



# EL ESTADO DE SINALOA

## ÓRGANO OFICIAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO

(Correspondencia de Segunda Clase Reg. DGC-NUM. 016 0463 Marzo 05 de 1982. Tel. Fax.717-21-70)

**Tomo CIX 3ra. Época**

Culiacán, Sin., Lunes 19 de Marzo de 2018.

**No. 035**

### ÍNDICE

#### PODER EJECUTIVO FEDERAL - ESTATAL SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Convenio de Coordinación y Concertación de Acciones que celebran la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, el Gobierno del Estado de Sinaloa y la Empresa Ferrocarril Mexicano, S.A. de C.V. el día 09 de octubre de 2017, a efecto de llevar a cabo la revisión, actualización, elaboración de estudios, proyectos y buscar fuentes de financiamiento para la construcción del Nuevo Patio de Maniobras y Libramiento Ferroviario en la ciudad de Culiacán, Sinaloa.

2 - 13

#### PODER EJECUTIVO ESTATAL SECRETARÍA DE INNOVACIÓN

**Programa Sectorial de Innovación 2017-2021.**

#### SECRETARÍA DE PESCA Y ACUACULTURA

Programa Sectorial 2017-2021.

#### INSTITUTO DE PENSIONES DEL ESTADO DE SINALOA

Convocatoria para la celebración de la Sesión 01/2018 de la Junta de Gobierno del Instituto de Pensiones del Estado de Sinaloa.

14 - 111

#### PODER LEGISLATIVO ESTATAL

Decreto No. 406 del H. Congreso del Estado.- La Sexagésima Segunda Legislatura del Estado Libre y Soberano de Sinaloa, CLAUSURA hoy miércoles siete de marzo de dos mil dieciocho, su Quinto Período Extraordinario de Sesiones, correspondiente al Segundo Año de Ejercicio Constitucional.

112

#### AYUNTAMIENTOS

Decretos Municipales Nos. 36, 37 y 38 de Salvador Alvarado.- Se conceden Pensiones por Retiro, a empleados de este H. Ayuntamiento.

Municipio de Angostura.- Avance Financiero, relativo al Cuarto Trimestre de 2017.

Decreto Municipal No. 7 de Rosario.- Primera Modificación al Presupuesto de Egresos para el Ejercicio Fiscal del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018.

113 - 138

#### AVISOS GENERALES

Aumento de Dos Permisos para Transporte de Primera Alquiler (Taxi) en el Municipio de Elota, Sinaloa.- C. Esperanza Guadalupe Madriles Guizar.

Aumento de Un Permiso para Transporte de Primera Alquiler (Taxi) en el Municipio de Elota, Sinaloa.- Unión de Trabajadores del Servicio Público del Municipio de Elota, A.C.

139

#### AVISOS JUDICIALES

EDICTOS

140 - 152

#### AVISOS NOTARIALES

152

RESPONSABLE: *Secretaría General de Gobierno.*

DIRECTOR: *M.C. Christopher Cossío Guerrero*

**PODER EJECUTIVO ESTATAL  
SECRETARÍA DE INNOVACIÓN**

**2017  
2021**

**PROGRAMA  
SECTORIAL  
DE INNOVACIÓN**



**SINALOA**

**QUIRINO ORDAZ COPPEL**

Gobernador Constitucional del  
Estado de Sinaloa

## **DIRECTORIO**

### **GOBIERNO DEL ESTADO DE SINALOA**

**Quirino Ordaz Coppel**  
Gobernador Constitucional del Estado de Sinaloa

**José de Jesús Gálvez Cázares**  
Secretario de Innovación

**Tímoteo Cárdenas Medina**  
Subsecretario de Desarrollo  
Administrativo

**Humberto Romero y Pelayo**  
Subsecretario de Desarrollo  
Tecnológico

**Juan Manuel Acuña Flores**  
Coordinador de Estrategia  
Digital

**Francisco Manuel Córdova Celaya**  
Coordinador de Proyectos Especiales  
y Relaciones Internacionales

## **PROGRAMA SECTORIAL DE INNOVACIÓN 2017-2021**

### **CONTENIDO**

Mensaje del Secretario de Innovación

Introducción

Misión, visión, principios y valores

Capítulo 1. Diagnóstico

Capítulo 2. Estrategia general

Capítulo 3. Políticas públicas e Instrumentos

Capítulo 4. Matriz Estratégica

4.1 Objetivos, estrategias y líneas de acción

4.2 Alineación de las Políticas Públicas con los Objetivos Estatales, Nacionales e Internacionales

Capítulo 5. Programas presupuestarios

Capítulo 6. Indicadores para la Evaluación y el Seguimiento del Programa

6.1 Indicadores Estratégicos

6.2 Indicadores de Gestión

6.3 Mecanismos de Evaluación y Seguimiento

### **MENSAJE DEL SECRETARIO DE INNOVACIÓN**

Desde el inicio de su administración, el Gobernador Constitucional del Estado de Sinaloa, Lic. Quirino Ordaz Coppel, se ha comprometido a que su gobierno se caracterice por ser innovador, digital y competitivo, desarrollando y aplicando las políticas públicas necesarias y adecuadas para nuestro Estado.

Brindar facilidades para acceder a programas y servicios, y evitar trámites burocráticos en beneficio de los sinaloenses, ha sido un discurso reiterado, así como hacer que los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos se optimicen para contar con una estructura sólida, compacta, que sepa y tenga con que hacer su trabajo de la mejor manera y consiga buenos resultados.

Presentamos el Programa Sectorial de Innovación del Gobierno del Estado de Sinaloa (2017-2021), con el firme propósito de concretar las acciones necesarias para conseguir que esta administración cumpla con los compromisos de actualizar la estructura de gobierno, construir procesos administrativos simplificados, eficientes y orientados a la mejora continua, e implementar un verdadero gobierno digital que incorpore de manera amplia, herramientas tecnológicas que impacten en el progreso de la entidad.

El reto es grande, y de ese tamaño es nuestra responsabilidad para concretar las políticas e instrumentos contenidos en el presente Programa Sectorial, y así coadyuvar a que Sinaloa tenga una administración pública eficaz, eficiente, transparente y de calidad, que impulse las herramientas tecnológicas y administrativas necesarias para mejorar las condiciones sociales y calidad de vida de los sinaloenses.

**JOSÉ DE JESÚS GÁLVEZ CÁZARES**

SECRETARIO DE INNOVACIÓN  
GOBIERNO DEL ESTADO DE SINALOA

## **INTRODUCCIÓN**

En cumplimiento a lo estipulado en la Ley de Planeación para el Estado de Sinaloa, elaboramos el presente programa sectorial, el cual parte de la voluntad y visión estratégica de esta administración de implementar políticas públicas que impulsen un Gobierno Innovador, Digital y Competitivo, que permita desarrollar el potencial de las instituciones públicas para un eficaz desempeño de la responsabilidad gubernamental y contribuir al progreso de la entidad.

Uno de los principales retos a los que se enfrenta esta administración consiste en transformar radicalmente los esquemas tradicionales de gestión, a través de cambios significativos que permitan atender con prontitud, eficacia y eficiencia las necesidades de la sociedad sinaloense. En ese sentido el impulso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) toman un papel preponderante para cumplir con nuestro objetivo de ser un gobierno digital, innovador y competitivo que esté a la vanguardia de la sociedad.

Es por ello que en este programa sectorial, instituímos la estrategia general, políticas públicas e instrumentos a las que se orientará la innovación en nuestra entidad en los próximos años, estableciendo como prioridades mejorar la gestión pública, potencializar el uso de las TIC, conformar una estrategia digital, y fortalecer las relaciones interinstitucionales para el éxito de proyectos estratégicos, que permitan aprovechar nuevas oportunidades de desarrollo para la transformación de nuestra entidad.

Con la actualización de estructuras públicas, buscamos reinventar e innovar la actividad administrativa, a través de la simplificación de estructuras organizacionales y adopción de procesos eficientes que permitan mejorar la organización interna, los programas, y procesos de cada una de las entidades públicas. Estas acciones se complementarán con un mecanismo de evaluación de la gestión pública, que permita medir el desempeño de los servidores públicos e identificar oportunidades de capacitación y de mejora.

Impulsaremos un gobierno de calidad centrado en la satisfacción de las necesidades y expectativas de la sociedad, adoptando modelos de atención y herramientas de tecnología para acelerar y digitalizar trámites y servicios a los ciudadanos.



No sólo aprovecharemos el uso de las TIC para mejorar la experiencia de los usuarios e incrementar la disponibilidad de servicios y trámites electrónicos a través de plataformas especializadas como Ciudadano Digital, Empresario Digital y Notario Digital, sino también para impulsar la participación ciudadana, y el uso de tecnologías en los sectores de educación, salud, seguridad pública y todos los temas gubernamentales que impacten en el progreso económico, social y sostenible de la entidad.

Para impulsar el desarrollo de la entidad y la competitividad, es trascendental impulsar una eficiente colaboración entre todas las entidades públicas, por lo cual coordinaremos acciones de transversalidad en proyectos y programas prioritarios que aseguren su oportunidad y eficaz conclusión. Promoveremos programas de cooperación y vinculación para mejorar las relaciones interinstitucionales y con organismos externos, para el impulso de proyectos especiales en el ámbito social, académico, tecnológico, productivo y sustentable en la entidad.

Otro factor prioritario para el desarrollo económico y social de la entidad, se sustenta en la instauración de un Sistema Estatal de Innovación, Ciencia y Tecnología vinculado al sector productivo. En ese sentido, y conforme lo establece la normatividad, deberán coordinarse la Secretaría de Innovación como dependencia rectora, con la Secretaría de Economía, para la definición de políticas públicas para la planeación estatal de la innovación, ciencia y tecnología en Sinaloa.

Estas políticas complementarias, que son promotoras de la innovación, contribuirán a fortalecer las capacidades tecnológicas y de innovación de las empresas asentadas en el estado, para lo cual se requiere impulsar un vínculo entre las Instituciones de Educación Superior y Centros de Investigación, entidades generadoras de conocimiento y las empresas, convirtiéndose en factor del desarrollo económico y social de la entidad.

Estamos convencidos que con el cumplimiento de estas políticas públicas, lograremos contar con un esquema de gestión pública digital, innovador y competitivo, que genere certidumbre y confianza en la ciudadanía, de que las acciones de gobierno tendrán un impacto importante en el desarrollo de nuestra entidad, y en la calidad de vida de los sinaloenses.

## **MISIÓN, VISIÓN, PRINCIPIOS Y VALORES**

### **MISIÓN:**

Desarrollar, transformar y modernizar la administración pública estatal para lograr la adecuada interoperabilidad gubernamental y la vinculación con organismos externos y la ciudadanía, mediante el desarrollo de modelos administrativos basados en procesos, el impulso de tecnologías e investigación de prácticas de éxito, reformas regulatorias necesarias para proteger y garantizar la certidumbre de las actividades económicas y resguardar importantes derechos sociales, la ejecución de estrategias efectivas de comunicación en plataformas digitales y la coordinación de proyectos especiales con el propósito de contar con una administración pública, eficaz, eficiente, efectiva y de calidad.

### **VISIÓN:**

Sinaloa impulsará la Innovación, para lograr un liderazgo tecnológico en servicios y atención, con un gobierno más eficiente, estratégico y competitivo, que resuelva problemas y atienda con prontitud y eficacia las necesidades y prioridades de los ciudadanos, empresas, funcionarios e instituciones públicas, mediante el establecimiento de políticas públicas que permitan reformar la estructura de gobierno con procesos simplificados, eficientes y orientados a la mejora continua, brindar servicios de calidad e implementar un verdadero gobierno digital.

**PRINCIPIOS:**

**1. Legalidad.-** Los servidores públicos hacen sólo aquello que las normas expresamente les confieren y en todo momento someten su actuación a las facultades que las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas atribuyen a su empleo, cargo, o comisión, por lo que conocen y cumplen las disposiciones que regulan el ejercicio de sus funciones, facultades y atribuciones.

**2. Honradez.-** Los servidores públicos se conducen con rectitud sin utilizar su empleo, cargo o comisión para obtener o pretender obtener algún beneficio, provecho o ventaja personal o a favor de terceros, ni buscan o aceptan compensaciones, prestaciones, dádivas, obsequios o regalos de cualquier persona u organización, debido a que están conscientes que ello compromete sus funciones y que el ejercicio de cualquier cargo público implica un alto sentido de austeridad y vocación de servicio.

**3. Lealtad.-** Los servidores públicos corresponden a la confianza que el Estado les ha conferido; tienen una vocación absoluta de servicio a la sociedad, y satisfacen el interés superior de las necesidades colectivas por encima de intereses particulares, personales o ajenos al interés general y bienestar de la población.

**4. Imparcialidad.-** Los servidores públicos dan a los ciudadanos y a la población en general el mismo trato, no conceden privilegios o preferencias a organizaciones o personas, ni permiten que influencias, intereses o prejuicios indebidos afecten su compromiso para tomar decisiones o ejercer sus funciones de manera objetiva.

**5. Eficiencia.-** Los servidores públicos actúan conforme a una cultura de servicio orientada al logro de resultados, procurando en todo momento un mejor desempeño de sus funciones a fin de alcanzar las metas institucionales según sus responsabilidades y mediante el uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier ostentación y discrecionalidad indebida en su aplicación.

**VALORES:**

**1. Interés Público.-** Los servidores públicos actúan buscando en todo momento la máxima atención de las necesidades y demandas de la sociedad por encima de intereses y beneficios particulares, ajenos a la satisfacción colectiva.

**2. Respeto.-** Los servidores públicos se conducen con austeridad y sin ostentación, y otorgan un trato digno y cordial a las personas en general y a sus compañeros de trabajo, superiores y subordinados, considerando sus derechos, de tal manera que propician el diálogo cortés y la aplicación armónica de instrumentos que conduzcan al entendimiento, a través de la eficacia y el interés público.

**3. Respeto a los Derechos Humanos.-** Los servidores públicos respetan los derechos humanos, y en el ámbito de sus competencias y atribuciones, los garantizan, promueven y protegen de conformidad con los Principios de: Universalidad que establece que los derechos humanos corresponden a toda persona por el simple hecho de serlo; de Interdependencia que implica que los derechos humanos se encuentran vinculados íntimamente entre sí; de Indivisibilidad que refiere que los derechos humanos conforman una totalidad de tal forma que son complementarios e inseparables, y de Progresividad que prevé que los derechos humanos están en constante evolución y bajo ninguna circunstancia se justifica un retroceso en su protección.

**4. Igualdad y no discriminación.-** Los servidores públicos prestan sus servicios a todas las personas sin distinción, exclusión, restricción, o preferencia basada en el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o en cualquier otro motivo.

**5. Equidad de género.-** Los servidores públicos, en el ámbito de sus competencias y atribuciones, garantizan que tanto mujeres como hombres accedan con las mismas condiciones, posibilidades y oportunidades a los bienes y servicios públicos; a los programas y beneficios institucionales, empleos, cargos y comisiones gubernamentales.

**6. Entorno Cultural y Ecológico.-** Los servidores públicos en el desarrollo de sus actividades evitan la afectación del patrimonio cultural de cualquier nación y de los ecosistemas del planeta; asumen una férrea voluntad de respeto, defensa y preservación de la cultura y del medio ambiente, y en el ejercicio de sus funciones y conforme a sus atribuciones, promueven en la sociedad la protección y conservación de la cultura y el medio ambiente, al ser el principal legado para las generaciones futuras.

**7. Integridad.-** Los servidores públicos actúan siempre de manera congruente con los principios que se deben observar en el desempeño de un empleo, cargo, comisión o función, convencidos en el compromiso de ajustar su conducta para que impere en su desempeño una ética que responda al interés público y generen certeza plena de su conducta frente a todas las personas con las que se vincule u observen su actuar.

**8. Cooperación.-** Los servidores públicos colaboran entre sí y propician el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos comunes previstos en los planes y programas gubernamentales, generando así una plena vocación de servicio público en beneficio de la colectividad y confianza de los ciudadanos en sus instituciones.

**9. Liderazgo.-** Los servidores públicos son guía, ejemplo y promotores del Código de Ética y las Reglas de Integridad; fomentan y aplican en el desempeño de sus funciones los principios que la Constitución y la ley les impone, así como aquellos valores adicionales que por su importancia son intrínsecos a la función pública.

**10. Transparencia.-** Los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones protegen los datos personales que estén bajo su custodia; privilegian el principio de máxima publicidad de la información pública, atendiendo con diligencia los requerimientos de acceso y proporcionando la documentación que generan, obtienen, adquieren, transforman o conservan; y en el ámbito de su competencia, difunden de manera proactiva información gubernamental, como un elemento que genera valor a la sociedad y promueve un gobierno abierto.

**11. Rendición de Cuentas.-** Los servidores públicos asumen plenamente ante la sociedad y sus autoridades la responsabilidad que deriva del ejercicio de su empleo, cargo o comisión, por lo que informan, explican y justifican sus decisiones y acciones, y se sujetan a un sistema de sanciones, así como a la evaluación y al escrutinio público de sus funciones por parte de la ciudadanía.



## CAPÍTULO 1. DIAGNÓSTICO

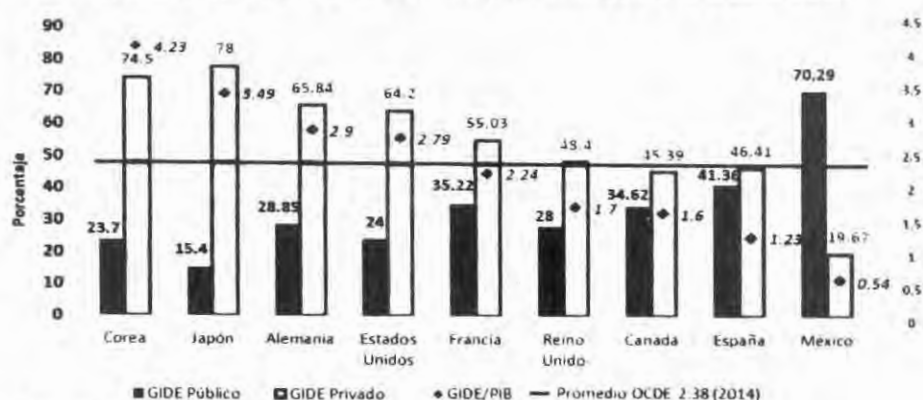
En el contexto internacional, la ciencia, tecnología e innovación han presentado en los últimos años una mayor relevancia en la definición de estrategias y políticas, las cuales impulsan la competitividad y el progreso, fortalecen la institucionalidad de las políticas públicas, e impulsan la vinculación con todos los sectores de la sociedad.

Sin embargo, en América Latina la innovación no es un componente central en las políticas de crecimiento, competitividad y desarrollo. Nuestra región presenta rezagos en estos rubros en comparación con países en desarrollo, debido en gran parte a la limitación de recursos para impulsar la innovación y a la baja inversión en actividades de ciencia y tecnología. Asimismo a la disparidad en las fuentes de financiamiento en investigación y desarrollo, ya que en América Latina se realizan en gran medida por el sector público, mientras que en países en desarrollo por el sector privado.

Para avanzar en estos aspectos, los países de la región se han enfocado en el establecimiento de políticas públicas transversales que articulen los procesos de innovación, a fin de incorporarlas en la agenda del desarrollo. Para ello, se requieren reforzar los propios modelos de gobernanza y fortalecimiento de la ciencia, tecnología e innovación.

México también se encuentra rezagado en muchos indicadores de innovación de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Entre ellos se encuentra el Gasto en Investigación y Desarrollo Experimental (GIDE), que comprende recursos que se utilizan para generar un nuevo conocimiento en relación al PIB, se observa que el porcentaje promedio de los países de la OCDE fue de 2.38% en 2015, en tanto que en México sólo se destina el 0.54% de los recursos del PIB para estos fines. Asimismo, en nuestro país, se ha observado un incremento mínimo año con año en la inversión pública, mientras que la inversión del sector privado se ha venido reduciendo en los últimos 4 años.

El GIDE en países seleccionados miembros de la OCDE, 2014



El dato para Francia corresponde a 2013.

Los datos para Alemania, Canadá, Corea y España corresponden a 2014.

Los datos para Estados Unidos, Japón, Reino Unido y México corresponden a 2015 (dato estimado).

Fuente: Datos calculados por el Conacyt con base en información proveniente de la Encuesta sobre Investigación y Desarrollo Tecnológico (ESIDET) 2014, levantada en colaboración entre el INEGI y el Conacyt.

OCDE, Main Science and Technology Indicator, 2014, en [http://stats.oecd.org/Index.aspx?DataSetCode=MSTI\\_PUB](http://stats.oecd.org/Index.aspx?DataSetCode=MSTI_PUB), consultado 20/0/2017.

La Unión Internacional de las Telecomunicaciones en su Índice en el Desarrollo de las Telecomunicaciones de 2015, le da a México el lugar 95 de 175 países y en el lugar 19 dentro de las economías del continente americano. En los últimos cinco años, nuestro país mejoró el desarrollo de las TIC, al incrementar su índice de 3.70 en 2010, a 4.68 en 2015.

La encuesta de la Organización de las Naciones Unidas sobre Gobiernos Electrónicos 2016 (UN E-GovernmentSurvey 2016), coloca a México en el lugar 59 de 193 países en el Índice Global de Gobierno Electrónico, pero en el apartado referente a la participación electrónica lo ubica en el lugar 14 encima de países como Alemania, Israel y Dinamarca.

#### Índice de Participación Electrónica (2016)

Lugar	País	Lugar	País
1	Reino Unido	12	Francia
2	Japón	12	Estados Unidos
3	Australia	14	Austria
4	República de Corea	14	<b>México</b>

Fuente: Organización de las Naciones Unidas, UN E-GovernmentSurvey 2016

Indicadores de la OCDE revelan que nuestro país es de los que tiene una menor penetración de banda fija e inalámbrica, ya que en México la evolución de las líneas de banda ancha móvil es de 52.12 por cada 100 habitantes, mientras que el promedio de la OCDE es de 90.32.

En cuanto a México, es de los países que tienen un porcentaje más bajo de hogares con acceso a internet, siendo del 47% en 2016. De igual manera, se observa que México es de los países con menor porcentaje de hogares con acceso a computadoras, con un porcentaje de 45.6 en 2016.

Todos estos indicadores referidos que son de reconocimiento internacional, revelan que México tiene un desafío considerable en la inversión y aprovechamiento de la TIC, además de mejorar su ecosistema de innovación que dé sustento al crecimiento de empresas, incluya la promoción de centros de innovación y la expansión de la infraestructura de las TIC.

Como estadísticas nacionales, se cuenta con la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares del INEGI 2015, el 57.4 % de la población usa internet, sea fijo o móvil. Los resultados reflejan que la telefonía celular ha ido incrementando su aceptación en la población, siendo Sinaloa el cuarto estado que cuenta con una mayor proporción de usuarios, que representa el 84.3%, muy superior a la media nacional, que es del 71.5 por ciento. Asimismo, nuestra entidad ocupa el 10º lugar entre los estados con mayor población con acceso a internet.

Segmentando la población por grupos de edad, el 76.5% de los jóvenes entre 18 y 34 años utilizan internet, seguido por el 70.2% de los menores de 17 años, el 46.7% de adultos de 35 a 59 años y el 13.7% de adultos mayores. Asimismo, establece que la proporción de usuarios de computadora a nivel nacional es del 51.3%.

Señala que los usuarios de internet lo utilizan principalmente para obtener información (88.7%), comunicarse (84.1%) y acceder a contenidos audiovisuales (76.6%), y un bajo porcentaje lo utiliza para interactuar con el gobierno (20.8%), ordenar y comprar productos (9.7%) y hacer operaciones bancarias en línea (9.3%). Esto implica un gran reto en la administración pública, tanto para

incrementar los servicios en línea, como generar confianza en la realización de trámites y generar una cultura de pago en línea, en bancos o terceros.

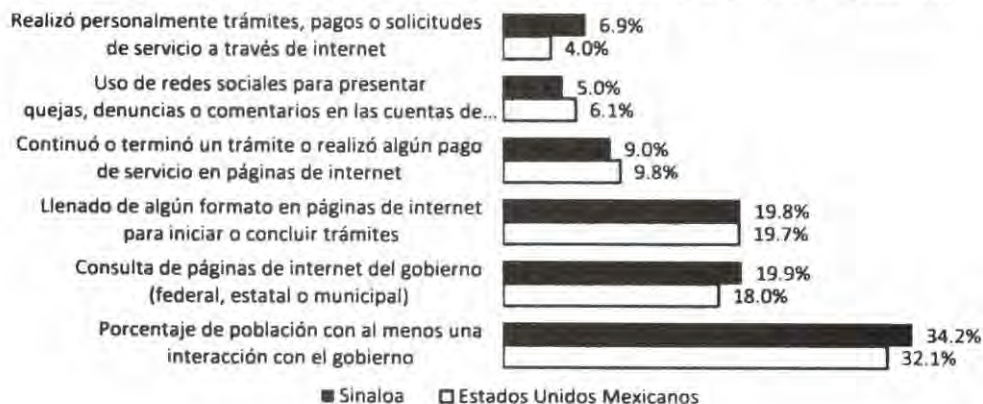
En los últimos años, el gobierno federal en coordinación con el gobierno estatal, hicieron esfuerzos importantes para la instalación de diversos puntos de internet gratuito en todo el estado, a través del Programa México Conectado, sin embargo, se requiere de inversión para su mantenimiento y para la instalación de más puntos de internet que tengan cobertura a todo el estado.

Los portales gubernamentales son una importante herramienta para poner al alcance de los usuarios, tanto información como servicios en línea, e incrementar la interacción entre gobierno y sociedad. Para la evaluación de los portales, se cuenta con el Índice de Gobierno Electrónico Estatal (IGEE), construido en forma conjunta por el Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE), la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM) y la Universidad de las Américas Puebla (UDLAP).

Este índice evalúa los portales estatales en cinco dimensiones: información, interacción, transacción, integración y participación. Conforme a los resultados obtenidos en 2016, Sinaloa se mantuvo en la posición 13 en el ranking, con un IGEE de 40.97.

En cuanto a la interacción de la ciudadanía con el gobierno por medios electrónicos, la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2015 del INEGI, reporta que el 32.1% de la población nacional tiene al menos una interacción con el gobierno por estos medios, y en el caso de Sinaloa es del 34.2%.

#### Objetivo de la interacción de la población con el gobierno a través de medios electrónicos



Fuente: INEGI, ENCIG 2015

El bajo porcentaje de interacción con el gobierno, no sólo se debe a la inseguridad de la población en el uso de las TIC, sino también a la deficiente funcionalidad de los portales gubernamentales con los que se contaba en los últimos años, y a la reducida cantidad de información y trámites disponibles en línea.

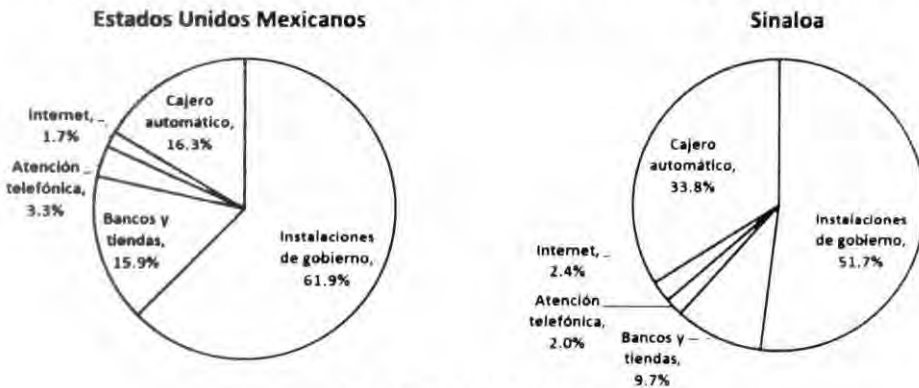
Anteriormente el portal oficial contaba con sólo 15 trámites y servicios en línea, los cuales en su mayoría eran concernientes al Portal Fiscal, además de otros como la solicitud de carta de no antecedentes penales. Ahora con la aprobación de la Ley de Gobierno Electrónico, es posible

incorporar una mayor cantidad de trámites al portal oficial, incluyendo los de más demanda, como lo son actas del registro civil, renovación de licencias, trámites vehiculares y servicios del Registro Público de la Propiedad y del Comercio. Esta misma Ley, abre la posibilidad de expedir documentos electrónicos con validez oficial y con la seguridad que el trámite requiere.

Hasta el inicio de esta administración, el Gobierno del Estado utiliza documentación física para generar oficios, memorandos y circulares, lo que genera un gran costo en la compra de insumos como papel y tóner, además del desperdicio de papel que se genera con la documentación que sólo es de carácter informativo, y la falta de control y costos del archivo.

La ENCIG también mide la experiencia y percepción de los ciudadanos en trámites y servicios públicos de los diferentes niveles de gobierno. La encuesta 2015 reporta que es muy alto el porcentaje de ciudadanos que continúa acudiendo a las instalaciones de gobierno a realizar sus trámites, pagos, solicitudes de servicios o contacto.

#### Tipo de lugar en los cuales los ciudadanos realizaron sus trámites, pagos y solicitudes



Fuente: INEGI, ENCIG 2015

De los trámites realizados personalmente, en México el 52.5% de los ciudadanos se enfrentó a algún problema, en tanto que en Sinaloa fue menor, con 40.8% de la población. Aunque Sinaloa es la entidad federativa mejor posicionada a nivel nacional en el indicador global, el porcentaje de problemas se considera alto, además de que el porcentaje de problemas derivados por barreras en el trámite y de problemas con las TIC y otras causas, Sinaloa está por encima de la media nacional.

Problemas en trámites realizados personalmente	Estados Unidos Mexicanos	Sinaloa
Trámites en los que el ciudadano enfrentó un problema	52.5%	40.8%
Barreras en el trámite <sup>1</sup>	87.6%	92.5%
Asimetrías de información <sup>2</sup>	34.8%	17.8%
Problemas con las TIC y otras causas <sup>3</sup>	6.0%	7.4%

1. Barreras en el trámite (largas filas, requisitos excesivos, pasar por muchas ventanillas costosas y horarios)
2. Asimetrías en la información (no se exhibían los requisitos, obtuvo información incorrecta o diferente)
3. Problemas con las TIC y otras causas (con atención telefónica o con la página).



En satisfacción general de los trámites realizados personalmente, tanto en tiempo del trámite y el trato recibido, la calificación promedio nacional es de 7.8, por lo que Sinaloa está mejor posicionada, con una calificación promedio de 8.2. De conformidad con el tipo de trámite, la calificación promedio de algunos trámites es la siguiente: 8.7 pago ordinario de servicio de luz, al igual que de agua potable, 8.6 trámites de educación pública, 7.7 trámites fiscales, 7.9 pago de predial, y 7.0 trámites vehiculares.

Resulta indispensable mejorar la ejecución de los procesos de las dependencias, ya que no todas las dependencias cuentan con manuales de organización de procesos, procedimientos y de servicios, y gran parte de ellos no han sido actualizados o debidamente socializados para su correcta implantación. Es importante estandarizar, desarrollar e implementar proyectos de mejora para hacer más eficientes los procesos de gobierno y garantizar la calidad en los resultados.

En evaluación del desempeño de la gestión y de los servidores públicos, no se ha podido consolidar una metodología efectiva en toda la administración pública. En años recientes se hicieron algunos ejercicios para evaluar al servidor público mediante el diseño de indicadores por área, pero no se logró consolidar la etapa de seguimiento. Por ello resulta necesario establecer una metodología que promueva la cultura de evaluación de la gestión y orientación al logro de los resultados de las unidades administrativas y de las metas individuales, mediante el uso de una plataforma tecnológica que asegure su eficaz implantación.

De acuerdo con este diagnóstico, Sinaloa tiene la oportunidad de definir políticas públicas innovadoras que permitan mejorar la eficacia y eficiencia en la gestión pública, y de implementar un verdadero gobierno digital, que incorpore de manera amplia, herramientas de tecnologías para facilitar trámites y servicios a los ciudadanos e impulse proyectos que impacten en el progreso económico, social y sostenible de la entidad.

## **CAPÍTULO 2. ESTRATEGIA GENERAL**

La Estrategia General del Programa Sectorial se integra por 5 Políticas Públicas clave, para el logro de los objetivos, mediante el impulso e implementación de las estrategias y líneas de acción establecidas en el Tema Gobierno Digital, Innovador y Competitivo, Eje Gobierno Eficiente y Transparente, del Plan Estatal de Desarrollo 2017-2021.

Estas políticas, a su vez, incluyen 18 instrumentos secundarios con propósitos, estrategias y líneas de acción específicas, que permitirán coordinar una serie de acciones precisas y así contribuir al logro de un gobierno Eficiente y Transparente.

Nuestro impulso primario sigue siendo uno de los desafíos más importantes que tiene México, que es nuestra inserción como país en una sociedad global, actual y de vanguardia; para ello, el Gobierno de la República estableció en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 una estrategia transversal denominada Gobierno Cercano y Moderno, con políticas y acciones encaminadas a elevar la calidad de vida de las personas. Ahí se establece la prioridad de contar con un gobierno eficiente con mecanismos de evaluación que permitan mejorar su desempeño y la calidad de los servicios, que optimice el uso de los recursos públicos y utilice las nuevas tecnologías de la información y comunicación.



Esta estrategia se vio fortalecida con la publicación del Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018, que incluye objetivos más específicos, estrategias y líneas de acción a impulsar a fin de OPTIMIZAR el uso de los recursos en la Administración Pública Federal (APF), y que ha orientado las estructuras orgánicas hacia los objetivos estratégicos, se ha racionalizado el gasto y promovido una administración moderna. La mejora de la gestión pública gubernamental tiene como punto de partida la transformación de los procesos de las dependencias y entidades, así como con la profesionalización de los servidores públicos.

Incluyó también, como objetivo, establecer una Estrategia Digital Nacional, cuyas estrategias específicas se relacionan con la transformación gubernamental y el aprovechamiento de las TIC en el sector salud, educativo y de seguridad, así como la inclusión digital e interoperabilidad.

#### **Perspectiva de transversalidad**

Es nuestro propósito ser el puntal del eje estratégico Gobierno Eficiente y Transparente con una coordinación y liderazgo de la estructura gubernamental en materias de eficiencia, digitalización, innovación y competitividad, promoviendo una nueva cultura donde juntos gobierno y ciudadanía se inserten en la hoy omnipresente, sociedad de la información y del conocimiento.

Sin embargo esta coordinación rebasa el impacto en un solo eje de la estrategia gubernamental. El esfuerzo colectivo ha de propiciar una mejora en la calidad de vida de los sinaloenses con incrementos sustantivos en desarrollo económico, humano y social, sustentable y de infraestructura, seguridad pública, sobre todo preventiva, con esquemas y uso de adelantos vanguardistas, así como óptimos niveles de respuesta en situaciones que requieran el resguardo y la protección civil.

El diálogo fluido en materia de innovación, entre las dependencias y entidades tenderá a ubicar a la ciudadanía como eje central y destinatario de su actuar; se requieren utilizar de forma estratégica las herramientas institucionales con las que cuenten para promover un gobierno eficiente, eficaz y que rinda cuentas a la población.

#### **Perspectiva interior**

Al interior de la estructura administrativa estatal, buscamos la mejora de la gestión pública, cuyo punto de partida es la transformación y mejora de los procesos de las dependencias y entidades, así como elevar las competencias de los servidores públicos.

Se conjugarán diversas estrategias que permitirán un gobierno con una nueva ordenación mediante una estructura ligera y eficiente que incremente su eficacia, con procesos perfeccionados, modernos y una interacción ciudadana a la que le permitirá una perspectiva clara y profunda de lo que se realiza en los espacios públicos, por lo que, para que esos procesos se articulen de manera tal que sean prácticos, serán documentados con un enfoque en la ciudadanía.

Se conjugarán diversas estrategias que permitirán un gobierno con una nueva ordenación en su estructura, ligera y eficiente incrementando su eficacia, con procesos perfeccionados, modernos y una interacción ciudadana a la que le permitirá una perspectiva clara y profunda de lo que se realiza en los espacios públicos, por lo que, para que esos procesos se articulen de manera tal que sean prácticos, serán documentados con un enfoque en la ciudadanía.

Llevar a Sinaloa y su sociedad a una era digital exige la incorporación y uso intensivo de las TIC, para que el personal que colabora en las estructuras públicas adquiera, desarrolle y ponga en práctica habilidades y competencias digitales cumpliendo su responsabilidad, dentro de esquemas de economía y optimización permanente.

Mejoraremos la administración pública estatal mediante una reingeniería, con el propósito de agilizar y simplificar los procesos, incrementar su eficiencia y transparencia, reducir considerablemente costos innecesarios y promover la sustentabilidad, para su mejora organizacional y funcional, simplificando y desregulando trámites para inhibir o en su caso penar prácticas deshonestas y ofrecer servicios públicos con oportunidad y de calidad, utilizando avanzadas herramientas tecnológicas a fin de facilitar el acceso de los ciudadanos al gobierno digital.

Una gestión pública que quiere ser más eficiente y transparente, debe evaluarse. Es preciso contar con metodologías y métricas que nos den idea clara de los rendimientos y sobre todo de los resultados de la acción gubernamental, así como del nivel de desempeño que se requiere para entregar productos que sean valorados por la ciudadanía. Si queremos alcanzar nuevos estándares en nuestra gestión, requerimos partir de cómo estamos haciendo nuestras tareas hoy, para analizar, valorar y determinar mejores formas para realizarlo y obtener mejores resultados.

#### **Perspectiva Exterior**

De frente a la sociedad, asumimos el reto de formar a una nueva ciudadanía conocedora y participativa, que colabora, y al mismo tiempo demanda de su estructura gubernamental, eficiencia y resultados.

Una ciudadanía integrada también por instituciones académicas y de investigación, grupos empresariales y colectivos ciudadanos de quienes se requiere su valiosa aportación y participación a fin de promover sinergias, contribuciones y aporte crítico, propiciando con ello una nueva evolución del interior de las estructuras públicas.

### **CAPÍTULO 3. POLÍTICAS PÚBLICAS E INSTRUMENTOS**

#### **POLÍTICA 1. MEJORA, EVALUACIÓN Y EFICIENCIA EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS**

##### **PROPÓSITO GENERAL:**

Lograr una administración más eficaz y eficiente, que contribuya al logro de los objetivos de la entidad, a través del establecimiento de metodologías, instrumentos técnicos y herramientas estratégicas en su ámbito de competencia, implantación de soluciones innovadoras, así como el rediseño de procesos en las dependencias y entidades.

Para ello es necesario realizar reingenierías para construir procesos administrativos simplificados, eficientes y orientados a la mejora, que permitan incentivar y potencializar el otorgamiento de más y mejores servicios a los usuarios.

Asimismo, controlar, evaluar y dar seguimiento al desempeño y la eficiencia de los servidores públicos de las dependencias y entidades de la administración pública, mediante el diseño e implantación de un

sistema de evaluación que permita medir y desarrollar sus capacidades y habilidades en el puesto que desempeñan, asimismo identificar oportunidades de capacitación y mejora.

#### **RETOS Y DESAFÍOS:**

- Reordenar las dependencias y entidades a fin de potencializar su desarrollo.
- Incrementar la eficacia, eficiencia y calidad de las instituciones públicas.
- Implementar una reingeniería administrativa que le permita contar una administración pública eficaz, productiva, ágil, eficiente y que otorgue resultados en el menor tiempo posible con los recursos disponibles.
- Diseñar un modelo efectivo de evaluación del desempeño de los servidores públicos.

#### **PLAN DE ACCIÓN:**

A fin de avanzar en la reforma de las estructuras públicas, la eficiencia y la evaluación de la gestión, nuestro plan de acción se orientará a:

- Reformar las estructuras orgánicas que permitan el eficaz desempeño de sus atribuciones y el cumplimiento de los objetivos y las metas de programas a su cargo.
- Realizar una reingeniería para construir procesos administrativos simplificados, eficientes y orientados a la mejora.
- Analizar de forma permanente el marco jurídico de trámites y servicios, a fin de realizar las reformas necesarias a los ordenamientos jurídicos, para implementar esquemas de interoperabilidad y mecanismos de simplificación administrativa.
- Actualizar reglamentos interiores y manuales administrativos para estandarizar y delimitar el marco de actuación de la función pública.
- Diseñar e implantar un Sistema de Evaluación del Desempeño del Servidor Público, que incluya la definición de criterios de evaluación, socialización, definición de indicadores, implementación del modelo y seguimiento de indicadores.
- Analizar los resultados de los indicadores de gestión, proponiendo mejoras para la productividad y eficiencia, y oportunidades de capacitación para los servidores públicos.

#### **INSTRUMENTOS:**

##### **OPTIMIZAR ESTRUCTURAS ORGÁNICAS**

Lograr la eficiencia gubernamental en las dependencias y entidades del Gobierno del Estado y aumentar la calidad de los servicios proporcionados, a través del proceso de reingeniería en toda su estructura, asignando responsabilidades y evaluando los resultados.

De igual manera, apoyar a las dependencias y entidades del Gobierno del Estado, en la elaboración de manuales de organización, reglamentos interiores y estructuras, a fin de obtener tramos de control adecuados y canales de comunicación que permitan contar con una administración más funcional.

##### **MEJORAR LA GESTIÓN PÚBLICA Y SUS PROCESOS**

Definir, documentar y rediseñar los procesos de las dependencias y entidades del Ejecutivo, y en su caso detectar oportunidades de mejora para implementar sistemas de gestión de la calidad y reformar el marco jurídico cuando aplique, con el objetivo de optimizar y modernizar su funcionamiento y así contribuir al logro de una administración pública eficiente, eficaz y de calidad.

**EVALUAR LA GESTIÓN EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS**

Evaluar el desempeño del servidor público de dependencias y entidades, que permita medir el rendimiento y resultados de la gestión en función a los convenios de desempeño establecidos, con el fin de detectar necesidades formativas, y detectar oportunidades de mejora para incrementar la eficiencia en las dependencias y entidades.

**FORTALECER LAS COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS**

Generar, incrementar, actualizar y modificar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal de la Administración Pública a través de su continuo y sistemático desarrollo, y con ello mejorar su desempeño. Realizar cursos de capacitación donde el personal se retroalimente con nuevos conocimientos que le servirán para ser más eficiente, además de incrementar su productividad en su ambiente de trabajo.

Es importante que la Administración Pública esté continuamente actualizada en las herramientas tecnológicas con las que el Gobierno de Sinaloa cuenta, ya que la finalidad es explotar el uso de las TICS y aprovechar todos los beneficios que pueden brindarle al estado siendo en general un motor para crecer tecnológicamente.

**RETOS Y DESAFÍOS:****OPTIMIZAR ESTRUCTURAS ORGÁNICAS**

- Promover la mejora continua en la Administración Pública Estatal.
- Analizar y adecuar el marco normativo para cumplir con los objetivos de las dependencias y entidades.
- Eliminar duplicidad de puestos, funciones y procesos innecesarios e ineficientes.
- Ajustar las estructuras orgánicas, de acuerdo con las atribuciones conferidas a las mismas, para óptimo cumplimiento de los objetivos y metas de los programas a su cargo.
- Promover la actualización de reglamentos interiores, manuales de organización y otros documentos normativos, derivados de reformas en las entidades públicas.

**MEJORAR LA GESTIÓN PÚBLICA Y SUS PROCESOS**

- Estandarizar y documentar procesos y procedimientos en las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal.
- Llevar a cabo la reingeniería de los procesos identificados como de mayor impacto, dirigiendo los esfuerzos a su mejora, simplificación y automatización.
- Optimizar los recursos humanos, infraestructura y procesos de las instituciones públicas para la obtención de los resultados deseados.
- Delimitación y fortalecimiento de competencias de los servidores públicos.
- Promover la implementación y mejora continua de la eficacia a través de sistemas de gestión de la calidad.

**EVALUAR LA GESTIÓN EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS**

- Contar con método eficaz y sistemático para medir el rendimiento de su gestión y evaluar sus resultados, ya que la ausencia de métodos de evaluación de la gestión es uno de problemas más comunes que enfrentan muchas administraciones públicas.
- Establecer mecanismos que permita vencer la resistencia al cambio de los servidores públicos.

- Establecer compromisos con los servidores públicos a través de convenios de desempeño, que permitan medir el grado de cumplimiento de sus metas y sus funciones.
- Superar la subjetividad que conlleva el desarrollar un proceso de sistemas de gestión.
- Definir metas alcanzables, medibles, logrables y objetivas.
- Que las propuestas de mejoras identificadas sean congruentes a las necesidades y recursos de las dependencias.
- Generar reportes de indicadores de desempeño, que propongan acciones para mejorar la productividad de la eficiencia en la gestión pública.
- Establecer programas de mejora regulatoria por dependencias, a fin de incrementar la eficiencia y calidad de los servicios, y simplificar de manera permanente las interacciones entre ciudadano y gobierno.

#### **FORTALECER LAS COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS**

- Impulsar mecanismos que promuevan la capacitación y adiestramiento de los servidores públicos.
- Realizar acciones de capacitación que refuercen la adopción de las TIC en la administración pública.
- Contribuir a incrementar la productividad del personal y mejorar su desempeño.
- Establecer mecanismos de coordinación con instituciones, organismos y facilitadores que proporcionen cursos, conferencias, talleres y otras modalidades de capacitación.

### **POLÍTICA 2. INNOVACIÓN Y EFICIENCIA EN ATENCIÓN CIUDADANA**

#### **PROPÓSITO GENERAL:**

Impulsar estrategias innovadoras de inclusión digital, que promuevan actividades que garanticen que en los diferentes esquemas de atención ciudadana, se den servicios y trámites de calidad que satisfagan las necesidades de los usuarios, poniendo al ciudadano en el centro de la atención, con el fin de alcanzar una mayor cobertura y eficiencia en el servicio.

Para ello se instrumentarán políticas y normas en materia de atención ciudadana y gobierno abierto, así como vigilar la implantación de las mismas.

Además se gestionará y coordinará la instalación y operación de Centros de Asistencia Ciudadana, Oficina de Atención Digital y Centro Logístico de Atención Ciudadana, así como la implementación de plataformas para la realización de trámites en línea, bajo un enfoque multifuncional con la finalidad de hacer más eficientes los procesos de atención de los servicios gubernamentales.

#### **RETOS Y DESAFÍOS:**

- Reactivar el Comité de Atención Ciudadana, para tomar decisiones que contribuyan a mejorar la calidad de los servicios estatales.
- Mejorar continuamente los procesos de atención ciudadana, reduciendo los tiempos de atención, integración de ventanillas únicas y especializadas, eliminación de requisitos y actividades innecesarias.
- Reducir la cantidad de trámites que se realizan en ventanilla, a través del uso de canales alternativos de atención, que sean ágiles y efectivos, como lo son los trámites en línea.
- Identificar y establecer mecanismos de atención ciudadana, con el fin de apoyar al ciudadano en la realización de los trámites.



- Mejorar la experiencia de los usuarios en la realización de trámites y servicios.
- Promover la digitalización de ciudadanos, para que más usuarios puedan realizar sus trámites en línea, en aquellos casos que se requiera verificar su identidad.

#### **PLAN DE ACCIÓN:**

Con el propósito de impulsar la innovación y eficiencia en atención ciudadana, nos enfocaremos en:

- Reactivar el Comité de Atención Ciudadana y sesionar periódicamente.
- Incrementar los canales de interacción con los ciudadanos apoyados en los medios electrónicos.
- Ampliar la oferta de trámites y servicios estatales a través de medios electrónicos.
- Acercar el Gobierno a zonas de difícil acceso y desarrollar una estrategia de instalación de kioscos digitales de atención en zonas vulnerables.
- Desarrollar una campaña integral de comunicación de todo lo relacionado con atención ciudadana.
- Promover una estrategia de capacitación dirigida a servidores públicos que tengan contacto con los ciudadanos.
- Establecer una oficina especializada para la digitalización de ciudadanos, y replicarla en los municipios con mayor demanda de trámites.
- Instalar y operar un centro logístico para los trámites realizados en línea.
- Incrementar la cantidad de servicios de información que se brindan a través del Centro de Asistencia Ciudadana.
- Proveer a las dependencias de equipo de cómputo y periféricos necesarios, para el óptimo desempeño de los servidores públicos.

#### **INSTRUMENTOS:**

##### **PROMOVER POLÍTICAS Y NORMAS EN MATERIA DE ATENCIÓN CIUDADANA**

Adoptar políticas y normas en materia de atención ciudadana que propicien la unificación de criterios en las diversas oficinas donde se realizan trámites, estandarización de procesos, y mejora de la calidad de los servicios. Para ello, es importante que todas las áreas involucradas, tanto sustantivas como de apoyo, trabajen y tomen decisiones de manera coordinada a través de un Comité de Atención Ciudadana conformado por personal de la Secretaría de Innovación, Secretaría General de Gobierno y Secretaría de Administración y Finanzas en lo referente a atención ciudadana, además de la Comisión Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria como apoyo para impulsar reformas a los ordenamientos jurídicos que regulan trámites y servicios.

##### **REDISEÑAR Y SIMPLIFICAR LOS PROCESOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS PÚBLICOS**

Simplificar procesos y eliminar requisitos innecesarios de los trámites y servicios públicos, así como rediseñar procesos con el fin de reducir los tiempos de espera de parte de los ciudadanos y mejorar la satisfacción de los usuarios. Asimismo, impulsar modelos de operación como la ventanilla única en las oficinas administrativas de mayor afluencia ciudadana, mediante la cual el usuario pueda realizar en una sola ventanilla de atención todos sus trámites de recaudación y vialidad, eliminando múltiples filas y contribuyendo al combate a la corrupción.

##### **IMPULSAR EL USO DE CANALES ALTERNOS DE ATENCIÓN CIUDADANA**

Aumentar la gestión de trámites y servicios que se pueden realizar a través de otros canales de atención, destacando la importancia de incrementar la cantidad de trámites disponibles a través portales especializados como Ciudadano Digital y Empresario Digital, con la finalidad de que sea más

cómodo para los usuarios realizar sus trámites, evitando la congestión de usuarios en oficinas correspondientes, y con el beneficio adicional de recibir la documentación generada en su domicilio.

Contar con una plataforma tecnológica o cajeros automáticos para la recepción de efectivo de los trámites gubernamentales realizados en la Unidad de Servicios Estatales y principales Unidades Administrativas, para estar alineados con la política “Cero Efectivo”. Dado que los servidores públicos ya no reciben pagos en efectivo, es importante contar con alternativas adicionales al pago en bancos, centros comerciales y terceros, como lo es un sistema de cobro eficiente en trámites y servicios, que mantenga el orden de transparencia en el manejo del efectivo y ayude a combatir la corrupción.

#### **ESTABLECER MECANISMOS COMPLEMENTARIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA**

Establecer diferentes mecanismos para la atención a los usuarios, tales como: Oficina de Atención Digital, para el registro y digitalización de datos de usuarios para convertirlos en ciudadanos digitales, además de entregar documentación de trámites iniciados en línea, que el ciudadano decidió recoger en la oficina; Centro Logístico de Atención Ciudadana, para el envío de documentación a domicilio de trámites realizados en línea y recibos preelaborados; y, Centro de Asistencia Ciudadana, para la atención de solicitudes de información sobre trámites y servicios, las cuales son realizadas por el usuario mediante llamadas telefónicas, chats y correos electrónicos.

#### **RETOS Y DESAFÍOS:**

##### **PROMOVER POLÍTICAS Y NORMAS EN MATERIA DE ATENCIÓN CIUDADANA**

- Coordinar las distintas áreas de Gobierno del Estado a través de la reactivación del Comité de Atención Ciudadana.
- Unificar criterios, estandarizar y mejorar procesos en las unidades administrativas y módulos de atención.
- Realizar reuniones periódicas del Comité para la evaluación de los servicios estatales y toma de decisiones.

##### **REDISEÑAR Y SIMPLIFICAR LOS PROCESOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS PÚBLICOS**

- Disminuir los tiempos de atención y filas, a través de la simplificación de los trámites y eliminación de actividades duplicadas o innecesarias.
- Enfocar esfuerzos en simplificar los trámites y servicios de mayor demanda ciudadana y empresarial.
- Impulsar el modelo de ventanilla única en materia de recaudación de rentas y vialidad, en las unidades administrativas que registran una mayor afluencia ciudadana.
- Rediseñar procesos de atención, realizando cambios físicos en oficinas, dotando de herramientas tecnológicas y capacitando al personal.
- Eliminar requisitos innecesarios.
- Mejorar la calidad de los servicios públicos e incrementar la satisfacción de los usuarios.
- Mantener un mayor orden en los turnos de atención.

##### **IMPULSAR EL USO DE CANALES ALTERNOS DE ATENCIÓN CIUDADANA**

- Lograr que cada vez más ciudadanos realicen sus trámites a través de este medio.
- Desarrollar y poner a disposición de los usuarios el portal especializado para que los empresarios puedan realizar sus trámites en línea.

- Incrementar la cantidad de trámites en línea disponibles en portales oficiales.
- Instalar nuevos canales o mecanismos de pago de trámites realizados personalmente.
- Considerar la interoperabilidad de información de los cajeros receptores de efectivo, con los diferentes sistemas de recaudación.
- Promover en la ciudadanía el uso de canales alternos para realizar sus trámites.

#### **ESTABLECER MECANISMOS COMPLEMENTARIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA**

- Diseñar e implantar mecanismos que mejoren la atención y experiencia de los ciudadanos en trámites y servicios.
- Establecer oficinas en todo el estado que faciliten al ciudadano la entrega de documentación derivada de trámites iniciados en línea.
- Digitalizar la identidad de la mayor cantidad posible de usuarios que deseen ser ciudadanos digitales, con el fin de que puedan realizar trámites en línea que requieran la verificación de identidad.
- Establecer centros de información al ciudadano, especializados en atender sus solicitudes y dudas respecto a los trámites y servicios de mayor demanda, recibidas mediante llamada telefónica, chats o correo electrónico.
- Identificar e implementar proyectos orientados a mejorar la experiencia de los usuarios en el uso de tecnologías.

### **POLÍTICA 3. GOBIERNO DIGITAL QUE IMPACTE EN EL PROGRESO DE LA ENTIDAD**

#### **PROPÓSITO GENERAL:**

Impulsar el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que favorezcan la innovación gubernamental para la mejora de la infraestructura, la gestión y los servicios públicos, permitiendo una fácil interacción entre el ciudadano y gobierno, evitando el traslado innecesario de personas a las diferentes oficinas de gobierno, ayudando en la practicidad, facilidad y economía del trámite, y encaminar al Gobierno del Estado de Sinaloa como una administración que persigue los principios de sustentabilidad, vanguardia, transparencia y eficiencia.

Asimismo, adoptar estrategias tecnológicas y mejores prácticas que permitan disminuir la brecha digital de la población y la exclusión digital, e impacten de manera positiva en los sectores salud, educación, seguridad y gobierno, y contribuyan al desarrollo económico, y social de la entidad, en beneficio de la sociedad sinaloense.

#### **RETOS Y DESAFÍOS:**

- Incrementar la cantidad de trámites y servicios en línea, a través de portales especializados para ciudadanos, empresarios y notarios.
- Cambiar la reputación de gobierno hacia los ciudadanos en términos de lentitud y burocracia, logrando que la mayoría de la ciudadanía realicen sus trámites en línea.
- Disminuir o racionalizar el uso de papel, el reciclaje e implementación de un archivo electrónico, creando así buenos hábitos sobre el uso del papel.

- Crear nuevas formas de acercar los trámites y servicios a la ciudadanía a partir de la Ley de Gobierno Electrónico del Estado de Sinaloa, lo que implica acceder a nuevos métodos y buenas prácticas, probadas y aprobadas en diferentes países, empresas y organizaciones internacionales.
- Incluir herramientas de tecnologías de la información a escuelas, acercarles internet y accesos a contenidos educativos digitales, asimismo inculcar el buen uso de las TIC en la educación.
- Procurar el buen estado y funcionamiento correcto del acceso a la información vía internet, así como restringir los contenidos inadecuados.
- Analizar cuidadosamente la adquisición de nuevos recursos tecnológicos para dotar a gobierno, e implementar correctamente, abatir la resistencia al cambio por parte de los usuarios finales.
- Automatizar procesos en salud y otros sectores, a fin de fomentar el buen uso de ellos, integrar registros, citas, apoyos, trámites y solicitudes y generar información precisa y oportuna.

#### **PLAN DE ACCIÓN:**

Para el mejor aprovechamiento de las Tecnologías de la Información para mejorar el bienestar de los sinaloenses, encaminaremos nuestros esfuerzos a:

- Identificar los diferentes trámites y servicios que se pueden hacer en línea.
- Preparar la plataforma para poder realizar los trámites y servicios.
- Proveer entrenamiento e información al personal responsable, que permita poner en práctica una configuración que cubra las necesidades de la comunicación interna y transferir el conocimiento sobre la usabilidad del sistema..
- Diseñar, generar y ejecutar un plan de comunicación que apoye el proceso de implementación, permitiendo que los usuarios se involucren y estén informados sobre la incorporación de los trámites y servicios a la plataforma..
- Diseñar un manual donde los usuarios puedan consultar de manera práctica la forma de operar correctamente la plataforma.
- Administrar de manera correcta los sistemas que se desarrollen.
- Crear sistemas de información para administración de servicios que se brindan en salud.
- Incorporar las TIC como parte de herramientas que permitan ahorros en la ciudadanía, optimizar recursos gubernamentales y salvaguardar la seguridad pública.
- Llevar internet a escuelas que no tienen y mantener el funcionamiento de las que ya cuentan con el servicio.

#### **INSTRUMENTOS:**

##### **INCREMENTAR LA DISPONIBILIDAD Y USO DE SERVICIOS Y TRÁMITES EN LÍNEA MEDIANTE PORTALES ESPECIALIZADOS**

Implementar una plataforma web oficial del Gobierno del Estado de Sinaloa donde se pongan a disposición del ciudadano los trámites en línea con mayor demanda agrupados en tres grandes rubros (Ciudadano Digital, Empresario Digital y Notario Digital). Convirtiendo las necesidades del ciudadano en servicios óptimos para su realización en línea, logrando que el ciudadano se interese en utilizar las herramientas tecnológicas, cambiando la perspectiva ciudadana hacia Gobierno del Estado con los beneficios que las TIC nos brindan, todo esto con la finalidad que existan más beneficios, menos filas y cambiar trámites engorrosos por trámites sencillos para la ciudadanía.

**Ciudadano Digital** plataforma que agrupa todos los trámites y servicios más demandados por la ciudadanía, los trámites sencillos no requieren que el usuario se registre, es abierto para todos. Para poder realizar trámites más complejos y que necesitan de la verificación de identidades, es necesario que el usuario cuente con una cuenta digitalizada. Es decir: debe acudir a la oficina de Ciudadano Digital una única vez presentando una identificación oficial (INE, Pasaporte o cédula profesional), capturar sus huellas, tomar una fotografía y registrar un número de celular. Estas son medidas de seguridad que le darán al ciudadano la certeza de que nadie más podrá hacer sus trámites. Un ciudadano digitalizado tiene acceso a mayor número de trámites en línea que un ciudadano no digitalizado.

**Empresario Digital** plataforma que concentra los trámites y servicios actuales de mayor demanda de empresarios hacia el Gobierno, convirtiendo las necesidades del emprendedor o empresario, en servicios óptimos para su realización en línea, logrando se interese en utilizar las herramientas tecnológicas, y cambie la perspectiva empresarial hacia Gobierno con los beneficios que las TIC nos brindan. Empresario Digital tiene como objetivo principal colocar al ciudadano –emprendedor o empresario- en el centro de la actividad gubernamental para ofrecerle una ventanilla virtual, con acceso a información completa de los trámites y la capacidad de realizar en un mismo sitio todas las transacciones necesarias para la apertura, operación y funcionamiento de las empresas, garantizando en todo momento la certeza jurídica, tanto de las solicitudes de los empresarios, así como las resoluciones emitidas por las dependencias de gobierno.

Se tiene contemplado contar con 49 trámites, entre los cuales se consideran Trámites Municipales, Estatales y Federales. En una primera etapa, se prevé lanzar 10 trámites Estatales y 8 Municipales:

**Estatales:**

- Dirección de Vialidad y Transportes: Alta de Placas (Vehículos Nuevos), Baja de Placas, Canje de Placas y Cambio de Propietario.
- Dirección de Recaudación de Rentas: Constancia de No Adeudo.
- Secretaría de Economía: Diseño de Logotipo.
- Secretaría de Desarrollo Sustentable: Manifestación de Impacto Ambiental (Modalidad general y Modalidad Intermedia), Informe Preventivo y Estudio de Riesgo.
- Instituto Catastral: Avalúo Catastral y Croquis del Predio.

**Municipales:**

- Ahome: Mercados, Multas de Tránsito y Predial.
- Culiacán: Multas Municipales, Multas de Tránsito y Predial.
- Mazatlán: Multas de Tránsito y Predial.

**Notario Digital** plataforma que contempla los principales trámites que ofrece el Registro Público de la Propiedad y del Comercio, como certificados, preliminares e inscripciones, con el propósito de reducir tiempos para realizar los servicios, evitar el uso de papel y costos de almacenamiento de documentos físicos. Este esquema permite involucrar a notarios en el portal desde la consulta de antecedentes para asegurar que la propiedad cuenta con folio electrónico, solicitud y emisión de órdenes de pago, pago en línea, captura de actos desde las notarías, así como contar con ventanilla única para recepción y entrega de documentos y uso de la firma electrónica desde la propia notaría.

Notario Digital garantiza la seguridad jurídica del patrimonio inmobiliario, ayuda a fortalecer el dinamismo del mercado secundario de la vivienda y brindar a los sinaloenses un servicio ágil, eficiente,



sencillo y en un solo lugar. Es importante resaltar que la protección de los derechos de propiedad en una economía es una condición para su crecimiento y prosperidad, ya que genera un ambiente propicio para la realización de transacciones y da certidumbre jurídica sobre la prelación de derechos y obligaciones de bienes inmuebles y empresas. Esto implica mayores niveles de seguridad y, con ello, mayor confianza y facilidad de acceso para la inversión y el crédito, así como para el desarrollo de innovaciones.

#### **OPTIMIZAR LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y CONECTIVIDAD DE LOS SERVICIOS DIGITALES AL CIUDADANO Y LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Proporcionar la infraestructura tecnológica necesaria para optimizar y en su caso sustituir lastecnologías obsoletas, e implementar recursos tecnológicos actualizados que permitan la interacción entre ciudadanía y la administración pública, mediante los servicios digitales implementados por el Gobierno del Estado.

El propósito de mantener actualizada la infraestructura tecnológica, permite estar acorde a los cambios vertiginosos que presenta la evolución de lastecnologías de la información, evitando que el gobierno se vea rebasado por la actualización tecnológica que se da en la sociedad, aprovechando la oportunidad de utilizar mecanismos de integración entre sociedad y gobierno, y así, cumplir con las obligaciones tanto del gobierno como de los ciudadanos, creando un ambiente de desarrollo y bienestar con la innovación tecnológica.

#### **ESTABLECER UNA POLÍTICA DE CERO PAPEL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Reducir el tiempo del ciclo de vida de los documentos, utilizando herramientas tecnológicas como su principal medio de comunicación, lo que permitirá hacer más eficientes los recursos de la administración pública, así mismo fomentar que el servidor público sea más productivo en sus actividades, haciendo un cambio notorio en la cultura en cuanto al manejo de la documentación física a digital. Contribuye a agilizar los tiempos de respuesta de documentos y al cuidado del medio ambiente.

El concepto de cero papel se relaciona con la reducción sistemática del uso del mismo, mediante la sustitución de los flujos documentales en papel por soportes y medios electrónicos. Se propone reducir considerablemente el uso del papel, más no la eliminación total de documentos físicos. La experiencia de países adelantados en iniciativas parecidas ha demostrado que los documentos en papel tienden a convivir con los documentos electrónicos, ya que el estado no puede negar a los ciudadanos, organizaciones y empresas la utilización de medios tangibles como el papel.

Implementar Cero papel, es un objetivo de largo plazo que requiere que todas las organizaciones o personas que intercambien información con la administración pública, utilicen de forma exclusiva los medios electrónicos, lo que hace necesario que tengan las condiciones técnicas disponibles y que se generalice el uso de estos medios por cada uno de ellos. Deben tomarse en cuenta las respectivas medidas de seguridad para evitar las violaciones que continuamente son más frecuentes a la presencia de accesos no autorizados, protegiendo así el alojamiento de la documentación que se maneja en el sistema de Cero Papel.

#### **FOMENTAR EL DESARROLLO ECONÓMICO CON LA ADOPCIÓN DE LAS TIC**

Contar con procesos más eficientes mediante la adopción de las tecnologías de la información, para optimizar recursos, agilizar tiempos de respuesta, esto con la finalidad de generar en la ciudadanía y

empresarios y demás usuarios, una satisfacción y percepción positiva en la realización de trámites, y sobre todo representar un ahorro económico que impacte en sus bolsillos.

#### **INCORPORAR EL USO DE LAS TIC EN EL SECTOR EDUCATIVO**

Incrementar la calidad educativa en las escuelas públicas de Sinaloa dotándolas de herramientas tecnológicas que apoyen el proceso educativo vía el fomento a la educación digital e innovadora con tecnologías que desarrollen habilidades técnicas y cognitivas en los alumnos mediante el acceso a contenidos digitales disponibles a través de internet.

De tal forma que es necesario acercarle internet a las escuelas que están rezagadas e incentivar el buen uso de la red, facilitando contenido temático relevante y restringiendo contenidos inadecuados. Es importante combatir el rezago educativo y sin duda una buena herramienta es el uso de las TIC en la educación.

#### **APROVECHAR LAS TIC EN EL SECTOR SALUD**

Mejorar la calidad de atención ofrecida en las diferentes áreas de salud, la utilización de las TIC aplicadas a salud puede beneficiar significativamente en el mejor control de los servicios que se brindan en las instituciones médicas, disminuyendo tiempos de acceso y búsqueda de información, también tiempos de citas.

Con las TIC aplicadas correctamente y con sistemas de información utilizados como herramienta se pretende conseguir una administración más optimizada y transparente de los recursos públicos.

#### **IMPLEMENTAR TECNOLOGÍAS EN LAS CORPORACIONES DE PROCURACIÓN DE JUSTICIA Y SEGURIDAD PÚBLICA**

Las TIC son relevantes para poder concentrar información en sistemas de inteligencia donde precisen datos que lleven a una mejor ubicación de delincuencia. Hoy en día las TIC son una herramienta de precisión muy útil, las cuales contribuyen a llevar índices delictivos a la baja.

Permiten llevar mayor seguridad a las calles, por ejemplo, con la incorporación de cámaras de videovigilancia, en áreas de seguridad pública, es importante fomentar el cuidado y buen funcionamiento de las mismas, así como sus beneficios que ofrecen estos dispositivos con tecnología de punta para que la ciudadanía pueda percibir mayor nivel de seguridad.

#### **RETOS Y DESAFÍOS:**

#### **INCREMENTAR LA DISPONIBILIDAD Y USO DE SERVICIOS Y TRÁMITES EN LÍNEA EN PORTALES ESPECIALIZADOS**

- Involucrar al ciudadano, empresarios y notarios para que utilice la plataforma para realizar los diferentes trámites y servicios que otorga gobierno del estado para evitar que acudan innecesariamente a las oficinas.
- Cambiar la perspectiva ciudadana, así como de empresarios y notarios hacia gobierno del estado, logrando una buena impresión debido a los esfuerzos realizados en beneficio de los usuarios.
- Lograr ahorros significativos en la expedición de documentos y apoyar en la practicidad de los trámites y servicios para el ciudadano.
- Generar confianza en la ciudadanía para la realización de trámites en línea.
- Incrementar significativamente el uso de trámites en línea.
- Impulsar la cultura digital hacia el uso de cero efectivo y ahorro de papel.
- Evitar que las distancias sean un obstáculo en la realización de trámites.

**OPTIMIZAR LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y CONECTIVIDAD DE LOS SERVICIOS DIGITALES AL CIUDADANO Y LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

- Los servicios digitales requieren de migrar hacia las tecnologías de vanguardia.
- La optimización de la infraestructura tecnológica, debe ser acorde a las tecnologías que la sociedad demanda.
- La innovación tecnológica debe implementarse en la infraestructura y sistemas de información para ser competitivos.
- Actualizar la infraestructura tecnológica requiere de un despliegue de conocimiento y tecnología de vanguardia.
- El capital humano que administra la infraestructura tecnológica del gobierno del estado, necesita de capacitación y herramientas.
- Los recursos económicos necesarios, rebasan los presupuestos en materia de tecnologías de la información del gobierno, entorpeciendo su despliegue.
- El reto de lograr que la ciudadanía utilice las tecnologías de la información y la comunicación para interactuar con el Gobierno

**ESTABLECER UNA POLÍTICA DE CERO PAPEL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

- Tomar medidas de seguridad para el alojamiento de la documentación, ya que cada vez es más frecuente, la presencia de accesos no autorizados.
- Cambio de cultura en cuanto al manejo de la documentación física a la digital.
- Reducir considerablemente los tiempos de comunicación a través de los medios electrónicos, lectura y clasificación de correspondencia, distribución de destinatarios, fotocopias, búsqueda para consulta y volver a archivar.
- Disminuir la adquisición de papel para la administración gubernamental
- Sustitución de procedimientos y trámites basados en papel por trámites y procedimientos electrónicos.

**FOMENTAR EL DESARROLLO ECONÓMICO CON LA ADOPCIÓN DE LAS TIC**

- Crear una cultura de cambio en la población para fomentar la utilización de las TIC, a fin de evitar largas filas, y representar un ahorro en costos a los ciudadanos.
- Acercar a la población herramientas de información por medio de las TIC para evitarles filas para citas

**INCORPORAR EL USO DE LAS TIC EN EL SECTOR EDUCATIVO**

- Disminuir la brecha tecnológica en la educación sin duda es muy importante llevar internet a zonas alejadas y marginadas, no dejar que la lejanía los aleje de la conectividad. También llevar conectividad a zonas que no están alejadas, pero no cuentan con el servicio ni la infraestructura necesaria para brindar el servicio de internet.
- Es importante que las escuelas que ya cuentan con internet poder limitar contenidos inadecuados que perturban la concentración y proporcionar los contenidos adecuados según el nivel de estudios. Fomentar las buenas prácticas del uso de la red.

**APROVECHAR LAS TIC EN EL SECTOR SALUD**

- Disminuir los tiempos de espera de los pacientes que requieren algún servicio de salud. Proporcionar herramientas tecnológicas a pacientes para que puedan realizar citas en línea, realizar sus pagos mediante preelaborados, sin necesidad de acudir a la clínica de manera presencial, esto puede representar un ahorro para ellos.

**IMPLEMENTAR TECNOLOGÍAS EN LAS CORPORACIONES DE PROCURACIÓN DE JUSTICIA Y SEGURIDAD PÚBLICA**

- Crear una cultura donde la ciudadanía perciba mayor nivel de seguridad con las TIC utilizadas en seguridad pública.
- Fomentar el cuidado de las cámaras de video vigilancia instaladas y por instalar en el estado de Sinaloa, mediante la información de beneficios, cuidados y sanciones.

**POLÍTICA 4: COMUNICACIÓN DIGITAL ESTRATÉGICA.****PROPÓSITO GENERAL:**

Difundir las acciones de Gobierno en todos los medios digitales con que cuenta el Estado, mediante el uso de tecnología.

Asimismo establecer un vínculo retro alimentario mediante un sistema técnico y tecnológico de comunicación y difusión de las acciones de gobierno, vía Redes Sociales (Facebook, Twitter, Instagram y Youtube), y conseguir la interacción ciudadana.

**RETOS Y DESAFÍOS:**

- Contar con los recursos y las herramientas necesarias para la correcta aplicación del proceso y lograr el objetivo.
- Capacitar a los operadores de cada etapa del proceso de comunicación digital.
- Lograr impactar en la opinión pública para conseguir comentarios favorables.
- Generar la participación social en cada una de las publicaciones en las redes sociales.
- Dar a conocer en forma inmediata las actividades del gobernador y las dependencias del gobierno.
- Permear la opinión pública mediante la difusión continua y permanente de las acciones de gobierno.

**PLAN DE ACCIÓN:**

- Publicar de forma diaria y expedita los eventos públicos del Gobernador del Estado.
- Compartir en las Redes Sociales las acciones de gobierno que generen las Secretarías.
- Generar información complementaria de apoyo como infografías, videos, testimoniales y otros, para captar la atención de ciudadana.
- Transmitir en vivo los eventos públicos del Gobernador del Estado.
- Aumentar la aceptación de todas las Redes Sociales del Gobierno del Estado y del Gobernador, para mejorar la comunicación con la sociedad.
- Actualización del portal institucional ([www.sinaloa.gob.mx](http://www.sinaloa.gob.mx)) con las noticias más recientes del Gobierno y sus dependencias.
- Responder oportunamente los comentarios que generen los cibernautas en las publicaciones de Redes Sociales.

**INSTRUMENTOS:****ASEGURAR LA DIFUSIÓN DE LAS ACCIONES DE GOBIERNO**

Fortalecer la estrategia digital institucional para posicionarla en uno de los principales mecanismos de comunicación entre el gobierno y la ciudadanía, de tal forma que la ciudadanía conozca de primera

manoel quehacer gubernamental, a través de redes sociales y campañas de difusión, así como por plataformas digitales de información y comunicación establecidas para tal efecto.

La Estrategia consiste en informar a la ciudadanía de las actividades del gobernador y del gobierno en general con transmisiones en vivo, enlaces a la página web institucional y otros mecanismos en las Redes Sociales oficiales.

Para ello, es preciso reforzar y complementar la información mediante ilustraciones, videos y fotografías, a través de pautas, y contar con enlaces de las páginas institucionales en redes sociales y plataformas digitales de todas las dependencias estatales.

#### **MEJORAR EL INTERÉS PÚBLICO**

Aumentar la aceptación de todas las Redes Sociales del Gobierno del Estado y del Gobernador, para mejorar la comunicación con la sociedad.

Realizar campañas para atraer usuarios de internet a las Redes Sociales y plataformas digitales institucionales, y hacer invitaciones a la sociedad para que interactúe y use estos espacios para comunicarse con el gobierno y el gobernador.

#### **RETOS Y DESAFÍOS:**

##### **ASEGURAR LA DIFUSIÓN DE LAS ACCIONES DE GOBIERNO**

- Utilizar las redes sociales como un mecanismo de comunicación actual, para mantener informada continuamente a la sociedad sobre las actividades que realiza el Gobernador del Estado.
- Difundir mediante redes sociales las acciones de gobierno que generen las Secretarías y organismos estatales.
- Obtener información adicional Generar información complementaria de apoyo como infografías, videos, testimoniales y otros, para captar la atención de ciudadana.
- Difundir programas y servicios de interés público para que la ciudadanía los tramite mediante las Redes Sociales y las plataformas digitales establecidas.

##### **MEJORAR EL INTERÉS PÚBLICO**

- Mantener la difusión de las acciones de gobierno en las Redes Sociales y plataformas digitales.
- Hacer monitoreo y mediciones constantes y permanentes sobre nuevos usuarios.
- Actualizar el portal institucional ([www.sinaloa.gob.mx](http://www.sinaloa.gob.mx)) con las noticias institucionales más recientes.
- Responder oportunamente los comentarios que generen los usuarios en las publicaciones de Redes Sociales.

#### **POLÍTICA 5: COORDINACIÓN DE PROYECTOS PRIORITARIOS Y COMPETITIVOS.**

##### **PROPÓSITO GENERAL:**

Ejecutar eficazmente la coordinación transversal de aquellos proyectos especiales que resulten prioritarios para el desarrollo competitivo de la entidad, a fin de llevarlos a buen término con el máximo de eficiencia, apegados siempre a las políticas de austeridad que demanda la administración pública.



**RETOS Y DESAFÍOS:**

- Contar con los recursos necesarios para la realización de estudios exploratorios que nos permitan determinar proyectos que resulten estratégicos para el desarrollo económico e innovador de la entidad.
- Lograr una eficaz coordinación en la suma unidireccional de voluntades, tanto del ámbito privado como gubernamental, a fin de alcanzar la concreción de un proyecto estratégico.
- Desarrollar de manera eficaz la capacidad de gestión ante diferentes instancias, con la finalidad de impulsar proyectos y fortalecer las relaciones internacionales de la entidad.
- Brindar el seguimiento oportuno y efectivo a los compromisos derivados de mesas de trabajo.
- Difundir de manera oportuna los proyectos y acciones de la dependencia.

**PLAN DE ACCIÓN:**

- Desarrollar una selección de proyectos especiales que resulten prioritarios, y que se encuentren dirigidos a elevar el desarrollo, la innovación y la competitividad del Estado.
- Establecer y mantener una eficaz comunicación con las distintas dependencias de los Gobiernos Municipales, Estatales y Federal, Gobiernos Internacionales, así como representantes del sector privado y social.
- Promover la participación de los antes mencionados, como tal sea pertinente, a fin de llevar a cabo mesas de trabajo que deriven en el análisis y fortalecimiento de proyectos que puedan volverse ejecutables.
- Coordinar los trabajos y la suma de esfuerzos, con la finalidad de concretar los proyectos y rendir informes transparentes de ello.
- Compartir en redes sociales las actividades relevantes sobre los proyectos prioritarios y competitivos.

**INSTRUMENTOS:****IMPULSAR Y DAR SEGUIMIENTO A LA COLABORACIÓN TRANSVERSAL ENTRE ENTIDADES PÚBLICAS**

Impulsar la colaboración institucional en la realización de proyectos prioritarios, así como el fortalecimiento de las relaciones internacionales, a fin de dar apertura a nuevos mecanismos de desarrollo, tales como convenios de colaboración, entre otros.

El instrumento consiste en coordinar a las diferentes instancias tanto de gobierno como de la iniciativa privada, en la conformación de mesas de trabajo multidisciplinarias que den seguimiento puntual a los diferentes proyectos de desarrollo, los cuales impactan de manera directa en el ámbito social, económico, cultural, turístico, etc.

Para ello, es preciso mantener una coordinación muy estrecha con gobiernos locales e internacionales, así como con la iniciativa privada, a fin de lograr dicho propósito.

**RETOS Y DESAFÍOS:****IMPULSAR Y DAR SEGUIMIENTO A LA COLABORACIÓN TRANSVERSAL ENTRE ENTIDADES PÚBLICAS**

- Detectar proyectos estratégicos que detonen verdadero crecimiento a la entidad.
- Convocar de manera eficaz a entidades públicas y privadas a mesas de trabajo para el análisis de proyectos.
- Dar seguimiento efectivo a los acuerdos generados en mesas de trabajo.
- Difundir las acciones de interés social, vía redes.

## CAPÍTULO 4. MATRIZ ESTRATÉGICA

### 4.1 OBJETIVOS, ESTRATEGIAS Y LÍNEAS DE ACCIÓN

#### POLÍTICA 1. MEJORA, EVALUACIÓN Y EFICIENCIA EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS

##### OPTIMIZAR ESTRUCTURAS ORGÁNICAS.

**Objetivo:** Lograr la eficiencia gubernamental en las dependencias y entidades del Gobierno del Estado, a través del proceso de reingeniería en toda su estructura, asignando responsabilidades y evaluando los resultados, con el fin de tener una estructura sólida.

De igual manera, apoyar a las dependencias y entidades del Gobierno del Estado, en la elaboración de manuales de organización, reglamentos interiores y estructuras, a fin de obtener tramos de control adecuados, canales de comunicación que permitan contar con una administración más funcional.

**Estrategia:** Modificar la estructura organizacional y marco normativo de la Administración Pública Estatal para el cumplimiento de sus objetivos.

##### Líneas de acción:

- Revisar el marco normativo.
- Capacitar a servidores públicos.
- Elaborar propuesta de Estructura, RI, Manual de Organización.
- Validación de propuesta por parte de Dependencia.
- Elaboración de Dictamen Técnico.
- Realizar reformas a ordenamientos jurídicos que regulan trámites y servicios cuando aplique.

##### MEJORAR LA GESTIÓN PÚBLICA Y SUS PROCESOS.

**Objetivo:** Definir, documentar y rediseñar los procesos de las dependencias y entidades del Ejecutivo, y en su caso detectar oportunidades de mejora para implementar sistemas de gestión de la calidad, con el objetivo de optimizar y modernizar su funcionamiento y así contribuir al logro de una administración pública eficiente, eficaz y de calidad.

**Estrategia:** Llevar a cabo la reingeniería de los procesos identificados como de mayor impacto, dirigiendo los esfuerzos a su mejora, simplificación y automatización.

##### Líneas de acción:

- Diagnóstico y selección de procesos susceptibles de mejora.
- Documentación de modelos de procesos y procedimiento.
- Capacitación a servidores públicos en elaboración de Manual de Procesos y Procedimientos.
- Validación de propuesta por parte de Dependencia.
- Elaboración de Dictamen Técnico.
- Realizar reformas a ordenamientos jurídicos que regulan trámites y servicios cuando esto aplique.

**EVALUAR LA GESTIÓN EN LA INSTITUCIONES PÚBLICAS.**

**Objetivo:** Evaluar el desempeño del servidor público de dependencias y entidades, que permita establecer y obtener un control de los resultados de la gestión de los servidores públicos y los servicios para obtener una visión completa de su desempeño, analizar los resultados de los indicadores de gestión respecto a los compromisos establecidos, y proponer acciones para mejorar la productividad y eficiencia en las dependencias y entidades de la Administración Pública.

**Estrategia:** Establecer una metodología que permita evaluar por medio de indicadores y perfiles a los servidores públicos, así como desarrollar una aplicación que facilite su gestión. Asimismo, implantar la metodología de evaluación, mediante actividades de socialización, diseño de indicadores, formalización de compromisos de desempeño y análisis de resultados.

**Líneas de acción:**

- Desarrollar la metodología del Sistema de Evaluación del Desempeño de los Servidores Públicos
- Elaborar criterios y establecer los lineamientos
- Socializar en dependencias y entidades el sistema de evaluación
- Implantar el sistema en dependencia y entidades
- Revisar y analizar los indicadores definidos por las dependencias
- Recopilar y capturar datos en el sistema
- Definir alcances del convenio de desempeño y gestionar su formalización con los titulares de las dependencias y entidades
- Analizar información para detectar y proponer oportunidades de mejora
- Difundir los reportes
- Implementar las acciones en las dependencias y entidades

**FORTALECER LAS COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS**

**Objetivo:** Generar, incrementar y modificar los conocimientos, habilidades y actitudes de todo el personal de la Administración pública a través de su continuo y sistemático desarrollo y con ello mejorar su desempeño.

**Estrategia:** Realizar capacitaciones, cursos, exposiciones para retroalimentar de conocimiento, habilidades y actitudes nuevas al personal administrativo con el objetivo de mejorar el desempeño en las respectivas áreas y dependencias en donde se encuentren, logrando potenciar la productividad, eficiencia y calidad en la gestión pública de Gobierno del Estado con un desempeño óptimo en el uso de las TIC.

**Líneas de acción:**

- Establecer vínculos con instituciones y organizaciones que faciliten cursos de capacitación.
- Gestionar la realización de cursos, conferencias, talleres y otras capacitaciones para mejorar el desempeño de los servidores públicos.
- Fortalecer las competencias de los servidores públicos en el uso de tecnologías de la información y la comunicación para mejorar su desempeño y promover su aplicación.

## **POLÍTICA 2. INNOVACIÓN Y EFICIENCIA EN ATENCIÓN CIUDADANA**

### **PROMOVER POLÍTICAS Y NORMAS EN MATERIA DE ATENCIÓN CIUDADANA**

**Objetivo:** Impulsar la eficiencia, innovación y mejora continua de todos los procesos relacionados con la atención ciudadana.

**Estrategia:** Promover la alineación de procesos, esfuerzos y estrategias de todas las áreas involucradas en la atención ciudadana. Reactivar el Comité de Atención Ciudadana conformado principalmente por personal de la Secretaría de Innovación, Secretaría General de Gobierno, Secretaría de Administración y Finanzas y Comisión Estatal de Gestión Empresarial y Reforma Regulatoria.

#### **Líneas de acción:**

- Establecer y promover políticas y normas en materia de atención ciudadana, comunicación y apertura gubernamental.
- Realizar sesiones periódicas del Comité de Atención Ciudadana.
- Dar seguimiento a los acuerdos del Comité.
- Supervisar la adecuada operación de las áreas de atención al público.

### **REDISEÑAR Y SIMPLIFICAR LOS PROCESOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS PÚBLICOS**

**Objetivo:** Eliminar los requisitos innecesarios de los trámites y servicios públicos, optimizando los tiempos de espera, a fin de mejorar la satisfacción de los ciudadanos.

**Estrategia:** Realizar una reingeniería de procesos para eliminar actividades innecesarias, promover la instalación de ventanillas únicas, e implementar el servicio de turnero para calcular el tiempo de espera de los usuarios en sus trámites.

#### **Líneas de acción:**

- Rediseñar y simplificar los procesos de trámites y servicios al público, en particular los de mayor demanda ciudadana, para mejorar el tiempo de respuesta y eliminar requisitos innecesarios basados en la Política de Mejora Regulatoria.
- Diseñar e implantar el esquema de ventanilla única para trámites de recaudación y vialidad, y replicarla en los municipios de mayor demanda de trámites.
- Implementar un sistema de turnos para trámites y servicios.
- Mejorar la calidad de los servicios públicos y calidad de atención, para incrementar la satisfacción de los usuarios.
- Depurar padrones de contribuyentes, vehiculares y todos aquellos que sirvan como base de datos para facilitar la digitalización de trámites.

### **IMPULSAR EL USO DE CANALES ALTERNOS A LA ATENCIÓN CIUDADANA**

**Objetivo:** Reducir la cantidad de personas que realizan sus trámites personalmente en oficinas gubernamentales, y promover que en su lugar utilicen canales alternos de atención, en particular el portal oficial para realizar trámites en línea. Contar con sistemas de cobro eficiente en trámites y servicios que satisfaga la política “Cero Efectivo” y que no dependa de organizaciones y empresas intermediarias para que los ingresos obtenidos por el cobro de los trámites citados se reflejen de manera inmediata en cuentas del Gobierno.

**Estrategia:** Promover y darles mayor difusión a los canales alternos de atención, tanto para ciudadanos como empresarios y notarios. Asimismo, adquirir de cajeros para el cobro de efectivo, para instalarse en las principales oficinas recaudadoras (Culiacán, Los Mochis, Mazatlán, Guasave, Guamúchil y Navolato) con un Sistema de Información adaptado a las necesidades de flujo de información del Sistema denominado "Módulo de Recaudación de Ingresos (MRI)" que opera en las oficinas recaudadoras del Estado. Esto bajo un modelo de control de información en tiempo real, generando una optimización de los procesos internos de la actual administración.

**Líneas de acción:**

- Impulsar el uso de canales alternos de atención, como telefónica, kioscos de servicio, módulos cercanos, pagos mediante terceros y en especial trámites por internet.
- Impulsar el uso del portal Ciudadano Digital.
- Robustecer los portales de Empresario Digital y Notario Digital.
- Poner a disposición de la ciudadanía otros canales alternos para realizar sus trámites.
- Adquirir cajeros para el cobro de efectivo, y proporcionar capacitación para todos los usuarios involucrados en la operación y monitoreo de los mismos.
- Implementación de la plataforma de monitores de cajeros receptores de efectivo y la puesta a punto de dichos cajeros como parte de la solución.
- Mejorar el diseño e interacción de los portales, para mejorar la experiencia de los usuarios.

**ESTABLECER MECANISMOS COMPLEMENTARIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA**

**Objetivo:** Facilitar a los ciudadanos su digitalización para realizar trámites en línea que requieran acreditar su identidad, atender sus solicitudes de información respecto a trámites y servicios, así como llevar a cabo actividades de logística para concretar los trámites realizados en línea, de tal manera que el usuario pueda recibir documentación derivada de dichos trámites en la comodidad de su hogar, o en una oficina gubernamental en caso de que así lo solicite.

**Estrategia:** Establecer centros y oficinas para la digitalización de ciudadanos, atención de solicitudes y ejecución de la logística derivada de trámites en línea, que generan documentación que debe ser entregada al usuario.

**Líneas de acción:**

- Establecer la Oficina de Atención Digital para la digitalización de ciudadanos y entrega de documentación de trámites iniciados en línea.
- Digitalizar la identidad de los usuarios que deseen ser ciudadanos digitales.
- Abrir oficinas de Atención Digital en las principales zonas poblacionales dentro del Estado de Sinaloa e incluir los servicios que esta presta en los procesos de atención ciudadana.
- Establecer un Centro Logístico de Atención Ciudadana, mediante el cual se entregue a domicilio la documentación correspondiente a trámites realizados en línea.
- Establecer un Centro de Asistencia Ciudadana como punto único de información de gobierno de los trámites de mayor demanda, que atienda las solicitudes de los ciudadanos recibidas mediante llamada telefónica, chats o correo electrónico.



### **POLÍTICA 3. GOBIERNO DIGITAL QUE IMPACTE EN EL PROGRESO DE LA ENTIDAD**

#### **INCREMENTAR LA DISPONIBILIDAD Y USO DE SERVICIOS Y TRÁMITES EN LÍNEA EN PORTALES ESPECIALIZADOS**

**Objetivo:** Implementar plataformas que agrupen por tipo de usuario, todos los trámites y servicios desarrollados por gobierno para realizarse en línea. Lograr que los trámites sean más rápidos, ágiles y transparentes para los ciudadanos, empresarios y notarios con la practicidad de poder hacerlos desde la comodidad de su casa, oficina o cualquier otro punto donde exista una conexión a internet.

**Estrategia:** Implementar plataformas basadas en tecnologías web, que agrupen por tipos de trámites y servicios de gobierno en beneficio de los ciudadanos, empresarios y notarios que actualmente se realizan de manera presencial y física en cada dependencia, con el objetivo que ahora se realicen en línea y evite que los usuarios acudan innecesariamente a las unidades de servicios estatales.

Estas plataformas permitirán a los usuarios realizar trámites sencillos que no requieran corroboración de identidades, con tan sólo crear una cuenta directamente en la página, proporcionando sólo su nombre y correo electrónico. Para trámites más complejos con requisito de verificación de identidad, es fundamental que el usuario tenga una cuenta digitalizada, acudiendo por única ocasión a la oficina de Ciudadano Digital para presentar su identificación oficial, captar sus huellas, tomar una fotografía y registrar un número telefónico.

En Empresario Digital se iniciará con una primera etapa con 26 trámites, de los cuales 8 son municipales, y el resto se refiere a trámites y/o servicios como los fiscales. Además, establecer formatos estandarizados y realizar una revisión a detalle de procesos en la dependencia, para lograr determinar la transformación de físico a digital.

En el caso de Notario Digital, el Registro Público de la Propiedad y del Comercio, se realizará la alta de los notarios. Se tendrán en línea los trámites de certificados, preliminares, inscripciones e Impuesto sobre Adquisición de Inmuebles (ISAI).

#### **Líneas de acción:**

- Implementar una plataforma que agrupe trámites y servicios en línea.
- Involucrar al ciudadano, empresario y notario para que conozca los nuevos servicios en línea.
- Lograr mayor número de trámites en línea de parte del ciudadano.

#### **OPTIMIZAR LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y CONECTIVIDAD DE LOS SERVICIOS DIGITALES AL CIUDADANO Y LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**Objetivo:** Proporcionar la infraestructura tecnológica necesaria para optimizar las tecnologías obsoletas e implementar recursos tecnológicos actualizados, que permitan la interacción entre ciudadanía y la administración pública mediante los servicios digitales implementados por el Gobierno del Estado.

**Estrategia:** Optimizarla infraestructura tecnológica y la conectividad en el Estado.

Optimizar y actualizar la infraestructura en 250 oficinas de la administración pública del gobierno del estado que atienden a ciudadanos para aumentar el rendimiento de los servicios digitales, permitiendo la interacción ciudadano- gobierno.

Habilitar 300 espacios en los que la ciudadanía utilice la tecnología. Estos espacios son aquellos donde se encuentra la conectividad y servicios de internet necesarios para el acceso a los servicios digitales del Gobierno, para lo cual es necesario implementar zonas de acceso a internet, permitiendo a los ciudadanos utilizar los servicios digitales.

Los servicios digitales, impactan en la interacción ciudadano-gobierno y viceversa, ya que la facilidad de realizar trámites y recibir servicios, logra hacer más eficiente el quehacer tanto del ciudadano como de la misma administración pública, por lo anterior, es necesario innovar en la infraestructura en 10 centros de procesamiento de datos y conexión a la red de datos, que permitan poner a disposición en cualquier lugar los servicios digitales del gobierno.

**Líneas de acción:**

- Habilitar la infraestructura tecnológica y conectividad en espacios públicos, así como en escuelas y universidades.
- Modernizar oficinas de la administración pública estatal con equipamiento y conectividad, mediante la infraestructura tecnológica de vanguardia.
- Optimizar el funcionamiento de los centros de datos que procesan y almacenan la información de los ciudadanos y de las dependencias estatales.

**ESTABLECER UNA POLÍTICA DE CERO PAPEL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**Objetivo:** Reducir el tiempo del ciclo de vida de los documentos, utilizando herramientas tecnológicas como su principal medio de comunicación, lo que permitirá agilizar la comunicación y optimizar los recursos de la administración pública, asimismo fomentar que el servidor público sea más productivo en sus actividades, con un enfoque sustentable y responsable en el cuidado del medio ambiente, reduciendo de manera significativa la utilización de papel como medio de información, comunicación, respaldo y evidencia entre servidores públicos.

**Estrategia:** Desarrollar una plataforma digital que logre sustituir los distintos instrumentos y utilizados en papel y que se le dé validez a través de la firma electrónica emitida por el SAT. Sensibilizar al personal sobre los beneficios de la herramienta y la importancia de ponerla en práctica de manera inmediata para la comunicación interna.

**Líneas de acción:**

- Desarrollar la plataforma digital que permita la elaboración, entrega, recepción, archivo y control de oficios y otros documentos.
- Diseñar plan de comunicación que apoye al proceso de implementación.
- Proporcionar capacitación a servidores públicos sobre la usabilidad del sistema.
- Concientizar sobre el uso responsable del papel.

**FOMENTAR EL DESARROLLO ECONÓMICO CON LA ADOPCIÓN DE LAS TIC**

**Objetivo:** Contar con procesos más eficientes mediante la adopción de las tecnologías de la información, para optimizar recursos, agilizar tiempos de respuesta, esto con la finalidad de generar en

la ciudadanía satisfacción y percepción positiva de la realización de trámites y sobre todo representar un ahorro económico que impacte en sus bolsillos.

Incorporar a los municipios, ya que gran parte de los trámites que realiza un inversionista, son de competencia municipal.

**Estrategia:** Hacer un comparativo de los procesos con normas internacionales, para optimizarlos y digitalizar lo que resulte factible.

**Líneas de acción:**

- Adquirir equipo tecnológico.
- Desarrollar sistemas de información para el servicio de la ciudadanía.
- Inculcar el buen uso de los recursos.

#### **INCORPORAR EL USO DE LAS TIC EN EL SECTOR EDUCATIVO**

**Objetivo:** Combatir el rezago educativo y sin duda una buena herramienta es el uso de las TIC en la educación. Incrementar la calidad educativa en las escuelas públicas de Sinaloa dotándolas de herramientas tecnológicas que apoyen el proceso educativo vía el fomento a la educación digital e innovadora con tecnologías que desarrollen habilidades técnicas y cognitivas en los alumnos mediante contenidos digitales que se encuentran disponibles a través de internet.

**Estrategia:** Llevar el Programa México Conectado a escuelas públicas del Estado de Sinaloa. Es necesario acercarles internet a las escuelas que están rezagadas e incentivar el buen uso de la red, facilitando contenido temático relevante y restringiendo contenidos inadecuados.

**Líneas de acción:**

- Identificar escuelas sin internet.
- Verificar que el servicio de internet gratuito en escuelas funcione correctamente.
- Instalar puntos de internet adicionales.

#### **APROVECHAR LAS TIC EN EL SECTOR SALUD**

**Objetivo:** Mejorar la calidad de atención ofrecida en las diferentes áreas de salud, La utilización de las TIC aplicadas a salud puede beneficiar significativamente en el mejor control de los servicios que se brindan en las instituciones médicas, disminuyendo tiempos de acceso y búsqueda de información, también tiempos de citas. Con las TIC aplicadas correctamente y con sistemas de información utilizados como herramienta se pretende conseguir una administración más optimizada y transparente de los recursos de la secretaria.

**Estrategia:** Implementar un sistema de citas donde el paciente haga citas por internet y asista a la hora de su cita y no horas antes como es costumbre, asimismo dar facilidades de pago atenciones recibidas por medio de preelaborados.

**Líneas de acción:**

- Desarrollar un sistema de citas en línea para solicitar servicios de salud.
- Desarrollar un sistema que permita realizar el pago de los servicios ofrecidos en parcialidades mediante preelaborados.

## **IMPLEMENTAR TECNOLOGÍAS EN LAS CORPORACIONES DE PROCURACIÓN DE JUSTICIA Y SEGURIDAD PÚBLICA**

**Objetivo:** Llevar mayor seguridad a las calles con la incorporación de cámaras de videovigilancia, en áreas de seguridad pública, es importante fomentar el cuidado y buen funcionamiento de las mismas, así como sus beneficios que ofrecen estos dispositivos con tecnología de punta para que la ciudadanía pueda percibir mayor nivel de seguridad.

Las TIC también son relevantes para concentrar información en sistemas de inteligencia donde precisen datos que lleven a una mejor ubicación de delincuencia. Para llevar índices delictivos a la baja.

**Estrategia:** Colocar cámaras de seguridad en puntos estratégicos, así como utilizar drones como parte de inteligencia implementada en el tema de seguridad.

### **Líneas de acción:**

- Colocar cámaras de seguridad en puntos estratégicos.
- Difundir los beneficios que ofrecen las cámaras de vigilancia.
- Utilizar drones para mejorar la seguridad.

## **POLÍTICA 4: COMUNICACIÓN DIGITAL ESTRATÉGICA.**

### **ASEGURAR LA DIFUSIÓN DE LAS ACCIONES DE GOBIERNO**

**Objetivo:** Que la ciudadanía conozca de primera mano, vía Redes Sociales, el quehacer gubernamental, y reforzar el mensaje enviado con información complementaria, mediante ilustraciones, videos, testimoniales, fotografías, cuadros estadísticos y otros instrumentos.

**Estrategia:** Difundir las acciones de Gobierno en todos los medios digitales con que cuenta el Estado, mediante el uso de tecnología, así como publicar información adicional mediante ilustraciones, videos y fotografías, a través de pautas, además de enlaces con las páginas institucionales en redes sociales y plataformas digitales de todas las dependencias estatales.

### **Líneas de acción:**

- Publicar en las redes sociales las actividades del C. Gobernador del Estado, en forma diaria y expedita.
- Compartir en las redes sociales las acciones de gobierno que generen las Secretarías.
- Generar información adicional: Infografías, videos, testimoniales y otros, para captar la atención ciudadana y fomentar su participación.
- Transmitir en vivo los eventos públicos del Gobernador del Estado y licitaciones.

### **MEJORAR EL INTERÉS PÚBLICO**

**Objetivo:** Aumentar la aceptación de todas las Redes Sociales del Gobierno del Estado y del Gobernador, para mejorar la comunicación con la sociedad.

**Estrategia:** Establecer un mecanismo permanente de atención al público mediante invitaciones a las Redes Sociales institucionales y atender los comentarios generados.

**Líneas de acción:**

- Responder oportunamente los comentarios que generen los usuarios en las publicaciones de redes sociales.
- Mantener la difusión de las acciones de gobierno en las redes sociales y plataformas digitales.
- Hacer monitoreo y mediciones constantes y permanentes sobre nuevos usuarios.
- Actualizar el portal institucional ([www.sinaloa.gob.mx](http://www.sinaloa.gob.mx)) con las noticias institucionales más recientes.

**POLÍTICA 5: COORDINACIÓN DE PROYECTOS PRIORITARIOS Y COMPETITIVOS.**

**IMPULSAR Y DAR SEGUIMIENTO A LA COLABORACIÓN TRANSVERSAL ENTRE ENTIDADES PÚBLICAS**

**Objetivo:** Incrementar la eficacia gubernamental y competitividad del estado, coadyuvando con las entidades públicas en la implementación de proyectos transversales prioritarios y la mejora de las relaciones interinstitucionales.

**Estrategia:** Coordinar la transversalidad de los proyectos, dentro de los programas prioritarios del Ejecutivo del Estado.


**Líneas de acción:**

- Identificar y promover ante las entidades de los organismos estatales la instrumentación de programas, obras y acciones de carácter estratégico que incrementen la eficacia y eficiencia en la administración pública.
- Impulsar la colaboración transversal entre las entidades públicas para la ejecución de proyectos especiales e innovadores que determine el Ejecutivo.
- Dar seguimiento a los acuerdos y compromisos derivados de proyectos interinstitucionales para su oportuna y eficaz conclusión, aplicables tanto a entidades públicas como a colaboradores externos.
- Elaborar informes detallados de los trabajos interdisciplinarios respecto a proyectos, programas y obras que contribuyan a la transparencia y rendición de cuentas.
- Promover programas de cooperación y vinculación para que la entidad se consolide como referente nacional e internacional en la generación de proyectos innovadores que se enmarcan en el desarrollo social, académico, tecnológico, productivo y sustentable.
- Mantener contacto permanente con organizaciones de la sociedad civil, empresarios e inversionistas, así como con personalidades de la función pública que participen en proyectos multidisciplinarios que sean prioridad para elevar la competitividad del estado.
- Establecer y fortalecer relaciones que fomenten la cooperación internacional hacia el estado, promoviendo la creación de convenios y acuerdos de colaboración.
- Impulsar la adopción de mejores prácticas innovadoras mediante proyectos especiales que incrementen la eficacia y la competitividad del estado.



#### 4.1 ALINEACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS CON LOS OBJETIVOS ESTATALES, NACIONALES E INTERNACIONALES

A continuación se presenta la alineación de las políticas públicas establecidas para un gobierno digital, innovador y competitivo, respecto a los objetivos definidos en el Plan Estatal de Desarrollo 2017-2021, el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, y la Agenda 2030 de la ONU.

POLÍTICA PÚBLICA:	Objetivos		
	Plan Estatal de Desarrollo	Plan Nacional de Desarrollo	Objetivos de Desarrollo Sostenible, Agenda 2030, ONU
Mejora, evaluación y eficiencia en las instituciones públicas	Objetivo 1: Impulsar la eficiencia, innovación y mejora continua en las instituciones públicas	Estrategia Transversal – ii) Gobierno Cercano y Moderno	 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Innovación y eficiencia en atención ciudadana	Objetivo 1: Impulsar la eficiencia, Innovación y mejora continua en las Instituciones Públicas.	Estrategia Transversal ii) Gobierno Cercano y Moderno	 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Gobierno digital que impacte en el progreso de la entidad	Objetivo 2: Implementar la Agenda Digital Sinaloa en la Administración Pública Estatal.	Estrategia Transversal ii) Gobierno Cercano y Moderno	 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
Comunicación Digital Estratégica	Objetivo 3: Impulsar una Estrategia Digital del Estado para posicionarlo en uno de los principales mecanismos de comunicación entre el gobierno y la ciudadanía	Estrategia Transversal ii) Gobierno Cercano y Moderno	 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Coordinación de Proyectos prioritarios y competitivos.	Objetivo 4: Incrementar la eficacia gubernamental y competitividad del estado, coadyuvando con las entidades públicas en la implementación de proyectos transversales prioritarios y la mejora de las relaciones interinstitucionales.	Estrategia Transversal ii) Gobierno Cercano y Moderno	 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS ODS

**CAPÍTULO 5.  
PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS**

<b>14 INNOVACIÓN</b>									
<b>SECRETARÍA DE INNOVACIÓN</b>									
No.	Sector / Estructura Administrativa	Clasificación Funcional del Gasto (CONAC)			Plan Estatal de Desarrollo				Actividad Institucional
		Modalidad / Programa Presupuestario	Finalidad	Función	Sub-función	Eje	Tema	Objetivo	
F296	Coordinación y Gestión de Proyectos Especiales	3 Desarrollo Económico	38 ciencia, tecnología e innovación	384 innovación	V. Gobierno eficiente y transparente	2. Gobierno digital, innovador y competitivo	4. Incrementar la eficacia gubernamental y competitividad del estado, coadyuvando con las entidades públicas en la implementación de proyectos transversales prioritarios y la mejora de las relaciones interinstitucionales.	4.2 Mejorar las relaciones interinstitucionales y con organismos externos para el impulso de proyectos especiales.	138 Estudio, implementación y coordinación de los programas que brindan innovación y desarrollo a la Administración Pública Estatal.
F297	Modernización e Innovación en la Administración Pública.	3 Desarrollo Económico	38 ciencia, tecnología e innovación	384 innovación	V. Gobierno eficiente y transparente	2. Gobierno digital, innovador y competitivo	2. Implementar la Agenda Digital Sinaloa en la Administración Pública Estatal	2.1 Llevar al estado y al ciudadano a una era digital. 2.2 Mejorar la infraestructura tecnológica y conectividad	138 Estudio, implementación y coordinación de los programas que brindan innovación y desarrollo a la Administración Pública Estatal.
K298	Infraestructura Tecnológica	3 Desarrollo Económico	38 ciencia, tecnología e innovación	384 innovación	V. Gobierno eficiente y transparente	2. Gobierno digital, innovador y competitivo	2. Implementar la Agenda Digital Sinaloa en la Administración Pública Estatal.	2.2 Mejorar la infraestructura tecnológica y conectividad. 2.3 Implementar un gobierno digital que impacte en el progreso económico, social y sostenible de la entidad.	138 Estudio, implementación y coordinación de los programas que brindan innovación y desarrollo a la Administración Pública Estatal.
P117	Administración Financiera interinstitucionales.	3 Desarrollo Económico	38 ciencia, tecnología e innovación	384 innovación	V. Gobierno eficiente y transparente	2. Gobierno digital, innovador y competitivo	4. Incrementar la eficacia gubernamental y competitividad del estado, coadyuvando con las entidades públicas en la implementación de proyectos transversales prioritarios y la mejora de las relaciones	4.2 Mejorar las relaciones interinstitucionales y con organismos externos para el impulso de proyectos especiales.	004 Previsiones Salariales y Económicas

## CAPÍTULO 6. INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN Y EL SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA

### 6.1 INDICADORES ESTRATÉGICOS

A continuación se describen los indicadores estratégicos que permitirán dar seguimiento al desempeño de las actividades relacionadas con la conformación de un Gobierno Digital, Innovador y Competitivo, plasmadas en el Plan Estatal de Desarrollo 2017-2021, Eje Estratégico V Gobierno Eficiente y Transparente:

#### GOBIERNO DIGITAL, INNOVADOR Y COMPETITIVO

Nombre del Indicador	Dato más reciente para Sinaloa	Fuente	Meta 2017-2021
Porcentaje de Trámites por internet	2.4% de los trámites se realizan en línea (2015)	INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG)	Incrementar en 25% los trámites que se realizan por medio de internet
Interacción con el gobierno por medios electrónicos	34.2% de los ciudadanos tienen al menos una interacción con el gobierno (2015)	INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG)	Incrementar entre 15 y 25% el porcentaje de ciudadanos que tienen al menos una interacción con el gobierno
Problemas que enfrentaron los usuarios por el uso de TIC en la realización de trámites gubernamentales	7.4% de los trámites realizados tienen problemas con las TIC y otras causas (2015)	INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG)	Reducir entre 15 y 25% los problemas que se presentan en los trámites con las TIC
Satisfacción general con trámites vehiculares	50.4% de usuarios satisfechos en trámites vehiculares (2015)	INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG)	Incrementar un 30% la satisfacción general con los trámites vehiculares realizados personalmente por ciudadanos
Índice de Gobierno Electrónico Estatal (IGEE)	40.97 puntos obtenidos en evaluación del portal estatal (2016)	CIDE. Centro de Investigación y Docencia Económicas	Incrementar de 40.97 a 45 puntos la calificación global otorgada al portal de gobierno estatal

## 6.2 INDICADORES DE GESTIÓN

Los indicadores de gestión establecidos para determinar si se están cumpliendo exitosamente con las políticas e instrumentos plasmados en este Programa Sectorial, son los siguientes:

<b>Instrumento: Optimizar estructuras orgánicas</b>		
<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Meta</b>
Dependencias de la Administración Pública con Reingeniería Administrativa	$\frac{\text{Número de Reingenierías Administrativas terminadas}}{\text{Número de Reingenierías Administrativas iniciadas}}$	90%
Responsable: Dirección de Mejora Continua		

<b>Instrumento: Mejorar la gestión pública y sus procesos</b>		
<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Meta</b>
Dependencias con manuales de procesos y procedimientos documentados e implantados	$\frac{\text{Número de manuales de procesos y procedimientos documentados e implantados}}{\text{Número de dependencias y entidades} \times 100}$	90%
Responsable: Dirección de Mejora Continua		

<b>Instrumento: Evaluar la gestión en las instituciones públicas</b>		
<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Meta</b>
Entidades públicas que evalúa su gestión	$\frac{\text{Dependencias y entidades públicas con evaluación de la gestión}}{\text{Total de dependencias y entidades públicas}} \times 100$	85%
Responsable: Dirección de Control de Calidad		

<b>Instrumento: Fortalecer las competencias de los servidores públicos</b>		
<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Meta</b>
Capacitaciones proporcionadas a servidores públicos	$\frac{\text{Total de capacitaciones realizadas}}{\text{Total de capacitaciones programadas}} \times 100$	90%
Responsable: Dirección de Mejora Continua		

<b>Instrumento: Promover políticas y normas en materia de atención ciudadana</b>		
<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Meta</b>
Sesiones de trabajo del Comité de Atención Ciudadana	$\frac{\text{Número total de sesiones del Comité realizadas}}{\text{Total de sesiones del Comité programadas}} \times 100$	90%
Responsable: Dirección de Atención Ciudadana y Gobierno Abierto		



<b>Instrumento: Rediseñar y simplificar los procesos de trámites y servicios públicos</b>		
<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Meta</b>
Ventanillas únicas instaladas	Municipios con ventanilla única instalada / Total de municipios en la entidad x 100	35%
Responsable: Dirección de Mejora Continua		

<b>Instrumento: Impulsar el uso de canales alternos a la atención ciudadana</b>		
<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Meta</b>
Instalación de portales especializados para realizar trámites en línea	Portales especializados para realizar trámites en línea instalados / Total de portales planeados x 100	100%
Responsable: Dirección de Gestión de Proyectos Tecnológicos		

<b>Instrumento: Establecer mecanismos complementarios de atención ciudadana</b>		
<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Meta</b>
Mecanismos de atención ciudadana instalados	Oficinas, centros y otros mecanismos de atención ciudadana operando / Mecanismos de atención ciudadana diseñados x 100	35%
Responsable: Dirección de Atención Ciudadana y Gobierno Abierto		

<b>Instrumento: Incrementar la disponibilidad de servicios y trámites en línea mediante portales especializados</b>		
<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Meta</b>
Nuevos trámites en Plataforma Ciudadano Digital	Cantidad de Trámites Integrados al Portal / Cantidad de Trámites Proyectados x 100	100%
Responsable: Dirección de Gestión de Proyectos Tecnológicos		

<b>Instrumento: Optimizar la infraestructura tecnológica y conectividad de los servicios digitales al ciudadano y la administración pública</b>		
<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Meta</b>
Espacios públicos conectividad a internet	Sitios implementados / Total de sitios x 100	100%
Responsable: Dirección de Infraestructura Tecnológica		

<b>Instrumento: Establecer una política cero papel en la administración pública</b>		
<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Meta</b>
Porcentaje de dependencias y organismos que requieren optimizar sus recursos y tiempos	Dependencias y organismos optimizando recursos con la plataforma / Total de dependencias programadas para usar la plataformax 100	90%
Responsable: Subsecretaría de Desarrollo Tecnológico		

<b>Instrumento: Fomentar el desarrollo económico con la adopción de las TIC</b>		
<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Meta</b>



Implementar Plataforma Digital para el Sector Empresarial	Etapas de Desarrollo de Plataforma /Total de Etapas Proyectadasx 100	100%
Responsable: Dirección de Gestión de Proyectos Tecnológicos		

<b>Instrumento: Incorporar el uso de las TIC en el sector educativo</b>		
Indicador	Fórmula	Meta
Desarrollar Plataforma Digital para el Sector Educativo	Etapas de Desarrollo de Plataforma /Total de Etapas Proyectadasx 100	100%
Responsable: Dirección de Gestión de Proyectos Tecnológicos		

<b>Instrumento: Aprovechar las TIC en el sector salud</b>		
Indicador	Fórmula	Meta
Desarrollo de un Sistema de Control de Apoyos para el Sector Salud	Etapas de Desarrollo del Sistema /Total de Etapas Proyectadasx 100	100%
Responsable: Dirección de Gestión de Proyectos Tecnológicos		

<b>Instrumento: Implementar tecnologías en las corporaciones de procuración de justicia y seguridad pública</b>		
Indicador	Fórmula	Meta
Proyecto Tecnológico para el Sector de Seguridad	Etapas de Desarrollo de Plataforma /Total de Etapas Proyectadasx 100	100%
Responsable: Dirección de Gestión de Proyectos Tecnológicos		

<b>Instrumento: Asegurar la difusión de las acciones de gobierno</b>		
Indicador	Fórmula	Meta
Publicaciones en Redes Sociales de las actividades del gobernador y las dependencias del gobierno.	Total de días que se realizaron publicaciones en redes sociales / Total de días transcurridosx 100	95%
Responsable: Coordinación de Estrategia Digital		

<b>Instrumento: Mejorar el interés público</b>		
Indicador	Fórmula	Meta
Incremento en número de seguidores en redes sociales	Total de seguidores actuales / Total de seguidores al inicio de la administraciónx 100	400%
Responsable: Coordinación de Estrategia Digital		

<b>Instrumento: Impulsar y dar seguimiento a la colaboración transversal entre entidades públicas</b>		
Indicador	Fórmula	Meta
Coordinar Proyectos Especiales	Gestiones realizadas / Total de Gestiones x 100	100%
Responsable: Coordinación de Proyectos Especiales y Relaciones Internacionales		

### 6.3 MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Los mecanismos de evaluación y seguimiento, constituyen una herramienta indispensable para tomar decisiones y alinear la gestión pública a los asuntos prioritarios, impulsar la transparencia y rendición de cuentas, y aportar elementos de valor en relación con la eficacia y eficiencia en el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas, así como realizar acciones correctivas, preventivas y de mejora en la gestión gubernamental.

Por ello, existen diversos ordenamientos federales y estatales, que precisan la necesidad de medir y evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos, metas y estrategias plasmados en los distintos programas y planes gubernamentales, además de la obligación de informar sobre los avances y resultados obtenidos.

En específico, el artículo 6º de la Ley de Planeación para el Estado de Sinaloa, establece que el Ejecutivo Estatal, al informar al Congreso del Estado sobre la situación que guarda la Administración Pública, hará mención expresa de las decisiones adoptadas en la ejecución del Plan Estatal de Desarrollo y los Programas Sectoriales.

Con el propósito de cumplir con el marco jurídico aplicable, y contar con información oportuna para la toma de decisiones y alinear la gestión pública a políticas prioritarias, se establecieron los siguientes instrumentos para el seguimiento y evaluación del Programa Sectorial:

- Informes semestrales de avance en metas.
- Informe anual de ejecución del Programa Sectorial.
- Informe de avances en los objetivos y estrategias del Plan Estatal de Desarrollo 2017-2021.
- Mecanismos y/o herramientas informáticas.
- Otros mecanismos de evaluación.

Para la evaluación y seguimiento de los avances en el programa sectorial, se designará un responsable para cada uno de los instrumentos.

De igual manera, se contará con los siguientes mecanismos de transparencia y rendición de cuentas de los resultados obtenidos:

- Plan Estatal de Desarrollo y Programa Sectorial 2017-2021 en el Portal de Gobierno.
- Informes de seguimiento y evaluación en el Portal de Gobierno.
- Informes o comparecencias del Gobernador Constitucional del Estado de Sinaloa.
- Publicación en el Portal de Gobierno y redes sociales.