

**SEGUNDA SECCION**  
**PODER EJECUTIVO**  
**SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA**

**ACUERDO por el que se da a conocer la Agenda de Gobierno Digital.**

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Secretaría de la Función Pública.

SALVADOR VEGA CASILLAS, Secretario de la Función Pública, con fundamento en los artículos 37, fracciones VI y XXVI de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 6, fracción I y 17 del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, y

**CONSIDERANDO**

Que el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, establece entre los objetivos y estrategias del eje rector 5 "Democracia efectiva y política exterior responsable", la necesidad de mejorar la regulación, la gestión, los procesos y los resultados de la Administración Pública Federal para satisfacer las necesidades de los ciudadanos en cuanto a la provisión de bienes y servicios públicos, así como el incremento de los estándares de eficiencia y eficacia gubernamental, a través del aprovechamiento de tecnologías de la información y comunicaciones para la gestión pública;

Que los retos que plantea el Programa Especial de Mejora de la Gestión en la Administración Pública Federal 2008-2012 en materia de gobierno digital, están orientados a la generación de políticas, normas y estándares para la adopción de tecnologías de información y comunicaciones en toda la Administración Pública Federal; a incrementar los trámites que puedan realizarse al cien por ciento de forma virtual, así como a promover proyectos de interoperabilidad e intercambio de información entre dependencias y entidades;

Que conforme a las atribuciones que tiene conferidas la Secretaría de la Función Pública para promover las estrategias necesarias que permitan establecer políticas de gobierno electrónico en el ámbito de la Administración Pública Federal, se elaboró la Agenda de Gobierno Digital con el propósito de contar durante la presente Administración, con un instrumento que defina una estrategia de desarrollo que oriente a las instituciones gubernamentales para aprovechar las tecnologías de la información y comunicaciones en la mejora de su gestión, y

Que la Agenda de Gobierno Digital fue presentada a la Comisión Intersecretarial para el Desarrollo de Gobierno Electrónico, en su carácter de órgano estratégico para apoyar, orientar y armonizar las acciones que promuevan el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicaciones, y cuenta con el consenso de sus integrantes, he tenido a bien expedir el siguiente:

**ACUERDO POR EL QUE SE DA A CONOCER LA AGENDA DE GOBIERNO DIGITAL**

**PRIMERO.-** El presente Acuerdo tiene por objeto dar a conocer la Agenda de Gobierno Digital, en la que se establecen, a través de estrategias y líneas de acción la política que deberán seguir las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, así como la Procuraduría General de la República y las unidades de la Presidencia de la República para consolidar los avances en materia de Gobierno Digital y fomentar la participación de los poderes Legislativo y Judicial, en los tres ámbitos de gobierno; de los gobiernos estatales y municipales; de la industria; la academia, y la sociedad en general.

**SEGUNDO.-** La Secretaría de la Función Pública, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables, establecerá los mecanismos que faciliten la implementación de las estrategias y líneas de acción previstas en la Agenda de Gobierno Digital.

**TERCERO.-** La Secretaría de la Función Pública, a través de la Unidad de Gobierno Electrónico y Política de Tecnologías de la Información, dará a conocer las modificaciones que, por virtud de los avances y desarrollo a las tecnologías de la información y comunicaciones y previa opinión de la Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico, se efectúen a la Agenda de Gobierno Digital, mediante la dirección electrónica <http://www.cidge.gob.mx>.

**TRANSITORIO**

**Unico.** El presente Acuerdo entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Sufragio Efectivo. No Reelección.

México, Distrito Federal, a los diecinueve días del mes de diciembre de dos mil ocho.- El Secretario de la Función Pública, **Salvador Vega Casillas**.- Rúbrica.

**AGENDA DE GOBIERNO DIGITAL****CONTENIDO**

1. Introducción
2. Marco legal
3. Antecedentes
4. Situación actual
5. Visión y objetivo
6. Modelo de Gobierno Digital
7. Estrategias y líneas de acción
8. Modelo de evaluación
9. Participación del Gobierno Estatal y Municipal
10. Participación de la Industria de TIC
11. Participación de la Academia
12. Instrumentación

**1. Introducción**

El creciente uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) y la transformación que han provocado en todos los ámbitos de la sociedad, han generado la búsqueda de nuevas formas de organización y operación, actividad que no ha sido ajena al Gobierno Federal ya en los últimos años se han realizado diversos esfuerzos en la creación de infraestructuras, sistemas, procesos y normatividad en esta materia.

Las TIC se han adoptado como herramientas fundamentales para lograr una mejor administración, en el Gobierno Federal, al establecer ciertas medidas de modernización, eficiencia y calidad a fin de ofrecer mayores beneficios y mejores servicios a la sociedad.

Sin embargo, debido a la diversidad de instituciones y a la gran cantidad de áreas de oportunidad originadas por estas tecnologías, los trabajos y avances, se han visto mermados, por la duplicidad o multiplicación de éstos, situación que encarece su uso y aprovechamiento.

En este sentido, es necesario establecer las estrategias y acciones que permitan la consolidación de los esfuerzos comunes que faciliten el acceso a la información y a los servicios gubernamentales mediante el uso de las TIC.

Es por ello, que el Presidente Felipe Calderón ha asumido el compromiso de alentar la participación de todos los mexicanos en la tarea de gobernar y nos ha convocado a construir de manera conjunta una visión de largo plazo que no sólo oriente las tareas de su gobierno, sino también los compromisos de unidad, trabajo y esfuerzo de todos los mexicanos.

Para llegar a esta visión, se definieron en el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, cinco ejes rectores en los que se engloban los principales retos de nuestro país.

Bajo este contexto, se desarrolla la presente Agenda de Gobierno Digital (AGD) de la presente administración, que tiene como finalidad el marcar la estrategia de desarrollo que deberá seguir el gobierno mediante el uso de las TIC, así como el fomentar la participación ciudadana, a través de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, en colaboración con los poderes Legislativo y Judicial, los gobiernos estatales y municipales, la industria, la academia y la sociedad en general.

**2. Marco legal**

La elaboración de esta AGD tiene su fundamento en:

- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, artículos 9o. y 37.
- Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012.
- Programa Especial de Mejora de la Gestión en la Administración Pública Federal 2008-2012 (PMG).
- Acuerdo que tiene por objeto crear en forma permanente la Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico (Diario Oficial de la Federación 9 de diciembre de 2005).
- Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, artículo 17.

**3. Antecedentes**

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

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

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

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

Es así como surge el Sistema Nacional e-México, basando su estrategia en tres ejes centrales: Conectividad, Contenidos y Sistemas. A través de su portal en Internet pone a disposición del ciudadano información temática sobre educación, salud, economía, gobierno y otros servicios.

En diciembre de 2002, se emitió la “Agenda Presidencial de Buen Gobierno” que consideró la consolidación del gobierno digital bajo la responsabilidad de la Secretaría de la Función Pública (SFP), la cual generó un nuevo marco regulatorio y modificó la estructura de la Unidad de Gobierno Electrónico y Política de Tecnología de la Información (UGEPTI) con la finalidad de establecer las políticas y estrategias en la materia.

Bajo este contexto, se hizo evidente la necesidad de contar con un Modelo de Gobernabilidad que permitiera la participación de los responsables de las áreas de TIC para aprovechar eficientemente los avances en el desarrollo del Gobierno Digital en México, por lo que en el año de 2005 fue publicado el Acuerdo por el que se crea de forma permanente la Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico (CIDGE).

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

- La CIDGE, integrada por los titulares de las dependencias de la APF, así como por los titulares de las entidades líderes del ámbito paraestatal y otros representantes del Gobierno Federal que participan como invitados permanentes;
- Un Consejo Ejecutivo, integrado por los responsables de TIC de las dependencias de la APF y, en su caso, entidades;
- Las Subcomisión de Firma Electrónica Avanzada, integrada por representantes del Servicio de Administración Tributaria (SAT), de la SFP y de la Secretaría de Economía (SE) y la Subcomisión de los Sistemas Automatizados de Control de Gestión, integrada por representantes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y de la SFP, y
- Un Grupo Consultivo, integrado por un representante de la SHCP, uno de la SFP y uno de la SE, que permite la participación de los sectores privado y académico.

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

De forma paralela, se ha impulsado el desarrollo de lineamientos para la homologación de la Firma Electrónica Avanzada y los sistemas automatizados de control de gestión con la finalidad de eficientar los procesos del gobierno.

Asimismo, a fin de facilitar a los ciudadanos el acceso a servicios digitales se desarrolló el Portal Ciudadano ([www.gob.mx](http://www.gob.mx)) que integra y clasifica los servicios gubernamentales en segmentos poblacionales como son: ciudadanos, empresarios, extranjeros, servidores públicos y turismo, que bajo un esquema de mejora continua y mediante la medición de la satisfacción del usuario se ha mantenido vigente.

### **Entorno nacional**

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

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

La AGD considera las iniciativas del Sistema Nacional e-México, cuya misión es integrar los esfuerzos que realizan diversos actores públicos y privados en la disminución de la brecha digital y la eliminación de las diferencias socioeconómicas entre los mexicanos, a través de diferentes líneas de acción enfocadas principalmente en los temas de educación, economía, salud y gobierno.

Asimismo, la AGD busca integrar los esfuerzos de las dependencias y entidades del Gobierno Federal, así como de las experiencias y mejores prácticas de TIC de los gobiernos estatales y municipales.

#### **Entorno internacional**

El mandato de nuestro Gobierno precisa reforzar los lazos políticos, económicos, científicos, tecnológicos y técnicos con otros países y organismos internacionales, a fin de sumar esfuerzos e intereses que nos permitan una inserción adecuada en la materia.

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

México fue reconocido por el impulso que se le dio al Gobierno Digital al otorgarle el "Premio de las Naciones Unidas al Servicio Público 2005", por mejorar los servicios públicos en beneficio de los ciudadanos mediante el uso de las TIC.

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

#### **4. Situación actual**

Una de las primeras acciones de esta Administración, fue la emisión del Decreto que establece las Medidas de Austeridad y Disciplina del Gasto de la Administración Pública Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de diciembre de 2006, tendientes a racionalizar las erogaciones de servicios personales, administrativas y de apoyo incluyendo los relacionados con recursos de TIC. De manera complementaria, la SHCP y la SFP emitieron los Lineamientos específicos a dicho Decreto con el fin de facilitar la aplicación y dar seguimiento a las medidas establecidas en el mismo.

La SFP, a través de la UGEPTI, ha promovido la observancia de estas disposiciones y ha coordinado las actividades encaminadas a facilitar su implementación y cumplimiento al interior de las instituciones de la APF (difusión, interpretación, asesoría, capacitación, medición, seguimiento y evaluación de los resultados).

Por otra parte, se encuentra la evaluación de la satisfacción del servicio al ciudadano, donde se utiliza el Índice Americano de Satisfacción del Ciudadano (ACSI por sus siglas en inglés), para medir el índice de satisfacción de los usuarios del Portal Ciudadano. El resultado indica un total de 65 puntos; en promedio en América del Norte (sector público y privado) se tienen resultados de 70 puntos, por lo que el resultado obtenido en el Portal Ciudadano se considera un buen indicador de satisfacción ciudadana.

Para garantizar la seguridad y privacidad en el intercambio de información de diversos trámites y servicios digitales, se ha promovido e implementado el uso y homologación de la Firma Electrónica Avanzada (FEA).

Bajo este contexto, diversas instituciones como el SAT, la SFP, la SE, la Secretaría de Relaciones Exteriores, la Secretaría de Gobernación, la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro y el Instituto Mexicano del Seguro Social, han iniciado operaciones con la FEA.

La SFP, a través de la UGEPTI, en colaboración con las instituciones de la APF, realizó una evaluación de la madurez del Gobierno Digital obteniendo como resultado un grado de madurez mediano en la APF.

En enero de 2008, Naciones Unidas publicó el reporte de los 192 países miembros que fueron evaluados sobre el tema de Gobierno Electrónico, denominado E-Government Survey 2008, "From e-Government to Connected Governance".

En este reporte, México está ubicado en la posición 37 (0.5893 puntos) de la evaluación general, ocupando el lugar 14 (0.7057 puntos) en el apartado de madurez de servicios electrónicos y en el apartado de e-participación ocupa la posición 7 (67.35 puntos).

Con estos resultados, México se posiciona además como el líder en América Latina respecto al desarrollo del Gobierno Digital.

Table 4.1. Web Measurement Assessment 2008: The Top 35 Countries

Country	Index	Rank
1 Denmark	1.0000	1
2 Sweden	0.9833	2
3 United States of America	0.9532	3
4 Norway	0.9465	4
5 France	0.8294	5
6 Republic of Korea	0.8227	6
7 Netherlands	0.7893	7
8 Canada	0.7659	8
9 Australia	0.7525	9
10 Japan	0.7425	10
11 Malta	0.7258	11
12 United Arab Emirates	0.7157	12
13 Estonia	0.7124	13
14 Mexico	0.7057	14
15 Spain	0.6960	15
16 United Kingdom	0.6923	16
17 Ireland	0.6756	17
18 Malaysia	0.6756	17
19 Austria	0.6656	19
20 Israel	0.6656	19
21 Czech Republic	0.6455	21
22 New Zealand	0.6421	22
23 Finland	0.6321	23
24 Hungary	0.6171	24

Table 8  
E-Participation Index

Country	E-Participation Index	Ranking
1 United States	1.0000	1
2 Republic of Korea	0.9773	2
3 Denmark	0.9318	3
4 France	0.9318	3
5 Australia	0.8864	5
6 New Zealand	0.7955	6
7 Mexico	0.7500	7
8 Estonia	0.7273	8
9 Sweden	0.6591	9
10 Singapore	0.6364	10
11 Canada	0.6136	11
12 Japan	0.6136	11

## 5. Visión y objetivo

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

Para contribuir al cumplimiento de dicho objetivo y apoyar al PMG, se establece la presente Agenda, la cual tiene como objetivo implementar las estrategias y acciones para el desarrollo del Gobierno Digital durante la presente administración, bajo la Visión y Objetivo siguientes:

### Visión del Gobierno Digital

México es una sociedad de la información y del conocimiento competitivo, una nación incluyente e innovadora, donde la política pública tiene como uno de sus ejes fundamentales el aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicaciones.

### Objetivo del Gobierno Digital

Aprovechar las tecnologías de la información y comunicaciones en la mejora de la gestión interna de la Administración Pública para otorgar mejores servicios, facilitar el acceso a la información, la rendición de cuentas, la transparencia y fortalecer la participación ciudadana.

## 6. Modelo de Gobierno Digital

El Modelo de Gobierno Digital representa la interacción y flujo de los elementos que intervienen en el desarrollo del Gobierno Digital. Dicho modelo, ubica al ciudadano como el centro de su estrategia, y a partir de esta premisa, los elementos que intervienen se agrupan en seis niveles fundamentales por los que pasa la entrega de trámites y servicios gubernamentales desde su creación hasta llegar al usuario.

Estos seis niveles abarcan tres ámbitos:

a) Operación gubernamental interna (1: PND, PMG, programas sectoriales, planes estatales y municipales, estrategias de gobierno digital; 2: infraestructura y recursos humanos; 3: procesos gubernamentales de atención; 4: trámites y servicios digitales),

b) Ventanilla de atención (5: canales múltiples de entrega), y

c) Los usuarios (6: ciudadanos y empresas).

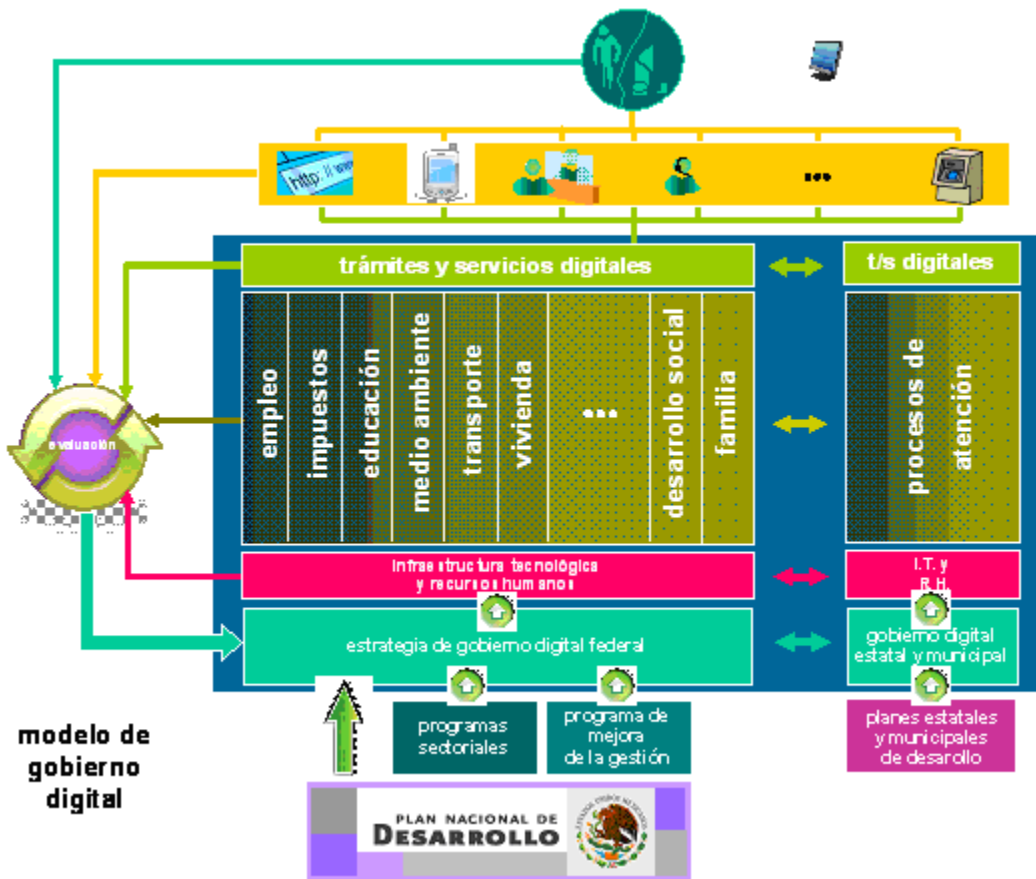


Figura 6.1 Modelo de Gobierno Digital

**Descripción de la relación entre los niveles del modelo**

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

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

En este primer nivel, se contempla también la participación de los estados y municipios a través de sus respectivas estrategias de Gobierno Digital, alineadas a los Planes Estatales y Municipales de Desarrollo.

El segundo nivel lo constituyen la Infraestructura y Recursos Humanos, quienes son los responsables del despliegue, operación y mantenimiento del aparato tecnológico gubernamental. Es aquí donde se materializan los procesos y proyectos establecidos por la AGD y por los Planes Estratégicos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (PETIC's) de las instituciones del Gobierno Federal, mismos que se gestionarán a través de la implantación y estandarización de un modelo de administración de proyectos, para lograr un control y monitoreo efectivo de las iniciativas de Gobierno Digital y así poder asegurar el cumplimiento de los objetivos y niveles de calidad comprometidos.

En el tercer nivel se encuentran los Procesos Gubernamentales de Atención, para que el desarrollo del Gobierno Digital sea efectivo. En este nivel se llevarán a cabo tres actividades principales: (1) reingeniería de procesos, (2) identificación y eliminación de procesos duplicados, y (3) automatización de procesos. Estas tres actividades permitirán el desarrollo y entrega de los trámites y servicios digitales con impacto ciudadano en diferentes áreas como salud, educación, trabajo, familia, vivienda, cultura, impuestos, comercio, etc.

Los Trámites y Servicios Digitales se representan en el cuarto nivel y están constituidos por las aplicaciones y procesos automatizados que hacen un uso intensivo de las TIC para eficientar el quehacer gubernamental.

En este contexto, actualmente, casi un cuarto de la población en México accede a Internet mediante cafés Internet, centros comunitarios digitales e incluso un sector todavía reducido a través de servicios de banda ancha en sus hogares y oficinas. La avidez por encontrar información, trámites y servicios de calidad crece exponencialmente en la sociedad mexicana, en consecuencia, uno de los objetivos de la AGD es aumentar la cantidad de trámites y servicios digitales para lo cual la integración entre las instituciones gubernamentales será fundamental.

En el quinto nivel se encuentran los Canales Múltiples de Entrega, que son los puntos de contacto a través de los cuales los usuarios acceden al catálogo completo de trámites y servicios digitales gubernamentales. Si bien, el canal típicamente asociado al Gobierno Digital es Internet, el modelo contempla el desarrollo de canales de entrega alternos, así como la consolidación de canales emergentes como kioscos, dispositivos móviles y recepción de pagos a través de convenios con terceros, sin olvidar el fortalecimiento de canales tradicionales como los centros de asistencia telefónica (call centers) y las ventanillas de forma presencial, las cuales se mejorarán sustancialmente con herramientas tecnológicas para una mejor y más rápida atención al ciudadano.

En la parte superior del modelo se encuentra el sexto nivel, representado por los Ciudadanos y las Empresas quienes son los usuarios y en un contexto más amplio los beneficiarios del Gobierno Digital. Es importante señalar que un objetivo directo de la Agenda es masificar el acceso mediante las TIC a través de la oferta de servicios de calidad útiles que agreguen valor a la relación de los ciudadanos y empresas con el gobierno. De esta manera, se incentivará el uso de Internet a través de políticas públicas que lleguen donde los incentivos del mercado no lo hacen, convirtiendo así, al Gobierno Digital, en un verdadero habilitador de la participación ciudadana.

Como lazo de retroalimentación encontramos al Mecanismo de Evaluación del Gobierno Digital. La Agenda propone impulsar el desarrollo del Gobierno Digital desde dos frentes que son:

- a) El aumento en el desarrollo y uso de trámites y servicios digitales, y
- b) El aumento de la eficiencia operacional.

En este contexto, se pretende que el mecanismo de evaluación que contempla el modelo, mida el avance del desarrollo del Gobierno Digital, obteniendo índices de desempeño y satisfacción a partir del establecimiento y medición de indicadores en cada uno de los niveles mencionados. Lo anterior, permitirá identificar las áreas de oportunidad como parte de un ciclo de mejora continua, así como elevar el nivel de satisfacción del ciudadano.

Finalmente, el modelo considera la interoperabilidad entre los niveles 1 al 4 de los tres órdenes de gobierno, de tal manera que en el futuro y mediante mecanismos de cooperación adecuados, se estarán soportando trámites y servicios digitales del gobierno mediante la infraestructura federal, estatal y municipal.

## 7. Estrategias y líneas de acción

El elemento identificado como estrategia de Gobierno Digital Federal presentado en el primer nivel del modelo de Gobierno Digital, se puede desagregar a su vez en (1) estrategias, (2) líneas de acción, y (3) políticas, procesos y proyectos, tal como se presenta en la figura 7.1



Figura 7.1 Estrategia de Gobierno Digital

El desarrollo del Gobierno Digital, en esta primera etapa, está basado en siete estrategias, cada una de ellas contiene líneas de acción específicas que serán utilizadas para la planeación táctica del Gobierno Digital en el periodo 2008-2012. Para identificar el avance de las estrategias, cada línea de acción deberá traducirse en políticas, procesos (sistemas) y proyectos que serán planeados y ejecutados por las dependencias y entidades de la APF con el liderazgo de sus áreas de TIC. Para este efecto, las siete estrategias se han desarrollado en el contexto de la cuantificación del valor público que aportan las TIC, la cual considera dos grandes áreas de impacto: eficiencia operativa gubernamental y servicio al ciudadano.

Para implementar y promover la AGD es preciso contar con un marco normativo que contenga las reglas, políticas y estándares técnicos que deberán aplicar las dependencias y entidades de la APF en el uso estratégico de las TIC. Las políticas permitirán la optimización de los recursos de TIC y alinearan los procesos y proyectos comunes entre las dependencias y entidades del Gobierno Federal, y serán el reflejo de mejores prácticas encaminadas al logro de la eficacia y eficiencia del gobierno.

Los procesos y proyectos son los elementos en los que se basa la gestión de trámites y servicios que las dependencias y entidades ofrecen.

Es importante resaltar que en la elaboración de la AGD, se consideró la participación del Consejo Ejecutivo de la CIDGE, la academia, la industria y algunos expertos en la materia.

A continuación, se presentan las siete estrategias agrupadas por área de impacto:

<b>Eficiencia operativa gubernamental</b>	
1.	Aprovechar y optimizar el uso de los recursos de TIC para elevar la eficiencia operativa del Gobierno.
2.	Determinar, planear y ejecutar proyectos y procesos estratégicos del Gobierno Federal mediante la innovación tecnológica y aplicación de mejores prácticas.
3.	Elevar el grado de madurez de Gobierno Digital en las instituciones y con ello, el nivel de competitividad del gobierno.
4.	Asegurar la administración y operación de TIC a través del establecimiento de un marco normativo.

<b>Servicio al ciudadano</b>	
5.	Promover la digitalización de trámites y servicios gubernamentales integrados para facilitar el acceso al ciudadano.
6.	Fortalecer las funciones y competencias de los titulares de las áreas de TIC para reforzar su participación en la planeación estratégica de su institución con un enfoque ciudadano.
7.	Promover el desarrollo del Gobierno Digital mediante la vinculación con los gobiernos y organismos nacionales e internacionales, la industria, la academia y la sociedad.

Las estrategias propuestas marcarán el rumbo y sentido del desarrollo del Gobierno Digital y permitirán posicionar a México como uno de los países de mayor desarrollo en la materia y de los más vanguardistas respecto a la atención centrada en el ciudadano.

#### **Descripción de las Estrategias y Líneas de Acción**

##### **1. Aprovechar y optimizar el uso de los recursos de TIC para elevar la eficiencia operativa del gobierno.**

Las dependencias y entidades de la APF necesitan optimizar sus procesos para su adecuada operación, reducir costos y aumentar su eficiencia y ver los procesos desde el punto de vista del ciudadano (cliente), para ello, se llevarán a cabo las líneas de acción siguientes:

- 1.1 Optimizar el gasto y la inversión en TIC de las instituciones del Gobierno Federal dentro del marco del Decreto de Austeridad.
- 1.2 Adecuar y, en su caso, establecer, en coordinación con la SHCP, el marco de referencia para la contratación de servicios de TIC con la participación de la industria.



## **2. Determinar, planear y ejecutar proyectos y procesos estratégicos del gobierno federal mediante la innovación tecnológica y aplicación de mejores prácticas.**

La innovación es el motor del proceso de la transformación gubernamental, y se le ha considerado como uno de los elementos más importantes para lograr el éxito de las instituciones gubernamentales. Un papel clave de las áreas de TIC es crear un ambiente propicio para generar ideas revolucionarias a través de la mejora sistemática y sostenida del quehacer gubernamental.

La AGD considera a la innovación como el cambio que conecta el desempeño (de las actividades existentes, servicios, resultados o salidas) con las expectativas (de los ciudadanos en el presente y en el futuro). Este proceso de transformación gubernamental innovador se materializará a través de las siguientes líneas de acción:

- 2.1** Asegurar que el desarrollo y la operación de los sistemas de información y procesos digitales estén alineados a los objetivos estratégicos del gobierno.
  - 2.2** Definir y establecer sistemas de información y soluciones tecnológicas que permitan la estandarización de procesos en el gobierno, incluyendo herramientas que apoyen la toma de decisiones.
  - 2.3** Construir una base de conocimientos y soluciones tecnológicas que permitan la consulta y el intercambio de mejores prácticas de TIC del gobierno.
  - 2.4** Investigar, evaluar e implantar mejores prácticas de TIC.
- ## **3. Elevar el grado de madurez de Gobierno Digital en las instituciones y con ello, el nivel de competitividad del gobierno.**

Las instituciones gubernamentales en México tienen ya un importante avance en materia de desarrollo tecnológico; sin embargo, es necesario integrar y administrar los diferentes componentes de TIC para garantizar su alineación a la planeación estratégica de las instituciones.

En tal sentido, el objetivo de esta estrategia es desarrollar los mecanismos que permitirán a las áreas de TIC medir y conocer el impacto que tienen en la consecución de los objetivos estratégicos de sus instituciones y sectores, además de detectar las áreas de oportunidad para cerrar el ciclo de mejora continua y finalmente hacer ajustes oportunos en sus planes tácticos. En la parte de administración y alineación estratégica se deberá contar con una oficina de proyectos y en la parte de evaluación se desarrollarán metodologías de evaluación de TIC. Las líneas de acción para alcanzar la presente estrategia son:

- 3.1** Establecer el modelo y la metodología de evaluación del grado de madurez de Gobierno Digital de acuerdo a su naturaleza sectorial.
  - 3.2** Promover las acciones de mejora de la gestión de los procesos de TIC en concordancia con el PMG institucional.
  - 3.3** Promover la implantación de un sistema integral de administración de Gobierno Digital.
  - 3.4** Elevar la cultura informática de los servidores públicos y establecer programas de capacitación continua con el apoyo de instituciones académicas.
- ## **4. Asegurar la administración y operación de TIC a través del establecimiento de un marco normativo.**

El cambio generado por las TIC en la forma de operar en los diversos sectores de la sociedad, ha exigido la revisión y adecuación al marco normativo, tanto en el ámbito público como en el privado a fin de dar validez y certeza jurídica al uso y aprovechamiento de estas tecnologías. Es por ello, que se requiere dar continuidad a esta regulación, así como a la coordinación de esfuerzos alcanzados, por lo que para lograr el objetivo de esta estrategia se deberán ejecutar las siguientes líneas de acción:

- 4.1** Fortalecer y consolidar los mecanismos de trabajo y coordinación de la CIDGE.
  - 4.2** Establecer el marco normativo para la administración y operación de las TIC.
- ## **5. Promover la digitalización de trámites y servicios gubernamentales integrados para facilitar el acceso al ciudadano.**

Una de las funciones críticas del gobierno es proporcionar trámites y servicios al ciudadano y las empresas, tales como seguridad pública, educación, salud, recursos naturales, infraestructura y seguridad social, entre otros. Ya que los servicios proporcionados por el gobierno impactan en la calidad de vida de los ciudadanos, es responsabilidad del Estado proporcionarlos oportuna, económica y confiablemente, así como reducir los niveles de corrupción en el proceso de entrega de los mismos. En suma, proporcionar trámites y servicios digitales de manera que sean más accesibles, eficientes en costo y menos susceptibles a la corrupción, puede lograrse considerando las siguientes líneas de acción:

- 5.1 Promover el desarrollo de trámites y servicios digitales integrados y la automatización de procesos, priorizando aquellos que sean críticos y/o susceptibles a corrupción, para funcionar como un solo gobierno.
  - 5.2 Digitalizar, mejorar e interconectar los trámites y servicios e incrementar los medios de entrega y esquemas de pago electrónico.
  - 5.3 Promover la integración de los trámites y servicios de los gobiernos federal, estatal y municipal.
  - 5.4 Impulsar el uso generalizado de la FEA para crear certeza y seguridad en los trámites y servicios digitales.
  - 5.5 Promover el uso del Registro Unico de Personas Acreditadas (RUPA), en los trámites y servicios de los gobiernos federal, estatal y municipal.
  - 5.6 Homologar los portales de Internet del gobierno.
  - 5.7 Medir y mejorar el grado de satisfacción de los ciudadanos en el uso de los trámites y servicios digitales.
- 6. Fortalecer las funciones y competencias de los titulares de las áreas de TIC para reforzar su participación en la planeación estratégica de su institución con un enfoque ciudadano.**

Las instituciones de gobierno deberán trabajar en conjunto para cumplir sus objetivos estratégicos a través de la entrega de trámites y servicios completamente integrados. Para esto es indispensable fortalecer el rol estratégico de los líderes de las áreas TIC con el objetivo de permitirles participar activamente en la planeación estratégica de sus instituciones, de tal forma que orienten sus esfuerzos para mejorar la calidad de los servicios al ciudadano. Esto se conseguirá a través de las siguientes líneas de acción:

- 6.1 Consolidar la integración de las áreas de TIC.
  - 6.2 Definir la estructura y las principales funciones del área de TIC.
  - 6.3 Fortalecer las competencias de los titulares de las áreas de TIC, incluyendo temas relativos a la aplicación del marco jurídico administrativo de operación del Gobierno Federal y planeación estratégica para el aprovechamiento de TIC con enfoque ciudadano.
- 7. Promover el desarrollo del Gobierno Digital mediante la vinculación con los gobiernos y organismos nacionales e internacionales, la industria, la academia y la sociedad.**

La colaboración involucra un esfuerzo conjunto para alcanzar metas comunes, simplificación e integración de procesos y maximizar el beneficio de las TIC. Ello implica la participación activa del ciudadano, de las empresas y de los líderes de las áreas de TIC y modernización administrativa de los tres órdenes de gobierno en la planeación, diseño y ejecución de las soluciones gubernamentales.

Los mecanismos de colaboración permitirán la participación activa de los diversos actores en el marco de las TIC y contribuirán a la transformación de las instituciones gubernamentales para mejorar la calidad de los trámites y servicios que se proporcionan a la sociedad.

Para consolidar esta estrategia, se requiere llevar a cabo las siguientes líneas de acción:

- 7.1 Promover el uso y desarrollo de las TIC.
- 7.2 Fortalecer los mecanismos de vinculación con los poderes de la Unión, los organismos autónomos y los órdenes de gobierno.
- 7.3 Elevar el nivel de cooperación, asistencia técnica e intercambio de mejores prácticas con los estados y municipios, así como con la academia, la industria y los organismos internacionales.

## **8. Modelo de Evaluación**

Una de las estrategias del Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 (Objetivo 4, estrategia 4,1), indica que para mejorar el desempeño de la APF es necesario elevar la eficiencia y eficacia gubernamental a través del aprovechamiento de las TIC en la gestión pública. Por otra parte, la propia definición del Gobierno Digital implica abarcar todos los requerimientos de mandato nacional, internacional y de los usuarios de sus servicios.

En el ámbito internacional, y particularmente en América Latina, existe una tendencia de homologación de la información sobre la gestión pública en materia de Gobierno Digital con el fin de intercambiar mejores prácticas y fortalecer la cooperación entre países. Con tal propósito, varios organismos internacionales han reunido sus esfuerzos para elaborar y proponer un modelo común de medición y evaluación del Gobierno Digital para América Latina y el Caribe, cuya estructura general se adapta a los mandatos de la APF y a los propósitos del Gobierno Digital.



**Figura 8.1 Modelo de Evaluación de Gobierno Digital \***

\* Basado en el Modelo multi-dimensional de medición de gobierno electrónico para América Latina y el Caribe, Mayo 2007, Naciones Unidas, CEPAL y otros, por José Ramón Gil-García, Luis Felipe Luna Reyes y Hernán Moreno Escobar. <http://www.cepal.org/Socinfo>

Para medir y evaluar el desarrollo del Gobierno Digital de forma integral es necesario establecer los indicadores que permitan conocer el avance de la instrumentación de las Estrategias y líneas de acción, las Características que se desean lograr y los Resultados del Gobierno Digital, así como cada una de las variables que constituyen estos tres componentes.

El primer componente del modelo está integrado por las Estrategias de Gobierno Digital que son instrumentadas a través de líneas de acción con el fin de mejorar el ámbito de la gestión del Gobierno. Estas estrategias son el resultado de una detección de necesidades y una planeación institucional y sus indicadores de medición están basados en diferentes variables como son:

- a) Infraestructura tecnológica;
- b) Calidad de información;
- c) Estructura organizacional;
- d) Marco legal e institucional existente, y
- e) La demanda potencial de servicios.

El segundo componente corresponde a las Características del Gobierno Digital, la funcionalidad y aspectos técnicos de los servicios tecnológicos como son la integración e interoperabilidad de los procesos, seguridad y privacidad de la información, accesibilidad, usabilidad y utilidad, así como la calidad de la información publicada en los portales gubernamentales institucionales entre otros.

Finalmente el tercer componente se refiere a los Resultados, los beneficios e impactos del Gobierno Digital, el éxito de iniciativas y proyectos, así como su madurez y posicionamiento a nivel regional y mundial. Las principales variables de este conjunto son:

- a) Estadísticas de uso y aprovechamiento de las TIC;
- b) Calidad de los servicios públicos;
- c) Eficiencia y productividad;

- d) Desempeño, programas y políticas más eficientes;
- e) Transparencia y rendición de cuentas;
- f) Participación ciudadana, y
- g) Mejora del marco regulatorio.

El resultado de la evaluación permitirá conocer las áreas de oportunidad de las dependencias y entidades del Gobierno Federal para reducir costos de operación, ahorrar tiempo, desalentar la discrecionalidad y abatir la brecha digital en dos sentidos, en el tecnológico y en el cultural, factores que inhiben la inserción exitosa de servidores públicos y ciudadanos a la Sociedad de la Información y del Conocimiento.

#### **9. Participación del Gobierno Estatal y Municipal**

Los esfuerzos federales en materia de TIC y Gobierno Digital deben integrarse con los que realizan los otros poderes y los gobiernos estatales y municipales a fin de conseguir una sola visión estratégica, identificando sinergias que permitan aprovechar los esfuerzos independientes que cada actor del gobierno ejecuta en su propio ámbito de autoridad, así como reforzar los trabajos de coordinación, a fin de lograr un mejor avance en el tema de Gobierno Digital.

La SFP, a través de la UGEPTI, ha desarrollado en los últimos años servicios electrónicos transversales, tal es el caso de: Compranet, Tramitanet, la FEA y el RUPA, en los que pueden participar los estados y municipios que así lo requieran, generando ahorros importantes en tiempo, recursos humanos y económicos. En este punto la colaboración entre el Gobierno Federal y las autoridades locales se vuelve fundamental para lograr un verdadero beneficio que pueda ser entregado directamente a la ciudadanía.

En esta participación activa, se reforzará la colaboración de la SFP, a través de la UGEPTI, con los estados y municipios de manera directa y con la participación en el Comité de Informática de la Administración Pública Estatal y Municipal (CIAPEM) cuya creación y funcionamiento han venido a establecer las bases del intercambio de mejores prácticas de los estados y municipios con la Federación.

Paralelamente, se cuenta con una Subcomisión de Vinculación con Estados y Municipios como parte de la CIDGE, cuyo objetivo es coordinar los trabajos en materia de gobierno digital que sean de mutuo interés y que contribuyan en los temas centrales del desarrollo de las estrategias de Gobierno Digital y en el avance global del país hacia una verdadera Sociedad de la Información y el Conocimiento.

En esta Subcomisión, se considerarán acciones para formalizar la colaboración entre los tres órdenes de gobierno y desarrollar planes anuales de colaboración que se traduzcan en programas de trabajo concretos y medibles.

La capacidad del Gobierno Federal de coordinar trabajos en la materia con otros gobiernos, tanto nacionales como internacionales, puede significar un punto de partida muy importante para generar una base de conocimientos de mejores prácticas que permita, sobre todo a los estados y municipios con mayor nivel de atraso y recursos limitados, acceder a proyectos que pudieran implantar de forma relativamente sencilla y rápida. La SFP a través de la UGEPTI promoverá la integración de los esfuerzos nacionales, que permitan disminuir la brecha digital en el país, creando el avance tecnológico necesario para generar las oportunidades de desarrollo federal, estatal y municipal.

#### **10. Participación de la Industria de TIC**

La industria tiene un papel fundamental en el desarrollo del Gobierno Digital en México y sus avances deben ser considerados, por lo que se fomentará una mayor colaboración con ésta, mediante la recomendación de acciones concretas para que el gobierno adopte soluciones de TIC, a fin de que su instrumentación trascienda los periodos sexenales de la APF, y con ello se tenga un impacto directo en la competitividad del país.

Asimismo, la opinión y recomendaciones que genere la industria en la elaboración e instrumentación de las políticas públicas para aprovechar las TIC, permitirá orientarlas a efecto de contar con un gobierno más eficiente, confiable y promotor del bienestar social y las relaciones internacionales productivas.

Actualmente, el gobierno tiene un vínculo de comunicación con diversas organizaciones a través del Grupo Consultivo en el marco de los trabajos de la CIDGE, el cual deberá evolucionar para garantizar una colaboración más amplia y efectiva con la industria. De esta comunicación con las organizaciones representantes de la industria, destacan la Asociación Mexicana de la Industria de Tecnologías de Información (AMITI), la Cámara Nacional de la Industria Electrónica de Telecomunicaciones e Informática (CANIETI), la Fundación México Digital (FMD) y el Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO).

La industria cuenta con un documento conocido como "Visión México 2020", en la que la tesis central considera que la competitividad del país puede mejorarse sustancialmente mediante la adopción y el aprovechamiento de las TIC de forma innovadora con miras a impulsar la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

En dicho documento se identifican propuestas que coinciden plenamente con las iniciativas del gobierno y que ha considerado en su visión para garantizar el desarrollo del Gobierno Digital en nuestro país al transformarse para ser más eficiente, confiable, e incidir en el bienestar social y las relaciones internacionales productivas.

Dentro de estas propuestas destacan: la incorporación o adopción de las TIC para incrementar la productividad, aumentar la conectividad del país, fomentar la participación del ciudadano en la toma de decisiones que contemplen áreas económicas, políticas, sociales y culturales, el despliegue de capacidades innovadoras, eficientes e inteligentes de las empresas y de los gobiernos, ofrecer servicios públicos de clase mundial con tecnología de punta y garantizar la inclusión digital de toda la población.

Esta "Visión México 2020" está alineada a los compromisos que México ha contraído internacionalmente en el marco de las TIC para la competitividad y el desarrollo, tal es el caso de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información de las Naciones Unidas y la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), el Plan de Acción Regional sobre la Sociedad de la Información para América Latina y el Caribe de la CEPAL, así como las políticas públicas y directrices de la OCDE en materia de Gobierno Electrónico.

Finalmente, la "Visión México 2020" propone el establecimiento de un modelo de organización intersecretarial de alto nivel, que es similar a la actual CIDGE, que integra a los sectores público, privado y académico.

El apoyo directo de Presidencia de la República, la voluntad política de los Secretarios de Estado, la participación activa de la industria, al igual que un liderazgo que integre sus esfuerzos son elementos clave para garantizar el éxito del desarrollo del Gobierno Digital en nuestro país.

#### **11. Participación de la Academia**

La participación de la academia en la instrumentación de la Agenda es muy relevante, ya que es la fuente generadora de recursos humanos que en el futuro formarán la base operativa de la industria y la administración pública. Esta base deberá estar conformada por personal calificado en el ámbito de las TIC y cumplir con el perfil y capacidades específicas que el país requiere para ser cada vez más competitivo.

Para asegurar una participación proactiva de la academia, se deben fomentar grupos de trabajo que analicen en conjunto los nuevos desafíos que enfrenta la sociedad mexicana en materia de TIC y en particular de Gobierno Digital; para ello será necesario, por un lado, desarrollar de manera conjunta planes de estudio de educación continua en la modalidad de diplomados, así como planes de estudios de grado y posgrado para maestrías orientadas a la planeación estratégica de las TIC y Gobierno Digital con el fin específico de contribuir a la formación de profesionales en la materia que en el futuro se incorporen al Servicio Profesional de Carrera en la APF.

Por otro lado, otra participación importante de la academia es su contribución para elevar el uso de las TIC mediante programas y cursos de capacitación para incrementar la cultura informática que redunde en una mayor demanda de los ciudadanos en este tipo de servicios, promoviendo la Ciudadanía Digital y avanzar en el camino de constituir una verdadera Sociedad de la Información y del Conocimiento en nuestro país.

Derivado de lo anterior, las propuestas expresadas por la Academia se pueden identificar en dos grupos: la función docente y de formación continua y la función de investigación.

##### **En su función docente y de formación continua:**

- Asegurar que en sus planes de estudios (en todas las disciplinas) se fomente una cultura informática y digital, con especial énfasis en Gobierno Digital, que faculte al ciudadano;
- Contribuir en la disminución de la brecha digital, desde la perspectiva del conocimiento;
- Generar materiales didácticos, productos de divulgación y contenidos multimedia sobre el tema;
- Garantizar que sus programas y planes de estudio sean consistentes con las necesidades de la sociedad, y al mismo tiempo, contribuyan a su transformación;
- Realizar eventos de divulgación a distintos niveles y sectores;
- Definir programas de capacitación a nivel licenciatura, orientados a futuros servidores públicos y programas de educación continua para cursos de actualización a los servidores públicos de la APF, en particular, para los funcionarios de alto nivel, responsables de las distintas áreas de gobierno;
- Promover esquemas de aprendizaje para el ciudadano y el sector público.

**En su función de investigación:**

- Utilizar sus redes de conocimiento para organizar congresos, seminarios y foros de discusión sobre Gobierno Digital;
- Fungir como consultor para la evaluación de tendencias, emisión de recomendaciones en materia de políticas, procedimientos e instrumentación de las mismas;
- Realizar estudios de segmento (grado de madurez, índice tecnológico), estratégicos, análisis de perspectivas, identificación y tropicalización de mejores prácticas, entre otros;
- Identificar los perfiles deseables para los servidores públicos responsables de la instrumentación del Gobierno Digital;
- Colaborar en la definición de métricas, metodologías e indicadores de desempeño del Gobierno Digital;
- Ser mediador en las relaciones industria-gobierno sobre todo en la aplicación de tecnologías emergentes;
- Identificar oportunidades de desarrollo para el Gobierno Digital;
- Promover modelos de desarrollo social donde el uso del Gobierno Digital sea un factor para alcanzar el desarrollo.

**12. Instrumentación**

Con la finalidad de garantizar el desarrollo del Gobierno Digital, es fundamental que los actores involucrados en el tema asuman su responsabilidad y trabajen reorientando sus objetivos y metas institucionales de acuerdo a la AGD propuesta en el presente documento, creando así, un entorno innovador, flexible, colaborador y transformador que favorezca el avance del gobierno.

El concepto de gobierno considera los tres órdenes de gobierno: federal, estatal y municipal, por lo tanto, todo esfuerzo de coordinación e intercambio de mejores prácticas redundará directamente en un incremento de la satisfacción ciudadana.

Es fundamental la consolidación de las alianzas estratégicas con proyectos como el del Sistema Nacional e-México y el del CIAPEM para reducir la brecha digital con estados y municipios, aprovechar las mejores prácticas federales, estatales y municipales e integrar los servicios con la industria para contar con nuevos modelos orientados a servicios de TIC, dirigidos al sector gubernamental, así como con la academia para impulsar programas de capacitación en la sociedad y con ello incrementar la cultura informática, además de actualizar sus planes de estudio para generar la demanda adecuada de una nueva generación de profesionales que pasarán a formar parte de la nómina de la industria y el gobierno.

El resultado de estas alianzas serán elementos fundamentales para lograr el desarrollo del Gobierno Digital al conseguir un impacto al interior del gobierno en la transformación de aquellos procesos susceptibles de automatizar y en la entrega de servicios al ciudadano de forma ágil, segura y confiable.

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

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

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

Para asegurar y dar seguimiento a la instrumentación de la AGD, las unidades administrativas de TIC de la APF deberán continuar con su planeación y ejecución de proyectos y procesos estratégicos de acuerdo con su Plan Estratégico de TIC (PETIC) y participando en la elaboración y aplicación del marco regulatorio del Gobierno Digital.

Finalmente, estos esfuerzos integradores y transformadores tendrán un impacto directo en el ciudadano y permitirá a nuestro país evolucionar hacia la Sociedad de la Información y del Conocimiento, fomentando la igualdad de oportunidades de los ciudadanos.