



**GOBIERNO *de*  
GUATEMALA**  
DR. ALEJANDRO GIAMMATTEI

COMISIÓN PRESIDENCIAL  
DE GOBIERNO ABIERTO  
Y ELECTRÓNICO

# MEJORES PRÁCTICAS EN ÍNDICES Y ESTÁNDARES INTERNACIONALES

## FEBRERO 2023



## Contenido

<b>Estándares Internacionales</b>	<b>2</b>
<b>Resumen</b>	<b>2</b>
<b>Índice de Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas (EGDI)</b>	<b>3</b>
<b>Índice de Madurez de GovTech (GTMI)</b>	<b>4</b>
<b>Lista de control de mejores prácticas en índices y estándares internacionales</b>	<b>5</b>

## Estándares Internacionales

### Resumen

Hay disponibles dos principales indicadores internacionales para la medición del Gobierno Digital: el Índice De Gobierno Electrónico De Las Naciones Unidas (**EGDI**) y el Índice De Madurez De Govtech (**GTMI**) del Banco Mundial ambas mediciones tienen diferentes enfoques y comparten algunos aspectos, siendo el EGDI el más completo y de más larga data (desde el 2003) no mide impacto, demanda, aspectos cualitativos, ni calidad de la democracia digital<sup>1</sup>.

Adicionalmente existen otras mediciones y estándares internacionales que se aplican en Guatemala con diferentes propósitos y periodicidad que ayudan a tener una comprensión más completa del país en lo relacionado al Gobierno Digital.

Ante la complejidad de los desafíos que presenta para los gobiernos la implementación de los conceptos anteriores diferentes entidades internacionales realizan esfuerzos de medición que permiten medir los modelos de medición de gobierno electrónico, gobierno digital y transformación digital.

A las iniciativas de transformación digital de Guatemala se aplican estas medidas:

Indicador	Enfoque	Organización
<b>EGDI</b> Índice de Gobierno Electrónico	Las acciones digitales del Estado acercan al país al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	Naciones Unidas
<b>GTMI</b> GovTech	Medir el nivel de Gobierno Digital y ayudar en el diseño de nuevos proyectos de transformación digital para el país.	Banco Mundial
<b>DRA</b> Digital Readiness Assessment	Herramienta para proporcionar información rápida y de alto nivel sobre las fortalezas y debilidades digitales de un país,	Naciones Unidas PNUD
<b>DECA</b> Digital Ecosystem Country Assessment	Identifica las oportunidades y los riesgos en un país para ayudar al desarrollo, diseño e implementación de las estrategias, proyectos y actividades relacionados a tecnología.	USAID Agencia para el Desarrollo Internacional Gobierno EE.UU.

<sup>1</sup> Hallazgos – Tendencias Globales y Regionales Jonas Rabinovitch, UNDESA 2020

## Índice de Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas (EGDI)

El esfuerzo más consolidado de medición de gobierno electrónico se encuentra en la Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (UNDESA), que proporciona una herramienta que ofrece una evaluación comparativa para medir el desarrollo del gobierno electrónico de un país desde el 2003 a 192 países miembros. Como tal, proporciona una imagen instantánea del desarrollo de Gobierno Electrónico de un país en el mundo.

El EGDI es una referencia compuesta del desarrollo de la administración electrónica que consiste en la media ponderada de tres índices componentes independientes: el Índice de servicios en línea (OSI), el Índice de Infraestructura de Telecomunicaciones (TII) y el Índice de Capital Humano (HCI).

En general cada índice se compone así:

### Servicios en línea (OSI)

- i) Marco institucional (MI)
- ii) Prestación de servicios (PS)
- iii) Provisión de contenidos (CP)
- iv) Tecnología (TEC)
- v) Participación electrónica (EP)

### Infraestructura Telecomunicaciones (TII)

- i) Usuarios de Internet
- ii) Suscripciones fijas de banda ancha
- iii) Suscripciones móviles de banda ancha
- iv) Suscripciones de celular

### Capital Humano (HCI)

- i) Tasa de alfabetismo
- ii) Años esperados de escolaridad
- iii) Tasa de escolarización
- iv) Media de años de escolarización

## Índice de Madurez de GovTech (GTMI)

Desarrollado por el Banco Mundial con el fin de introducir una medida de la madurez de Gobierno Digital <sup>2</sup> y ayudar en el diseño de nuevos proyectos de transformación digital, se enfoca en cuatro áreas: 1) apoyo a los sistemas centrales del gobierno, 2) mejora de la prestación de servicios, 3) incorporación de la participación ciudadana y 4) fomento de los facilitadores de Gobierno Digital. Construido para 198 economías, el GTMI es la medida más completa de la transformación digital para el sector público. El GTMI no pretende crear una clasificación o evaluar la preparación de un país para el Gobierno Digital o medir su rendimiento; más bien, pretende complementar las herramientas y diagnósticos existentes proporcionando una línea de base y un punto de referencia, identificando áreas de mejora.

La versión 2022 del GTMI es la media simple de las puntuaciones normalizadas de cuatro componentes:

**CGSI:** El **Índice de Sistemas Gubernamentales Básicos** (17 indicadores) captura los aspectos clave de un enfoque de gobierno completo, incluyendo la nube gubernamental, el marco de interoperabilidad y otras plataformas.

**PSDI:** El **Índice de Prestación de Servicios Públicos** (9 indicadores) mide la madurez de los portales de servicios públicos en línea, centrándose en el diseño centrado en el ciudadano y la accesibilidad universal.

**DCEI:** El **Índice de Participación Ciudadana Digital** (6 indicadores) mide aspectos de las plataformas de participación pública, los mecanismos de retroalimentación de los ciudadanos, los datos abiertos y los portales de gobierno abierto.

**GTEI:** El **Índice de Facilitadores de GovTech** (16 indicadores) capta la estrategia, las instituciones, las leyes y los reglamentos, así como las competencias digitales y las políticas y programas de innovación.

---

<sup>2</sup> En esta guía utilizamos la definición de GOVTECH como “enfoque integral referido a la modernización del sector público con el que se promueve un gobierno simple, eficiente y transparente, y se ubica a los ciudadanos en el centro de las reformas.” Equivalente a Gobierno Digital

## Lista de control de mejores prácticas en índices y estándares internacionales

En la siguiente tabla se presentan las mejores prácticas identificadas en la prestación de servicios a los ciudadanos en los países con mejor puntaje en el Índice de Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas (EGDI) que aplican para Guatemala.

<b>Medición: Índice de Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas (EGDI)</b>		
<b>Subíndice</b>	<b>Componentes</b>	<b>Mejores practicas clave identificadas</b>
<b>Servicios en línea (OSI)</b>	Marco institucional (MI)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad en el portal nacional de enlaces a sitios web ministeriales que ofrezca información sobre políticas de gobierno sectoriales específicas.</li> <li>• Marco legislativo para el desarrollo de la gobernanza electrónica (ley de datos, ciberseguridad, firma digital, otras estrategias).</li> </ul>
<b>Servicios en línea (OSI)</b>	Prestación de servicios (PS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de portales de "ventanilla única" para la prestación en línea de distintos servicios públicos.</li> <li>• Promocionar en los portales web de gobierno los sistemas de información geográfica y tecnologías geoespaciales en la prestación de servicios en línea.</li> <li>• Disponibilidad de servicios digitales o a personas en situación vulnerable.</li> <li>• Contratación pública electrónica, factura electrónica y otras formas de formalización digital.</li> <li>• Sector justicia, capacidad de los usuarios para presentar o abrir judiciales en línea, gestionar o recuperar información sobre sus casos, o solicitar en línea una declaración jurada de antecedentes penales.</li> </ul>
<b>Servicios en línea (OSI)</b>	Provisión de contenidos (CP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusión financiera y pagos en línea para servicios públicos.</li> <li>• Programas de acceso gratuito a servicios públicos en línea a través de quioscos, centros comunitarios, oficinas de correos, bibliotecas, espacios públicos.</li> <li>• Para los servicios web de gobierno tener como estándar a disponibilidad de información y servicios públicos en varios idiomas o a través de múltiples canales que faciliten el acceso y la inclusión.</li> <li>• Generar inteligencia web, haciendo disponibles de analítica web y estadísticas de uso de cada web gubernamental, como el número de nuevas visitas, el total de páginas vistas o el tiempo medio de permanencia en sus portales.</li> </ul>
<b>Servicios en línea (OSI)</b>	Tecnología (TEC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indexación en los principales motores de búsqueda por servicio al ciudadano.</li> <li>• Perfil digital para los ciudadanos en portales gubernamentales con un acceso único (SSO).</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chatbots y otras modalidades de atención.</li> </ul>
<b>Servicios en línea (OSI)</b>	Participación electrónica (EP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evidencia publicada en los portales web de resultados de procesos de presupuesto abierto.</li> <li>• Disponibilidad de los datos abiertos en general en cada entidad gubernamental y en el portal nacional de datos.</li> <li>• Publicar estrategias e implementar iniciativas digitales en seis sectores clave estrechamente vinculados a la aplicación de los ODS (educación, empleo, medio ambiente, sanidad, justicia y protección social);</li> <li>• Vincular todos los sitios web con la plataforma de inversión pública sectorizado.</li> <li>• Crear una plataforma de participación que permita (Peticiónes, quejas y reclamos PQR) vinculada a cada sitio web gubernamental.</li> </ul>

Fuente: elaboración propia con referencia al E-Government Survey 2022 The Future of Digital Government Naciones Unidas

A continuación, el desglose de subíndices del Índice de Madurez de GovTech (GTMI) listando las mejores prácticas en las economías con mayores puntuaciones en el año 2022.

Medición: Índice de Madurez de GovTech (GTMI)	
Subíndice	Mejores practicas identificadas
<b>CGSI - Sistemas Gubernamentales Básicos <sup>3</sup></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma compartida en la nube para todas las entidades gubernamentales</li> <li>• Marco de arquitectura empresarial gubernamental</li> <li>• Marco de interoperabilidad gubernamental</li> <li>• y/o Plataforma de bus de servicios gubernamental</li> <li>• Existencia de sistemas de información de gestión financiera (FMIS) operativo</li> <li>• Automatizar los pagos y la conciliación bancaria en el FMIS</li> <li>• Sistema de información para la gestión fiscal</li> <li>• Sistema para la gestión aduanera</li> <li>• Sistema de Información de Gestión de Recursos Humanos</li> <li>• Sistema de nóminas gubernamental (MIS)</li> <li>• Existencia de Sistema de Seguridad Social (no sanitario) que proporcione pensiones (incluido el sector público) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Portal de contratación pública electrónica</li> <li>▪ Sistema de gestión de la deuda (deuda externa e interna)</li> <li>▪ Sistema de gestión de la inversión pública</li> </ul> </li> </ul>

<sup>3</sup> Este subíndice también utiliza el UN Índice de Infraestructura de Telecomunicaciones (TII) de Naciones Unidas



	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Política/plan de acción gubernamental sobre software de código abierto para el sector público</li> <li>▪ Estrategia nacional sobre tecnologías disruptivas o innovadoras</li> </ul>
<b>PSDI - Prestación de Servicios Públicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existencia de portal de servicios públicos en línea (también llamado "ventanilla única" o similar)</li> <li>• Portal de servicios fiscales en línea</li> <li>• Servicio de declaraciones fiscales y/o aduaneras (e-Filing)</li> <li>• Servicios de pago electrónico para el gobierno.</li> <li>• Portal o ventanilla única de servicios aduaneros en línea.</li> <li>• Portal de servicios en línea para la Seguridad Social y las pensiones</li> <li>• Portal de empleo de gobierno</li> <li>• Portal de Gobierno Abierto y Datos Abiertos</li> </ul>
<b>DCEI - Participación Ciudadana Digital <sup>4</sup></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existencias de plataformas que permitan a los ciudadanos participar en la toma de decisiones políticas vinculadas en cada sitio web de gobierno.</li> <li>• Plataformas gubernamentales que permitan a los ciudadanos dar su opinión (por ejemplo, complementos, quejas, sugerencias, solicitudes de información) sobre la prestación de servicios.</li> <li>• Publicación de estadísticas de participación ciudadana y resultados</li> <li>• Existencia de una entidad gubernamental centrada en GovTech (oficina de transformación digital, agencia de servicios en línea, etc.)</li> <li>• Existencia de una entidad gubernamental dedicada a la gobernanza o la gestión de datos</li> </ul>
<b>GTEI - Habilitadores GovTech</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existencia de una Estrategia de Transformación Digital</li> <li>• Enfoque de todo el gobierno para la transformación digital del sector público</li> <li>• Leyes de acceso a la información para poner datos/información a disposición del público en línea o digitalmente</li> <li>• Ley de protección de datos/privacidad</li> <li>• Existencia de una Autoridad de Protección de Datos</li> <li>• Normativa sobre firma digital para apoyar la prestación de servicios</li> <li>• Estrategia o programa gubernamental para mejorar las competencias digitales en el sector público</li> <li>• Estrategia y/o programa para mejorar la innovación en el sector público</li> <li>• Existencia de una entidad gubernamental centrada en la innovación del sector público</li> <li>• Existencia una política gubernamental de apoyo a las nuevas empresas GovTech y a las inversiones del sector privado relacionadas.</li> </ul>

Fuente: elaboración propia con metadatos del dataset 2022 Índice de Madurez Digital GovTech (GTMI) – Para gobiernos Centrales, Banco Mundial

<sup>4</sup> Este subíndice también utiliza el índice de Participación Electrónica de Naciones Unidas

La Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y electrónico -GAE-, agradece al Pueblo de los Estados Unidos a través de la Agencia para el Desarrollo Internacional de los Estados Unidos (USAID), por el apoyo brindado para la elaboración del presente documento.



**USAID**  
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS  
UNIDOS DE AMÉRICA