Programa Sectorial 2011-2016
Gestión Pública e Innovación Gubernamental

SINALOA
ES TAREA DE TODOS

SECRETARÍA
DE INNOVACIÓN
GUBERNAMENTAL

Más Innovación

Índice

Mensaje del C. Gobernador Constitucional de Sinaloa 9

Mensaje del C. Secretario de Innovación Gubernamental 11

Introducción 13

Capítulo 1. Diagnóstico 17

1.1 Diagnóstico estructural 19
1.2 Diagnóstico sectorial 20
1.2.1 Análisis interno: fortalezas y debilidades 20
1.2.2 Análisis del entorno: oportunidades y amenazas 23

Capítulo 2. Vinculación del programa sectorial 27

2,1 Contexto internacional 29
2.2 Contexto nacional 30
2.3 Contexto local 32
2.4 Elementos jurídicos 32

Capítulo 3. Matriz estratégica 35

3.1 Misión, visión, principios y valores 37
3.2 Acciones del Plan Estatal de Desarrollo 38
3.3 Metas del Plan Estatal de Desarrollo 44
3.4 Metas sectoriales 60

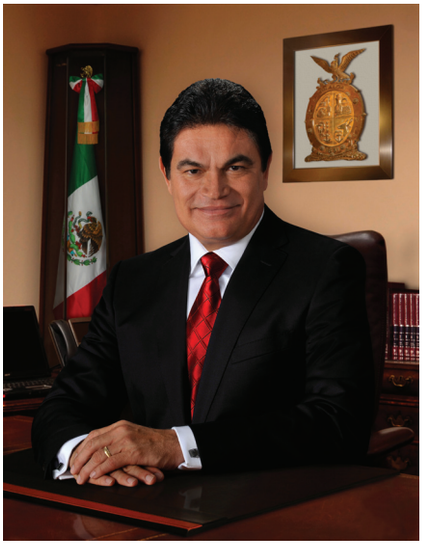
Capítulo 4. Instrumentos de gestión y política pública 69

Programa 1. | Nuevo modelo de planeación y evaluación de la gestión y las políticas públicas 71
Programa 2. | Reingeniería administrativa, profesionalización y sistemas de calidad 74
Programa 3. | Sinaloa Estado Digital 77

Capítulo 5. Mecanismos de evaluación, seguimiento, transparencia y rendición de cuentas 83

Instrumentos de seguimiento del Programa Sectorial 85
Mecanismos de Transparencia y Rendición de Cuentas 85

Capítulo 6. Matriz de responsabilidades para la ejecución del Programa Sectorial 87



Mensaje del C. Gobernador Constitucional de Sinaloa

En Sinaloa promovemos e impulsamos la planeación como instrumento estratégico para dirigir el cambio que demanda el estado. Nuestra estrategia es resultado de un ejercicio colectivo, porque es compromiso de mi gobierno aprovechar el potencial de los ciudadanos, con base en un gran esfuerzo entre sociedad y gobierno, que nos conduzca a mayor progreso y bienestar.

Con el Programa Sectorial de Gestión Pública e Innovación Gubernamental, forjamos una administración moderna que fomenta la gestión con resultados, promueve la cultura de la planeación y evaluación del desempeño, consolida la administración pública ágil, flexible y de oportunidades para el óptimo aprovechamiento de los recursos y pretende satisfacer las necesidades y expectativas ciudadanas, emplea tecnología de información para cumplir con las demandas sociales y ofrece servicios de calidad.

Su elaboración se apegó a los lineamientos de la Ley de Planeación para el Estado de Sinaloa y forma parte de una estrategia para poner en marcha el sistema integral que vincule el Plan Estatal de Desarrollo 2011-2016 con sus programas. En las metas se señalan los principales resultados que obtendremos en gestión pública e innovación gubernamental. Nuestro propósito es establecer un proceso claro de seguimiento, evaluación y rendición de cuentas con los ciudadanos.

Atenderemos las exigencias de la nueva realidad, adheridos a la cultura y los valores que nos distinguen. El programa sectorial refleja el compromiso y el trabajo de todos. Estoy seguro de que avanzaremos en la construcción del mejor destino para nuestro estado, porque Sinaloa es tarea de todos.

Lic. Mario López Valdez

Mensaje del C. Secretario de Innovación Gubernamental

Sinaloa forma parte de las transformaciones nacionales. En ese marco, los avances en las tecnologías de la información y la comunicación implican importantes desafíos, pero también oportunidades para la administración pública estatal.

La conducción de un gobierno diferente, decidido a impulsar el crecimiento productivo y el bienestar social, requiere sustentarse en una administración pública moderna y eficiente. En ese sentido, el Programa Sectorial de Gestión Pública e Innovación Gubernamental –producto de la participación social, académica e institucional en el subcomité del copladesin– incluye las medidas que apoyaremos en tres grandes ámbitos de la administración: la planeación y evaluación de la gestión, la evaluación de las políticas públicas y el desarrollo administrativo y tecnológico.

Adaptar las estructuras gubernamentales para atender con eficiencia, eficacia, calidad y calidez en la prestación de servicios públicos, es exigencia ciudadana. Por eso, está en proceso una política de reingeniería administrativa que ha registrado, entre otros resultados, la creación de la Secretaría de Innovación Gubernamental, mediante la cual se contribuye a la modernización de la administración estatal.

La formulación y evaluación de políticas públicas con que se resuelvan con objetivos claros y acciones viables y bien ejecutadas, los problemas públicos de la población habrán de apuntalarse en las herramientas metodológicas previstas en el modelo de planeación y evaluación de la gestión pública, en el cual participarán las dependencias y entidades estatales para asegurar el tránsito hacia un gobierno de resultados.

La actualización e incorporación de nuevos sistemas, procesos y procedimientos para realizar las actividades en las dependencias y oficinas públicas es un imperativo y un principio que debe prevalecer, con la finalidad de brindar mayor cobertura y satisfacción a quienes reciben servicios, beneficios y obras públicas.

Abatir la obsolescencia e insuficiencia de equipo y herramientas tecnológicas en cada una de las oficinas administrativas y cerrar la brecha tecnológica respecto a otras entidades federativas, requiere de un gran esfuerzo institucional, ya que constituye un objetivo primordial. Esto será otro de nuestros compromisos.

Habremos de imprimir mayor vigor en la coordinación institucional para lograr los objetivos, estrategias y metas contenidas en el Programa Sectorial de Gestión Pública e Innovación Gubernamental 2011-2016, en el cual son relevantes los compromisos asumidos con los sinaloenses por el C. Gobernador Constitucional de Sinaloa, licenciado Mario López Valdez.

Mtro. Karim Pechir Espinosa de los Monteros

Introducción

La gestión estratégica, identificada con el enfoque gerencial, es una vocación práctica de la administración, que busca crear estilos innovadores para dotar de mayor eficiencia al aparato público y eficacia a las políticas de Estado, con la finalidad de lograr los cambios necesarios, en sintonía con las nuevas realidades sociales.

Con la Reforma del Estado se ha propuesto, entre otros aspectos, mejorar el *perfomance* o desempeño de los gobiernos y poner en el centro de las intervenciones públicas el bienestar de la colectividad.

Esto ha requerido cambios en las organizaciones, en sus incentivos y una administración más flexible en su funcionamiento para acoplar los servicios públicos a las necesidades del cliente/usuario.

El modelo de gestión basado en resultados tiene como condición transitar hacia una nueva cultura en la gestión pública, en la cual se pone en primer plano la medición y evaluación del desempeño a partir de ciertas métricas referidas, comúnmente denominados, indicadores.

Esto conduce a un cambio en el centro de gravedad en el quehacer de lo público: migrar de una administración que enfatiza su acción calificándola como exitosa si sólo cumple con la normatividad y los procedimientos, como un resabio de las burocracias del pasado, a un estilo de organización, cuya nota dominante es el cumplimiento de compromisos y responsabilidades, con base en resultados de valor público.

Así, el Gobierno de Sinaloa se orienta a transitar por esa senda, con instrumentos que dotarán de un estilo innovador de gestión, según tres vertientes fundamentales: un nuevo modelo de planeación y evaluación de la gestión y las políticas públicas; profundizar en la reingeniería institucional, la profesionalización y la gestión de calidad y, con el propósito de fortalecer el gobierno electrónico, encauzar la agenda digital como instrumento de frontera en el marco de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

El Programa Sectorial de Gestión Pública e Innovación Gubernamental ha sido articulado en seis apartados, con lo que se busca concretar las grandes aspiraciones establecidas en el Plan Estatal de Desarrollo 2011-2016 en el tema de la Administración Moderna y Eficiente.

Primero, a través del diagnóstico estratégico y sectorial, si bien se hace un recuento de los problemas y retos prioritarios, también se exponen algunas 'ventanas' de oportunidad que nos ofrece el entorno.

Segundo, se establecen las formas de vinculación del Programa Sectorial con el contexto internacional, nacional y local, y además define las bases jurídicas en que se sustenta.

Tercero, se expone la matriz estratégica, en la cual se delinean la misión, visión, principios y valores del Programa, se ubican los objetivos y ejes estratégicos y se fija la forma en que se concretarán las acciones y metas del Plan Estatal.

Cuarto, se establecen instrumentos de gestión y política pública a partir de tres programas y 24 proyectos emblemáticos.

Quinto, se establecen los mecanismos de seguimiento, evaluación, transparencia y rendición de cuentas.

Sexto, se expone la matriz de responsabilidades para la ejecución del Programa Sectorial.

Finalmente, la Secretaría de Innovación Gubernamental –dependencia de nueva creación en la estructura orgánica de la administración pública de Sinaloa– será la responsable de la ejecución de este Programa Sectorial y de alentar a la ciudadanía e instituciones de la sociedad civil a evaluar sus resultados, efectos e impactos, y ejercer la rendición de cuentas con transparencia de cara al escrutinio.

mc José Antonio Penné Madrid
Coordinador General de la Elaboración del Programa

Capítulo 1
Diagnóstico


GOBIERNO DEL ESTADO DE SINALOA
SINALOA
1831

1.1 | Diagnóstico estructural

Es necesario que el Plan Estatal de Desarrollo 2011-2016 se convierta en el instrumento rector para que la administración pública se centre en lo estratégico.

Los programas sectoriales no han sido considerados como parte del proceso de planeación estatal y los programas operativos anuales no han servido de guía para la acción pública, ni para el diseño y ejercicio presupuestales.

Hasta hoy, no están alineadas la planeación, la evaluación y el presupuesto público. Ha faltado avanzar hacia una cultura de medición del desempeño, como factor clave para mejorar la gestión y las políticas públicas.

Asimismo, no se han podido crear condiciones legales de racionalidad y eficacia para impulsar la administración pública con enfoque hacia resultados.

En innovación gubernamental, son incipientes los esfuerzos para implantar y desarrollar en el Gobierno del Estado prácticas exitosas en el país y a nivel internacional.

El desarrollo administrativo y la atención ciudadana son primordiales para promover estrategias innovadoras que fortalezcan la gestión gubernamental y encabecen la administración más eficaz, eficiente y promotora del cambio.

Para enfrentar con éxito los retos contenidos en el Plan Estatal de Desarrollo 2011-2016, relacionados con la eficacia de la administración pública, se requiere el desempeño eficiente de los servidores públicos, con el objeto de promover acciones integrales en la gestión pública, el desarrollo administrativo y tecnológico y el fomento de una nueva cultura organizacional.

La sociedad ha perdido credibilidad y confianza en la gestión de gobierno. Percibe que es inoperante y de mala calidad, en gran medida porque su operación se basa en la rutina y carece de seguimiento y evaluación de las acciones y el desempeño del servidor público. De ahí que sea necesario crear un modelo de gobierno que transforme de manera radical su orientación, priorización y capacidad de respuesta. Para lograrlo, es importante contar con condiciones de racionalidad, eficacia y eficiencia en los procesos e instrumentos administrativos, formando con ello un sistema administrativo integral, basado en modelos de calidad y enfocado a resultados.

Para la concreción de un sólo trámite, el ciudadano pasa por varias ventanillas. Esto se convierte en un servicio complicado, lento, en especial en época de alta demanda y vencimiento de pagos. Es evidente la falta de criterios estandarizados de calidad del servicio, ya que hay enorme variación en el trato, el tiempo y los criterios utilizados en cada ventanilla.

Porque la sociedad es cada vez más exigente con su gobierno, los servidores públicos deben estar a la altura de las circunstancias. Por tanto, es imperativo que cuenten con mayor capacitación y formación para lograr un gobierno profesional.

Sin embargo, no se ha desarrollado un sistema eficaz de profesionalización de los servidores públicos con que se promueva su capacitación y evaluación permanentes y que, además de brindar incentivos y aplicar sanciones, fomente la nueva cultura de calidad en atención ciudadana y en la gestión pública, mediante el servicio civil de carrera.

Las tecnologías de la información y la comunicación son hoy el pilar sustantivo de la innovación gubernamental para la operación de una administración moderna y eficiente.

No obstante, los procesos y procedimientos en la administración pública son inoperantes frente a los medios digitales de avanzada. Sin investigación adecuada, es complicado diseñar y adaptar nuevas tecnologías para consolidar un gobierno innovador.

Persisten deficiencias en los sistemas informáticos. Al no tener el diseño adecuado para sus condiciones de operación requeridas, se provoca que la capacidad de los equipos no sea suficiente y que se 'bloqueen' en los momentos de alta demanda, especialmente en trámites, ingresos y egresos.

El cobro de impuestos, diligencias diversas y servicios descentralizados, al hacerse en centros de pago, se complica en el momento del servicio. No se cuenta con capacidad para hacer trámites por internet.

Aun cuando los Centros de Atención Ciudadana y kioscos de servicios estatales han sido bien aceptados, no han logrado ser eficientes ni suficientes, ya que carecen de correcta ubicación, debido a la falta de un sistema integral para la planeación de los recursos gubernamentales. Además, cuentan con sistemas integrados, como los de ingresos, egresos, recursos humanos y vialidad, entre otros. La red estatal no tiene la capacidad requerida y hay deficiencias en su administración.

1.2 | Diagnóstico sectorial

1.2.1 Análisis interno: fortalezas y debilidades

Fortalezas

Con la creación de la Secretaría de Innovación Gubernamental, producto de la reingeniería institucional, se han generado condiciones más viables para enfrentar el déficit que padece la administración pública estatal: la falta de vinculación entre las funciones de planeación, evaluación y desarrollo administrativo y tecnológico.

Una de las iniciativas del Gobierno del Estado consiste en fortalecer la gestión y las políticas públicas, con base en el diseño y aplicación de programas sectoriales. Éstos, sin duda, servirán

de sustento para la eficiente programación operativa anual. Con acciones como ésta, se expresa voluntad política para impulsar un gobierno orientado a resultados.

En la reingeniería institucional puesta en marcha a inicios del presente Gobierno, se realiza el rediseño organizacional que facilita el aprendizaje y trabajo en equipo con la finalidad de que los resultados sean más propicios.

Algunas dependencias y organismos del Gobierno de Sinaloa cuentan con manuales de procesos y procedimientos que facilitan su socialización e implantación.

Operan algunos sistemas de gestión de la calidad, certificados bajo la norma ISO 9001, y personal con amplia experiencia para la documentación e implantación de procesos y procedimientos enfocados a lograr resultados, orientados al ciudadano, para lograr la certificación de sistemas de gestión, de acuerdo con un modelo de calidad.

Los mecanismos de atención para trámites y servicios han funcionado con una serie de inconsistencias; por ello, se tiene el reto de brindar cada vez mejores y más amplios servicios que satisfagan necesidades de los ciudadanos, acercándolos a los lugares de trabajo y hogares de los sinaloenses.

El Gobierno del Estado cuenta con un área especializada en desarrollo tecnológico que coordina esfuerzos y recursos para modernizar las dependencias y proveer servicios compartidos de tecnología, así como para homologar la infraestructura y el software. Asimismo, se encarga de la Red Estatal de Telecomunicaciones, que conecta oficinas y unidades localizadas en varios puntos de la geografía estatal.

Debilidades

La administración pública estatal padece escasez de información acerca del desempeño, complicando con ello el diseño y evaluación de la gestión y las políticas públicas. Asimismo, persiste la falta de lineamientos y metodologías de planeación, evaluación y presupuesto con enfoque a resultados.

La función de estadística no cuenta con un sistema para verificar la validez de la información que proporcionan las dependencias. No existe sistematización de estándares y referencias sobre la información para la medición del desempeño y los indicadores del sistema de gestión son insuficientes.

Las evaluaciones de programas y proyectos son prácticamente inexistentes, pues se limitan al seguimiento de avances en las metas.

En la estructura programática del gasto no son explícitos los programas y proyectos que ejecutan en realidad las dependencias y entidades. Falta claridad acerca de las prioridades de las dependencias.

En la mayor parte de las dependencias y entidades, las funciones de planeación, evaluación y estadística, en lo que corresponde a los responsables y a la claridad de sus roles, no están definidas. De manera dominante, en la administración pública hay déficit de capacidades en estas materias.

Falta instalar la instancia técnica encargada de evaluar los resultados del ejercicio de los recursos económicos de que disponen el Gobierno del Estado y los municipios, como lo establece el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

La apertura de información y la competitividad en la iniciativa privada comienzan a influir poderosamente en la forma de percibir la prestación de un servicio. Cada vez más, la ciudadanía pide que se le otorguen servicios con eficiencia similar a la de la iniciativa privada. Sin embargo, la falta de capacitación para atender al público con mayor calidad y calidez, junto con los sistemas y equipos obsoletos e infraestructura inadecuada, limitan la prestación eficaz de los servicios públicos.

Hoy día, el Gobierno del Estado tiene problemas críticos para procesar los trámites y gestiones de los ciudadanos: operaciones lentas, filas largas, exceso de ventanillas, requisitos innecesarios, duplicidad de funciones y falta de responsabilidad y nobleza en sus servicios.

Asimismo, no se han implantado herramientas de calidad, ni se ha dado prioridad a la certificación de procesos en áreas de atención al público, siendo éstos los que tienen mayor impacto en la ciudadanía. De igual manera, los sistemas de gestión de la calidad hoy certificados, requieren de mantenimiento, actualización, evaluación y mejora continua.

La ola de cambios propuestos en los últimos años en la gestión pública ha estimulado a los gobiernos iniciar procesos de modernización y reformas para sintonizar con el propósito de ser más eficientes. Esto ha provocado resistencia al cambio por servidores públicos, originado por desconocer, no querer o no poder, por lo que es indispensable la formación de servidores públicos especializados en el ámbito de su actuación y comprometidos a prestar servicios con profesionalismo.

No se cuenta con información en profesionalización, como el tipo de capacitación, perfiles de puestos, ni con el marco legal para el servicio civil de carrera. Las funciones de las áreas administrativas no están claramente definidas y, con frecuencia, el perfil de los funcionarios no corresponde a su desempeño.

Se requiere innovar en atención ciudadana y definir proyectos estratégicos de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), crear comités de informática y gestionar convenios federales e internacionales. Con ello, se podrán incrementar las comunicaciones en el estado, aumentar la calidad de los servicios electrónicos y establecer áreas de atención e información a la ciudadanía.

Es indispensable, por otra parte, apoyar a los municipios con herramientas tecnológicas para facilitar la comunicación y toma de decisiones entre ellos.

Es urgente la necesidad de implementar iniciativas y mejores prácticas gubernamentales, como expedientes electrónicos, digitalización, juicios en línea, centros comunitarios digitales y armonización contable.

1.2.2 Análisis del entorno: oportunidades y amenazas

Oportunidades

En el contexto internacional se ha logrado configurar un ambiente favorable a la medición del desempeño y la Gestión basada en Resultados (GbR). En el país, se avanza en la implementación de la GbR, a través del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) y del Presupuesto basado en Resultados (PbR).

Se fortalecen los sistemas de evaluación con la creación del Consejo Nacional para la Evaluación de la Política Social (CONEVAL), tomando como referencia las prácticas de evaluación promovidas a nivel internacional por el Banco Mundial, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Comisión Económica para América Latina y El Caribe (CEPAL), entre otras instituciones.

La información sobre el desempeño brindada por las evaluaciones podría utilizarse por las dependencias para llevar a cabo un proceso de mejora en los programas y en la política y gestión pública.

A nivel nacional, se cuenta con los principios, conceptos, metodologías, lineamientos, procedimientos y sistemas informáticos que sustentan la operación del SED, incorporando la utilización de indicadores del desempeño en el presupuesto, respaldado en un nuevo marco legal, posibilitando la vinculación entre la planeación, la programación, la presupuestación, el ejercicio, el seguimiento, la evaluación y la rendición de cuentas. Con ello, se asegura que la información sobre el desempeño sea utilizada en la toma de decisiones a lo largo del ciclo programático presupuestario.

Cada vez más, la rendición de cuentas en el sector público centra su atención en los resultados, más que en el exclusivo cumplimiento de normas y procedimientos.

Las reformas en gasto público, elevadas a rango constitucional en nuestro país y dirigidas a fortalecer el presupuesto basado en resultados, también han impactado a nivel estatal y municipal.

Las tendencias en la modernización del sector público en el ámbito internacional se centran en la gestión del desarrollo y participación de los usuarios, en reformas a la vieja burocracia, el desarrollo de los recursos institucionales y humanos, el uso eficiente de tecnologías y la mejora continua de los servicios proporcionados a los ciudadanos.

Las mejores prácticas que han resultado en casos de éxito internacional nos permiten estudiar las posibilidades de implantar esquemas innovadores a las necesidades de la administración pública estatal.

En México, es prioritario para su gobierno garantizar las condiciones para alcanzar el desarrollo sustentable y sostenible, en donde los servidores públicos estén obligados a contribuir a la mejora permanente de las condiciones de vida de la población y facilitar su acceso a bienes y servicios de calidad.

En virtud de ello, un elemento clave para la innovación organizacional en Sinaloa es la redefinición de procesos gubernamentales para transformar la administración pública en un ente de calidad, reinventando su organización, capacidad operativa y modelos de servicio al público. Con esto, se generará un cambio en la percepción de la sociedad y se logrará que seamos reconocidos a nivel nacional como el gobierno líder en la modernización de los procesos de gestión.

Es tendencia en el país impulsar la innovación gubernamental en la administración pública, con el objeto de que se promueva la nueva cultura de la calidad en la atención ciudadana y la gestión pública, así como involucrar a la ciudadanía para recuperar la confianza y credibilidad sociales.

Hay dependencias y organismos que cuentan con procedimientos documentados e implantados, los cuales pueden analizarse para conocer su nivel de madurez con la idea de desarrollar modelos de calidad y lograr su certificación.

Para impulsar la mejora continua y lograr el mantenimiento de certificaciones bajo la Norma ISO 9001, se cuenta como área de oportunidad la creación de un Comité Técnico de Mejora de los Sistemas de Gestión de la Calidad, con el propósito de incrementar su eficacia y consolidar su implantación, mediante la asesoría e intercambio de experiencias, herramientas y prácticas de éxito.

Es imperativo instituir la profesionalización en las vocaciones del servidor público, fortalecerla con convenios de cooperación con instituciones educativas y la creación de una Ley de Servicio Civil de Carrera.

En el contexto internacional y nacional, la Agenda Digital se ha convertido en un recurso para mejorar la calidad de los servicios electrónicos de manera ordenada, acercando la tecnología a los ciudadanos y disminuyendo con ello la brecha digital a favor de los gobiernos locales.

Amenazas

Salvo el papel que podrían cumplir las universidades y otras instituciones de educación superior, en Sinaloa son escasos, o de poca experiencia, los ejercicios de consultoría externa aplicados a la evaluación de resultados e impactos de los programas.

La ineficiencia de la administración pública, junto con la carencia de recursos, fortalece la percepción ciudadana sobre el bajo perfil del gobierno en resultados.

Frente a esa percepción, es importante comentar que la inversión en la certificación de sistemas de gestión en ISO 9001 en la administración pública le es devuelta a la ciudadanía en forma de evidentes mejoras en los servicios, que derivan en trámites más cortos, con menos requisitos, mejor atención y más calidad y calidez en el trato.

Es imperativo un liderazgo que involucre a todos los servidores públicos en actividades de planeación, gestión, operación y seguimiento, con el objeto de que los resultados se focalicen en las necesidades de los usuarios y en procesos de mejora continua. Ese liderazgo ha de constatarse en el compromiso para la certificación de sistemas de gestión en ISO 9001.

Una amenaza para la profesionalización es la inercia y posible resistencia al cambio por servidores públicos. La falta de un sistema de profesionalización ha generado la pérdida de credibilidad y confianza de la sociedad.

Distintos factores contribuyen a que Sinaloa mantenga la brecha tecnológica respecto a otras entidades federativas: la falta de un marco legal que regule el uso de medios electrónicos en trámites y servicios, la insuficiente conectividad de oficinas e instancias de gobierno, que aún operan de manera aislada y manual, y el equipo de cómputo obsoleto.

La brecha tecnológica obedece también a los déficit en el mantenimiento de la Red Estatal de Telecomunicaciones y a esquemas para garantizar la seguridad de la información en centros de datos, en los mecanismos de control para el desarrollo de las iniciativas tecnológicas, la estandarización en el uso de plataformas, herramientas tecnológicas y capacitación, en el desarrollo de aplicaciones integrales, de acuerdo con las necesidades de las dependencias y la ciudadanía.

Capítulo 2
Vinculación del programa sectorial

2.1 | Contexto internacional

La reforma del sector público es un fenómeno de escala internacional. Muchos países han emprendido reformas administrativas basadas en los principios de buen gobierno y mejoramiento de la gestión, y diversos organismos internacionales promueven acciones de modernización de la administración pública entre sus países miembros.

En resumen, los gobiernos nacionales de los países desarrollados diseñaron esquemas de modernización de sus administraciones. La medición del desempeño, el uso de los resultados y la evaluación de las políticas fueron unas de las ramificaciones del paquete de reformas.

Un documento del Banco Mundial resume a la perfección el enfoque que debe darse a la implementación del PbR y el SED: los gobiernos innovadores saldrán eventualmente, y la ventana de oportunidad —la prioridad que un gobierno otorga a cualquier reforma pública— puede cerrarse tan rápido como se abrió. Esto sugiere la necesidad de trabajar de una manera enfocada, resuelta e, incluso, intensiva, para construir varios componentes del sistema de evaluación y monitoreo y buscar institucionalizarlos tan rápido como sea posible.

El Comité para la Gobernanza Pública de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) fomenta el buen gobierno en apoyo a los objetivos económicos y sociales que comparten los países miembros. Esa institución percibe la innovación como un elemento muy importante frente a los cambios previstos, tras la reformas al sector público y se cuestionan cómo asegurar la optimización del uso de las TIC en el sector público y en su interacción con ciudadanos y empresas, para así enfrentar los retos y alcanzar los resultados.

El Banco Mundial ha reflejado el esfuerzo por institucionalizar la cultura del desempeño, con información basada en indicadores para su medición.

Es preciso considerar que el proceso de transición hacia una administración orientada a resultados se desarrolla, según la CEPAL, en dos planos: en una nueva lógica en el funcionamiento interno de las organizaciones públicas y en las interacciones entre éstas y el resto de la sociedad.

Distintos organismos internacionales –entre ellos, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), el Instituto Latinoamericano de Planificación Económica y Social (ILPES), el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID)–, advierten que los retos para la gobernabilidad no podrán superarse con experimentos aislados o simples cambios tácticos en las políticas. Es preciso, más bien, reformular las prácticas constantemente desde sus fundamentos y aplicar políticas de participación ciudadana para brindar servicios de manera innovadora.

La OCDE y el Comité de Expertos en Administración Pública de la Organización de las Naciones Unidas coinciden en la necesidad de fortalecer las instituciones del sector público, con base en mejoras significativas en la administración de recursos humanos, que forman la espina dorsal para garantizar la administración competitiva y la prestación más eficaz y eficiente de servicios.

La OCDE desarrolla actividades para entender cómo contribuyen las tecnologías de la información y la comunicación en el crecimiento económico sustentable, el bienestar social y el papel que desempeñan en el cambio de las sociedades basadas en el conocimiento. De la misma manera, en el ámbito nacional sobresalen las estrategias que promueven en ese sentido la Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI), la Coordinación para la Sociedad de la Información y el Conocimiento (SIC) y el Comité de Informática de la Administración Pública Estatal y Municipal (CIAPEM).

2.2 | Contexto nacional

El Banco Mundial identifica tres periodos de desarrollo del monitoreo y la evaluación en el país. El primer periodo, de finales de la década de los setenta a mediados de la década de los noventa, se caracterizó por la falta de mecanismos de control y auditoría, con algunas excepciones de evaluaciones hechas por organismos internacionales a sectores específicos. El segundo periodo, a finales de los noventa, vio el surgimiento de un control progresivo de la contabilidad financiera y administrativa, en un contexto de apertura democrática y un cambio generacional (e incluso ideológico) en la administración pública.

En consecuencia, no es de sorprender que el gran impulso al monitoreo y la evaluación a nivel federal —considerado el tercer periodo de evolución— viniera de la aprobación, en 2004, de la Ley General de Desarrollo Social. Dicha Ley instauró el CONEVAL, organismo descentralizado de la Secretaría de Desarrollo Social, con autonomía técnica y de gestión.

Junto al CONEVAL, la SHCP y la SFP han realizado esfuerzos por introducir la Gestión para Resultados. Por ejemplo, cabe resaltar el Programa de Mejora de la Gestión introducido por la SFP, y la introducción del tema de monitoreo y evaluación al Presupuesto de Egresos de la Federación.

En 2007, el CONEVAL, LA SHCP y la SFP publicaron los "Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales", documento que busca regular algunos instrumentos de planeación y evaluación para todos los Programas de la Administración Pública Federal. En estos Lineamientos también se planteó la ejecución de la evaluación a través de un Programa Anual de Evaluación (PAE), donde a partir de 2008 se dispone qué programas serían evaluados y con qué tipo de evaluaciones.

En resumen, se ha avanzado en la creación de un sistema de evaluación riguroso y complejo, sobre todo del sector social, mediante el esfuerzo del CONEVAL. En paralelo, la SHCP ha fortalecido el PbR y el SED, al incorporarlo como una herramienta primordial y obligatoria para la formulación del presupuesto federal y las transferencias de recursos a estados y municipios.

El Programa Sectorial de Gestión Pública e Innovación Gubernamental se vincula con las siguientes prioridades del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2007- 2012: evaluar los programas de gobierno y su impacto en la población, a través de un nuevo sistema de evaluación del desempeño basado en indicadores, y valorar la satisfacción de los ciudadanos en los procesos de gestión pública y entrega de servicios.

Este programa también está alineado al PND en asignar los recursos públicos bajo el enfoque de PbR. Se requiere un mecanismo de evaluación objetiva, participativa y transparente de los programas de gobierno y de las instituciones que contribuya a orientar las asignaciones presupuestarias a partir de los resultados y la eficacia, con base en un nuevo sistema de evaluación del desempeño, según indicadores de cobertura, eficiencia, impacto económico y social, calidad y equidad para monitorear las acciones del gobierno federal.

El PND establece en sus estrategias promover la eficacia y eficiencia gubernamental, orientando la función pública a mejorar su desempeño para satisfacer las necesidades de los ciudadanos en bienes y servicios públicos.

Asimismo, incluye como estrategia profesionalizar el servicio público para mejorar el rendimiento de las estructuras orgánicas de la administración pública federal, la consolidación del servicio civil de carrera para que los servidores públicos cuenten con el perfil necesario para conseguir los resultados demandados por la sociedad y sean sujetos a la evaluación del desempeño, además del ingreso y permanencia basados en el mérito.

Este programa sectorial se relaciona con el Programa Especial de Mejora de la Gestión en la Administración Pública Federal 2008-2012, el cual propone mecanismos para evaluar y medir el desempeño y calidad de los servicios y programas del gobierno con el objeto de mejorar su eficacia. Asimismo, busca establecer procesos claros para evaluar el impacto de la actuación del gobierno, como herramienta indispensable en la construcción de una administración basada en resultados.

Además, se vincula con el Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes de la federación, al tener éste como propósito coordinar, promover, apoyar e integrar los esfuerzos del Sistema Nacional e-México para construir la sociedad de la información y el conocimiento, en la que se promueva como estrategia facilitar el aprovechamiento y uso de las tecnologías disponibles.

El Sistema Nacional e-México impulsa principalmente cuatro pilares, llamados e-Educación, e-Salud, e-Gobierno y e-Economía con el desarrollo de la infraestructura de conectividad a escala nacional.

También, en abril de 2011 se presentó el primer capítulo de la Agenda Digital Nacional (ADN), elaborada por las cámaras de la industria de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, el Poder Legislativo, instituciones educativas, sociedad civil y consultorías especializadas, que contiene recomendaciones sobre cómo ampliar la adopción y uso de las tecnologías de la información y la comunicación en México y, con ello, convertirlas en motor de crecimiento económi-

co, alineando los objetivos, políticas y acciones de los actores de la sociedad a todos los niveles de gobierno, estados, municipios, individuos y organizaciones de todos los sectores y estratos.

2.3 | Contexto local

Si bien hasta hoy se han citado los avances en la implementación de un PbR y SED a nivel federal, los estados también han realizado esfuerzos por adoptar un enfoque de gestión para resultados sobre los recursos propios que ejercen. Estas iniciativas obedecen a los cambios en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, cuya reforma al artículo 134 establece la evaluación de los recursos económicos de los estados y los municipios.

El CONEVAL, en uso de su atribución de brindar asesoría en materia de evaluación y medición de pobreza a los estados y municipios desde 2007, a la par de la implementación del SED a nivel federal, ha buscado fomentar estos temas entre los diferentes estados.

La SHCP, como parte de la promoción de la cultura de PbR, ha impulsado la capacitación de los servidores públicos estatales en temas referentes a GpR, PbR y SED.

El Programa Sectorial se relaciona con las siguientes prioridades del Plan Estatal de Desarrollo (PED) 2011-2016: impulsar la gestión para resultados y la cultura de la planeación y evaluación del desempeño para ejercer un gobierno que incida en la calidad de vida y el bienestar colectivo.

Para los sinaloenses, es indispensable que la administración pública se oriente hacia el ciudadano. Esto permitirá la mejora en la calidad de los servicios gubernamentales, la gestión por resultados y el desempeño.

En desarrollo administrativo y atención ciudadana, el PED señala que para consolidar la administración pública ágil, flexible, de oportunidad, lograr el óptimo aprovechamiento de los recursos disponibles y satisfacer las necesidades y expectativas ciudadanas, se trabajará en la reingeniería de la administración pública y de sus procesos, el sistema integral de profesionalización, la modernización de servicios públicos, así como en modelos de calidad y mejora gubernamental para la innovación y competitividad en la gestión pública.

Se busca garantizar la calidad y calidez en la atención y prestación de servicios, lograr la administración pública moderna y humana para impulsar el desarrollo y la certificación de los procesos y procedimientos de los servicios públicos que ofrece el Gobierno del Estado.

2.4 | Elementos jurídicos

Las disposiciones constitucionales y legales en las que se fundamenta este programa son las siguientes: los artículos 25, 26 y 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establecen la rectoría del Estado en la planeación del desarrollo nacional. En ellos, se responde a la necesidad de regular constitucionalmente la planeación y se determina como responsabilidad

del Estado organizar el Sistema Nacional de Planeación Democrática, señalando los mecanismos de coordinación del gobierno federal con las entidades federativas. También se especifica la encomienda al sector público, de manera exclusiva, del manejo de las denominadas áreas estratégicas que establece la Constitución.

Por su parte, la Ley Federal de Planeación fija las normas y principios mediante los cuales se institucionaliza el proceso de planeación nacional, y la Ley de Planeación para el Estado de Sinaloa contiene disposiciones relacionadas con el Sistema Estatal de Planeación Democrática, la participación social en la planeación, planes y programas, y la coordinación de acciones entre los órdenes de gobierno y la concertación con los sectores social y privado.

En el ámbito de la gestión y el desarrollo administrativo, en los Planes Municipales de Desarrollo se consideran el fortalecimiento institucional como estrategia para solucionar las necesidades de la población, mediante esquemas innovadores de desarrollo organizacional apoyados en la profesionalización del servidor público, avanzar en los procesos de desregulación y establecer un gobierno orientado al servicio, aplicando estándares mínimos de calidad para crear un ambiente de credibilidad y confianza de la comunidad hacia el gobierno municipal.

En desarrollo tecnológico, la colaboración institucional con los municipios de la entidad es vital para crear la infraestructura que este tipo de políticas públicas requiere para su aplicación, el fortalecimiento institucional, la transparencia, la participación, la simplificación de trámites, el uso de plataformas tecnológicas y la atención ciudadana por medio de las tecnologías de la información y la comunicación.

Capítulo 3
Matriz estratégica

3.1 | Misión, visión, principios y valores

Misión

Desarrollar, transformar y modernizar la administración pública estatal, mediante la planeación integral, el diseño de mecanismos de evaluación, el desarrollo de modelos administrativos basados en procesos y el desarrollo de tecnología e investigación de prácticas de éxito, con el propósito de contar con una administración pública, eficaz, eficiente, efectiva y de calidad, y así mejorar la percepción de los ciudadanos.

Visión

Ser un gobierno promotor del cambio, basado en modelos innovadores de planeación y evaluación de políticas públicas, de desarrollo administrativo, con el uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación, la investigación en las mejores prácticas y de estándares internacionales, que logre resultados de valor público para elevar el bienestar de los sinaloenses con una gestión moderna e innovadora.

Principios y valores

Los principios o valores fundamentales que servirán de referencia para nuestras acciones son los siguientes.

Innovación. Generaremos nuevas ideas, proyectos y formas de hacer las tareas para la mejora continua de la administración y la gestión pública.

Eficacia. Nos orientamos a realizar actividades planificadas y alcanzar los resultados planificados.

Eficiencia. Es propósito nuestro crear más y mejores resultados, optimizando los recursos públicos invertidos.

Calidad y excelencia. Buscaremos cumplir de manera satisfactoria con las expectativas y requerimientos de la ciudadanía en la gestión pública y en los servicios brindados.

Meritocracia. La administración estatal tendrá como criterios los méritos, experiencia, preparación académica, habilidades, conocimientos, aptitudes y actitudes para desempeñar un puesto en el momento de asignarlo, o promover el ascenso a los servidores públicos.

Trabajo en equipo. Nuestro compromiso es desarrollar la función pública colaborativa, sustentada en la creación de sinergias para prestar el servicio público con calidad y calidez.

3.2 | Acciones del Plan Estatal de Desarrollo

Objetivo 1. Impulsar la gestión para resultados del desarrollo, promoviendo la cultura de la planeación y evaluación del desempeño.

Eje estratégico 1.1. Planear y evaluar la gestión y políticas públicas para el desarrollo del estado de Sinaloa.

Acción 1. Actualizar los ordenamientos legales que crean y regulan el Sistema Estatal de Planeación Integral con enfoque en la gestión para resultados del desarrollo.

Convocar a universidades y otras instituciones de educación superior, institutos nacionales y organismos de la sociedad civil, entre otros, con la finalidad de retomar los nuevos elementos de planeación y evaluación de la gestión y las políticas públicas orientadas hacia resultados, en una nueva Ley de Planeación para el Estado de Sinaloa, su Reglamento y demás normatividad.

Acción 2. Gobernar para resultados, con base en un nuevo modelo de planeación y evaluación, basado en indicadores de desempeño.

Promover la planeación para resultados, sustentada en el método de Marco Lógico y los sistemas de evaluación de la gestión y las políticas públicas.

Tener presencia en espacios de discusión nacional e internacional en materia de gestión y políticas públicas.

Alentar la investigación continua, con la finalidad de vincular las políticas públicas del Plan Estatal de Desarrollo con modelos innovadores de gestión impulsados por organismos nacionales e internacionales.

Acción 3. Promover la cultura de la planeación orientada a resultados y la evaluación del desempeño en la administración pública estatal y municipal.

Mediante esquemas de capacitación y profesionalización, generar la nueva mentalidad en la función pública, enfocada a resultados de valor para la ciudadanía.

Acción 4. Fortalecer los mecanismos de vinculación entre la planeación del desarrollo, la evaluación y el presupuesto público.

Hacer del nuevo modelo de planeación y evaluación de la gestión y las políticas públicas un instrumento útil para la asignación del gasto, alineado con los objetivos y metas estratégicas.

Acción 5. Implantar un sistema de información para la planeación y el presupuesto basado en resultados.

Contribuir a elevar la calidad de las políticas públicas, mediante un sistema de información para la medición del desempeño de los programas de las dependencias estatales.

Acción 6. Crear el sistema de seguimiento y evaluación de metas del Plan Estatal de Desarrollo 2011-2016.

Contar con un sistema en que se informe del avance en el cumplimiento de cada una de las metas establecidas en el Plan Estatal de Desarrollo con los indicadores y elementos necesarios para su comprensión y análisis por la ciudadanía.

Acción 7. Desarrollar el Sistema de Indicadores de la Gestión Pública.

Contribuir a elevar la calidad de la función pública con un sistema de información de indicadores de gestión que evalúe la administración estatal en términos de eficacia, eficiencia, cobertura, calidad y economía, para lograr la consolidación de una nueva Gestión Pública para resultados.

Acción 8. Crear el Sistema de Indicadores de Medición y Evaluación del Desempeño de los Servidores Públicos.

Analizar y evaluar el desempeño individual del servidor público en el ejercicio de sus funciones, a través de instrumentos de gestión pública que permitan incrementar su productividad y obtener mejores resultados.

Acción 9. Establecer mecanismos para medir el desempeño de las dependencias gubernamentales con el propósito de identificar oportunidades de mejora.

Crear mecanismos de evaluación al desempeño para las dependencias de la administración pública estatal con el objeto de identificar el efecto e impacto de la acción gubernamental; también encontrar áreas de oportunidad para mejorar su actividad y alcanzar resultados de mayor valor para los ciudadanos.

Acción 10. Crear Consejos de Evaluación y Seguimiento de los Planes Municipales de Desarrollo.

Como parte del Sistema Estatal de Planeación, promover convenios de coordinación con los ayuntamientos del estado para crear consejos con los que se fortalezcan las acciones de evaluación y seguimiento de la planeación del desarrollo municipal.

Acción 11. Elaborar y remitir al H. Congreso del Estado, la Ley de Información Estadística y Geográfica.

El estado de Sinaloa carece de una legislación en la materia, por lo que es necesario establecer la normatividad para el funcionamiento y operación de los servicios del Sistema Estatal de Información Estadística y Geográfica.

Acción 12. Suscribir acuerdos y convenios de colaboración y cooperación con dependencias para eficientar y profesionalizar el Sistema Estatal de Información Estadística y Geográfica.

Entre otros convenios a celebrar, destaca el de la instalación y operación del Comité Estatal de Información Estadística y Geográfica de Sinaloa, así como los relativos a la elaboración de los Anuarios Estadísticos 2011-2016, contemplando en este proyecto otros compromisos y pactos con los sectores privado, social, empresarial y académico.

Como parte del programa del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica, es indispensable establecer lazos jurídicos y administrativos que redunden en beneficio del acopio, uso y destino de la información estadística y geográfica oficial del estado, fortaleciendo con ello la Red Nacional y Estatal de Consulta Externa.

Acción 13. Crear el Instituto de Estadística de Sinaloa para que sea parte del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica, que complemente, con mecanismos de coordinación, la labor del INEGI.

Tomando como modelo referencial la operación de institutos similares de otras entidades federativas, y en estrecha coordinación con el INEGI, mediante iniciativa de ley, crear el Instituto de Estadística de Sinaloa como un organismo para concertar acciones con dependencias gubernamentales e instituciones de los sectores social y privado para fomentar la cultura de la estadística y la sistematización de la información al servicio de la toma de decisiones.

Objetivo 2. Consolidar la administración pública ágil, flexible y de oportunidades, para el óptimo aprovechamiento de los recursos disponibles y satisfacer las necesidades y expectativas ciudadanas.

Eje estratégico 2.1. Aplicar técnicas y procedimientos administrativos con eficacia y eficiencia y el desempeño de calidad a la altura de las demandas sociales. Desarrollar mecanismos y procesos eficientes, con calidad y calidez en el servicio público, para generar credibilidad y confianza en la ciudadanía.

Acción 14. Concretar la reingeniería a la administración pública estatal para asegurar que las dependencias y organismos cuenten con los instrumentos básicos de administración alineados a la estrategia gubernamental que le faciliten obtener los resultados esperados.

Para ello, es necesario revisar los procesos principales, definir los productos y diseñar mapas estratégicos con el propósito de modificar la estructura organizacional de cada dependencia y organismo, alineádola a los critérios de mejora y racionalización del gasto definido, y posteriormente delinear los nuevos reglamentos interiores y sus respectivos manuales de organización, adecuar la estructura, así como sensibilizar e inducir al personal.

Teniendo en cuenta la necesidad que las dependencias y organismos fortalezcan internamente sus tareas de planeación, evaluación, estadística, desarrollo institucional, profesionalización, gestión de calidad y Tecnologías de la Información y la Comunicación, con esta acción se les apoyará con la incorporación de una unidad de enlace dependiente del titular de cada área y en la que se integren las áreas que desempeñen estas actividades.

Acción 15. Revisar y adecuar o, en su caso, elaborar los manuales de procesos y procedimientos de las dependencias y organismos para incorporar nuevos métodos destinados a conseguir más y mejores resultados y que reduzcan el gasto operativo.

Se sugiere hacer una lectura de los indicadores de resultados y de gestión de las dependencias y organismos, con énfasis en aquellos que tienen impacto directo en la población, con el objeto de aplicar el rediseño de los procesos, eliminando o reduciendo pasos innecesarios, o que no aporten valor, consiguiendo con ello resultados más eficientes.

Mantener el monitoreo constante de las buenas prácticas de la administración pública nacional e internacional con el propósito de adaptar y adoptarlas en la administración pública estatal, ya sea en los contenidos o en las guías de elaboración.

Acción 16. Modernizar los servicios públicos para brindar el servicio más ágil, eficiente y de calidad, centrado en las necesidades de los usuarios.

En el Gobierno del Estado se enfatizará en la atención ciudadana o a los servicios prestados a la misma. Para ello:

Se aplicarán las metodologías de diagnóstico, en especial a todas las áreas que brindan servicios a la ciudadanía y así obtener una radiografía precisa de las necesidades que deben cubrirse para satisfacer ampliamente la expectativa de los usuarios y que sean plasmadas en los nuevos procedimientos de atención al público. Con ello, eliminar duplicidad en los servicios y actividades, lograr fusiones de trámites para el mismo propósito e implantar modelos de atención bajo los conceptos de ventanilla única y ventanillas especializadas. Además, se proporcionará capacitación a los servidores públicos para mejorar la calidad del servicio.

Acción 17. Unificar la visión de mejora continua, innovación y competitividad en la gestión pública.

Los procesos de innovación son tareas en los que convergen muchas ideas y proyectos que detonan la creatividad y la capacidad de transformación hacia un gobierno proactivo y orientado a resultados, a partir de la ejecución de acciones enfocadas a generar mayor valor al ciudadano.

La visión de mejora a conseguir es el cambio ascendente y dirigido, como constante. Planear, fijando objetivos y definiendo resultados esperados, revisando lo hecho y buscando siempre la forma de hacerlo mejor.

Las entidades deberán tener como compromiso la práctica constante de acciones de mejora en sus procesos, como parte de una gestión que se innova, se vuelve cada día más competitiva y logra cumplir mejor el encargo ciudadano.

Por ello, es necesario aprovechar la creación de las unidades de enlace para contar con personal competente en las dependencias y organismos que faciliten la socialización de los elementos de la estrategia de innovación gubernamental y desarrollar una serie de estándares de atención y servicio para lograr que estas unidades se conviertan en el motor que cambie el rostro del gobierno, haciendo que la administración pública sea efectiva, orientada a mejores resultados y de calidad.

Es fundamental que las nuevas áreas dispongan de la capacidad técnica para asumir el reto de ser factores de cambio en cada una de las áreas públicas; es indispensable desarrollar un programa exclusivo de capacitación de los temas que a la Secretaría de Innovación Gubernamental le interesan que dominen plenamente; estos funcionarios deben ser agentes promotores de la cultura de la innovación gubernamental en su área de competencia.

Acción 18. Desarrollar estrategias para el ahorro de recursos en las oficinas de gobierno, con base en la participación directa de los servidores públicos.

La eficiencia programada para las áreas de gobierno en que se lleva a cabo un proyecto de reingeniería radica también en la reducción del uso de recursos materiales que generan gasto

innecesario de operación en las dependencias y entidades de la administración pública estatal y paraestatal.

Empleando estrategias como el análisis de mejora en el gasto operativo de las dependencias, impulsando proyectos de innovación en el consumo de energía y consumibles, así como llevando a cabo la modernización de las unidades administrativas, se logrará en gran medida la reducción del gasto operativo.

Acción 19. Elaborar y remitir al H. Congreso del Estado la Ley de Servicio Civil de Carrera.

Con la recopilación de información y el análisis comparativo con otras legislaciones, se pretende elaborar y remitir al H. Congreso del Estado la Ley de Servicio Civil de Carrera, con el objeto de lograr su aplicación, a través de la adecuada selección, permanencia, motivación y desarrollo de los servidores públicos del Poder Ejecutivo para acrecentar de manera constante el capital intelectual de la administración pública.

Acción 20. Impulsar el sistema integral de profesionalización de los servidores públicos, con la finalidad de incrementar las capacidades y generar la cultura del cambio.

Mediante la aplicación de manuales de procedimientos rediseñados, el diagnóstico de necesidades de capacitación con base en el análisis de competencias, así como en los perfiles y descripciones de puestos, desarrollaremos planes anuales de capacitación, implementando cursos, talleres, diplomados, seminarios, conferencias y otras acciones encaminadas a la sensibilización y mejora continua de los servidores públicos, llevando, además, el seguimiento y evaluación de la profesionalización para medir el impacto en el desempeño del servidor público; una vez impartidos los programas de profesionalización, se obtendrá la meta delineada.

Acción 21. Impulsar la mejora continua y certificación de procesos bajo la Norma ISO 9001 con un enfoque centrado en la satisfacción de las expectativas ciudadanas.

Por ser una herramienta de aplicación general reconocida internacionalmente, se ha concebido certificar los procesos de atención al público conforme a la Norma ISO 9001: 2008, ofreciendo a la ciudadanía la seguridad de que los procesos se encuentran avalados por una entidad externa al Gobierno del Estado y comprometidos a la satisfachión del ciudadano y a la mejora continua.

El aseguramiento de la calidad en un Sistema de Gestión Certificado en ISO 9001: 2008 se obtiene mediante la documentación, implantación y mejora continua de procesos de planeación, dirección, gestión de recursos, prestación del servicio, medición, análisis y mejora continua.

Para ello, se establecerán políticas, objetivos y planes de calidad, se implantarán procesos estandarizados y realizarán acciones de seguimiento y medición con la finalidad de corregir, prevenir y eliminar la causa raíz de los problemas para garantizar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Acción 22. Establecer y evaluar estándares de calidad en los Centros de Atención Ciudadana.

Definir, vigilar y evaluar los estándares de calidad en la Unidad de Servicios Estatales y Centros de Atención Ciudadana.

En ese sentido, se requiere definir los criterios de calidad de uso general y específico, capacitar al personal para el cumplimiento de dichos estándares, gestionar la instalación de sistemas que faciliten la calidad en el servicio, vigilar y evaluar la correcta aplicación de los criterios y establecer los mecanismos de control necesarios.

Objetivo 3. Establecer un gobierno altamente competitivo, con el empleo de Tecnologías de la Información y la Comunicación para cumplir con las demandas de la sociedad y ofrecer servicios de calidad que garanticen mejor nivel de vida y oportunidades para todos.

Eje estratégico 3.1. Fomentar e innovar el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, lo cual modernizará la gestión pública para lograr la organización ágil, eficaz y transparente al servicio del ciudadano.

Acción 23. Crear un modelo que integre las aplicaciones administrativas y operativas del gobierno, en concordancia con su normatividad, homologando software, infraestructura tecnológica y metodologías que ofrezcan la posibilidad de incrementar la calidad de los servicios y la gestión gubernamental.

Con la implantación del programa Sinaloa Estado Digital, se busca fomentar la innovación como sector con políticas de investigación y desarrollo, crear un ambiente de real competencia en el sector telecomunicaciones y también en tecnología, aumentar la infraestructura y disponer de estándares de seguridad, difundir sus beneficios lo más posible y ser incluyente, es decir, beneficiar a todos.

Acción 24. Elaborar y presentar al H. Congreso del Estado una iniciativa de Ley de Registro Electrónico para avanzar hacia un gobierno vanguardista con la aplicación de la firma y el sello electrónicas, modernizando la gestión de trámites, servicios, procesos administrativos, actos, comunicaciones y procedimientos.

Se enviará al H. Congreso del Estado la iniciativa de Ley de Registro Electrónico para su autorización y publicación, así como mecanismos para su operación (digitalización, firma electrónica y otros avances en la tecnología).

Acción 25. Diversificar la oferta y cobro de trámites por medio del portal de gobierno, aumentar el número de centros de pago autorizados, utilizar unidades móviles para el cobro a domicilio e incrementar kioscos de servicio y de ayuda de las secretarías y organismos públicos.

Aumentarán los trámites en el portal de gobierno, se colocarán «servimáticos» en todo el estado, además de incrementar el número de servicios que este medio proporciona; aumentará el número de kioscos de información para la ciudadanía, con la finalidad de acercar más al gobierno con el ciudadano.

Acción 26. Coordinar el desarrollo del software del sistema de armonización contable.

Se coordinará con un despacho externo la adquisición y puesta en marcha del sistema de armonización contable para el estado, asegurando así el servicio acorde a las necesidades de la federación.

3.3 | Metas del Plan Estatal de Desarrollo

Meta 1. Realizar 72 audiencias públicas, por medio de la estrategia Gobierno en Movimiento.

Establecer un nuevo medio de contacto que acerque el gobierno a la ciudadanía mediante audiencias públicas en los municipios con representación federal, estatal y municipal, para atender las necesidades de mayor impacto ofreciendo servicios en sitio y posevento.

Indicador	Método o fórmula
Porcentaje de audiencias	$I_t = \left(\frac{D_{1,t}}{72}\right) \text{x}100\%$
Meta numérica	**Dato**
72	$D_{1,t}$= Número de audiencias realizadas

Meta 2. Elaborar y enviar al H. Congreso del Estado la Iniciativa de Ley del Servicio Civil de Carrera en la administración pública estatal.

Lograr un servicio profesional de carrera con base en la adecuada selección, permanencia, motivación y desarrollo de los servidores públicos del Poder Ejecutivo, que permita además fortalecer de manera permanente el capital humano de la administración pública.

Indicador	Método o fórmula
Porcentaje de avance de ley	$D_{i,t}$ tiene valor 100 si el avance *i* se ha cumplido en o antes del trimestre *t*, en otro caso es cero $I_t = \left(.05D_{1,t} + .60D_{2,t} + .10D_{3,t} + .10D_{4,t} + .10D_{5,t} + .05D_{6,t}\right)$
Meta numérica	**Dato**
1 ley	Avance en el cumplimiento $D_{1,t}$= Estudios comparativos (5%) $D_{2,t}$= Documento de iniciativa base (60%) $D_{3,t}$= Aprobación por el secretario de Innovación (10%) $D_{4,t}$= Aprobación por el secretario general de Gobierno (10%) $D_{5,t}$= Aprobación por el Ejecutivo y envío al H. Congreso (10%) $D_{6,t}$= Aprobación por el H. Congreso y publicación en el Periódico Oficial (5%)

Meta 3. Enviar al H. Congreso del Estado la iniciativa de Ley de Registro Electrónico.

Promover la creación de una ley que regule la incorporación de tecnologías de información y la comunicación para el desarrollo de las actividades de la administración pública estatal y su relación con los ciudadanos por medios electrónicos.

Indicador	Método o fórmula
Porcentaje de avance de iniciativa de ley	$D_{i,t}$ tiene valor 100 si el avance *i* se ha cumplido en o antes del tiempo *t;* en otro caso, es cero $I_t = \left(.05D_{1,t} + .60D_{2,t} + .10D_{3,t} + .10D_{4,t} + .10D_{5,t} + .05D_{6,t} \right) \%$
Meta numérica	**Dato**
1 ley	Avance en el cumplimiento $D_{1,t}$= Estudios comparativos (5%) $D_{2,t}$= Documento de iniciativa base (60%) $D_{3,t}$= Aprobación por el secretario de Innovación (10%) $D_{4,t}$= Aprobación por el secretario general de Gobierno (10%) $D_{5,t}$= Aprobación por el Ejecutivo y envío al H. Congreso (10%) $D_{6,t}$= Aprobación por el H. Congreso y publicación en el Periódico Oficial (5%)

Meta 4. Gobernar para resultados, a través de un nuevo modelo de planeación y evaluación, basado en indicadores de desempeño.

Contar con un sistema para la medición de resultados de las políticas públicas a partir del cual el Ejecutivo estatal y los titulares de dependencias y entidades públicas sustenten la toma de decisiones.

(Página siguiente)

Indicador	Método o fórmula
Porcentaje de avance de iniciativa de Ley	$D_{i,j,t}$ toma el valor definido en Dato si la etapa *j* del componente *i=1,2,...,4* se ha cumplido antes o en el trimestre *t*; en otro caso, es cero Plan Estatal de Desarrollo (PED) (20%) $I_{1,t} = \sum_{i=1}^{3} \frac{D_{1,i,t}}{3}$ Programas sectoriales vinculados al PED (15%) $I_{2,t} = .20D_{2,1,t} + .40\frac{D_{2,2,t}}{19} + .40\frac{D_{2,3,t}}{19}$ Comités de Planeación Municipal (5%) $I_{3,t} = .25D_{3,1,t} + .25\frac{D_{3,2,t}}{18} + .25D_{3,3,t} + .25\frac{D_{3,4,t}}{18}$ Programa Operativo Anual (5%) $I_{4,t} = \left(\frac{D_{4,1,t}}{6} + \left(\frac{1}{6}\right)\frac{D_{4,2,t}}{40}\right)x100$ Sistema de Evaluación y Seguimiento de las Metas del PED (SISEPSIN) (12.5%) $I_{5,t} = .3D_{5,1,t} + .3D_{5,2,t} + .3D_{5,3,t} + .05D_{5,4,t} + .05D_{5,5,t}$ Sistema Estatal de Indicadores (7.5%) $I_{6,t} = .1D_{6,1,t} + .1D_{6,2,t} + .4D_{6,3,t} + .05D_{6,4,t} + .30D_{6,5,t} + .05D_{6,6,t}$ Diseño e instrumentación del Presupuesto Basado en Resultados- Sistema de Evaluación del Desempeño PbR-SED (35%) $I_{7,t} = .10\sum_{i=1}^{5} D_{7,i,t} + .05D_{7,6,t} + .05D_{7,7,t} + .10\sum_{i=8}^{10} D_{7,i,t} + .10\frac{D_{7,11,t}}{10}$ $I_t = \left(.2I_{1,t} + .15I_{2,t} + .05I_{3,t} + .05I_{4,t} + .125I_{5,t} + .075I_{6,t} + .35I_{7,t}\right)$

Meta numérica	Dato	
100% (El nuevo modelo en operación)	Componentes del sistema Plan Estatal de Desarrollo (PED) (20%) $D_{1,1,t}$ = Instalar el Comité de Planeación para el Desarrollo de Sinaloa (COPLADESIN) $D_{1,2,t}$ =Lineamientos para la elaboración del PED $D_{1,3,t}$ = Presentación y publicación del PED Programas sectoriales vinculados al PED (15%) $D_{2,1,t}$ = Lineamiento para la elaboración de los programas (20%) $D_{2,2,t}$ = Número de Programas sectoriales integrados (40%) $D_{2,3,t}$ = Número de Programas sectoriales publicados (40%) Comités de Planeación Municipal (5%) $D_{3,1,t}$ = Guía para la instalación del COPLAM 2011-2013 (25%) $D_{3,2,t}$ = Número de comités de Planeación Municipal de Sinaloa (COPLAMS) instalados 2011-2013 (25%) $D_{3,3,t}$ = Guía para la instalación del COPLAM 2014-2016 (25%) $D_{3,4,t}$ = Número de comités de Planeación Municipal de Sinaloa (COPLAMS) instalados 2014-2016 (25%) Programa Operativo Anual (5%) $D_{4,1,t}$ = Lineamientos para la integración de los POA's (84%) $D_{4,2,t}$ = Número de talleres (16%) Sistema de Evaluación y Seguimiento de las Metas del PED (SISEPSIN) (12.5%) $D_{5,1,t}$ =Metodología del sistema (30%) $D_{5,2,t}$ =Plataforma web del sistema (30%) $D_{5,3,t}$ =Operacionalización de las metas con las 19 dependencias (30%) $D_{5,4,t}$ =Dos talleres de capacitación de la plataforma web del sistema (5%) $D_{5,5,t}$ =Mantenimiento y actualización del sistema (5%) Sistema Estatal de Indicadores (7.5%) $D_{6,1,t}$ =Metodología (10%)	$D_{6,2,t}$ =Sistema socializado con las dependencias y expertos Pruebas y modificaciones (10%) $D_{6,3,t}$ =Base de datos diseñada (40%) $D_{6,4,t}$ =Talleres (5%) $D_{6,5,t}$ =Información procesada Publicar resultados (30%) $D_{6,6,t}$ =Sistema actualizado (5%) Diseño e instrumentación del Presupuesto Basado en Resultados- Sistema de Evaluación del Desempeño PbR -SED (35%) $D_{7,1,t}$ =Formalización del convenio con SHCP (10%) $D_{7,2,t}$ =Actualización del marco jurídico para la operación del PbR y el SED en Sinaloa, de conformidad con la reforma Constitucional (10%) Modificación en las normas estatales en materia de evaluación Modificación de la Ley de Acceso a la información Pública $D_{7,3,t}$ =Adecuación del proceso presupuestario de la APE con un enfoque a Resultados (10%) $D_{7,4,t}$ =Vinculación de la planeación, programación, presupuestación y el ejercicio del gasto (10%) $D_{7,5,t}$ =Sistema de seguimiento y evaluación (10%) $D_{7,6,t}$ =Desarrollo de instrumentos para la formación de recursos humanos y asistencia técnica a las dependencias (5%) $D_{7,7,t}$ =Fortalecimiento de la capacidad institucional para adecuada operación del PbR-SED (5%) $D_{7,8,t}$ =Fortalecimiento de los incentivos para una gestión orientada a resultados en la APE (10%) $D_{7,9,t}$ =Creación de mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, que incluyan la información de desempeño (10%) $D_{7,10,t}$ =Impulso a la implantación de la Iniciativa PbR a nivel municipal (10%) $D_{7,11,t}$ =Informe de las acciones desarrolladas para realizar un proyecto integral (10 informes) (10%)

Meta 5. Realizar una reingeniería en la administración pública estatal.

El propósito de la reingeniería es lograr una administración ágil y flexible, la adopción de herramientas administrativas para buenos resultados y la eficiencia, eficacia y calidad de la actuación pública.

Indicador	Método o fórmula
Porcentaje de cobertura de dependencias con reingeniería aplicada	$D_{i,j,t}$ tiene valor 100 si en la dependencia *i* se ha cumplido la etapa *j* en o antes del trimestre *t;* en otro caso, es cero $I_t = \left(\frac{1}{18}\sum_{i=1}^{18}\frac{1}{6}\left(D_{i,1,t}+D_{i,2,t}+D_{i,3,t}+D_{i,4,t}+D_{i,5,t}+D_{i,6,t}\right)\right)\%$
Meta numérica	**Dato**
18	*Dependencia i =1,2,…,18 con etapa terminada:* $D_{i,1,t}$= Organigrama $D_{i,2,t}$ = Lista de productos $D_{i,3,t}$ = Descripción de área $D_{i,4,t}$ = Proyecto de Reglamento Interior $D_{i,5,t}$ = Proyecto de Manual de Organización $D_{i,6,t}$ = Publicación y socialización de Reglamento Interior y Manual de Organización

Meta 6. Lograr la certificación con ISO 9001 de, cuando menos, 40% de procesos y procedimientos clave en dependencias y entidades públicas para mejorar la calidad de sus productos y servicios.

Certificar los procesos o procedimientos de las dependencias o entidades públicas, a través de una organización externa que verifique y avale que el sistema de calidad esté documentado e implantado de manera eficaz y cumpla con los requisitos obligatorios que establece la norma ISO 9001.

Indicador	Método o fórmula
Porcentaje de procesos y procedimientos clave en dependencias y entidades con certificación ISO 9001	D_{ij} toma el valor 100 si en la dependencia o entidad pública $i=1,2,\ldots,46$ se ha cumplido el proceso j, en o antes del trimestre t; en otro caso, su valor es cero $I_t = \left(\frac{1}{46}\sum_{i=1}^{46}\left(0.4D_{i,1,t} + 0.4D_{i,2,t} + 0.2D_{i,3,t}\right)\right)\%$
Meta numérica	**Dato**
40% de los procesos y procedimientos claves de dependencias y entidades públicas = 46	Avance en el cumplimiento en la dependencia o entidad pública $i=1,2,\ldots,46$ $D_{i,1,t}$= Número de procesos clave documentados para un SGC (40%) $D_{i,2,t}$ = Número de procesos clave implantados para un SGC (40%) $D_{i,3,t}$ = Número de procesos clave certificados para un SGC (20%)

Meta 7. Eliminar el acta de nacimiento en por lo menos 50% de los trámites del Gobierno del Estado.

Simplificar trámites y servicios del Gobierno del Estado al prescindir del acta de nacimiento como requisito en donde no sea necesaria, o verificando su existencia a través de una plataforma tecnológica.

Indicador	Método o fórmula
Porcentaje de trámites en que se ha eliminado el acta de nacimiento	$I_t = \left(\frac{2 \times D_{1,t}}{D_2}\right) \times 100\%$
Meta numérica	**Dato**
50%	$D_{1,t}$ = Número de trámites en que se ha eliminado el acta de nacimiento D_2 = Total de trámites que requiere el acta

Meta 8. Desarrollar en los 18 municipios el Sistema Único de Atención Ciudadana.

Implementar en todos los municipios del estado un sistema que facilite el registro, seguimiento y atención de las peticiones que realiza la ciudadanía.

Indicador	Método o fórmula
Porcentaje de desarrollo del Sistema Único de Atención Ciudadana en los municipios	$D_{i,j,t}$ tiene valor 100 si en el municipio *i*, el avance *j* se ha cumplido en o antes del trimestre *t; en otro caso, es cero* $I_t = \left(\frac{1}{18}\sum_{i=1}^{18}\frac{1}{5}\left(D_{i,1,t} + D_{i,2,t} + D_{i,3,t} + D_{i,4,t} + D_{i,5,t}\right)\right)\%$
Meta numérica	**Dato**
18	Avance en el cumplimiento en el municipio *i=1,2,…,18* $D_{i,1,t}$ = Planeación y análisis $D_{i,2,t}$ = Desarrollo y pruebas $D_{i,3,t}$ = Capacitación al municipio que se aplicará $D_{i,4,t}$ = Socialización por el municipio $D_{i,5,t}$ = SUA en línea

Meta 9. Incrementar por lo menos 30 trámites en línea en el portal de gobierno.

Incorporar trámites y servicios al portal www.sinaloa.gob.mx para que la ciudadanía pueda solicitarlos desde cualquier lugar y horario.

Indicador	Método o fórmula
Porcentaje de nuevos trámites en línea en el portal de gobierno	$I_t = \left(\frac{D_{1,t}}{30} \right) x100\%$
Meta numérica	**Dato**
30 nuevos trámites en línea en el portal de gobierno	$D_{1,t}$ = Número de trámites que se pueden realizar en línea

Meta 10. Instalar 30 cajeros automáticos para trámites y servicios en todo el estado.

Establecer módulos y kioscos ciudadanos en lugares estratégicos en donde se puedan realizar trámites y servicios de Gobierno del Estado de forma automática.

Indicador	Método o fórmula
Porcentaje de cajeros automáticos instalados para trámites y servicios	$D_{i,j,t}$ tiene valor 100 si el avance *j en el cajero* $i=1,2,\ldots,30$ se ha cumplido en o antes del tiempo *t;* en otro caso, es cero $I_t = \left(\frac{1}{30} \sum_{i=1}^{30} \frac{1}{3} \left(D_{i,1,t} + D_{i,2,t} + D_{i,3,t} \right) \right)\%$
Meta numérica	**Dato**
30	$D_{i,1,t}$ = Análisis de ubicación e infraestructura del cajero $D_{i,2,t}$ = Adquisición de cajeros automáticos $D_{i,3,t}$ = Instalación de cajeros automáticos

Meta 11. Lograr la reducción de hasta 20% de gasto operativo con la detección y eliminación de funciones duplicadas, trámites innecesarios y gastos no esenciales para el buen desarrollo de la administración pública.

Se logrará la reducción por lo menos 20% del gasto operativo de las dependencias y entidades del Gobierno del Estado en el momento en que se identifiquen en ellas los procesos y funciones duplicadas y se tomen acciones al respecto, asimismo, la comparación de los presupuestos destinados a gasto operativo al inicio de cada ejercicio nos indicará en realidad cuál ha sido la reducción real y porcentual.

Indicador	Método o fórmula
% de avance general	Se utilizará 2010 como año base. T_1= Gasto en conceptos de gasto operativo en 2010 $$R_{1,t}^{2010} = \sum_{j=1}^{3} R_{1,j,t}^{2010}$$ $R_{2,t}$=(porcentaje de avance en la reingeniería)/100 $D_{i,t}$= (.05$D_{i,1,t}$+.15$D_{i,2t}$+.10$D_{i,3,t}$+.15$D_{i,4,t}$+.10$D_{i,5,t}$ +.15$D_{i,6,t}$+.10$D_{i,7,t}$+.10$D_{i,8,t}$+.10$D_{i,9,t}$) Donde, $D_{i,j,t}$ tiene valor 1 si la actividad *j* se ha cumplido en el manual *i* antes del tiempo *t;* en otro caso, es cero $$R_{3,t} = \left(\frac{1}{9}\sum_{i=1}^{9} D_{i,t}\right)$$ $$P_{2011} = 0.1\left(R_{1,2011}^{2010} < \frac{29}{30}T_1\right)$$ $$P_{2012} = 0.1\left(R_{1,2012}^{2010} < \frac{14}{15}T_1\right)$$ $$P_{2013} = 0.2\left(R_{1,2013}^{2010} < \frac{9}{10}T_1\right)$$ $$P_{2014} = 0.2\left(R_{1,2014}^{2010} < \frac{13}{15}T_1\right)$$ $$P_{2015} = 0.2\left(R_{1,2015}^{2010} = < \frac{5}{6}T_1\right)$$ $$P_{2016} = 0.2\left(R_{1,2016}^{2010} = < \frac{4}{5}T_1\right)$$

Indicador	Método o fórmula
% de avance general	$$IGP_{i,t} = \frac{GP_{i,t}^{2010}}{GP_{i,2010}}$$ $$R_{4,t} = \frac{1}{n}\sum_{i=1}^{n}(IGP_{i,t} \leq 1)$$ $$I_t = \left[0.2\left(R_{2,t} + R_{3,t}\right) + 0.1R_{4,t} + 0.5\sum_{s=2011}^{t} P_s\right] \times 100\%$$

Meta numérica	Dato	
100%	$R_{1,t}^{2010}$= Gasto en conceptos de gasto operativo al tiempo *t* deflactado a 2010 • $R_{1,1,t}$=Estimación del gasto en servicios personales al tiempo *t* • $R_{1,2,t}$=Estimación del gasto en servicios generales al tiempo *t* • $R_{1,3,t}$=Estimación del gasto en materiales y suministros al tiempo *t* $R_{2,t}$=Desarrollo de Reingenierías Organizacionales $R_{3,t}$=Desarrollo del Proyecto de Tala Administrativa *Manual i=1,2,…,9* $D_{1,t}$=Documentación de Procesos de Adquisiciones $D_{2,t}$=Documentación de Procesos de Recursos Financieros $D_{3,t}$=Documentación de Procesos de Recursos Humanos $D_{4,t}$=Documentación de Procesos de Recursos Materiales $D_{5,t}$=Documentación de Procesos de Control Interno $D_{6,t}$=Documentación de Procesos de Auditoría $D_{7,t}$=Documentación de Procesos de Obra Pública $D_{8,t}$=Documentación de Procesos de Acceso a la Información Pública	$D_{9,t}$= Documentación de Procesos de Tecnologías de Información *Actividad j=1,2,…,9* $D_{i,1,t}$=Explicación de la dinámica de trabajo al enlace y responsables de los procedimientos $D_{i,2,t}$=Elaboración de diagrama de flujo $D_{i,3,t}$=Validación del diagrama de flujo por la dependencia $D_{i,4,t}$=Documentación de tareas $D_{i,5,t}$=Validación de la documentación de tareas $D_{i,6,t}$=Documentación de los apartados objetivo, alcance, políticas de operación, documentos de referencia, registros y términos y definiciones $D_{i,7,t}$=Documentación de los indicadores del procedimiento $D_{i,8,t}$=Validación del procedimiento por el responsable del mismo $D_{i,9,t}$=Validación del procedimiento por el titular del área $R_{4,t}$=Desarrollo de Proyectos de Mejora de la Gestión en las Dependencias y Entidades de la APE donde directa o indirectamente reflejen ahorros en el Gasto Operativo *Proyecto de Mejora i=1,2,…,n* $GP_{i,t}^{2010}$=Gasto en conceptos relativos a temas donde se implementan Proyectos de Mejora al tiempo *t* deflactado a 2010

Meta 12. Modernizar e innovar procesos en las 18 unidades administrativas del estado y en la Unidad de Servicios Estatales.

Se modernizan los procesos de las 18 unidades administrativas del estado y de la Unidad de Servicios Estatales en el momento en que se diagnostique, modernice, mejore y eficiente la gestión y la infraestructura de las oficinas que brindan servicios al ciudadano, ubicadas en dichas unidades.

Indicador	Método o fórmula
Porcentaje de avance en la modernización e innovación de procesos	$D_{i,j,t}$ tiene valor 100 si el avance *j* se ha cumplido en o antes del trimestre *t* en la unidad responsable i=1,2,…,80; en otro caso, su valor es cero $$I_t = \left(\frac{1}{80} \sum_{i=1}^{80} \frac{1}{4} \left(D_{i,1,t} + D_{i,2,t} + D_{i,3,t} + D_{i,4,t} \right) \right) \%$$
Meta numérica	**Dato**
80 Unidades Responsables distribuidas en los 18 municipios	Avance en el cumplimiento $D_{i,1,t}$ = Diagnóstico actual y propuesta de mejora $D_{i,2,t}$ = Propuesta validada por la dependencia $D_{i,3,t}$ = Presupuesto autorizado $D_{i,4,t}$ = Implantación de la propuesta

Meta 13. Instalar la infraestructura tecnológica para habilitar 100 puntos gratuitos de internet.

Establecer puntos de acceso a Internet gratuito para la ciudadanía en lugares estratégicos de todo el Estado.

Indicador	Método o fórmula
Porcentaje de puntos de internet instalados	$D_{i,i,t}$= 100 si el avance *j* se ha cumplido en o antes del tiempo *t* en el punto *i=1,2,…,100*; en otro caso, su valor es cero $I_t = \left(\frac{1}{100}\sum_{i=1}^{100}\frac{1}{3}\left(D_{i,1,t}+D_{i,2,t}+D_{i,3,t}\right)\right)\%$
Meta numérica	**Dato**
100 puntos de internet gratuito	Avance en el cumplimiento $D_{i,1,t}$= Análisis de ubicación e infraestructura del punto $D_{i,2,t}$= Adquisición de equipamiento $D_{i,3,t}$ = Instalación del punto

Meta 14. Crear el sistema electrónico de inscripciones escolares en línea en preescolar, primaria y secundaria.

Desarrollar una estrategia administrativa y tecnológica que permita realizar el proceso de inscripción de alumnos en línea para preescolar, primaria y secundaria.

Indicador	Método o fórmula
Porcentaje de avance del sistema	$D_{i,t}$ tiene valor 100 si el avance *i* se ha cumplido en o antes del tiempo *t*; en otro caso, su valor es cero $I_t = \frac{1}{5}\left(D_{1,t}+D_{2,t}+D_{3,t}+D_{4,t}+D_{5,t}\right)\%$
Meta numérica	**Dato**
1 sistema de inscripciones en línea	Avance en el cumplimiento $D_{1,t}$= Planeación y análisis $D_{2,t}$ = Desarrollo y pruebas $D_{3,t}$ = Capacitación a funcionarios de la Sepyc $D_{4,t}$ = Socialización en escuelas $D_{5,t}$ = Sistema electrónico en línea

Meta 15. Construir 18 plataformas tecnológicas de procesos de apertura rápida y eficiente de negocios avalada por la OCDE.

Implementar en los municipios del estado unidades de apertura rápida de empresas acreditadas por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

Indicador	Método o fórmula
Porcentaje de plataformas de apertura rápida construidas	$I_t = \left(\frac{D_{1,t}}{18} \right) x100\%$
Meta numérica	**Dato**
18 plataformas de apertura de negocios en cada uno de los municipios del estado	$D_{1,t}$= Número de Plataformas Aperturadas en el tiempo *t*

Meta 16. Impulsar el desarrollo del juicio en línea del Tribunal de lo Contencioso Administrativo.

Implementar el juicio en línea dentro del Tribunal de lo Contencioso Administrativo de manera que pueda simplificarse este procedimiento a la ciudadanía.

Indicador	Método o fórmula
Porcentaje de avance en la implementación de mecanismos	D^i tiene valor 100 si el avance *i* se ha cumplido en o antes del tiempo *t*; en otro caso, su valor es cero $I_t = (.20D_{1,t} + .20D_{2,t} + .15D_{3,t} + .10D_{4,t} + .10D_{5,t} + .10D_{6,t} + .10D_{7,t} + .05D_{8,t})$ %
Meta numérica	**Dato**
Mecanismos implementados	Avance en el cumplimiento $D_{1,t}$= Convenio de colaboración (20 %) $D_{2,t}$ = Diagnóstico (20 %) $D_{3,t}$ = Reestructuración administrativa (15 %)- Organigrama, RI $D_{4,t}$ = Plan de capacitación (10 %) $D_{5,t}$ = Documentación de procesos (10 %) $D_{6,t}$ = Manuales administrativos (MO) (10 %) $D_{7,t}$ = Rediseño del sistema tecnológico (10 %) $D_{8,t}$ = Informe de resultados (5 %) Metas esperadas Jun- 40% Sep- 20% (3,4) Dic 30% (5,6,7) Marzo 2013- 5% (8) Metas acumuladas Jun 40% Sept- 60% Dic- 90% Mzo-100%

Meta 17. Desarrollar la plataforma tecnológica para la creación de la biblioteca digital de Sinaloa.

Establecer una biblioteca digital del Estado de Sinaloa que facilite su acceso, consulta y administración a través de una plataforma tecnológica adecuada.

Indicador	Método o fórmula
Porcentaje de avance en el desarrollo de la plataforma	$D_{i,t}$ tiene valor 100 si el avance *i* se ha cumplido en o antes del tiempo *t*; en otro caso, su valor es cero $I_t = \frac{1}{4}\left(D_{1,t}+D_{2,t}+D_{3,t}+D_{4,t} \right)\%$
Meta numérica	**Dato**
1 plataforma tecnológica	Avance en el cumplimiento $D_{1,t}$= Elaboración del proyecto (25%) $D_{2,t}$= Desarrollo y digitalización (25%) $D_{3,t}$= Implantación y pruebas (25%) $D_{4,t}$= Socialización y capacitación (25%)

Meta 18. Impulsar iniciativa de reformas y adiciones a la Ley de Justicia Administrativa del Estado de Sinaloa, en la que se establezca el juicio en línea y nuevas figuras del Tribunal de lo Contencioso Administrativo.

Establecer nuevas estructuras dentro del Tribunal de lo Contencioso y procesos dinámicos que faciliten el actuar del órgano jurisdiccional: la Junta de Gobierno o el Consejo de la Magistratura, el juicio en línea, el funcionamiento del Tribunal en pleno y en salas, entre otros.

Indicador	Método o fórmula
Porcentaje de avance en la iniciativa de Ley	$D_{i,t}$ tiene valor 100 si el avance *i* se ha cumplido en o antes del tiempo *t;* en otro caso, es cero $I_t = \left(.05D_{1,t} + .60D_{2,t} + .10D_{3,t} + .10D_{4,t} + .10D_{5,t} + .05D_{6,t} \right) \%$
Meta numérica	**Dato**
1 Ley	Avance en el cumplimiento $D_{1,t}$ = Estudios comparativos (5%) $D_{2,t}$ = Documento de iniciativa base (60%) $D_{3,t}$ = Aprobación por el secretario de Innovación (10%) $D_{4,t}$ = Aprobación por el secretario general de Gobierno (10%) $D_{5,t}$ = Aprobación por el Ejecutivo y envío al H. Congreso (10%) $D_{6,t}$ = Aprobación por el H. Congreso (10%) $D_{7,t}$ = Publicación en el Periódico Oficial del Estado (5%)

Meta 19. Desarrollar en el portal de internet de Gobierno del Estado información relevante en cinco idiomas.

Diseñar y desarrollar una plataforma tecnológica que permita incorporar diferentes idiomas al portal de internet del Gobierno del Estado.

Indicador	Método o fórmula
Porcentaje de idiomas implementados en el portal de internet	$I_t = \left(\frac{D_{1,t}}{5} \right) \%$
Meta numérica	**Dato**
5 idiomas	$D_{1,t}$ = Número de idiomas del portal

Meta 20. Elaborar y presentar al H. Congreso del Estado iniciativa de Código de Procedimientos Administrativos y Medios de Impugnación de la Administración Pública.

Establecer una homologación del procedimiento administrativo para el Poder Ejecutivo.

Indicador	Método o fórmula
Porcentaje de avance de iniciativa de Ley	$D_{i,t}$ tiene valor 100 si el avance $D_{i,t}$ se ha cumplido en o antes del tiempo *t;* en otro caso, es cero $I_t = \left(.05D_{1,t} + .60D_{2,t} + .10D_{3,t} + .10D_{4,t} + .10D_{5,t} + .05D_{6,t} \right) \%$
Meta numérica	**Dato**
1 ley	Avance en el cumplimiento $D_{1,t}$= Estudios comparativos (5%) $D_{2,t}$ = Documento de iniciativa base (60%) $D_{3,t}$ = Aprobación por el secretario de Innovación (10%) $D_{4,t}$ = Aprobación por el secretario general de Gobierno (10%) $D_{5,t}$ = Aprobación por el Ejecutivo y envío al H. Congreso (10%) $D_{6,t}$ = Aprobación por el H. Congreso y publicación en el Periódico Oficial (5%)

3.4 Definición de Metas Sectoriales

Meta 1. Sistema de Indicadores de la Gestión Pública

El Sistema de Indicadores es un medio para identificar el cumplimiento de las metas y objetivos, así como para medir y monitorear la operación de las dependencias estatales.

Indicador	Método o fórmula
Porcentaje de avance en el sistema	$D_{i,t}$ tiene valor 100 si el avance D^i se ha cumplido en o antes del tiempo *t;* en otro caso, su valor es cero $I_t = .20 \left(D_{1,t} + D_{2,t} + D_{3,t} + D_{4,t} + D_{5,t} \right) \%$
Meta numérica	**Dato**
1 Sistema de Indicadores de la Gestión Pública	Avance $D_{1,t}$=Diseñar metodología, 20% $D_{2,t}$=Socializar con las dependencias, instituciones, académicos, 20% $D_{3,t}$=Elaborar Manual de operación, 20% $D_{4,t}$=Procesar y analizar la información, 20% $D_{5,t}$=Entrega de resultados, 20%

Meta 2. Programas Institucionales de Desarrollo

Los programas institucionales de desarrollo son los instrumentos de planeación de la gestión pública que permiten desagregar y detallar los planteamientos y orientaciones del plan, a través de la identificación de objetivos y metas, así como mediante el diseño y operación de acciones específicas que posibiliten su cumplimiento, cuya responsabilidad recae en las dependencias y entidades del ejecutivo estatal.

Indicador	Método o fórmula
Programas Institucionales de Desarrollo elaborados	$D_{i,t}$ tiene valor 100 si $D_{i,t}$ se ha cumplido en o antes del tiempo t; en otro caso, su valor es cero $$I_t = \left(.35D_{1,t} + .35\frac{D_{2,t}}{3} + .30\frac{D_{3,t}}{34} \right) \%$$
Meta numérica	**Dato**
34	$D_{1,t}$= Metodología de los PID (35%) $D_{i,2}$= Talleres con los enlaces de las dependencias para presentar la metodología de los PID (3 talleres) (35%) $D_{i,3}$ = Número de Planes Institucionales de Desarrollo (34 planes) (30%)

Meta 3. Realizar estudios a partir de investigaciones sobre el Estado de la Cuestión respecto a la innovación gubernamental, con la finalidad de instrumentar mejores prácticas en la administración pública estatal.

Mediante la participación activa en congresos, simposios y foros nacionales e internacionales, además del uso de redes sociales y científicas, analizar los temas de frontera y promover su aplicación en la administración estatal en Sinaloa, a través de modelos innovadores de buen gobierno.

Indicador	Método o fórmula
Porcentaje de avance en la implementación del Modelo innovador de buen gobierno	$D_{i,j,t}$ tiene valor 100 si el avance D_j se ha cumplido en o antes del tiempo t en la dependencia i=1,2…,19; en otro caso, su valor es cero $$I_t = \left(\frac{1}{19}\sum_{i=1}^{19}\frac{1}{3}\left(D_{i,1,t}+D_{i,2,t}+D_{i,3,t}\right)\right)\%$$
Meta numérica	**Dato**
19 dependencias	$D_{i,1,t}$= Realizar el estudio $D_{i,2,t}$= Presentar el modelo innovador a la dependencia correspondiente $D_{i,3,t}$= Instrumentación del modelo de innovación

Meta 4. Modernizar los portales oficiales de Gobierno del Estado.

Se logrará a través de la implementación de las mejores prácticas internacionales de la usabilidad y la mejora de la experiencia del usuario.

Indicador	Método o fórmula
Porcentaje de portales oficiales modernizados	$$I_t = \left(\frac{D_{1,t}}{D_{2,t}}\right) \times 100\ \%$$
Meta numérica	**Dato**
100%	$D_{1,t}$= Número de portales modernizados $D_{2,t}$ = Número de portales a modernizar solicitados

Meta 5. Aumentar el número de canales de pago autorizados.

Se concretarán convenios con al menos cuatro entidades federales (Telegrafos Telecom, CFE) y empresas privadas (cadenas comerciales con gran cobertura en el estado) para diversificar la oferta de canales de pago.

Indicador	Método o fórmula
Nuevos canales de pago autorizados	$I_t = \left(\frac{D_{1,t}}{4} \right) \times 100\%$
Meta numérica	**Dato**
4	$D_{1,t}$= Nuevos canales de pago autorizados

Meta 6. Implementar 25 unidades móviles para el cobro de impuestos y servicios a domicilio al ciudadano y empresas.

Se implementará un sistema de cobro móvil que consista en una unidad equipada con sistema de cómputo que hará la función de ventanilla de trámites única.

Indicador	Método o fórmula
Porcentaje de nuevas unidades móviles de pago	$I_t = \left(\frac{D_{1,t}}{25} \right) \times 100\%$
Meta numérica	**Dato**
25	$D_{1,t}$= Número de nuevas unidades móviles de pago

Meta 7. Instalar 5 kioscos de información de las diferentes secretarías y organismos públicos.

Ubicar cinco kioscos de información (turísticos y servicios que ofrece el estado de Sinaloa) en lugares estratégicos de afluencia turística (aeropuerto, terminales, centros comerciales, hoteles, entre otros).

Indicador	Método o fórmula
Porcentaje de nuevos kioscos	$I_t = \left(\frac{D_1}{5} \right) \times 100\ \%$
Meta numérica	**Dato**
5	$D_{1,t}$= Número de nuevos kioscos de información

Meta 8 Integración de la Red Estatal de Educación, Seguridad, Salud y Gobierno.

Se establecerán las bases y la instrumentación para la interconexión de las redes de cada dependencia en una sola red estatal, con lo que se logrará un ahorro importante en los gastos por concepto de comunicaciones de cada dependencia y mejorará la agilidad con la que se realizarán los trámites para el ciudadano.

Indicador	Método o fórmula
Integración de la Red Estatal de Telecomunicaciones	$D_{i,t}$ tiene valor 100 si el avance D_i se ha cumplido en o antes del tiempo t; en otro caso, su valor es cero $I_t = \frac{1}{4} \left(D_{1,t} + D_{2,t} + D_{3,t} + D_{4,t} \right) \%$
Meta numérica	**Dato**
1 red estatal	Avance en el cumplimiento $D_{1,t}$= Red conectada con Educación (25%) $D_{2,t}$= Red conectada con Seguridad (25%) $D_{3,t}$= Red conectada con Salud (25%) $D_{4,t}$= Red conectada con Gobierno (25%)

Meta 9 Disminución de brecha digital en lugares marginados.

Expandir la cobertura de servicios tecnológicos a lugares alejados y de difícil acceso, instalando 32 centros comunitarios digitales (CCD) para proveer comunicación, internet y servicios de gobierno.

Indicador	Método o fórmula
Porcentaje de nuevos Centros Comunitarios Digitales (CCD)	$I_t = \left(\frac{D_{1,t}}{32} \right) \times 100\%$
Meta numérica	**Dato**
32	$D_{1,t}$= Número de nuevos Centros Comunitarios Digitales (CCD)

Meta 10. Diseñar e implementar una plataforma tecnológica que permita realizar la validación de actas de nacimiento para la eliminación de este requisito en los trámites de gobierno como soporte para el cumplimiento de la meta del Plan Estatal sobre reducción de este documento en al menos 50% de los trámites.

Implementar un sistema de validación electrónica para actas de nacimiento en trámites de Gobierno del Estado que lo requieran.

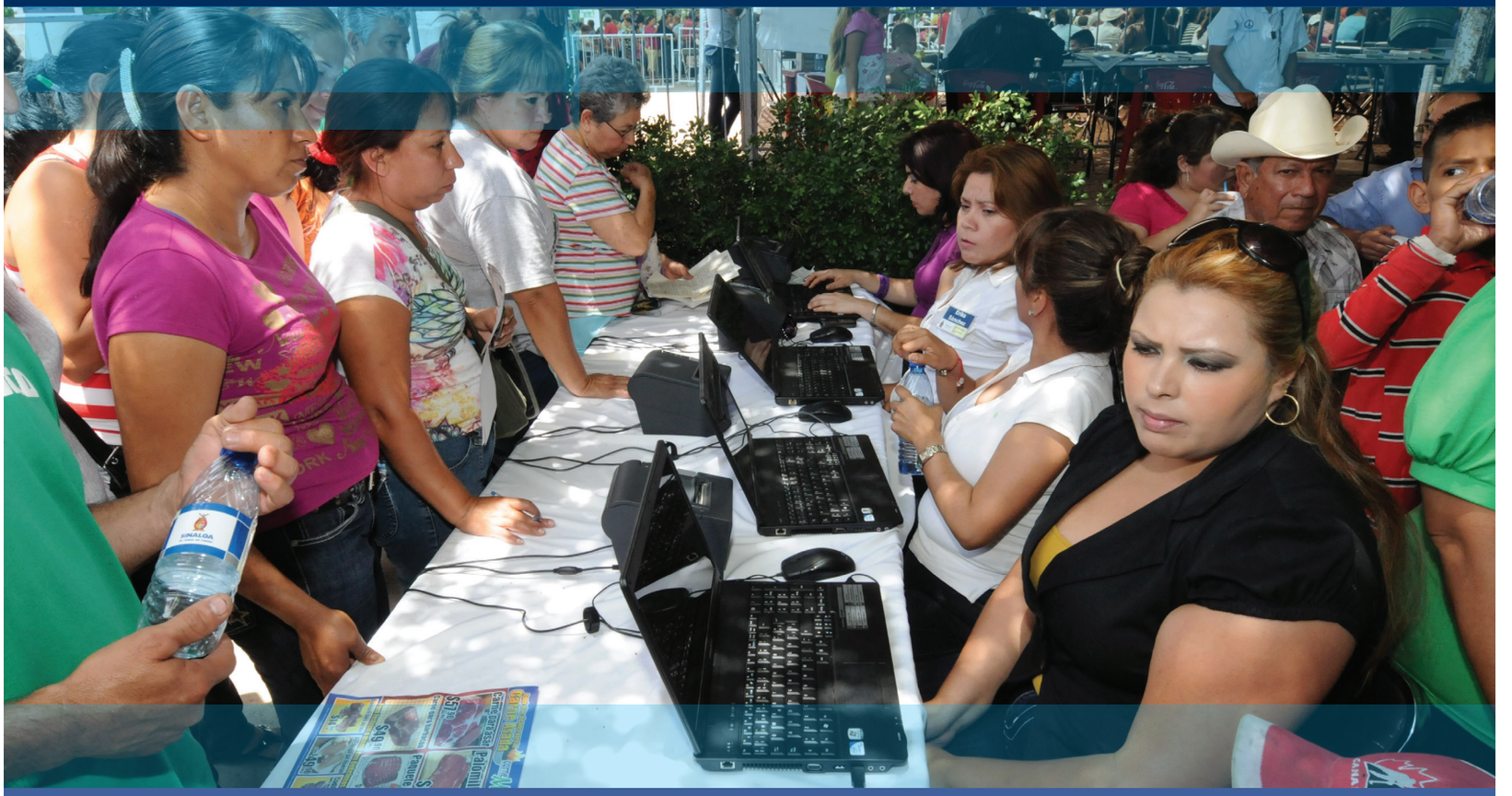
Indicador	Método o fórmula
Porcentaje de implementación del sistema de validación de actas	$D_{i,t}$ tiene valor 100 si el avance D_i se ha cumplido en o antes del tiempo t; en otro caso, su valor es cero $I_t = \frac{1}{4} \left(D_{1,t} + D_{2,t} + D_{3,t} + D_{4,t} \right) \%$
Meta numérica	**Dato**
1	Avance en el cumplimiento $D_{1,t}$= Planeación y análisis (25%) $D_{2,t}$= Desarrollo y pruebas (25%) $D_{3,t}$= Capacitación (25%) $D_{4,t}$= Socialización e implementación (25%)

Meta 11. Modernizar la consulta y trámites del Instituto Catastral del Estado.

A través de la adaptación del sistema catastral, se ofrecerán servicios al ciudadano de información de sus predios.

Indicador	Método o fórmula
Porcentaje de modernización para consulta y trámites del ICES	$D_{i,t}$ tiene valor 100 si el avance D_i se ha cumplido en o antes del tiempo t; en otro caso, su valor es cero $I_t = \frac{1}{4}\left(D_{1,t}+D_{2,t}+D_{3,t}+D_{4,t}\right)\%$
Meta numérica	**Dato**
100%	Avance en el cumplimiento $D_{1,t}$= Planeación y análisis (25%) $D_{2,t}$= Desarrollo y pruebas (25%) $D_{3,t}$= Capacitación (25%) $D_{4,t}$= Socialización e implementación (25%)

Capítulo 4
Instrumentos de gestión y política pública



En el marco de los instrumentos de gestión y política pública, el Programa Sectorial de Gestión Pública e Innovación Gubernamental está integrado por 26 proyectos sustantivos. De éstos, ocho corresponden al Programa Nuevo Modelo de Planeación y Evaluación de la Gestión de las Políticas Públicas, siete al Programa de Reingeniería Administrativa, Profesionalización y Sistemas de Calidad y once al Programa Agenda Digital.

Los tres programas y 26 proyectos en referencia están debidamente vinculados a los objetivos y líneas estratégicas del Plan Estatal de Desarrollo 2011-2016, en el tema correspondiente a Administración Moderna y Eficiente.

Programa 1. | Nuevo modelo de planeación y evaluación de la gestión y las políticas públicas

Proyecto 1. Planeación de políticas públicas.

Objetivo. Diseñar e impulsar el nuevo modelo de planeación para resultados, que eleve la cultura del desempeño en la administración pública y contribuya al desarrollo integral del estado.

Principales actividades

- Planear el desarrollo estatal, la programación sectorial de mediano plazo y la operativa anual
- Actualizar el marco jurídico y normativo en materia de planeación

Proyecto 2. Evaluación de políticas públicas.

Objetivo. Desarrollar un modelo de evaluación del desempeño en la administración pública estatal y municipal, con el propósito de medir los resultados generados por los programas y políticas públicas.

Principales actividades

- Evaluar programas y políticas públicas
- Promover la aplicación del Sistema de Evaluación del Desempeño de la APE
- Contribuir en el diseño y promoción de un programa de capacitación para la gestión enfocada a resultados en las dependencias y entidades de la APE (Metodología del Marco Lógico)
- Integrar, con el concurso de las dependencias y entidades estatales, la matriz de indicadores de resultados

- Construir las bases y elaboración del programa anual de evaluación de programas públicos
- Integrar el Informe de Gobierno
- Integrar el Informe Anual de Ejecución del Plan Estatal de Desarrollo

Proyecto 3. Sistema de Evaluación y Seguimiento de Metas del PED 2011-2016.

Objetivo. Diseñar y operar un sistema para informar a la ciudadanía acerca del avance en el cumplimiento de las metas del Plan Estatal de Desarrollo.

Principales actividades

- Diseñar un sistema que opere bajo una plataforma web
- Definir con las dependencias la operación de las metas y actualización del sistema

Proyecto 4. Sistema Estatal de Indicadores.

Objetivo. Elevar la cultura de la medición del desempeño, estableciendo un sistema de indicadores para el seguimiento y evaluación de resultados de la gestión y las políticas públicas.

Principales actividades

- Diseñar la metodología y socializarla con las dependencias y expertos
- Elaborar el manual de operación
- Procesar y analizar la información, publicar y entregar resultados

Proyecto 5. Sistema de Medición de la Percepción Ciudadana.

Objetivo. Monitorear de manera periódica la percepción de la sociedad sobre los avances de gobierno, con el propósito de detectar áreas de oportunidad para mejorar políticas, estrategias y programas públicos.

Principales actividades

- Monitorear la satisfacción ciudadana, la imagen del gobernador y la percepción sobre el impacto de programas y proyectos estratégicos
- Medir el grado de penetración de campañas en los medios de comunicación

Proyecto 6. Planeación de la gestión pública

Objetivo. Instrumentar la planeación de la acción gubernamental alineada a mecanismos de evaluación y de presupuesto, acercando así los instrumentos de innovación gubernamental a la esfera estatal con el propósito de consolidar la creación de una administración pública moderna y eficiente.

Principales actividades

- Diseñar la metodología de los Programas Institucionales de Desarrollo

Proyecto 7. Evaluación de la gestión pública.

Objetivo. Implantar en la administración pública estatal y municipal un Modelo de Evaluación de la Gestión que permita generar indicadores de desempeño tanto de los servidores públicos como de las dependencias, ayudando con esto a la toma de decisiones y permitiendo encontrar oportunidades de mejora en los procesos a evaluar con un enfoque orientado a resultados.

Principales actividades

- Diseñar e implantar el Sistema de Indicadores de la Gestión Pública
- Diseñar e implantar el Sistema del Desempeño del Servidor Público
- Instalar los Consejos de Evaluación y Seguimiento de los Planes Municipales de Desarrollo

Proyecto 8. Instituto de Estadística del Estado de Sinaloa.

Objetivo. Contribuir al cumplimiento de una administración moderna y eficiente, impulsando con ello la innovación gubernamental trazada por el gobierno, y fortalecer el Sistema Estatal de Información Estadística con acciones, mecanismos y tecnología de calidad, para producir la información en un esquema de avanzada.

Principales actividades

- Instalar el Comité Estatal de Información Estadística y Geográfica
- Crear el proyecto de Ley Estatal de Información Estadística y Geográfica
- Actualizar el Sistema Estatal de Información Estadística
- Elaborar los Anexos Estadísticos del Informe de Gobierno 2011-2016
- Elaborar los Anuarios Estadísticos de Sinaloa 2011-2016
- Publicar los Cuadernos Estadísticos Municipales
- Publicar la Revista Cuatrimestral *Análisis* con información estadística
- Detectar los Índices de Precios al Consumidor
- Elaborar el Cuestionario Mensual de las Finanzas Públicas Estatales para realimentar la información solicitada por el Inegi, como reporte oficial para efectos de participaciones estatales
- Actualizar y difundir la información estadística y geográfica en el portal de la página web del Gobierno del Estado

Programa 2. | Reingeniería administrativa, profesionalización y sistemas de calidad

Proyecto 1. Elaboración de herramientas básicas de administración para dependencias y organismos.

Objetivo. Actualizar el marco organizacional y administrativo de las dependencias y organismos, mediante la modificación o adecuación de sus estructuras, así como el desarrollo, modificación y expedición de reglamentos interiores y manuales de organización.

Principales actividades

- Orientar y apoyar a las dependencias y organismos en la elaboración de nuevos organigramas, proyectos de reglamentos interiores y manuales de organización, acordes a la estrategia de innovación
- Elaborar informes de los cambios realizados a las estructuras, reglamentos interiores y manuales de organización en las dependencias y organismos

Proyecto 2. Modernización e innovación de los procesos e infraestructura de la administración pública estatal.

Objetivo. Consolidar a las dependencias de la administración pública como entidades ágiles, flexibles y de oportunidad, con la finalidad de aprovechar óptimamente los recursos disponibles y satisfacer las necesidades y expectativas ciudadanas y del servidor público.

- Colaborar y asesorar en la elaboración de diagnósticos organizacionales para determinar la situación actual de las dependencias y organismos, y proponer planes y estrategias de corrección, mantenimiento y mejora
- Colaborar y participar en el desarrollo de programas y proyectos de innovación en las dependencias y organismos de la administración pública estatal
- Desarrollar los instrumentos técnicos y las metodologías para impulsar la administración, basada en procesos para facilitar la gestión de las dependencias de la administración pública
- Establecer y coordinar que se concreten mejoras en los procedimientos operativos para incrementar la eficiencia y eficacia de las dependencias y organismos de la administración pública estatal
- Coordinar los trabajos de adecuación o modificación de la infraestructura de las dependencias y organismos propiciada por los diagnósticos realizados

Proyecto 3. Rediseño de la operación de Atención Ciudadana de las Unidades y Módulos de Atención Ciudadana.

Objetivo. Establecer un gobierno altamente competitivo y consolidar una administración pública ágil, flexible y de oportunidad, empleando buenas prácticas de administración para cumplir con las demandas de la sociedad y ofrecer servicios de calidad que garanticen mejor nivel de vida y oportunidades para todos.

Principales actividades

- Desarrollar innovadores métodos de atención a los usuarios, mediante la incorporación de procesos simples, ágiles y esbeltos, apalancados con tecnologías y sustentados con gestión electrónica
- Establecer y aplicar modelos innovadores de atención, con el objeto de estandarizar e incrementar el nivel de calidad en el servicio para satisfacer las necesidades de los usuarios
- Desarrollar acciones que permitan incrementar el contacto efectivo de los usuarios a través de canales diversos para mejorar la eficacia y calidad en el servicio

Proyecto 4. Impulso de la innovación gubernamental en la administración pública estatal y paraestatal

Objetivo. Diseñar, instalar, capacitar y coordinar las áreas destinadas a planeación, evaluación, estadística, diseño institucional, profesionalización, gestión de calidad y tecnologías de información y comunicaciones del total de las dependencias, además del resto de las áreas que así lo ameriten.

Principales actividades

- Incorporar en los organigramas de la totalidad de las dependencias y organismos una unidad de enlace entre las áreas y la Secretaría de Innovación Gubernamental para elaborar y coordinar la ejecución de programas de trabajo destinados a convertir al gobierno en una administración eficaz, eficiente y de calidad.
- Capacitar al personal de las unidades en temas de planeación, estadística, desarrollo administrativo y desarrollo tecnológico, en concordancia con los estándares establecidos.
- Mantener estrechos vínculos de coordinación con las unidades para asesorar, ayudar y vigilar que se desarrollen y ejecuten programas de trabajo alineados a la estrategia de innovación gubernamental.

Proyecto 5. Sistema Integral de Profesionalización

Objetivo. Profesionalizar y actualizar a los servidores públicos para la capacitación y desarrollo del talento humano en la administración pública estatal y paraestatal, basada en resultados,

es indispensable por la importancia de la calidad en la atención que deben prestar los servidores públicos.

Principales actividades

- Análisis de competencias
- Desarrollo e implementación de programas de profesionalización
- Seguimiento y evaluación de la profesionalización

Proyecto 6. Servicio Civil de Carrera

Objetivo. Impulsar el Servicio Civil de Carrera para formar una administración pública basada en resultados y el mérito para el acceso y ascenso del personal.

Principales actividades

- Presentar al H. Congreso del Estado de Sinaloa la Ley del Servicio Civil de Carrera
- Implementar el Sistema del Servicio Civil de Carrera
- Evaluar y desarrollar el Sistema de Servicio Civil de Carrera
- Convocar a la integración del personal del Servicio Civil de Carrera
- Reclutar y seleccionar personal capacitado

Proyecto 7. Certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad

Objetivo. Promover e implantar la mejora continua en las dependencias y entidades a través de sistemas de gestión de la calidad para su certificación, mantenimiento y mejora, con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, modernizando la gestión gubernamental.

Principales actividades

- Diseñar y desarrollar la estructura documental de los Sistemas de Gestión d e la Calidad (SGC)
- Asesorar y capacitar a las dependencias para la implantación de los SGC, con la finalidad de lograr su certificación bajo normas internacionales de calidad e impulsar su mejora continua
- Certificar los sistemas de gestión de calidad

Programa 3. | Sinaloa Estado Digital

Proyecto 1. Sistema Único de Atención

Objetivo. **Desarrollar en los 18 municipios el Sistema Único de Atención que brinde servicios personalizados a la ciudadanía, a través del Programa Gobierno en Movimiento.**

Principales actividades

- Desarrollar un sistema informático de arquitectura web, con el que se concentre la información y requerimientos de los trámites estatales
- Implementar una infraestructura tecnológica que soporte el sistema a desarrollar, con equipo que sea de fácil manejo y que brinde confianza y seguridad a la información que se presente

Proyecto 2. Sistema de Inscripción en Línea (sepyc)

Objetivo. **Ofrecer una alternativa cómoda de inscripción a los padres de familia para el registro rápido de sus hijos en escuelas federales y estatales, usando medios electrónicos.**

Principales actividades

- Eliminar el acta de nacimiento como requisito para la inscripción escolar
- Crear el sistema electrónico de inscripciones escolares en línea, en preescolar, primaria y secundaria

Proyecto 3. Kioskos de información

Objetivo. **Mejorar y modernizar los canales de transparencia, que resuelva a los ciudadanos necesidades específicas de información para que las dependencias cumplan con las obligaciones previstas en la Ley de Acceso a la Información Pública.**

Principales actividades

- Instalar cinco kioscos de Información que contengan todos los trámites y servicios posibles y ubicados en lugares estratégicos de fácil acceso para la ciudadanía
- Acercar los servicios del gobierno a la sociedad

Proyecto 4. Firma electrónica

Objetivo. **Evitar la impresión en papel para la firma y proteger adecuadamente los datos transmitidos.**

Principales actividades

- Facilitar la identificación del emisor del mensaje y del receptor
- Reducir los costos de servicios de mensajería
- Evitar la falsificación de documentos
- Evitar la falsificación de firmas autógrafas

Proyecto 5. Ingresos convenidos

Objetivo. Lograr el seguimiento detallado de los trámites promovidos en las dependencias, así como el eficaz control de IPRM.

Principales actividades

- Contar con estadísticas de todos los productos que se trasladan dentro y fuera del país
- Facilitar al personal de ingresos convenidos el seguimiento a la distribución de guías de traslado de productos
- Consultar la información generada en el momento para monitorear los pagos realizados, ya sea en bancos, cámaras de comercio o en recaudación de rentas
- Validar las declaraciones que hace el productor de lo que traslada y lo que declara en la guía para que no haya omisión de impuestos

Proyecto 6. Modelo de consulta y servicios estatales a través de medios electrónicos

Objetivo. Ofrecer mayores opciones de pago por servicios gubernamentales, con el objeto de que la ciudadanía realice sus trámites en menor tiempo y reduzca su traslado a los Centros de Atención Ciudadana.

Principales actividades

- Incrementar por lo menos 30 trámites en línea en el portal de gobierno
- Instalar 30 cajeros automáticos para trámites y servicios en todo el estado
- Construir 18 plataformas tecnológicas de procesos de apertura rápida y eficiente de negocios avalada por la OCDE

Proyecto 7. Acta de nacimiento virtual

Objetivo. Eliminar el acta de nacimiento en por lo menos 50% de los trámites del Gobierno del Estado

Principal actividad

- Diseñar mecanismos adecuados para eliminar el uso del acta en papel

Proyecto 8. Modernización del Registro Público de la Propiedad y Catastro

Objetivo. Mejorar el desempeño de las oficinas del Registro Público de la Propiedad y de Catastro y proporcionar el servicio de primer nivel con la identificación, documentación y rediseño de procesos e infraestructura, apoyado con el uso de las tecnologías.

Principales actividades

- Mejorar y modernizar los servicios registrales, mediante la modernización de sus procesos, sistemas e infraestructura
- Resolver en tiempo y forma las necesidades específicas de información de los ciudadanos

Proyecto 9. Centros de Inclusión Digital

Objetivo. Acortar la brecha entre el ciudadano y la tecnología, creando un espacio en donde el usuario tenga acceso a las herramientas y asesorías sobre el uso y manejo de las mismas.

Principales actividades

- Crear centros de inclusión digital en apoyo a las metas establecidas
- Generar acuerdos entre la iniciativa privada, instituciones públicas y asociaciones ciudadanas para generar los recursos que solventarán los centros

Proyecto 10. Apoyo Tecnológico para Gobierno en Movimiento

Objetivo. Establecer un lugar común donde convergen las dependencias y organismos, así como el Gobernador del Estado, para escuchar y servir al ciudadano.

Principales actividades

- Desarrollar la infraestructura tecnológica y de sistemas para la atención de las solicitudes de los ciudadanos

Proyecto 11. Juicios en línea (Tribunal de lo Contencioso Administrativo)

Objetivo. Establecer la plataforma tecnológica que permita llevar a cabo los juicios de manera eficiente y transparente en el tribunal.

Principales actividades

- Adecuaciones de infraestructura y equipamiento
- Implementación del sistema de juicios en línea

Proyecto 12. Red Estatal de Comunicaciones

Objetivo. Establecer la conectividad de las dependencias y los ciudadanos mediante una red estatal para acortar la brecha digital con el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones eficientes.

Principales actividades

- Conectividad. Interconectar las dependencias de Salud, Educación y Gobierno mediante una Red Estatal
- Instalar la infraestructura tecnológica para habilitar 100 puntos gratuitos de internet

Capítulo 5

Mecanismos de evaluación, seguimiento, transparencia y rendición de cuentas


NO FUMAR
OBRAS P
GOBIERNO
SINALOA

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

Para la evaluación, seguimiento, transparencia y rendición de cuentas del programa sectorial se designará un responsable para cada uno de los proyectos, quien se coordinará con las áreas involucradas para dar seguimiento a los avances obtenidos.

Instrumentos de seguimiento del Programa Sectorial

- Informes trimestrales
- Instrumentos de evaluación
  - Informe de Resultados de las Evaluaciones de Programas y Proyectos
  - Software del Sistema de Evaluación y Seguimiento de las Metas del Plan Estatal de Desarrollo 2011-2016
  - Reuniones de Evaluación en el Subcomité de Gestión Pública e Innovación Gubernamental
  - Opiniones del Observatorio Ciudadano para la Evaluación de la Política de Gestión Pública e Innovación Gubernamental

Mecanismos de Transparencia y Rendición de Cuentas

- Programas Sectoriales en Línea en el Portal de Gobierno
- Rendición de Cuentas al H. Congreso del Estado
- Informes de Seguimiento y Evaluación en el portal de internet
- Reuniones públicas para presentar resultados de las evaluaciones sobre el tema de Gestión Pública e Innovación Gubernamental

Capítulo 6
Matriz de responsabilidades para la ejecución del Programa Sectorial


Más
Por tu Familia
Gobierno del Estado de Sinaloa
8

Área responsable	Metas del PED	Metas sectoriales	Programa/ proyecto	Transversalidad
Subsecretaría de Planeación Ejecutiva	5	1, 2, 3, 4, 5, 6	Programa 1. Nuevo modelo de planeación y evaluación de la gestión y las políticas públicas	Aplica a todas las dependencias y organismos del Gobierno del Estado de Sinaloa
Dirección de Planeación y Evaluación de las Políticas Públicas	5	5, 6	Proyecto 1: Planeación de Políticas Públicas Proyecto 2: Evaluación de Políticas Públicas Proyecto 3: Sistema de Evaluación y Seguimiento de Metas del PED 2011-2016 Proyecto 4: Sistema Estatal de Indicadores Proyecto 5: Sistema de Medición de la Percepción Ciudadana	Aplica a todas las dependencias y organismos del Gobierno del Estado de Sinaloa
Dirección de Planeación y Evaluación de la Gestión Pública	5	1, 2, 3, 4	Proyecto 6: Planeación de la Gestión Pública Proyecto 7: Evaluación de la Gestión Pública	Aplica a todas las dependencias y organismos del Gobierno del Estado de Sinaloa
Dirección de Estadística	5		Proyecto 8: Instituto de Estadística del Estado de Sinaloa	Aplica a todas las dependencias y organismos del Gobierno del Estado de Sinaloa

Área responsable	Metas del PED	Metas sectoriales	Programa/ proyecto	Transversalidad
Subsecretaría de Desarrollo Administrativo	2, 6, 7, 12, 13	14	Programa 2. Reingeniería administrativa, profesionalización y sistemas de calidad	Aplica a todas las dependencias y organismos del Gobierno del Estado de Sinaloa
Dirección de Gestión de la Calidad	7		Proyecto 7: Certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad	Aplica a todas las dependencias y organismos del Gobierno del Estado de Sinaloa
Dirección de Diseño Institucional	6, 12, 13	14	Proyecto 1: Coordinación en el interior de la administración pública, los trabajos de diagnóstico organizacional, definición de planes y estrategias, diseño, documentación y mejora de procesos y adecuaciones a la estructura organizacional y las normas, así como la infraestructura y modernización de las dependencias Proyecto 2: Elaboración de herramientas básicas de administración para dependencias y organismos	Aplica a todas las dependencias y organismos del Gobierno del Estado de Sinaloa

Área responsable	Metas del PED	Metas sectoriales	Programa/ proyecto	Transversalidad
Dirección de Profesionalización	2		Proyecto 2: Sistema Integral de Profesionalización	Aplica a todas las dependencias y organismos del Gobierno del Estado de Sinaloa
Subsecretaría de Desarrollo Tecnológico	1, 3, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 18, 19	7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14	Programa 3. Agenda Digital	Aplica a todas las dependencias y organismos del Gobierno del Estado de Sinaloa
Dirección de Gestión Tecnológica	3, 10	14	Proyecto 4: Firma Electrónica Proyecto 8: Modernización del RPPYC y Catastro	Aplica a todas las dependencias y organismos del Gobierno del Estado de Sinaloa RPPYC y Catastro
Dirección de Infraestructura Tecnológica	1, 14, 18	11,12	Proyecto 9: Centros de inclusión digital Proyecto 10: Apoyo tecnológico para gobierno en movimiento	Aplica a todas las dependencias y organismos del Gobierno del Estado de Sinaloa

Área responsable	Metas del PED	Metas sectoriales	Programa/ proyecto	Transversalidad
Dirección de Sistemas de Información	8, 9, 10, 15, 17	13	Proyecto 1: Sistema Único de Atención Proyecto 2: Sistema de Inscripción en Línea (SEPYC) Proyecto 5: Ingresos convenidos Proyecto 7: Acta de Nacimiento Virtual Proyecto 11: Juicios en línea	Aplica a todas las dependencias y organismos del Gobierno del Estado de Sinaloa
Dirección de Servicios Compartidos de Tecnología	11, 16, 19	7, 8, 9, 10	Proyecto 3: Kioscos de Información Proyecto 6: Modelo de Consulta y Cobro de Servicios Estatales a través de Medios Electrónicos	Aplica a todas las dependencias y organismos del Gobierno del Estado de Sinaloa
Dirección de Investigación y Desarrollo		5		Aplica a todas las dependencias y organismos del Gobierno del Estado de Sinaloa
Unidad de Atención ciudadana	1, 8, 10	9	2.3 3.1 3.3 3.6	Aplica a todas las dependencias y organismos del Gobierno del Estado de Sinaloa

Referencias

Banco Mundial (1998). *Public expenditure management handbook*. Washington, DC.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe-CEPAL (1998). *El pacto fiscal; fortalezas, debilidades, desafíos*. Santiago, Chile.

Comité para la Gobernanza Pública (2004). *Buen gobierno*. México: OCDE.

Diario Oficial de la Federación (2011). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. Última reforma publicada: 17 de agosto de 2011. México.

Diario Oficial de la Federación (2011). *Ley de Planeación*, 5 de enero de 1983. Última reforma publicada: 20 de junio 2011. México.

Gobierno del Estado de Sinaloa (2011). *Plan Estatal de Desarrollo 2011-2016*, Culiacán, Sinaloa.

Planes Municipales de Desarrollo 2011-2013 del estado de Sinaloa, México.

Poder Ejecutivo Federal (2007). *Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012*. México: Presidencia de la República.

Gobierno de la República (2008). *Programa Especial de Mejora de la Gestión en la Administración Pública Federal 2008-2012*. México: Gobierno de la República.