



GACETA DEL GOBIERNO



ESTADO DE MÉXICO

Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México

REGISTRO DGC NUM. 001 1021 CARACTERISTICAS 113282801

Directora: Lic. Graciela González Hernández

Mariano Matamoros Sur No. 308 C.P. 50130

Tomo CXCIV

A:202/3/001/02

Número de ejemplares impresos: 400

Toluca de Lerdo, Méx., jueves 4 de abril de 2013

No. 63

SUMARIO:

SECRETARIA DE FINANZAS

PROGRAMA DE GOBIERNO ELECTRONICO 2013-2017.

“2013. Año del Bicentenario de los Sentimientos de la Nación”

SECCION TERCERA

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

SECRETARIA DE FINANZAS

PROGRAMA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO 2013-2017



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



JOSÉ MARÍA MORELOS
EN GRANDE



Directorio

DR. ERUVIEL ÁVILA VILLEGAS
GOBERNADOR CONSTITUCIONAL DEL ESTADO DE MÉXICO

M. EN C. EFRÉN ROJAS DÁVILA
SECRETARIO GENERAL DE GOBIERNO

COMITÉ DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

M. EN D. ERASTO MARTÍNEZ ROJAS
PRESIDENTE DEL COMITÉ DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

M. EN C. FRANCISCO CORTÉS ROMO
COORDINADOR EJECUTIVO

LIC. ALEJANDRO GUTIÉRREZ ORDAZ
VOCAL PARA TEMAS DE PLANEACIÓN

M. EN F. FRANCISCO GONZÁLEZ ZOZAYA
VOCAL PARA TEMAS DE PRECUPUESTO

LIC. MARIO ALBERTO QUEZADA ARANDA
VOCAL PARA TEMAS DE INNOVACIÓN Y MEJORA DE PROCESOS

LIC. MARUSIA GONZÁLEZ MEDINA
DIRECTORA GENERAL DE CONTROL Y EVALUACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Contenido

1. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS Y FUNDAMENTACIÓN	1
1.1. Exposición de Motivos	1
1.2. Fundamentación	1
2. NECESIDADES DE TICS MANIFESTADAS EN PLAN DE DESARROLLO DEL ESTADO DE MÉXICO 2011-2017	2
2.1. Visión y Prospectiva Digital del Plan de Desarrollo del Estado de México 2011-2017	2
2.2. Pilar: Gobierno Solidario	2
2.3. Pilar: Estado Progresista	2
2.4. Pilar: Sociedad Protegida	2
2.5. Eje Transversal: Gobierno Municipalista	2
2.6. Eje Transversal: Financiamiento para el Desarrollo	2
2.7. Eje Transversal: Gobierno de Resultados	2
3. DIAGNÓSTICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL	3
3.1. Fuentes de Información	3
3.2. Datos Estadísticos del Estado de México	3
3.3. Temas Relacionados a la Conectividad	3
3.4. Temas Relacionados a las TICS y la Economía	3
3.5. Temas Relacionados a la Normatividad	3
3.6. Temas Relacionados al Uso de las TICS para la Seguridad Ciudadana	3
4. EJES DE GOBIERNO ELECTRÓNICO	4
4.1. Marco de Referencia y Fuentes de Información	4
4.2. Eje 1: Fomentar la Sociedad del Conocimiento	4
4.3. Eje 2: Gobierno, las TICS y el Sector Productivo	4
4.4. Eje 3: Un Gobierno más Eficiente Basado en TICS	4
5. ESTRATEGIAS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO	5
5.1. Eje 1: Fomentar la Sociedad del Conocimiento	5
5.2. Eje 2: Gobierno, las TICS y el Sector Productivo	5
5.3. Eje 3: Un Gobierno más Eficiente Basado en TICS	5
5.4. Resumen de Estrategias de TICS por Eje de Gobierno Electrónico	5
6. METADATOS	6
6.1. Eje 1: Fomentar la Sociedad del Conocimiento	6
6.2. Eje 2: Gobierno, las TICS y el Sector Productivo	6
6.3. Eje 3: Un Gobierno más Eficiente Basado en TICS	6
7. PROCESOS Y MECANISMOS DE COORDINACIÓN	7
8. ACRÓNIMOS	8
9. FUENTES CITADAS	9

1. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS Y FUNDAMENTACIÓN

1.1. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El cambio acelerado en el sector de las tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs) ha constituido uno de los motores de progreso económico y social más importante a nivel mundial en los últimos años que ha sido visible en los fuertes impactos en el bienestar social y económico de los países, así como en el aumento de la productividad de las empresas.

De tal manera que las TICs se han convertido en herramientas estratégicas que ofrecen soluciones que los Gobiernos deben utilizar en forma de política pública para el desarrollo económico y social de la entidad y su uso se ha convertido en un requisito básico de inclusión económica y social, ya que han sido empleadas para que los individuos tengan un mayor acceso al conocimiento, la educación, la salud, la seguridad y al gobierno, impactando favorablemente en la calidad de vida de las personas.

En este contexto el auge de las TICs ha permitido crear condiciones para la aparición de las denominadas sociedades del conocimiento que se basan en una visión de la sociedad que propicia la autonomía y engloba las nociones de pluralidad, integración, solidaridad y participación. La noción de sociedades del conocimiento es más enriquecedora y promueve más la autonomía, que los conceptos de tecnología y capacidad de conexión que a menudo constituyen un elemento central en los debates sobre la sociedad de la información. Por tanto, hablar de la Sociedad del conocimiento es hablar de personas, que si bien pertenecen a distintos tipos de agentes económicos y sociales, son capaces de decodificar la información y apropiarla a sus modos de vida.

Desde el punto de vista estratégico, el poder integrar a la entidad en la sociedad del conocimiento y la información no es exclusivamente un problema de tipo tecnológico, pues el elemento fundamental que determina su desarrollo está estrechamente relacionado con condicionantes económico, social y cultural que en caso de no existir hay que favorecer.

El diseño de políticas públicas digitales permite habilitar a los gobiernos para proveer un mayor acceso a su información; para lograr una mayor interacción entre los ciudadanos y funcionarios públicos promoviendo con ello la corresponsabilidad gobierno-sociedad y fomentando la rendición de cuentas a través de la transparencia en los trámites y servicios gubernamentales, habilitando oportunidades de desarrollo, particularmente en sectores rurales y comunidades marginadas.

En consecuencia, las políticas públicas digitales solo son útiles cuando derivan de las políticas públicas estatales. En este sentido las adecuaciones al marco regulatorio interno estatal han sido determinantes en la inclusión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones como un habilitador del quehacer gubernamental emanado del Plan de Desarrollo del Estado de México 2011-2017 y no solo como un programa aislado adscrito a un sector gubernamental.

1.2. FUNDAMENTACIÓN

El artículo 30 del Reglamento sobre el Uso de Tecnologías de Información, establece al Programa de Gobierno Electrónico, como el documento rector que plasma la visión y estrategias que deberán seguir las tecnologías de información para dar soporte a la ejecución del Plan de Desarrollo del Estado de México 2011-2017, siendo éste el mecanismo regulatorio que habilita el cumplimiento de dicho plan rector.

En su artículo 31 el Reglamento define, que el Programa de Gobierno Electrónico deberá contener los siguientes apartados:

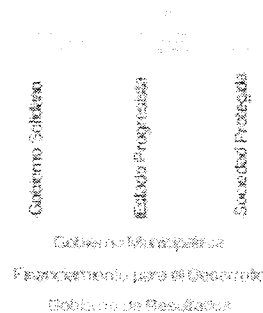
- I. El diagnóstico de las tecnologías de información en la Administración Pública Estatal.
- II. Los ejes de Gobierno Electrónico que darán soporte a las necesidades sustantivas del Plan de Desarrollo del Estado de México, a través del uso de tecnologías de información.
- III. Las estrategias de tecnologías de información de Gobierno Electrónico, las cuales definirán los componentes de las tecnologías de información que articularán los ejes de Gobierno Electrónico.
- IV. Los metacostos que utilizará la Administración Pública Estatal, así como sus perfiles de seguridad y acceso en congruencia con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- V. Los procesos y mecanismos de coordinación que aseguren el cumplimiento del Programa de Gobierno.

2. NECESIDADES DE TICs MANIFESTADAS EN EL PLAN DE DESARROLLO DEL ESTADO DE MEXICO 2011-2017

2.1. VISIÓN Y PROSPECTIVA DIGITAL DEL PLAN DE DESARROLLO DEL ESTADO DE MÉXICO 2011-2017

La visión del Gobierno del Estado de México hacia el año 2017 proyecta las aspiraciones de los ciudadanos en materia de progreso social, desarrollo económico y seguridad. De acuerdo con dicha perspectiva, los mexicanos alcanzarán un mejor nivel de vida y una mayor igualdad de oportunidades gracias al desarrollo de una economía competitiva que generará empleos bien remunerados dentro de un entorno de seguridad y Estado de Derecho.

La Visión 2011-2017, formulada por la presente Administración Pública Estatal, es reflejo de una ambiciosa aspiración de desarrollo para la entidad, que es al mismo tiempo realista, ya que se encuentra sustentada en la capacidad de acción del Gobierno Estatal. Esta visión se basa en tres pilares temáticos: (i) el ejercicio de un Gobierno Solidario, (ii) el desarrollo de un Estado Progresista y (iii) el tránsito hacia una Sociedad Protegida.



1. Un Gobierno Solidario es aquel que responde a las necesidades sociales, culturales y educativas de sus habitantes, a través de la creación de instituciones y la implementación de programas para atender a las personas.
2. El Estado Progresista promueve el desarrollo económico regional, empleando herramientas legales e incentivos que detonen el incremento de bienestar social y generen mercados dinámicos en la entidad.
3. Una sociedad protegida es aquella en la que todos sus miembros, sin distinción alguna, tienen derecho a acceder a la seguridad en todos sus niveles y a una justicia imparcial y equitativa.

Dichos pilares serán impulsados a través de los siguientes tres ejes de acción, cuya puesta en práctica deberá fortalecer a cada uno en particular y, a la vez, de forma simultánea, con la finalidad de (i) consolidarse como un Gobierno Municipalizado, capaz de dar prioridad al gobierno desde la acción local con una perspectiva global, (ii) contar con un Financiamiento para el Desarrollo, a través del ejercicio sustentable de la hacienda pública y (iii) perfilar a la Administración Pública Estatal hacia un Gobierno de Resultados, cuyas acciones puedan evaluarse en un entorno de transparencia.

En el resto de esta sección se mencionarán aquellas líneas de acción que estén relacionadas con el uso de las TICs solamente en los pilares o ejes transversales que las consideran. El formato a utilizar para describirlas es basado en el esquema de Plan de Desarrollo del Estado de México, como sigue:

- Pilar/Eje transversal
- Objetivo
- Estrategia
- Línea de acción

2.2. PILAR: GOBIERNO SOLIDARIO

2.2.1. Objetivo: Ser reconocido como el Gobierno de la Educación

- Estrategia: Alcanzar una educación de vanguardia
 - Diversificar la oferta educativa a través de nuevos modelos de educación: Digital, Abierta y a Distancia.
 - Crear la Universidad Digital y diversificar la oferta de posgrado.
 - Promover el equipamiento de las instituciones educativas, y el uso de modernas tecnologías y recursos didácticos suficientes por parte de los alumnos.
- Estrategia: Impulsar la educación como palanca de progreso social
 - Establecer el Registro Estatal de Educación para la toma de decisiones.

2.2.2. Objetivo: Combatir la pobreza

- Estrategia: Cubrir las necesidades básicas de las personas que menos tienen
 - Fortalecer las políticas, los programas y las acciones dirigidas al cumplimiento de los metas de los Objetivos del Milenio (ODM) en el 2015.

2.2.3. Objetivo: Mejorar la calidad de vida de los mexicanos a través de la transformación positiva de su entorno

- Estrategia: Promover la cultura y el deporte
 - Construir una red de bibliotecas digitales, a fin de ofrecer a la población la oportunidad de acceder al mundo de la información para ampliar sus horizontes de pensamiento.

2.2.4. Objetivo: Alcanzar una sociedad más igualitaria a través de la atención a grupos en situación de vulnerabilidad

- o Estrategia: Brindar una atención especial a personas o discapacidades
 - Promover un gobierno que preste atención de calidad a las personas con discapacidad, acondicionando los edificios públicos, capacitando a funcionarios, utilizando lenguaje Braille en documentos oficiales y aplicando tecnología especializada para realizar trámites por internet.
 - Propiciar las condiciones de accesibilidad y recursos tecnológicos para atender a los alumnos con discapacidad o en situación vulnerable, así como propiciar su acceso, permanencia y logro educativo.
- o Estrategia: Atender las necesidades sociales de los adultos mayores
 - Organizar campañas para la alfabetización de los adultos mayores mediante el uso de tecnologías de la información.
- o Estrategia: Apoyar a las mujeres que trabajan y a las madres solteras
 - Instrumentar campañas para capacitar en el trabajo a amas de casa en el uso de tecnologías de la información.
 - Ampliar los servicios de atención integral a las mujeres víctimas de violencia y a sus hijos.
- o Estrategia: Brindar atención especial a niños y jóvenes
 - Prevenir, identificar y denunciar el cyberbullying.
 - Prevenir y combatir la trata de niños y jóvenes.
- o Estrategia: Apoyar a los migrantes y sus familias
 - Facilitar y promover la comunicación entre los migrantes y sus familiares, mediante nuevas tecnologías de comunicación.

2.3. PILAR: ESTADO PROGRESISTA

2.3.1. Objetivo: Promover una economía que genere condiciones de competitividad

- o Estrategia: Desarrollar infraestructura
 - Consolidar, a través de infraestructura de telecomunicaciones, el Corredor Industrial del Norte de la Entidad.
- o Estrategia: Vincular la educación con los centros de trabajo
 - Promover la vinculación de empresas y universidades para crear y consolidar clusters de innovación y generación de empleos de alto valor agregado.
 - Impulsar programas para la apropiación y uso de las tecnologías de información y la comunicación entre los estudiantes de todos los niveles educativos.
 - Establecer fondos para el desarrollo de proyectos de alto impacto productivo y desarrollo tecnológico.
- o Estrategia: Generar una simplificación administrativa y adecuación normativa
 - Implementar reformas y modificaciones administrativas para impulsar las mejores prácticas en políticas públicas que han mostrado efectividad en otras entidades.
 - Mejorar la eficiencia del marco regulatorio para lograr la disminución de requisitos, costos y tiempos, en estrecha colaboración con los municipios de la entidad.
 - Ampliar la gama de trámites estatales a través de medios electrónicos.
 - Implementar diversas acciones para la aplicación integral de la Ley de Mejora regulatoria y la ley de fomento económico y competitividad, en los ámbitos Estatal y Municipal.
- o Estrategia: Atraer inversión en sectores altamente competitivos
 - Atraer Inversión Extranjera Directa (IED) en aquellos subsectores de nuevas industrias con alto desarrollo tecnológico y generadoras de mayor valor agregado.
- o Estrategia: Fomentar el desarrollo de una sociedad del conocimiento
 - Contar con un marco normativo e institucional que permita operar mecanismos para el financiamiento de proyectos, de programas y de acciones que fortalezcan las áreas de ciencia, tecnología y de innovación, que integre a los diferentes sectores de la sociedad.
 - Diseñar programas e instrumentos que coadyuven tanto a la enseñanza, la capacitación y la formación de talento de alto nivel en ciencia, tecnología e innovación, así como la incorporación al mercado laboral.
 - Fortalecer y crear infraestructura científica y tecnológica y de espacios lúdicos que promuevan la ciencia y tecnología.
 - Generar el conocimiento científico y tecnológico, además de la vinculación de su fortalecimiento.
 - Otorgar recursos a los jóvenes para capacitarse en el sector de las tecnologías de la información a través de una plataforma en línea.
 - Implementar programas de financiamiento para proyectos de innovación, investigación científica, desarrollo tecnológico, formación de capital

humano y divulgación de la ciencia, así como la vinculación con una red de inversionistas.

2.3.2. Objetivo: Generar un mayor crecimiento económico por medio del fomento a la productividad y el empleo.

- o Estrategia: Capacitar y profesionalizar a la fuerza laboral mexicana
 - Incrementar la incubación de empresas y negocios, preferentemente aquellas vinculadas a la tecnología.
 - Desarrollar un programa integral de capacitación y fomento a la cultura emprendedora para impulsar la productividad y competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas.

2.3.3. Objetivo: Impulsar el desarrollo de sectores específicos.

- o Estrategia: Apoyar al campo por sus ventajas y significado social.
 - Impulsar la difusión de tecnología entre los productores agropecuarios.
 - Fomentar la implementación de tecnología de punta, de paquetes tecnológicos y de asistencia técnica especializada entre productores con alto potencial productivo en maíz.

2.4. PILAR: SOCIEDAD PROTEGIDA

2.4.1. Objetivo: Fomentar la seguridad ciudadana y la procuración de justicia.

- o Estrategia: Adoptar una nueva concepción de la seguridad enfocada hacia la ciudadanía.
 - Mejorar los mecanismos de denuncia para facilitar su presentación a través de medios electrónicos, telefónicos o módulos express.
- o Estrategia: Fortalecer la estructura y capacidades de las instituciones de seguridad y procuración de justicia.
 - Fortalecer a la policía cibernética para que combata el bullying en medios electrónicos.
 - Crear la policía comunitaria y la policía del transporte con instrumentos de videovigilancia.

2.4.2. Objetivo: Utilizar la prevención como herramienta para el combate a la delincuencia.

- o Estrategia: Combatir las causas del delito con programas de prevención.
 - Difundir en medios de comunicación masiva, trípticos, redes sociales, páginas web y conferencias dirigidas a la sociedad en general, con las recomendaciones sobre cómo prevenir el delito, así como los cambios fundamentales en el manejo de la procuración de justicia.
- o Estrategia: Disuadir el delito.
 - Ampliar la videovigilancia a nivel estatal de manera coordinada con los municipios y generar inteligencia operativa.

2.4.3. Objetivo: Avanzar en el uso de tecnologías así como en los mecanismos de coordinación interinstitucional.

- o Estrategia: Detonar el uso de la tecnología.
 - Impulsar el combate a la extorsión telefónica con mejor tecnología facilitando la denuncia mediante una iniciativa de Ley.
 - Establecer un programa de desarrollo de tecnologías de la información a mediano plazo, que permita enlazarse con la red de telecomunicaciones, cambiar la conectividad a estructuras sincronizadas, crear un centro de acopio y administración de bases de datos, implantar un software especializado para la investigación del delito, equipos móviles para la investigación en campo, forense y pericial, además de actualizar y dar mantenimiento a equipos y software.
 - Crear enlaces en cada una de las fiscalías para proveer y recopilar información de forma inmediata, que permita agilizar y fortalecer los trabajos de investigación.
 - Integrar las bases de datos en materia de seguridad para realizar actividades de prevención y combate al delito (Plataforma Mexiquente).
 - Implementar tecnologías de información y comunicación a través de sistemas y procedimientos homologados que definan líneas de acción y mejoren las funciones de las unidades administrativas.
- o Estrategia: Impulsar eficaces mecanismos de coordinación.
 - Establecer convenios inter-institucionales a efecto de incorporar procesos automatizados de otras dependencias en la Procuraduría General de Justicia del Estado de México.

2.4.4. Objetivo: Mantener una sociedad protegida ante riesgos

- o Estrategia: Avanzar hacia un sistema integral de protección civil
 - Contar con tecnología, equipo e infraestructura de punta para la prevención y auxilio de la población.

2.5. EJE TRANSVERSAL: GOBIERNO MUNICIPALISTA

2.5.1. Objetivo: Consolidarse como un gobierno Municipalista

- o Estrategia: Fortalecer la Administración Pública Municipal
 - Colaborar con los municipios en la adopción de tecnologías de información para la Gestión Pública Municipal en beneficio de la atención ciudadana.
- o Estrategia: Coordinar acciones entre los diferentes niveles de gobierno y los actores gubernamentales
 - Fomentar la homologación de los trámites en los municipios de la entidad.

2.6. EJE TRANSVERSAL: FINANCIAMIENTO PARA EL DESARROLLO

2.6.1. Objetivo: Alcanzar un financiamiento para el desarrollo

- o Estrategia: Emplear fuentes alternativas de financiamiento
 - Aumentar el desarrollo de sistemas y procesos que permitan mejorar la gestión de los recursos públicos con el uso de tecnologías de la información que brinden transparencia y certeza en su aplicación.
- o Estrategia: Fortalecer los ingresos de la Entidad
 - Promover el uso de nuevas tecnologías para el cobro de contribuciones (banda móvil).
 - Utilizar sistemas de información para mejorar la comunicación con los deudores, prestarles mejores servicios y hacer más eficiente el procedimiento de cobro efectivo, mediante la notificación de adeudo, la consulta de expedientes, la tramitación de solicitudes e invitaciones de pago en línea.
 - Transformar la función de programación y generar padrones auditables y propuestas de fiscalización de forma automatizada, con base en criterios estratégicos aprovechando los avances tecnológicos.
 - Contar con información en tiempo real de los pagos que se realizan en las ventanillas de los Centros Autorizados de Pago.

2.7. EJE TRANSVERSAL: GOBIERNO DE RESULTADOS

2.7.1. Objetivo: Establecer una Gestión Gubernamental que genere resultados

- o Estrategia: Gobernar con visión de largo plazo
 - Adecuar el marco normativo institucional para reposicionar al Comité de Planeación para el Desarrollo del Estado de México (COPLADEM) en materia de planeación y realizar la reestructuración administrativa aprovechando la tecnología de información y comunicación para el desarrollo de sus funciones.
 - Fortalecer los mecanismos y herramientas de seguimiento y evaluación de los planes y programas estatales y municipales, a través el uso de nuevas tecnologías.
 - Simplificar los procesos operativos para brindar al derechohabiente del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios (ISSEMyM) un mejor servicio, aprovechando las tecnologías de información.
 - Colaborar con los municipios en la incorporación del uso de tecnologías de información y comunicación de vanguardia y modernizar la infraestructura tecnológica de la función geográfica, estadística y catastral en el Estado de México y sus municipios.
 - Implementar la interoperabilidad de los sistemas y bases de datos del gobierno, así como la implementación de expedientes electrónicos.
 - Fomentar el uso de las tecnologías de información en los procesos internos, así como en los trámites y servicios ciudadanos.
 - Realizar una reingeniería tecnológica al Sistema de Control Vehicular.
 - Ampliar los servicios de información del Centro de Atención Telefónica del Estado de México para brindar a la población información ágil y puntual de todo índole gubernamental.
 - Impulsar los procesos de captación, difusión, integración, generación y organización de la información geográfica, estadística y catastral, para fortalecer el Sistema Estatal de Información (SEI).
 - Generar estudios demográficos para la elaboración de políticas públicas y difundir dichos estudios por medio de sistemas de información de vanguardia.
- o Estrategia: Garantizar la rendición de cuentas y transparencia

- Actualizar permanentemente los mecanismos y canales de comunicación con la sociedad para que la información fluya de forma ágil y oportuna.
- Mejorar los mecanismos para conocer y analizar las demandas y expectativas de la sociedad.
- Suscribir convenios con los otros poderes públicos del estado y municipios para la utilización del Sistema de Atención Mexiquense (SAM) en la recepción y atención de quejas, denuncias, sugerencias y reconocimientos.
- Transformar la comunicación social en una plataforma para el ejercicio de un gobierno democrático, a través del contacto con la sociedad, promoviendo una relación abierta y participativa entre el gobierno, los medios de comunicación y la sociedad, con base en el respeto a la libertad de expresión, ofreciendo a la ciudadanía información objetiva, suficiente y oportuna, para que cuente con los elementos que le permitan valorar el desempeño gubernamental.

3. DIAGNÓSTICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

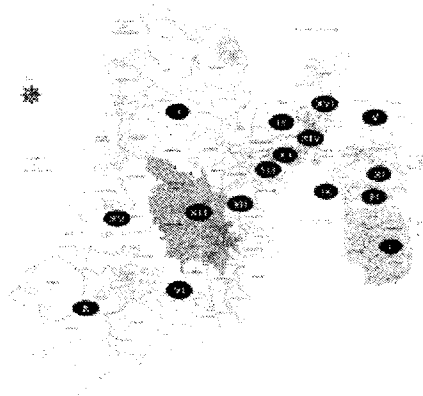
3.1. FUENTES DE INFORMACIÓN

Para este diagnóstico se consideraron las siguientes fuentes de información:

- Los programas de trabajo de las diferentes áreas de informática del Gobierno del Estado de México de los últimos dos años.
- La información pública consultada en fuentes oficiales estatales como el IGCEM y federales como el INEGI.
- Las recomendaciones en materia de TICs de organismos internacionales, prioritariamente de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, del Foro Económico Mundial, la UNESCO y la Unión de Estados Americanos.

El diagnóstico se refleja a través de temas los cuales se clasificaron por grupos de actividad.

3.2. DATOS ESTADÍSTICOS DEL ESTADO DE MÉXICO



22,356.80 km² de extensión territorial
125 municipios
15,175,862 habitantes en 2010
23,881 escuelas al fin del ciclo escolar 2011-2012
4.5 millones de estudiantes

Fuente: Primer Informe de Gobierno Eruviel Ávila Villegas 2012.
Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
Censo de Población y Vivienda 2010

3.3. TEMAS RELACIONADOS A LA CONECTIVIDAD

3.3.1. Tema: Multiplicación de los lugares de acceso comunitario a las tecnologías de la información y la comunicación

- En el ámbito local la Ley para la Protección de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de México, obliga a la Administración Pública Estatal y a las administraciones públicas municipales de la Entidad a la provisión de medios que abatan la brecha digital educativa, con ello se establecen las bases para la atención de estos dos grupos de atención.
 - o Artículo 9.-Son derechos de las niñas, niños y adolescentes en el Estado de México, de manera enunciativa, más no limitativa, los siguientes:
 - IV. La educación, recreación, información y participación:
 - h) A acceder al conocimiento y a la tecnología para su educación, información, diversión, esparcimiento y comunicación.

- Asimismo, se reformó la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, a efecto de establecer como nueva obligación de los ayuntamientos, la promoción de políticas públicas que procuren el acceso gratuito a Internet.

c. Artículo 31.- Con atribuciones de los ayuntamientos:

XXI Bis. Promover políticas públicas apoyadas en sistemas de financiamiento, cooperación y coordinación, que procuren el acceso a las tecnologías de la información y comunicación, específicamente servicios de acceso a Internet, como un servicio gratuito, considerando para ello las características socioeconómicas de la población.

- Por otro lado se adicionó un párrafo al artículo 3.48 del Código Administrativo del Estado de México, para incorporar a las atribuciones del Consejo Mexiquense de Ciencia y Tecnología, el impulsar un Sistema Estatal para el Uso de Internet inalámbrico Gratuito, estableciendo la instalación de sitios de libre acceso en todas las comunidades académicas, científicas y de los sectores públicos, productivos y sociales.

c. Artículo 3.46.-El Consejo Mexiquense de Ciencia y Tecnología es un organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene por objeto promover y apoyar el avance científico y tecnológico a través de una vinculación estrecha entre los sectores productivos y sociales con los centros de investigación científica y desarrollo tecnológico de la entidad.

XIII. Impulsar un Sistema Estatal para el uso de Internet inalámbrico fomentando la instalación de sitios de libre acceso gratuito en todas las comunidades académicas, científicas y de los sectores públicos, productivos y sociales.

- El Programa de Internet gratuito, impulsado en los municipios del Estado de México, ha favorecido a la población que se encuentra en condiciones socioeconómicas poco favorables, por mencionar algunos:

- o Toluca. Se implementó el programa "Toluca en línea" con el cual se estableció el acceso gratuito a la "red de redes" en parques, bibliotecas y delegaciones.
- o Chalco. El ayuntamiento provee Internet gratuito y de alta velocidad en el jardín principal de la localidad.
- o Chimalhuacán. Las plazas Zaragoza y Santa Elena tienen en común dos temas: están ubicadas en zonas de muy alta marginación de Chimalhuacán y ambos cuentan con Internet gratuito.
- o Ixtapalapa. Se colocó Internet gratuito en la plaza principal de la región.
- o Tultitlán. Este ayuntamiento es uno de los que más recientemente implementó Internet gratuito en su plaza principal.
- o Metepec. Bibliotecas y plazas públicas de este municipio cuentan con acceso gratuito a Internet.
- o Lerma. Se puso a disposición de los habitantes de esta localidad Internet de acceso gratuito en la Plaza Juárez.
- o San Mateo Atenco. Las autoridades de este municipio pusieron en marcha el acceso gratuito a Internet a través de W-Fi en la plaza pública Benito Juárez.
- o Cuautitlán Izcalli. Se puso en marcha el programa de Internet inalámbrico gratuito en uno de los centros más emblemáticos de la región: El Parque de las Esculturas.
- o Nezahualcóyotl. Se instaló en la plaza pública "Unión de las fuerzas", ubicada en el norte de este municipio, Internet inalámbrico sin costo.
- o Coacalco. Se instaló el servicio gratuito de Internet inalámbrico vía W-Fi en la explanada y biblioteca municipal.
- o Huixquilucan. Es uno de los municipios en México donde se tiene la mejor velocidad de descarga de archivos de Internet, con 4.54 Megabits por segundo (Mbps). Y cuenta con 34 puntos de Internet inalámbrico gratuito en diferentes puntos de este municipio.

- La Red de Innovación y Aprendizaje (RIA) del Gobierno del Estado de México. RIA es una cadena de centros comunitarios, convenientemente localizados en poblaciones con desventajas económicas, en donde ciudadanos de todas las edades podrán acercarse a las tecnologías en un recinto seguro, económicamente accesible y tecnológicamente a la vanguardia. Estos centros tienen como objetivos crear y mantener el mejor espacio en México para usar el Internet.

- En el Estado de México en al menos 111 de los 125 municipios que conforman el Estado fueron equipados con un CCD (SCT, 2009) conformando un total de 340 centros comunitarios alrededor del Estado de México, 2012), sin embargo no se tiene conocimiento si actualmente la totalidad de estos centros se encuentran en coacción.

- Por otra parte la infraestructura implementada a través de la RIA del Gobierno del Estado de México se ha permitido que el Estado cuente con centros de capacitación impulsados por las tecnologías de información y promovidos por el Consejo Mexiquense de Ciencia y Tecnología. La Red comprende de 70 centros ubicados en 29 municipios: Acambay (1); Almoloya (1); Atzacapan (2); Atlacomulco (1); Chalco (2); Chimalhuacán (2); Coacalco (2); Cuautitlán (3); Ecatepec (9); Huixquilucan (2); Ixtapalapa (2); Ixtlahuaca (1); Jocotitlán (1); La Paz (1); Lerma (1); Metepec (1); Naucapán (3); Nezahualcóyotl (9); Nicolás Romero (1); San Felipe (1); San Mateo Atenco (1); Tecámac (1); Texcoco (1); Tlahuepantla (2); Tultepec (1); Tultitlán (4); Toluca (3); Valle de Chalco (2); Zumpango (1).

3.3.2. Tema: Avance hacia una certificación de los conocimientos en internet

- En la entidad se ha avanzado en este tema, la Administración Pública Estatal cuenta con un Manual de lenguaje ciudadano el cual forma parte del estándar para la administración de los trámites y servicios electrónicos del Reglamento sobre el Uso de Tecnologías de Información de la Administración Pública Estatal.
- El Gobierno del Estado de México a través de su Portal ciudadano disponible en la web, ha permitido que se pueda consultar información de manera fácil y rápida respecto a los trámites y servicios, la transparencia del gobierno, así como noticias, eventos y convocatorias del Gobierno del Estado. En este sentido se han hecho esfuerzos para introducir la práctica del lenguaje ciudadano, para dejar de lado, en la medida de lo posible el lenguaje técnico, legal o burocrático que entorpece la comunicación.
- Respecto de la participación ciudadana por medio de internet la entidad cuenta con el Observatorio del Estado de México (OEM), que es un grupo interdisciplinario integrado por los sectores de la sociedad civil, la academia y el Gobierno Estatal, que entre sus objetivos se encuentra el de diseñar e instrumentar un sistema de información que permita integrar datos estadísticos e indicadores sociales y económicos para la evaluación y seguimiento de los programas y acciones de la Administración Pública en la planeación del desarrollo estatal (Observatorio ciudadano para el Estado de México y Municipios, 2012).

3.3.3. Tema: Creación de asociaciones en pro de la solidaridad digital

- La constitución prevé de manera general el derecho a la asociación sin ser limitativa a un tema en particular.
 - Artículo 9º.-No se podrá coartar el derecho de asociarse o reunirse pacíficamente con cualquier objeto lícito; pero solamente los ciudadanos de la República podrán hacerlo para tomar parte en los asuntos políticos del país. Ninguna reunión armada, tiene derecho de deliberar.
- Para contribuir a la disminución de la brecha digital se cuenta con la Fundación Proceso ECO A.C, que es una organización sin fines de lucro y cuyo objetivo es reducir la brecha digital, ofrecer herramientas educativas y crear espacios comunitarios en áreas de bajos ingresos utilizando el potencial de la tecnología de información. Esta fundación ha sido la encargada de operar y administrar la Red de Innovación y Aprendizaje en el Estado de México.
- Por otra parte para dar impulso al sistema educativo se encuentra el organismo internacional LUCE (Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa, Organismo Internacional), que tiene como objetivos impulsar la cooperación regional en la investigación, experimentación, producción y difusión de materiales audiovisuales; la formación y capacitación de recursos humanos en el área de la tecnología educativa; la recopilación de materiales y documentos; y los demás que convengan a los Estados miembros. Dicho organismo estableció un convenio con el Gobierno del Estado de México, para el desarrollo de un programa de formación docente en el. Los planeadores de políticas públicas deben concentrar sus esfuerzos. Estos trabajos se han hecho a través de los Servicios Educativos Integrados del Estado de México (SEIEM), asegurándole a éste, el cumplimiento de los estándares establecidos por la UNESCO en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs).

3.4. TEMAS RELACIONADOS A LAS TICs Y LA ECONOMÍA

3.4.1. Tema: Fomento de un medio ambiente propicio para la adopción de las TICs

- Respecto a la infraestructura de telecomunicaciones, específicamente en lo referente a líneas telefónicas fijas en servicio (residencial y no residencial), el Estado de México ha disminuido el número de las mismas durante el periodo 2005-2010.
- La disminución de líneas telefónicas fijas alrededor del país se explica por una mayor afluencia a las líneas de telefonía móvil, lo que ha permitido que la población tenga acceso a una línea telefónica a un bajo costo. En este sentido la disminución de líneas telefónicas fijas en el Estado de México se debe en parte al aumento, aunque moderado, de líneas de telefonía móvil, dando pie al surgimiento de un fenómeno de sustitución de líneas fijas por móviles alrededor de todo el país, ya que generalmente son los estratos económicos con menor poder adquisitivo los que optan por esta opción debido a las constantes promociones y costo de mantenimiento más bajo que provocan dicha sustitución de telefonía fija, fenómeno que no es la excepción en el Estado de México.
- El Estado de México cuenta con un elevado número de hogares digitales es decir que tienen equipamiento e infraestructura adecuados que les permite tener comunicación con el exterior, esto es que tienen disponibilidad de computadores, conexión a internet y línea telefónica. Con base en esto y de acuerdo con datos del INEGI (2011), el Estado de México, en comparación con los cuatro estados más importantes en cuanto a su fortaleza económica, se encuentra por debajo del Distrito Federal en cuanto a la disponibilidad de conexión a internet en los hogares ubicándose de esta manera en segundo lugar a nivel nacional. Es la entidad con mayor número de hogares que tienen computadores (7'244,292) y que cuentan con servicio de telefonía (3'154,932). Esto nos da un panorama respecto a la situación de conectividad de los hogares mexicanos los cuales, a pesar de contar con un mayor número de computadores no tienen la misma proporción de conexión a internet, lo cual se debe a la posibilidad de conectar uno o más computadores a la red.

- El medio de conexión a Internet más utilizado en los hogares que se ubican en el Estado de México es el de línea telefónica dedicada, que es aquel que se realiza a través de conexiones de punto a punto o multi punto, posibilitando la transmisión de voz y datos a velocidades medias y altas. Mientras que los medios inalámbricos y conexión por medio de TV por cable, tienen una captación de los hogares mexicanos de alrededor de 18%. Solo 4% de los hogares se encuentran conectados por línea telefónica local, lo cual es un dato favorable, lo que significa que los hogares han modernizado el tipo de conexión a Internet de línea telefónica, que no permite el uso de Internet de manera simultánea con el de comunicación telefónica, a línea telefónica dedicada que permite el uso simultáneo de ambos servicios.
- De acuerdo con un estudio realizado por la AMIPCI, el Estado de México ocupa el primer lugar a nivel nacional por el número de internautas que representa aproximadamente el 14.9% de la población, con un porcentaje de penetración de 36.2% (AMIPCI, 2012). Esta posición del Estado ante otras entidades representa un área de oportunidad para el diseño de las políticas públicas digitales (Pastas, E. y L. García, 2011).

3.4.2 Tema: Adopción acelerada de las TICs

- Comprende el uso de las tecnologías de información y comunicaciones por parte de ciudadanos, empresas y el propio gobierno. A diferencia de un medio ambiente propicio, la participación de los gobiernos locales en este rubro es activa incluyendo, por ejemplo la capacitación a la ciudadanía a través programas de inclusión digital encabezados por la Secretaría de Educación; a las empresas a través de programas de formación digital para el trabajo encabezados por la Secretaría con el mismo nombre y para el gobierno a través de la unidad administrativa encargada de la innovación y capacitación de los servidores públicos.
- El Gobierno del Estado de México a través de un convenio establecido entre los Servicios Educativos Integrados del Estado de México (SEBIM) y el IUCE (Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa - Organismo Internacional), se logró impulsar un programa de capacitación docente con el objetivo de alcanzar un nivel suficiente y adecuado en las competencias informáticas que favorezca la reflexión, la creatividad y el desarrollo de estrategias didácticas innovadoras en el marco de una educación de calidad humanista e integral.
- El programa HDT está basado en el modelo denominado OLPC (One Laptop per Child) por sus siglas en inglés promovido por Negroponte, lo que se denomina modelo 1 a 1, un equipo por participante. Que postulan la generalización en el empleo de los equipos portátiles a bajos costos y con el plus de construir comunidades de aprendizaje desde el colectivo de aula hasta la conexión en la Red de Redes (Internet).
- La Secretaría del Trabajo a través del Instituto para la capacitación y adiestramiento para el trabajo industrial (ICATII) ofrece cursos de capacitación, mismos que son impartidos en 40 escuelas de artes y oficios (EQAO/O) ubicadas en 38 municipios de la entidad. Los cursos para el trabajo en tecnologías de información que se ofrecen a la población mayor de 14 años de edad, abarcan temas como la operación de base de datos, Word, Excel, Internet, Office, por mencionar solo algunos.

3.4.3 Tema: Promoción del uso de las TICs

- Mide la adopción de las TICs en función del nivel de uso de los ciudadanos, de las empresas y que el propio gobierno hace de ellas, en esta etapa de madurez el Estado cumple con su función de aprovechar las tecnologías para generar un desarrollo compositivo de la sociedad a la que tiene. Cabe puntualizar que este nivel de madurez logra una vez que se cuenta con el medio ambiente regulatorio e infraestructura propicio y que el capital humano cuenta con las competencias para usar las tecnologías de información.
- Durante septiembre de 2010 en el ámbito de la Agenda Legislativa de Bicentenario fue promulgada la Ley para el Uso de Medios Electrónicos del Estado de México (Gobierno del Estado de México, 2010).
- La Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México (Gobierno del Estado de México, 2010) faculta a la Secretaría de Finanzas a desarrollar de normas y políticas para la operación de las unidades de informática.
- A través del artículo 34 de su Reglamento Interior, la Secretaría de Finanzas (Gobierno del Estado de México, 2006), delega esta facultad en la Dirección General del Sistema Estatal de Informática, unidad administrativa del sector central con la atribución suficiente para definir la política pública digital de la Administración Pública Estatal.

3.5. TEMAS RELACIONADOS A LA NORMATIVIDAD

3.5.1. Tema: Derecho a relacionarse electrónicamente

- En el ámbito local la Ley para la Protección de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de México obliga a la Administración Pública Estatal y a las Administraciones Públicas Municipales de la Entidad a la provisión de medios que absten la brecha digital educativa, con ello se establecen las bases para la atención de estos dos grupos de atención.

a) *Artículo 9.-Son derechos de las niñas, niños y adolescentes en el Estado de México, de manera enunciativa, mas no limitativa, los siguientes:*

h) *A acceder al conocimiento y a la tecnología para su educación, información, diversion, esparcimiento y comunicación.*

- Asimismo, se reformó la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, a efecto de establecer como nueva obligación de los ayuntamientos, la promoción de políticas públicas que procuren el acceso gratuito a Internet.

◦ *Artículo 31.- Son atribuciones de los ayuntamientos:*

XXX Bis. Promover políticas públicas apoyadas en sistemas de financiamiento, cooperación y coordinación, que procuren el acceso a las tecnologías de la información y comunicación, específicamente servicios de acceso a Internet, como un servicio gratuito, considerando para ello las características socioeconómicas de la población.

3.5.2. Tema: Alcance de los trámites

- Por medio de la Ley para el Uso de Medios Electrónicos se crea el Sistema Electrónico de Información Trámites y Servicios (SEITS) a través del cual los actos y procedimientos administrativos, trámites y servicios podrán gestionarse con el uso de medios electrónicos con la misma validez jurídica que los firmados autógrafamente.
- La información que se registre o intercambie en el SEITS será conservada con autenticidad, integridad, fiabilidad, disponibilidad y plena eficacia jurídica de documentos generados por medio del Registro Único de Personas Acreditadas en el Estado de México (RUPAEMEX) y el SEITS así como su preservación a largo plazo.
- *Artículo 6.- La unidad será responsable de: Conservar la información registrada y/o intercambiada en el RUPAEMEX y en el SEITS, de acuerdo con lo dispuesto por la ley de la materia o Ley de Documentos Administrativos e Históricos del Estado de México;*

3.5.3. Tema: Protección de Datos Personales

- En la entidad es aplicable para particulares y dependencias del poder ejecutivo federal la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de particulares de la Administración Pública federal la cual tiene por objeto el uso pertinente de los datos. También es aplicable Ley de Transparencia en el ámbito federal para aquellas oficinas federales de representación estatal.
- En el marco de regulación estatal la Constitución Política del Estado de México contempla la protección de los datos personales en su artículo quinto.
- *Artículo 5.- El derecho a la información será garantizado por el Estado. La ley establecerá las previsiones que permitan asegurar la protección, el respeto y la difusión de este derecho.*
- El código penal del Estado de México tipifica el mal uso de datos personales y la usurpación de identidad.
- *Artículo 264.- Se le impondrán de uno a cuatro años de prisión y de cien a quinientos días multa, a quien ejerza con fines ilícitos un derecho o use cualquier tipo de datos, informaciones o documentos que legítimamente pertenezcan a otro, que lo individualiza ante la sociedad y que le permite a una persona física o jurídica colectiva ser identificada o identificable, para hacerse pasar por él.*
- *Se equiparan a la usurpación de identidad y se impondrán las mismas penas previstas en el párrafo que precede prevista en el presente artículo a quienes:*
II. Utilicen datos personales, sin consentimiento de quien deba otorgarlo;
- Finalmente la Ley para el uso de medios electrónicos del Estado de México que sustituye a la Ley de Firma Electrónica Federal también considera la protección de datos personales en su artículo 4.
- *Artículo 31.- Los titulares tendrán los siguientes derechos:*
- *Contar con la protección y resguardo de sus datos, que tengan el carácter de reservados y confidenciales en los términos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios;*
- Por otro lado, la Ley Estatal de Datos Personales publicada el 31 de agosto de 2012 establece las responsabilidades de los funcionarios de la Administración Pública con la salvaguarda de los datos personales registrados en la Administración Pública Estatal y Municipal.
- *Artículo 33.-*
...
- *Sólo podrán crearse sistemas de datos personales sensibles, cuando así lo disponga la ley, mismos que deberán ser debidamente resguardados; garantizándose el manejo cuidadoso de los mismos.*
- *El responsable del sistema de datos personales o en su caso los usuarios autorizados son los únicos que puedan llevar a cabo el tratamiento de los datos personales, mediante los procedimientos que para tal efecto se establezcan.*

3.6. TEMAS RELACIONADOS AL USO DE LAS TICs PARA LA SEGURIDAD CIUDADANA

- Para volver más eficiente la operación de las instituciones de seguridad pública en la entidad, se requiere fortalecer la tecnología para que homologue y sistematice el intercambio de información, que cuente con imágenes en tiempo real, audio y otros registros, y que para ello sea parte de una estrategia integral para hacer frente a la delincuencia.
- En 15 colonias del municipio de Toluca se fortaleció el proyecto de videovigilancia mediante la instalación de 38 cámaras, que forman parte de un sistema de monitoreo las 24 horas del día, con el objetivo de agilizar el tránsito, disuadir actividades ilícitas, así como responder adecuadamente a las emergencias que se presenten. En adición, se concluyó el Plan Integral de Seguridad Vale de Bravo que incluye la instalación de 18 cámaras de videovigilancia y mil 300 botones de emergencia.
- Bajo el esquema de prevención del delito y denuncia ciudadana, por medio del Sistema de Atención a Llamadas de Emergencia 066 se informa la recepción de 409 mil 351, de las cuales 80% fueron de orden policial, 10% de atención médica, 8% de auxilio y el 2% restante de protección civil, mismas que se canalizaron a las autoridades correspondientes para su asistencia.
- De igual manera, mediante un procedimiento de plena confidencialidad, el Sistema de Denuncia Anónima 089 recibió en total 19 mil 263 llamadas que fueron canalizadas a las corporaciones correspondientes para su investigación. Entre ellas destacan las denuncias por extorsión, venta de droga, robo en sus diferentes modalidades y abuso de autoridad.
- Asimismo, como resultado del combate al fraude y extorsión telefónica se atendieron 10 mil 796 denuncias en tiempo real, lo cual evitó el pago de \$316 millones 657 mil 247, es decir 99% de un monto exigido de 319 millones 740 mil 894 pesos.

4. EJES DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

4.1. MARCO DE REFERENCIA Y FUENTES DE INFORMACIÓN

Es de vital importancia considerar que el fin último de cualquier política pública sea la generación de valor para la sociedad por lo que la política pública digital deberá estar fuertemente orientada a atender las necesidades del sector ciudadano y empresarial, vistos estos no como un cliente insatisfecho al que hay que atender sino como aquel quien financia a través de la tributación la existencia de la propia Administración Pública.

Por otro lado en el ámbito de la Administración Pública existen otros participantes que forman parte de la cadena de valor hacia el ciudadano y las empresas, como el gobierno federal y los gobiernos municipales con quien la política debe estar articulada. De manera similar la estrategia debe considerar los poderes legislativo y judicial pues como se verá la regulación constituye el anclaje para el desarrollo de la política pública digital.

En suma, las estrategias propuestas deben mejorar la calidad de vida de las personas estableciendo la responsabilidad que deberá asumir cada uno de sus actores: sociedad civil, academia, industria, poderes Legislativo, Judicial y Ejecutivo Estatal y Municipal.

Al igual que en el diagnóstico de las TICs, en la propuesta de los ejes y de las estrategias se consideraron fuentes de información similares:

- El Plan de Desarrollo del Estado de México 2011-2017.
- Las recomendaciones en materia de TICs de organismos internacionales (ITU, ONU, WEF, OBI).
- La visión del Comité de Tecnologías de Información de la Administración Pública del Estado de México.

Durante la construcción de la política pública digital de la entidad se tomaron varios marcos de referencia internacionales:

- o Marco de referencia 1:
 - Determina como los gobiernos deben satisfacer las necesidades digitales del ciudadano, cómo éste debe de tener acceso a más información, cómo deben de aprender más sobre temas digitales, cómo crear más conocimiento a través de las TICs; para ello es imprescindible que sea generada la infraestructura necesaria en la entidad.
- o Marco de referencia 2:
 - Define cómo aprovechar las tecnologías de información para habilitar al sector productivo.
- o Marco de referencia 3:
 - Modela el uso de las tecnologías de información y comunicaciones buscando incrementar la eficiencia en la operación del gobierno hacia los servicios que ofrece a la sociedad.

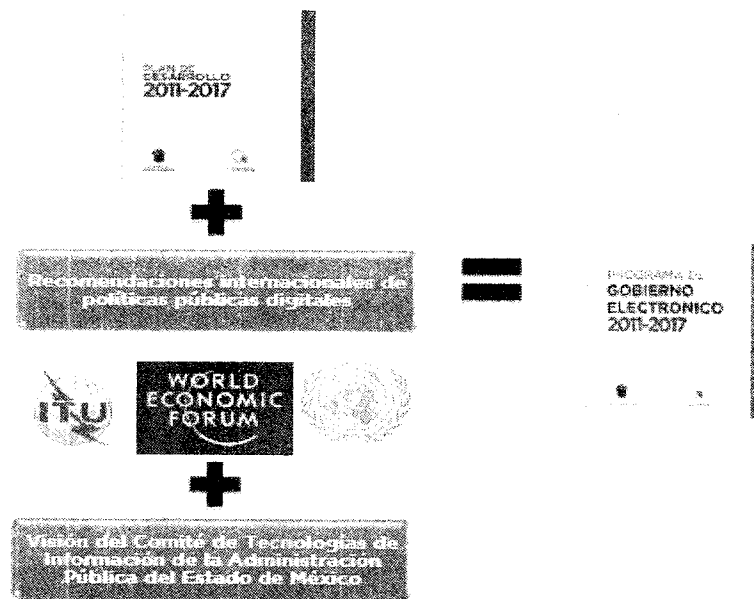
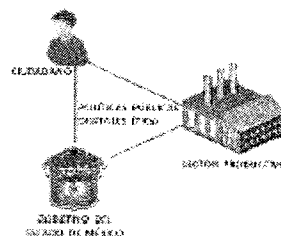


Figura 1. Modelo de referencia para la definición de las políticas públicas digitales del Estado de México

La visión global del uso de las tecnologías de información se centra en las buenas prácticas propuestas por organismos internacionales para el desarrollo de las sociedades, la competitividad económica y la innovación gubernamental. Este enfoque asume la existencia de políticas de estado para el desarrollo social, económico y la gestión pública.

Una política pública integral basada en tecnologías de información, este modelo tiene tres componentes:



Con base en lo anteriormente expuesto, los grandes ejes que guiarán las políticas públicas digitales y estrategias en materias de TICs en el Estado de México serán:

- Fomentar la sociedad del conocimiento
- Gobierno, las TICs y el sector productivo
- Un Gobierno más eficiente basado en TICs

Las diversas fuentes de información previamente mencionadas sugieren que para cada uno de los ejes se mencionan temas a considerar al momento de estar diseñando las estrategias a seguir, las cuales tendrán que estar alineadas con las necesidades planteadas en el capítulo 2.

4.2. EJE 1: FOMENTAR LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO

Dado que la política es la actividad humana cuyo objetivo es gobernar o dirigir la acción del Estado en beneficio de la sociedad, es consecuente la participación del Estado en una sociedad en la que todo el mundo pueda libremente crear, acceder, utilizar, compartir y difundir información y conocimientos para que los individuos, las comunidades y los pueblos estén facultados para mejorar su calidad de vida y alcanzar su pleno potencial en ejercicio de sus derechos universales y sus libertades fundamentales.

Una sociedad del conocimiento es aquella que hace especial hincapié en la capacidad para producir e integrar nuevos conocimientos y acceder a la información, el conocimiento, los datos y una vasta gama de conocimientos prácticos.

- Tema: Multiplicación de los lugares de acceso comunitario a las tecnologías de información y comunicaciones
 - Propone la participación de Estado y particulares para crear y extender lugares de acceso comunitario. Para consolidar el aprendizaje y manejo de los instrumentos digitales recomienda estimular la difusión y utilización de programas de fuente libre y material informático poco costoso alentando a los diseñadores de programas y los proveedores de acceso a producir contenidos culturalmente adaptados que contribuyan a fomentar la libertad de expresión.

- Tema: Ayuda hacia una certificación de los conocimientos en internet.
 - Este factor está relacionado con el uso de internet para la participación en la elaboración de normas y criterios objetivos para que los internautas puedan localizar los sitios donde la información sea especialmente fiable y de calidad, en el caso de los gobiernos, en sus portales institucionales.
- Tema: Creación de asociaciones en pro de la solidaridad digital.
 - Este factor propone intensificar la creación y participación en asociaciones conformadas por representantes de Estados, regiones, ciudades, organizaciones internacionales gubernamentales y no gubernamentales competentes, entidades del sector privado y de la sociedad civil, para plasmar en los hechos la solidaridad digital.

4.3. EJE 2: GOBIERNO, LAS TICs Y EL SECTOR PRODUCTIVO

El siguiente componente de una política pública digital, es el relacionado con la competitividad económica. El Foro Económico Mundial, autoridad en esta materia define como:

Competitividad: el conjunto de instituciones, políticas y factores que determinan el nivel de productividad de un país (World Economic Forum, 2010).

El mismo foro, define un índice de competitividad basado en doce pilares de los cuales dos están asociados con el uso de las tecnologías de información: la rapidez para adoptar tecnología y la innovación. Esto quiere decir que el uso de las tecnologías de información para mejorar la competitividad estatal solo es posible visualizándola como un componente de una política pública integral donde las TICs sean un habilitador de políticas públicas sustantivas, por ejemplo de educación, salud o desarrollo de mercados en la entidad.

- Tema: Fomento de un medio ambiente propicio para la adopción de las TICs.
 - Este factor es el principal reto para los gobiernos, principalmente a nivel federal, y consiste en generar las condiciones regulatorias para una competencia en la industria de telecomunicaciones permitiendo también que se cuente con infraestructura y oferta de servicios de telefonía fija, móvil e internet a la sociedad entera y no solo en los lugares en donde es altamente lucrativo.
- Tema: Adopción acelerada de las TICs.
 - El segundo factor comprende el uso de las tecnologías de información y comunicaciones por parte de ciudadanos, empresas y el propio gobierno. A diferencia de medio ambiente propicio la participación de los gobiernos, como es en este rubro es activa incluyendo por ejemplo la capacitación a la ciudadanía a través programas de inclusión digital encabezados por la Secretaría de Educación a las empresas a través de programas de formación digital para el trabajo encabezados por la secretaria con el mismo nombre y para el gobierno a través de la unidad administrativa encargada de la innovación y capacitación de los servidores públicos.
- Tema: Promoción del uso de las TICs.
 - Este tercer factor mide la adopción de las TICs en función del nivel de uso de los ciudadanos, de las empresas y que el propio gobierno hace de ellas. En esta etapa de madurez el Estado cumple con su función de apropiación de tecnologías para generar un desarrollo competitivo de la sociedad a la que sirve. Cabe puntualizar que este nivel de madurez requiere una vez que se cuente con el medio ambiente regulatorio e infraestructura propicio y que el capital humano cuenta con las competencias para usar las tecnologías de información.

4.4. EJE 3: UN GOBIERNO MÁS EFICIENTE BASADO EN TICs

A fin de contextualizar al fin último la innovación gubernamental en un entorno de Gobierno Electrónico es importante definir el alcance de Gobierno Electrónico. El banco mundial proporciona una de las definiciones más claras al respecto:

Al uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs) por parte de las dependencias gubernamentales para posibilitar la transformación de las relaciones con los ciudadanos, las empresas y otras partes del gobierno (Urrutia, 2006).

Algunas otras definiciones de Gobierno Electrónico como las de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (Organization for Economic Co-operation and Development, 2003), estudios en la India (Bhatnagar, 2006), Gobierno de Chile (Congreso Nacional de Chile), incorporan algunas características adicionales como el acceso a través de Internet, uso efectivo de las finanzas, provisión de servicios e información gubernamentales, acceso público a la información, participación ciudadana y transparencia. O bien es cierto que el Gobierno Electrónico incluye estos componentes se ha elegido la definición del banco mundial, toda vez que la especificación de características adicionales incurre en el riesgo de acotar el ámbito de actuación del Gobierno Electrónico.

La OCDE en su documento Gobierno Electrónico: Principales hallazgos (Organization for Economic Co-operation and Development, 2007), propone un marco de referencia para la construcción de un Gobierno Electrónico a través del impulso de tres importantes componentes, el primero es tener clara la visión del gobierno y un plan estructurado que contribuya a unir iniciativas de Gobierno Electrónico con objetivos estratégicos más amplios, el segundo es dar prioridad al denominado "front office" que refiere a la manera en que sus ciudadanos evalúan y reciben la información y servicios que proporciona el gobierno en línea, y por último, impulsar el "back office" o las operaciones internas que realiza el gobierno que representan los procesos de soporte de las actividades diarias de la organización. Por otro lado, en 2007, el exo firmó la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (OCLD, 2007) en la cual se determinan las bases conceptuales y los componentes que constituyen el Gobierno Electrónico como un derecho de los ciudadanos y una responsabilidad del estado. La carta establece como un derecho el acceso al Gobierno Electrónico basada los principios de igualdad, seguridad, conservación de documentos electrónicos, transparencia y accesibilidad, proporciona claridad entre los requisitos y la relación con la administración, responsabilidad de la administración y el gobierno de la información de los individuos, adecuación tecnológica.

Con base en estos principios establece nueve derechos a considerar para implementar una estrategia de Gobierno Electrónico:

- Tema: Derecho a relacionarse electrónicamente
 - Asume que los órdenes de gobierno: Federal, Estatal y Municipal estén interrelacionadas entre sí a fin de simplificar los procedimientos a través de medios electrónicos contemplando entre otros los escritos iniciales como recursos, quejas o reclamaciones; la realización de pagos, notificaciones previas consentimiento de la contraparte, acceso a documentos electrónicos públicos, información pública necesaria para la competitividad, seguimiento de trámites, resoluciones, simplificar la presentación de documentos generados por el gobierno para la gestión de trámites a través de la interoperabilidad de la información generada dentro del gobierno.
- Tema: Alcance de los trámites electrónicos
 - Asume el reconocimiento de las Administraciones Públicas del derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente, tan amplio como lo permita la naturaleza del trámite y la pretensión de que se trate.
- Tema: Existencia y regulación de instrumentos del Gobierno Electrónico
 - Los Gobiernos y Administraciones Públicas implantarán los instrumentos que permitan el funcionamiento del Gobierno Electrónico. Para ello los gobiernos deberán contar y regar con instrumentos que permitan en particular la identidad ciudadana, el establecimiento e información al público por medios accesibles, la regulación y establecimiento de registros electrónicos a los que los ciudadanos puedan dirigir sus comunicaciones electrónicas conteniendo sus peticiones y pretensiones; registros de los que los ciudadanos recibirán de forma automática la confirmación de su recepción, además de otras notificaciones y el régimen de los documentos y archivos electrónicos.
- Tema: Seguridad del Gobierno Electrónico
 - En concordancia con el principio de seguridad los gobiernos deberán contar con normas jurídicas y técnicas y los actos ejecutivos necesarios para que los ciudadanos y las Administraciones Públicas en sus relaciones electrónicas puedan tener seguridad y confianza, tanto en lo que se refiere a la identidad de la persona, órgano o institución que se comunica, como en lo que se refiere a la autenticidad e integridad del contenido de la comunicación, así como, consecuentemente, en la imposibilidad de ser repudiada por el emisor.
- Tema: Regulación de las direcciones electrónicas de las administraciones públicas
 - Establece la garantía que debe proporcionarse a los ciudadanos para acceder con facilidad a las direcciones electrónicas de las oficinas gubernamentales de manera equivalente a los domicilios, para lo cual deberán elaborarse estándares comunes evitando el uso de siglas y propiciando la localización de tales direcciones en función de los temas atendidos que puedan ser objeto de búsqueda y localización por los ciudadanos.
- Tema: Registros electrónicos
 - Para que los ciudadanos puedan relacionarse con las Administraciones Públicas en todo momento, es menester que estas garanticen que los ciudadanos puedan recibir de forma automática la confirmación de la recepción de tales comunicaciones. Tal confirmación se hará mediante copia autenticada, realizada automáticamente, de las comunicaciones y documentos presentados, en su caso, en los que conste al menos la fecha y hora de presentación.
- Tema: Regulación de los documentos y archivos electrónicos
 - Los gobiernos deberán propiciar regulaciones que garanticen equivalencia de los documentos electrónicos con los documentos en papel. Los documentos tramitados electrónicamente por los ciudadanos mantienen la misma validez intrínseca de aquellos que puedan serlo físicamente. Los documentos, actos y actuaciones electrónicas deberán guardarse en archivos electrónicos que garanticen la integridad, autenticidad, mantenimiento y conservación sin posibilidades de manipulación o alteración indebida. Asegurando que los documentos sean accesibles y, cuando sea necesario, transpuestos a otros formatos y soportes de forma, que permanezcan siempre accesibles.
- Tema: Acceso a la información del Gobierno Electrónico sobre el procedimiento administrativo
 - Derecho de los ciudadanos a emplear medios electrónicos o no emplearlos puede suponer que en un mismo expediente o conjunto de relaciones en que concurren diversos interesados puede haber quienes quieran relacionarse con medios electrónicos y quienes no lo deseen. Se podrá exhibir a los interesados un expediente en papel o, en su caso, un expediente electrónico al que se acceda a través de los dispositivos que ponga a disposición del ciudadano la propia administración en la oficina pública.
- Tema: Protección de datos personales
 - Se reconoce el derecho de todo ciudadano, de solicitar ante los organismos competentes la actualización, la rectificación o la destrucción de aquellos datos contenidos en registros electrónicos oficiales o privados, si fueren erróneos o que afecten ilegítimamente sus derechos. Para garantizar este derecho, se tiene que asegurar a todo ciudadano el acceso a la información y a los datos que sobre sí mismo o sobre sus bienes que consten en registros oficiales o privados, con las excepciones que justificadamente se establezcan, así como facilitar el conocimiento del uso que se haga de dichos datos y su finalidad.

5. ESTRATEGIAS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

El Gobierno del Estado de México trabajará durante el periodo 2013-2017 en las siguientes estrategias en materia de TICs, para dar cumplimiento al Programa de Gobierno Electrónico aquí presentado:

Como se mencionó en el capítulo previo, dichas estrategias se presentan agrupadas bajo los grandes ejes:

5.1.EJE 1: FOMENTAR LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO

- CAPACITACION
 - a) Se crearán programas de capacitación y certificación en materia de TICs para todos los servidores públicos (Mexiquenses); de tal manera que se cuente con recurso humano altamente capacitado y productivo.
 - b) También se crearán programas de capacitación entre el sector educativo con el sector productivo que permitan aumentar la competitividad. Así como programas de capacitación entre el sector educativo con el sector social para abatir la brecha digital.
- TRÁMITES Y SERVICIOS ELECTRÓNICOS
 - a) Por la importancia que representa en la estrategia del Plan de Desarrollo 2013-2017 y en cumplimiento de la Ley para el Uso de Medios Electrónicos del Estado de México, se reforzará el proceso de automatización de trámites y servicios que tiene un alcance hacia todas las Dependencias, Organismos auxiliares, personas jurídicas colectivas, ciudadanos y Municipios, lo anterior para seguir fomentando un Gobierno eficiente, eficaz y transparente.
- GOBIERNO ABIERTO, PORTAL Y REDES SOCIALES
 - a) Se utilizarán diferentes herramientas de TICs para propiciar un gobierno abierto que permita a los ciudadanos conocer y relacionarse con la Administración Pública, estableciendo canales de comunicación y contacto directo a través de herramientas como el Portal Ciudadano del Gobierno del Estado de México, bloques interactivos, datos abiertos y las redes sociales.
- SISTEMAS DE SEGURIDAD
 - a) Se llevarán a cabo diversos proyectos basados en TICs que ayuden a fomentar la seguridad ciudadana, por mencionar algunos, la ampliación de sistemas de videovigilancia de manera coordinada con los ayuntamientos y la integración de bases de datos.
- CONECTIVIDAD AL CIUDADANO

5.2. Con el fin de reducir la brecha digital, se promoverá el acceso a Internet en espacios públicos estatales, principalmente escuelas. A través de la coordinación con los ayuntamientos se promoverá el acceso gratuito en espacios públicos municipales, considerando para ello las características socioeconómicas de la población.

5.3.EJE 2: GOBIERNO, LAS TICs Y EL SECTOR PRODUCTIVO

- TRÁMITES Y SERVICIOS ELECTRÓNICOS
 - a) Por la importancia que representa en la estrategia del Plan de Desarrollo 2013-2017 y en cumplimiento de la Ley para el Uso de Medios Electrónicos del Estado de México, se reforzará el proceso de automatización de trámites y servicios que tiene un alcance hacia todas las Dependencias, Organismos auxiliares, personas jurídicas colectivas, ciudadanos y Municipios, lo anterior para seguir fomentando un Gobierno eficiente, eficaz y transparente.
- GOBIERNO ABIERTO, PORTAL Y REDES SOCIALES
 - a) Se utilizarán diferentes herramientas de TICs para propiciar un gobierno abierto que permita a los ciudadanos conocer y relacionarse con la Administración Pública, estableciendo canales de comunicación y contacto directo a través de herramientas como el Portal Ciudadano del Gobierno del Estado de México, bloques interactivos, datos abiertos y las redes sociales.
- SISTEMAS DE SEGURIDAD
 - a) Se llevarán a cabo diversos proyectos basados en TICs que ayuden a fomentar la seguridad ciudadana, por mencionar algunos, la ampliación de sistemas de videovigilancia de manera coordinada con los ayuntamientos y la integración de bases de datos.

5.4.EJE 3: UN GOBIERNO MÁS EFICIENTE BASADO EN TICs

- INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y PRUEBAS DE NUEVAS TECNOLOGÍAS
 - a) Se llevarán a cabo proyectos de investigación de nuevas tecnologías (productos, servicios y aplicaciones) en materia de TICs que ofrezcan propuestas innovadoras y de vanguardia para los proyectos de las Dependencias de acuerdo a sus necesidades, con el objetivo de obtener la mejor relación costo-beneficio.
- CAPACITACIÓN
 - a) Se crearán programas de capacitación y certificación en materia de TICs para todos los servidores públicos (Mexiquenses); de tal manera que se cuente con recurso humano altamente capacitado y productivo.
 - b) También se crearán programas de capacitación entre el sector educativo con el sector productivo que permitan aumentar la competitividad. Así como programas de capacitación entre el sector educativo con el sector social para abatir la brecha digital.

- INFRAESTRUCTURA CENTRALIZADA

- o Con la finalidad de generar economías de escala e incrementar la seguridad, se llevarán a cabo procesos de integración de diversos componentes de infraestructura de TICs.

- CONSULTORÍA

- o Se proveerán soluciones (consultoría y asesoría, desarrollo de aplicaciones, telecomunicaciones, etc.) en materia de TICs que, con una visión integradora, eficiente y transparente permitan a las Dependencias atender las necesidades alineadas al Plan de Desarrollo del Estado de México 2011-2017, economizando las inversiones en TICs.

- TRÁMITES Y SERVICIOS ELECTRÓNICOS

- o Por la importancia que representa en la estrategia del Plan de Desarrollo 2011-2017 y en cumplimiento de la Ley para el Uso de Medios Electrónicos de Estado de México, se reforzará el proceso de automatización de trámites y servicios que tiene un alcance hacia todas las Dependencias, Organismos auxiliares, personas jurídicas colectivas, ciudadanos y Municipios, lo anterior para seguir fomentando un Gobierno eficiente, eficaz y transparente.

- GOBIERNO ABIERTO, PORTAL Y REDES SOCIALES

- o Se utilizarán diferentes herramientas de TICs para propiciar un gobierno abierto que permita a los ciudadanos conocer y relacionarse con la Administración Pública, estableciendo canales de comunicación y contacto directo a través de herramientas como el Portal ciudadano del Gobierno del Estado de México, kioscos interactivos, datos abiertos y las redes sociales.

- PROCESOS ELECTRÓNICOS ECOLÓGICOS

- o Se automatizarán diversos procesos de trabajo por medio de sistemas electrónicos que incidan directamente en la reducción de gastos innecesarios, un proyecto estratégico es la introducción del oficio electrónico.

- SOPORTE A LA TOMA DE DECISIONES

- o Se proveerá a los mandos superiores de la Administración Pública de herramientas tecnológicas, como tableros de indicadores, inteligencia de negocios, entre otros, que den soporte a la toma de decisiones y que faciliten la interoperabilidad de información entre Dependencias.

- NORMATIVIDAD Y ESTANDARIZACIÓN

- o Se actualizará el marco normativo en materia de TICs para adecuarlo a las expectativas de la presente administración, así como las directrices tecnológicas aplicables a la Administración Pública Estatal para dar mayor claridad a las unidades de tecnología de información sobre el uso óptimo en la solución de necesidades de la Administración Pública Estatal.

- SISTEMAS DE SEGURIDAD

- o Se llevarán a cabo diversos proyectos basados en TICs que ayuden a fomentar la seguridad ciudadana, por mencionar algunos, la ampliación de sistemas de videovigilancia de manera coordinada con los ayuntamientos y la integración de bases de datos.

- CONECTIVIDAD AL CIUDADANO

- o Con el fin de reducir la brecha digital, se promoverá el acceso a Internet en espacios públicos estatales, principalmente escuelas. A través de la coordinación con los ayuntamientos se promoverá el acceso gratuito en espacios públicos municipales, considerando para ello las características socioeconómicas de la población.

5.5. RESUMEN DE ESTRATEGIAS DE TICs POR EJE DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

ESTRATEGIAS/EJES	Fomentar la sociedad del conocimiento	Gobierno, las TICs y el sector productivo	Un gobierno más eficiente basado en TICs
1. Investigación de mercado y pruebas de nuevas tecnologías			✓
2. Capacitación	✓		✓
3. Infraestructura centralizada			✓
4. Consultoría			✓
5. Trámites y servicios electrónicos	✓	✓	✓
6. Gobierno abierto, portal y redes sociales	✓	✓	✓
7. Procesos electrónicos ecológicos			✓
8. Soporte a la toma de decisiones			✓
9. Normatividad y estandarización			✓
10. Sistemas de Seguridad	✓	✓	✓
11. Conectividad al ciudadano	✓		✓

6. METADATOS

6.1.EJE 1: FOMENTAR LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO

Tema	Fuente	Metadato
Multiplicación de los lugares de acceso comunitario a las tecnologías de la información y la comunicación	OEI	Porcentaje de localidades con centros de acceso público a internet por número de habitantes (rurales y urbanos).
	OEI	Número de bibliotecas, museos, parques y edificios públicos que tienen conectividad a internet de forma gratuita.
	OEI	Innovación gubernamental mediante selos públicos digitales y bibliotecas electrónicas.
Avance hacia una certificación de los conocimientos en internet hacia denominaciones de calidad	OEI	Demandas de servicios electrónicos por parte de los ciudadanos.
Creación de asociaciones en pro de la solidaridad digital	ITU	Porcentaje de individuos que hacen uso del internet.

6.2.EJE 2: GOBIERNO, LAS TICs Y EL SECTOR PRODUCTIVO

Tema	Fuente	Metadato
Fomento de un medio ambiente propicio para la adopción de las TICs	WEF	Cobertura de red individual de población urbana.
	ITU	Porcentaje de hogares con computadoras.
	ITU	Porcentaje de hogares con acceso a internet.
Adopción acelerada de las TICs	WEF	Priorización del Gobierno en las TICs.
	WEF	Adquisición de tecnología avanzada por parte del Gobierno.
Promoción del uso de las TICs	WEF	Acceso a internet en ciudades.
	WEF	Impacto de las TICs en el sector y los servicios básicos.
	WEF	Impacto de las TICs en nuevos servicios y productos.
	WEF	Leyes relacionadas con las TICs.

6.3.EJE 3: UN GOBIERNO MÁS EFICIENTE BASADO EN TICs

Tema	Fuente	Metadato
Derecho a relacionarse electrónicamente	ONU	Porcentaje de instituciones gubernamentales que proporcionan servicios en línea y tipos de servicios.
	ONU	Grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de Gobierno Electrónico, desagregados por género.
	ONU	Número de trámites que eliminan el uso de papel debido a la incorporación de tecnologías de información.
Automatización de trámites y servicios	ONU	Número de trámites o servicios que incluyen el uso de firma electrónica.
	ONU	Número de solicitudes que se deben de solicitar en cada trámite.
	ONU	Porcentaje de gasto en TICs por el gasto total en las instituciones gubernamentales.

7. PROCESOS Y MECANISMOS DE COORDINACIÓN

La regulación vigente en materia de TICs en el Gobierno del Estado de México proporciona instrumentos precisos para la coordinación del Programa de Gobierno Electrónico.

Uno de ellos es el relacionado con la manera en que los trámites y servicios electrónicos deberán ser incorporados a través de un proceso de mejora regulatoria tendiente a la promoción de un mejor gobierno.

Para ello, la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios, establece dentro de sus objetivos generar un sistema integral de gestión regulatoria que esté regido por los principios de máxima utilidad para la sociedad (modernizando y agilizando los procesos administrativos que realizan los sujetos de esta Ley, en beneficio de la población del Estado).

En este sentido, la citada Ley, establece para su coordinación, a la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria como el punto de contacto entre el Gobierno del Estado de México y los sectores social y económico para el inicio del proceso de mejora continua en la gestión de trámites y servicios.

Otro elemento es la Ley para el Uso de Medios Electrónicos del Estado de México que prevé el uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones como un habilitador de la modernización objeto de la Ley. Como puede verse, este mecanismo permitirá dar pertinencia a los trámites y servicios electrónicos previstos en la citada ley, salvaguardando las inversiones realizadas en materia de TICs y maximizando la utilidad pública de los recursos de tecnologías de información empleados para la provisión de los mismos.

Y por último, el Reglamento sobre el Uso de Tecnologías de Información de la Administración Pública Estatal provee las herramientas para la coordinación al interior pues

