

UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA

Escuela de Ciencias de la Comunicación

**“Aclaración de los términos gobierno abierto,
gobierno electrónico y digital bajo
una perspectiva guatemalteca”**

Trabajo de tesis presentado por:

Patricia Noemí Lucki Zifonsky

Previo a optar al título de:
Licenciada en ciencias de la comunicación

Asesor de tesis:

M.A. Freddy Alexander Poroj Moscoso

Guatemala, octubre de 2019

UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA
Escuela de Ciencias de la Comunicación

Director

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

Representantes Docentes

Licenciado Mario Enrique Campos Trigilio

M.A. Gustavo Adolfo Morán Portillo

Representantes Estudiantiles

Estudiante Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

Estudiante Gabriela Eugenia Menegazzo Cu

Representante Egresado

M.A. Johnny Michael González Batres

Secretaria

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

Tribunal Examinador

M.A. Freddy Alexander Poroj Moscoso, Presidente

Lic. Mario Campos. Lector

Dr. Gustavo Bracamonte, Lector



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación

Guatemala, 19 de noviembre de 2018
ECC 1299-18

Señora Profesional
Patricia Noemí Lucky Zifonsky
Esc. Ciencias de la Comunicación

Estimada Señora Profesional:

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por el Consejo Directivo en el Subinciso 15.3.2, del Inciso 15.3, del Punto **DÉCIMO QUINTO**, del Acta No. 19-18, de sesión celebrada el 23-10-2018.

“DÉCIMO QUINTO: ...

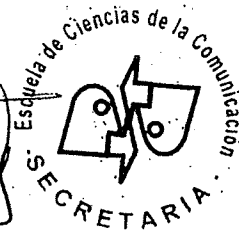
15.3. El Consejo Directivo conoce la nota s/n, de fecha 23 de octubre de 2018, en la cual el Coordinador Académico, Lic. Mario Enrique Campos Trijilio, a solicitud de este Órgano de Dirección, y conforme a lo establecido en el Artículo 80 del Estatuto de la Universidad de San Carlos de Guatemala, informa que en el caso de la profesional Patricia Noemí Lucky Zifonsky, quien inició proceso para la incorporación a la Universidad de San Carlos de Guatemala, se optó por realizar una actualización de tesis, la cual se va a presentar y defender en examen privado, bajo los lineamientos establecidos en el nuevo Normativo para la elaboración de Tesis de Licenciatura de la Escuela de Ciencias de la Comunicación. Asimismo, propone al M.A. Freddy Poroj, para que acompañe la nueva investigación, en calidad de Asesor, quedando pendiente el nombramiento de los Lectores, a discreción del Director de la Escuela, y conforme a lo que establece dicho Normativo. Al respecto el Consejo Directivo, **ACUERDA: ...**

15.3.2. Nombrar al M.A. Freddy Poroj, como Asesor del trabajo de investigación que tendrá a bien presentar la profesional Patricia Noemí Lucky Zifonsky, como parte del proceso de incorporación a la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos
Secretaria



CXMA/lm
cc. Comisión de Tesis



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfono: (502) 2418-8920
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacionusac.org



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación



Guatemala, 25 de septiembre de 2019

Profesionales

Freddy Alexander Porro Moscoso, Asesor (ra)

Mario Campos, Lector (ra)

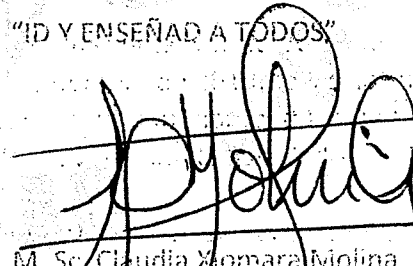
Gustavo Bracamonte, Lector (ra)

Estimado Tribunal:

Con base a lo establecido en el Punto Séptimo del Acta No. 20-2019, de sesión ordinaria celebrada por el Consejo Directivo, el 24 de septiembre de 2019, se les notifica que han sido nombrados para practicar examen de tesis de la estudiante **PATRICIA NOEMÍ LUCKY ZIFONSKY**, quien realizara incorporación a la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Para la realización del mismo, se fija el **9 de Octubre** del presente año, a las **14:00 horas**, en el salón de Consejo Directivo, Edificio M-2, 2do. Nivel.

Sin otro particular, atentamente.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

M. Sc. Claudia Xiomara Molina
SECRETARIA



cc. Estudiante
cc. archivo
CM/clc



Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 29 de octubre de 2019
ECC 1158-19

Señora Profesional
Patricia Noemí Lucki Zifonsky
Esc. Ciencias de la Comunicación

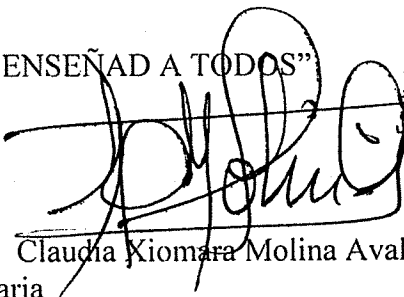
Estimada Señora Profesional:

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por el Consejo Directivo en el Punto **DÉCIMO CUARTO**, del Acta No. 22-19, de sesión celebrada el 22-10-2019.

“DÉCIMO CUARTO: El Consejo Directivo conoce la nota s/n, de fecha 13 de octubre de 2019, en la cual el M.A. Freddy Alexander Poroj Moscoso, informa que revisó el informe final de la tesis presentada por la estudiante Patricia Noemí Lucki Zifonsky, Carné 1952 38664 0101, titulada “ACLARACIÓN DE LOS TÉRMINOS GOBIERNO ABIERTO, GOBIERNO ELECTRÓNICO Y DIGITAL, BAJO UNA PERSPECTIVA GUATEMALTECA”, y en virtud de que cumple con las correcciones solicitadas por la Junta examinadora, procede a emitir dictamen favorable para que continúe con el trámite correspondiente. Al respecto el Consejo Directivo, **ACUERDA:** *Notificar a la profesional Patricia Noemí Lucki Zifonsky, Carné 1952 38664 0101, que con base al dictamen favorable emitido por el M.A. Freddy Alexander Poroj Moscoso, este Órgano de Dirección autoriza la orden de impresión de la tesis titulada “ACLARACIÓN DE LOS TÉRMINOS GOBIERNO ABIERTO, GOBIERNO ELECTRÓNICO Y DIGITAL, BAJO UNA PERSPECTIVA GUATEMALTECA”, y faculta a la profesional Lucki Zifonsky, para que proceda a distribuir los ejemplares impresos y en formato digital, según lo establecido en el Artículo 42 del Normativo de Tesis vigente, previo a concluir el proceso de incorporación a la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.*”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


M. Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos
Secretaria



CXMA/lm
cc. Comisión de Tesis, Recepción, Control Académico

“Para efectos legales, solo el sustentante es responsable del contenido del presente trabajo académico”.

Tabla de Contenidos

Contenido

Resumen	2
Introducción	4
Capítulo 1	6
1.1 Anotaciones preliminares.....	6
1.2 Antecedentes	6
1.3 Justificación	6
Objetivos	8
2. Marco teórico	9
2.1 El origen.....	9
2.2 Gobierno electrónico, gobierno abierto, gobierno digital.....	12
2.3 Gobierno abierto y acceso a la información en Guatemala	25
2.3.1 Internet en Guatemala	25
2.4 Gobierno electrónico en Guatemala.....	28
2.5 Ley de acceso a la información en Guatemala.....	32
2.6. Compromisos de Gobierno abierto de Guatemala	47
2.6.1 Los compromisos internacionales y regionales	47
Capítulo 3.....	54
3.1 Gobierno abierto Guatemala.....	54

3.2 Lo que depara el futuro y la inteligencia artificial.....	57
Conclusiones.....	59
Lista de referencias.....	61
Glosario.....	68

Lista de tablas

Tabla 1	Posición de Guatemala en el índice de E-Gobierno de las Naciones Unidas	15
Tabla 2	EGDI de Guatemala.....	17
Tabla 3	Entidades que no contestan correos sobre información pública	45
Tabla 4	Entidades que respondieron de manera inmediata.....	46
Tabla 5	Datos comparativos respecto del comportamiento de solicitudes de acceso a la información durante los años 2012-2018	47

Lista de cuadros

Cuadro 1.	Línea de tiempo.....	9
Cuadro 2	Infografía de gobierno electrónico	16
Cuadro3.	EGDI de Guatemala. Recuperada del Índice de e-gobierno de la ONU.....	17
Cuadro 4.	Infografía Democracia directra	19
Cuadro 5.	Distribución de ciudades encuestadas en el estudio 2017 del Comité de ciudades digitales e inteligentes.....	24
Cuadro 6.	Ejemplo de formato de información pública de oficio.....	38
Cuadro 7.	Países de América Latina con leyes de acceso a la información en el año 2019..	40
Cuadro 8	Portal analítico del comportamiento de las municipalidades.....	44
Cuadro 9.	Recuperado de la Supervisión sobre ejercicio del derecho a entidades autónomas y descentralizadas. SECAI-PDH Julio-2018.	45

Cuadro10. Recuperado de la Supervisión sobre ejercicio del derecho a entidades autónomas y descentralizadas. SECAI-PDH Julio-2018.	46
Cuadro11. Recuperado del Informe de respuesta de recibidos por sujetos obligados 2012 - 2016, incluyendo informes recibidos extemporáneamente entre el 2012 y el 2015. El tiempo de respuesta es reportado por los sujetos obligados para cada solicitud y se realiza un promedio simple.....	47
Cuadro 12 Copia de un correo enviado y la contestación recibida.....	52

Resumen

Título: “Aplicación y desarrollo de gobierno abierto, gobierno electrónico y digital bajo una perspectiva guatemalteca”

Autora: Patricia Noemí Lucki Zifonsky

Universidad: San Carlos de Guatemala

Unidad Académica: Escuela de Ciencias de la Comunicación

Problema investigado: La aplicación de los términos gobierno electrónico, gobierno abierto, su influencia en la definición de gobernanza y el uso correcto de sus herramientas para el comunicador.

Instrumentos: Libros, artículos indexados, sitios web institucionales, reportes institucionales.

Procedimiento: Monografía de compilación que resume el estado del arte y la evolución del término, tanto a nivel internacional, como nacional.

Conclusión: El entender correctamente este desarrollo implica mejoras en la administración pública y el comunicador social es un facilitador en el proceso.

Gobierno abierto, es más que gobierno electrónico y no se limita al uso de las tecnologías de información y comunicación para hacer más eficiente el estado. Su aplicación en países como Guatemala puede significar un paso importante hacia la transparencia y la gobernanza. La práctica de gobierno abierto persigue romper los

silos de información y abrir toda comunicación al público, así como también, promueve la co-creación, es decir, fomenta prácticas integrativas de creación comunitaria.

Introducción

Es imposible sustraerse hoy en día de los avances de la tecnología de información y comunicación y sus efectos sobre todos los quehaceres de la sociedad. Este trabajo presenta una reseña de la evolución del concepto de gobierno digital y gobierno abierto, desde los comienzos de su implementación a finales del siglo XX, cuando se hacen los primeros intentos de aplicar herramientas interactivas y gobierno electrónico, hasta llegar a lo que hoy se conoce como gobierno abierto y gobierno digital, lo que involucra, además del manejo de grandes bases de datos, el uso de los mismos para efectivizar la gestión, en lo que se denomina gobierno con inteligencia artificial (Smart government). Se verifica que no existe una sola vertiente o entendimiento de que significa gobierno abierto y por tanto, exponemos algunas de sus diferentes facetas.

Otros países iberoamericanos como Argentina, Brasil, Chile y/o España, tienen distintos grados de avance en el tema y se compara su evolución a la de Guatemala, que, desde el año 1996, lanzó sus primeras iniciativas, tales como Guatecompras, SNIP, SICOIN, etc. Este país cuenta hoy con distintos desarrollos de gobierno digital, tanto a nivel de servicios, como a nivel de administración. Uno de sus principales objetivos es abonar a la gobernanza y al gobierno abierto, como se da a entender en la Ley de acceso a la información, que debería facilitar las auditorías digitales y la tecno política, sobre todo en las municipalidades, la SAT y la actual situación de la comisión interinstitucional de GA.

Adicionalmente, esta monografía se plantea aclarar conceptos que causan confusión en el público en general e incluso, se malinterpretan dentro de la misma administración pública. Asimismo, se desglosan terminologías que se usan en forma indiscriminada a nivel de política y medios de comunicación.

Capítulo 1

1.1 Anotaciones preliminares

Tema: “Aplicación y desarrollo de gobierno abierto, gobierno electrónico y digital bajo una perspectiva guatemalteca”

1.2 Antecedentes

No existe en la Escuela de Ciencias de la Comunicación (ECC) de la Universidad de San Carlos de Guatemala (USAC), un estudio de este tipo que busque aclarar los términos de gobierno electrónico, abierto y su implicación en la comunicación general en la comunidad.

Tampoco existe la vinculación entre el concepto general de gobierno abierto y la aplicación de la Ley de Acceso a la Información, lo que haría de este estudio una herramienta útil para comunicadores sociales en su trabajo diario.

1.3 Justificación

Guatemala tiene una institucionalidad poco transparente. A pesar de los acuerdos internacionales de los que forma parte, no hay un seguimiento efectivo por parte de la academia y de los medios de comunicación para dar mayor acceso al ciudadano a la información pública y a los diferentes formatos de auditoría social, sobre todo en el área digital.

Uno de los problemas detectados, es que tanto en la práctica de la administración pública, como de la comunicación social, se aplican indiscriminadamente términos como; gobierno electrónico, gobierno abierto y acceso a la información, lo que lleva a confusiones y a conclusiones erróneas. Incluso, podría producirse un ocultamiento interesado de la información pública.

Todo ciudadano, funcionario público o político, debe entender cuáles son sus derechos facilitados a nivel digital. Los comunicadores sociales son los llamados a

transmitir correctamente las funciones e impacto de cada uno de ellos, así como auditar el cumplimiento de las reglas establecidas.

Por otra parte, los países que han desarrollado estas prácticas de manera proactiva, como es el caso de Lituania o Chile, gozan de mayores beneficios hacia el ciudadano y hacia el estado, tanto en eficiencia y como en eficacia. Su ejemplo sirve de hito o benchmark¹ para aquellos que van en un camino más lento. Se pueden aprender buenas prácticas que sirvan para la aplicación local.

Guatemala se ha comprometido ante las Naciones Unidas y ante la Organización de Estados Americanos a implementar el gobierno abierto. Una revisión de la evolución del tema a nivel general y a nivel del Estado guatemalteco, en particular, sirve de referencia para entender en qué situación se encuentra el país y cómo debería estar. Cuáles son las ventajas y desventajas de un gobierno abierto y qué pasos se deben dar para que fluya la comunicación de manera transparente.

Nuestra hipótesis es que el seguimiento y monitoreo de la implementación de gobierno abierto y digital, además de ser una fuente de transparencia y eficiencia, permite al ciudadano y a los profesionales de la comunicación ejercer una verdadera auditoría civil y proponer mejoras en la administración del estado y la convivencia ciudadana.

¹ Se conoce como benchmarking a la práctica de observar las mejores prácticas sobre un tema, para emularlas o mejorarlas.

Objetivos

General

Aclarar conceptos que causan confusión en el público en general e incluso, a nivel particular, en la administración pública.

Específicos

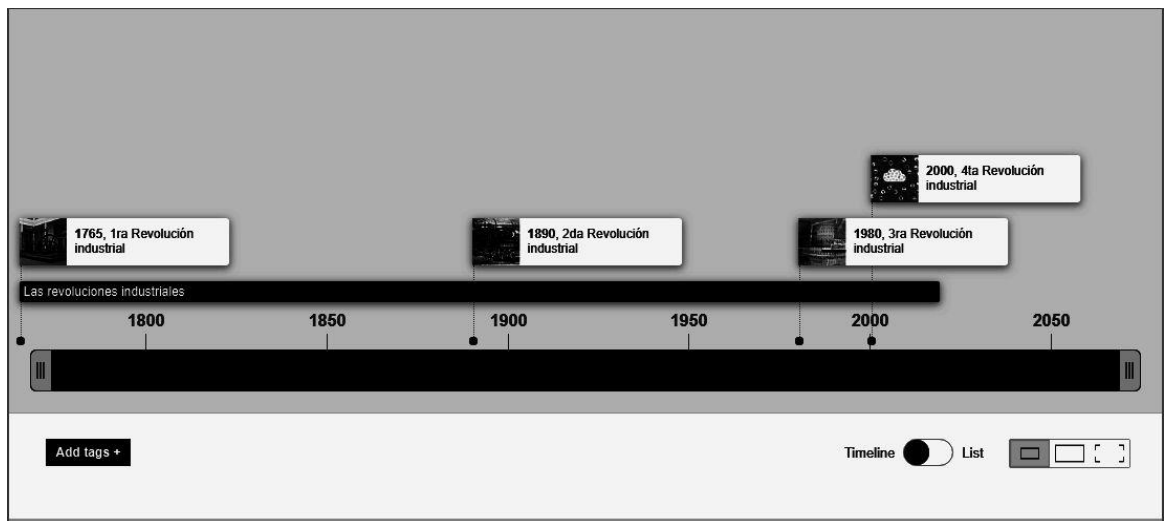
- Servir de referencia para los estudiantes de comunicación y para los profesionales de la comunicación que deban o quieran profundizar en la implementación y alcances del gobierno abierto y digital.
- Entender los avances y alcances del gobierno abierto y como suma o resta su aplicación a la gobernanza del país.
- Comparar la experiencia de Guatemala en relación con los avances en otros países y sugerir iniciativas positivas.

2. Marco teórico

2.1 El origen

Para entender el concepto de gobierno abierto es necesario referirse a un fenómeno complejo. En este confluyen elementos de tecnología, sociología, administración y política. Para efectos de simplificar su entendimiento se ubicará su origen en el nacimiento de internet, o como lo indican algunos autores, se parte de la tercera revolución industrial.

Cuadro 1. Línea de tiempo



Fuente: Edición propia, (WEF, 2019)

En la breve historia del internet (1997) publicada por la Internet Society, ISOC, por sus siglas en inglés, se comenta que el internet reúne las capacidades de un medio de comunicación, es un mecanismo de disseminación de información, y es una plataforma de colaboración e intercambio, tanto de computadoras o equipo cibernético como de personas. La misma historia del medio lo confirma, ya que en 1961 se comienzan

los primeros esfuerzos en distintas universidades para establecer un espacio intercomunicado que gracias al impulso de Massachussets Institute of Technology, MIT, lanza el primer Universo Interconectado bajo el nombre de DARPA², o Agencia de Proyectos de Investigación Avanzados de Defensa, por sus siglas en inglés. Pocos años más tarde, se conjunta este primer esfuerzo de MIT y Rand Company, con otros desarrollos de envío de paquetes de datos y se suman varias universidades compartiendo el nuevo proyecto que pasa a llamarse ARPANET. La universidad más conocida en esa etapa es posiblemente la Universidad de California en Los Ángeles, UCLA, desde dónde se envía, en 1969, el primer correo electrónico.

Las bases fundamentales de la arquitectura de Arpanet eran las redes autónomas, el compromiso del flujo de comunicación, que los nodos o cajas negras debían servir para mantener el flujo constante sin estancarlo ni guardar datos, y que no debía tener ningún punto de control central. La efectividad de esta arquitectura, a la que se sumó el hipertexto para universalizar el leguaje, dio pie a lo que hoy se conoce como internet. Un sistema de comunicación sin principio y sin final, conformado por redes que intercambian paquetes de datos en tiempo real.

Por otra parte, el deseo de las fuerzas de defensa de los Estados Unidos de poseer un sistema que les permitiera intercambiar información y guardar datos en forma eficiente, propulsó la implementación de canales abiertos sobre protocolos comunes como el

² Esta agencia sigue existiendo y se enfoca en proyectos de defensa usando alta tecnología.

TCP/IP³. Esto permitía la masificación del servicio que, para ese entonces, confluyó con otra entrada de tecnología disruptiva; la computadora personal. Mientras Internet nace oficialmente en 1988, en ese mismo año comienza la implementación de lo que en 1992 se conoció como la World Wide Web, WWW, en el seno de la Organización Europea para el Estudio de la Energía Nuclear, CERN, por sus siglas en francés.

La WWW es una convención de hipertextos que permite al usuario navegar, entregar y recibir datos a su voluntad. Este es un fenómeno tecnológico que apoya y sostiene un fenómeno social. Se implementan arquitecturas semi jerárquicas y abiertas de intercambio. Usando protocolos comunes, la red busca crear intercambio libre y exponencial; parafraseando a Mc Luhan (1964) al cambiar la forma de la comunicación; se transforma la sociedad. El concepto filosófico detrás de esta estructura es poner la comunicación en manos del usuario, descentralizar y efectivizar la comunicación en forma universal. Esta idea se expresa totalmente en el ClueTrain Manifiesto (1999), cuyas 95 premisas pueden sintetizarse en su corolario, “El nivel de conocimiento en una red aumenta tanto como el cuadrado del número de usuarios multiplicado por el volumen de la conversación” (traducción de la redactora).

Esta noción implica que el valor de una red, o para el caso, grupo humano, empresa, universidad, radica en su capacidad de comunicarse y compartir información, que, a su vez, se traduce en conocimiento. A esto se le suman los efectos de la

³ Protocolos de control de la transmisión.

globalización, que lleva la conversación más allá de los límites geográficos, y, es en esta misma época que nace el concepto de gobernanza.

Se debe aclarar que gobernanza no es gobierno, ni es gobernabilidad. Partiendo de la definición del Libro Blanco de la Unión Europea (2017), el término define una forma de gobierno que promueve el desarrollo desde una opción pluridimensional y de gestión democrática de políticas. Es decir, el desarrollo no depende de un grupo de tomadores de decisiones solamente, sino que debe existir intercambio, participación, transparencia y rendición de cuentas.

En este contexto, a principios del Siglo XXI nace el concepto de gobierno electrónico.

2.2 Gobierno electrónico, gobierno abierto, gobierno digital

Como se indicó anteriormente, la aplicación de formatos electrónicos e interactividad en internet llevó a desarrollar e implementar servicios que el estado ofrece analógicamente, es decir, en el mundo real, utilizando la red digital y por tanto, presentarlos en forma virtual.

A partir de los años 90 del siglo pasado, las primeras propuestas de gobierno electrónico tenían que ver con la posibilidad de eficientizar procesos y hacer llegar al ciudadano los servicios públicos en forma más cercana y económica. También en esa época se plantea usar los portales interactivos para informar a la población sobre eventos y sucesos en tiempo real. Ya en los 90, los conocedores del tema comienzan a plantear que, si el medio es interactivo y multidimensional, no podía entenderse en una sola vía desde el gobierno a la sociedad, sino que se debía dar más participación al ciudadano y permitirle expresar sus opiniones, quejas o comentarios. Sin embargo, en sus orígenes, el gobierno electrónico solo se definía como Government to Citizen, G2C. De ahí que las primeras pruebas tenían que ver con consultas a bases de datos, bajada de documentos, pedidos de

documentos y, con la aparición de las sucursales bancarias en línea, para el pago de impuestos.

Se presentan algunas definiciones que pueden servir para ilustrar estas posiciones

“El gobierno electrónico es una 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”. (Gartner Group, 2019)

“El Gobierno Electrónico es el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC’s), particularmente la Internet, como una herramienta para alcanzar un mejor gobierno”. (OCDE, 2019)

Estas definiciones ilustran el concepto de GE que aún hoy persiste. Es decir, una forma de usufructo de las TICs aplicada a los procesos burocráticos. Y, de hecho, es un concepto útil para la administración pública porque gana en eficiencia, en eficacia y en satisfacción ciudadana. Igualmente, hay que recordar que en este contexto comienza el uso de formatos de foros, formularios de capturas de datos y páginas de aterrizaje, para que el ciudadano informe o comunique información práctica. Sin embargo, el gobierno electrónico, todavía no abarca el concepto más amplio de cambio que se expresa en el gobierno abierto.

Durante la primera década del siglo XXI la aplicación de gobierno electrónico fue el gran desafío de muchos estados, incluidos los latinoamericanos, con múltiples retos técnicos; como la seguridad de la información, las interfases confiables y el control de la estructura y la arquitectura, tanto del hardware como del software. Y se confió en los técnicos su implementación. Esto podía volverse un problema para los usuarios, que no siempre entendían la lógica de un tecnócrata. Por otra parte, el gobierno electrónico se

enfrentó a restricciones y vacíos legales, ya que la mayoría de las legislaciones no estaban preparadas para este cambio.

De modo, que en las discusiones generales sobre gobierno electrónico se pueden encontrar temas tales como; facilidad de uso, navegabilidad, accesibilidad, seguridad interna, seguridad externa y capacidad instalada. Todos temas técnicos. En algún momento se esboza la discusión sobre otras posibilidades; como transparencia, acceso a la información y universalidad.

El potencial del gobierno electrónico no ha pasado desapercibido. Las Naciones Unidas promueven el programa internacional para el e-government o e-gobierno a través de su Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, e incluso le da seguimiento a la encuesta internacional sobre gobierno electrónico desde el año 2002. Esta encuesta se ha fortalecido a lo largo de los años y ha ido cambiando y mejorando indicadores, hasta llegar a ser en el año 2018, un instrumento para medir la influencia del gobierno electrónico para el desarrollo y la resiliencia de cada país y del planeta. Su enfoque sigue siendo el de las TICs apoyando procesos de gobierno y facilitando la administración, llegando últimamente a enfocarse en el uso de estas tecnologías para enfrentar los efectos del cambio climático y, prevención, mitigación y adaptación a desastres naturales. Se debe recordar que los fenómenos son naturales, pero los desastres son antropogénicos y estas herramientas permiten un mejor control de las acciones humanas. Bajo su metodología se evalúan tres dimensiones, a saber: la infraestructura del país y su disponibilidad de servicios de comunicación, la capacidad de su población de adquirir, manejar y conocer la tecnología y la oferta de servicios y contenidos en línea. Es decir, combina el Índice Global de Telecomunicaciones, el Índice de Desarrollo Humano y datos de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, (UNESCO), sumados a un cuestionario específico.

En la siguiente figura se observa la posición de Guatemala en el año 2018 que muestra que su “e-Government Development Index”, EGDI, se encuentra en el segundo

tramo de la escala, en un nivel alto. Es decir, dentro de su grupo de países de ingreso medio bajo, se encuentra en un nivel superior. Sobre esto, abundaremos más adelante.

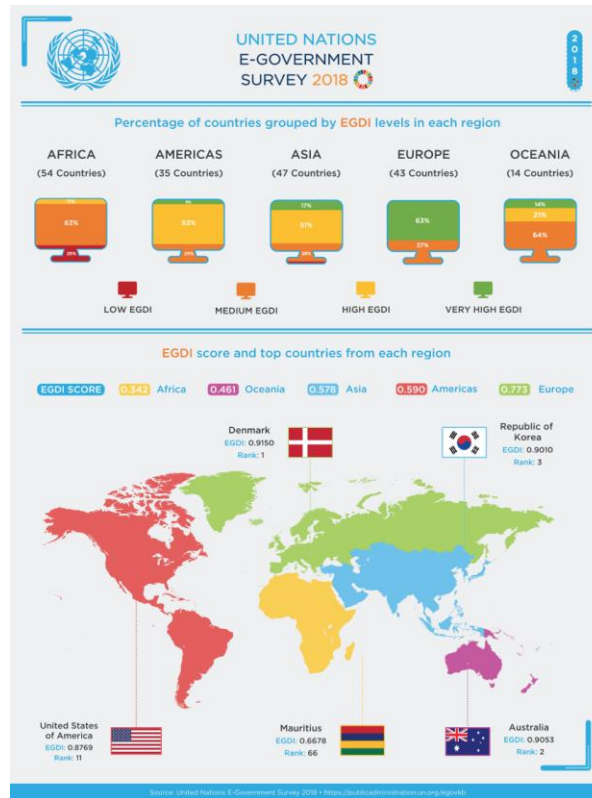
Tabla 1 Posición de Guatemala en el índice de E-Gobierno de las Naciones Unidas

País	Región	Sub-Región	Nivel EGDI	Nivel de Ingreso	INB Per Cápita (Dólares)
Guatemala	América	América Central	EGDI Alto	Ingreso Medio Bajo	7750

Fuente Índice de e-gobierno de la ONU (2019)

Sin embargo, en el índice global total, comparando todas las regiones y todos los niveles de ingresos, Guatemala se ubica en la posición 113 de 190. Estas posiciones son relativas, ya que dependen del esfuerzo de cada uno de los estados y su ubicación con respecto a los demás, de modo que se verifica en la figura de abajo, que en general, América está en una posición media, mientras Europa en la posición más alta. El país mejor clasificado en el mundo es Dinamarca, con un índice de 0.915. Según se puede observar en la siguiente infografía.

Cuadro 2 Infografía de gobierno electrónico



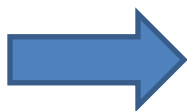
Fuente; UN EGS

Guatemala ocupa un lugar bajo en la tabla regional de las Américas, encontrándose apenas arriba de Belice, Cuba, Guyana y Nicaragua. Se podría decir que se debe al rezago en infraestructura y en capital humano, ya que su índice de servicios en línea es comparable, e incluso mayor, al de otros países de la región. En el rubro servicios, su índice es similar al de Costa Rica, a pesar de que este país lo supera en los otros dos.

Tabla 2 EGD de Guatemala

Tabla 5. Índice de Desarrollo del E-Gobierno (EGDI) por Región - AMÉRICAS

Clasificación	País	Sub-Región	EGDI	Componente de Servicio en Línea	Componente de Infraestructura de Telecomunicaciones	Componente de Capital Humano
90	Antigua y Barbuda	Caribe	0,5906	0,4583	0,5617	0,7518
43	Argentina	América del Sur	0,7335	0,7500	0,5927	0,8579
72	Bahamas	Caribe	0,6552	0,7014	0,5393	0,7249
46	Barbados	Caribe	0,7229	0,6667	0,6719	0,8301
132	Belice	América Central	0,4115	0,3333	0,2247	0,6765
103	Bolivia(Estado Plurinacional de)	América del Sur	0,5307	0,5625	0,3148	0,7148
44	Brasil	América del Sur	0,7327	0,9236	0,5220	0,7525
23	Canadá	América del Norte	0,8258	0,9306	0,6724	0,8744
42	Chile	América del Sur	0,7350	0,8333	0,5377	0,8339
61	Colombia	América del Sur	0,6871	0,8819	0,4412	0,7382
56	Costa Rica	América Central	0,7004	0,6736	0,6343	0,7933
134	Cuba	Caribe	0,4101	0,2986	0,1455	0,7862
93	Dominica	Caribe	0,5794	0,6111	0,4775	0,6497
95	República Dominicana	Caribe	0,5726	0,6597	0,3655	0,6927
84	Ecuador	América del Sur	0,6129	0,7292	0,3699	0,7395
100	El Salvador	Central America	0,5469	0,6250	0,3810	0,6348
89	Granada	Caribe	0,5930	0,4931	0,4658	0,8202
113	Guatemala	Central America	0,4974	0,6458	0,2941	0,5524
124	Guyana	América del Sur	0,4316	0,4306	0,2541	0,6102
163	Haití	Caribe	0,3047	0,4444	0,1078	0,3620
123	Honduras	Central America	0,4474	0,5139	0,2268	0,6015
118	Jamaica	Caribe	0,4697	0,3194	0,3941	0,6957
64	México	Central America	0,6818	0,9236	0,4173	0,7044
129	Nicaragua	Central America	0,4233	0,4028	0,2825	0,5847
85	Panamá	Central America	0,6092	0,6597	0,4543	0,7137
108	Paraguay	América del Sur	0,5255	0,5556	0,3507	0,6701
77	Perú	América del Sur	0,6461	0,8194	0,3913	0,7276
71	San Cristóbal y Nieves	Caribe	0,6554	0,5347	0,6825	0,7491
119	Santa Lucía	Caribe	0,4660	0,2847	0,4110	0,7022
104	San Vicente y las Granadinas	Caribe	0,5306	0,4514	0,4583	0,6820
116	Surinam	América del Sur	0,4773	0,2917	0,4595	0,6808
78	Trinidad y Tobago	Caribe	0,6440	0,6389	0,5735	0,7195
11	Estados Unidos de América	América del Norte	0,8769	0,9861	0,7564	0,8883
34	Uruguay	América del Sur	0,7858	0,8889	0,6967	0,7719
106	Venezuela (República Bolivariana de)	América del Sur	0,5287	0,4097	0,4148	0,7615



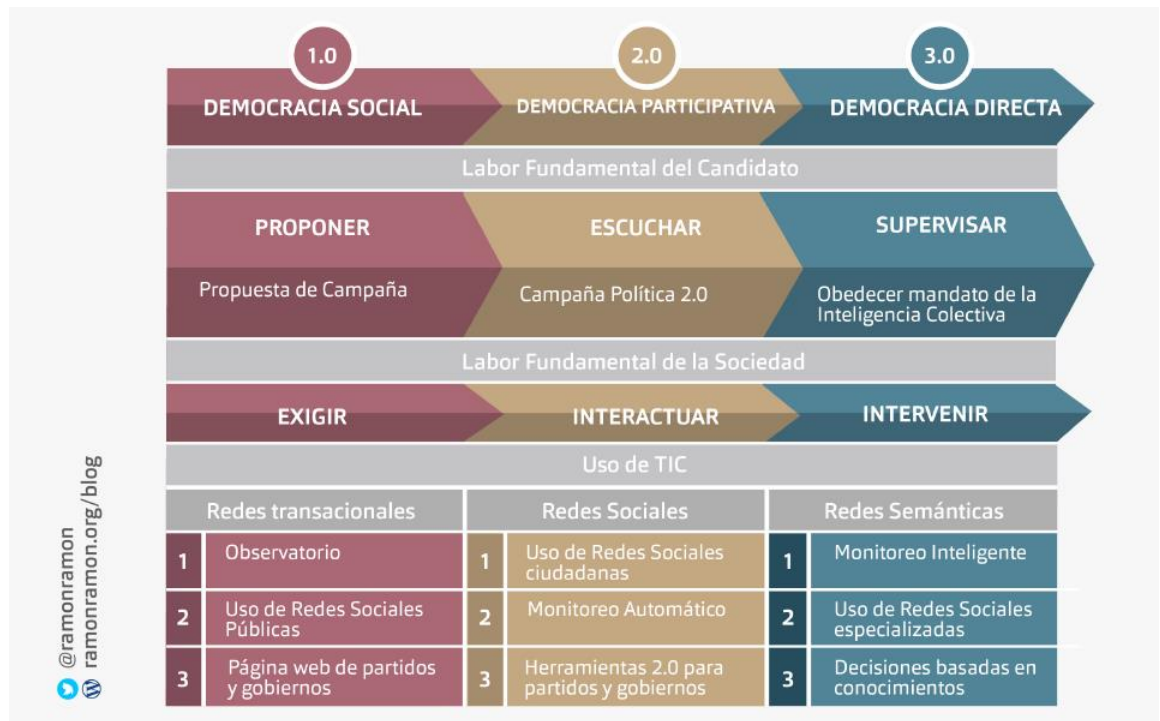
Fuente: Índice de e-gobierno de la ONU

A partir de la segunda década del siglo XXI entran a la ecuación tres nuevos aspectos; la política, la telefonía móvil y las redes sociales. El ciudadano no quiere ser

informado en forma pasiva, sino que busca participar y monitorear. Internet permitió desde un principio borrar fronteras y diseminar información en tiempo real. Pero la segunda fase de la red, en lo que se conoce como internet 2.0 o, de las redes sociales, se propicia no solo la difusión, sino la creación de contenido propio y la rápida difusión y viralización de este contenido. En términos de participación ciudadana, implica que el ciudadano puede optar, no solo a recibir información, no solo a requerir y recibir servicios, sino que, además, es activo en creación de contenido y movilización. El internet y la participación ciudadana, en cualquiera de sus expresiones, llevan a la tecno política y al gobierno abierto. Castells (2012) lo define como “conectar las mentes, crear significado, contestar el poder”. Y dependiendo del tipo de sistema político, se verifican evoluciones distintas del concepto. En Suiza, se establece el voto municipal vía correo electrónico, estableciendo una suerte de cabildo abierto digital. En Chile, los ciudadanos proponen agenda legislativa a sus diputados provinciales a través de aplicaciones en línea. En Galicia, igualmente, los ciudadanos abordan temas de asamblea en forma directa con sus diputados. En Barcelona, los barrios establecen asambleas con su municipio para valorar los proyectos de mejoras zonales y levantan su agenda de trabajo anual. (Tecnopolítica, 2017)

Ramón Ramón, en su presentación para la XI Cumbre para la comunicación política (2017) en Madrid, asevera que hoy el internet es un derecho humano reconocido por las Naciones Unidas. Por ende, está relacionado intrínsecamente con las necesidades, aspiraciones y desarrollo de las personas, en el plano individual, pero especialmente, como colectivos. Igualmente señala que, en la propia evolución de la tecnología, se evoluciona en la madurez y aplicación de la ciudadanía. La tecno política propicia la democracia directa. Obviamente, el grado de participación, no solo depende de las herramientas digitales, sino de la educación y del deseo y voluntad de participación.

Cuadro 3. Infografía Democracia directa



Fuente “cómo convertir a un seguidor en votante” (Ramón, 2017)

Por tanto, la facilidad de interconexión es un caldo de cultivo para lo que se conoce en la jerga como el buzz y el buzz político; términos que se refieren a la conversación en las redes y a su viralización. En distintos países se observan movimientos autoconvocados, como la primera árabe, en Túnez, Egipto, Libia y Jordania. Movimientos que llegaron a distintos resultados, según la evolución en cada país. Los “indignados” en España o en Nueva York, incluso la Plaza en Guatemala en el 2015, tuvieron un fuerte aspecto de convocatoria vía redes sociales y se formaron grupos de presión, como #RenunciaYa, como forma de presión para la renuncia del entonces presidente Otto Pérez Molina.

Esta es la combinación de gobierno electrónico, de tecnopolítica y de la introducción de los conceptos de ecosistemas sociales abiertos. Es la innovación abierta como su máxima expresión Carayannis, (2013), y desemboca en lo que se conoce como gobierno abierto. Se trata de un espacio dinámico donde se busca llegar a los actores en diversos puntos de convergencia, en el mundo analógico y virtual, de la misma forma en que las empresas aplican políticas de marketing 360 para llegar al consumidor en todos sus puntos de contacto; el gobierno se activa en 360 grados y se relaciona con la sociedad en formatos multicanal, ya sea en su relación con sus ciudadanos, instituciones, empresas, academia u ONGs, o con otros gobiernos y estados. Esta es una comunicación multidimensional.

En este sentido, se puede argumentar que los grupos de poder, los grupos de interés y las instituciones estatales aún trabajan en compartimientos estancos, en espacios secretos y confidenciales. El nivel de secretividad tiene todo tipo de razones, desde seguridad industrial y nacional, hasta opacidad. Pero también es cierto que existen presiones en todas direcciones, al igual que en la termodinámica. El sistema que permanece cerrado y quieto muere y el que se abre y desequilibra, puede caer en la entropía⁴. El gobierno abierto busca equilibrar los distintos sectores, permitiendo una mejor dinámica y apuntando al desarrollo sostenible.

⁴ Se habla de entropía social, ligeramente distinta a la entropía de Shannon, término más familiar a los comunicadores.

La tercera vertiente del gobierno en la era de las TICs digitales, es la evolución dentro de la “big data”, nombre en inglés que se utiliza para describir las bases de datos masivas y la aplicación de algoritmos sobre las mismas, en busca del gobierno inteligente, o Smart government, término inglés para definir la gestión de conocimiento gubernamental a través de datos. En esta vertiente, el manejo inteligente de los datos, utilizando inteligencia artificial y el aprendizaje automático, también conocido como machine learning, permite un gobierno efectivo, la mejor utilización de los recursos en tiempo real, como, por ejemplo, la medición de la contaminación y el desvío del tráfico para evitar congestión en Madrid o Múnich. Los parqueos inteligentes de Barcelona o los semáforos que regulan el tráfico en Salcajá. Este es un sistema que permite que los ciudadanos puedan desarrollarse en forma efectiva sin necesidad de soportes analógicos, como en Estonia o Singapur, pero también pueden ser reconocidos y se puede prospectar su conducta, como en China. En este caso, se verifica una evolución hacia la automatización ligada al Internet de las cosas.

Yuval Harari (2018), en sus 21 Notas para el Siglo XXI, argumenta que el cruce de la inteligencia artificial con la biotecnología puede conducir a la deshumanización del planeta; es decir, los robots ya no van a necesitar de los seres humanos para llevar a cabo las tareas de la civilización. Incluso, argumenta que los androides serían más efectivos en la toma de decisiones que el homo sapiens. Los humanoides tomarían el poder, en un

formato distinto a Terminator⁵, sin necesidad de violencia, en una evolución más parecida a la fábula de la rana en la olla de agua tibia.⁶

De todos los esfuerzos que se realizan en el campo del gobierno inteligente, el más notorio es el de Smart cities. En el año 2005 se celebró en Bilbao la II Cumbre Mundial de Autoridades Locales sobre la Sociedad de la Información, convocada por la ONU. De la misma emanó una declaración y un Plan de Acción; la Agenda Digital Local. A través de ellos, las autoridades locales se comprometían a compartir solidariamente el desarrollo digital con otras ciudades y regiones para avanzar en la consecución de municipios y ciudades inclusivas y la utilización de las TIC como herramientas para el desarrollo y se crea la Comisión sobre la Sociedad de la Información de la CGLU, Ciudades y Gobiernos Unidos⁷, presidida por la Ciudad de Bilbao. Esta comisión define ciudad inteligente de la siguiente forma:

⁵ Película de 1984, dirigida por James Cameron, que cuenta la historia de una guerra entre humanos y robots.

⁶ Se dice que, si se coloca una rana en un caldero de agua caliente, salta y escapa, pero si se la ubica en el mismo caldero, en agua fría, y se calienta el agua paulatinamente, se acostumbrará a la nueva temperatura, hasta que no pueda escapar y muera hervida.

⁷ Unión internacional de gobiernos locales.

“Las Ciudades Inteligentes deben ser consideradas sistemas de personas que interactúan y usan flujos de energía, materiales, servicios y financiación para catalizar el desarrollo económico sostenible, la resiliencia, y una alta calidad de vida; estos flujos e interacciones se hacen “inteligentes” mediante el uso estratégico de infraestructuras y servicios de TICs en un proceso de planificación urbana y gestión transparentes que responda a las necesidades sociales y económicas de la sociedad ". (UCLG, 2017)

De la definición anterior se infiere que las TICs brindan soporte para el desarrollo sostenible, pensado dentro de una planificación estratégica, prospectiva, transparente y participativa. También sitúan al ciudadano en un concepto humano y social que prioriza la persona y su bienestar. Entonces, la ciudad inteligente no se define con la instalación de semáforos coordinados o con la implementación del pago de impuestos, tasas y servicios en línea. Es una planificación a largo plazo, priorizando el bien común, basada en la tecnología de información y comunicación para facilitar los procesos.

Un concepto clave de la ciudad inteligente es la comunicación. Jorda, (2018). Su desarrollo económico, social y cultural se potencia a través de la comunicación. Y la tecnología sirve para el empoderamiento del ciudadano y para la efectividad del gobierno. Una ciudad inteligente es una ciudad que reúne las tres condiciones del desarrollo sostenible, desarrollo económico, desarrollo social y desarrollo medioambiental. Esto deviene en una ciudad segura, feliz y resiliente. Jorda, (2018) Universidad de Barcelona, (2018)

En el reporte de ciudades inteligentes de la comisión, se pueden encontrar datos de interés en cuanto al desarrollo global de la inteligencia en las ciudades. Este reporte se basa en una encuesta que se envía a autoridades locales y a expertos y consultores en la materia, como la autora de este trabajo. En el año 2017 se incluyeron 20 ciudades, en el año 2019 se incluirán 50 y sus conclusiones se darán a conocer a finales de este año.

Mientras tanto se pueden ver resultados parciales en la medida que se van recogiendo los cuestionarios.

En la siguiente figura se observa la distribución de la muestra del estudio de 2017

Cuadro 4. Distribución de ciudades encuestadas en el estudio 2017 del Comité de ciudades digitales e inteligentes.



Fuente reporte global de ciudades inteligentes.

De este reporte, se infieren los siguientes hallazgos.

- El 75% de las ciudades participantes disponen de una estrategia de especialización inteligente, y un 60% la han formalizado.
- Un 85% de las ciudades cuentan con programas de apoyo al emprendimiento y 55% con espacios específicos para la incubación de empresas emergentes.

- El 70% de las ciudades cuentan con parques científico-tecnológicos en su área metropolitana.
- Pese a la identificación de la trascendencia de la cualificación del capital humano, solo el 20% de las ciudades disponen de modelos combinados de formación profesional avanzado.
- El 75% de las ciudades participantes cuentan con programas específicos de aprendizaje permanente (especialmente enfocados hacia la tercera edad, el personal público y las personas desempleadas).
- El 75% de las ciudades disponen de vías formalizadas de colaboración entre ciudad y empresas locales.
- Las ciudades identifican como principales factores de atracción de inversiones el capital humano cualificado, la concentración de centros innovadores y el posicionamiento geográfico.
- Todas las ciudades disponen de una estrategia de posicionamiento (especialmente las orientadas al fomento del atractivo turístico).
- El 55% de las ciudades disponen de programas de atracción de talento, especialmente de personas jóvenes investigadoras y estudiantes de postgrado.
- Los programas de retención y retorno de talento se identifican como una prioridad que empieza a desarrollarse, por lo que solo el 25% de las ciudades cuentan disponen de este tipo de mecanismos.

2.3 Gobierno abierto y acceso a la información en Guatemala

2.3.1 Internet en Guatemala

En Guatemala, se sitúa el inicio de internet a principios de los 90. El Ing. Luis Furlán en un reportaje sobre los inicios de internet (2007), relata que, a principios de esa década, dos empresas locales ofrecían redes Geonet y Delphy. La Empresa Guatemalteca de Comunicaciones, (Guatel), ofrecía un servicio que se conocía como Mayapaq. La autora

de esta monografía utilizó los servicios de Mayapaq para enviar correo electrónico en el año 1992. En esa época, la negociación era difícil, pero para las empresas internacionales, la introducción del correo electrónico para sustituir el costo de Sita (satélite), o la telefonía internacional o sobrellevar los problemas del telex, abría la posibilidad de facilitar la información a costos mucho más convenientes y en tiempos más cortos.

En 1991 la Universidad del Valle comienza un proyecto de interconexión, que en aquel tiempo era vía telefónica, formando un consorcio junto a la Universidad de Costa Rica. Esta universidad posee también el primer dominio que se registra a nivel internacional para Guatemala, (uvg.com.gt). La UVG es hoy en día el registrador de nivel superior de Guatemala y su Gateway. Más adelante, junto al recién formado, Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, (Concyt), levantan una red científica, Mayanet, que comienza a dar servicios formalmente, en 1995.

“Esta red estaba conformada por la Universidad de San Carlos de Guatemala, Universidad Francisco Marroquín, Universidad Mariano Gálvez, Universidad Rafael Landívar y la Universidad del Valle de Guatemala. También se enlazarían al Instituto de Nutrición de Centro América y Panamá (INCAP), al Instituto Centro Americano de Investigación y Tecnología Industrial (ICAITI) y al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONCYT). A su vez, esta red local estaría conectada, a través de un enlace satelital, a la InterNet”. (Furlan, 2007)

En paralelo, comienzan esfuerzos privados por levantar lo que se conoce como (ISP), Internet Service Provider. Antes de 1997, todos los enlaces satelitales tenían que pasar por Guatel, bajo la ley de comunicaciones vigente. La primera empresa en ofrecer servicios de internet fue Cybernet, en 1994. Después se incorporaron otras, ofreciendo servicios de conexión sobre líneas telefónicas de Guatel, con precios bastante elevados, lo que hacía que estos servicios fueran casi confinados a las grandes empresas. Al poco

tiempo, surgen otros ISPs, como Tikalnet o Infovía; pero el gran cambio se verifica cuando en el año 1998 se privatiza Guatel. A partir de la apertura del mercado, empresas como Telmex y Telefónica, compiten con los ISPs existentes. Telefónica compra Infovía y años más tarde, Millicom compra Cybernet.

Alrededor del año 2000, las empresas de telefonía privada apuestan a las líneas celulares y a la introducción de nuevas tecnologías de enlace de internet de banda ancha como ADSL e ISDN, al igual que se consolidan en los servicios de cable para bajar costos y subir velocidad, entrando, no solo a los hogares, sino que también a las empresas y permitiendo el acceso a servicios complementarios en tiempo real como el VOIP, voice over IP, por sus siglas en inglés. que a su vez abrió las posibilidades de nuevas actividades como Call Centers y Data centers, que hoy brindan miles de empleos.

Por otra parte, internet no es solo tecnología, sino el contenido que intercambia. En 1996, Prensa Libre lanza su sitio web (prensalibre.com) y las empresas se plantean la necesidad de tener presencia en el mundo virtual. Comienzan a surgir prestadores de servicios, como cafés internet, que permitían a las familias de emigrados mantenerse unidas a través del chat, ya que la telefonía seguía siendo cara. En el año 2007, el Dr. Sheel presenta un reporte sobre la brecha digital en Guatemala y señala que 10 años después de la introducción de los servicios de internet en el país, todavía existía un uso muy bajo del mismo, sobre todo a nivel de PYMES y de usuarios personales y que la infraestructura era insuficiente. En el año 2012, en el Informe regional sobre economía del conocimiento en Centroamérica, (Lucki, et al) se señala que uno de los graves problemas para desarrollar actividades basadas en conocimiento era la falta de infraestructura adecuada en todo el país y los altos costos de interconexión de banda ancha.

En 2019, se verifica un panorama bastante similar. Solo 33% de la población tiene acceso a internet de banda ancha domiciliar, pero el índice de teledensidad sigue arriba del 1.10 y el internet de consumo, vía celular es el más usado. Este es un dato importante, ya que según hostingfacts.com (2019) si bien, 55.9% del tráfico mundial se realiza vía móvil,

el porcentaje de tiempo y relación en este medio es 40.1%. De modo que el uso de la computadora es más importante para realizar transacciones, trabajos o acciones de largo plazo. En Guatemala el uso más generalizado es vía móvil. Internetworldstats.com (2019) reporta que a diciembre 2016 habían 4.4 millones de usuarios domiciliarios, mientras que Facebook reportaba a esa fecha 6 millones de usuarios con 95% de accesos vía teléfono. Es decir, los usuarios de Facebook y servicios vía teléfono como Whatsapp o Instagram superan ampliamente a los usuarios intensivos o de trabajo.

2.4 Gobierno electrónico en Guatemala

En el año 2007 el Dr. Schell escribía en su reporte de Brecha digital de Guatemala con respecto a gobierno electrónico que

“No se observa una política pública congruente, enfocada al uso de las TICs para el desarrollo económico y social del país. La adopción de las TICs en este sector gubernamental es baja (menos del 3% de los servicios están automatizados y es bajo el acceso al servicio de Internet), por lo que el Estado no está listo (e-government readiness) para dar e-servicios en forma masiva, efectiva y sostenible. Existen muy pocos e-servicios al ciudadano, que puedan cerrar el ciclo de transacción con el cliente en forma completa.

Por el otro lado, todavía existe una amplia brecha en la cantidad de empresas que usan Internet para interactuar con autoridades públicas, dado que no están capacitadas, ni cuentan con procesos compatibles ni óptimos.

Existe un plan de e-gobierno que está completo y bien conceptualizado, sin embargo, se requieren construir las condiciones estructurales y políticas para elevar su prioridad y sus recursos hacia un plan de estado para que tenga un efecto abarcante, dinámico y sostenible para todos los sectores del país”. (2007).

Aquí se refleja que, existían implementaciones de servicios basados en informática y se podría considerar que a partir del año 1996 se contaba con iniciativas

de gobierno electrónico plenamente identificadas y planeadas como tales, como el SIAG SAF o el intento de introducir sistemas informáticos unificados con el CIDUNEA 8. Pero no consolidadas correctamente.

Igualmente, en esa época, las dependencias públicas comienzan su virtualización. Según el registrador de dominios de Guatemala, el dominio del Banco de Guatemala, (banguat.gob.gt), se registró el 25 de noviembre de 1996 y el de la Superintendencia de Administración Tributaria (sat.gob.gt), el 25 de septiembre de 1998. A partir de la Comisión Presidencial para la reforma del Estado, COPRE, durante el gobierno de Portillo, en el año 2002, se plantea una política de modernización contemplando el uso de medios interactivos que se expresan como eje de gobierno electrónico, siguiendo los acuerdos adquiridos durante los distintos encuentros internacionales, comenzando en Ginebra y terminando en Túnez.

Durante la Conferencia de Túnez del año 2005, se firma el convenio del mismo nombre, para fortalecer la sociedad de la información. Esta política se explicita en el acuerdo 346-2004, del gobierno de Berger, que reforma el 24-2002 que dio vida a la Comisión, y, que asigna, además de las tareas de modernización que le estaban establecidas previamente, otras, que ponían el acento en la descentralización, el acercamiento al territorio y el uso de gobierno electrónico.

⁸ El CIDUNEA fue un intento de introducir un sistema informático aduanal a nivel regional, siguiendo el sistema europeo.

En el artículo 5 del decreto ley se establece un área específica de gobierno electrónico. En el año 2005, la COPRE reporta los avances del país a la ONU y señala que desde el año 1985 habían comenzado las implementaciones cibernéticas o informáticas. Citan en el campo del e-gobierno, actividades tales como, el pago de impuestos a través de BancaSAT, el Sistema de administración financiera, el Sistema de administración territorial, el Sistema de inversión pública, Guatecompras, la Ventanilla única de exportaciones, la modernización del Registro Mercantil y la emisión de pasaportes y licencias de conducir en forma automatizada. Estos se registran como avances de la interactividad en la administración pública. La COPRE menciona en el reporte, como uno de los mayores logros en este campo, el haber adaptado de otros países de América Latina como Brasil, México, Chile y Panamá, el sistema de información de contrataciones y adquisiciones del Estado, localmente denominado Guatecompras. Este fue creado mediante Acuerdo Ministerial Numeró 386-2003 del 17 de septiembre de 2003 y se veía en ese momento, como un paso fundamental para la transparencia en las adquisiciones estatales.

A partir de esas acciones se plantean líneas de trabajo a futuro para la implementación del gobierno electrónico; siendo estas: mejorar los servicios públicos, reducir la brecha digital, apoyar la planeación estratégica pública y vincular la tecnología al desarrollo. La Comisión prospecta sus áreas de trabajo en la formación del Cluster de Tecnología, del cual la autora fue Presidenta y Vice Presidenta, en el programa de apoyo al CONCYT, en el desarrollo de programas de educación en tecnología, en el diagnóstico de telecomunicaciones del estado, en propuestas de legislación en e-desarrollo, proyecto de tecnología para educar y Guatemala en la sociedad de la información.

Desde principios de siglo, como se ha mencionado previamente, la noción de aplicación de tecnología de información y comunicación al estado ha evolucionado. Los servicios se han multiplicado a distinto ritmo. Algunos se actualizan en forma constante. Un ejemplo es la Ventanilla única para la exportación. VUPE. Otro ejemplo; las

modalidades de pago de impuestos en línea a través de BancaSAT y, más adelante, el lanzamiento de DeclaraGuate. El portal de la SAT brinda todo tipo de información y permite realizar transacciones a través de la sucursal virtual. Este es un ejemplo de cómo el estado facilita mejores servicios, y controla sus operaciones, y las del contribuyente, cruzando datos de facturación electrónica con declaraciones fiscales o estableciendo volúmenes de venta contra declaraciones de importación. Sin embargo, existen barreras legales y de otro tipo para su correcta implementación. Se debe señalar que la disponibilidad de la información no implica su uso correcto, ni la existencia de un marco legal impulsa su aplicabilidad. Por otro lado, el Ranking de ejecución municipal lleva elementos de gobierno electrónico y abierto que afectan la cuentadancia.

Es reconocido que, se ha mejorado el Registro de las Personas (RENAP), a partir de la Ley de creación del RENAP. Aun cuando el sistema tiene falencias que se deben a manejos poco claros de sus procesos y operativas, cientos de miles de residentes y ciudadanos tienen una identidad legal y gozan de seguridad de su estatus civil. Incluso se evitan problemas de carácter mercantil o penal, ya que a través del portal web del Registro se puede consultar la veracidad de los datos de una persona portando un Documento Personal de Identidad, DPI, con lo que se han terminado malas prácticas del pasado, cuando las cartillas de la cédula de vecindad estaban a cargo de las municipalidades. En ese entonces se podían duplicar y triplicar personas, en un mismo municipio, o bien, un mismo individuo, podía avecindarse en múltiples localidades con distintos fines no lícitos.

Se podría seguir enumerando otras ventajas de los servicios de gobierno electrónico hacia el ciudadano, pero para efectos de este trabajo, se pasará a otro elemento importante de la transformación hacia gobierno abierto.

2.5 Ley de acceso a la información en Guatemala

Se citó previamente el Compromiso de Túnez del año 2005. En este documento, los países signatarios, entre ellos, Guatemala, aceptan que el uso de las TICs y sobre todo el internet es un derecho humano universal que debe servir para impulsar el cambio, basado en el libre acceso a la información y el cierre de la brecha digital. Favoreciendo en especial a las mujeres y a los jóvenes y que, más allá de las capacidades técnicas, es imperativo fomentar el desarrollo de las capacidades humanas.

A nivel latinoamericano, también surgen iniciativas locales y continentales abonando a la idea que la digitalización debe traer transparencia y gobernanza. Dentro de este movimiento mundial y continental se aprueba en Guatemala el Decreto Ley del Congreso de la República, 57-2008, conocido como Ley de acceso a la información pública.

La información pública es un derecho humano reconocido por las Naciones Unidas como derecho fundamental y es uno de los pilares de una sociedad democrática. A partir de la Revolución francesa, en 1789, se reconoce que el público tiene el derecho de saber y tener acceso a la cosa pública. De la misma manera, dentro de esos derechos se reconoce que el ser humano tiene el derecho a opinar y emitir su pensamiento. Esta idea está expresada en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948 y en el artículo 13 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos de 1969. También se expresa en el art. 4 de la Declaración Americana de los Derechos Civiles y Políticos, así como la Declaración de Principios por la Libertad de Expresión de la Organización de Estados Americanos. Todo esto signado por el estado guatemalteco reconociendo que es obligación del estado proteger esos derechos. En la Constitución Política de Guatemala en los artículos 29, 30 y 31 se expresa este tema de la siguiente manera.

Artículo 29.- Libre acceso a tribunales y dependencias del Estado. Toda persona tiene libre acceso a los tribunales, dependencias y oficinas del Estado, para ejercer sus acciones y hacer valer sus derechos de conformidad con la ley.

Los extranjeros únicamente podrán acudir a la vía diplomática en caso de denegación de justicia.

No se califica como tal, el solo hecho de que el fallo sea contrario a sus intereses y en todo caso, deben haberse agotado los recursos legales que establecen las leyes guatemaltecas.

Artículo 30.- Publicidad de los actos administrativos. Todos los actos de la administración son públicos. Los interesados tienen derecho a obtener, en cualquier tiempo, informes, copias, reproducciones y certificaciones que soliciten y la exhibición de los expedientes que deseen consultar, salvo que se trate de asuntos militares o diplomáticos de seguridad nacional, o de datos suministrados por particulares bajo garantía de confidencia.

Artículo 31.- Acceso a archivos y registros estatales. Toda persona tiene el derecho de conocer lo que de ella conste en archivos, fichas o cualquier otra forma de registros estatales, y la finalidad a que se dedica esta información, así como a corrección, rectificación y actualización. Quedan prohibidos los registros y archivos de filiación política, excepto los propios de las autoridades electorales y de los partidos políticos.

En su tesis sobre información pública, González Germana opina que:

“La transparencia no es un elemento que proviene de la voluntad del poder público, sino se ha convertido en una exigencia por parte de los ciudadanos interesados en ejercer su derecho contralor sobre el uso de los recursos que proveen al Estado. Asimismo, esta acción de querer transparentar las

acciones públicas coopera a legitimar la administración, así como a la existencia de mecanismos de rigor y de eficacia en la acción administrativa. Por lo tanto, el principio más importante de la información pública es más que todo el principio de publicidad, ya que su objetivo principal es velar para que todos los ciudadanos del Estado de Guatemala tengan un libre acceso a los actos y resoluciones emitidas por instituciones del Estado y con ello consolidar aún más la juridicidad y legalidad del actuar estatal”. (González German, 2014)

La ley de Acceso a la información establece en su artículo 1. Como objeto de la ley

1. Garantizar a toda persona interesada, sin discriminación alguna, el derecho a solicitar y a tener acceso a la información pública en posesión de las autoridades y sujetos obligados por la presente ley;
2. Garantizar a toda persona individual el derecho a conocer y proteger los datos personales de lo que de ella conste en archivos estatales, así como de las actualizaciones de los mismos;
3. Garantizar la transparencia de la administración pública y de los sujetos obligados y el derecho de toda persona a tener acceso libre a la información pública;
4. Establecer como obligatorio el principio de máxima publicidad y transparencia en la administración pública y para los sujetos obligados en la presente ley;
5. Establecer, a manera de excepción y de manera limitativa, los supuestos en que se restrinja el acceso a la información pública;
6. Favorecer por el Estado la rendición de cuentas a los gobernados, de manera que puedan auditar el desempeño de la administración pública;
7. Garantizar que toda persona tenga acceso a los actos de la administración pública.

Esto implica un objetivo de gobierno abierto. No se trata de establecer solamente una herramienta de transparencia, sino de favorecer el acceso de los ciudadanos al quehacer público bajo una norma clara y obligatoria, sin poner en peligro la integridad de los ciudadanos o de los funcionarios públicos. En este caso, se habla del ciudadano auditando la eficiencia del estado y el manejo de sus recursos.

Son sus principios

ARTÍCULO 3. Principios.

Esta ley se basa en los principios de:

- 1) Máxima publicidad;
- 2) Transparencia en el manejo y ejecución de los recursos públicos y actos de la administración pública;
- 3) Gratuidad en el acceso a la información pública;
- 4) Sencillez y celeridad de procedimiento.

Esto viene atado a otra de las bases del gobierno abierto; gobernanza y transparencia. Apoyada en la facilidad para que todos y todas puedan entender el funcionamiento del estado. Igualmente, elimina barreras de acceso a los ciudadanos, al impedir que, en forma de cobro o erogación pecuniaria, se limite el acceso a la información a aquellas personas con capacidad adquisitiva limitada, o que se pongan excusas de no presentación de la información por los costos en que se pueda incurrir.

ARTÍCULO 6. Sujetos obligados.

Es toda persona individual o jurídica, pública o privada, nacional o internacional de cualquier naturaleza, institución o entidad del Estado, organismo, órgano, entidad,

dependencia, institución y cualquier otro que maneje, administre o ejecute recursos públicos, bienes del Estado, o actos de la administración pública en general, que está obligado a proporcionar la información pública que se le solicite, dentro de los que se incluye el siguiente listado, que es enunciativo y no limitativo:

1. Organismo Ejecutivo, todas sus dependencias, entidades centralizadas, descentralizadas y autónomas;

2. Organismo Legislativo y todas las dependencias que lo integran;

3. Organismo Judicial y todas las dependencias que lo integran;

4. Todas las entidades centralizadas, descentralizadas y autónomas;

5. Corte de Constitucionalidad;

6. Tribunal Supremo Electoral;

7. Contraloría General de Cuentas;

Ministerio Público;

9. Procuraduría General de la Nación;

10. Procurador de los Derechos Humanos;

11. Instituto de la Defensa Pública Penal;

12. Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala;

13. Registro Nacional de las Personas;

14. Instituto de Fomento Municipal;

15. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social;

16. Instituto de Previsión Militar;

17. Gobernaciones Departamentales;

18. Municipalidades;

19. Consejos de Desarrollo Urbano y Rural;

20. Banco de Guatemala;

21. Junta Monetaria;

22. Superintendencia de Bancos;

23. Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala, federaciones y asociaciones deportivas nacionales y departamentales que la integran;

24. Comité Olímpico Guatemalteco;

25. Universidad de San Carlos de Guatemala;

26. Superintendencia de Administración Tributaria;

27. Superintendencia de Telecomunicaciones;

28. Empresas del Estado y las entidades privadas que ejerzan funciones públicas;

29. Organizaciones No Gubernamentales, fundaciones y asociaciones que reciban, administren o ejecuten fondos públicos;

30. Todas las entidades de cualquier naturaleza que tengan como fuente de ingresos, ya sea total o parcialmente, recursos, subsidios o aportes del Estado;

31. Las empresas privadas a quienes se les haya otorgado mediante permiso, licencia, concesión o cualquier otra forma

contractual la explotación de un bien del Estado;

32. Organismos y entidades públicas o privadas internacionales que reciban, manejen o administren fondos o recursos públicos;

33. Los fideicomisarios y fideicomitentes de los fideicomisos que se constituyan o administren con fondos públicos o provenientes de préstamos, convenios o tratados internacionales suscritos por la República de Guatemala;

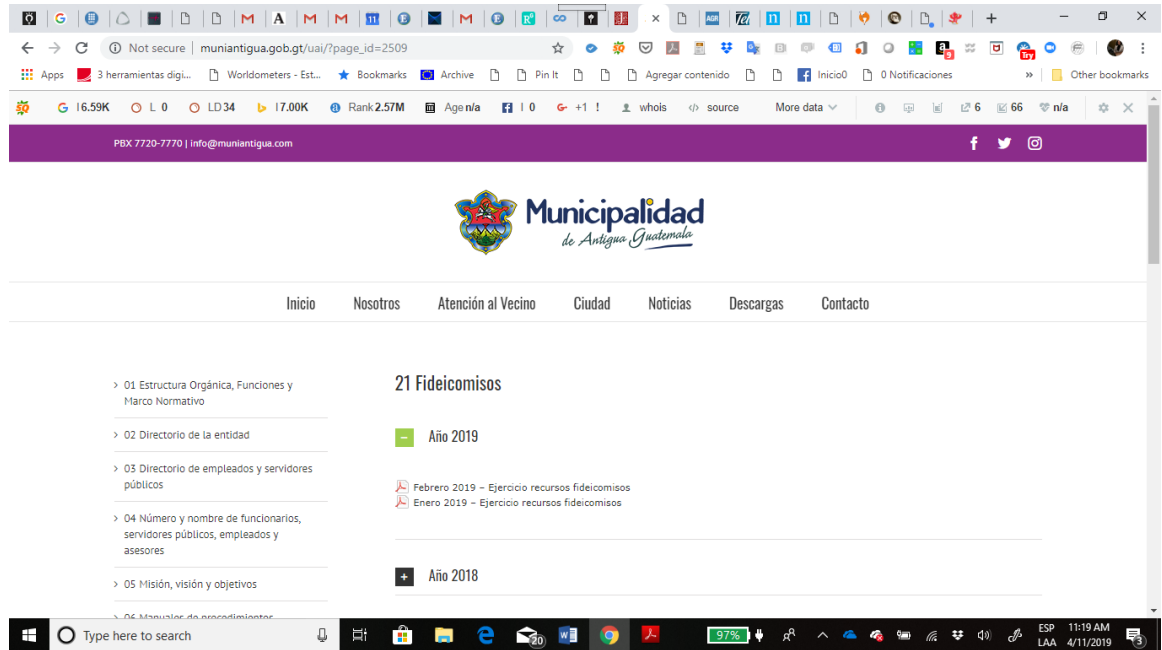
34. Las personas individuales o jurídicas de cualquier naturaleza que reciban, manejen o administren fondos o recursos públicos

por cualquier concepto, incluyendo los denominados fondos privativos o similares;

35. Comités, patronatos, asociaciones autorizadas por la ley para la recaudación y manejo de fondos para fines públicos y de beneficio social, que perciban aportes o donaciones del Estado.

De acuerdo con el artículo anterior toda entidad pública o privada, no importando su naturaleza, siempre que maneje recursos públicos; no importando la forma en que los reciba, debe proporcionar en forma continua y transparente, toda la información que se le requiera. Incluso, como rezan otros artículos, la información debe presentarse de oficio y con una actualización menor a 30 días. La ley manda publicar en forma continua a través de medios electrónicos y analógicos, sin requerimiento previo. Y dentro del mismo cuerpo de la ley aclara cuál es la información restringida y cuál se prohíbe para difusión general.

Cuadro 5. Ejemplo de formato de información pública de oficio



Fuente: Sitio web de la Municipalidad de Antigua.

ARTÍCULO 23. Información reservada.

Para los efectos de esta ley se considera información reservada la siguiente:

1. La información relacionada con asuntos militares clasificados como de seguridad nacional;

2. La información relacionada a asuntos diplomáticos, clasificados como de seguridad nacional;

3. La información relacionada con la propiedad intelectual, propiedad industrial, patentes o marcas en poder de las autoridades; se estará a lo dispuesto por los convenios o tratados internacionales ratificados por la República de Guatemala y demás leyes de la materia;

4. Cuando la información que se difunda pueda causar un serio perjuicio o daño a las actividades de investigación, prevención o persecución de los delitos, la relacionada a los procesos de inteligencia del Estado o a la impartición de justicia;

5. Los expedientes judiciales en tanto no hayan causado ejecutoria, de conformidad con las leyes especiales;

6. La información cuya difusión antes de adoptarse la medida, decisión o resolución de que se trate pueda dañar la estabilidad económica, financiera o monetaria del país, así como aquella que guarde relación con aspectos de vigilancia e inspección por parte de la Superintendencia de Bancos;

7. La información definida como reservada en la Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia;

8. Los análisis proporcionados al Presidente de la República orientados a proveer la defensa y la seguridad de la nación así como la conservación del orden público. El derecho a acceder a la información pública en que se hubiese basado el análisis podrá ejercerse ante los órganos o entidades que la tengan en su poder;

9. La que sea determinada como reservada por efecto de otra ley.

Por otra parte, esta ley también establece los derechos y límites de habeas data, de modo que no se abuse de la información personal, ni se expongan datos personales

sensibles de las personas, como su condición de salud, su ideología política, etc. A menos que exista previo, expreso y fundado consentimiento.

Cuadro 6. Países de América Latina con leyes de acceso a la información en el año 2019.



Fuente: Informe del Procurador de los Derechos Humanos 2019.

Han pasado 11 años desde la promulgación de la ley y la Secretaría de Acceso a la Información de la Procuraduría de los Derechos Humanos, (SECAI), encargada por la LAIP de dar seguimiento al cumplimiento del derecho humano de acceso a la información, indica en su último reporte que

“La LAIP no contempla la promulgación de un reglamento para su entrada en vigencia, por lo que es a la vez una ley reglamentaria. Sin embargo, en los últimos años se han desarrollado disposiciones para mejorar el acceso a la información pública, en particular aquella relacionada con la publicidad de la ejecución presupuestaria y del gasto público, a través de la emisión de normas presupuestarias que obligan a los sujetos obligados a privilegiar la publicidad de información en medios electrónicos de acceso público. En forma complementaria se han desarrollado herramientas de gobierno electrónico con el objeto de mejorar la transparencia de las compras y contrataciones de obras públicas, la ejecución presupuestaria, y otras en desarrollo que aún no son de acceso público, como es el caso de Guatenóminas. El Gobierno avanza en esta línea poniendo en la agenda pública la necesidad de pasar a un estadio más ambicioso: el gobierno abierto y la política de datos abiertos, ambos todavía en un desarrollo muy primario.” (SECAI, 2019)

Resaltan, entre otros datos importantes del informe, que las limitaciones técnicas no son excusa para la falta de implementación de la Ley. De hecho, en estos años se ha avanzado en forma considerable. Incluso las Municipalidades, que tradicionalmente han sido renuentes a la presentación pública de sus datos, cuentan mayoritariamente con sitios web, con fan Pages en Facebook o con usuarios de Twitter, y que cumplen con la regulación que exige la existencia de unidades de información. En el reporte de la Secretaría se informa que las instituciones públicas han avanzado firmemente en el camino de la implementación de la ley.

Dice el reporte;

“Durante 2019 se registra el mayor número de informes remitidos, 951 sujetos obligados presentaron su informe en la fecha que contempla la Ley. Con esto se superaron los 892 informes de 2016 y los 872 de 2017.”

Según el registro de la Secretaría de Acceso a la Información Pública (SECAI), dependencia de la Procuraduría de los Derechos Humanos, las entidades que pertenecen al sector público son las que muestran mayor cumplimiento de sus obligaciones y registran un 88% de observancia. En este reporte se incluye al Organismo Legislativo y al Judicial, así como al Ejecutivo.

Por otra parte, los Consejos de Desarrollo son los más incumplidos. De estos, no presentaron informe el 83% de los sujetos obligados.

En el sector no público el incumplimiento es del 58%. Se cita como dato relevante que una tercera parte de las Organizaciones No Gubernamentales (ONG) que reciben fondos del Estado, no entregaron el referido informe. Las personas individuales y jurídicas que poseen licencias de explotación minera también deben informar, pero mantienen una alta tasa de incumplimiento. Ciento treinta y dos sujetos obligados no entregaron el documento.

A pesar del reporte positivo de la SECAI, al verificar tanto in situ, como a través de los portales electrónicos de algunos municipios, todavía se advierte que existen deficiencias o parcialidad en la publicación de datos obligatorios de oficio.

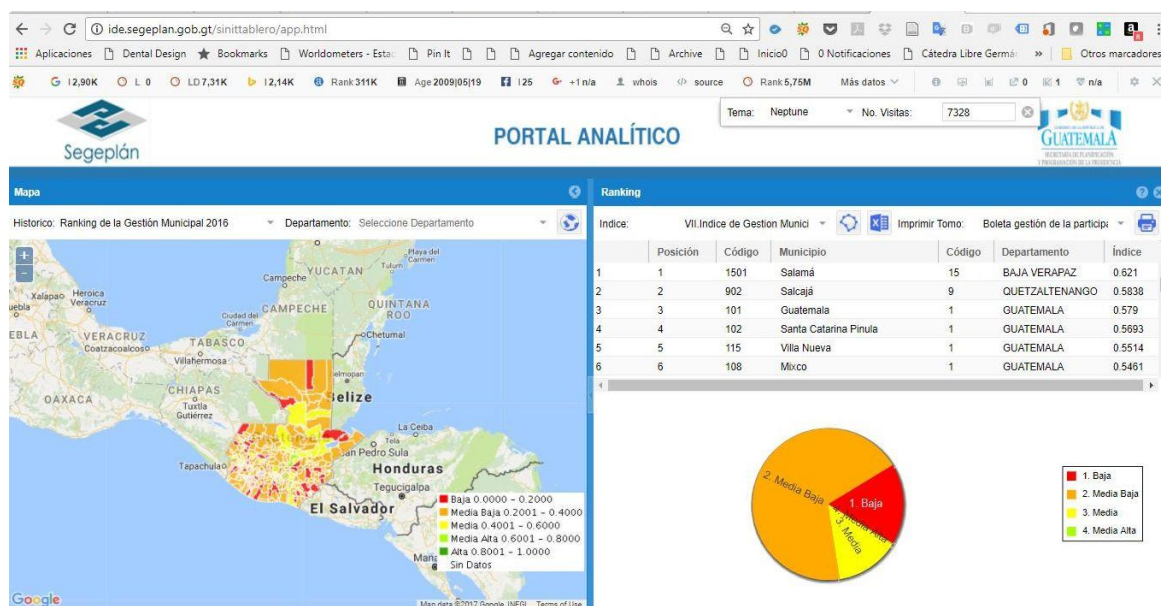
Reporta la SECAI que en “Transparencia municipal en publicación de información sobre la ejecución del gasto público. En relación a la supervisión de portales municipales a nivel nacional, referente solo a los numerales 4, 7, 8, 12, 16, 18, 20 y 22 los cuales se refieren a remuneraciones, presupuesto, modificaciones y transferencias presupuestarias, ejecución presupuestaria, viajes nacionales y viajes internacionales, contratos, licencias y concesiones, obras en ejecución o ejecutadas, cotizaciones, licitaciones y compras directas, los resultados son:

- 4 municipalidades alcanzaron un nivel de cumplimiento aceptable en el rango de 85 a 100% en el nivel de cumplimiento.
- 22 comunas alcanzaron un cumplimiento en el rango de 60 a 85 por ciento.
- 70 municipalidades tienen un rango de cumplimiento entre 30 a 60 por ciento.
- 244 municipalidades tienen un cumplimiento menor al 30 por ciento, y entre ellas hay 31 no cuentan con un portal electrónico.” (SECAI, 2019)

En resumen, 72% de las municipalidades no cumplen con los requisitos mínimos. Tres cuartas partes de las autoridades locales no cumplen con los requerimientos de ley. Al cotejar con el ranking municipal, publicado por la Secretaría General de Planificación, (SEGEPLAN) y el Ministerio de Finanzas, (MINFIN), se observa que el fenómeno no afecta a los municipios más pequeños o alejados de la región central, que se supondrían sin acceso a la tecnología, sino que son los municipios centrales los que incumplen o que cumplen parcialmente y que la única municipalidad que sobrepasa el 60% de los indicadores del ranking⁹ es Salamá, Baja Verapaz. SEGEPLAN, (2018)

⁹ Nombre oficial del listado categorizado de municipalidades, publicado para medir el nivel de ejecución y transparencia de las municipalidades.

Cuadro 7 Portal analítico del comportamiento de las municipalidades



Fuente: sitio web de Segeplan.

También se publican los resultados de actividades de validación de la aplicación de la LAIP. Se hicieron pruebas de cumplimiento de tiempo y forma de respuesta a las solicitudes de información requerida vía correo electrónico. La Ley de acceso a la información indica taxativamente que la respuesta a tales averiguaciones no puede extenderse en el tiempo más allá de los quince días. Se encontró que, de las 336 municipalidades examinadas, solo 190 respondieron.

Abajo se tabulan otras entidades que no contestan correos

Tabla 3 Entidades que no contestan correos sobre información pública

1	CONSEJO NACIONAL PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD
2	UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
3	COMITÉ PERMANENTE DE EXPOSICIONES
4	INSTITUTO DE FOMENTO MUNICIPAL
5	INSTITUTO NACIONAL DE COMERCIALIZACIÓN AGRÍCOLA -INDECA-
6	CENTRO DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL PARA LA PRE-INVERSIÓN AGRÍCOLA
7	COORDINADORA NACIONAL PARA LA REDUCCIÓN DE DESASTRES
8	PARQUE ZOOLOGICO NACIONAL LA AURORA Y/O PARQUE ZOOLOGICO LA AURORA, ZOOLOGICO LA AURORA
9	INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL

Fuente; Supervisión sobre ejercicio del derecho a entidades autónomas y descentralizadas.

SECAI-PDH Julio-2018.

Y a esto se suma el Instituto de Migración, creado recientemente, cuyo ejemplo se puede ver en forma separada.

Así como, hay instituciones que no cumplen, otras entidades responden de acuerdo con la ley y son las siguientes.

Tabla 4 Entidades que respondieron de manera inmediata.

No.	Nombre del sujeto obligado	Fecha de solicitud	Fecha de respuesta y entrega	Días
1	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	06 de julio	06 de julio	0
2	TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL	06 de julio	09 de julio	1
3	CONFEDERACIÓN DEPORTIVA AUTÓNOMA DE GUATEMALA	06 de julio	09 de julio	1
4	INSTITUTO DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA AGRÍCOLA	06 de julio	09 de julio	1
5	INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	06 de julio	09 de julio	1
6	AGENCIA NACIONAL DE ALIANZAS PARA EL DESARROLLO DE INFRAESTRUCTURA ECONÓMICA	06 de julio	09 de julio	1
7	ORGANISMO JUDICIAL	06 de julio	09 de julio	1
8	SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE GUATEMALA	06 de julio	09 de julio	1

Fuente: Supervisión sobre ejercicio del derecho a entidades autónomas y descentralizadas. SECAI-PDH Julio-2018.

Solo la mitad de las gobernaciones contestaron los requerimientos.

Se puede afirmar que hay camino por recorrer, sin embargo, hay que anotar que se ha avanzado positivamente en el sendero de brindar información a la ciudadanía. Se desprende del informe, que no solo se brinda más información de oficio por parte de las instituciones públicas y no públicas que usan recursos del estado, sino que, además, el público, los ciudadanos, se han empoderado y son más activos en la búsqueda de dicha información. En seis años se han cuadruplicado los pedidos y las respuestas.

En el año 2017, (Lucki.P) se realizaron pruebas de comunicación con la Municipalidad de Chiquimula, pidiendo información pública, sobre mediciones de tránsito y reglamento de construcción, para completar un trabajo sobre ordenamiento territorial. La respuesta llegó después de 10 días. Respondieron que solo se brindaba información a

quienes se presentaran personalmente a la Municipalidad. Cuando se les recordó que eso contraviene la LAIP, afirmaron que siguen las órdenes del alcalde.

Tabla 5 Datos comparativos respecto del comportamiento de solicitudes de acceso a la información durante los años 2012-2018

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Total de solicitudes atendidas	21,944	30,055	35,861	44,966	62,830	69,874	79,473
Total de resoluciones positivas	19,308	26,915	32,347	40,472	56,975	63,544	71,090
Total de resoluciones negativas	1,472	1628	2,126	2,843	3,488	3,769	4,918
Tiempo promedio de respuesta	5 días	3 días	5 días	4 días	6 días	6 días	6 días
Sujetos obligados que indicaron no haber recibido solicitudes	83	318	111	360	403	347	385
Recursos de Revisión	117	126	90	87	188	197	270

Fuente; Informe de respuesta de recibidos por sujetos obligados 2012 - 2016, incluyendo informes recibidos extemporáneamente entre el 2012 y el 2015. El tiempo de respuesta es reportado por los sujetos obligados para cada solicitud y se realiza un promedio simple.

2.6. Compromisos de Gobierno abierto de Guatemala

2.6.1 Los compromisos internacionales y regionales

El movimiento general hacia gobierno abierto está ligado a un fenómeno político y sociológico, apoyado en el desarrollo y aplicación de tecnología.

Abba Eban, autor de aquella famosa frase, “Los hombres y las naciones se comportan con sabiduría cuando han agotado todas las demás opciones.”, y quien fuera el primer embajador de Israel ante las Naciones Unidas, afirmaba que, en el siglo XX, existían dos tipos de diplomacia y para el caso, de política; la “diplomacia abierta” que se

expresaba en los medios de prensa y los mítines políticos, y la “diplomacia cerrada”, que se negociaba en grupos cerrados de poder y, que finalmente era la que prevalecía.¹⁰

Por otra parte, en ambientes de comunicación digital se dice que las redes sociales, apoyadas en la comunicación móvil y el hardware omnipresente, y el modelo de marketing 3.0 postulado por Kottler (2017), llevan a entender que, en este siglo, las tendencias prevalecientes son los que se reflejan en la “Glass Box”.

La caja de cristal, o glass box, es un concepto de On line Reputation Management, ORM, por sus siglas en inglés, o gestión de la reputación en línea, como también se le conoce en español. La idea detrás de este concepto es que la secretividad es cada día más difícil de mantener. Esto se verifica tanto hacia dentro, como hacia fuera de las instituciones. El fenómeno glass box describe la incapacidad de ocultar información o hechos relevantes de nuestra política empresarial al cliente interno u externo. El público, finalmente, se entera a través de las redes, ya sea por comentarios o en forma invasiva, por videos e imágenes virales. Se postula que los roles de la comunicación han cambiado, tanto para las empresas, como para las personas y, que, en esta civilización del tiempo real y de las fake news, lo más importante es quién y cómo facilita la influencia para entender o traducir los datos. Si para McLuhan (1964), el medio es el mensaje, para las redes digitales, el mediador viraliza el mensaje. El mediador es el mensaje.

¹⁰ Son denominaciones de un tipo de política.

Por eso, el tema gobierno abierto se entiende como un desarrollo propio de esta nueva modalidad de vida pública. La caja de cristal se aplica a las empresas, a las instituciones públicas y a las personas. Es tan cierto en Nueva York, como en Agua Blanca, Alta Verapaz.

Todo esto es un proceso y todavía existen espacios opacos, sobre todo cuando se tratan temas sensibles de propiedad intelectual, patentes de invención, feudos empresariales y chismes locales.

En enero de 2009, Barak Obama, siendo presidente de los Estados Unidos de América, envió un memorándum a todos los directores y jefes de departamento de su administración, denominado “Transparency and Open Government, MEMORANDUM FOR THE HEADS OF EXECUTIVE DEPARTMENTS AND AGENCIES” que traducido al castellano se lee, “Transparencia y gobierno abierto, memorándum para los jefes de los departamentos ejecutivos y agencias de gobierno”, indicando que todo gobierno democrático debe ser abierto y para eso se necesita reforzar la transparencia, la participación ciudadana y la colaboración y, que las TICS son el instrumento para llegar a ese objetivo. Esto dio pie a una directiva gubernamental que ha sido modelo de otros desarrollos similares. Un punto para resaltar, aunque no se incluya en la temática de esta monografía, es que el gobierno de Obama defendió, a pesar de las presiones, la política de neutralidad de la red, que es base de la independencia del uso y la expresión a través de la internet. Obama no estaba solo. A nivel continental existen varias iniciativas de las cuales Guatemala es signataria.

Cuando se habla de la Cumbre de las Américas, desde la primera reunión en Miami en 1994, surgen temas como el Área de Libre Comercio de las Américas, (ALCA) y las vías para mejorar la comunicación entre los líderes de Iberoamérica. Sin embargo, no es menos importante señalar, que desde la primera cumbre se establece en la Declaración de principios y Plan de acción, como una de las iniciativas que los 34 países participantes se comprometen a promover es el gobierno electrónico y abierto. El Comité Tripartito,

formado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la Organización de los Estados Americanos (OEA) y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) de las Naciones Unidas, hizo propuestas en ese sentido, que llevan a una declaración sobre conectividad en la Cumbre de Quebec de 2001. A partir de la Cumbre en Mar del Plata, del año 2005, se crea la “Red Gealc, Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe,

“que también ha recibido el apoyo del Centro de Investigaciones para el Desarrollo Internacional (IDRC) y de la Agencia Canadiense de Desarrollo Internacional (CIDA-ACDI), y tiene como países observadores a los tres miembros europeos de la Secretaría General Iberoamericana (Andorra, España y Portugal)”. (GEALC, 2019)

Esta red también trabaja con otros comités permanentes de las Naciones Unidas y la OCDE, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.

Son muchas las declaraciones y compromisos adquiridos en las distintas asambleas de representantes de los distintos países del continente coincidiendo sobre el tema; por ejemplo; la Declaración de Santo Domingo - Año 2006, Declaración de Montevideo - Año 2009, Declaración de San José - Año 2012, Declaración de Montevideo - Año 2013, Declaración de Cartagena - Año 2014, Declaración de Ciudad de México - Año 2015, Declaración de Santiago de Chile - Año 2016, Compromiso de Santo Domingo – 2017 y Declaración de Panamá - Año 2018. Pero el compromiso más importante, es el que se firma en Pucón, Chile, el 01 de junio de 2007, cuando se emite la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, porque es la que firman los jefes de estado en la Cumbre de Santiago de ese mismo año, 2007.

La Carta expresa que “existen dos objetivos inseparables en el proceso de reconocimiento del Derecho de acceso electrónico a las Administraciones Públicas a los que alude esta Carta:

- Un objetivo final y directo: reconocer a los ciudadanos un derecho que les facilite su participación en la gestión pública y sus relaciones con las Administraciones Públicas y que contribuya también a hacer éstas más transparentes y respetuosas con el principio de igualdad, a la vez que más eficaces y eficientes.
- Un objetivo estratégico e indirecto: promover la construcción de una sociedad de información y conocimiento, inclusiva, centrada en las personas y orientada al desarrollo.” (Carta de Pucón, 2007)

En estos objetivos se enuncia, más allá de la búsqueda de la eficiencia a través de la tecnología, la de la inclusión social y del conocimiento para conformar una sociedad centrada en las personas. La idea central es la construcción de una sociedad más comunicada, con mejor acceso y control, tanto a los datos pertenecientes a la administración pública, como a los datos propios de las personas. El acceso libre de una parte y la protección de la otra, impulsan el desarrollo.

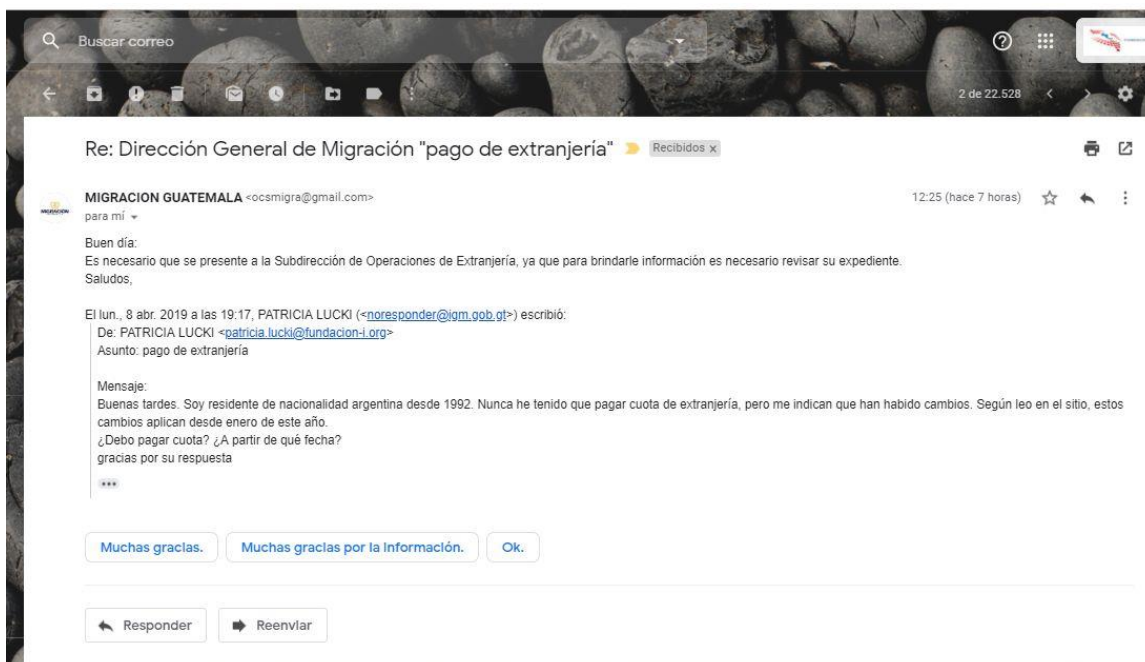
Entre otras cosas, en este documento, suscrito por Guatemala, se establece que

Los ciudadanos podrán relacionarse electrónicamente con los Gobiernos y las Administraciones Públicas, entre otros, a efectos tales como los siguientes:

- a. Dirigir por vía electrónica todo tipo de escritos, recursos, reclamaciones y quejas a los Gobiernos y las Administraciones Públicas, quedando éstos igualmente obligados a responder o resolver como si dichos escritos, reclamaciones y quejas se hubieran realizado por medios tradicionales.

Obligaciones que, en Guatemala, de acuerdo al reporte de la PDH citado previamente, y a la evidencia que mostramos abajo, no se cumplen.

Cuadro 8 Copia de un correo enviado y la contestación recibida.



Fuente; elaboración propia a partir de una comunicación directa vía correo electrónico de Google

En el ejemplo anterior se observa, que, a pesar de cumplir con requisito de poner a disposición de la ciudadanía un medio de comunicación digital, como el correo electrónico, su objetivo no es facilitar la experiencia o transparentar los procesos. La herramienta existe y se cumple con el requisito de ley. Pero sin contenido. En este caso, Guatemala incumple sus convenios internacionales y la política de reciprocidad, al cobrar tasas migratorias a ciudadanos que están exonerados por acuerdos y convenios previos. Se evita contestar vía comunicación electrónica, ya que el decreto 47-2008, Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas, establece que las comunicaciones electrónicas

tienen el mismo valor de las comunicaciones en papel y por tanto, si se admitiera que se está cobrando esta tasa, implicaría confesar una falta.¹¹ Este caso, es similar al de la municipalidad de Chiquimula, en el sentido de que, por trámite, se contesta la pregunta electrónica dentro del lapso de tiempo que indica la regulación, y de esa forma no caen en falta ante la LAIP, pero se reservan el contenido, aunque esto tampoco es legal.

Por otra parte, existen lagunas de índole legal y administrativa. Por ejemplo, la ley de contraloría de cuentas solo habla de revisión documental y no se ha modernizado para realizar la revisión en línea. Entonces, corren en paralelo sistemas de control en tiempo real, que buscan fomentar la transparencia, como el ranking municipal del MINFIN y SEGEPLAN, o el Portal de las municipalidades, pero que no se validan hasta que la contraloría los avale, a veces con un año de atraso. Lucki (2018). Entonces, aunque se pudiera agilizar la administración o incluso, evitar desfalcos y malos manejos en tiempo real en la administración de los gobiernos locales, el organismo que tiene que supervisar, impide la fiscalización.

¹¹ Cobraron 80 dólares.

Capítulo 3

3.1 Gobierno abierto Guatemala

El 27 de julio de 2011 Guatemala se une a la Alianza de Gobierno Abierto, AGA y en el año 2012 ratifica su entrada y presenta su primer plan de acción. Estos planes de acción son bianuales y es de resaltar que no siempre han cumplido con todos los requisitos que pide la OGA. Actualmente, se está completando el plan 2018-2020, habiendo cerrado el plan 2016-2018 que ha cumplido por primera vez con las prácticas internacionales. Esto tiene que ver con el fuerte impulso, y por qué no decirlo, presión que ejercen la OEA y el gobierno de los Estados Unidos a través de la USAID. Resultado de los acontecimientos del 2015, de los casos de corrupción expuestos por el Ministerio Público, MP, y la Comisión Internacional Contra la Impunidad en Guatemala, CICIG y, sobre todo, después de las manifestaciones en la Plaza de la Constitución. Se entiende que existe una necesidad de transparentar la administración e incluir mecanismos de fiscalización y de participación ciudadana, y se barajan términos como fiscalización en línea y contraloría social.

Durante el gobierno del partido Patriota, que fue el primero en tomar el compromiso con la OGA, se deshace la COPRE y se forma la COPRET, a través del acuerdo gubernativo 360-2012, para combatir la corrupción, fomentar la transparencia e incrementar la información pública y el gobierno electrónico. Esta comisión era encabezada por la Vice Presidenta y delegó muchas de las funciones en el Ministerio de Economía. De modo que sus acciones estuvieron mayormente encaminadas a facilitar tramitaciones y transparencia de transacciones en línea bajo la ley de firma digital. Esa comisión definía Gobierno abierto como “Conjunto de técnicas tendientes a optimizar la comunicación entre el gobierno y los ciudadanos para lograr un diálogo dinámico, colaborativo, efectivo y eficaz, donde las nuevas tecnologías de la información juegan un rol trascendental.” (COPRET, 2012). En un comunicado oficial explicaba que “Guatemala forma parte de los países que han adoptado esta *democrática modalidad de gobierno*, de tal forma que en 2013 se creó la Comisión Presidencial de Gobierno Electrónico y

Transparencia (COPRET). “Esta Comisión Presidencial forma parte de la Alianza para el Gobierno Abierto (Open Government Partnership) que reúne a más de 64 países en el esfuerzo de aplicar las TIC y el Internet al ejercicio de gobierno y la administración pública”. Actualmente se desarrollan dentro de gobierno de Guatemala el Plan de Trabajo para el 2015 del Gobierno Electrónico, y el Segundo Plan de Acción del Gobierno Abierto, coordinado por la COPRET (2014-2016).

Esto decía la comisión en ese momento. De hecho, no funcionaron las mesas de trabajo y todas las decisiones que se tomaron fueron entre la vicepresidencia y la comisionada.

A partir del acuerdo gubernativo 41-2018, cambia la constitución y el nombre de la Comisión. Bajo la administración de Morales, la comisión ha quedado conformada por el Presidente, el Vice presidente, el Ministro de Gobernación, el Ministro de Finanzas y la Ministra de Relaciones exteriores. Se espera que el esfuerzo continúe, ya que se ha visto un cambio en las prioridades, que podría influir en la marcha de la comisión. Se expresa en forma pública que para la actual Comisión Presidencial de Gestión Pública Abierta y Transparencia de Guatemala “Gobierno Abierto es una filosofía-cultura de transformación de la gestión pública que promueve la transparencia, la participación ciudadana y la colaboración.” (CGG, 2018). Incluso, desde un punto de vista ejecutivo, existe una coordinación específica para gobierno abierto, que dando cumplimiento a las prácticas requeridas por la OGA, y que se basan en espacios de co-creación, Así se concluyó la política de gobierno abierto 2016-2018, y se trabaja desde el año 2016 en forma de mesa técnica, conformada por instituciones públicas y privadas. Incluso, se ha trazado la política bienal 2018-2020.

Esta política trabaja 12 ejes que se coordinan a través de comisiones específicas y mesas de diálogo y, hasta ahora y se plantea seguir en esa línea:

1. Mecanismos de transparencia y anticorrupción
2. Educación

3. Gobiernos locales
4. Ambiente, recursos naturales y gestión de riesgo
5. Innovación en la gestión pública
6. Transparencia fiscal, compras y contrataciones públicas
7. Salud, seguridad alimentaria y nutricional
8. Protección e inclusión social
9. Inversión y empleo
10. Gobierno electrónico y servicios públicos en línea
11. Fortalecimiento institucional en seguridad y justicia
12. Transparencia en procesos electorales

Dentro de las iniciativas que han pasado desapercibidas, pero que podrían incidir a largo plazo, si se apoya y empodera a los actores, es el portal de datos abiertos del CONCYT, (<http://datos.gob.gt/>) que es una de las pocas entidades que ha reaccionado buscando la modernización. Se conocen como datos abiertos a la práctica que busca que determinados tipos de datos estén disponibles y libres, sobre todo, cuando el estado ha patrocinado o financiado los mismos, sin restricciones de derechos de autor, patentes u otros mecanismos de control. Los datos deben estar en formatos reutilizables para su análisis e investigación, y este es uno de los principales avatares en Guatemala. El alto nivel de secretividad que se maneja, tanto en entidades públicas como privadas. De modo que, aunque se pueda encontrar una buena cantidad de portales, sobre todo en el sector público que hablan de datos abiertos, a la hora de su reutilización, es imposible. Los documentos están protegidos, o los datos son parciales o no aparece todo lo necesario para cruzar datos de un lenguaje a otro.

Asimismo, existen iniciativas de la sociedad civil, que desde hace 10 años han buscado dar seguimiento a la información y a las actividades de los distintos organismos del estado, como “Congreso Transparente”, ICEFI, CIEN, CIIDH, etc. También han

incidido el Instituto Republicano Internacional, IRI, y otras iniciativas de jóvenes; como Red Ciudadana. La mayoría de estas organizaciones no participan de las mesas de trabajo de la Comisión.

Un comentario aparte merece la experiencia del Municipio de Patzún que lleva implementando políticas de gobierno abierto desde el año 2005. A partir de la implementación en el municipio del programa MUNET, no solo se ha implementado gobierno electrónico, a través de un portal web, de WIFI en el parque central y de contar con un centro comunitario digital, sino que también, realizando asambleas comunitarias semestrales y juntas de desconcentración en las aldeas. De esa forma, se llega al ciudadano de forma virtual y de forma análoga, facilitando el diálogo y la rendición de cuentas. Adicionalmente, se incluye a la comunidad en el mundo digital. Es un modelo en desarrollo que debe sobrellevar los vaivenes de la política y fomentar la inclusión digital en un ámbito con grandes avatares, como el costo de los servicios, de los equipos y la barrera idiomática.

3.2 Lo que depara el futuro y la inteligencia artificial

Para algunos la panacea, para otros la maldición. El uso de big data e inteligencia artificial, podría traer consigo transparencia y administración eficiente. Estonia es el primer país que ha apostado por un gobierno digital. En un sistema que se considera ideal, la nube guarda el historial de cada persona, lo que permite que sus diligencias burocráticas ya no necesiten del burócrata, ni siquiera trasladarse de un lado a otro, porque puede acceder desde cualquier parte del mundo. De la misma manera, puede pedir créditos a un banco o acceder a tratamiento médico. Para proteger sus datos, tiene control de su información y sabe en tiempo real quién accede a su información y por qué; o bien, si no tiene autoridad, lo bloquea. Todo esto, a pesar de que en el año 2007 sufrió uno de los peores ciberataques públicos conocidos, antes del escándalo de las elecciones de USA 2016, y que hasta ahora niegan los rusos y no se puede comprobar.

Claro que Estonia tiene una presidenta mujer, su brecha digital equivale a 0.01% y su grado de analfabetismo, igualmente equivale a 0.01%. Europa.eu (2019)

Si se revisan los casos de países en situación similar a la de Guatemala, como Malasia, México, Brasil o Irán, se comprueba que mientras no se resuelvan problemas de base, como la falta de acceso a la educación, la brecha digital expresada en la denegación de acceso a servicios fundamentales, la opacidad en la carga de datos, etc. Toda implementación actual sigue siendo un desafío. Adicional a eso, se sufre de una enfermedad moderna ; “la tecnicitis”, el exceso de tecnicismos y de pensar que son los técnicos en ingeniería informática los únicos que saben manejar la tecnología, evitando manejar correctamente la gerencia del conocimiento.

Por otra parte, Zuiderwijk y Janssen (2014) alertan sobre el uso de big data y datos abiertos. Ellos señalan algunos peligros, como por ejemplo, abrir o publicitar datos sensibles del gobierno o de las personas, que afecten su seguridad o su dignidad. Los datos abiertos podrían afectar la producción de conocimiento al desincentivar la propiedad intelectual. Que la proliferación de información lleve a la entropía y al ruido, como el caso de los fake news. Que no se filtren correctamente los datos y por tanto se tomen malas decisiones. Que otros aprovechen las ventajas de información pagada por el erario del país.

Es de dominio público la incidencia de medios como Wikileaks o los Panama Papers, que, gracias a la digitalización de la información y fallas en la arquitectura de seguridad, han permitido descubrir secretos de gobiernos, empresas y particulares y dividir opiniones, sobre lo positivo y negativo de transparentar datos.

Zuiderwijk y Janssen (2014, 2015), en sus dos artículos sobre datos abiertos y gobierno sugieren que todo peligro se puede neutralizar si ordenan las prioridades y se establece una política clara.

Conclusiones

- Al aclarar las diferencias entre gobierno electrónico y gobierno abierto, se entiende que el término gobierno abierto, es más amplio que gobierno electrónico, ya que no se limita al uso de las tecnologías de información y comunicación para hacer más eficiente el estado. En el caso de países como Guatemala puede significar un paso importante hacia la transparencia y la gobernanza. La práctica de gobierno abierto persigue romper los silos de información y abrir toda comunicación al público, así como también, promueve la co-creación, es decir, fomenta prácticas integrativas de creación comunitaria.
- El requisito para aplicar la denominación de gobierno abierto es reflejar una mentalidad abierta en dos vías, de gobierno a gobernados y de gobernados a gobierno. En la medida que esta mentalidad permea, las herramientas digitales permiten acelerar el proceso y difundir sus ventajas. En ese sentido, la digitalización es un catalizador de la mejora en los flujos de comunicación. Los profesionales de la comunicación identifican estas diferencias y las exponen al público.
- Asimismo, el gobierno abierto no sería más que el reflejo de una mejor práctica política y de una administración pública fuerte, que pueda afrontar los retos de entregar una mejor educación, salud y economía, que trabaje los problemas de base y que use herramientas análogas y digitales para comunicarse y coordinarse mejor con la ciudadanía.
- El gobierno abierto, también implica una mayor responsabilidad del estado en el manejo de los datos y un fuerte entendimiento de la diferencia entre los distintos niveles informativos que puedan afectar a los individuos y a las organizaciones.

- El fenómeno de gobierno abierto es de comunicación social y en la medida que la sociedad aprende a comunicarse mejor, las herramientas digitales les permiten a los políticos llegar y entender mejor. Los profesionales de la comunicación son facilitadores de este proceso.
- Los comunicadores sociales al discernir correctamente los conceptos y aclarar su mecánica a la población, se ubican en un punto importante para la interpretación de la gestión pública y se afianzan en su rol de facilitadores entre la realidad y la opinión nacional.

Referencias

1. Bouton, S., Hannon, E., Knufer, S., Ramkumar, S. (2017) *The future of movility, how cities can benefit*, Recuperado de <https://www.mckinsey.com/business-functions/sustainability-and-resource-productivity/our-insights/the-futures-of-mobility-how-cities-can-benefit>
2. Calderón, C., Lorenzo, S. (coordinadores) (2010) *Open government, gobierno abierto*, Jaén: Algón Editores.
3. Caputo, D. (2013) *Gobernando el futuro*, México: Fondo de cultura económica.
4. Carayannis et al. (2012), *The Quintuple Helix innovation model: global warming as a challenge and driver for innovation* Journal of Innovation and Entrepreneurship, 1:2 Recuperado de <http://www.innovation-entrepreneurship.com/content/1/1/2>
5. Castells, M. (2000) *La era de la información, economía, sociedad y cultura; La sociedad Red*. Madrid: Editorial Alianza.
6. Castells, M. (2012) *Redes de indignación y de esperanza*, Madrid: Alianza Editorial.
7. CLAD, (2007) *Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto*, Pucón 2007.

8. Congreso de la República de Guatemala, (2008) *Decreto Nro. 47-2008, Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas*
9. Congreso de la República de Guatemala (2008) *Decreto Nro. 57-2008, Ley de acceso a la información pública.*
10. Constitución Política de la República de Guatemala de 1985 y reformada en 1993.
11. Copre (2005) *Propuesta, avances y perspectivas de gobierno electrónico en Guatemala,* Recuperado de <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un-dpadm/unpan042970~1.pdf>
12. Dawes. S.S., and Helbig, N. (2010). *Information Strategies for Open Government: Challenges and Prospects for Deriving Public Value from Government Transparency.* En *Electronic Government: Lecture Notes in Computer Science*, M.A. Wimmer et al. (Eds.): EGOV 2010, LNCS 6228, pp. 50–60.
13. Dalmaces, F., Gutierrez-Rubi, A. (compiladores)(2017), *El ecosistema de la democracia abierta*, Madrid: Democracia Abierta y Apps4citizens
14. Dawes, Sharon S. (2010). *Stewardship and Usefulness: Policy Principles for Information-Based Transparency.* *Government Information Quarterly*, Volume 27, Issue 4, Pages 377-383.

15. Dawes, SS; Vidiasova, L; and Parkhimovich, O. (2016). *Planning and designing open government data programs: an ecosystem approach*, Government Information Quarterly. <http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2016.01.003>
16. Europa.eu (2019) *Estonia*, Recuperado de https://europa.eu/european-union/about-eu/countries/member-countries/estonia_es
17. Gadea, C. (2017) *Desafíos de la gestión política en un gobierno abierto*, Recuperado del curso de tecnopolítica de InfoCC.org.
18. González. G. (2014) *Análisis constitucional de la Ley de Acceso a la Información*, Tesis de grado, Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
19. Gutierrez-Rubi, A. (2015) *La transformación digital y móvil de la comunicación política*, Madrid, Fundación Telefónica.
20. Harari, Y., (2018) *21 lessons for the 21st century*, London: Jonathan Cape (audible)
21. Hosting Facts (2019), Recuperado de <https://hostingfacts.com/internet-facts-stats/>
22. Internetlivestat.com (2019) recuperado de <http://www.internetlivestats.com/internet-users/guatemala/>

23. Jurado, M. (2017) *Guía práctica para la implantación de gobierno abierto en entidades locales*, recuperado de documentalistas.org
24. Kulk, S., van Loenen, (2012), *Brave new open data world?*, Utrecht University, International Journal of Spatial Data Infrastructures Research, 2012, Vol.7, 196-206
25. Lopez Bachiller, J. (2016) *Modelo Gobierno del conocimiento en un gobierno local*, *Patzun 2016*, Recuperado de https://es.slideshare.net/jorgelopezbachiller/modelo-gestin-del-conocimiento-en-un-gobierno-local?from_action=save
26. Luna Pla, I, Bojorquez Perez Nieto, J. (2015) *Gobierno abierto el valor social de la información pública*. México: Instituto de investigaciones jurídicas, Itaip.
27. Martinez Bravo, E. (na) *Redes sociales y gobierno*, recuperado de Kreabgavinsonanderson.com
28. Ministerio de Finanzas, (2018) *Portal de gobiernos locales*, recuperado de <http://portalgl.minfin.gob.gt/Paginas/PortalGobiernosLocales.aspx>
29. Nielsen, (2015), *Global trust in advertising*, recuperado de <https://www.nielsen.com/us/en/insights/reports/2015/global-trust-in-advertising-2015.html>

30. OCDE ,(2015) *Gobierno Abierto en América Latina*, Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública, OECD Publishing.
<http://dx.doi.org/10.1787/9789264225787-es>
31. Obama, B. (200) *Transparency and Open Government, MEMORANDUM FOR THE HEADS OF EXECUTIVE DEPARTMENTS AND AGENCIES*
Recuperado de <https://obamawhitehouse.archives.gov/the-press-office/transparency-and-open-government>
32. Peña, D. (2015) *De la firma manuscrita a las firmas electrónica y digital*, Bogotá; Universidad Externado de Colombia
33. PiK Qi, T. (2010) *Social impact of E-Government in Malasya*, Graduate school of business, Master of business administration, Faculty of business & accountancy, University of Malasya, recuperado de Scribd
34. Presidencia de la República (2004) *Acuerdo gubernativo 346-2004*, Acuerdo de reforma de la Comisión Presidencial para la Reforma del Estado.
35. Presidencia de la República (2012) *Acuerdo gubernativo 360-2012*, Creación de la Comisión Presidencial de Transparencia y Gobierno Electrónico.
36. Procuraduría de los Derechos Humanos de Guatemala, (2019) *Informe de la situación del derecho humano a la información pública 2019*, recuperado de <https://www.pdh.org.gt/informes-secai-2019/>

37. Ramon, R. (2017) *Tecnopolítica*, Recuperado del curso de Tecnopolítica de InfoCC. Y de ramonramon.org/blog,
38. Rincón, E. (2017) *Administración pública electrónica*, hacia el procedimiento administrativo electrónico, Bogotá: Universidad del Rosario
39. Schell, C. (2007) *Hallazgos, diagnósticos y recomendaciones de la situación de la brecha digital en Guatemala*, Monterrey: Grupo de trabajo del WIT.
40. The Clue Train Manifesto (1999) Recuperado de <http://www.cluetrain.com/>
41. Tria, G. Valloti, G. Editors (2012), *Reforming the public Sector*, Washington DC: Brooking Institution Press
42. Universidad de Barcelona, (2018), *Ciudades en crisis y nuevas políticas urbanas*, Recuperado de <https://www.coursera.org/account/accomplishments/records/4FAU7CLDX9CL>
43. West, D., (2005) *Digital Government*, Princeton, Princeton University press.
44. World Economic Forum (2019) Centro para la cuarta revolución industrial, recuperado de <https://es.weforum.org/focus/centro-para-la-cuarta-revolucion-industrial>

45. Zuiderwijk, AMG., Janssen, MFWHA., Choenni, S., Meijer, RF., & Sheikh Alibaks, R. (2012). *Sociotechnical Impediments of Open Data*. *Electronic Journal of e-Government*, 10(2), 156-172.

46. Zuiderwijk, A, Janssen, M, (2014) *The negative effects of open government data. Investigating the dark side of open data*. Delft University of Technology, Recuperado de curso en edx.edu

Glosario

- Acceso a la información: derecho de todo ciudadano a conocer la información pública
- Big Data; conjunto masivo de datos que debe analizarse usando modelos de minado de datos o data Science o estadística avanzada.
- CEPAL; Comisión económica para América Latina y el Caribe
- CIGIG, Comisión Internacional Contra la Corrupción en Guatemala
- Co-creación; teoría que apunta a que los productos, servicios o procesos que se realizan desde y con la participación del público, generan mayor valor y sostenibilidad.
- COPRE, Comisión Presidencial para la Modernización del Estado
- COPRET, Comisión Presidencial para la Gestión Pública y Transparencia
- Información pública, toda información del estado que no se considere sensible por razones de seguridad pública o privada.
- ISP, Internet Service Provider
- LAIP, Ley de acceso a la información pública
- Máxima publicidad; principio de transparencia que implica que toda información relevante debe ser publicada de forma fácil de encontrar.
- Neutralidad de red; un principio de libre expresión digital. Obliga a tratar a todo tráfico de datos que transita por la red de igual forma sin ningún tipo de discriminación.
- OCDE, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
- OEA; Organización de Estados Americanos
- OGA, Organización de Gobierno Abierto
- ONU; Organización de las Naciones Unidas

- Open data; datos que se entregan con permiso para su reutilización
- Ranking Municipal, Herramienta desarrollada por el Ministerio de Finanzas y la Secretaría de Planificación Estratégica a partir de una metodología de la cooperación alemana para categorizar el desempeño de los gobiernos municipales.
- SIAF; Sistema integrado de administración financiera del estado,
- SIAF MUNI; Sistema integrado de administración municipal
- SICOIN, Sistema de contabilidad integrada del estado
- SNIP, Sistema Nacional de Inversión Pública
- Tecnopolítica, facilitar la política utilizando medios digitales permitiendo la participación directa del ciudadano.