



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 coadyuven 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

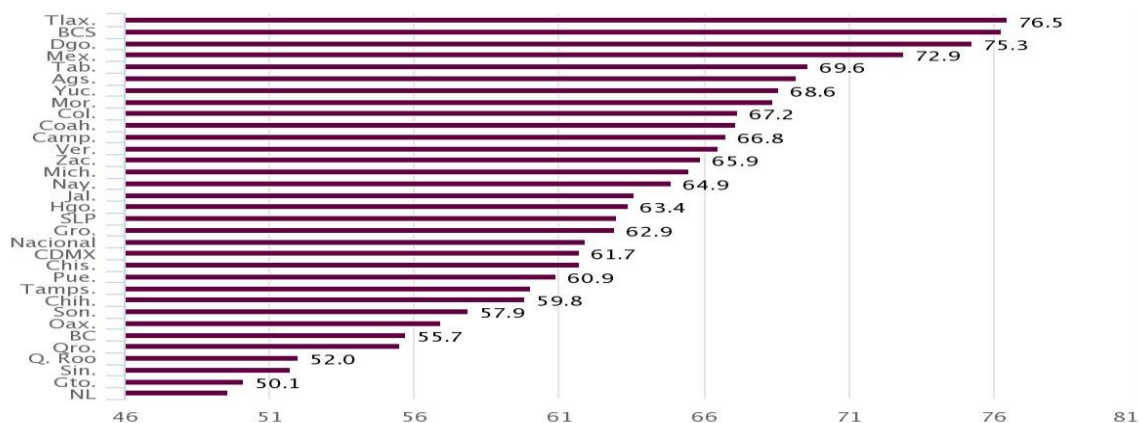
#### Componente: Gobierno electrónico.

#### 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)



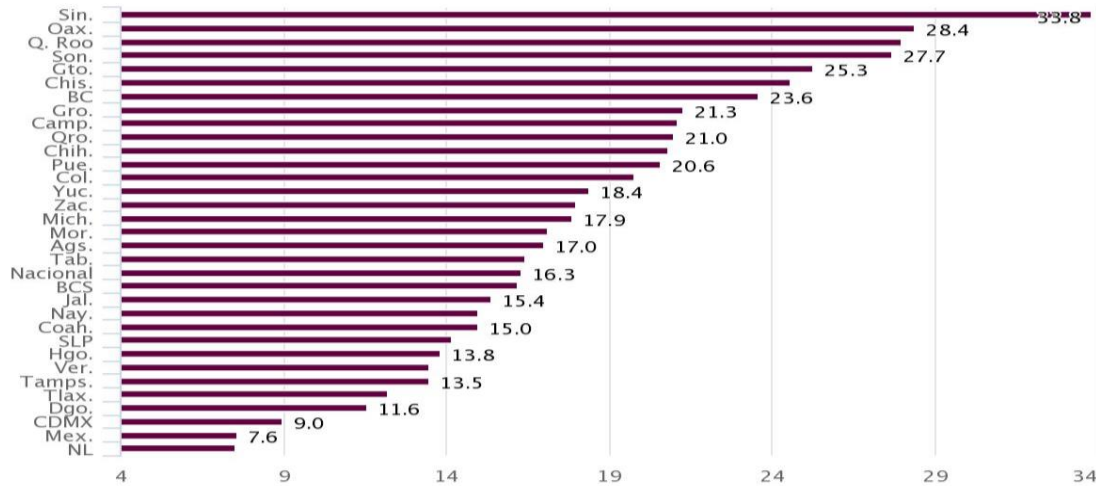
Fuente:

INEGI Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2013

INEGI Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2015.



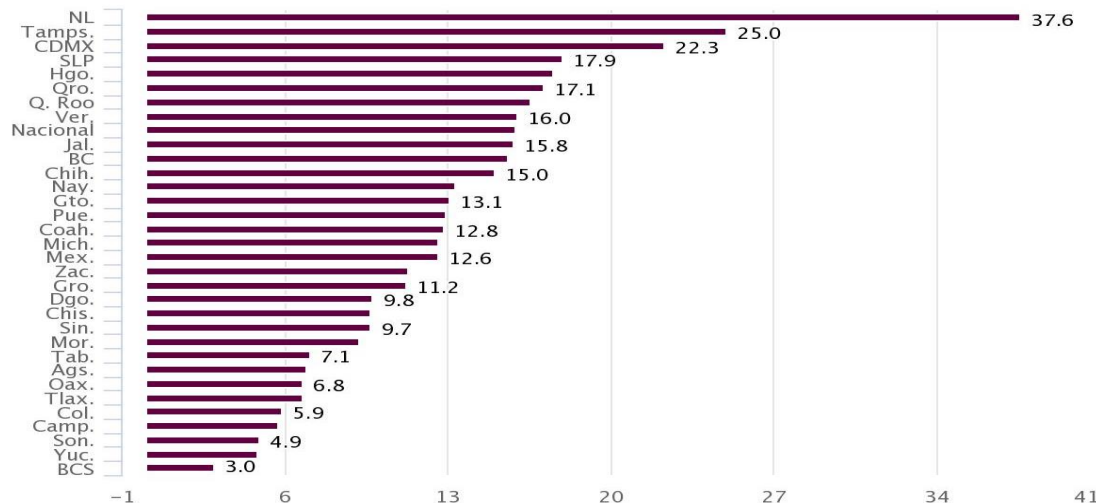
En referencia al Porcentaje de trámites realizados personalmente en cajero automático o kiosco inteligente para el Estado representó aproximadamente el 16.3% empatado con la media nacional que represento el mismo valor. (ver grafica siguiente)



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)

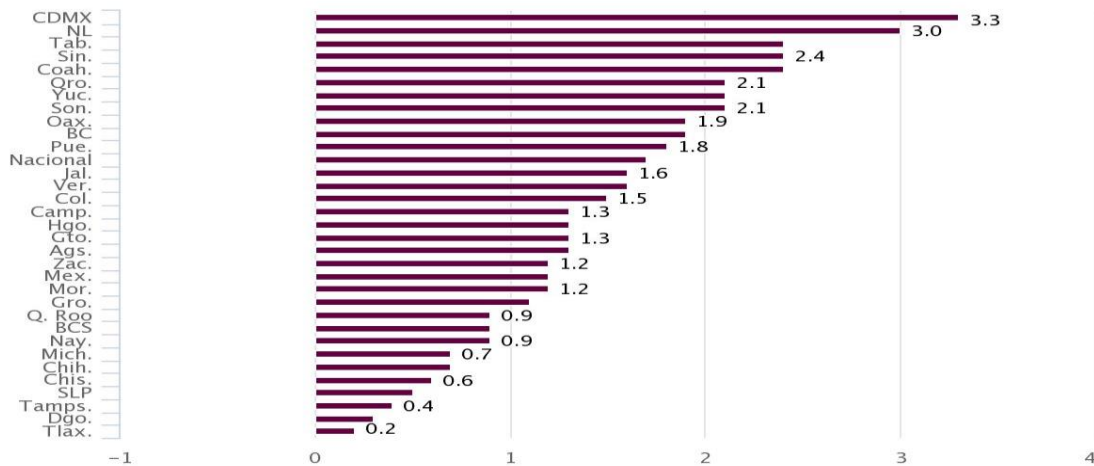


Fuente:

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

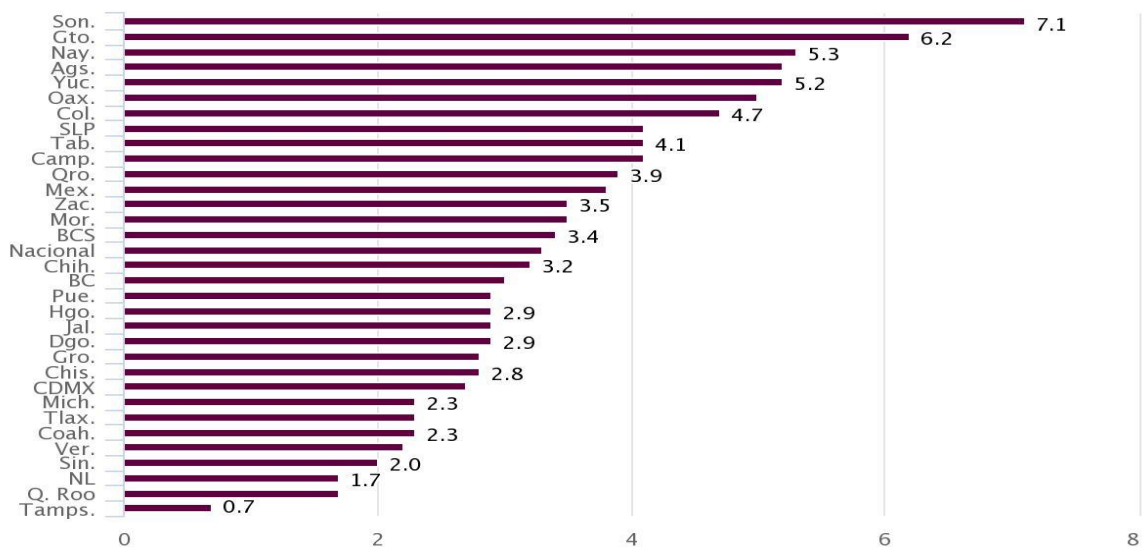


Los trámites realizados personalmente a través de internet el estado de Baja California Sur fue de 0.9% y la media nacional fue de 1.7%, donde la mayoría de los Estados quedaron debajo de la media nacional. (ver grafica siguiente)



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%   |