



GOBIERNO DE  
**BAJA CALIFORNIA SUR**  
SECRETARÍA DE FINANZAS  
Y ADMINISTRACIÓN

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA



## PLAN ESTATAL DE DESARROLLO 2015 - 2021

GOBIERNO DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA SUR

MEJOR FUTURO



### PROGRAMA SECTORIAL DE GOBIERNO DIGITAL



El Programa Sectorial de Gobierno Digital, en congruencia con el Plan Estatal de Desarrollo, delinea los objetivos, estrategias y líneas de acción que coadyuvan a lograr políticas públicas digitales que permitan un mayor acceso a la información; para lograr una mayor interacción entre los ciudadanos y funcionarios públicos promoviendo con ello la corresponsabilidad gobierno-sociedad y fomentando la rendición de cuentas a través de la transparencia en los trámites y servicios gubernamentales, habilitando oportunidades de desarrollo, capacitando a los servidores públicos en el manejo de las tecnologías de la información y comunicación (TICs) para mejorar y eficientar los procesos administrativos, trámites de pago y servicios que ofrezcan una mayor calidad.

Implementar una estrategia digital para el procesamiento de información en las áreas de recursos humanos, recursos materiales e inventarios, que permita asegurar la transparencia de la gestión pública, sistematizando la información básica del recurso humano y la información en términos de bienes inmuebles propios y en arrendamiento del gobierno del estado. Así como Analizar y adecuar las disposiciones reglamentarias en materia laboral e Instrumentar un esquema de capacitación en el uso de las TICs de los servidores públicos con la finalidad de mejorar su desempeño laboral e institucional.

La Secretaría de Finanzas y Administración trabaja con la firme convicción de implementar las estrategias y líneas de acción señaladas en materia de gobierno digital, lo que propiciará una transformación de mejores servicios y calidez de atención a la ciudadanía en el Estado.

# ÍNDICE

	Página
Introducción	4
Marco Legal	4
Proceso de integración del programa	5
Análisis FODA del Sector Laboral	5
Alineación Plan Estatal de Desarrollo 2015-2021	6
Diagnóstico sectorial	6
Visión	10
Misión	10
Prioridad para el Estado en el Sector de Transparencia y Rendición de Cuentas	10
Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción	11
Glosario de términos	13
Mecanismos de seguimiento, control y evaluación	14

## Introducción

El Programa Estatal de Gobierno Digital, deriva como instrumento rector para el sector de innovación, del Plan Estatal de Desarrollo 2015-2021, que contempla al interior de los Ejes V “*Transparencia y Buen Gobierno*”, componentes, estrategias y líneas de acción que inciden en las necesidades de nuevas tecnologías para consolidar un gobierno digital. El programa se integra de la presente introducción, del marco legal que le da origen, así como hacer posible que las tecnologías de la información y la comunicación sean de mayor trascendencia en el desarrollo de los procesos administrativos, el fortalecimiento de las finanzas públicas, transparencia, rendición de cuentas y la gestión pública en el estado, donde el análisis FODA representara lo relativo a las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, el cual será el instrumento de aquellas posibilidades con las que habremos de afrontar para consolidar un gobierno digital durante la periodo gubernamental 2015-2021.

Igualmente se presenta un diagnóstico que registra una plataforma informática estable, pero se necesita mayor inversión en las tecnologías de la información y comunicación para que la administración pública sea moderna y eficiente en el Estado.

En seguida, se hace del conocimiento de la visión y misión sectorial, cuyo desarrollo expresa lo que se quiere ser y hacia dónde queremos llegar. Imprescindible es hacer notar los objetivos diseñados en forma estratégica, las líneas de acción que le preceden, además de señalar las metas e indicadores que en razón de los resultados refieran logros, retrocesos o estancamientos.

Así mismo, se señalan los mecanismos de control, seguimiento y evaluación del programa, para concluir con las prioridades que el Estado considera imprescindible sean atendidas por el sector.

## Marco Legal

El Programa Estatal, se presenta de conformidad a lo que establece:

La Constitución Política de Los Estados Unidos Mexicanos.

La Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Baja California Sur.

## Leyes

Ley Orgánica de la Administración Pública Estatal.

Ley de Hacienda del Estado de Baja California Sur.

Ley de la Auditoría Superior del Estado de Baja California Sur.

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Baja California Sur.

Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Baja California Sur.

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Baja California Su

## Reglamentos

Reglamento para el acceso a la información pública del Estado de Baja California Sur.

Reglamento interior de la Secretaría de Finanzas y Administración.

## Proceso de Integración del Programa

La integración del presente programa estatal, tiene su origen a partir de foros de consulta con todos los actores en Tecnología de la Información y Comunicación con aportaciones de ideas y sugerencias en el marco de integración del Plan Estatal de Desarrollo 2015-2021, que se llevó a cabo el pasado 27 de enero de 2016, en el Salón Loreto del Hotel Araiza Palmira.

Se integraron las diversas propuesta y observaciones para realizar este programa sectorial de Gobierno Digital y tener una visión clara hacia donde queremos estar en estos 6 años de la Administración Pública Estatal 2015-2021 como un Gobierno Electrónico.

## Análisis FODA de Gobierno Digital

<p><b>INTERNAS</b></p>	<p><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Infraestructura tecnológica básica existente.</li> <li>- Portafolio de Servicio de TI orientadas al Gobierno Electrónico.</li> <li>- Actitud innovadora y creativa para el uso de las TIC.</li> <li>- Visión de crecer como Gobierno Electrónico.</li> <li>- Se realiza investigación en TIC.</li> <li>- Servicios electrónicos existente.</li> <li>- Buena imagen de BCS en el índice ENCIG.</li> </ul>	<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Insuficiente recurso humano especializado en informática en las operaciones de la Institución</li> <li>- Insuficientes recursos presupuestarios para modernizar y sistematizar la gestión del Estado.</li> <li>- Alta burocratización tradicional en la gestión institucional.</li> <li>- Falta de políticas Públicas digitales en el uso de las TIC.</li> <li>- Desarrollo de nuevos procesos en transparencia y rendición de cuentas.</li> </ul>
<p><b>EXTERNAS</b></p>	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación al personal en el uso de las TIC.</li> <li>- Políticas de modernización del Estado con énfasis en las TIC.</li> <li>- Ciudadanos, empresas, empleados e instituciones cada vez con mayor uso y apropiación de las TIC.</li> <li>- Políticas estatales de inclusión digital y reducción de la brecha digital</li> <li>- Oportunidad de modernizar la infraestructura de la TIC a través de Recurso Federal.</li> <li>- Alianzas estratégicas con entidades vinculadas en temas de TIC.</li> </ul>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Información expuesta a ataques informáticos.</li> <li>- Cambios Gubernamentales que modifiquen objetivos del proyecto.</li> <li>- Falta de recursos presupuestarios en la modernización de la TIC.</li> <li>- Devaluación de moneda.</li> <li>- Insatisfacción de los usuarios de bienes y servicios institucionales.</li> </ul>

## Alineación al Plan Estatal de Desarrollo 2015-2021

El Programa Sectorial de Gobierno Digital tiene la siguiente alineación al Plan Estatal de Desarrollo 2015–2021.

### Eje Rector V: Transparencia y Buen Gobierno.

#### Estrategia: Rendición de Cuentas

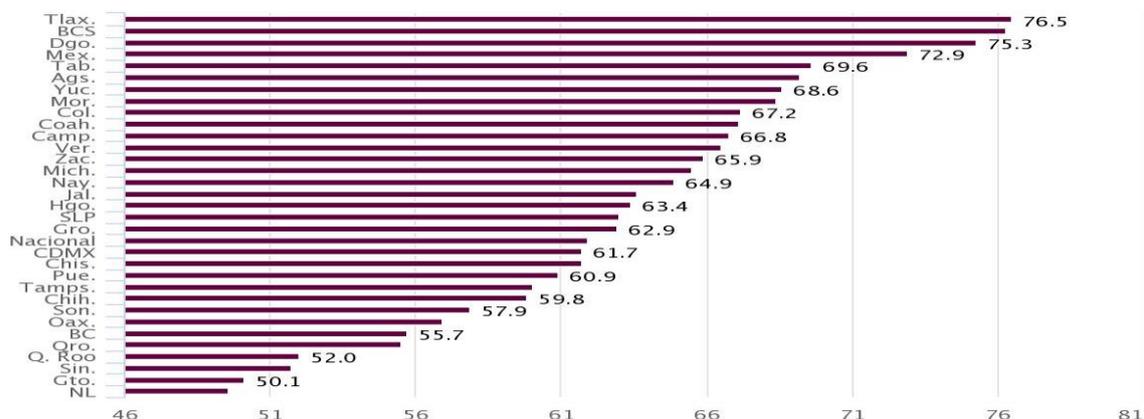
#### Componente: Gobierno electrónico.

#### Objetivos.

- Lograr que las tecnologías de la información y comunicación sean parte fundamental en la transformación de la administración pública estatal en materia de transparencia, rendición de cuentas, innovación y modernización.
- Implementar la reingeniería de los servicios de recaudación tributaria que permitan fortalecer las finanzas públicas.
- Desarrollar una ventanilla única de trámites oficiales para agilizar los procesos de atención a la población.
- Modernización de la infraestructura informática que permita el desarrollo de un gobierno electrónico.
- Capacitación constante a los servidores públicos en el manejo de las tecnologías de la información y comunicación para eficientar los procesos administrativos.

## Diagnóstico Sectorial

La Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2015 (ENCIG) INEGI registró que el Porcentaje de trámites realizados personalmente en instalaciones de gobierno de Baja California Sur fue 76.3% arriba de la media nacional que corresponde aproximadamente del 61.9%, (ver grafica siguiente)

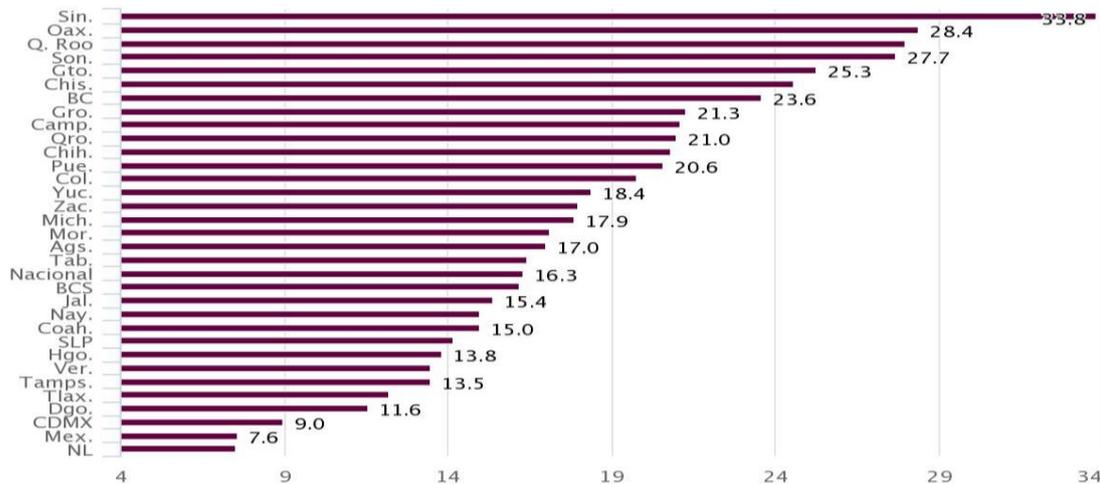


Fuente:

INEGI Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2013  
INEGI Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2015.



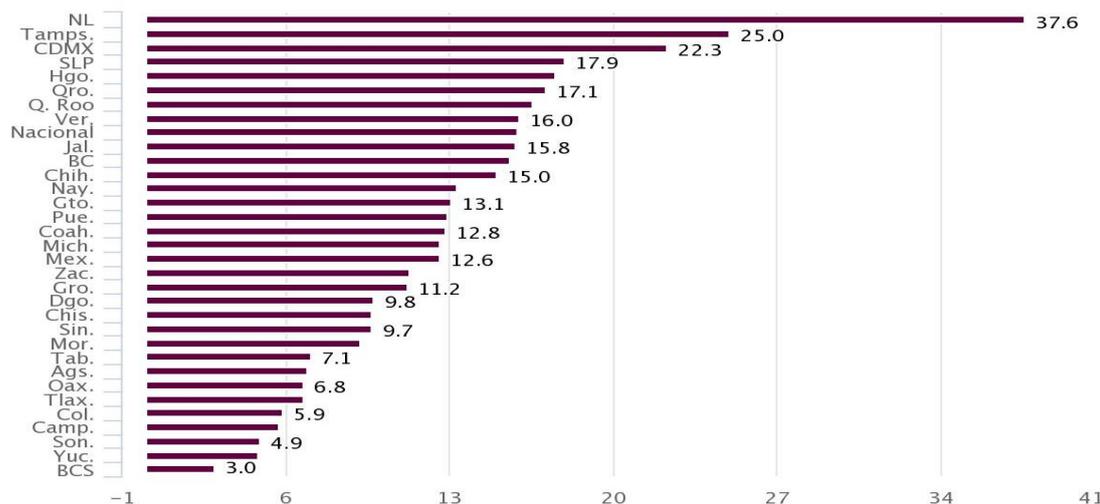
En referencia al Porcentaje de trámites realizados personalmente en cajero automático o kiosco inteligente para el Estado representó aproximadamente el 16.3% empatado con la media nacional que represento el mismo valor. (ver grafica siguiente)



Fuente:

INEGI Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2013  
 INEGI Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2015.

El Porcentaje de trámites realizados personalmente en bancos, supermercados, tiendas o farmacias. El estado de B.C.S. se ubicó en ultimo lugar con un 3%, donde el estado Nuevo Leon fue el mas alto con 37% y la media nacional registro 15.9%. (ver grafica siguiente)



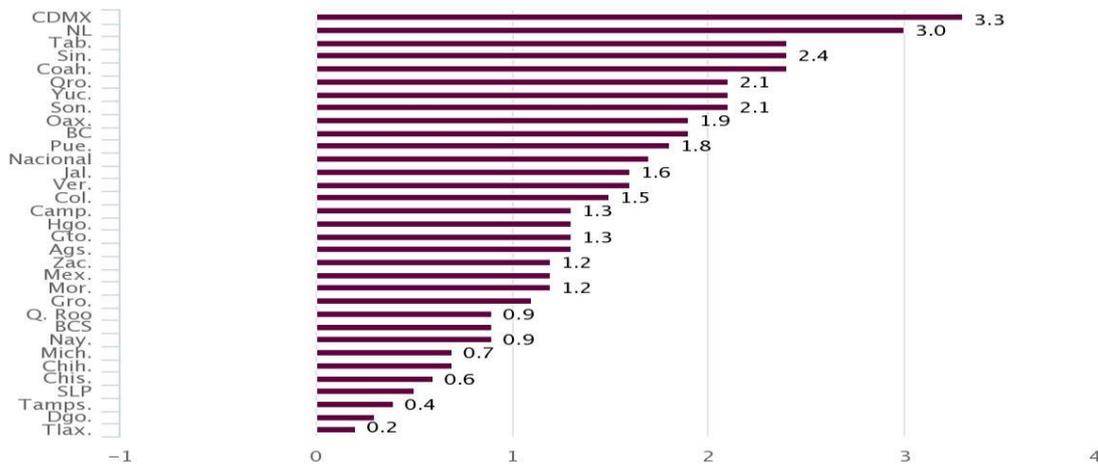
Fuente:

INEGI Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2013  
 INEGI Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2015.



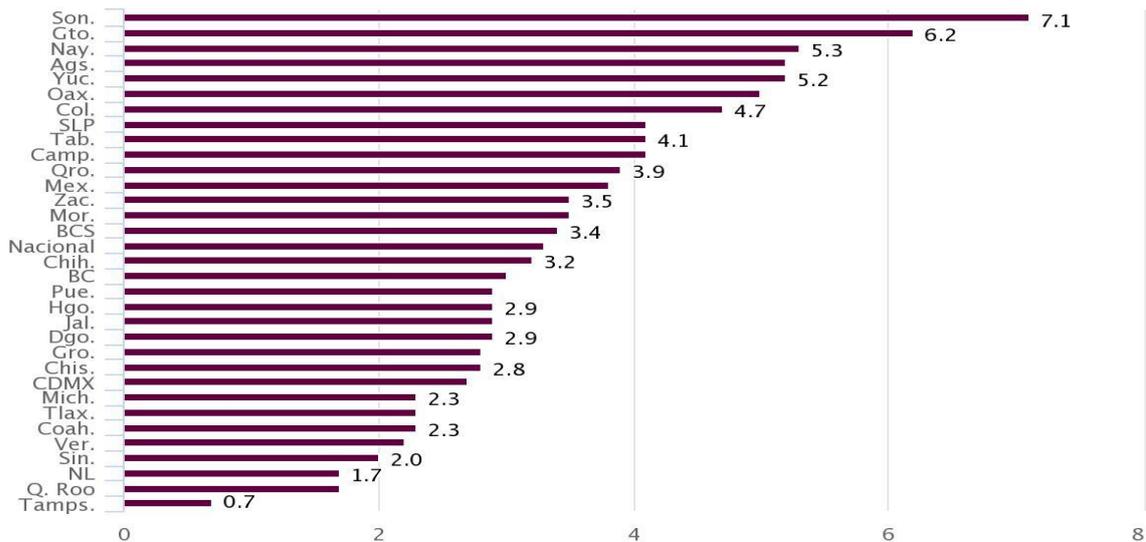


Los trámites realizados personalmente a través de internet el estado de Baja California Sur fue de 0.9% y la media nacional fue de 1.7%, donde la mayoría de los Estados quedaron debajo de la media nacional. (ver grafica siguiente)



Fuente:  
 INEGI Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2013  
 INEGI Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2015.

Los trámites realizados personalmente a través de líneas de atención telefónica el estado de Baja California Sur se ubicó por encima de la media nacional con un 3.4%. (ver grafica siguiente)



Fuente:  
 INEGI Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2013  
 INEGI Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2015.



La Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2015 (ENCIG) INEGI, Baja California Sur, se registra entre los diez primeros lugares en interacción con el Gobierno a través de medios electrónicos en el año 2015. (Ver Cuadro 5.1) en relación a los diferentes estados del país.

Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más por entidad federativa, según interacción con el gobierno a través de medios electrónicos y el objetivo de las mismas, 2015

Cuadro 5.1

Entidad federativa	Población de 18 años y más <sup>1</sup>	Objetivo de la interacción											
		Población de 18 años y más con al menos una interacción con el gobierno a través de medios electrónicos		Consultar páginas de internet del gobierno (federal, estatal o municipal)		Llenado y envío de algún formato en páginas de internet para iniciar, continuar o concluir trámites		Continuó o terminó un trámite o realizó algún pago por un servicio en páginas de internet del gobierno		Uso de redes sociales para presentar quejas, denuncias o comentarios en las cuentas de gobierno		Realizó personalmente trámites, pagos o solicitudes de servicio a través de internet	
		Absolutos	Relativos	Absolutos	Relativos	Absolutos	Relativos	Absolutos	Relativos	Absolutos	Relativos	Absolutos	Relativos
Estados Unidos Mexicanos	46 009 028	14 753 286	32.1	8 286 488	18.0	9 068 001	19.7	4 506 315	9.8	2 819 386	6.1	1 822 693	4.0
Agascalientes	566 490	184 249	32.5	133 852	23.6	100 183	17.7	53 899	9.5	21 071	3.7	25 874	4.6
Baja California	1 795 114	544 526	30.3	305 410	17.0	320 257	17.8	117 859	6.6	64 625	3.6	83 987	4.7
Baja California Sur	184 470	56 431	30.6	36 203	19.6	31 798	17.2	19 643	10.6	7 659	4.2	4 855	2.6
Campeche	314 894	92 443	29.4	53 037	16.8	47 677	15.1	19 217	6.1	25 249	8.0	10 809	3.4
Coahuila de Zaragoza	1 381 659	366 299	26.5	207 819	15.0	207 975	15.1	122 335	8.9	78 947	5.7	60 750	4.4
Colima	302 229	85 643	28.3	57 791	19.1	46 293	15.3	24 315	8.0	18 793	6.2	8 701	2.9
Chiapas	722 647	209 878	29.0	123 842	17.1	124 059	17.2	58 673	8.1	43 475	6.0	13 831	1.9
Chihuahua	1 819 279	533 801	29.3	334 465	18.4	316 324	17.4	116 071	6.4	93 469	5.1	30 074	1.7
Ciudad de México	7 156 090	3 522 518	49.2	1 538 380	21.5	2 692 008	37.6	1 306 605	18.3	681 967	9.5	438 046	6.1
Durango	637 812	163 131	25.6	112 858	17.7	88 761	13.9	42 141	6.6	25 815	4.0	7 423	1.2
Guanajuato	1 728 037	377 485	21.8	203 379	11.8	223 372	12.9	130 878	7.6	72 103	4.2	63 953	3.7
Guerrero	714 091	145 134	20.3	97 174	13.6	71 544	10.0	26 163	3.7	35 868	5.0	6 446	0.9
Hidalgo	386 350	143 321	37.1	95 111	24.6	76 755	19.9	37 603	9.7	24 574	6.4	17 588	4.6
Jalisco	3 071 246	1 086 639	35.4	562 739	18.3	608 012	19.8	365 637	11.9	214 487	7.0	164 467	5.4
Estado de México	8 347 648	2 099 052	25.1	1 182 220	14.2	1 367 658	16.4	528 324	6.3	312 997	3.7	270 006	3.2
Michoacán de Ocampo	822 059	228 356	27.8	126 332	15.4	153 039	18.6	66 275	8.1	42 727	5.2	11 643	1.4
Morelos	726 528	232 245	32.0	170 148	23.4	126 528	17.4	52 600	7.2	53 078	7.3	23 957	3.3
Nayarit	287 045	98 206	34.2	66 380	23.1	51 173	17.8	24 608	8.6	18 238	6.4	10 860	3.8
Nuevo León	2 890 921	842 574	29.1	586 000	20.3	372 599	12.9	253 652	8.8	226 709	7.8	93 103	3.2
Oaxaca	456 862	173 172	37.9	120 054	26.3	100 844	22.1	63 733	14.0	40 197	8.8	25 695	5.6
Puebla	1 639 325	534 446	32.6	337 451	20.6	322 330	19.7	208 997	12.7	101 101	6.2	74 482	4.5
Querétaro	735 219	339 814	46.2	213 473	29.0	176 080	23.9	130 134	17.7	48 589	6.6	54 257	7.4
Quintana Roo	784 335	252 313	32.2	172 506	22.0	115 240	14.7	63 192	8.1	68 382	8.7	32 312	4.1
San Luis Potosí	832 491	254 655	30.6	144 380	17.3	146 045	17.5	67 560	8.1	64 997	7.8	17 269	2.1
Sinaloa	1 006 653	343 939	34.2	200 013	19.9	199 773	19.8	90 660	9.0	50 363	5.0	69 869	6.9
Sonora	1 211 731	338 806	28.0	170 013	14.0	198 074	16.3	98 313	8.1	75 641	6.2	42 637	3.5
Tabasco	300 354	111 961	37.3	61 903	20.6	73 115	24.3	34 706	11.6	21 311	7.1	19 029	6.3
Tamaulipas	1 766 559	332 357	18.8	207 327	11.7	151 887	8.6	73 821	4.2	56 471	3.2	14 676	0.8
Tlaxcala	474 552	102 802	21.7	73 763	15.5	38 235	8.1	29 177	6.1	18 441	3.9	2 027	0.4
Veracruz de Ignacio de la Llave	1 907 763	604 255	31.7	381 795	20.0	337 248	17.7	187 619	9.8	139 364	7.3	78 336	4.1
Yucatán	771 476	270 893	35.1	159 638	20.7	139 223	18.0	72 837	9.4	55 245	7.2	33 231	4.3
Zacatecas	267 099	81 942	30.7	51 032	19.1	43 892	16.4	19 068	7.1	17 433	6.5	12 500	4.7

Nota 1: El coeficiente de variación de una estimación es una medida relativa de su precisión; conforme sus valores son más próximos a 0 indican que la estimación es más precisa y viceversa. Las estimaciones puntuales que aparecen en este cuadro están coloreadas con el propósito de dar una idea de su precisión. Las estimaciones que tienen coeficientes de variación menores o iguales al 15% están en blanco; las estimaciones con coeficientes de variación mayores al 15% y menores o iguales al 25% aparecen en amarillo; en color naranja aparecen estimaciones con coeficientes de variación mayores al 25%. A continuación se presenta el código de colores del cuadro:

Indican un coeficiente de variación (%) en el rango de (15, 25]

Indican un coeficiente de variación (%) en el rango de (25 y +)

Nota 2: Todos los relativos fueron calculados con respecto a la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más.

<sup>1</sup> Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más.

Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2015.



En planificación estratégica se considera la visión cómo una sentencia que permite definir cuál es el estado que desea conseguir en los próximos años, es una declaración de intenciones sobre el futuro a mediano plazo del área que se desea planificar.

La visión del gobierno electrónico para el Estado de Baja California Sur debe centrarse en obtener máximo provecho de las tecnologías de la información y comunicación, remarcando a la tecnología como un medio y no un fin, si no en los beneficios que produce al Estado y a la ciudadanía.

## **Visión**

“Para el año 2021 ser un estado de referencia a nivel nacional como Gobierno Digital con bases consolidadas en Tecnología de la información y comunicación, que permitan elevar niveles de calidad, excelencia y transparencia en la prestación de servicios a la ciudadanía.”

Hablar de excelencia es sinónimo de mejora continua, innovación y una mayor y mejor interacción entre los distintos actores de Gobierno, el programa sectorial de gobierno electrónico tiene una misión clara, que deja en evidencia la voluntad técnica y política para aportar activamente en el desarrollo del estado.

## **Misión**

Ejecutar un modelo de gestión gubernamental que impulse un Gobierno Digital, que considere aspectos técnicos, políticos, sociales y ambientales, con la finalidad de consolidar un Gobierno cercano, abierto, eficiente y eficaz.

## **Prioridad para el Estado en el Sector Gobierno Digital**

Contar con un gobierno transparente, responsable y eficiente, cercano a la gente, que dé cuenta de cada una de sus acciones, en donde no tenga cabida la corrupción en cualquiera de sus manifestaciones, a fin de garantizar el uso y aprovechamiento de los recursos del estado a favor del desarrollo de la sociedad.



## Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción

### Gobierno Electrónico

**Objetivo 3.-** Lograr que las tecnologías de la información y comunicación sean parte fundamental en la transformación de la administración pública estatal en materia de transparencia, rendición de cuentas, innovación y modernización.

**Estrategia 3.1.-** Fomentar el uso de las tecnologías de la información y comunicación en todas las dependencias gubernamentales con la finalidad de eficientar los procesos administrativos.

**Línea de acción 3.1.-** Rediseñar normas y políticas que transformen a la administración en un gobierno electrónico que esté a la vanguardia a nivel nacional, adaptando nuevas tecnologías para el desarrollo y certificación de los procesos y procedimientos de los servicios públicos, especialmente en trámites de recaudación.

**Meta.-** Normas o Reglamentos.

**Indicador.-** Número de políticas públicas digitales.

**Estrategia 3.2.-** Potenciar un programa de capacitación a todos los servidores públicos en el manejo de las tecnologías de la información y comunicación para el mejor desarrollo de sus actividades.

**Línea de acción 3.2.-** Capacitar a los servidores públicos en el manejo de las tecnologías de la información y comunicación para mejorar y eficientar los procesos administrativos, trámites de pago y servicios que ofrezcan una mayor calidad.

**Meta.-** Número de usuarios capacitados.

**Indicador.-** Capacitación.

**Estrategia 3.3.-** Impulsar un gobierno de datos abiertos donde la ciudadanía pueda consultar o solicitar cualquier información de dominio público.

**Línea de acción 3.3.-** Publicar en la página de Gobierno, en formatos fáciles de procesar, todos los datos posibles que almacenan las dependencias gubernamentales y que sean de interés público, así como una mayor información de las finanzas públicas que fomente mayor transparencia y rendición de cuentas, así como una participación activa de la ciudadanía.

**Meta.-** Número de Dependencia.

**Indicador.-** Información Publicada.

**Estrategia 3.4.-** Transparentar los procesos de adquisición y contratación de bienes y servicios de la administración pública.

**Línea de acción 3.4.-** Implementar una estrategia digital para el procesamiento de información en las áreas de recursos humanos, recursos materiales e inventarios, que permita asegurar la transparencia de la gestión pública, sistematizando la información básica del recurso humano y la información en términos de bienes inmuebles propios y en arrendamiento del gobierno del estado.

**Meta.-** Número de Sistemas.

**Indicador.-** Sistema informático.

**Estrategia 3.5.-** Crecimiento de la infraestructura informática que permita instrumentar un programa de capacitación a los servidores públicos en la innovación de nuevas tecnologías.

**Línea de acción 3.5.-** Analizar y adecuar las disposiciones reglamentarias en materia laboral e Instrumentar un esquema de capacitación en el uso de las TIC de los servidores públicos con la finalidad de mejorar su desempeño laboral e institucional.

**Meta.-** Crecimiento en infraestructura.

**Indicador.-** Innovación.

## Glosario de términos

**TIC:** Tecnologías de la Información y Comunicaciones

**ENCIG:** Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental.

**Gobierno Electrónico:** Información acerca de la interacción de los ciudadanos con el gobierno a través de Internet, así como los diferentes trámites que este presta en línea.

**Gobierno Digital:** Estrategia de uso intensivo y aprovechamiento de herramientas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en dependencias de Gobierno del Estado para agilizar los trámites y servicios por métodos electrónicos, elevar la calidad de atención, promover políticas de comunicación y transparencia.

**Modernización:** Renovación, actualización, innovación, transformación, restauración, mejora, mejoramiento, adaptación.

**Infraestructura Informática:** Abarca elementos como: Redes, Líneas de comunicación, Telefonía, PCs, Servidores, Impresoras, Sistemas Operativos, Servicios de correo, Web, Bases de datos, Mecanismos de Seguridad Informática.

**Recaudación:** Proceso de recaudar (obtener o recibir dinero o recursos).

**Reingeniería:** Es establecer secuencias e interacciones nuevas en procesos administrativos y regulatorios. Es un análisis y rediseño radical de la economía y de la concepción de los negocios para lograr mejoras significativas en medidas como en costos, calidad, servicio y rapidez. Su objetivo es incrementar la capacidad de gestión. Es un modo planificado de establecer secuencias e interacciones con el objetivo de aumentar la eficiencia, la eficacia, la productividad y la efectividad.

**Transparencia:** Es la obligación de los gobiernos de dar cuenta a los ciudadanos de todos sus actos, especialmente del uso del dinero público y prevenir así los casos de corrupción.

**Políticas Públicas Digitales:** El uso de las tecnologías de la información y la comunicación y en particular Internet como instrumento para lograr un mejor gobierno. Lo que implica mejores resultados en las políticas públicas, mejor calidad de servicios y una mayor participación de los ciudadanos.

**Tecnología:** Engloba a todo conjunto de acciones sistemáticas cuyo destino es la transformación de las cosas, es decir, su finalidad es saber hacer y saber por qué se hace.

**Eficiencia:** Habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado.

**Eficacia:** Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.



**Procesos:** Son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema.

**Sistemas:** Es módulo ordenado de elementos que se encuentran interrelacionados y que interactúan entre sí.

**Información:** Permite resolver problemas y tomar decisiones, ya que su aprovechamiento racional es la base del conocimiento.

**Calidad:** Es una herramienta básica e importante para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie.

**Calidez:** Se utiliza para referirse a uno de los valores personales que puede tener un individuo.

## Mecanismos de seguimiento, control y evaluación

Programa Sectorial de Gobierno Digital (Secretaría de Finanzas y Administración)									
Objetivo 3 Gobierno Electrónico									
Línea de acción	Indicador	Unidad de Medida	METAS						
			Sexenal	2016	2017	2018	2019	2020	2021
3.1.-Rediseñar normas y políticas que transformen a la administración en un gobierno electrónico que esté a la vanguardia a nivel nacional, adaptando nuevas tecnologías para el desarrollo y certificación de los procesos y procedimientos de los servicios públicos, especialmente en trámites de recaudación.	Políticas públicas digitales	Normas o reglamentos	3						
3.2.-Capacitar a los servidores públicos en el manejo de las tecnologías de la información y comunicación para mejorar y eficientar los procesos administrativos, trámites de pago y servicios que ofrezcan una mayor calidad.	Capacitación	Usuarios	600	100	100	100	100	100	100
3.3.-Publicar en la página de Gobierno, en formatos fáciles de procesar, todos los datos posibles que almacenan las dependencias gubernamentales y que sean de interés público, así como una mayor información de las finanzas públicas que fomente mayor transparencia y rendición de cuentas así como una participación activa de la ciudadanía.	Información publicada	Dependencia	14	2	2	2	2	3	3
3.4.-Implementar una estrategia digital para el procesamiento de información en las áreas de recursos humanos, recursos materiales e inventarios, que permita asegurar la transparencia de la gestión pública, sistematizando la información básica del recurso humano y la información en términos de bienes inmuebles propios y en arrendamiento del gobierno del estado.	Sistemas	No. de sistemas	4						
3.5.-Analizar y adecuar las disposiciones reglamentarias en materia laboral e instrumentar un esquema de capacitación en el uso de las TIC de los servidores públicos con la finalidad de mejorar su desempeño laboral e institucional.	Innovación	Equipamiento	30%	5%	5%	5%	5%	5%	5%