a servicios gubernamentales seguros, eficientes, eficaces, inmediatos y de calidad.

## CONCLUSIONES

1. Se debe aceptar el hecho que en Guatemala se empieza a reconocer la importancia de contar con una estrategia de Gobierno Electrónico, pero que todavía está en sus etapas iniciales de planificación y desarrollo de estrategias y acciones concretas de país.
2. Es importante gestionar los recursos necesarios para la realización de proyectos y acciones del país, que esten encaminadas a la mejora del Gobierno Electrónico en Guatemala. Se deben empezar a formular proyectos relacionados con TIC en el país, buscando fondos nacionales e internacionales.
3. Es importante entender que implantar o implementar proyectos de TIC en las instituciones de Gobierno no es Gobierno Electrónico, es necesario transformar y mejorar los procedimientos para que tengan un sentido o uso para el ciudadano.
4. Se necesita mucho liderazgo de parte del Estado para que la estrategia de Gobierno Electrónico tenga éxito, y este liderazgo debe traducirse en políticas y estrategias que tomen en cuenta los elementos que caracterizan el desarrollo y evolución de la Sociedad de la Información: la infraestructura, el contenido, la cultura, los procesos y la innovación.

5. Es importante revisar los planes de Gobierno Electrónico periódicamente y adaptarlos o cambiarlos acorde al cambio en la utilización o surgimiento de nuevas herramientas TIC.
6. Es necesario que no sólo el gobierno, sino distintos actores de la sociedad pueden generar interacciones o espacios de participación positivos para mejorar el alcance del Gobierno Electrónico y los servicios electrónicos del país.
7. Es importante poder medir el grado de avance, éxito o fracaso de las políticas o estrategias de Gobierno Electrónico. Los índices internacionales son importantes, pero más importante es el hecho de realizar investigaciones o estudios de preparación electrónica<sup>1</sup> con indicadores que sean sencillos, concretos y que puedan medir el nivel de progreso en dichos temas.

---

<sup>1</sup> *E-Readiness*. Miden la capacidad de las naciones de participar en la economía digital.

## RECOMENDACIONES

1. Es importante articular las estrategias de Gobierno Electrónico con iniciativas o políticas más generales en materia de TIC como la Sociedad de la Información. Es decir, se necesita una visión de país relacionada con el desarrollo de la Sociedad de la Información y un subcomponente sería el Gobierno Electrónico.
2. Algunas veces es importante tomar las mejores prácticas de otros países como referencia, pero es importante contextualizar los proyectos o las acciones a la realidad nacional en caso de concretarse algún proyecto.
3. Además de articular el Gobierno Electrónico con una política general de la Sociedad de la Información, también es importante incorporar componentes relacionados con el tema en otras políticas o planes de gobierno ya existentes (por ejemplo Agenda Nacional de Competitividad, Plan de Ciencia y Tecnología, Políticas de Género y Multiculturalidad, etc.)
4. Una vez avanzada la estrategia de Gobierno Electrónico en el ámbito nacional, se puede empezar a pensar en incorporar a Guatemala en estrategias a nivel regional (centroamericano, latinoamericano, etc.)
5. Dos de los grandes componentes a los que hay que prestar mayor atención son la Educación y la Reducción de Brecha Digital en el país, sobre todo en las áreas rurales guatemaltecas. El Estado de Guatemala debe formular

políticas y estrategias adecuadas para poder contrarrestar esos problemas que son de carácter nacional.

6. Se deben hacer reformas al marco legal en algunos temas de interés nacional, como es el caso del comercio electrónico y firma digital en Guatemala, para poder sentar las bases de un desarrollo sostenible en el país en temas relacionados con las TIC. El Estado debe convertirse en un facilitador de los procesos y no obstaculizarlos.
7. Debe de motivarse un mayor involucramiento de la sociedad civil para poder solicitar nuevos servicios al Gobierno que le permitan reducir sus costos y el tiempo que emplea para obtener algún producto o servicio de parte del Estado. Además, la auditoria social que debe ejercer la ciudadanía es importante en la medida que el Gobierno pone a su disposición más información pública en medios masivos como Internet.
8. Se necesita un verdadero compromiso del lado de las instituciones públicas para modernizar la administración pública y que verdaderamente se alcancen resultados concretos en el corto y mediano plazo.
9. El uso de estándares a nivel técnico es un tema esencial para poder alcanzar logros en materia de Gobierno Electrónico. Además, la seguridad es fundamental para generar la confianza que necesita la ciudadanía en los servicios públicos.

## BIBLIOGRAFÍA

1. **Muñoz Razo, Carlos.** *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis.* México, Ed. Printece Hall, 1998
2. **Zorrilla Arena, Santiago y Torres Xammar, Miguel.** *Guía para elaborar la tesis.* México, Ed. McGraw-Hill, 1992
3. **Rubino-Hallman, Silvana.** *El impacto potencial de una estrategia de Gobierno Electrónico en la reforma del Estado y la profundización de la democracia en Guatemala.* [En línea]: Documentación de fuente electrónica en Internet. 2002. Disponible en [www.sat.gob.gt/pls/publico/portal.noticias](http://www.sat.gob.gt/pls/publico/portal.noticias)
4. **Cabero Almenara, Julio.** *Las aportaciones de las nuevas tecnologías a las instituciones de formación continuas: reflexiones para comenzar el debate.* [En línea]: Documentación de fuente electrónica en Internet. 1998. Disponible en [www.tecnologiaedu.us.es/revistaslibros/23.htm](http://www.tecnologiaedu.us.es/revistaslibros/23.htm)
5. **Adell, J.** *Tendencias de investigación en la sociedad de las tecnologías de la información.* [En línea]: Documentación de fuente electrónica en Internet. 1997. Disponible en <http://tecnologiaedu.us.es/revistaslibros/23.htm>
6. **Govantes Oviedo, Ariel.** *Retos y posibilidades que imponen las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones a la educación en los*

*países del tercer mundo*. [En línea]: Documentación de fuente electrónica en Internet. 2001. Disponible en <http://contexto-educativo.com.ar/2001/2/nota-04.htm>

7. **De León Reyes, Félix Amado**. *Una experiencia de formación a distancia en modalidad escolarizada*. [En línea]: Documentación de fuente electrónica en Internet. 2003. Disponible en <http://fgsnet.nove.edu/cread2/pdf/DeLeonReyes.doc>
8. **Pontificia Universidad Católica de Chile, Sistema de Bibliotecas**. *Guía para la redacción de citas bibliográficas*. [En línea]: Documentación de fuente electrónica en Internet. 2001. Disponible en [www.puc.cl/sibuc/html/citas.PDF](http://www.puc.cl/sibuc/html/citas.PDF)
9. **Negroponte, Nicholas**. *El mundo digital*. [En Línea]: Documentación de fuente electrónica en Internet. 1995. Disponible en [www.ucm.es/info/especulo/numero1/negropo.htm](http://www.ucm.es/info/especulo/numero1/negropo.htm)
10. **Cornella, Alfons**. *En la sociedad del conocimiento, la riqueza está en las ideas*. [En línea]: Documentación de fuente electrónica en Internet. 1999. Disponible en [www.infonomics.net/cornella/afundesco.pdf](http://www.infonomics.net/cornella/afundesco.pdf)
11. **Castells, Manuel**. *La sociedad red*. [En línea]: Documentación de fuente electrónica en Internet. 1996. Disponible en [http://es.wikipedia.org/wiki/Manuel\\_Castells#Publicaciones](http://es.wikipedia.org/wiki/Manuel_Castells#Publicaciones)
12. **Campos, Abel, Castro, Fredy, Encina, José y Matamala, Javier**. *Gobierno Electrónico*. [En línea]: Documentación de fuente electrónica en Internet. 2003. Disponible en [http://www2.udec.cl/~javmat/ramos/tareas\\_sc/t3/t3\\_total.htm](http://www2.udec.cl/~javmat/ramos/tareas_sc/t3/t3_total.htm)

13. **Sotelo Nava, Abraham.** *El e-gobierno: Estrategia para la innovación en el Gobierno Federal.* [En línea]: Documentación de fuente electrónica en Internet. 2001. Disponible en <http://www.narxiso.com.egob.html>
14. **Programa para el Desarrollo de las Naciones Unidas.** *Informe sobre desarrollo humano 2005.* [En línea]: Documentación de fuente electrónica en Internet. 2005. Disponible en <http://www.undp.org/spanish/>
15. **Programa para el Desarrollo de las Naciones Unidas.** *Informe sobre desarrollo humano 2004.* [En línea]: Documentación de fuente electrónica en Internet. 2004. Disponible en <http://www.undp.org/spanish/>
16. **Naciones Unidas.** *Global e-government readiness report 2005.* [En Línea]: Documentación de fuente electrónica en Internet. 2005. Disponible en <http://www.unpan.org/egovernment5.asp>
17. **Accenture.** *eGovernment Leadership: High Performance, Maximum Value.* [En línea]: Documentación de fuente electrónica en Internet. 2005. Disponible en:  
[www.accenture.com/xdoc/en/industries/government/gove\\_egov\\_value.pdf](http://www.accenture.com/xdoc/en/industries/government/gove_egov_value.pdf)
18. **Comisión Presidencial para la Reforma, Modernización y Fortalecimiento del Estado y sus Entidades Descentralizadas.** *Gobierno Electrónico: un proyecto para Guatemala.* [En línea]: Documentación de fuente electrónica en Internet. 2005. Disponible en:  
[www.redgealc.net/archivos/documentos/2005-06-30%20egov.doc](http://www.redgealc.net/archivos/documentos/2005-06-30%20egov.doc)
19. **Acción Ciudadana, Guatemala.** *El combate a la corrupción en las contrataciones públicas en Guatemala.* [En línea]: Documentación de

fuente electrónica en Internet. 2005. Disponible en: [www.transparenciacolombia.org.co/new//download/estudioseinformes/evolucion\\_guatecompras.doc](http://www.transparenciacolombia.org.co/new//download/estudioseinformes/evolucion_guatecompras.doc)

20. **Naciones Unidas, Administración Pública y Finanzas.** *Factores que inciden en el desarrollo del Gobierno Electrónico, Guatemala.* [En línea]: Documentación de fuente electrónica en Internet. 2003. Disponible en: <http://www.clad.org.ve/siare/innotend/gobelec/gobe.html>
21. **World Economic Forum.** *The Latin America Competitiveness Review.* [En línea]: Documentación de fuente electrónica en Internet. 2006. Disponible en: [www.weforum.org/pdf/Latin\\_America/Review.pdf](http://www.weforum.org/pdf/Latin_America/Review.pdf)
22. **Sistema Nacional de Inversión Pública.** *Normas SNIP para proyectos de inversión pública.* [En línea]: Documentación de fuente electrónica en Internet. 2006. Disponible en: <http://serverlinux/sinip/html/portal/index.htm>
23. **Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información.** *Declaración de Principios.* [En línea]: Documentación de fuente electrónica en Internet. 2003. Disponible en: <http://www.itu.int/wsis/docs/geneva/official/dopes.html>
24. **Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información.** *Plan de Acción.* [En línea]: Documentación de fuente electrónica en Internet. 2003. Disponible en: <http://www.itu.int/wsis/docs/geneva/official/poa-es.html>
25. **Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información.** *Agenda de Túnez para la Sociedad de la Información.* [En línea]: Documentación de fuente electrónica en Internet. 2005. Disponible en: <http://www.itu.int/wsis/docs2/tunis/off/6rev1-es.doc>

26. **Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información.** Compromiso de Túnez. [En línea]: Documentación de fuente electrónica en Internet. 2005. Disponible en: <http://www.itu.int/wsis/docs2/tunis/off/7-es.html>
  
27. **Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.** *Estudio Mundial sobre el Ejercicio del Gobierno en Línea.* [En línea]: Documentación de fuente electrónica en Internet. 2000. Disponible en: [www.comnet.mt/unesco/Survey1999/Spanish/Report/docs/CII-2000-WS-09.pdf](http://www.comnet.mt/unesco/Survey1999/Spanish/Report/docs/CII-2000-WS-09.pdf)