

## ANEXO V

### AGENDA DE GOBIERNO DIGITAL

#### 1. INTRODUCCIÓN

La rápida transformación que vive la sociedad por la creciente adopción de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), generó la necesidad de establecer nuevas formas de organización y operación en el Gobierno Federal, lo que ya se manifiesta en la existencia de infraestructuras, sistemas, procesos y normatividad en materia de TIC.

El motor que impulsa la adopción de TIC de parte del gobierno está vinculado a una mejor administración pública que logre mayores niveles de eficiencia y calidad a fin de generar mayor valor público en beneficio de la sociedad mexicana.

Sin embargo, dada la alta complejidad y diversidad de instituciones que forman al Gobierno Federal, los avances en el tema han estado limitados por la multiplicación de esfuerzos. En este sentido, es necesario dar congruencia estratégica a las acciones que permitan la consolidación de los esfuerzos para brindar al ciudadano mayor acceso a la información y a los servicios gubernamentales a través del uso de las TIC.

En el contexto del Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 y los 10 ejes rectores en los que se engloban los principales retos de nuestro país, se desarrolla la actualización de la presente Agenda de Gobierno Digital, (AGD) que tiene como finalidad definir las líneas de acción para el desarrollo que deberá seguir el gobierno de México en el uso de las TIC, así como el fomento a la participación ciudadana, por medios electrónicos.

Esta agenda es resultado del esfuerzo compartido de la Administración Pública Federal (APF) y está abierta a los poderes Legislativo y Judicial, los gobiernos estatales y municipales, la industria, la academia y la sociedad en general.

## 2. MARCO LEGAL

La elaboración de esta AGD tiene su fundamento en:

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, Artículos 9o y 37.  
Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012.

Programa Especial de Mejora de la Gestión en la Administración Pública Federal 2008-2012 (PMG).

Acuerdo que tiene por objeto crear en forma permanente la Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico (Diario Oficial de la Federación 9 de diciembre de 2005).

Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, Artículo 18.

## 3. ANTECEDENTES

En la década de los 90's se concedió particular importancia al uso y desarrollo de las TIC, para alcanzar los objetivos fundamentales de la política nacional establecida en aquel entonces, en la que se incluyó la elaboración del Programa de Desarrollo Informático, en donde se definieron lineamientos generales para aprovechar la informática en todos los sectores en apoyo a la productividad y a la competitividad, como resultado de ello se integró el Programa del Desarrollo Informática 1995-2000.

A finales del año 2000, se elaboró el documento "Modelo estratégico para la innovación y la calidad gubernamental", que contenía una propuesta para aplicar un estilo de conducción gerencial en la Administración Pública Federal (APF).

El 30 de mayo de 2001, se publicó el Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006, el cual enfatizó la transformación en la forma de vivir, conocer, trabajar, entretenerse e interrelacionarse con el mundo mediante la convergencia tecnológica de telecomunicaciones e informática, para ofrecer a la ciudadanía mejores servicios en materia de educación, comercio y gobierno de manera oportuna, ágil y transparente, eliminando barreras de toda índole.

En ese sentido, se estableció el compromiso del gobierno en la adopción generalizada de la tecnología digital en el país, así como el desarrollo de un sistema nacional para reducir la brecha digital y que la mayor parte de la población pudiera tener acceso a las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones, siendo estas el vehículo para intercomunicar a los ciudadanos entre sí, con el gobierno y con el resto del mundo.

Es así como surge el Sistema Nacional e-México, basando su funcionamiento en tres ejes: Conectividad, Contenidos y Sistemas. Enfocándose en

el libre acceso a través del portal e-Mexico a información temática sobre educación, salud, economía y gobierno.

En diciembre de 2002, se emitió la “Agenda consideró la consolidación del gobierno digital bajo la responsabilidad de la Secretaría de la Función Pública (SFP), en la responsabilidad de la entonces Unidad de Gobierno Electrónico y Política de Tecnología de la Información (UGEPTI), orientada a establecer las políticas y normas en la materia.

En ese contexto, era necesario establecer un Modelo de Gobernabilidad que permitiera la participación de los responsables de las áreas de TIC de Entidades y Dependencias, para el adecuado desarrollo del Gobierno Digital en México, por lo que en el año de 2005 fue publicado el Acuerdo por el que se crea de forma permanente la Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico (CIDGE).

Este Acuerdo, contempló el establecimiento de los siguientes mecanismos de participación:

La CIDGE, queda integrada por los titulares de las dependencias de la APF, así como por los titulares de las entidades líderes del ámbito paraestatal y otros representantes del Gobierno Federal que participan como invitados permanentes;

Un Consejo Ejecutivo, integrado por los responsables de TIC de las dependencias de la APF y, en su caso, entidades;

Las Subcomisión de Firma Electrónica Avanzada, integrada por representantes del Servicio de Administración Tributaria (SAT), de la SFP y de la Secretaría de Economía (SE) y la Subcomisión de los Sistemas Automatizados de Control de Gestión, integrada por representantes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y de la SFP, y

Un Grupo Consultivo, integrado por un representante de la SHCP, uno de la SFP y uno de IaSE, que permite la participación de los sectores privado y académico.

Bajo este esquema la SFP, a través de la UGEPTI, promueve los mecanismos de comunicación e intercambio de información y coordina los esfuerzos de las dependencias y entidades de la APF para el desarrollo del Gobierno Digital, además de colaborar con estados y municipios, con la finalidad de alinear las acciones entre los participantes.

De forma paralela, se impulsaron los lineamientos para la homologación de la Firma Electrónica Avanzada y los sistemas automatizados de control de gestión. Asimismo, ya se desarrolló el Portal Ciudadano ([www.gob.mx](http://www.gob.mx)), que integra y clasifica los servicios gubernamentales en segmentos

poblacionales como son: ciudadanos, empresarios, extranjeros, servidores públicos y turismo, que bajo un esquema de mejora continua y de medición de la satisfacción del usuario.

Con fecha 4 de diciembre de 2006 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto que establece las Medidas de Austeridad y Disciplina del Gasto de la Administración Pública Federal, con objeto de racionalizar las erogaciones de servicios personales, administrativas y de apoyo incluyendo los relacionados con recursos de TIC. De manera complementaria, la SHCP y la SFP emitieron los Lineamientos específicos a dicho Decreto, con el fin de facilitar su aplicación y seguimiento a las medidas establecidas en el mismo.

El día 16 de enero de 2009 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el acuerdo del Secretario de la Función Pública por el que se da a conocer la Agenda de Gobierno Digital, entrando en vigor al día siguiente. De acuerdo al Único transitorio contenido en el documento.

Con fecha 15 de abril de 2009, se publicó en el Diario Oficial el nuevo Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, en donde la UGEPTI se reestructuró para dar paso a la actual Unidad de Gobierno Digital (UGD).

Con el objetivo de hacer homogénea la administración y operación de las TIC en las dependencias y entidades de la APF y como parte de la estrategia de desregulación administrativa instrumentada por la Secretaría de la Función Pública, el 13 de julio de 2010 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Acuerdo Secretarial con el que se da a conocer el Manual Administrativo de Aplicación General en Tecnologías de Información y Comunicaciones (MAAGTIC), entrando en vigor a los 20 días de su publicación.

Ante la necesidad de actualizar la Agenda de Gobierno Digital, prácticamente a dos años de distancia de la publicación de la primera versión, haciéndola más acorde a los avances tecnológicos y a la evolución de los conceptos internacionalmente reconocidos que integran el Gobierno Digital; se planteaba la necesidad de actualizar dicha agenda.

En sesión ordinaria de la CIDGE realizada el 15 de diciembre de 2010, fue aprobada la evolución de la AGD, con la adición de un tercer pilar de Gobierno Digital enfocado en impulsar el desarrollo de las estructuras de información que se constituyen en bienes públicos de información o “Infraestructura”, así como la Interoperabilidad e integración de la misma.

## ENTORNO NACIONAL

La AGD tiene un alcance nacional y contempla la participación de los estados y municipios a través del intercambio de mejores prácticas y aprovechamiento de las experiencias del Gobierno Federal en la materia.

En este sentido la SFP, a través de la UGD, fue facultada para realizar acuerdos de colaboración con los estados y municipios, para establecer los mecanismos de coordinación y mejorar el desarrollo, administración y operación de servicios digitales.

La AGD considera las iniciativas del Sistema Nacional e-Mexico, cuya misión es integrar los esfuerzos que realizan diversos actores públicos y privados en la disminución de la brecha digital, en base a tres pilares: Conectividad, Acceso e Inclusión Digital.

#### ENTORNO INTERNACIONAL

En relación al entorno internacional se fortalecen los lazos de vinculación organizacional y tecnológica con otros países y organismos internacionales, a fin de sumar esfuerzos en temas de interés común, que permitan generar interoperabilidad internacional de sistemas, intercambiar mejores prácticas, obtener apoyos de financiamiento, capacitar personal, entre otros aspectos.

En este sentido, en materia de Gobierno Digital, nuestro país participa con los siguientes organismos internacionales: Naciones Unidas (UN), Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), Organización de Estados América nos (OEA), Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Mecanismo de Cooperación Económica Asia-Pacífico (APEC), otras organizaciones como: International Council for Information Technology in Government Administration (ICAIT), Reunión trilateral entre México, Estados Unidos y Canadá (North American e-Government Day), entre otros.

México fue reconocido por el impulso que se le dió al Gobierno Digital, al otorgarle el “Premia de las Naciones Unidas al Servicio Público 2005”, por mejorar los servicios publicos en beneficia de los ciudadanos mediante el uso de las TIC.

En septiembre de 2005, la OCDE, presentó el estudio sobre el e-Gobierno en México, donde resaltó los avances en materia de Gobierno Digital y detalló las áreas de oportunidad. En dicho estudio, se concluyó que en 4 años, México estaba ubicado entre los países líderes en la implantación de servicios gubernamentales en línea en el mundo.

#### 4. SITUACIÓN ACTUAL

La SFP, a través de la Unidad de Gobierno Digital, promueve la observancia del Decreto que establece las Medidas de Austeridad y Disciplina del Gasto de la Administración Pública Federal y sus Lineamientos Específicos y coordina las actividades encaminadas a facilitar la implementación y cum-

plimiento al interior de las instituciones de la APF (difusión, interpretación, asesoría, capacitación, medición, seguimiento y evaluación de los resultados).

Para garantizar la seguridad y privacidad en el intercambio de información de diversos trámites y servicios digitales, se ha promovido e implementado el uso y homologación de la Firma Electrónica Avanzada (FEA), impulsando la iniciativa de Ley que establece los objetivos, alcances y beneficios del uso de la FEA, la cual se encuentra en proceso de análisis en el Honorable Congreso de la Unión.

En este contexto, diversas Dependencias y Entidades del Gobierno Federal, han iniciado operaciones que requieren el uso de la FEA, principalmente en lo que se refiere a trámites y servicios al ciudadano.

La SFP, a través de la Unidad de Gobierno Digital, en colaboración con las instituciones de la APF, realiza anualmente una evaluación de la madurez del Gobierno Digital, habiéndose obtenido los siguientes indicadores promedio de la APF: en 2007, 6.19; en 2008, 6.77; en 2009, 7.01.

En enero del 2010, Naciones Unidas publicó reciente reporte de los 192 países miembros que fueron evaluados sobre el tema de Gobierno Electrónico, denominado E-Government Survey 2010, “Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis”.

En este reporte, México está ubicado en la posición 56 (0.5150 puntos) de la evaluación general, ocupando el lugar 39 (0.4413 puntos), en el apartado de madurez de servicios electrónicos y en el apartado de e-participación, ocupa la posición 32 (0.3714 puntos).

Para la medición de este índice e-Gobierno, la Organización de las Naciones Unidas utiliza los indicadores de Servicios en línea, Infraestructura de Telecomunicaciones y Capital Humano.

En las tablas siguientes se muestra un análisis de brecha en los tres indicadores, en comparación con los líderes en cada uno de ellos:

Concepto	Nombre Líder	Lugar	Puntos	Puntos	Ponderación	Ponderación
		México	Líder	México		
<b>Servicios en Línea*</b>	<b>Corea del Sur</b>	<b>39</b>	<b>1.0000</b>	<b>0.4444</b>	<b>33.3%</b>	
Puntos por Servicios Emergentes	Corea del Sur / Kazakhsan		66	45		8.33%
Puntos por Servicios Mejorados	Corea del Sur		106	52		8.33%
Puntos por Servicios Transaccionales	Estados Unidos		115	26		8.33%
Puntos por Enfoque Conectado	Australia		38	16		8.33%
<b>Infraestructura de Telecomunicaciones</b>	<b>Suiza</b>	<b>81</b>	<b>0.7687</b>	<b>0.2161</b>	<b>33.3%</b>	
Usuarios de Internet por 100 hab	Holanda		86.36	21.43		6.67%
Telefonía fija por 100 hab	Monaco		106.38	18.92		6.67%
Telefonía móvil por 100 hab	Emiratos Árabes Unidos		208.65	69.37		6.67%
Computadoras personales por 100 hab	Canadá		94.40	14.10		6.67%
Usuarios Internet Banda Ancha Fija por 100 hab	Liechtenstein		39.61	7.01		6.67%
<b>Capital Humano</b>	<b>Cuba</b>	<b>72</b>	<b>0.9987</b>	<b>0.8898</b>	<b>33.3%</b>	
Alfabetización de Adultos	Cuba		99.8	92.80		22.33%
Índice combinado de educación	Cuba, Australia, Dinamarca, Finlandia Nueva Zelanda		100	81.35		11.00%
<b>Índice de E-Gobierno</b>	<b>Corea del Sur</b>	<b>56</b>	<b>0.8785</b>	<b>0.5150</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

\*El índice se construyó a partir del monitoreo por 30 días durante 2008 en los sitios: 1. Nacional, 2. Educación, 3. Trabajo, 4. Servicios Sociales, 5. Salud y 6. Finanzas

Concepto	Nombre Líder	México / Líder	Oportunidad / Total
<b>Servicios en Línea*</b>	<b>Corea del Sur</b>	<b>44.44%</b>	<b>18.17%</b>
Puntos por Servicios Emergentes	Corea del Sur / Kazakhsan	68.18%	2.65%
Puntos por Servicios Mejorados	Corea del Sur	49.06%	4.24%
Puntos por Servicios Transaccionales	Estados Unidos	22.61%	6.45%
Puntos por Enfoque Conectado	Australia	42.11%	4.82%
<b>Infraestructura de Telecomunicaciones</b>	<b>Suiza</b>	<b>28.11%</b>	<b>26.11%</b>
Usuarios de Internet por 100 hab	Holanda	24.81%	5.01%
Telefonía fija por 100 hab	Monaco	17.79%	5.48%
Telefonía móvil por 100 hab	Emiratos Árabes Unidos	33.25%	4.45%
Computadoras personales por 100 hab	Canadá	14.94%	5.67%
Usuarios Internet Banda Ancha Fija por 100 hab	Liechtenstein	17.70%	5.49%
<b>Capital Humano</b>	<b>Cuba</b>	<b>89.10%</b>	<b>3.62%</b>
Alfabetización de Adultos	Cuba	92.99%	1.57%
Índice combinado de educación	Cuba, Australia, Dinamarca, Finlandia Nueva Zelanda	81.35%	2.05%
<b>Índice de E-Gobierno</b>	<b>Corea del Sur</b>	<b>58.62%</b>	<b>41.38%</b>

\*El índice se construyó a partir del monitoreo por 30 días durante 2008

en los sitios: 1. Nacional, 2. Educación, 3. Trabajo, 4. Servicios Sociales, 5. Salud y 6. Finanzas

## 5. MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVO

En el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, el Gobierno Digital tiene una gran relevancia y lo establece específicamente en el Eje Rector 5. Democracia efectiva y política exterior responsable, objetivo 4, estrategia 4.1, que a la letra dice: “Elevar los estándares de eficiencia y eficacia gubernamental a través de la sistematización y digitalización de todos los trámites administrativos y el aprovechamiento de tecnologías de información y comunicaciones para la gestión pública”.

Para contribuir al cumplimiento de dicho objetivo y apoyar al Programa de Mejora de Gestión (PMG), se establece la presente Agenda, la cual tiene como objetivo implementar las estrategias y acciones para el desarrollo del Gobierno Digital durante la administración, en base a la Misión, Visión y Objetivo siguientes:

### MISIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL

Dar rumbo y sentido al uso y aprovechamiento de las Tecnologías de Información y Comunicaciones de parte del Gobierno en beneficio de la sociedad mexicana.

### VISIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL

La sociedad tiene acceso a la información, trámites y servicios gubernamentales en forma eficiente y segura.

## OBJETIVO DEL GOBIERNO DIGITAL

Instrumentar, fomentar y promover la utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en los procesos de la Administración Pública Federal, para fortalecer la gestión pública y mejorar la entrega de servicios a la sociedad.

### 6. MODELO DE GOBIERNO DIGITAL

El Modelo de Gobierno Digital representa la relación y flujo de información de los elementos que intervienen en la aplicación del Gobierno Digital. Dicho modelo, ubica al ciudadano como el centro de su estrategia, y a partir de esta premisa, los elementos que intervienen se agrupan en siete niveles fundamentales para la entrega de tramites y servicios gubernamentales desde su creación hasta el usuario final.

Estos siete niveles abarcan tres ámbitos:

Operación gubernamental interna

1: PND, PMG, programas sectoriales, planes estatales y municipales, estrategias de gobierno digital;

2: Infraestructura tecnológica, procesos y recursos humanos;

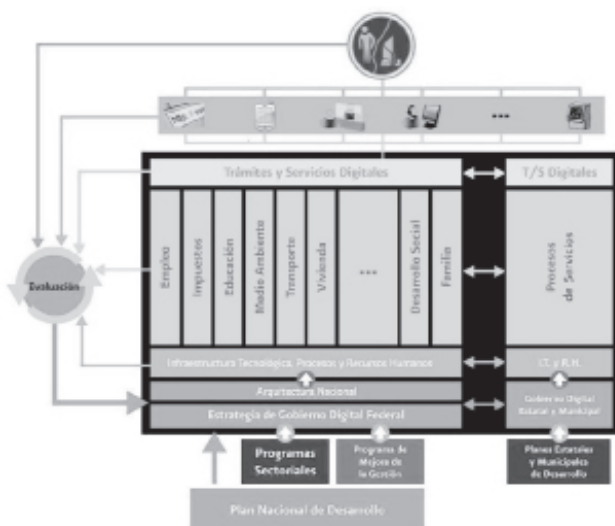
3: Arquitectura Nacional;

4: Procesos de Servicios;

5: Trámites y servicios digitales. Ventanilla de atención

6: Canales múltiples de entrega. Los usuarios

7: Ciudadanos y empresas.





## DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN ENTRE LOS NIVELES DEL MODELO

### PRIMER NIVEL

En el primer nivel del modelo se encuentran el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, los Programas Sectoriales y el Programa Especial de Mejora de la Gestión en la Administración Pública Federal 2008- 2012, los cuales establecen la visión estratégica que permite definir los objetivos de la AGD y los ejes rectores para la transformación gubernamental mediante el aprovechamiento de las TIC.

El objetivo principal de dicha estrategia es consolidar el desarrollo del Gobierno Digital, a través de la coordinación entre los actores que participan en el aprovechamiento de las TIC a nivel nacional, incluyendo las dependencias y entidades de la APF, la industria y la academia, los poderes de la unión y la sociedad en general.

En el primer nivel, se contempla también la participación de los estados y municipios, a través de sus respectivas estrategias de Gobierno Digital, que respetando su soberanía, podrán alinearse con la AGD para promover una integración nacional.

### SEGUNDO NIVEL

El segundo nivel, lo constituyen la Infraestructura Tecnológica, los Procesos y Recursos Humanos, que en su conjunto integran el despliegue, operación y mantenimiento de los proyectos generados como producto de la AGD y que son plasmados en los Planes Estratégicos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (PETIC's), de las instituciones del Gobierno Federal, mismos que se gestionarán a través de la implantación y estandarización de un modelo de administración de proyectos establecidos en el Manual Administrativo de Aplicación General, en Materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones (MAAGTIC).

### TERCER NIVEL

El tercer nivel, se encuentra integrado por el Marco Normativo y la Arquitectura Nacional que formarán parte del proyecto modelo interoperabilidad denominado Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI).

El principio de compartir y reutilizar, así como el intercambio de información y servicios, demandarán la existencia de los bienes públicos de información que estén al servicio de la ciudadanía y que puedan integrarse por medios electrónicos.

La finalidad del ENI será crear las condiciones para acelerar el desarrollo de la interoperabilidad organizacional, semántica, técnica y de gobernabilidad de los sistemas, aplicaciones y servicios digitales de la APF, que permitan la cooperación y el intercambio de información entre Dependencias y Entidades para proporcionar servicios públicos convergentes, asegurar el acceso a los bienes públicos de información “infoestructura”, así como compartir y reutilizar las plataformas y sistemas de forma que se incremente la eficiencia operativa de las instituciones públicas.

El ENI comprende el conjunto de definiciones, principios, políticas y lineamientos que deberán tener en cuenta las dependencias y entidades de la APF, para la toma de decisiones tecnológicas que garanticen la interoperabilidad entre días y con el ciudadano.

#### CUARTO NIVEL

En el cuarto nivel, se encuentran los Procesos de Servicios que proporciona el Gobierno Digital subdividido en:

Reestructura de procesos.

Identificación y eliminación de procesos duplicados.

Automatización de procesos.

Los tres puntos se encuentran en el marco del PMG y definición el proceso de cada uno de los trámites y servicios digitales que se pongan a disposición del gobierno y ciudadanía.

#### QUINTO NIVEL

En el quinto nivel, correspondiente a los Trámites y Servicios Digitales, esta con formado por las aplicaciones y procesos automatizados que hacen un uso intensivo de las TIC, para eficientar la operación gubernamental al interior de la APF y en la prestación de trámites y servicios al ciudadano.

En este contexto, el Esquema Nacional de Interoperabilidad, se constituye en un detonador de servicios digitales, ya que al amparo de un marco normativo apropiado se tendrá la certidumbre que requieren las entidades y dependencias de la APF para invertir en la digitalización de servicios al ciudadano y en la generación de servicios convergentes o ventanillas Únicas de servicios digitales.

#### SEXTO NIVEL

En el sexto nivel, se encuentran los Canales Múltiples de Entrega que son los puntos de contacto a través de los cuales los usuarios acceden al catálogo completo de trámites y servicios digitales gubernamentales.

Si bien, el canal típicamente asociado al Gobierno Digital es Internet, el modelo contempla el desarrollo de canales de entrega alternos, así como la consolidación de canales emergentes como kioscos, dispositivos móviles y recepción de pagos a través de convenios con terceros, sin olvidar el fortalecimiento de canales tradicionales como son los centros de asistencia telefónica o (call centers) y las ventanillas de forma presencia, las cuales se mejorarán sustancialmente con herramientas tecnológicas, para una mejor y más rápida atención al ciudadano.

#### SÉPTIMO NIVEL

En el séptimo nivel, se encuentran los Ciudadanos y las Empresas quienes son los principales usuarios del Gobierno Digital.

En este nivel se promueve el acceso a los servicios gubernamentales de calidad mediante el uso de las TIC para incrementar el valor público que producen las dependencias y entidades y la mejor percepción del ciudadano respecto de las instituciones públicas. Debe destacarse que el uso intensivo de los servicios digitales facilitaría la participación ciudadana y el involucramiento en los procesos de toma de decisiones.

En relación a lo último será necesario continuar con la evaluación de los avances en la utilización de trámites y servicios digitales en las dependencias y entidades de la APF, a través del “Modelo de Evaluación de Madurez de Gobierno Digital”, que será descrito en el capítulo 8.

## 7. GOBIERNO DIGITAL

#### INTRODUCCIÓN

El término Gobierno Digital ó e-Gobierno puede definirse como el uso de las TIC para fomentar la construcción, protección y acceso a los bienes públicos y comunes.

#### PILARES DE GOBIERNO DIGITAL

Los Pilares que cimientan la estrategia de Gobierno Digital constituyen la base para generar las condiciones de gobernabilidad, cooperación, interoperabilidad y uso eficiente de las TIC, necesarias para proporcionar servicios públicos convergentes, acceso a los bienes públicos de información, reutilización de plataformas y sistemas que incrementen la eficiencia operativa del Gobierno. A continuación se presentan los 3 pilares:

*Pilar 1.* Apoyar la construcción y protección de bienes públicos y comunes, por la mejora en la eficiencia operativa de las instituciones públicas (Eficiencia operativa gubernamental).

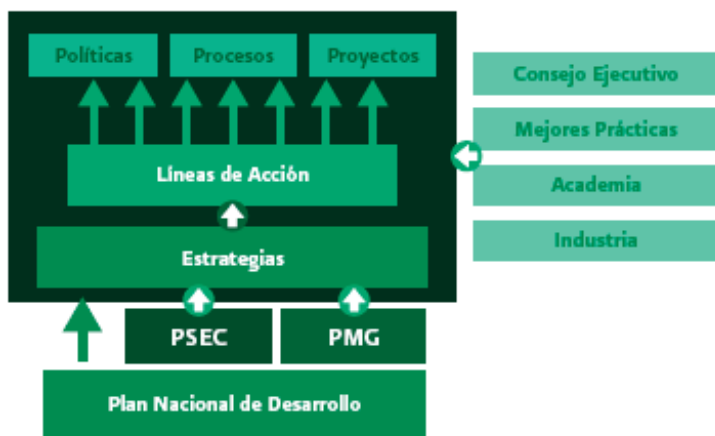
*Pilar 2.* Mejorar el acceso a los bienes públicos y comunes, a través de la reducción de los costos de transacción entre el gobierno y el ciudadano (Servicio al ciudadano).

*Pilar 3.* Erigir las estructuras de información que se constituyen en bienes públicos de información o “Infoestructuras”, así como la interoperabilidad de las mismas.

El desarrollo del Gobierno Digital se fundamenta en los tres pilares antes mencionados que dan origen a estrategias y líneas de acción que se traducen en políticas, procesos (sistemas) y proyectos que serán planeados y ejecutados por las dependencias y entidades de la APF mediante el uso y aprovechamiento de las TIC. Ver figura 7.1

La Estrategia de Gobierno Digital Federal definida en el primer nivel del modelo de Gobierno Digital, se divide en:

- Estrategias
- Lineas de acción
- Políticas, procesos y proyectos



El desarrollo del Gobierno Digital, se describe mediante once estrategias, que a su vez contienen líneas de acción específicas, que serán utilizadas para la planeación táctica del Gobierno Digital.

Es fundamental la participación conjunta de las áreas de TIC y las sustantivas que proporcione los servicios. Para este efecto, las once estrategias se han desarrollado en el contexto de la cuantificación del valor público que

aportan las dependencias y entidades de la APF mediante el uso y aprovechamiento de las TIC, denominado MAAGTIC.

A continuación, se presentan las once estrategias agrupadas en cada uno de los pilares mencionados:

ESTRATEGIA 2.

Determinar, planear y ejecutar proyectos y procesos estratégicos del Gobierno Federal, mediante la innovación tecnológica y aplicación de mejores practicas.

ESTRATEGIA 3.

Elevar el grado de madurez de Gobierno Digital en las instituciones.

ESTRATEGIA 4.

Asegurar la administración y operación de TIC, a través de la instrumentación del marco normativo establecido en el MAAGTIC.

**PILAR 2. MEJORAR EL ACCESO A LOS BIENES PÚBLICOS Y COMUNES, A TRAVÉS DE LA REDUCCIÓN DE LOS COSTOS DE TRANSACCIÓN ENTRE EL GOBIERNO Y EL CIUDADANO (SERVICIO AL CIUDADANO).**

ESTRATEGIA 5.

Promover la digitalización de tramites y servicios gubernamentales integrados, para facilitar el acceso al ciudadano.

ESTRATEGIA 6.

Elevar la vinculación estratégica de las áreas de TIC para incrementar su participación en la planeación estratégica de las instituciones.

ESTRATEGIA 7.

Promover el desarrollo del Gobierno Digital mediante la vinculación con los gobiernos y organismos nacionales e internacionales, la industria, la academia y la sociedad.

ESTRATEGIA 8.

Desarrollar y fortalecer la participación interactiva entre el Gobierno y el Ciudadano.

**PILAR 3. ERIGIR LAS ESTRUCTURAS DE INFORMACIÓN QUE SE CONSTITUYEN EN BIENES PÚBLICOS DE INFORMACIÓN O “INFRAESTRUCTURA”, ASÍ COMO LA INTEROPERABILIDAD DE LAS MISMAS.**

ESTRATEGIA 9.

Consolidar Infraestructuras entre las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal.

ESTRATEGIA 10.

Implementar el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

ESTRATEGIA 11.

Focalizar las inversiones de TIC en la infoestructura que mayor valor público genera.

DESCRIPCIÓN DE ESTRATEGIAS Y LINEAS DE ACCIÓN

*Estrategia 1.* Aprovechar y optimizar el uso de los recursos de TIC, para elevar la eficiencia operativa del Gobierno.

Las dependencias y entidades de la APF deberán optimizar el uso de los recursos de TIC y su operación dando cabal cumplimiento a los procesos establecidos en el MAAGTIC.

LÍNEAS DE ACCIÓN:

1.1 Mantener actualizada la TIC de las dependencias y entidades, procurando la asimilación de nueva tecnología en apoyo a los procesos sustantivos.

1.2 Establecer de acuerdo al MAAGTIC, procesos eficientes de operación y mantenimiento de la infraestructura que asegure altos niveles de servicio para los usuarios.

1.3 Establecer acuerdos de servicio con los usuarios internos de las dependencias y entidades de acuerdo a la criticidad de los servicios.

*Estrategia 2.* Determinar, planear y ejecutar proyectos y procesos estratégicos del Gobierno Federal, mediante la innovación tecnológica y aplicación de mejores prácticas.

El proceso de transformación gubernamental innovador se propicia a través de las siguientes líneas de acción:

2.1 Asegurar que el desarrollo y la operación de los sistemas de información y procesos digitales, estén alineados a los objetivos estratégicos institucionales.

2.2 Definir y establecer sistemas de información y soluciones tecnológicas, innovadoras, incluyendo las herramientas técnicas de que apoyen la operación y la toma de decisiones.

2.3 Construir una base de conocimientos y soluciones tecnológicas que permitan la consulta y el intercambio de mejores practicas de TIC del gobierno.

2.4. Establecer mecanismos para que las áreas de TIC estén actualizadas respecto a los avances tecnológicos e la materia y esto les permita considerarlos en la planeación estratégica de TIC.

2.5. Considerar a los avances de la investigación tecnológica como fuente de conocimiento para evaluar, desarrollar o implantar mejores practicas de TIC.

*Estrategia 3.* Elevar el grado de madurez de Gobierno Digital en las instituciones. Integrar y administrar los diferentes componentes de las TIC para establecer alineación con la planeación estratégica de las instituciones y evaluar el impacto que producen en la consecución de los objetivos estratégicos.

#### LINEAS DE ACCIÓN:

3.1 Participar en la aplicación del modelo y la metodología de evaluación del grado de madurez de Gobierno Digital, en coordinación con la Unidad de Gobierno Digital de la SFP.

3.2 Promover las acciones de mejora de la gestión de los procesos de TIC en concordancia con el PMG institucional.

3.3 Propiciar el incremento de la cultura informática de los servidores publicos y establecer programas de capacitación continua con el apoyo de instituciones académicas especializadas.

*Estrategia 4.* Asegurar la administración y operación de TIC a través, de la instrumentación del marco normativo establecido en el MAAGTIC.

El 13 de julio de 2010, se publico en el Diario Oficial de la Federación el acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de TIC (MAAGTIC), que tiene por objeto establecer las disposiciones administrativas en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, que deberían observar de manera obligatoria las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y, cuando corresponda, la Procuraduría General de la República.

#### LINEAS DE ACCIÓN:

4.1 Las dependencias y entidades de la APF, deberán instrumentar el marco normativo establecido en el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de TIC (MAAGTIC), para la administración y operación de las TIC.

4.2 Las dependencias y entidades de la APF, deberán elaborar sus procedimientos alineados a lo establecido en el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de TIC (MAAGTIC).

*Estrategia 5.* Promover la digitalización de tramites y servicios gubernamentales integrados para facilitar el acceso al ciudadano.

Es responsabilidad del Gobierno Federal proporcionar trámites y servicios digitales de manera que sean mas accesibles, confiables, seguros, eficientes y transparentes, así como optimizando los costas de transacción.

#### LÍNEAS DE ACCIÓN:

5.1 Promover el desarrollo de tramites y servicios digitales integrados y la automatización de procesos, priorizando por niveles de criticidad.

5.2 Promover los esquemas de pago de servicios por medios electrónicos.

5.3 Promover la integración de los trámites y servicios entre dependencias y entidades del gobierno federal, apegándose a lo es su momento establezca el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

5.4 Promover servicios digitales integrados con servicios proporcionados por los gobiernos estatales y municipales.

5.5 Impulsar el uso generalizado de la FEA, para crear certeza y seguridad en los tramites y servicios digitales.

5.6 Promover el uso del Registro Unico de Personas Acreditadas (RUPA), en los tramites y servicios de los gobiernos federal, estatal y municipal.

5.7 Elaborar las políticas y documentos técnicos que guíen tanto el desarrollo como la operación de los portales gubernamentales.

5.8 Evaluar el grado de satisfacción de los ciudadanos en el uso de los tramites y servicios digitales, con objeto de establecer procesos de mejora continua.

*Estrategia 6.* Empoderamiento de las áreas de TIC para incrementar su participación en la Planeación Estratégica de las Instituciones.

Fortalecer el rol estratégico de los líderes de las áreas TIC para que aumenten su participación en la planeación estratégica, de tal forma que exista alienación institucional.

#### LÍNEAS DE ACCIÓN:

6.1 Cumplir con lo establecido por el MAAGTIC en el Nivel de Gobierno, de acuerdo al modelo de gobernabilidad de TIC.



6.2 Fortalecer las competencias de los titulares de las áreas de TIC, incluyendo temas relativos a la aplicación del marco jurídico administrativo de operación del Gobierno Federal y planeación estratégica, para el aprovechamiento de TIC, orientado a procesos y con un enfoque ciudadano.

*Estrategia 7.* Promover el desarrollo del Gobierno Digital mediante la vinculación con los gobiernos y organismos nacionales e internacionales, la industria, la academia y la sociedad.

Mantener la vinculación y colaboración nacional e internacional para sostener el intercambio de conocimientos, mejores prácticas y experiencias.

#### LÍNEAS DE ACCIÓN:

7.1 Promover el uso y desarrollo de las TIC.

7.2 Fortalecer los mecanismos de vinculación con los poderes de la Unión, los organismos autónomos y los órdenes de gobierno.

7.3 Elevar el nivel de cooperación, asistencia técnica e intercambio de mejores prácticas entre el Gobierno Federal y los estados, municipios, así como con la academia, la industria y los organismos internacionales.

7.4 Documentar la experiencia de Gobierno Digital de México y dar difusión a la misma.

*Estrategia 8.* Desarrollar y fortalecer la participación interactiva entre el Gobierno y el Ciudadano.

Iniciar el uso de tecnologías web 2.0 (redes sociales) y web 3.0 (web semántica) para permitir la participación ciudadana en mayor escala.

#### LÍNEAS DE ACCIÓN:

8.1 Fortalecer los procesos participativos, incorporando recursos de interactividad que propicien la participación activa y efectiva de la sociedad.

8.2 Desarrollar mecanismos de participación digital como los sitios de Internet con las características necesarias para facilitar la interacción gobierno - ciudadano.

8.3 Establecer mecanismos digitales que propicien procesos de generación de conocimiento colectivo entre ciudadanos, empresas, academia, centros de investigación y gobierno.

*Estrategia 9.* Consolidar Infraestructuras entre las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal

Consolidar las infraestructuras que se utilizaran las instituciones, por media de dominios o sectores.

#### LÍNEAS DE ACCIÓN:

9.1 Desarrollar proyectos de Infraestructura que generen trámites y servicios digitales mas eficientes, mediante la reutilización de aplicaciones y estableciendo fuentes de confianza para bases de datos comunes.

9.2 Establecer mecanismos de colaboración entre dependencias y entidades de la APF, para generar interoperabilidad organizacional.

9.3 Dar prioridad a los proyectos de trámites y servicios transaccionales y convergentes.

9.4 Procurar el uso de tecnologías que permitan la consolidación como son las de cómputo en la nube.

*Estrategia 10.* Implementar el Esquema Nacional de Interoperabilidad. Establecer un Esquema Nacional de Interoperabilidad, que:

Formalice las definiciones de interoperabilidad, las obligaciones y responsabilidades de las partes que intervienen y el proceso a través del cual se desarrollara la interoperabilidad entre dependencias y entidades. En todo momento coloque al ciudadano en el centro del proceso, para ofrecerle mejores servicios públicos.

Mejore la eficiencia del Gobierno en su conjunto.

Establezca un proceso de madurez dinámico y de mejora a lo largo del tiempo, de acuerdo a la rápida evolución de las TIC, que desarrolle las líneas de acción:

10.1 Generar y establecer el marco legal necesario que permita el intercambio de información y conocimiento, a fin de proporcionar servicios eficientes y seguros a la ciudadanía.

10.2 Establecer proyectos de Infoestructura que generen trámites y servicios digitales mas eficientes, mediante la reutilización de aplicaciones y bases de datos comunes de diferentes dependencias y entidades de la APF.

10.3 Establecer los mecanismos de colaboración entre dependencias y entidades de la APF, para generar la interoperabilidad organizacional requerida por todos los trámites y servicios.

10.4 Establecer un sistema de gobernanza para el desarrollo, implementación y evolución de la Interoperabilidad a través de la CIDGE

10.5 Promover la participación conjunta de industria, academia y sociedad civil con la APF, para generar los documentos técnicos que se requieran con el fin de lograr la interoperabilidad entre dependencias y entidades para incrementar la eficiencia operativa y prestar mas y mejores servicios digitales a los ciudadanos.

10.6 Diseñar mecanismos de servicios convergentes para el intercambio de información entre las diferentes dependencias y entidades de la APF; con el propósito de establecer ventanillas Únicas de servicios ciudadanos.  
10.7 Garantizar el adecuado manejo del intercambio de información confidencial y personal entre las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, de acuerdo a lo establecido en el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

*Estrategia 11.* Focalizar las inversiones de TIC en la infoestructura que mayor valor público genera.

Concentrar los esfuerzos en la identificación y digitalización de los bienes públicos de información para multiplicar el desarrollo de trámites y servicios digitales así como generar las condiciones para el crecimiento de la economía digital.

- 11.1 Identificar a los bienes públicos de información.
- 11.2 Dar prioridad en los PETICs, a los proyectos que se constituyan en infoestructura.
- 11.3 Privilegiar proyectos que además de cumplir con su objetivo fundamental de servicio a los ciudadanos o a la eficiencia operativa, estén diseñados bajo los conceptos de consumo mínimo de energía, promoviendo la tecnología verde.

## 8. MODELO DE EVALUACIÓN

En la Secretaría de la Función Pública, se ha venido aplicando un modelo de medición de la madurez de gobierno digital desde 2007, basado en una metodología denominada METER, (Measurement and Evaluation Tool for EGovernment Readiness por sus siglas en inglés), que se adaptó a las necesidades de gobierno electrónico en México y con las recomendaciones de la CIDGE, el cual esta compuesto de las siguientes variables:

- 1) Cuestionario en línea, donde se obtienen datos de: Infraestructura, Estructura Organizacional de TIC, Marco Normativo de TIC, Impulso al Gobierno Digital, Madurez de Servicios Digitales y Seguridad de TIC.
- 2) PETIC: Cumplimiento de acuerdo al Decreto de Austeridad.
- 3) Seguimiento a los PETIC: Cumplimiento de los Planes Estratégicos.
- 4) Trámites y Servicios: Evaluación y seguimiento de los trámites y servicios reportados en los PETIC

Los resultados obtenidos al año 2009 han sido:

Año	Promedio APF
2009	7.01
2008	6.77
2007	6.19

Durante el año 2010, se llevó cabo en la Unidad de Gobierno digital de la SFP un estudio de las mejores practicas en materia de evaluación de Gobierno Digital.

Resultado de lo anterior se obtuvo un modelo de evaluación alineado al modelo de Gobierno Digital propuesto en los pilares que dan sustento a la presente agenda de gobierno digital.

Apoyar la construcción y protección de bienes públicos y comunes por la mejora en la eficiencia operativa de las instituciones públicas.

Mejorar el acceso a los bienes publicos y comunes a través de la reducción de los costos de transacción entre el gobierno y el ciudadano.

Erigir las estructuras de información que se constituyen en bienes públicos de información o “Infoestructura”, así como la interoperabilidad o integración de la misma.

Es por ello que la Unidad de Gobierno Digital, requiere evolucionar su procedimiento para reportar los resultados de la evaluación de madurez de gobierno digital y que le permita de manera ágil analizar la información obtenida, haciendo énfasis en: El valor publico que la inversión en TIC aporta al ciudadano; El soporte de los proyectos de TIC en planes de ne-



gocio que identifiquen el costo de transacción, y la generación de la infraestructura que demanda la sociedad de la información.

El incremento en el grado de madurez propicia la creación de valor público entregado al ciudadano, como se indica en la figura 8.1.

Figura 8.1 Grado de Madurez respecto al Valor Público generado.

#### Creación de Valor Público

En un nivel avanzado de Madurez de Gobierno Digital, se logra:

Incrementar el valor público que genera la inversión en tecnología.

Una mayor aportación de las TIC en el cumplimiento de la misión institucional y en la entrega de servicios al ciudadano y a los servidores públicos.

Mejorar la percepción de los ciudadanos y servidores públicos en cuanto a su gobierno.

Promocionar la sinergia empleada para generar la infraestructura necesaria para la interoperabilidad entre instituciones.

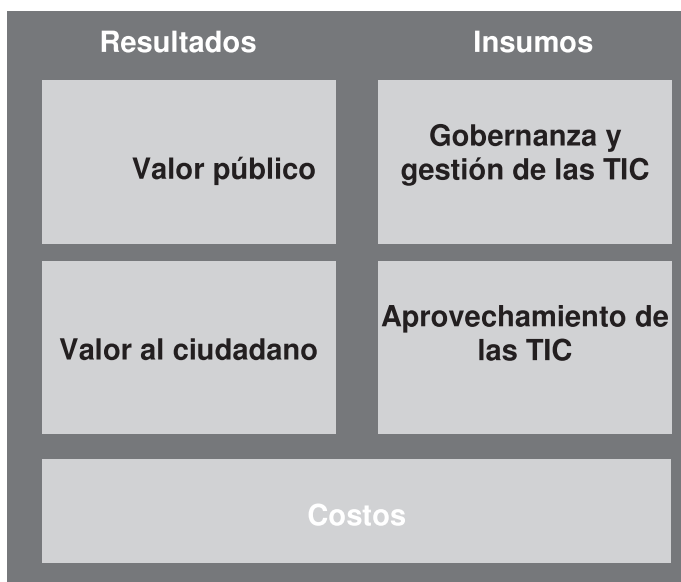
Administrar los riesgos más adecuadamente.

Incrementar la participación ciudadana en lo que es de interés público.

Fomentar el rediseño de procesos al implementar tecnologías de información y comunicaciones

Una planeación estratégica más eficiente y adecuada.

La existencia de mecanismos de control.



El “Modelo de Evaluación de la Madurez de Gobierno Digital”, está representado en la figura 8.2 y se compone de tres tipos de indicadores:

A) RESULTADOS:

*Valor Público.* Mide el impacto de las TIC en relación a los objetivos de una institución para crear valor.

*Valor al Ciudadano.* Mide el impacto de las TIC que recibe la ciudadanía.

Figura 8.2. Modelo de Evaluación de la Madurez de Gobierno Digital

Gobernanza y gestión de TIC. Mide la madurez y efectividad en los procesos internos empleados para incrementar la eficiencia operativa de las dependencias y entidades.

Aprovechamiento del uso de TIC. Mide el nivel de efectividad en el uso de las TIC, para generar valor público.



### C) COSTOS:

Se compone de la evaluación de la administración de su presupuesto, costo total de propiedad y los costos de transacción.

El nuevo modelo incorpora la medición del “Valor Público” que genera el uso de las TIC en las dependencias y entidades de la APF, (ver Figura 8.3).

El Valor Público se compone de cuatro vertientes:

Valor directo al ciudadano

Valor social

Beneficios financieros

Valor político

El modelo de evaluación de la madurez de gobierno digital para su aplicación se basa en el llenado de cuestionarios por parte de las personas directamente involucradas en las cuatro vertientes que componen el Valor Público.

El levantamiento de la información implica un despliegue en más de 200 dependencias y entidades de la APF; una vez recopilada la información se analiza y se obtienen resultados que forman parte de los insumos para la planeación estratégica de gobierno digital.

De la explotación de esta información, además de obtenerse el indicador de madurez de gobierno digital, proporciona indicadores que permitirán la referenciación tanto a nivel nacional como internacional, independientemente de la detección de brechas y oportunidades en el desarrollo del gobierno digital.

Tanto los resultados como el modelo de evaluación de la madurez de gobierno digital quedarán a disposición de los gobiernos estatales y municipales, otros poderes de la unión y la industria.

## 9. PARTICIPACIÓN DEL GOBIERNO ESTATAL Y MUNICIPAL

Los esfuerzos federales en materia Gobierno Digital, deben integrarse con los que realizan los gobiernos estatales y municipales, a fin de consensuar una visión estratégica, identificando sinergias que permitan aprovechar los esfuerzos independientes, que cada actor del gobierno ejecuta en su propio ámbito de autoridad, así como reforzar los trabajos de coordinación, para alcanzar mejores resultados.

Ejemplo de esta colaboración son los servicios digitales transversales de: Compranet, la FEA y el RUPA, en los que participan los estados y los municipios que así lo han solicitado, lo que ha producido importantes ahorros en tiempo, recursos humanos y económicos, constituyéndose en ejercicios exitosos de colaboración entre el Gobierno Federal y las autoridades locales.

La Secretaría de la Función Pública a través de la Unidad de Gobierno Digital, ha logrado la vinculación con estados y municipios de manera directa, adicional a la participación en el Comité de Informática de la Administración Pública Estatal y Municipal (CIAPEM), cuya creación y funcionamiento ha establecido las bases del intercambio de mejores prácticas de los estados y municipios con la federación.

Con objeto de mejorar la vinculación con estados y municipios, se integró una Subcomisión de Vinculación con Estados y Municipios como parte de la CIDGE, cuyo objetivo es coordinar los trabajos en materia de Gobierno Digital, que sean de mutuo interés y que contribuyan al desarrollo de las estrategias de Gobierno Digital y el avance global del país hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

La estrategia que define las acciones se establece en el Capítulo 7, Estrategia 7 de esta Agenda, que textualmente dice “Promover el desarrollo del Gobierno Digital mediante la vinculación con los gobiernos y organismos nacionales e internacionales, la industria, la academia y la sociedad”.

La Unidad de Gobierno Digital, con fundamento en el Art. 18 del Reglamento Interior, Fracción VI, establecerá mecanismos de coordinación con los gobiernos estatales y municipales, con la finalidad de impulsar el uso y aprovechamiento de las tecnologías de información y comunicaciones.

La CIDGE a través de la Subcomisión de Vinculación con Estados y Municipios, establecerán las acciones para coordinar formalmente las estrategias y planes de acción que se traduzcan en programas de trabajo concretos y medibles.

## 10. PARTICIPACIÓN DE LA INDUSTRIA DE TIC

Actualmente, el gobierno federal tiene un vínculo de comunicación y colaboración con diversas organizaciones de la Industria de TIC, a través del Grupo Consultivo en el marco de los trabajos de la CIDGE.

Se destacan la representación de la Industria, a través de la Asociación Mexicana de la Industria de Tecnologías de Información (AMITI), la Cámara Nacional de la Industria Electrónica de Telecomunicaciones e Informática (CANIETI), la Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI).

La industria tiene un papel fundamental en el desarrollo del Gobierno Digital en México, por lo que es muy importante fomentar la colaboración y el establecimiento de acciones concretas de participación entre Industria y Gobierno.

La opinión y recomendaciones de la industria han tenido una participación relevante en el desarrollo del Gobierno Digital y como ejemplo de



ello, en el año 2006, fue publicado el documento “Visión México 2020”, que promueve la competitividad, adopción y aprovechamiento de las TIC como elementos fundamentales de desarrollo y avance en la Sociedad de la Información y Conocimiento.

Asimismo, ha sido de gran apoyo la participación de la industria en el desarrollo del documento normativo del “Esquema Nacional de Interoperabilidad” (actualmente en proceso de revisión jurídica); y en el desarrollo de los documentos técnicos de Interoperabilidad para los sistemas automatizados de control de gestión, que actual mente se desarrollan con coordinación de la UGD y la autorización de la CIDGE mediante la Subcomisión de los Sistemas Automatizados de Control de Gestión.

La participación de la industria en la trayectoria hacia la Sociedad de la Información y particularmente en el gobierno digital, esta establecido como parte de los compromisos internacionales que México ha suscrito en el marco de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información, organizado por las Naciones Unidas (UN) y la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), el Plan de Acción Regional sobre la Sociedad de la Información para América Latina y el Caribe de la CEPAL, así como las políticas públicas y directrices de la OCDE en materia de Gobierno Digital.

Las líneas de acción relacionadas con la participación de la industria se establecen en:

*Estrategia 7.* Promover el desarrollo del Gobierno Digital mediante la vinculación con los gobiernos y organismos nacionales e internacionales, la industria, la academia y la sociedad.

*Estrategia 10.* Implementar el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

## 11. PARTICIPACIÓN DE LA ACADEMIA

La participación de la academia en la instrumentación de la Agenda Digital es muy relevante, desde las perspectivas de:

Labor docente de carácter académico

Labor de capacitación continua y especialización en perfiles tanto tecnológicos como de usuario

Investigación e innovación

La labor docente de carácter académico, se refiere a la participación de todos los sistemas educativos escolarizados formales, como son: escuelas, universidades e instituciones con facultades académicas, las cuales forman la base fundamental de la educación para promover y fomentar la adopción

de las TIC coadyuvando con los esfuerzos para combatir la brecha digital y propiciar la cultura digital.

La labor de capacitación continua y especialización en perfiles tanto tecnológicos como de usuario, se refiere a la capacitación en TIC que proporcionan los organismos gubernamentales y no gubernamentales enfocados a la generación de capacidades y especialidades que apoyen el desarrollo de una sociedad más competitiva.

La investigación e innovación, son la base de la cadena de valor en los sistemas productivos, por lo que es de vital importancia el reforzamiento de la vinculación de dicha cadena, que inicia con la investigación continua con el desarrollo que genera la base tecnológica necesaria para impulsar la competitividad de la industria y de las instituciones.

Por lo tanto, es muy importante promover una participación más activa en los temas de Gobierno Digital, relacionados con la investigación y desarrollo de TIC que puedan ser catalizadores del desarrollo sustentable del país.

Se continuarán las acciones de colaboración con organizaciones académicas y centros de investigación nacionales e internacionales fomentando la participación directa y lo virtual en foros donde se integren sistemas de inteligencia colectiva.

Las líneas de acción relacionadas con la participación de la academia se establecen en las siguientes estrategias:

*Estrategia 7.* Promover el desarrollo del Gobierno Digital mediante la vinculación con los gobiernos y organismos nacionales e internacionales, la industria, la academia y la sociedad.

*Estrategia 8.* Desarrollar y fortalecer la participación interactiva entre el Gobierno y el Ciudadano.

*Estrategia 10.* Implementar el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

## 12. INSTRUMENTACIÓN

Del análisis de las estrategias y líneas de acción, se identifican un grupo de actividades que se traducen en proyectos, procesos y políticas que permitirán instrumentar la presente AGD.

Los principales actores en la instrumentación de esta AGD, son los titulares de las unidades administrativas de TIC de la APF, las áreas de apoyo al buen gobierno de los órganos internos de control de las dependencias y entidades de la APF, así como por adhesión los estados y municipios, previa coordinación de acciones con la Secretaría de la Función Pública, a través de la Unidad de Gobierno Digital o la vinculación con la CIDGE.

En la instrumentación de la AGD es fundamental el cumplimiento a lo establecido por el MAAGTIC en cuanto a la operación y administración de las TIC, por parte de las Unidades Administrativas correspondientes, haciendo énfasis en la planeación estratégica que se desarrolla por dichas Unidades, a través de los PETICs, priorizando los proyectos de acuerdo con las estrategias establecidas por esta AGD.

Para identificar el avance en las tareas sustantivas de las dependencias y entidades de la APF, es indispensable realizar una medición de elementos cuantitativos y cualitativos de los proyectos, procesos y políticas, a través del modelo de medición de la madurez de gobierno digital que permitirán determinar el grado de avance, así como identificar las áreas de oportunidad y mejora para retroalimentar y actualizar periódicamente la estrategia de Gobierno Digital.

Uno de los propósitos fundamentales de la AGD es crear un entorno innovador, flexible, colaborador y transformador, que contribuya a alcanzar un gobierno más eficiente, transparente y de servicio a la sociedad.

Si bien el ámbito de aplicación de esta AGD es la APF, nada impide la adhesión a los conceptos establecidos por dicha Agenda por parte de los gobiernos estatales y municipales, por lo tanto, todo esfuerzo de coordinación e intercambio de mejores prácticas tendrá efectos nacionales.

Es fundamental la consolidación de las alianzas estratégicas con la industria, la academia, asociaciones civiles, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales a nivel nacional e internacional, para contribuir a la instrumentación de esta Agenda y con ello al desarrollo sustentable del país.

Debe destacarse en la instrumentación de la AGD, la estrategia centrada en el ciudadano, por lo que los procesos de transformación planteados se enfocan principalmente en la automatización de trámites y servicios que generan valor al ciudadano.

Es fundamental para las dependencias y entidades de la APF promover la capacitación continua en el uso de las TIC, para contribuir a la generalización de una cultura informática.

Finalmente, estos esfuerzos integradores y transformadores tendrán impacto en la eficiencia operativa de las dependencias y entidades de la APF, ampliable a los gobiernos estatales y municipales, así como en la función fundamental de todo gobierno, que es el servicio a sus ciudadanos. . .

