

*Gobierno del Estado
Libre y Soberano de Chihuahua*



Registrado como
Artículo
de segunda Clase de
fecha 2 de Noviembre
de 1927

Todas las leyes y demás disposiciones supremas son obligatorias por el sólo hecho de publicarse en este Periódico.

Responsable: La Secretaría General de Gobierno. Se publica los Miércoles y Sábados.

Chihuahua, Chih., sábado 17 de octubre de 2026.

No. 83

Folleto Anexo

COORDINACIÓN DE POLÍTICA DIGITAL

ACUERDO N° 01/ORDINARIO/2026

**PROGRAMA ESPECIAL DE GOBIERNO
DIGITAL**

EL **MTRO. CÉSAR IVÁN OROZCO SILVA**, JEFE DEL DEPARTAMENTO DE NORMATIVIDAD Y ASUNTOS JURÍDICOS DE LA COORDINACIÓN DE POLÍTICA DIGITAL DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA, EN SU CARÁCTER DE **SUPLENTE DE LA SECRETARÍA TÉCNICA DEL CONSEJO DE GOBIERNO DIGITAL PARA EL ESTADO DE CHIHUAHUA**, CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 12, PÁRRAFO QUINTO RELATIVO A LA SUPLENCIA DE LAS PERSONAS INTEGRANTES DEL CONSEJO, Y 16, FRACCIÓN XIX, DE LA LEY DE GOBIERNO DIGITAL PARA EL ESTADO DE CHIHUAHUA, Y EN EJERCICIO DE LAS ATRIBUCIONES CORRESPONDIENTES A DICHA SUPLENCIA **HACE CONSTAR Y**-----

-----**CERTIFICA**-----

QUE, DE CONFORMIDAD CON EL "ACTA DE INSTALACIÓN Y PRIMERA SESIÓN ORDINARIA DEL CONSEJO DE GOBIERNO DIGITAL", CELEBRADA EL DÍA 15 DE JULIO DE 2026, DENTRO DEL ASUNTO IV DEL ORDEN DEL DÍA, SE TOMÓ EL SIGUIENTE: -----

-----**ACUERDO**-----

"ACUERDO/01/ORDINARIO/2026. PRIMERO. LAS PERSONAS INTEGRANTES DEL CONSEJO DE GOBIERNO DIGITAL DEL ESTADO DE CHIHUAHUA, EN EJERCICIO DE LAS ATRIBUCIONES PREVISTAS EN LOS ARTÍCULOS 13, FRACCIÓN VII, Y 26 DE LA LEY DE GOBIERNO DIGITAL PARA EL ESTADO DE CHIHUAHUA, APRUEBAN POR UNANIMIDAD EL PROGRAMA ESPECIAL DE GOBIERNO DIGITAL, EN LOS TÉRMINOS DEL DOCUMENTO PRESENTADO POR LA SECRETARÍA TÉCNICA."-----

SE EXPIDE LA PRESENTE CERTIFICACIÓN EN LA CIUDAD DE CHIHUAHUA, CHIHUAHUA, A LOS QUINCE DÍAS DEL MES DE OCTUBRE DEL AÑO DOS MIL VEINTISÉIS.

ATENTAMENTE



COORDINACIÓN DE POLÍTICA DIGITAL
CHIHUAHUA, CHIH.

MTRO. CÉSAR IVÁN OROZCO SILVA
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE NORMATIVIDAD Y ASUNTOS JURÍDICOS DE LA
COORDINACIÓN DE POLÍTICA Y DESIGNADO SUPLENTE DE LA SECRETARÍA TÉCNICA DEL
CONSEJO DE GOBIERNO DIGITAL.



PROGRAMA ESPECIAL DE

GOBIERNO DIGITAL



GOBIERNO
DEL ESTADO
DE CHIHUAHUA



GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

MENSAJE DE LA GOBERNADORA

El cambio digital, más allá de incorporar tecnología a las instituciones públicas, significa ante todo cambiar la manera en que el Gobierno trabaja, toma decisiones y atiende a las personas, para ofrecerles servicios más sencillos, accesibles, transparentes y cercanos. Esta visión se encuentra alineada con el Eje Cinco del Plan Estatal de Desarrollo Chihuahua 2022-2027, “Buen gobierno, cercano y con instituciones sólidas”

El Programa Especial de Gobierno Digital establece la ruta que seguirá el Gobierno del Estado de Chihuahua para consolidar una administración pública moderna, eficiente y centrada en las necesidades de las y los chihuahuenses. Este instrumento parte de una convicción fundamental: la tecnología debe estar al servicio de las personas.

Nuestro Estado enfrenta retos particulares. La extensión de nuestro territorio, las distancias entre comunidades y las diferencias de conectividad hacen necesario construir soluciones que acerquen los servicios públicos a todas las regiones. Para muchas personas, realizar un trámite significa horas de traslado, gastos y tiempo que podrían destinarse a estar con sus familias.

Por ello, nuestro propósito ha sido claro desde el principio: ser un gobierno humanista que acompañe a las personas sin importar el lugar en el que se encuentren; que facilite el cumplimiento de sus obligaciones y el ejercicio de sus derechos; que proteja su información; y que utilice la tecnología para ofrecer respuestas más rápidas, transparentes y confiables.

La aplicación de este Programa nos permitirá avanzar hacia trámites y servicios por medios digitales, mecanismos de identidad y firma electrónica avanzada, plataformas interoperables, expedientes electrónicos, opciones de pago accesibles, datos abiertos y herramientas que permitan conocer el estado de las gestiones realizadas ante el Gobierno. Estas acciones deberán implementarse con criterios de seguridad y protección de datos personales.

El cambio digital también exige fortalecer la infraestructura tecnológica, las telecomunicaciones, la ciberseguridad, el gobierno de datos y las capacidades de las personas servidoras públicas. Ningún proyecto tecnológico será suficiente si no está acompañado de instituciones preparadas, procesos adecuados y personal capacitado.

En ese sentido, este esfuerzo requiere la participación coordinada de las dependencias y entidades de la administración pública. Cada acción debe construirse mediante una visión compartida que permita aprovechar los recursos públicos y evitar esfuerzos aislados.

Con este Programa sentamos las bases para que el cambio digital se consolide como una política de Estado y que tenga continuidad. Chihuahua cuenta con el talento, la capacidad y la determinación necesarias para convertirse en referente nacional en el uso responsable, incluyente y estratégico de la tecnología dentro del sector público.

Chihuahua camina en la ruta correcta, y con voluntad, seguiremos trabajando para que cada innovación, plataforma y servicio digital se traduzca en una mejor atención para todas las familias chihuahuenses.



Mtra. María Eugenia Campos Galván
GOBERNADORA CONSTITUCIONAL DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

CONSEJO DE GOBIERNO DIGITAL



ÍNDICE

Programa Especial de Gobierno Digital

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL SOBRE EL USO DE LAS TIC DENTRO DE LOS TRÁMITES, SERVICIOS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS O JURISDICCIONALES, COMUNICACIONES Y EN CUALQUIER OTRO ACTO QUE SE ENCUENTRE BAJO LA COMPETENCIA DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES.

LOS EJES SOBRE LOS QUE SE BASARÁ LA POLÍTICA PÚBLICA EN MATERIA DE GOBIERNO DIGITAL DEBIENDO OBSERVAR LOS PRINCIPIOS Y BASES ESTABLECIDOS EN EL PLAN ESTATAL DE DESARROLLO

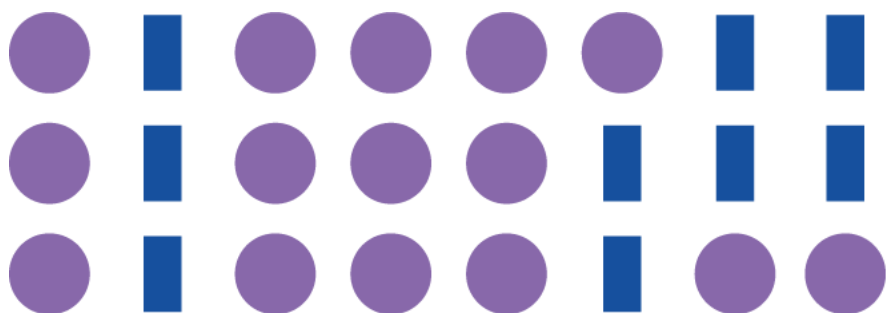
LAS ESTRATEGIAS Y ACCIONES QUE PERMITAN LA CORRECTA IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL DENTRO DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES

ESQUEMAS DE PARTICIPACIÓN QUE DEBERÁN LLEVAR A CABO LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES EN LA EJECUCIÓN DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL; ASÍ COMO LAS ESTRATEGIAS QUE DEBERÁN SEGUIRSE PARA UNA CORRECTA COORDINACIÓN ENTRE DICHAS INSTITUCIONES Y EL CONSEJO DE GOBIERNO DIGITAL

GARANTÍAS MÍNIMAS QUE DEBERÁN IMPLEMENTAR LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES, POR MEDIO DE LAS CUALES SE PROTEJA EL DERECHO QUE TIENEN LAS Y LOS PARTICULARES PARA INTERACTUAR CON DICHAS INSTITUCIONES, A TRAVÉS DE LAS TIC

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN DE LOS QUE EL SECTOR PRIVADO Y SOCIAL PUEDE SER PARTE, CON LA FINALIDAD DE IMPLEMENTAR DE MANERA ADECUADA LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL DENTRO DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES

PRINCIPIOS EN MATERIA PRESUPUESTAL QUE DEBERÁN SEGUIR LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES, ASÍ COMO EL CONSEJO, DENTRO DE LAS ACCIONES CORRESPONDIENTES A LA PLANEACIÓN, PRESUPUESTACIÓN, INSTRUMENTACIÓN, EJECUCIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LAS POLÍTICAS, PROGRAMAS, ESTRATEGIAS, ACCIONES Y SOLUCIONES EN MATERIA DE GOBIERNO DIGITALDEPENDENCIAS Y ENTIDADES



PROGRAMA ESPECIAL DE GOBIERNO DIGITAL

I. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL SOBRE EL USO DE LAS TIC DENTRO DE LOS TRÁMITES, SERVICIOS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS O JURISDICCIONALES, COMUNICACIONES Y EN CUALQUIER OTRO ACTO QUE SE ENCUENTRE BAJO LA COMPETENCIA DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES.

Dentro de este apartado se realizará un recorrido histórico y jurídico que permitió contar con una política pública consolidada en materia de Gobierno Digital, al interior del Gobierno del Estado de Chihuahua. Al igual, mencionarán los datos oficiales generados por el Gobierno del Estado, en cuanto al uso de las TIC en los trámites, servicios, procesos y procedimientos administrativos y jurisdiccionales, comunicaciones y en demás actos que recaen sobre la competencia de las dependencias y entidades de la Administración Pública.

Estableciéndose, además, la misión, visión, la fundamentación y motivación sobre la que se basa la programación, instrumentación, ejecución, implementación y consolidación de la política de Gobierno Digital, al interior del Estado. La alineación del Programa con el Plan Estatal de Desarrollo vigente y con demás instrumentos relacionados con el sistema estatal de planeación democrática y la metodología empleada para la creación del presente documento.

DESCRIPCIÓN DE LOS ANTECEDENTES HISTÓRICOS QUE HAN PERMITIDO EL USO DE LAS TIC EN LOS TRÁMITES, SERVICIOS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS O JURISDICCIONALES, COMUNICACIONES Y EN CUALQUIER OTRO ACTO QUE SE ENCUENTRE BAJO LA COMPETENCIA DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES.

Uno de los principales mecanismos para fortalecer la capacidad institucional del Gobierno del Estado de Chihuahua es la transformación digital, como estrategia prioritaria para mejorar la prestación de servicios públicos y promover una administración pública más eficiente, transparente, accesible y centrada en las necesidades de las personas.

El acelerado desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones ha modificado profundamente la forma en que la ciudadanía interactúa con los gobiernos, generando una creciente demanda de trámites y servicios más ágiles, accesibles y disponibles a través de medios digitales. En este contexto, los gobiernos enfrentan el reto de modernizar sus procesos internos, simplificar sus trámites y fortalecer sus capacidades tecnológicas para responder de manera efectiva a las expectativas de la sociedad.

En Chihuahua, la transformación digital se ha consolidado como un elemento estratégico para impulsar la innovación gubernamental, fortalecer la competitividad del Estado y mejorar la calidad de los servicios que se brindan a la ciudadanía. Este proceso ha sido acompañado por la construcción de un marco normativo que reconoce y valida el uso estratégico de las tecnologías digitales como un instrumento fundamental para el desarrollo económico, social e institucional de la entidad.

El 20 de octubre de 2018, se publicó la primera ley en el Estado de Chihuahua que se refería al uso de las TIC en la gestión pública, se trata de la Ley de Software Libre y Código Abierto. La cual establecía los principios sobre los que se basaría su utilización y promoción, creando, además, el Instituto de Innovación y Competitividad del Estado de Chihuahua.

El 8 de julio de 2020, se publicó en el Periódico Oficial del Estado de Chihuahua, Ley de Firma Electrónica Avanzada del Estado de Chihuahua, con el que ya se hacía válido el uso del instrumento tecnológico en cuestión y se podían usar los certificados de firma electrónica avanzada para la autenticación de personalidad y para el firmado de documentos digitales.

El 17 de diciembre de 2022, se publicó en el Periódico Oficial del Estado de Chihuahua la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua, que constituyó un paso trascendental para establecer las bases jurídicas, institucionales y operativas que permitan la implementación de una política pública integral en materia de gobierno digital. Asimismo, la evolución de las políticas nacionales orientadas a la simplificación administrativa, digitalización de servicios y reducción de cargas regulatorias refuerza la necesidad de consolidar una estrategia estatal alineada con los principios de eficiencia, innovación y mejora continua.

UNA ENUNCIACIÓN EN LA QUE SE ESPECIFIQUEN LOS TRÁMITES, SERVICIOS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y JURISDICCIONALES, COMUNICACIONES Y DEMÁS ACTOS QUE PUEDEN DESAHOGARSE HACIENDO USO DE PORTALES TRANSACCIONALES, APLICACIONES MÓVILES, DE LA VENTANILLA VIRTUAL Y POR MEDIO DE CUALQUIER OTRA TIC.

NECESIDAD DE ACTUALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

Los cambios tecnológicos, normativos e institucionales registrados durante los últimos años hacen necesario contar con información actualizada que refleje con precisión el estado actual de la Administración Pública Estatal.

Asimismo, la evolución de las políticas nacionales en materia de simplificación administrativa y digitalización de trámites y servicios establece la necesidad de adoptar enfoques más integrales para la modernización gubernamental, priorizando no únicamente la digitalización de procesos existentes, sino también la eliminación de cargas administrativas innecesarias, la simplificación de requisitos y la optimización de procedimientos.

Por tal motivo, durante la vigencia del presente Programa se desarrollará un proceso de actualización diagnóstica que permita generar una nueva línea base institucional para la transformación digital del Gobierno del Estado de Chihuahua.

DIAGNÓSTICO INTEGRAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Como parte de la actualización del Programa de Gobierno Digital, se realizará un levantamiento integral de información sobre los trámites, servicios, procesos y procedimientos administrativos que forman parte de las atribuciones de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal.

Este ejercicio permitirá identificar el nivel actual de digitalización, las oportunidades de simplificación administrativa, las capacidades institucionales existentes y los principales retos que enfrenta cada institución para avanzar en su proceso de transformación digital.

El diagnóstico será desarrollado en coordinación con la autoridad competente en materia de regulaciones y simplificación administrativa y digitalización, con el propósito de garantizar criterios homogéneos de evaluación y una visión integral de la operación gubernamental.

La actualización de la información permitirá construir una cartera estratégica de iniciativas orientadas a mejorar la experiencia de la ciudadanía, incrementar la eficiencia institucional y fortalecer la calidad de los servicios públicos.

METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES SUSCEPTIBLES DE DIGITALIZACIÓN

Los cambios tecnológicos, normativos e institucionales registrados durante los últimos años hacen necesario contar con información actualizada que refleje con precisión el estado actual de la Administración Pública Estatal.

Asimismo, la evolución de las políticas nacionales en materia de simplificación administrativa y digitalización de trámites y servicios establece la necesidad de adoptar enfoques más integrales para la modernización gubernamental, priorizando no únicamente la digitalización de procesos existentes, sino también la eliminación de cargas administrativas innecesarias, la simplificación de requisitos y la optimización de procedimientos.

Por tal motivo, durante la vigencia del presente programa se desarrollará un proceso de actualización diagnóstica que permita generar una nueva línea base institucional para la transformación digital del Gobierno del Estado de Chihuahua.

La evaluación de los trámites y servicios se realizará bajo un enfoque integral que considere tanto los principios establecidos en la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua como las disposiciones nacionales en materia de simplificación administrativa y digitalización.

El proceso de simplificación y digitalización de trámites deberá considerar el siguiente orden de prioridad:

- 1. Simplificación de requisitos y procedimientos**
- 2. Eliminación de trámites innecesarios.**
- 3. Estandarización de procesos.**
- 4. Digitalización de trámites y servicios.**
- 5. Interoperabilidad institucional**

Para determinar la viabilidad y prioridad de digitalización de los trámites y servicios, se evaluarán los siguientes criterios:

- **Valor público, impacto ciudadano y frecuencia.**

Evalúa la relevancia del trámite para la población y el beneficio potencial derivado de su digitalización.

Aspectos a considerar:

- Número anual de solicitudes.
- Cantidad de personas beneficiadas.
- Impacto económico.
- Impacto social.
- Impacto en actividades empresariales.

- **Factibilidad jurídica.**

Determina si el marco normativo vigente permite la prestación digital del trámite.

Aspectos a considerar:

- Requerimiento de presencia física obligatoria.
- Comparecencia personal.
- Exigencia de documentos originales.
- Validez de firma electrónica.
- Posibilidad de emitir resoluciones electrónicas.

- **Factibilidad tecnológica.**

Evalúa la disponibilidad de capacidades tecnológicas para implementar el trámite en modalidad digital.

Aspectos a considerar:

- Existencia de sistemas informáticos.
- Expediente electrónico.
- Integración con otras plataformas.
- Mecanismos de autenticación digital.
- Generación de documentos electrónicos.

Competencias técnicas del personal

Archivo

- **Complejidad operativa**

Determina el grado de dificultad para digitalizar el proceso actual.

Aspectos a considerar:

Número de etapas.

Áreas participantes.

Requisitos documentales.

Tiempo de resolución.

Tipo de documento/firma autógrafa (Requerido por alguna regulación de forma expresa)

- **Potencial de automatización.**

Evalúa la posibilidad de que el trámite pueda ejecutarse parcial o totalmente mediante reglas de negocio automatizadas.

Aspectos a considerar:

Porcentaje de digitalización

Información/Gestión del trámite

Cita/Pago/Formato/Recepción documentos

- **Contribución a la simplificación administrativa**

Determina el impacto esperado de la digitalización en la reducción de cargas administrativas.

Aspectos a considerar:

Disminución de requisitos.

Reducción de visitas presenciales.

Disminución de tiempos de atención.

Reducción de costos para la ciudadanía.

Eliminación de documentación innecesaria.

Identidad/formatos

Documentos digitales

Mecanismos de información a la persona usuaria

• **Inclusión digital y Accesibilidad territorial.**

Considera los beneficios derivados de la digitalización para habitantes de municipios alejados o zonas con menor acceso a servicios gubernamentales.

Aspectos a considerar:

Cobertura estatal del trámite.

Impacto en comunidades rurales.

Reducción de traslados.

Disponibilidad de mecanismos de acceso y gestión remota de trámites y servicios.

Competencias técnicas del personal a cargo de los trámites y servicios

• **Fortalecimiento a la estrategia anticorrupción:**

Identificar los trámites que requieren una decisión que podría ser sujeta situaciones de corrupción, como sobornos, discrecionalidad, mal uso de recursos

Aspectos a considerar:

Trámites ligados a una resolución afirmativa o negativa (Licencias, permisos, avisos, etc).

Trámites con altos costos económicos que pueden ser sujetos a discrecionalidad

Otros criterios a considerar:

- Interacción institucional
- Relación con algún trámite de otro sujeto obligado o nivel de autoridad
 - o Estado/Municipio/Federación
- Trámites altamente especializados o de alta complejidad técnica.

Los resultados obtenidos permitirán clasificar los trámites y servicios conforme a su potencial de transformación digital y establecer prioridades institucionales de implementación.

ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DERIVADA DEL REGISTRO ESTATAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS RETYS MAYO 2026

Según el **ARTÍCULO 2** de la **Ley Orgánica del Poder Ejecutivo (LOPE)**

En el ejercicio de las atribuciones y para el despacho de los negocios del orden administrativo del Poder Ejecutivo del Estado, habrá las siguientes dependencias de la administración pública centralizada

- I. Las Secretarías;
- II. La Fiscalía General del Estado;
- III. Las unidades de asesoría y de apoyo técnico adscritas directamente a la persona titular del Poder Ejecutivo.
- IV. La Oficina de la Gubernatura del Estado.
- V. La Consejería Jurídica del Ejecutivo del Estado

ARTÍCULO 3. LOPE

El Poder Ejecutivo se auxiliará en los términos de las disposiciones legales correspondientes, de las siguientes entidades de la administración pública paraestatal.

- Organismos Descentralizados
- Empresas de Participación Estatal
- Empresas de Propiedad del Estado
- Fideicomisos

DISTRIBUCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

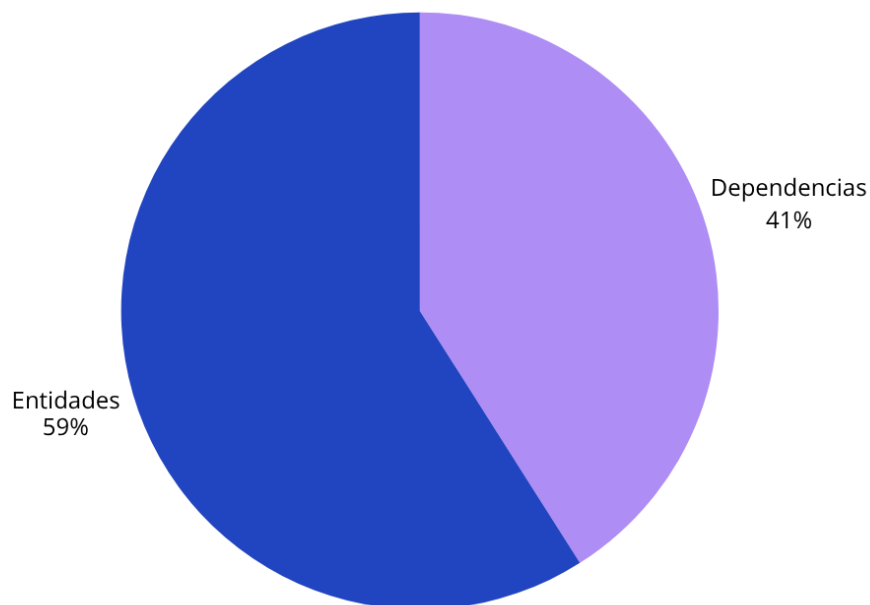


Figura 1.-Distribución de Trámites y servicios en Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado de Chihuahua (2026) Identifica el número de trámites y servicios totales en Dependencias y Entidades. Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios. Dirección General de Calidad Regulatoria, Simplificación y Experiencia Ciudadana. SFP

TRÁMITE O SERVICIO

Servicio: cualquier beneficio, programa social o actividad que los Sujetos Obligados brinden a las personas, en el ámbito de su competencia, previo cumplimiento de los requisitos aplicables.

Trámite: cualquier solicitud o entrega de información que una persona realice ante un Sujeto Obligado competente, para acceder a un derecho, cumplir una obligación u obtener un beneficio previsto en las disposiciones jurídicas aplicables.

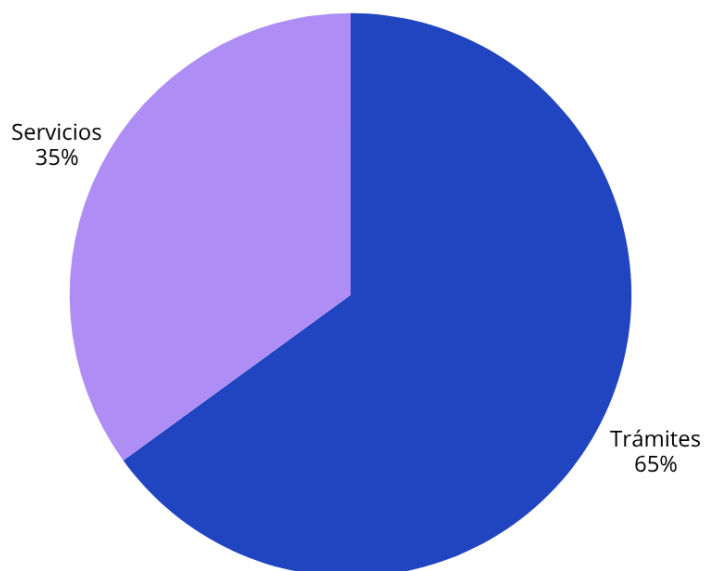


Figura 2.-Distribución porcentual de Trámites y servicios en la Administración Pública del Estado de Chihuahua (2026) Identifica que porcentaje del total de registros de la APE corresponde a Trámites y cual a servicios Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios. Dirección General de Calidad Regulatoria, Simplificación y Experiencia Ciudadana. SFP

FRECUENCIA DEL TRÁMITE

Medir esta información permite orientar los esfuerzos institucionales de simplificación con el objetivo de que impacten en el mayor bienestar social y económico para la ciudadanía.

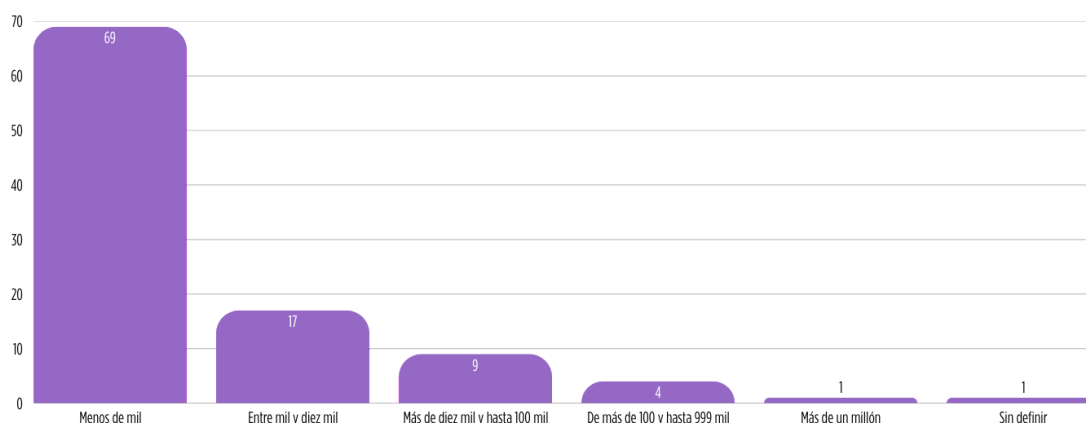


Figura 3.-Distribución de Trámites y servicios en Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado de Chihuahua (2026) Identifica el número de trámites y servicios totales en Dependencias y Entidades. Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios. Dirección General de Calidad Regulatoria, Simplificación y Experiencia Ciudadana. SFP

NÚMERO DE REQUISITOS

Medir esta información permite orientar los esfuerzos institucionales de simplificación con el objetivo de que impacten en el mayor bienestar social y económico para la ciudadanía.

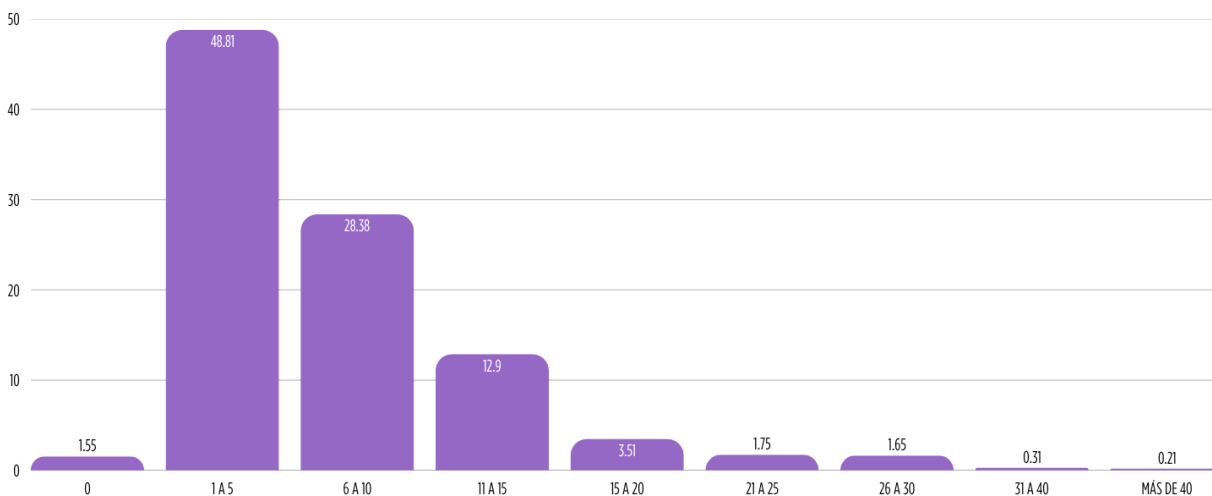


Figura 4.-Distribución del total de los trámites de la APE por el número de requisitos solicitados durante su gestión administrativa (2025) Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios. Dirección General de Calidad Regulatoria, Simplificación y Experiencia Ciudadana. SFP

MEDIO DE PRESENTACIÓN

La identificación del nivel actual de digitalización implica además asegurar la revisión del proceso para orientar la simplificación previa para que la digitalización realmente signifique oportunidades en la mejora de la gestión del trámite para el ciudadano.

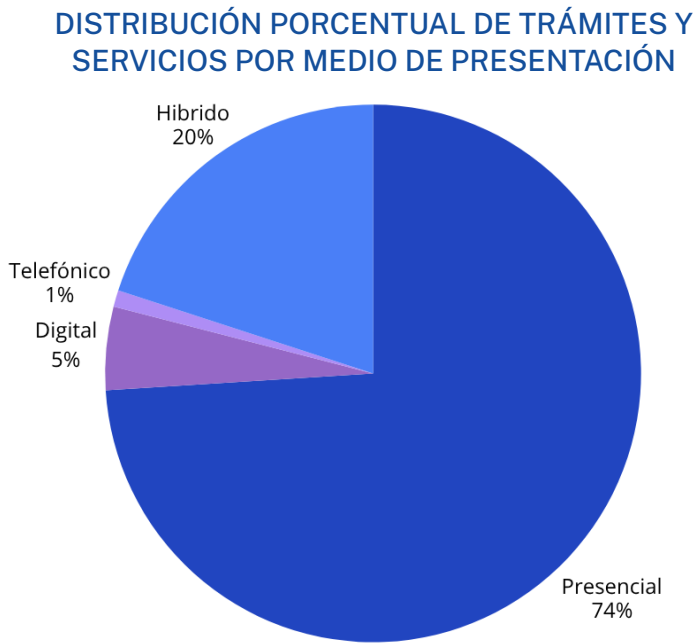


Figura 5.-Distribución porcentual del total de los trámites de la APE de acuerdo con su medio de presentación (2026) Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios. Dirección General de Calidad Regulatoria, Simplificación y Experiencia Ciudadana. SFP

TRÁMITE PRESENCIAL	TRÁMITE EN LÍNEA	TRÁMITE HÍBRIDO
Gestión o procedimiento que se realiza acudiendo físicamente a una oficina, modulo o institución pública para: · Presentar documentos · Solicitar información · Cumplir con un requisito · Ejercer un derecho Requiere: · Presencia física · Interacción directa · Entrega de documentos · Cita agendada Necesarios cuando: · Se requiere validación de identidad · Entrega de documentos originales · No hay alternativas digitales	Gestión o procedimiento que se realiza a través de internet sin necesidad de acudir físicamente a una oficina utilizando plataformas digitales para: · Presentar solicitudes · Adjuntar documentos · Realizar pagos · Dar seguimiento al proceso de principio a fin Requiere: · Accesibilidad-Conexiones · Digitalización completa · Seguimiento digital · Capacidad técnica · Capacidad equipamiento	Procedimiento que combina elementos presenciales y digitales. Permite: ·Iniciar o completar un proceso a través de diferentes canales · Maneja documentos físicos y digitales · Ofrece flexibilidad y adaptación · Fusión de modalidades · Expediente unificado

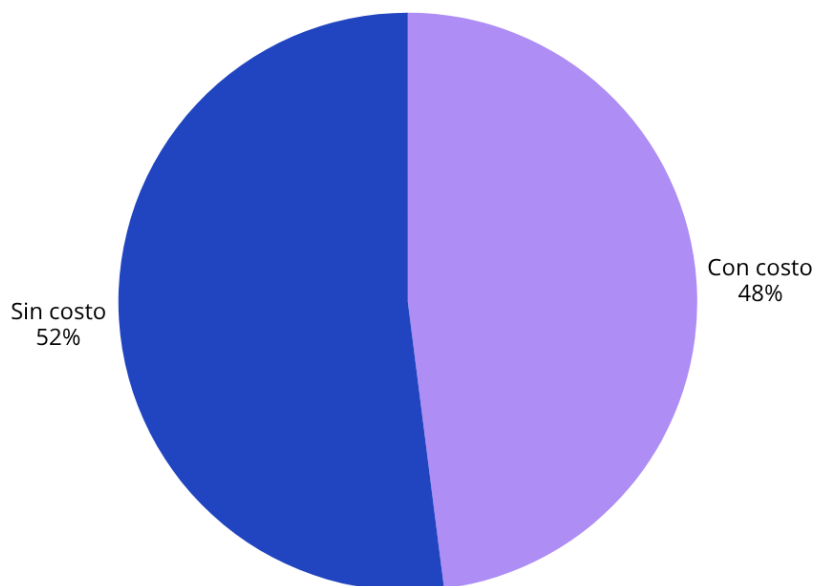


Figura 6.-Distribución porcentual del total de los trámites de la APE que tienen o no costo para el ciudadano (2026) Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios. Dirección General de Calidad Regulatoria, Simplificación y Experiencia Ciudadana. SFP

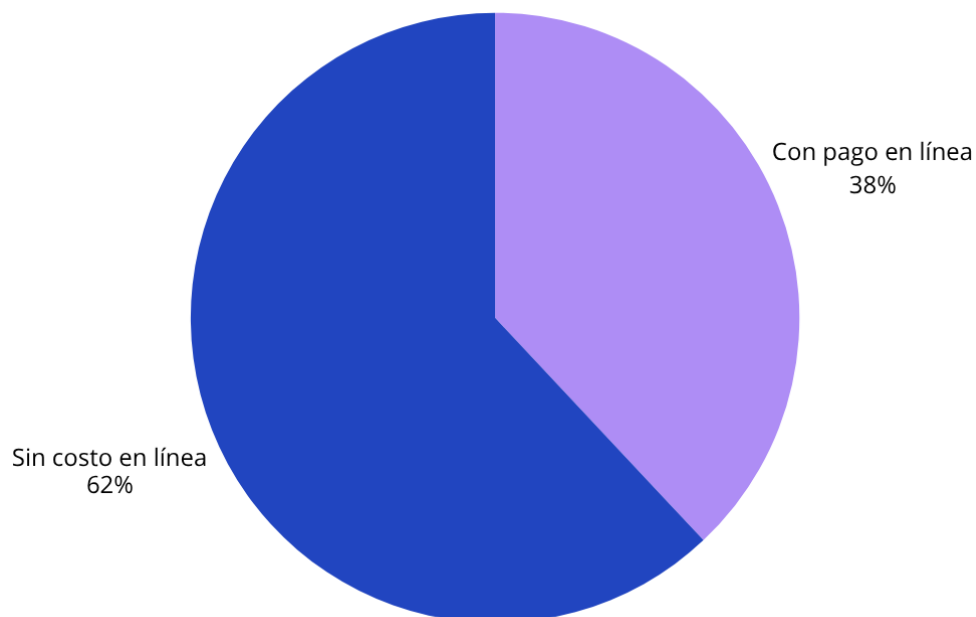


Figura 7.-Distribución porcentual del total de los trámites de la APE con costo que pueden pagarse en línea (2026) Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios. Dirección General de Calidad Regulatoria, Simplificación y Experiencia Ciudadana. SFP

AVANCE EN PROCESO DE DIGITALIZACIÓN

La mayoría de los avances logrados por el sujeto obligado reportados como 100% digitalizados son los que se encuentran en la Plataforma “Tu Trámite Aquí” y los de la página Justicia Digital.

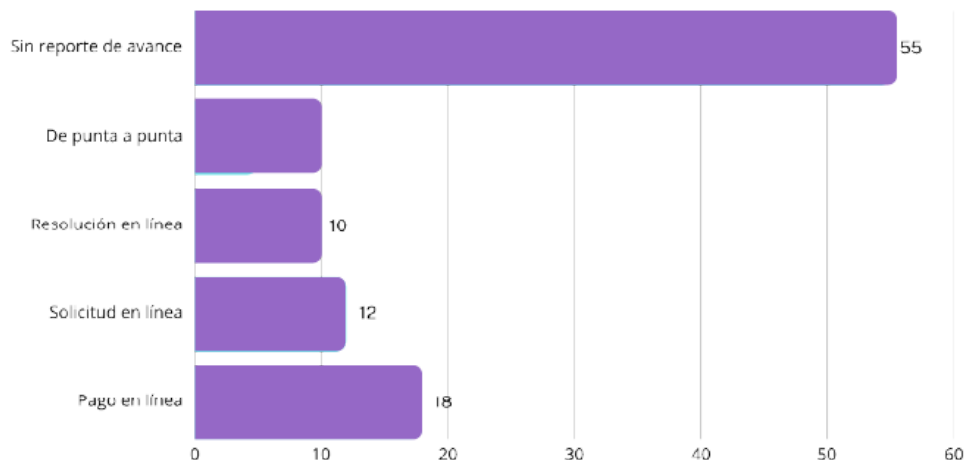


Figura 8.-Distribución total de los trámites de la APE de acuerdo con su nivel de digitalización (2026)

Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios. Dirección General de Calidad Regulatoria, Simplificación y Experiencia Ciudadana. SFP

VINCULACIÓN INTERINSTITUCIONAL

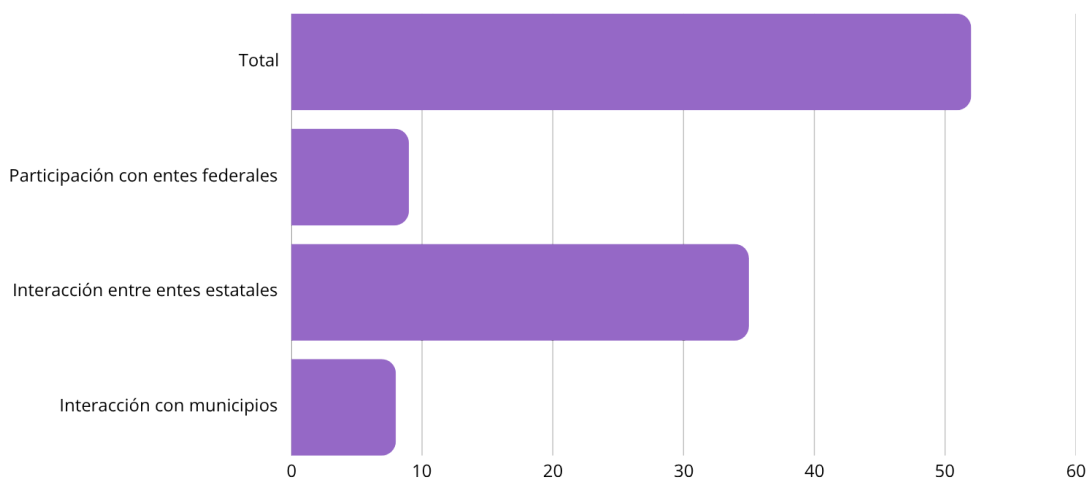


Figura 9.-Distribución total de los trámites de la APE que tienen alguna vinculación con trámites de los 3 órdenes de gobierno (2026) Se encuentran vinculados el 52 % del total de los trámites de la APE Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios. Dirección General de Calidad Regulatoria, Simplificación y Experiencia Ciudadana. SFP

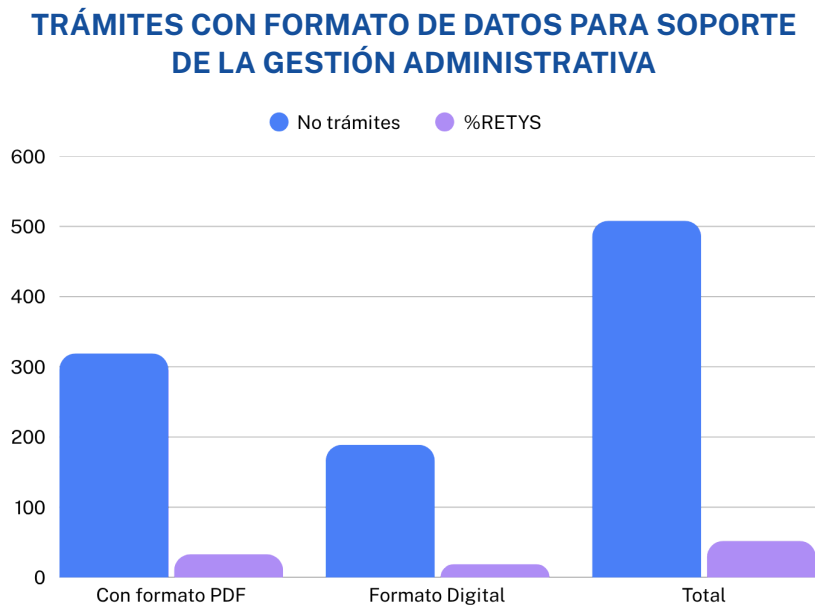


Figura 10.-Distribución porcentual de los trámites de la APE que tienen en sus datos un formato de apoyo a su gestión (PDF o digital) (2026) Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios. Dirección General de Calidad Regulatoria, Simplificación y Experiencia Ciudadana. SFP

Formato digitalizado:

Permite optimizar el uso de recursos públicos, reduce el uso de papel y combate la corrupción al automatizar los procesos y dejar una huella digital rastreable.

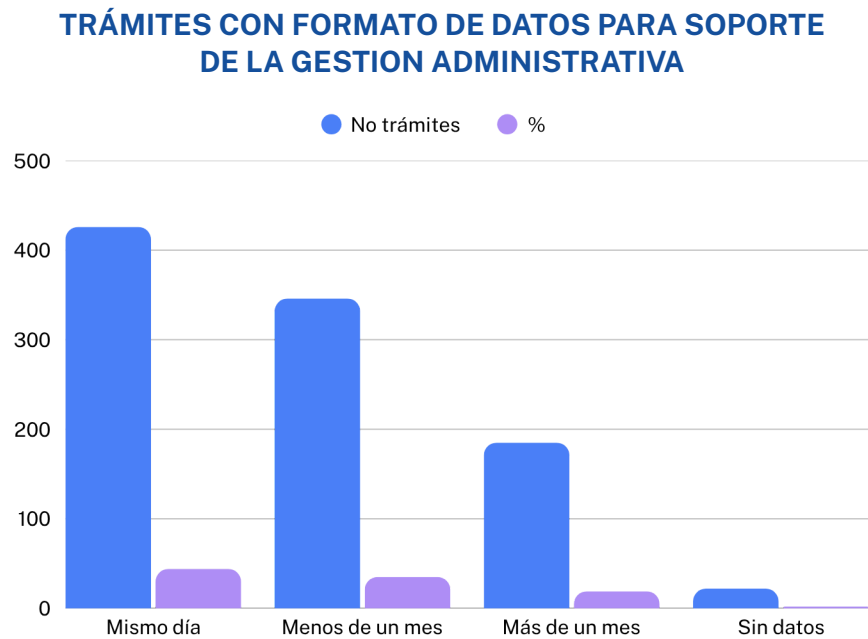


Figura 11.-Distribución del número de trámites y el tiempo en que se entregó el resolutivo (2026)
Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios. Dirección General de Calidad Regulatoria, Simplificación y Experiencia Ciudadana. SFP

TRÁMITES CON VALOR PÚBLICO IDENTIFICADOS EN RETYS POR EL SUJETO OBLIGADO

525 trámites distribuidos de la siguiente forma

DE IMPACTO DIRECTO (FISICA O MORAL)		GENERICOS POR TEMA		EMPRESARIALES	
DENUNCIAS, QUEJAS Y ACLARACIONES	5	EDUCACIÓN	148	COMUNICACIONES Y TRANSPORTES	44
IDENTIDAD	29	MEDIO AMBIENTE	60	ECONOMIA	76
IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	51	ASOCIACIONES Y ORGANIZACIONES	18		
INFRAESTRUCTURA, TERRITORIO Y VIVIENDA	94				

:

Trámites con factores de riesgo asociados a discrecionalidad

Facilita el acceso a los datos abiertos del gobierno, permitiendo a la sociedad supervisar y participar en las decisiones públicas.

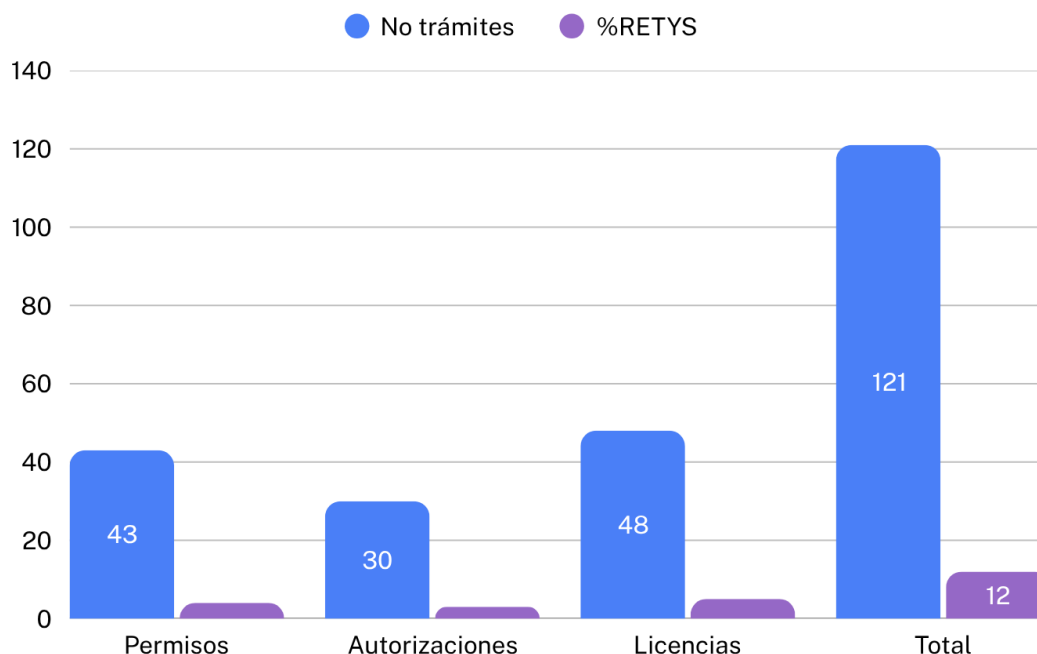


Figura 12.-Distribución porcentual de los trámites de la APE susceptibles a corrupción por el tipo de resolución resultante (2026) El 12 % del total de trámites correspondiente a 121 trámites pueden ser susceptibles a corrupción por la importancia de su resolución. Fuente:. Registro Estatal de Trámites y Servicios. Dirección General de Calidad Regulatoria, Simplificación y Experiencia Ciudadana. SFP

TRÁMITES ORIENTADOS A GRUPOS VULNERABLES

Con base en la información contenida en el Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETyS), correspondiente al corte de mayo de 2026 y analizada como parte del diagnóstico del presente Programa, se identificaron en las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal 16 tipos de trámites y servicios dirigidos a población en situación de vulnerabilidad, los cuales constituyen un referente para identificar necesidades de atención prioritaria en los procesos de simplificación y digitalización.

- Atención psicológica
- Grupos de reflexión
- Apoyos económicos (alimentos, uniformes, útiles, hospedaje, pasajes, gastos funerarios, etc.)

- Talleres y cursos (adicciones, violencia, feminicidio, etc.)
- Mejoramiento de vivienda
- Bonificaciones
- Descuentos
- Atención médica grupos especiales
- Apoyos tercera edad
- Apoyos pueblos originarios
- Apoyos grupos discapacidad
- Apoyos a organizaciones de la Sociedad Civil
- Apoyos mujeres víctimas de violencia
- Apoyos niñas, niños y adolescentes
- Becas
- Gestiones

SITUACIÓN ACTUAL DEL GOBIERNO DIGITAL

Durante los últimos años, las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal han impulsado diversas iniciativas para incorporar herramientas tecnológicas en la gestión gubernamental. Dichos esfuerzos han permitido avanzar en la simplificación, mejora y automatización de procesos, la implementación de sistemas informáticos especializados, el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica institucional y la prestación de diversos servicios mediante plataformas digitales.

No obstante, el grado de madurez digital presenta diferencias significativas entre instituciones, derivadas de factores como la naturaleza de sus atribuciones, la disponibilidad de recursos tecnológicos, las capacidades organizacionales y las características propias de los servicios que ofrecen.

Asimismo, persisten desafíos relacionados con la interoperabilidad entre sistemas, la integración de información institucional, la adopción generalizada de mecanismos de identidad digital, la gestión documental electrónica, la automatización de procesos y la consolidación de servicios digitales de extremo a extremo.

La coexistencia de procedimientos presenciales y digitales genera experiencias diferenciadas para las personas usuarias, lo que hace necesario avanzar hacia un modelo homogéneo que facilite el acceso a los servicios gubernamentales mediante plataformas interoperables, seguras y centradas en la ciudadanía con trámites simplificados y con bajo costo burocrático.

Por otra parte, la extensión territorial del Estado de Chihuahua y las diferencias en las condiciones de conectividad entre regiones hacen indispensable que las estrategias de transformación digital incorporen criterios de inclusión digital, accesibilidad y cobertura territorial, con el propósito de garantizar que los beneficios de la digitalización alcancen a toda la población.

LAS TIC QUE SE UTILIZAN DENTRO DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES

La transformación digital del Gobierno del Estado no depende exclusivamente de la digitalización de trámites y servicios, sino también de la existencia de capacidades institucionales que permitan diseñar, implementar, operar y mantener soluciones tecnológicas de manera sostenible, segura e interoperable.

En este sentido, el desarrollo de una política integral de Gobierno Digital requiere evaluar permanentemente las siguientes áreas:

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

La infraestructura tecnológica constituye la base operativa para la prestación de trámites y servicios digitales así como de la ejecución de procesos institucionales.

Aspectos a evaluar permanentemente:

- Redes de comunicación gubernamental.
- Conectividad institucional.
- Equipamiento tecnológico.
- Servidores y plataformas de procesamiento.
- Disponibilidad y continuidad de los servicios.
- Capacidad de crecimiento y modernización tecnológica.

CONECTIVIDAD Y TELECOMUNICACIONES

La conectividad representa un elemento fundamental para garantizar el acceso oportuno a los servicios públicos digitales.

Aspectos a evaluar permanentemente:

- Cobertura de redes institucionales.
- Conectividad entre dependencias y entidades.
- Infraestructura de telecomunicaciones.

- Acceso a internet en oficinas gubernamentales.
- Cobertura de servicios digitales en regiones alejadas.

GOBIERNO DE DATOS E INTEROPERABILIDAD

La generación, administración e intercambio de información constituyen elementos esenciales para la modernización gubernamental.

Aspectos a evaluar permanentemente:

- Disponibilidad de información digital.
- Calidad y estandarización de datos.
- Intercambio de información entre instituciones.
- Existencia de mecanismos de interoperabilidad.
- Plataformas compartidas de información.
- Gestión y aprovechamiento estratégico de datos.

IDENTIDAD DIGITAL Y FIRMA ELECTRÓNICA

La identidad digital constituye uno de los habilitadores fundamentales para la prestación de servicios digitales de punta a punta.

Aspectos a evaluar permanentemente:

- Uso de mecanismos de autenticación electrónica.
- Incorporación de firma electrónica en procesos institucionales.
- Validación de identidad de personas usuarias.
- Emisión de documentos electrónicos.
- Reconocimiento jurídico de actos digitales.

GESTIÓN DOCUMENTAL Y EXPEDIENTE ELECTRÓNICO

La simplificación y digitalización efectiva de los procesos para realizar trámites y servicios requiere sustituir gradualmente la gestión basada en documentos físicos por esquemas electrónicos que permitan un manejo más rápido, eficiente y transparente de la información.

Aspectos a evaluar permanentemente:

- Digitalización documental.

- Uso de expedientes electrónicos.
- Conservación de documentos digitales.
- Flujos documentales institucionales.
- Integración de información administrativa.
- Control integral y complementario de información documental y digital en expedientes integrales

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La protección de los activos digitales del Gobierno del Estado constituye una condición indispensable para el desarrollo de servicios públicos confiables y seguros.

Aspectos a evaluar permanentemente:

- Gestión de riesgos tecnológicos.
- Controles de seguridad informática.
- Protección de datos e información institucional.
- Continuidad operativa.
- Recuperación ante incidentes.
- Capacidades de monitoreo y respuesta.

CAPACIDADES INSTITUCIONALES Y TALENTO DIGITAL

La transformación digital requiere la participación de personal capacitado para diseñar, operar y mejorar continuamente los servicios públicos digitales.

Aspectos a evaluar permanentemente:

- Estructuras organizacionales vinculadas a tecnologías de la información.
- Capacidades técnicas del personal digitales y de manejo de los procesos de trámites y servicios
- Procesos de capacitación para simplificar y digitalizar procesos.
- Gestión del cambio organizacional.
- Gobernanza tecnológica.

LOS DATOS OFICIALES GENERADOS POR LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES EN LOS QUE SE REFLEJEN LOS RESULTADOS QUE HA ARROJADO LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL EN CADA UNA DE DICHAS INSTITUCIONES

RETOS ESTRATÉGICOS PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Derivado del análisis preliminar de las condiciones institucionales y de la evolución de las tendencias nacionales e internacionales en materia de gobierno digital, se identifican los siguientes retos estratégicos:

- Participación e involucración efectiva de los sujetos obligados
- Capacitación para el desarrollo de las competencias estratégicas para realizar cambios y mejoras
- Consolidar una estrategia transversal de transformación digital.
- Fortalecer la interoperabilidad entre dependencias y entidades.
- Incrementar la adopción de mecanismos de identidad digital y firma electrónica.
- Modernizar los procesos de gestión documental y expediente electrónico.
- Impulsar la simplificación administrativa como requisito previo a la digitalización.
- Fortalecer las capacidades institucionales en materia de tecnologías de la información.
- Consolidar esquemas de ciberseguridad y protección de datos.
- Reducir brechas de acceso y conectividad.
- Fortalecer el gobierno de datos.
- Garantizar la sostenibilidad de los proyectos de transformación digital.

Oportunidades y líneas Estratégicas

La actualización del diagnóstico permitirá identificar oportunidades para consolidar una política pública de gobierno digital basada en evidencia y orientada a resultados.

Entre las principales oportunidades destacan:

- Implementación de trámites y servicios digitales punta a punta (de inicio a fin) previamente simplificados

- Consolidación de una Ventanilla Digital Única que además de permitir la consulta, y gestión de trámites y servicios, sea el punto de acceso para atención ciudadana.
- Desarrollo de mecanismos de identidad digital.
- Implementación del expediente electrónico interoperable conforme a las atribuciones y disposiciones jurídicas aplicables.
- Fortalecimiento de plataformas institucionales compartidas entre las instituciones de la Administración Pública Estatal.
- Uso estratégico de datos para la mejora de políticas públicas.
- Impulso de esquemas de innovación gubernamental.
- Incremento de la cobertura y accesibilidad de los trámites y servicios digitales, incrementando la inclusión digital en el Estado.

Estos datos servirán como referencia para la definición de metas, indicadores y proyectos estratégicos que permitan consolidar la transformación digital del Gobierno del Estado de Chihuahua durante el periodo de vigencia del Programa.

LA MISIÓN Y LA VISIÓN QUE SE TENDRÁ RESPECTO DEL GOBIERNO DIGITAL DURANTE EL PERIODO EN EL QUE SE ENCONTRARÁ VIGENTE EL PROGRAMA

MISIÓN

Establecer una política integrada y consolidada al interior del Gobierno del Estado de Chihuahua, en la que se empleen todos los recursos humanos y tecnológicos disponibles a nivel del Poder Ejecutivo Local, para llevar a cabo los objetivos trazados en la Ley de Gobierno Digital del Estado de Chihuahua, acentuando al uso de las TIC como detonadores del desarrollo y crecimiento económico de la entidad.

VISIÓN

Ser al final del sexenio, la entidad federativa líder a nivel nacional, en cuanto al uso de las TIC, dentro del sector público se refiere, estableciendo las bases para la utilización de diversas herramientas tecnológicas dentro de los trámites, servicios, procesos y procedimientos administrativos y jurisdiccionales, comunicaciones y demás actos que se encuentren dentro de la competencia de las dependencias y entidades del orden local; consolidando la continuidad de esta política, por parte de los gobiernos estatales venideros.

LA FUNDAMENTACIÓN Y MOTIVACIÓN SOBRE LA QUE SE BASA LA PROGRAMACIÓN, INSTRUMENTACIÓN, EJECUCIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL EN LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES.

La programación, instrumentación y ejecución de la política de Gobierno Digital en las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal encuentran sustento jurídico en los artículos 93, fracciones IV, XV y XXXIV, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Chihuahua; así como en los artículos 13, fracción VII; 16, fracción X; 24, fracción I; 25, 26 y 27 de la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua.

En particular, el artículo 13, fracción VII, establece como atribución del Consejo de Gobierno Digital aprobar el Programa; el artículo 16, fracción X, confiere a la Secretaría Técnica del Consejo la responsabilidad de elaborarlo; y los artículos 24, fracción I, 25, 26 y 27 regulan su naturaleza, contenido, alcances y directrices para su instrumentación y ejecución dentro de la Administración Pública Estatal.

Es menester mencionar que la emisión de este Programa tiene como propósito sentar los principios y fundamentos sobre los que se realizará la implementación y consolidación de la política pública en materia de Gobierno Digital. Lo que permitirá que se pueda contar con una base para que las dependencias y entidades del Gobierno del Estado de Chihuahua puedan ejecutar acciones y estrategias para llevar a cabo sus funciones en cuanto a este rubro se refiere.

Asimismo, el presente Programa, al ser uno de los documentos base del Gobierno Digital en el Estado de Chihuahua, es una guía para los entes públicos antes mencionados, en lo que se refiere a las atribuciones que se deben ejercer para llevar a cabo la política pública referente al uso estratégico de las TIC. Pues como bien se indicará a lo largo de este documento, en el Programa se encontrarán una serie de mejores prácticas que ya han sido implementadas y ejecutadas en otras partes del país y del mundo, con lo que se comprueba la fiabilidad de su contenido.

Implicando que la suscripción del presente documento servirá como un punto de partida para la estrategia en materia de Gobierno Digital que se pretenda instrumentar no solo por parte de esta Administración, sino de las subsecuentes. Estableciendo un parámetro mínimo que puede ser replicado o adaptado a las circunstancias de dicha época.

Por lo que, al ser el primer instrumento en su tipo creado y ejecutado en el Estado de Chihuahua, éste será el primer antecedente que se tenga en la entidad de la planeación que se realice sobre este tema en específico. Siendo con ello, el Estado de Chihuahua, una de las pocas entidades en la República que cuenta con un instrumento normativo y de planeación que sirve como base para la implementación del Gobierno Digital en una entidad de gobierno.

Lo cual motiva a que el Estado de Chihuahua sea uno de los pioneros no solo a nivel nacional, sino continental e internacional, en contar con una política pública robusta en lo que se refiere al uso estratégico de las TIC. Instrumentando en el presente Programa, los principios, bases y lineamientos establecidos en la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua.

LA ALINEACIÓN DEL PROGRAMA ESPECIAL DE GOBIERNO DIGITAL, CON EL PLAN ESTATAL DE DESARROLLO VIGENTE Y CON LOS DEMÁS ORDENAMIENTOS, DISPOSICIONES, E INSTRUMENTOS QUE INTEGRAN EL SISTEMA ESTATAL DE PLANEACIÓN DEMOCRÁTICA"

PLAN ESTATAL DE DESARROLLO CHIHUAHUA 2022-2027

El Programa Especial de Gobierno Digital 2021-2027 se alinea con el Plan Estatal de Desarrollo Chihuahua 2022-2027, en los siguientes ejes, temas, objetivos específicos, estrategias y líneas de acción:

Eje 2: CRECIMIENTO ECONÓMICO INNOVADOR Y COMPETITIVO

Tema: Justicia laboral – Modernización de la Justicia Laboral

Objetivo específico: Asegurar el cumplimiento de la normativa laboral y la protección de los derechos de las y los trabajadores con el fin de potenciar el desarrollo económico del estado.

Estrategia: Lograr que las Juntas Locales de Conciliación y Arbitraje del Estado de Chihuahua transiten de manera eficiente hacia el nuevo sistema de justicia laboral.

Línea de acción: Modernizar la justicia laboral en Chihuahua mediante la digitalización de trámites y servicios en línea.

Eje 4: SEGURIDAD HUMANA Y PROCURACIÓN DE JUSTICIA

Tema: Seguridad ciudadana – Juntos por la seguridad ciudadana.

Objetivo específico: Disminuir la incidencia delictiva a través del fortalecimiento de las capacidades institucionales, fortaleciendo el vínculo con la ciudadanía y la erradicación de la impunidad.

Estrategia: Implementar el modelo estatal de prevención de la delincuencia y la violencia con participación ciudadana.

Línea de acción: Crear una plataforma digital que funja como vínculo de cercanía y confianza entre la comunidad y la policía del estado.

Eje 4: SEGURIDAD HUMANA Y PROCURACIÓN DE JUSTICIA

Tema: Seguridad ciudadana – Profesionalización y especialización de los oficiales de policía

Objetivo específico: Disminuir la incidencia delictiva a través del fortalecimiento de las capacidades institucionales, fortaleciendo el vínculo con la ciudadanía y la erradicación de la impunidad.

Estrategia: Mejorar la atención a las llamadas de emergencia.

Línea de acción: Robustecer y/o modernizar el equipamiento e infraestructura tecnológica, así como la capacidad de video vigilancia en el Estado, a través de la instalación de mayor cantidad de dispositivos tecnológicos en todos los municipios de la entidad para la prevención del delito, y seguimiento a las llamadas de emergencia, mediante la transformación digital.

Eje 4: SEGURIDAD HUMANA Y PROCURACIÓN DE JUSTICIA

Tema: Seguridad ciudadana – Equipamiento e innovación tecnológica de la policía del Estado

Objetivo Específico: Los policías estatales cuentan con armamento, equipo y herramientas tecnológicas adecuadas que permitan un desempeño eficaz y eficiente en su trabajo.

Estrategia: Innovar e implementar tecnologías para la transformación digital e inteligencia de las policías en el estado.

Línea de acción: Impulsar e implementar “Plataformas Escudo” en los municipios del Estado, así como la incorporación de todas las policías a la transformación digital.

Eje 4: SEGURIDAD HUMANA Y PROCURACIÓN DE JUSTICIA

Tema: Procuración de justicia – Investigación y procuración de justicia

Objetivo específico: Fortalecer el sistema de procuración de justicia con el objetivo de garantizar la eficacia, eficiencia e inclusión, así como evitar la revictimización.

Estrategia: Robustecer las capacidades humanas, tecnológicas, materiales y de infraestructura del sistema de procuración de justicia del estado.

Línea de acción: Mejorar los canales de atención por medio de la digitalización de los trámites y/o gestiones que ofrece la Fiscalía General del Estado a la ciudadanía.

Obras y proyectos prioritarios dentro del Eje 4: Seguridad humana y procuración de justicia: Fiscalía General del Estado / Poder Judicial Digitalizados.

Eje 4: SEGURIDAD HUMANA Y PROCURACIÓN DE JUSTICIA

Tema: Seguridad ciudadana – Equipamiento e innovación tecnológica de la policía del Estado

Objetivo Específico: Los policías estatales cuentan con armamento, equipo y herramientas tecnológicas adecuadas que permitan un desempeño eficaz y eficiente en su trabajo.

Estrategia: Innovar e implementar tecnologías para la transformación digital e inteligencia de las policías en el estado.

Línea de acción: Impulsar e implementar “Plataformas Escudo” en los municipios del Estado, así como la incorporación de todas las policías a la transformación digital.

Eje 4: SEGURIDAD HUMANA Y PROCURACIÓN DE JUSTICIA

Tema: Procuración de justicia – Investigación y procuración de justicia

Objetivo específico: Fortalecer el sistema de procuración de justicia con el objetivo de garantizar la eficacia, eficiencia e inclusión, así como evitar la revictimización.

Estrategia: Robustecer las capacidades humanas, tecnológicas, materiales y de infraestructura del sistema de procuración de justicia del estado.

Línea de acción: Mejorar los canales de atención por medio de la digitalización de los trámites y/o gestiones que ofrece la Fiscalía General del Estado a la ciudadanía.

Obras y proyectos prioritarios dentro del Eje 4: Seguridad humana y procuración de justicia: Fiscalía General del Estado / Poder Judicial Digitalizados.

Eje 5: BUEN GOBIERNO, CERCANO Y CON INSTITUCIONES SÓLIDAS

Tema: Mejora Regulatoria y modernización administrativa – Mejora de regulaciones y simplificación de trámites gubernamentales

Objetivo específico: Impulsar la mejora regulatoria para la simplificación de trámites gubernamentales que permita una respuesta ágil, eficaz y oportuna a la ciudadanía.

Estrategia: Simplificar los trámites y servicios otorgados por parte del Gobierno del Estado.

Línea de acción: Consolidar el uso de las tecnologías de la información para modernizar y fortalecer los sistemas en el Gobierno del Estado para la digitalización de trámites y servicios estatales.

Eje 5: BUEN GOBIERNO, CERCANO Y CON INSTITUCIONES SÓLIDAS

Tema: Buen gobierno, transparencia y participación ciudadana – Gobierno abierto y transparente.

Objetivo específico: Promover mecanismos de participación y vigilancia ciudadana entre la población que permita fortalecer un gobierno cercano.

Estrategia: Generar un modelo transversal de eficiencia gubernamental con base en servicios digitales interoperables que entreguen servicios de calidad; propiciando el empoderamiento ciudadano y la competitividad empresarial.

Línea de acción: Promover y generar la creación de las plataformas tecnológicas transversales que eleven la capacidad de las dependencias y entidades para digitalizar y mejorar sus procesos internos.

Obras y proyectos prioritarios dentro del Eje 5: Creación del Sistema Chihuahua Digital, Una Cultura.

Asimismo, el Programa se alinea con los siguientes Programas Sectoriales vigentes, de conformidad con el Sistema Estatal de Planeación Democrática:

PLAN SECTORIAL INNOVACIÓN Y DESARROLLO ECONÓMICO 2022-2027 DE LA SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO ECONÓMICO

Objetivo Rector 1: INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA APLICADA

Estructura Programática

Objetivo general: Promover, posicionar y divulgar el conocimiento de ciencia, innovación, tecnología y humanidades para estimular las vocaciones de los ciudadanos del estado.

Tema: Fortalecimiento Industrial y Atracción de Inversiones

Estrategia: Impulsar la transformación e innovación tecnológica en los sectores productivos.

Línea de acción: Gestionar alianzas estratégicas con agencias de cooperación y fundaciones nacionales e internacionales para impulsar la transformación digital.

Objetivo Rector 1: INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA APLICADA

Estructura Programática

Objetivo general: Promover, posicionar y divulgar el conocimiento de ciencia, innovación, tecnología y humanidades para estimular las vocaciones de los ciudadanos del estado.

Tema: Desarrollo Empresarial y Emprendimiento

Estrategia: Fomentar el desarrollo tecnológico de las empresas del estado.

Línea de acción: Otorgar capacitaciones en temas digitales a las micro y pequeñas empresas del estado.

Objetivo Rector 1: INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA APLICADA

Estructura Programática

Objetivo general: Promover, posicionar y divulgar el conocimiento de ciencia, innovación, tecnología y humanidades para estimular las vocaciones de los ciudadanos del estado.

Tema: Financiamiento a las Actividades Productivas

Estrategia: Implementar las nuevas tecnologías de digitalización y automatización de servicios financieros en el Fideicomiso Estatal para el Fomento a las Actividades Productivas del Estado de Chihuahua (FIDEAPECH).

Línea de acción: Digitalizar y automatizar los servicios financieros otorgados en el FIDEAPECH.

Objetivo Rector 1: INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA APLICADA

Estructura Programática

Objetivo general: Promover, posicionar y divulgar el conocimiento de ciencia, innovación, tecnología y humanidades para estimular las vocaciones de los ciudadanos del estado.

Tema: Innovación y Competitividad

Estrategia: Implementar las nuevas tecnologías de digitalización y automatización de servicios financieros en el FIDEAPECH.

Líneas de acción: Reforzar las vocaciones orientadas a humanidades, ciencia, tecnología e innovación.

Objetivo Rector 1: INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA APLICADA

Estructura Programática

Objetivo general: Promover, posicionar y divulgar el conocimiento de ciencia, innovación, tecnología y humanidades para estimular las vocaciones de los ciudadanos del estado.

Tema: Innovación y Competitividad

Estrategia: Implementar las nuevas tecnologías de digitalización y automatización de servicios financieros en el FIDEAPECH.

Líneas de acción: Reforzar las vocaciones orientadas a humanidades, ciencia, tecnología e innovación.

PLAN SECTORIAL DE SALUD DEL ESTADO DE CHIHUAHUA 2022-2027

Punto 6: CONSTRUYENDO UNA MEJOR SALUD PARA NUESTRA POBLACIÓN

Objetivo General: Mejorar las condiciones de salud de la población del Estado reduciendo los factores que afectan su calidad de vida y contribuyen a su mortalidad prematura.

Objetivos Específicos:

1. Privilegiar la promoción de la salud y prevención de enfermedades como prioridad para disminuir los riesgos de la salud y mejorar la detección y atención oportuna de enfermedades.
2. Reforzar la calidad y oportunidad en los servicios de atención médica que se prestan a la población para mejorar su salud y calidad de vida.
3. Mejorar los servicios de atención relacionados con la promoción, prevención y tratamiento de la salud mental, así como de las adicciones para reducir su impacto entre la población.
4. Fortalecer los servicios de salud para facilitar el acceso de la población más vulnerable.
5. Incrementar las capacidades operativas del sistema para ofrecer a la población servicios de salud de calidad.
6. Fortalecer las acciones de rectoría, regulación, coordinación y planeación para lograr un Sistema Estatal de Salud más eficiente, eficaz y efectivo.

Objetivo: Incrementar las capacidades operativas del sistema para ofrecer a la población servicios de salud de calidad.

Estrategia: Mejorar los procesos involucrados en la atención a la salud de alta calidad. Impulsar el uso efectivo del expediente clínico electrónico en la operación diaria de los servicios de salud.

LA METODOLOGÍA UTILIZADA PARA LA ELABORACIÓN DEL PROGRAMA, LA CUAL DEBERÁ ESTAR BASADA EN BUENAS PRÁCTICAS DEL SECTOR ESPECIALIZADO

La metodología de trabajo que se utilizará para la elaboración del presente Programa será, de tipo mixta, es decir, se utilizará un método cualitativo y cuantitativo, con base en lo que expone a continuación:

MÉTODO CUALITATIVO

Diagnóstico de la situación en la que se encuentran las dependencias y entidades del Gobierno del Estado de Chihuahua, en cuanto al uso de las TIC, se refiere.

Análisis de normatividad en materia de Gobierno Digital y su aplicación en las funciones de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal.

Estudio pormenorizado de los instrumentos del sistema de planeación democrática del Estado de Chihuahua, sobre los que se basan las atribuciones y funciones sobre las que son competentes las dependencias y entidades del Poder Ejecutivo del Estado.

Recopilación y comparación de las mejores prácticas adoptadas a nivel nacional e internacional, para su posible implementación en la Administración Pública del Estado de Chihuahua, de acuerdo con sus posibilidades técnicas, humanas, económicas y materiales.

Análisis de estándares y normatividad a nivel nacional e internacional, bajo la perspectiva referente a la Infraestructura de la Calidad, a la luz de su aplicación dentro para llevar a cabo la evaluación respecto de los avances a nivel del Ejecutivo Estatal, en cuanto a la implementación de la política de Gobierno Digital se refiere.

Estudio de los principios de interoperabilidad adoptados e implementados a nivel nacional e internacional, para su reconocimiento y adopción por parte de las dependencias y entidades de la Administración Pública del Estado de Chihuahua.

Análisis de normatividad y doctrina en materia de protección de los Derechos Humanos, con la finalidad de sentar las bases para hacer efectivos los mecanismos en materia de protección del derecho que tiene toda persona a hacer uso de la TIC, de conformidad con la normatividad aplicable en el Estado de Chihuahua, en materia de Gobierno Digital.

Recopilación y estudio de información referente a mecanismos de coordinación y concertación que pueden ser adoptados en el Estado de Chihuahua, para detonar la participación de los sectores privado y social, en los mecanismos en materia de Gobierno Digital, que se prevén en la legislación aplicable.

MÉTODO CUANTITATIVO

Recopilación de información establecida en el Registro Estatal de Trámites y Servicios.

Generación de estadística recopilada conforme al punto anterior.

Uso de estadística para la generación de acciones, soluciones y mejoras para la correcta implementación del Gobierno Digital, en las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal.

Uso de datos oficiales referentes al uso de las TIC por parte de las dependencias y entidades del Gobierno del Estado de Chihuahua.

Esta metodología se empleará para poder cubrir cada uno de los rubros y aspectos con los que debe cumplir el Programa, ajustándose a una metodología científica rigurosa, basada en datos estadísticos, de acuerdo con información proporcionada por las dependencias y entidades del Poder Ejecutivo del Estado de Chihuahua, con base en lo establecido en el Sistema Nacional de Acceso a la Información Pública.

Lo que implica que, los datos estadísticos generados en el Programa tendrán sustento en información de carácter oficial, por lo que toda la información que se recopile e integre al Programa será fidedigna, al provenir de fuentes oficiales del Gobierno del Estado de Chihuahua.

En cuanto a la parte cualitativa se refiere, realizará una recopilación de documentos devenidos de organismos internacionales del sector público y privado, cuya autoridad en materia de uso de las TIC ha sido reconocida en todo el mundo, como lo son: las normas ISO, las normas de interoperabilidad de la Estándares de interoperabilidad de la EIF (European Interoperability Framework, de W3C (World Wide Web Consortium, de GDPR (General Data Protection Regulation), de la Unión Europea, de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), de la OECD y de la ITU (International Telecommunication Union).

Tomando en consideración lo anterior, se retomarán los principios establecidos en la Ley de Infraestructura de la Calidad publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de julio de 2020. La cual, sienta las bases para la adopción de normas de calidad y demás normatividad en materia de estándares, cuya observancia llegue a ser obligatoria por ciertos sectores de la producción y del Estado. Tal y como es el caso del Gobierno Digital, en cuyos aspectos, resulta relevante la adopción de diversos documentos normativos cuyos estándares y resultados se basen en mejores prácticas reconocidas por organismos internacionales y cuya materialización y ejecución se pueda llevar a cabo, con base en normatividad vigente a nivel nacional.

Ello hace que el Programa cuente con un rigor metodológico desde el punto de vista científico, aplicado a las ciencias sociales.

Ya que, el Programa no solo contará con aspectos de índole empírico, sino que se empleará un método basado en datos estadísticos, que resultan importantes para conocer el estatus en el que se encuentra el Estado de Chihuahua, en cuanto al uso de las TIC, se refiere.

Puesta en operación de puntos de Internet seguro para que los Ayuntamientos y los habitantes de los municipios puedan tener acceso a los trámites, servicios, procesos y procedimientos administrativos y jurisdiccionales, comunicaciones

y demás actos de competencia municipal, que se encuentren en los portales transaccionales de dichas instancias, como en la aplicación móvil del Gobierno del Estado y en la ventanilla virtual.

LOS EJES SOBRE LOS QUE SE BASARÁ LA POLÍTICA PÚBLICA EN MATERIA DE GOBIERNO DIGITAL DEBIENDO OBSERVAR LOS PRINCIPIOS Y BASES ESTABLECIDOS EN EL PLAN ESTATAL DE DESARROLLO

A continuación, se presentan los Ejes sobre los que se basará la política de Gobierno Digital, dentro de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal; así como las acciones, soluciones, metas, estrategias y demás actividades a realizar por dichas instituciones y los objetivos generales a seguir en cuanto a la política referente al uso estratégico de las TIC, se refiere:

- EJE 1.- GOBIERNO DIGITAL, ABIERTO Y TRANSPARENTE**
- EJE 2.- GESTIÓN PÚBLICA EFICAZ, EFICIENTE Y EXPEDITA**
- EJE 3.- MÁS TECNOLOGÍA, MÁS INVERSIONES**
- EJE 4.- GOBIERNO CERCANO A LA GENTE**
- EJE 5.- GOBIERNO DIGITAL PARA EL BIEN COMÚN**

EJE 1.- GOBIERNO DIGITAL, ABIERTO Y TRANSPARENTE

- TEMA 1: Simplificación**
- TEMA 2: Digitalización**
- TEMA 3: Apertura Gubernamental**
- TEMA 4: Eficiencia En La Gestión Pública**
- TEMA 5: Gobierno Digital Como Política De Estado**

EJE 2.- GESTIÓN PÚBLICA EFICAZ, EFICIENTE Y EXPEDITO

- TEMA 1: Gobierno Aliado**
- TEMA 2: Evalúame**

EJE 3.- MÁS TECNOLOGÍA, MÁS INVERSIONES

- TEMA 1: Trámites Digitalizados, Mayor Oportunidad De Inversión**
- TEMA 2: Chihuahua Global**
- TEMA 3: Tu Firma**

EJE 4.- GOBIERNO CERCANO A LA GENTE TEMA 1: GOBIERNO 24/7

- TEMA 1: Gobierno En Tus Manos**
- TEMA 2: Tu Pago, Tú Decides**

EJE 5: GOBIERNO DIGITAL PARA EL BIEN COMÚN TEMA 1: TECNOLOGÍA Y PROTECCIÓN CIVIL

- TEMA 1: Reducción De La Brecha Digital**

Cabe destacar que el presente Programa se basa de manera preponderante en lo establecido en la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua, observando además, los principios, bases y demás normatividad establecida en la Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos; de acuerdo con la estrategia establecida a nivel nacional, para la mejora de los trámites, servicios, procesos y procedimientos administrativos y jurisdiccionales, comunicaciones y demás actos que recaen sobre la competencia de las instancias públicas.

EJES, TEMAS Y ELEMENTOS DE IMPLEMENTACIÓN A CARGO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

EJE 1.- GOBIERNO DIGITAL, ABIERTO Y TRANSPARENTE

TEMA 1: SIMPLIFICACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Reducción de tiempos para el desahogo de los trámites, servicios, procesos y procedimientos administrativos y jurisdiccionales, comunicaciones y de cualquier otro acto que se encuentre bajo la competencia de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, a través de una mejora administrativa y, en su caso, con la propuesta de reformas legales, reglamentarias o de otra índole para llevar a cabo las acciones que deriven de ello observando en todo momento las disposiciones jurídicas aplicables.

METAS, SOLUCIONES, ACCIONES, ESTRATEGIAS Y DEMÁS ACTIVIDADES

META

Reducir en tiempos, los trámites, servicios, procesos y procedimientos administrativos y actuaciones relacionadas con procedimientos jurisdiccionales, comunicaciones y demás que se encuentre bajo la competencia de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, de conformidad con las disposiciones normativas aplicables a cada uno de ellos.

SOLUCIÓN

Establecer una metodología común para que las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal realicen procesos de simplificación administrativa y normativa, conforme a parámetros y principios aplicables en materia de Simplificación y Digitalización y Gobierno Digital, atendiendo a las características y necesidades de cada caso.

ACCIONES

1. Establecer mecanismos de coordinación y colaboración entre la Autoridad Estatal de Simplificación y Digitalización, el Consejo de Gobierno Digital y la Coordinación de Política Digital, para la propuesta y coordinación de acciones orientadas a la simplificación de trámites, servicios, procesos, procedimientos administrativos y actuaciones administrativas relacionadas con procedimientos jurisdiccionales, comunicaciones y demás actuaciones que sean competencia de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal.
2. Realizar un diagnóstico de las etapas que integran la atención y resolución de los trámites, servicios, procesos y procedimientos administrativos y jurisdiccionales, comunicaciones y demás actuaciones que sean competencia de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, con la finalidad de identificar aquellas resulten innecesarias, así como los factores que incidan en la eficiencia de su gestión y que obstaculicen su atención y resolución oportuna.
3. Reducir o eliminar las etapas, requisitos o actuaciones que no se encuentren debidamente sustentados en las disposiciones jurídicas aplicables, así como identificar y, en su caso, atender los factores que incidan en la eficiencia de la gestión y obstaculicen la atención y resolución oportuna de los trámites, servicios, procesos y procedimientos administrativos y jurisdiccionales, y demás actuaciones que sean competencia de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal.
4. Promover reformas normativas que permitan la simplificación de los trámites, servicios, procesos y procedimientos administrativos y jurisdiccionales, comunicaciones y demás actuaciones que sean competencia de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal; con el objetivo de fortalecer la certeza jurídica y congruencia con el marco normativo aplicable.
5. Identificar y analizar antecedentes y buenas prácticas implementadas en otras entidades federativas en materia de simplificación administrativa y normativa de trámites, servicios, procesos y procedimientos administrativos, con la finalidad de identificar aquellas prácticas y mecanismos que, atendiendo a las características y necesidades de la Administración Pública Estatal, resulten susceptibles de adaptación, de conformidad con los principios y disposiciones establecidos en la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua y el presente Programa.

ESTRATEGIA

1. Homologar criterios administrativos que permitan contar con una línea de ejecución común, que permita simplificar los trámites, servicios, procesos y procedimientos administrativos y jurisdiccionales, comunicaciones y demás actuaciones que sean competencia de las dependencias y entidades del Gobierno del Estado de Chihuahua; bajo una misma perspectiva.
2. Generación de un estándar que permita que, una vez optimizados los procesos internos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, se pueda realizar la digitalización de los trámites, servicios, procesos y procedimientos administrativos y jurisdiccionales, comunicaciones y demás actos que recaen sobre su competencia.

TEMA 2: DIGITALIZACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Lograr la consolidación de la política de Gobierno Digital en la Administración Pública Estatal, al contar con procedimientos simplificados y digitalizados. Permitiendo que se puedan solicitar trámites, servicios, procesos y procedimientos administrativos y jurisdiccionales, comunicaciones y demás actuaciones que sean competencia de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, atendiendo a la naturaleza del trámite o servicio y de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables.

METAS, SOLUCIONES, ACCIONES, ESTRATEGIAS Y DEMÁS ACTIVIDADES

META

Sentar las bases para la digitalización de los trámites, servicios, procesos y procedimientos administrativos, comunicaciones y demás actuaciones que sean competencia de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, previa revisión y simplificación de los procesos correspondientes, generando criterios, metodologías y buenas prácticas que puedan servir como referencia para otros órdenes de gobierno, poderes y organismos constitucionales autónomos, en el ámbito de sus respectivas competencias; contribuyendo con ello a una gestión pública más eficiente, accesible y predecible, mediante la reducción de tiempos, cargas y costos administrativos, así como al fortalecimiento de condiciones institucionales favorables para el desarrollo económico y la realización de actividades productivas e inversiones en la entidad.

SOLUCIÓN

Implementar el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, de conformidad con los objetivos, principios y bases establecidos en la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua.

ACCIONES

1. Realizar estudios, diagnósticos y análisis orientados a la integración de la Agenda de Simplificación y Digitalización de Trámites y Servicios, con el fin de identificar costos burocráticos, procesos redundantes y áreas de oportunidad para la simplificación y digitalización de trámites y servicios, priorizando las acciones conforme a los criterios previstos en la Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos.
2. Adopción de herramientas de autenticación de personalidad de los solicitantes que permitan saber si la persona que se ostenta ante la dependencia o entidad correspondiente es quien dice ser.
3. Construcción, implementación y puesta a punto de portales informativos, portales transaccionales, aplicaciones móviles, ventanilla virtual y demás TIC que hagan posible la consolidación de la política de Gobierno Digital, al interior de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal.
4. Creación de campañas de difusión por parte del Gobierno del Estado, que permitan que cualquier persona pueda conocer cuáles son los trámites, servicios, procesos y procedimientos administrativos y jurisdiccionales, comunicaciones y demás actos que se pueden solicitar haciendo uso de las TIC.
5. Implementar mecanismos de coordinación y mesas de trabajo con las autoridades certificadoras competentes del Estado de Chihuahua, de la Federación y, en su caso, de otras entidades federativas, con el propósito de promover la suscripción de Convenios de Portabilidad que permitan, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables, el reconocimiento de certificados de firma electrónica avanzada para su utilización en los trámites, servicios, procesos y procedimientos administrativos y jurisdiccionales, comunicaciones y demás actuaciones que sean competencia de las dependencias y entidades de la Administración Pública estatal

ESTRATEGIA

1. Creación de una Arquitectura de Gobierno Digital que permita contar con una estrategia planificada y homologada en la que las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal puedan participar de manera activa, en aras de mejorar los procesos internos que llevan a la resolución de los trámites, servicios, procesos y procedimientos administrativos y jurisdiccionales, comunicaciones y

demás actos que recaen sobre su competencia.

2. Establecimiento de mecanismos que garanticen el ejercicio efectivo del derecho de las personas a interactuar con las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal mediante el uso de tecnologías de la información y comunicación, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables.
3. Implementación del Programa de Seguridad Informática para el Poder Ejecutivo del Estado de Chihuahua.

TEMA 3: APERTURA GUBERNAMENTAL

OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la gestión gubernamental mediante el uso estratégico de tecnologías de la información y comunicación que contribuyan a mejorar la eficiencia, eficacia y transparencia de los procesos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, favoreciendo la rendición de cuentas, la prevención de actos de corrupción, la participación ciudadana y el uso eficiente de los recursos.

METAS, SOLUCIONES, ACCIONES, ESTRATEGIAS Y DEMÁS ACTIVIDADES

META

Ser una entidad federativa con una política pública relacionada con el Gobierno Abierto, preponderando el uso de las TIC, como un facilitador de las funciones que deben ejecutar las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, en su respectivo ámbito de competencia.

SOLUCIÓN

Articular acciones de Gobierno Digital orientadas a fortalecer la transparencia, rendición de cuentas, la participación ciudadana, mejora de los procesos internos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, mediante el uso estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicación, a fin de contribuir a una gestión gubernamental más eficiente, eficaz, accesible y abierta.

ACCIONES

1. Realización de un estudio en conjunción con los sectores privado, social y académico que permita delinear y definir las directrices para la consolidación de un Gobierno Abierto, usando como base, el uso de las TIC como herramienta fundamental en la consolidación de esta estrategia.

2. Fortalecer los mecanismos de coordinación y comunicación institucional con las instancias públicas competentes en materia de transparencia, rendición de cuentas, prevención de la corrupción, medio ambiente, mejora de los procesos internos y participación ciudadana, a fin de promover el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación como herramientas para fortalecer un Gobierno Abierto y Transparente.
3. Elaborar, y en su caso, presentar propuestas de adecuación al marco jurídico aplicable, orientadas a fortalecer las condiciones normativas para el desarrollo del Gobierno Abierto en el Estado de Chihuahua, así como, en su caso, para la articulación de disposiciones en materia de transparencia, rendición de cuentas, medio ambiente, mejora de los procesos internos y participación ciudadana, de conformidad con las competencias de las autoridades correspondientes.
4. Poner a disposición de las personas herramientas digitales que les permitan consultar el estado que guardan los trámites, servicios, procesos y procedimientos administrativos, así como las demás actuaciones que sean competencia de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal.
5. Establecer mecanismos de participación ciudadana, que permitan conocer la opinión de las personas usuarias respecto de los trámites y servicios a cargo de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal; con la finalidad de identificar áreas de mejora, así como obstáculos, ineficiencias o factores que afecten su adecuada prestación, a efecto de que, en su caso, sean atendidos o eliminados.
6. Fomentar la consulta y disponibilidad de información pública relacionada con el ejercicio de las funciones, atribuciones, programas, acciones y resultados de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, mediante el uso de herramientas y medios digitales, de conformidad con las disposiciones aplicables en materia de transparencia, acceso a la información pública y protección de datos personales, con la finalidad de fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas.
7. Establecimiento de bases de interlocución entre el sector público, privado, social y académico, que permita contar con una estrategia encaminada a la consolidación de un Gobierno Abierto, trazando sus ejes a través de las materias referentes a transparencia, rendición de cuentas, prevención de la corrupción, uso eficiente de los recursos, mejora en la calidad de los procesos internos, participación ciudadana y Gobierno Digital.
8. Diseñar, en coordinación con la Secretaría de la Función Pública, encuestas y otros mecanismos de consulta que permitan conocer la opinión y experiencia de las personas usuarias, respecto de los procesos y servicios a cargo de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, con la finalidad de identificar áreas de mejora.
9. Fomentar el uso de documentos digitales al interior de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal y en su relación con la ciudadanía, cuando la

naturaleza del documento o acto de que se trate y las disposiciones jurídicas aplicables lo permitan, promoviendo su accesibilidad, disponibilidad, transparencia y consulta por medios digitales, a fin de facilitar el acceso a la información pública y fortalecer la interacción entre el Gobierno y la ciudadanía.

10. Reducir progresivamente el uso del papel, mediante la sustitución, cuando resulte jurídicamente procedente, de documentos físicos por digitales, de conformidad con las disposiciones aplicables de la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua y demás ordenamientos jurídicos aplicables.

ESTRATEGIA

Instrumentación de un documento que contenga las directrices que permitan la consolidación del Gobierno Abierto, teniendo como herramienta principal, el uso de las TIC, como elemento fundamental para el conocimiento de la información de carácter público que se genera a través de la ejecución de las funciones y atribuciones que el Poder Ejecutivo del Estado, por medio de sus dependencias y entidades, tiene encomendado.

TEMA 4: EFICIENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

OBJETIVO GENERAL

Optimizar la gestión pública de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal mediante el uso estratégico de las tecnologías de la información y comunicaciones, promoviendo la simplificación, digitalización y automatización de procesos y procedimientos internos, la reducción de tiempos de gestión, el aprovechamiento eficiente de los recursos tecnológicos y la mejora continua en la prestación de trámites y servicios.

METAS, SOLUCIONES, ACCIONES, ESTRATEGIAS Y DEMÁS ACTIVIDADES

META

Sentar las bases para contar con una serie de resultados positivos que permitan que el Estado de Chihuahua sea un referente a nivel nacional, en cuanto a la práctica del servicio público se refiere, tomando como punto de referencia, la implementación del uso de las TIC con el quehacer gubernamental, buscando en todo momento, la mejora de los procesos internos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, sentar las bases para establecer indicadores y parámetros que permitan medir los avances y resultados de la política de Gobierno Digital, particularmente respecto de la implementación y uso de las TIC, la simplificación y digitalización de trámites y servicios, su accesibilidad, disponibilidad y eficiencia, con la finalidad de identificar áreas de oportunidad y orientar acciones de mejora continua.

SOLUCIÓN

Establecer mecanismos de evaluación periódica, mediante parámetros e indicadores en materia de Gobierno Digital, que permitan medir los resultados derivados de la implementación y uso de las TIC en los trámites, servicios, procesos y procedimientos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, generando información que contribuya a la toma de decisiones, la reducción de tiempos, la optimización de procesos susceptibles de digitalización y la mejora continua de los servicios digitales ofrecidos a la ciudadanía.

ACCIONES

1. Realizar investigaciones y análisis de fuentes, estándares, metodologías y buenas prácticas nacionales e internacionales en materia de Gobierno Digital y transformación digital, que sirvan como referencia para el diseño de parámetros e indicadores orientados al seguimiento y evaluación de las políticas, estrategias, procesos y soluciones digitales implementadas por las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, con el propósito de identificar áreas de mejora y fortalecer la eficiencia de la gestión pública mediante el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, de conformidad con las atribuciones y disposiciones jurídicas aplicables.
2. Fomentar el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en los procesos internos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, mediante herramientas y sistemas digitales que faciliten la generación, actualización, integración y consulta de información institucional, promoviendo, cuando resulte técnica y jurídicamente procedente, la interoperabilidad entre sistemas y plataformas, con la finalidad de disponer de información confiable y oportuna para la gestión y toma de decisiones.
3. Establecer indicadores medibles y verificables que permitan dar seguimiento a la implementación y operación de la política de Gobierno Digital, particularmente a los avances y resultados derivados del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de los procesos de simplificación y digitalización de trámites, servicios, procesos y procedimientos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal. Los resultados de dichos indicadores se pondrán a disposición de la ciudadanía a través de los medios digitales institucionales correspondientes, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables en materia de transparencia, acceso a la información pública y protección de datos personales.
4. Identificar, y en su caso, implementar mecanismos de coordinación con instituciones nacionales e internacionales, que permitan la obtención de certificaciones en mejora de calidad de los procesos internos, ajustándose a la normatividad aplicable en materia de la Infraestructura de la Calidad.
5. Difundir, a través de los medios y plataformas digitales institucionales, información relacionada con los avances, resultados y beneficios derivados de la implementación

de las tecnologías de la información y comunicaciones en la gestión pública, particularmente en materia de digitalización, simplificación y mejora de trámites, servicios, procesos y procedimientos, a fin de fortalecer la transparencia y generar certidumbre para la ciudadanía, las personas, empresas y demás sectores interesados en el desarrollo económico del Estado.

6. Identificar y analizar normas, estándares, buenas prácticas y demás documentación técnica, científica y especializada relacionada con la transformación digital y el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, que puedan servir como referencia para el diseño de mecanismos de seguimiento y evaluación de las políticas, estrategias y acciones de Gobierno Digital, orientados a mejorar la eficiencia de la gestión pública mediante el uso de herramientas tecnológicas, de conformidad con los criterios y disposiciones jurídicas aplicables.
7. Implementación, dentro de los portales transaccionales y aplicaciones móviles habilitadas por las dependencias y entidades del Gobierno del Estado de Chihuahua; así como dentro de la ventanilla virtual, de indicadores de desempeño que permitan la emisión de estadística, con base en los parámetros y métricas que se creen para tal objeto.
8. Implementar acciones de mejora y, cuando corresponda, medidas de continuidad y contingencia tecnológica, a partir del análisis del funcionamiento de los trámites, servicios, procesos y procedimientos digitalizados de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, con la finalidad de identificar áreas de oportunidad, reducir tiempos de atención y resolución, mejorar su accesibilidad, disponibilidad y calidad, así como prevenir o mitigar interrupciones mediante el uso estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, de conformidad con las atribuciones y disposiciones jurídicas aplicables.
9. Diseñar e implementar acciones de capacitación orientadas a fortalecer la calidad de los servicios y la mejora continua de los procesos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, conforme al modelo de infraestructura de calidad y, en su caso, a estándares nacionales e internacionales que resulten aplicables, con la finalidad de favorecer la adopción de buenas prácticas y, cuando resulte procedente, la obtención de certificaciones.
10. Promover mecanismos de colaboración, coordinación, concertación y cooperación, mediante la celebración de los instrumentos jurídicos previstos en el artículo 4 de la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua, con autoridades e instituciones de los ámbitos nacional e internacional, así como con los sectores público, privado, social y académico, para impulsar el intercambio de conocimientos, asistencia técnica, buenas prácticas, capacidades y recursos tecnológicos que contribuyan al desarrollo e implementación de proyectos y acciones de Gobierno Digital y al uso estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones para mejorar la gestión pública, de conformidad con las atribuciones y disposiciones jurídicas aplicables.

ESTRATEGIA

Seguimiento y evaluación de la política de Gobierno Digital y de los servicios digitales del Estado de Chihuahua, en el que se establezca toda aquella información de carácter público generada por el ejercicio del servicio público, cuya implementación permita contar con un criterio único a nivel del Poder Ejecutivo Estatal y cuyas bases se cimientan en el mejoramiento de la calidad de la función pública.

TEMA 5: GOBIERNO DIGITAL COMO POLÍTICA DE ESTADO

OBJETIVO GENERAL

Promover una estrategia de coordinación entre las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, mediante los mecanismos e instrumentos previstos en la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua, respetando sus respectivos ámbitos de competencia, autonomía, atribuciones, procedimientos y mecanismos de control, con la finalidad de impulsar un modelo coordinado de Gobierno Digital que facilite a las personas el acceso e interacción por medios electrónicos con las instituciones públicas y, cuando la naturaleza del trámite o servicio y las disposiciones jurídicas aplicables lo permitan, posibilite su gestión de manera remota mediante el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

METAS, SOLUCIONES, ACCIONES, ESTRATEGIAS Y DEMÁS ACTIVIDADES

META

Contar con una estrategia única en la que las dependencias y entidades de la administración pública estatal puedan participar de manera conjunta, buscando fortalecer la percepción del servicio público y estándares, basados preponderantemente en la interoperabilidad de sistemas, para una comunicación efectiva entre los entes públicos de la entidad.

SOLUCIÓN

Promover que las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, implementen las políticas, programas, estrategias, acciones y soluciones previstas en la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua, en el presente Programa y en los demás instrumentos aplicables en materia de Gobierno Digital, con la finalidad de fortalecer el uso estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en los trámites, servicios, procesos y procedimientos, mejorar su accesibilidad, eficiencia y transparencia, así como generar mayor certidumbre para la ciudadanía, las personas, empresas y demás sectores interesados en el desarrollo económico del Estado, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables.

ACCIONES

1. Promover la adopción de los principios en materia de interoperabilidad establecidos en el presente Programa, con la finalidad de crear una comunicación institucional efectiva al interior de la Administración Pública Estatal, haciendo uso de las TIC.
2. Celebración de Convenios de Portabilidad que permitan el reconocimiento de los certificados de firma electrónica avanzada y validez expedidos por las autoridades certificadoras del Estado de Chihuahua, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables.
3. Adopción de una única Arquitectura de Gobierno Digital que permita contar con una estrategia homologada por parte de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, bajo un mismo estándar a seguir.
4. Promover la adopción de los principios en materia de seguridad informática que permitan que las TIC puestas en operación por parte de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal puedan contar con las garantías mínimas que eviten contingencias, ataques cibernéticos o cualquier otra acción en contra de las herramientas tecnológicas de dichos entes públicos.
5. Organizar grupos de trabajo y acciones de sensibilización dirigidas al personal operativo y a quienes desempeñen funciones de toma de decisiones en las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, con la finalidad de promover la adopción de líneas de acción comunes en materia de Gobierno Digital, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables.

ESTRATEGIA

Contar con un plan maestro en materia de Gobierno Digital, en donde las dependencias y entidades de la Administración Pública del estado puedan ser partícipes, desde su respectivo ámbito de competencia. Sentando las bases para consolidar una sola política pública vinculante bajo una misma perspectiva, mirando por el bien de todos los ciudadanos de la entidad.

EJE 2: GESTIÓN PÚBLICA EFICAZ, EFICIENTE Y EXPEDITA

TEMA 1: GOBIERNO ALIADO

OBJETIVO GENERAL

Contribuir, mediante el uso estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicación, al fortalecimiento de la gestión pública y a la mejora de los trámites, servicios y procesos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, atendiendo las necesidades de las personas usuarias y favoreciendo condiciones que contribuyan al desarrollo de la entidad.

METAS, SOLUCIONES, ACCIONES, ESTRATEGIAS Y DEMÁS ACTIVIDADES.

META

Mejorar la eficiencia y accesibilidad de los trámites, servicios, procesos y procedimientos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal mediante el uso estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, promoviendo su simplificación, digitalización y optimización, así como la reducción de tiempos de atención y respuesta, de conformidad con la naturaleza de cada trámite o servicio y las disposiciones jurídicas aplicables.

El cumplimiento de esta meta deberá medirse mediante indicadores relacionados con el grado de digitalización, tiempos de atención, disponibilidad, accesibilidad y uso de los servicios digitales, con la finalidad de que la mejora en dichos resultados contribuya al fortalecimiento de la confianza de las personas en la gestión pública.

SOLUCIÓN

Promover que las herramientas, plataformas y servicios digitales implementados por las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal se diseñen y operen bajo criterios de accesibilidad, usabilidad, inclusión y facilidad de comprensión, reducir las barreras tecnológicas que dificulten su utilización y facilitando la interacción de las personas usuarias con los trámites y servicios gubernamentales, de conformidad con la naturaleza de cada servicio y las disposiciones jurídicas aplicables.

ACCIONES

1. Difundir, a través de los sitios web, portales informativos, ventanilla virtual, redes sociales y demás medios digitales institucionales que resulten aplicables, información sobre las acciones, avances y resultados en materia de Gobierno Digital implementados por las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, incluyendo la digitalización y mejora de trámites y servicios, las herramientas y plataformas digitales disponibles, así como la información necesaria para facilitar su acceso y utilización por las personas usuarias, de conformidad con

las disposiciones jurídicas aplicables.

2. Promover la integración de mesas de trabajo con expertos en materia de experiencia de usuario, para facilitar el acceso y uso de las herramientas tecnológicas que las dependencias y entidades, pongan a disposición de las personas usuarias.
3. Implementar medidas y herramientas de accesibilidad en los sitios web, plataformas, aplicaciones y demás soluciones digitales utilizadas por las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal para la prestación de trámites y servicios, considerando, entre otras, la compatibilidad con tecnologías de asistencia, navegación mediante teclado, textos alternativos para contenidos gráficos, subtítulos o transcripciones en contenidos audiovisuales, condiciones adecuadas de legibilidad y contraste, formularios comprensibles y diseño adaptable a distintos dispositivos, con la finalidad de reducir barreras de acceso y facilitar su utilización por las personas usuarias, de conformidad con la naturaleza de cada trámite o servicio, los estándares técnicos que resulten aplicables y las disposiciones jurídicas correspondientes.
4. Implementar mecanismos digitales de participación y retroalimentación, tales como encuestas de satisfacción, formularios de opinión y herramientas de evaluación para conocer la experiencia de las personas usuarias, a través de los sitios web, plataformas y demás medios digitales institucionales que resulten aplicables, con la finalidad de recabar información sobre la accesibilidad, usabilidad, funcionamiento y calidad de los trámites y servicios digitales, identificar áreas de oportunidad y orientar acciones para su mejora continua, de conformidad con la naturaleza de cada servicio y las disposiciones jurídicas aplicables.
5. Capacitar al personal de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal que participe en la atención y prestación de trámites y servicios, a fin de que cuente con los conocimientos y herramientas necesarios para orientar y brindar asistencia a las personas usuarias que enfrenten dificultades o barreras para acceder o utilizar las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, plataformas y servicios digitales gubernamentales, promoviendo una atención inclusiva y facilitando el ejercicio de sus derechos mediante medios digitales, de conformidad con la naturaleza de cada trámite o servicio y las disposiciones jurídicas aplicables.

ESTRATEGIA

Difundir información objetiva y accesible sobre los avances, resultados y beneficios derivados del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de la digitalización de trámites, servicios, procesos y procedimientos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, destacando las mejoras relacionadas con su accesibilidad, disponibilidad, simplificación, tiempos de atención y acceso a la información pública, con la finalidad de fomentar el conocimiento y uso de las herramientas digitales

gubernamentales y contribuir a la transparencia y rendición de cuentas, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables.

TEMA 2: EVALÚAME

OBJETIVO GENERAL

Conocer y analizar la experiencia de las personas usuarias respecto del funcionamiento, accesibilidad, usabilidad, disponibilidad y calidad de los trámites, servicios y demás herramientas digitales implementadas por las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, con la finalidad de identificar áreas de oportunidad y orientar acciones de mejora mediante el uso estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, que contribuyan a optimizar los procesos y reducir los tiempos de atención y respuesta, de conformidad con la naturaleza de cada trámite o servicio y las disposiciones jurídicas aplicables.

METAS, SOLUCIONES, ACCIONES, ESTRATEGIAS Y DEMÁS ACTIVIDADES

META

Mejorar el nivel de satisfacción de las personas usuarias respecto del acceso, funcionamiento y uso de los trámites, servicios y herramientas digitales implementados por las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, mediante mecanismos de evaluación que permitan identificar áreas de oportunidad y orientar acciones de mejora continua en aspectos como accesibilidad, usabilidad, disponibilidad, funcionamiento y tiempos de atención, de conformidad con la naturaleza de cada trámite o servicio y las disposiciones jurídicas aplicables.

SOLUCIÓN

Implementar mecanismos de evaluación y retroalimentación, tales como encuestas de satisfacción, buzones digitales de sugerencias, formularios de opinión, redes sociales institucionales y demás herramientas tecnológicas que resulten aplicables, con la finalidad de recabar la opinión de las personas usuarias respecto del acceso, funcionamiento, usabilidad, disponibilidad, calidad y tiempos de atención de los trámites, servicios y herramientas digitales implementados por las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, a efecto de identificar áreas de oportunidad y orientar acciones de mejora continua en materia de Gobierno Digital, de conformidad con la naturaleza de cada servicio y las disposiciones jurídicas aplicables.

ACCIONES

1. Realizar mesas de trabajo en coordinación con la Secretaría de la Función Pública, la Coordinación de Política Digital y el Consejo de Gobierno Digital para dictar las

directrices sobre las que se realizará la evaluación de la calidad de los servicios a cargo de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, mediante el uso de las TIC.

2. Establecer indicadores que permitan medir y dar seguimiento a la implementación y operación de la política de Gobierno Digital, particularmente respecto del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en los trámites, servicios, procesos y procedimientos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, considerando aspectos como su digitalización, accesibilidad, disponibilidad, usabilidad, tiempos de atención y utilización de los servicios digitales.

Los indicadores generales de la política de Gobierno Digital serán definidos en la Estrategia General de TIC, elaborada por la Secretaría Técnica y sometida a la aprobación del Consejo de Gobierno Digital, sin perjuicio de los indicadores específicos que correspondan a cada dependencia o entidad dentro del ámbito de sus respectivas competencias, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables.

3. Establecer criterios y parámetros comunes para el diseño de preguntas e instrumentos de consulta orientados a conocer la opinión y experiencia de la ciudadanía sobre la calidad de los trámites y servicios públicos, de conformidad con las disposiciones aplicables de la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua y del presente Programa.
4. Difundir, a través de los medios digitales institucionales que resulten aplicables, los mecanismos de evaluación y retroalimentación puestos a disposición de las personas usuarias, con la finalidad de facilitar su participación y recabar información sobre su experiencia respecto del acceso, funcionamiento, usabilidad, disponibilidad y calidad de los trámites, servicios y herramientas digitales implementados por las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, de conformidad con la naturaleza de cada servicio y las disposiciones jurídicas aplicables.
5. Habilitar mecanismos digitales para que las personas usuarias puedan presentar opiniones, sugerencias y comentarios respecto del acceso, funcionamiento, usabilidad, disponibilidad y calidad de los trámites, servicios y herramientas digitales, canalizando, cuando corresponda, las quejas competencia de otras autoridades a las instancias facultadas para su atención, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables.
6. Crear métricas que permitan que las quejas y sugerencias presentadas vía mensaje directo por medio de las cuentas de redes sociales institucionales, puedan ser ponderables, bajo los criterios de evaluación que se creen de manera conjunta entre la Secretaría de la Función Pública, la Coordinación de Política Digital y el Consejo de Gobierno Digital.
6. Emitir informes periódicos por medio de los cuales, se haga del conocimiento de la ciudadanía, la obtención de los resultados referentes a la evaluación del uso de las TIC en la gestión pública, detectando las áreas de oportunidad sobre las que se necesite realizar alguna acción o mejora, en aras de contar con un quehacer público

eficiente.

7. Poner a disposición de las personas usuarias, a través de los portales transaccionales, aplicaciones móviles, ventanilla virtual y demás medios digitales institucionales que resulten aplicables, mecanismos de evaluación y retroalimentación, tales como encuestas de satisfacción y formularios de opinión, que permitan conocer su experiencia respecto del acceso, funcionamiento, usabilidad, disponibilidad y calidad de los trámites, servicios y herramientas digitales, con la finalidad de identificar áreas de oportunidad y orientar acciones de mejora continua en materia de Gobierno Digital, de conformidad con la naturaleza de cada servicio y las disposiciones jurídicas aplicables.
8. Habilitar apartados dentro de la ventanilla virtual, para realizar la publicación de los informes periódicos en los que se dé a conocer a la ciudadanía, los resultados obtenidos, en cuanto a la evaluación del uso de las TIC en la gestión pública.

ESTRATEGIA

Contar con criterios homologados, que permitan establecer un sistema común de evaluación, para identificar y, en su caso, ejecutar acciones correctivas orientadas a prevenir dilaciones en la sustanciación digital de los trámites, servicios, procesos y procedimientos administrativos y jurisdiccionales, comunicaciones y demás actos que sean competencia de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal.

EJE 3: MÁS TECNOLOGÍA, MÁS INVERSIONES

TEMA 1: TRÁMITES DIGITALIZADOS MAYOR OPORTUNIDAD DE INVERSIÓN.

OBJETIVO GENERAL

Impulsar progresivamente la digitalización y, cuando resulte jurídica y técnicamente procedente, la simplificación de los trámites y servicios a cargo de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, mediante su integración en portales transaccionales, aplicaciones móviles, ventanilla virtual y demás soluciones tecnológicas aplicables, priorizando aquellos que, por su impacto social y económico, faciliten la interacción de las personas y empresas con la Administración Pública.

En materia de desarrollo económico, se promoverá, en coordinación con las autoridades estatales competentes, la implementación de acciones de Gobierno Digital que contribuyan a facilitar el establecimiento y desarrollo de empresas y negocios relacionados con el sector de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua y demás disposiciones jurídicas aplicables.

METAS, SOLUCIONES, ACCIONES, ESTRATEGIAS Y DEMÁS ACTIVIDADES

META

Impulsar la simplificación, digitalización y agilización de los trámites y servicios a cargo de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, mediante el uso estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, procurando reducir tiempos de atención, cargas administrativas y, cuando resulte jurídica y técnicamente procedente, requisitos y procesos innecesarios, con la finalidad de facilitar su acceso y gestión por las personas y empresas. La mejora de las condiciones para la realización de trámites y servicios podrá contribuir a facilitar la actividad económica y generar condiciones favorables para las personas, empresas e inversionistas nacionales y extranjeros interesados en desarrollar actividades en el Estado de Chihuahua, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables.

SOLUCIÓN

Establecer como prioridad, el fomento de aquellas acciones que permitan la digitalización de los trámites, servicios, procesos y procedimientos administrativos, comunicaciones y demás actos que tengan un mayor impacto en la vida social y económica del Estado de Chihuahua. Con la finalidad de que en México y en el mundo se pueda percibir a la entidad como un territorio de grandes oportunidades, basado en la eficiencia de la gestión pública y la generación de resultados positivos, a raíz del uso de las TIC, por parte de las dependencias y entidades del Gobierno del Estado de Chihuahua.

ACCIONES

1. Realizar estudios cuantitativos, basados en estadística generada por las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, que permitan identificar los trámites, servicios, procesos y procedimientos administrativos, jurisdiccionales y comunicaciones, con la finalidad de detectar áreas de oportunidad para su simplificación y digitalización, así como reducir, tiempos, cargas y costos administrativos que puedan incidir en la realización de actividades productivas y en las condiciones para la atracción y establecimiento de inversiones en la entidad.
2. Promover la implementación, por parte de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, en el ámbito de sus respectivas competencias, los estándares, protocolos de interoperabilidad y mecanismos de seguridad informática establecidos en la Estrategia General de TIC, el Programa de Seguridad Informática y demás instrumentos aprobados por el Consejo de Gobierno Digital, observando los principios de apertura, conservación, entera fe y crédito, inclusión, legalidad, progresividad, no repudio y transparencia previstos en el artículo 2 de la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua, con la finalidad de favorecer la integración, compatibilidad, seguridad y adecuada operación de los trámites, servicios, plataformas y demás soluciones digitales, con el apoyo técnico y coordinación de la Coordinación de Política Digital, de conformidad con las

atribuciones y disposiciones jurídicas aplicables.

3. Difundir, por parte de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, la información relativa a los trámites, servicios, procesos y procedimientos que se encuentren disponibles a través de medios digitales dentro del ámbito de sus respectivas competencias, mediante sus sitios web, portales informativos, portales transaccionales, aplicaciones móviles, ventanilla virtual y demás medios digitales institucionales que resulten aplicables, con la finalidad de facilitar a las personas el conocimiento, acceso y utilización de las herramientas digitales habilitadas para su solicitud, gestión o seguimiento.

La Coordinación de Política Digital colaborará, dentro del ámbito de sus atribuciones, en la difusión y promoción del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones y apoyará a las dependencias y entidades en la integración de la información correspondiente en la ventanilla virtual, de conformidad con la naturaleza de cada trámite o servicio y las disposiciones jurídicas aplicables.

4. Realizar mesas de trabajo y establecer mecanismos de coordinación entre la Secretaría de Innovación y Desarrollo Económico, la Coordinación de Política Digital y el Consejo de Gobierno Digital, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, con la finalidad de definir e impulsar acciones orientadas a promover el establecimiento y desarrollo de empresas y negocios relacionados con el sector de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el Estado de Chihuahua. Asimismo, identificar oportunidades para que, mediante el uso estratégico de las TIC y la simplificación y digitalización de trámites y servicios relacionados con la actividad económica, se generen condiciones de mayor eficiencia en la interacción de las empresas del sector TIC con la Administración Pública Estatal, de conformidad con el artículo 13, fracción XVI, de la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua y demás disposiciones jurídicas aplicables.
5. Establecer mecanismos de vinculación, coordinación y colaboración con las autoridades estatales competentes en materia de desarrollo económico y, en su caso, con organizaciones empresariales y demás actores del sector privado relacionados con las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, con la finalidad de identificar necesidades, barreras y áreas de oportunidad, así como promover acciones que faciliten el establecimiento y desarrollo de empresas y negocios vinculados con el sector TIC en el Estado de Chihuahua, de conformidad con el artículo 13, fracción XVI, de la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua y demás disposiciones jurídicas aplicables.
6. Crear mecanismos de coordinación con la Secretaría de Economía del Gobierno Federal y con instancias internacionales, para difundir a través de dicha dependencia, las ventajas competitivas y comparativas que tiene el Estado de Chihuahua, para atraer inversiones nacionales y extranjeras, poniendo énfasis en el uso de las TIC como una herramienta que lleva a la eficiencia de la gestión pública.
7. Promover, en coordinación con las autoridades estatales competentes en materia de desarrollo económico y comunicación institucional, acciones de difusión sobre los

avances, capacidades, infraestructura, servicios, herramientas y demás condiciones relacionadas con el Gobierno Digital y el desarrollo del sector de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el Estado de Chihuahua, con la finalidad de dar a conocer información que contribuya al establecimiento y desarrollo de empresas y negocios vinculados con el sector de Tecnologías de la Información y Comunicación.

8. Establecer mecanismos e indicadores de evaluación que permitan conocer la experiencia y el nivel de satisfacción de las personas usuarias respecto de los trámites, servicios y herramientas digitales implementados por las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, considerando aspectos como accesibilidad, usabilidad, disponibilidad, funcionamiento y tiempos de atención, con la finalidad de identificar áreas de oportunidad y orientar acciones de mejora continua en materia de Gobierno Digital. Los indicadores y mecanismos de evaluación se establecerán conforme a la Estrategia General de TIC y, en su caso, por las dependencias y entidades dentro del ámbito de sus respectivas competencias, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables.
9. Establecer mecanismos de coordinación y colaboración y, en su caso, celebrar los instrumentos jurídicos previstos en el artículo 4 de la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua, con autoridades federales, incluyendo la Secretaría de Economía, así como con autoridades e instituciones del ámbito internacional, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, para promover la participación del Estado de Chihuahua en encuentros, foros, ferias, exposiciones y demás espacios relacionados con el Gobierno Digital, la innovación tecnológica y el sector de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Estas acciones tendrán como finalidad difundir las capacidades y avances del Estado en materia de Gobierno Digital, promover el intercambio de experiencias y buenas prácticas y, en coordinación con las autoridades competentes en materia de desarrollo económico, contribuir al establecimiento y desarrollo de empresas y negocios relacionados con el sector TIC, así como identificar oportunidades para la simplificación y digitalización de trámites y servicios vinculados con dicha actividad, de conformidad con los artículos 4 y 13, fracciones III y XVI, de la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua y demás disposiciones jurídicas aplicables.
10. Implementar, cuando resulte técnica y jurídicamente procedente, herramientas de traducción y accesibilidad en los portales informativos, portales transaccionales, aplicaciones móviles, ventanilla virtual y demás soluciones digitales habilitadas por las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, con la finalidad de facilitar a las personas usuarias el acceso, comprensión y utilización de los trámites, servicios y demás actuaciones disponibles a través de medios digitales, incluyendo, en su caso, aquellas actuaciones administrativas relacionadas con procedimientos jurisdiccionales que se encuentren dentro del ámbito de competencia de dichas instituciones.

La implementación de estas herramientas atenderá a la naturaleza, requisitos y características de cada trámite o servicio, así como a las restricciones, formalidades o solemnidades previstas en las disposiciones jurídicas aplicables.

ESTRATEGIA

Fomentar el uso estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, con la finalidad de modernizar y optimizar los procesos de gestión pública, particularmente los relacionados con trámites y servicios, mediante herramientas digitales que faciliten el registro, seguimiento y verificación de las actuaciones, contribuyan a la transparencia, permitan identificar áreas de oportunidad y fortalezcan la eficiencia en su gestión.

En materia de desarrollo económico, las acciones de simplificación y digitalización podrán contribuir a facilitar la interacción de las personas y empresas con la Administración Pública Estatal y, en coordinación con las autoridades competentes en dicha materia, apoyar las acciones dirigidas al establecimiento y desarrollo de empresas y negocios relacionados con el sector de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, de conformidad con el artículo 13, fracción XVI, de la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua y demás disposiciones jurídicas aplicables.

TEMA 2: TU FIRMA

OBJETIVO GENERAL

Implementar, de conformidad con la naturaleza y requisitos de cada trámite o servicio, mecanismos de autenticación y firma electrónica avanzada que faciliten a las personas usuarias el acceso, solicitud, gestión y seguimiento de los trámites, servicios, procesos, procedimientos administrativos y, en su caso, actuaciones administrativas relacionadas con procedimientos jurisdiccionales, así como de las demás actuaciones disponibles a través de medios digitales, cuando las disposiciones jurídicas aplicables permitan su realización mediante Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Asimismo, fortalecer la identificación y autenticación de las personas usuarias, así como la integridad y autenticidad de los documentos y mensajes de datos generados mediante el uso de TIC, a través de los mecanismos de seguridad informática previstos en la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua, la Estrategia General de TIC, el Programa de Seguridad Informática y demás disposiciones jurídicas aplicables.

METAS, SOLUCIONES, ACCIONES, ESTRATEGIAS Y DEMÁS ACTIVIDADES

META

Fortalecer la seguridad, autenticación e integridad de las actuaciones realizadas a través de medios digitales por las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal,

mediante el uso de certificados de Firma Electrónica Avanzada que cumplan con los requisitos, estándares y mecanismos de reconocimiento previstos en la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua y demás disposiciones jurídicas aplicables.

Lo anterior, con la finalidad de facilitar la identificación de las personas firmantes, verificar la autenticidad y vigencia de los certificados y contribuir a la prevención de riesgos de suplantación de identidad, reconociendo a la Firma Electrónica Avanzada los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa, sin perjuicio del cumplimiento de los demás requisitos, formalidades y elementos de validez que correspondan a cada actuación conforme a la normativa aplicable.

SOLUCIÓN

Adoptar estándares y buenas prácticas aplicables en materia de firma electrónica avanzada, conforme a la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua, la Estrategia General de TIC y demás disposiciones jurídicas aplicables, con la finalidad de fortalecer la seguridad, integridad y autenticidad de los medios digitales habilitados por las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, así como contribuir a la prevención y reducción de riesgos relacionados con la suplantación de identidad.

ACCIONES

1. Adopción de protocolos de seguridad informática y de autenticación de personalidad, que permitan el uso de la firma electrónica avanzada en los portales transaccionales, aplicaciones móviles, ventanilla virtual y en demás TIC habilitadas por las dependencias y entidades de la Administración Pública.
2. Realizar, por conducto de la Coordinación de Política Digital, en su carácter de autoridad certificadora, y en su caso, de las demás autoridades certificadoras competentes, jornadas de enrolamiento, entendidas como las acciones de registro, identificación, validación de información y demás actuaciones necesarias dentro del procedimiento para la obtención de certificados de Firma Electrónica Avanzada, en distintos puntos del Estado y, cuando resulte procedente, mediante medios digitales habilitados para tal efecto, con la finalidad de facilitar su obtención, previo cumplimiento de los requisitos y procedimientos establecidos en la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua y demás disposiciones jurídicas aplicables.
3. Habilitación de las plataformas tecnológicas que permitan realizar el enrolamiento remoto de personas, que deseen obtener su certificado de firma electrónica avanzada.
4. Promover la celebración de Convenios de Portabilidad por la persona titular de la Presidencia del Consejo de Gobierno Digital o por quien ésta designe, para el reconocimiento de validez de certificados de Firma Electrónica Avanzada expedidos por las autoridades e instituciones previstas en la Ley de Gobierno Digital para el

Estado de Chihuahua, de conformidad con los artículos 37 y 38 de dicho ordenamiento. La Coordinación de Política Digital, en su carácter de Secretaría Técnica, coordinará los trabajos necesarios para la adopción y reconocimiento de dichos certificados en los instrumentos tecnológicos de las dependencias y entidades, conforme al artículo 39 de la propia Ley.

5. Promover el reconocimiento y adopción de certificados de Firma Electrónica Avanzada expedidos por autoridades certificadoras distintas de las del Poder Ejecutivo del Estado de Chihuahua, mediante los mecanismos de portabilidad previstos en la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua.

La Coordinación de Política Digital, en su carácter de Secretaría Técnica, coordinará los trabajos y establecerá las directrices necesarias para la adopción de dichos certificados en los portales transaccionales, aplicaciones móviles, ventanilla virtual y demás instrumentos tecnológicos de las dependencias y entidades, de conformidad con los artículos 37 a 41 de la citada Ley y demás disposiciones jurídicas aplicables.

6. Establecer protocolos, directrices y demás mecanismos técnicos para la implementación y adopción de la Firma Electrónica Avanzada en los portales transaccionales, aplicaciones móviles, ventanilla virtual y demás instrumentos tecnológicos habilitados por las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal.

El Consejo de Gobierno Digital aprobará y emitirá, en el ámbito de sus atribuciones, los instrumentos jurídicos y técnicos correspondientes, mientras que la Coordinación de Política Digital, en su carácter de Secretaría Técnica, coordinará los trabajos y establecerá las directrices necesarias para su integración y adopción en dichos instrumentos tecnológicos, de conformidad con los artículos 13, fracción V, y 39 de la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua y demás disposiciones jurídicas aplicables.

7. Expedir, en el ámbito de competencia del Consejo de Gobierno Digital, los lineamientos, políticas, mecanismos y demás instrumentos complementarios aplicables a las autoridades certificadoras y a las Prestadoras de Servicios de Certificación, para el adecuado cumplimiento de los servicios previstos en la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua, observando que los requisitos y el procedimiento para su autorización y acreditación observen lo establecido en la propia Ley, su Reglamento y demás disposiciones jurídicas aplicables.

ESTRATEGIA

Expedir, por conducto del Consejo de Gobierno Digital, las disposiciones, lineamientos y demás instrumentos que establezcan los requerimientos mínimos aplicables a los certificados de Firma Electrónica Avanzada, así como los criterios que deberán observar las

autoridades certificadoras para fortalecer la integridad, confidencialidad, autenticidad y seguridad de la información relacionada con su expedición y uso.

Asimismo, establecer los mecanismos para promover el reconocimiento de validez y adopción de certificados de Firma Electrónica Avanzada expedidos por otras autoridades certificadoras, mediante los Convenios de Portabilidad previstos en la Ley cuando éstos resulten necesarios, siempre que los certificados cumplan con las especificaciones, características y condiciones aplicables para corroborar su autenticidad, disponibilidad e identidad de la persona titular, de conformidad con los artículos 37 a 41 y 87 de la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua y demás disposiciones jurídicas aplicables.

EJE 4.- GOBIERNO CERCANO A LA GENTE

TEMA 1: GOBIERNO 24/7

OBJETIVO GENERAL

Contribuir, de manera permanente, a la continuidad de los servicios establecidos en los portales transaccionales, aplicaciones móviles, en la ventanilla virtual y en las demás TIC que se habiliten para tal efecto por parte de las dependencias y entidades del Gobierno del Estado, con la finalidad de facilitar el acceso a trámites, servicios, procesos o procedimientos administrativos, comunicaciones o cualquier otro acto de su competencia, de manera remota, a través de los medios digitales habilitados por las dependencias y entidades, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables.

METAS, SOLUCIONES, ACCIONES, ESTRATEGIAS Y DEMÁS ACTIVIDADES

META

Fortalecer la disponibilidad y accesibilidad de las plataformas y herramientas digitales de la Administración Pública Estatal, a fin de facilitar a las personas la consulta, acceso y, cuando la naturaleza del trámite o servicio y las disposiciones jurídicas aplicables lo permitan, la solicitud, gestión y seguimiento de trámites y servicios mediante el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones de forma remota.

Se procurará la disponibilidad continua de los medios digitales, sin perjuicio de los días y horas hábiles, plazos, requisitos, formalidades y demás condiciones previstas en la normativa aplicable a cada trámite o servicio.

SOLUCIÓN

Creación de protocolos de actuación para garantizar la continuidad de los servicios y de mitigación de contingencias, ataques cibernéticos y demás amenazas, para que se pueda atender en el menor tiempo posible este tipo de situaciones y se evite una demora en el otorgamiento de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía, a través del uso de las TIC.

Lo anterior con la finalidad de implementar las medidas, protocolos y mecanismos de seguridad informática y atención de contingencias en disposiciones aplicables, con la finalidad de fortalecer la continuidad y disponibilidad de los trámites, servicios y herramientas digitales de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, así como prevenir riesgos, reducir el impacto de incidentes y ataques cibernéticos y favorecer la recuperación oportuna de los servicios afectados.

ACCIONES

1. Establecer mecanismos de comunicación y cooperación que permitan a las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal brindar auxilio, asesoría y apoyo mutuo para mitigar, en el menor tiempo posible, contingencias, ataques cibernéticos y demás amenazas que puedan afectar la continuidad de los servicios que prestan.
2. Realizar la actualización y mantenimiento periódico del software utilizado en los portales informativos, portales transaccionales, aplicaciones móviles, Ventanilla Virtual y demás instrumentos tecnológicos, con la finalidad de favorecer su adecuado funcionamiento, disponibilidad y accesibilidad, así como mejorar la experiencia de las personas usuarias en el acceso y utilización de los trámites y servicios digitales, de conformidad con las disposiciones jurídicas y técnicas aplicables.
3. Implementar mecanismos de respaldo y recuperación de la información relacionada con los trámites, servicios y herramientas digitales, conforme a la periodicidad y parámetros técnicos que resulten aplicables, con la finalidad de reducir el riesgo de pérdida de información y fortalecer la disponibilidad y continuidad de los servicios digitales ante fallas, interrupciones o contingencias tecnológicas.

Tratándose de la infraestructura y servicios administrados por la Coordinación de Política Digital, esta acción será ejecutada por el Departamento de Centro de Datos y Ciberseguridad, dentro del ámbito de sus atribuciones, de conformidad con el artículo 20, fracción VII, de su Reglamento Interior.

4. Realización de auditorías periódicas a los servidores físicos y en la nube, que tengan como propósito conocer que éstos se encuentran en óptimas condiciones para garantizar la continuidad de los servicios.
5. Realizar capacitaciones continuas que permitan que las personas encargadas de garantizar la seguridad informática de los portales informativos, portales transaccionales, aplicaciones móviles, ventanilla virtual y demás TIC habilitadas por las dependencias y entidades del Gobierno del Estado de Chihuahua, puedan conocer las últimas actualizaciones y mejores prácticas en esta materia, erradicando en la medida de lo posible, aquellas contingencias, ataques cibernéticos y demás amenazas que pongan en peligro la continuidad de los servicios habilitados.

6. Capacitar a las áreas competentes en materia de seguridad informática, para que se puedan realizar auditorías periódicas a los servidores físicos y en la nube, en los que se encuentren alojadas las bases de datos creadas a raíz de la utilización de los portales informativos, portales transaccionales, aplicaciones móviles, ventanilla virtual y demás TIC habilitadas por las dependencias y entidades del Gobierno del Estado.

ESTRATEGIA

Implementar medidas de prevención, mantenimiento y recuperación que contribuyan al adecuado funcionamiento, disponibilidad y continuidad de los portales informativos, portales transaccionales, aplicaciones móviles, Ventanilla Virtual y demás herramientas digitales habilitadas por las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, con la finalidad de reducir afectaciones en el acceso y utilización de los trámites y servicios digitales ante fallas, interrupciones o contingencias tecnológicas.

TEMA 2: GOBIERNO EN TUS MANOS

OBJETIVO GENERAL

Implementar una aplicación móvil que concentre la información pública, los portales informativos, portales transaccionales y demás instrumentos tecnológicos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, así como los medios digitales que permitan realizar trámites, servicios y demás actuaciones susceptibles de efectuarse mediante el uso de Firma Electrónica Avanzada.

La construcción, integración y operación de la aplicación deberá sujetarse a la arquitectura de Gobierno Digital, los estándares, la Estrategia General de TIC y los instrumentos jurídicos y técnicos aprobados por el Consejo de Gobierno Digital, así como a las demás disposiciones jurídicas aplicables.

METAS, SOLUCIONES, ACCIONES, ESTRATEGIAS Y DEMÁS ACTIVIDADES

META

Contar con una aplicación móvil que concentre y facilite el acceso y gestión de los trámites, servicios, procesos, procedimientos y demás actos que sean susceptibles de realizarse por medios digitales, de acuerdo con su naturaleza, el ámbito de competencia de las dependencias y entidades y las disposiciones jurídicas aplicables.

SOLUCIÓN

Integrar en un mismo medio solicitudes de trámites, servicios, procesos y procedimientos administrativos y jurisdiccionales, comunicaciones y demás actos técnicamente factibles a través de una aplicación móvil.

ACCIONES

1. Aprobar y emitir, por parte del Consejo de Gobierno Digital, los instrumentos jurídicos y técnicos necesarios para la integración de los portales informativos, portales transaccionales y demás instrumentos tecnológicos habilitados por las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal en la aplicación móvil del Poder Ejecutivo, de conformidad con la arquitectura de Gobierno Digital, los estándares aplicables, la Estrategia General de TIC y demás disposiciones jurídicas correspondientes.
2. Establecer una Arquitectura de Gobierno Digital aplicable a las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, que sirva como marco de referencia para la integración e interoperabilidad de sus portales informativos, portales transaccionales y demás Tecnologías de la Información y Comunicaciones con la aplicación móvil del Gobierno del Estado y otros instrumentos tecnológicos que resulten aplicables. Dicha integración se realizará únicamente cuando resulte técnica, jurídica y operativamente procedente, atendiendo a las atribuciones, necesidades y características de cada dependencia o entidad, así como a los estándares, lineamientos y demás instrumentos aplicables en materia de Gobierno Digital.
3. Establecer mecanismos de coordinación y grupos de trabajo entre la Coordinación de Política Digital y las dependencias y entidades competentes de la Administración Pública Estatal, a fin de definir y ejecutar las acciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos previstos en este tema, de conformidad con el artículo 4 de la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua y demás disposiciones jurídicas aplicables.

ESTRATEGIA

Coordinar a las áreas de tecnologías de la información y comunicación, así como a las unidades administrativas competentes de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal responsables de la gestión de trámites y servicios, para realizar las acciones técnicas, operativas y administrativas necesarias para la integración, gestión y seguimiento, a través de la aplicación móvil, de los trámites, servicios, procesos, procedimientos, comunicaciones y demás actuaciones susceptibles de realizarse por medios digitales, de conformidad con su naturaleza y con las disposiciones jurídicas aplicables.

TEMA 3: TU PAGO, TÚ DECIDES

OBJETIVO GENERAL

Gestionar, en coordinación con la Secretaría de Hacienda, la integración a la plataforma de pagos correspondiente de las contribuciones y sus accesorios, así como de los demás conceptos de pago asociados a los trámites y servicios de las dependencias y autoridades que legalmente correspondan, habilitando, cuando resulte procedente, medios de pago electrónicos y en efectivo, de conformidad con las disposiciones jurídicas y fiscales aplicables.

METAS, SOLUCIONES, ACCIONES, ESTRATEGIAS Y DEMÁS ACTIVIDADES

META

Facilitar el pago de contribuciones y sus accesorios, así como de los demás conceptos asociados a los trámites y servicios de las dependencias y autoridades competentes de la Administración Pública Estatal, mediante los medios electrónicos habilitados para tal efecto, de conformidad con las disposiciones fiscales y demás normativa aplicable.

SOLUCIÓN

Permitir que cualquier persona, aun no encontrándose en el Estado de Chihuahua pueda realizar el pago de contribuciones, sin necesidad de acudir a las oficinas públicas.

Posibilitando el pago remoto, utilizando métodos bancarios que permita que los pagos puedan ser efectuados de manera segura y confiable.

ACCIONES

1. Implementar y habilitar medios y mecanismos electrónicos de pago para los trámites y servicios digitales que así lo requieran, previa coordinación con la Secretaría de Hacienda, como dependencia competente en materia de recaudación y de autorización de los procedimientos para la captación, manejo, registro y control de los recursos públicos, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables.
2. Promover, en coordinación con la Secretaría de Hacienda y dentro del ámbito de sus atribuciones, la celebración de los convenios que resulten procedentes con instituciones públicas o privadas para facilitar la recepción de pagos relacionados con trámites y servicios, mediante referencias, líneas de captura u otros mecanismos autorizados, de conformidad con el Código Fiscal del Estado de Chihuahua y demás disposiciones jurídicas aplicables.
3. Implementar medidas técnicas y administrativas de seguridad en los medios y mecanismos electrónicos de pago vinculados con trámites y servicios digitales, con la finalidad de proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la

información y de las comunicaciones que se generen durante su utilización, de conformidad con las disposiciones aplicables en materia de seguridad de la información, protección de datos personales y demás normativa aplicable.

4. Implementar, en coordinación con la Secretaría de Hacienda, mecanismos que permitan la generación, consulta y descarga de los comprobantes correspondientes a los pagos efectuados a través de la plataforma, incluyendo, según corresponda, los recibos oficiales de pago y los comprobantes fiscales digitales por Internet, de acuerdo con la naturaleza del concepto pagado y de conformidad con las disposiciones fiscales aplicables.
5. Fortalecer la infraestructura tecnológica y de conectividad que soporta las plataformas de pago vinculadas con los trámites y servicios digitales, procurando que cuenten con la capacidad necesaria para atender la demanda de las personas usuarias y fortalecer la continuidad, disponibilidad y adecuado funcionamiento de dichos servicios, de conformidad con las disposiciones y criterios técnicos aplicables.
6. Habilitar un chat digital de asistencia y atención en tiempo real para las personas usuarias durante el proceso de pago, con la finalidad de brindar orientación respecto del uso de la plataforma, los medios de pago habilitados y las incidencias que puedan presentarse en su utilización.
7. Fortalecer y observar las medidas de seguridad y protección de datos personales aplicables a los sistemas y plataformas digitales utilizados para la realización de pagos, con la finalidad de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, de conformidad con la normativa vigente y demás disposiciones aplicables.

ESTRATEGIA

Fortalecer, en coordinación con las autoridades competentes, los medios y canales de pago asociados a los trámites y servicios gubernamentales, mediante la incorporación y mejora de opciones accesibles para las personas usuarias, con la finalidad de facilitar el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y administrativas, de conformidad con las disposiciones jurídicas, fiscales, administrativas y técnicas aplicables.

EJE 5: GOBIERNO DIGITAL PARA EL BIEN COMÚN

TEMA 1: TECNOLOGÍA Y PROTECCIÓN CIVIL

OBJETIVO GENERAL

Promover el uso de las TIC por parte de las autoridades estatales competentes en materia de protección civil para la difusión y consulta de información y alertas relacionadas con contingencias y fenómenos perturbadores de origen natural o antropogénico que puedan representar riesgos para la población; así como facilitar, en el ámbito de la política de Gobierno Digital, la digitalización y consulta del Atlas Estatal de Riesgos y, en su caso, su interoperabilidad con los Sistemas de Información Estadística y Geográfica, de conformidad con las disposiciones jurídicas y técnicas aplicables.

METAS, SOLUCIONES, ACCIONES, ESTRATEGIAS Y DEMÁS ACTIVIDADES

META

Fortalecer la disponibilidad, integración y difusión de información digital y georreferenciada relacionada con protección civil y seguridad ciudadana, mediante sistemas de información estadística y geográfica, aplicaciones móviles y demás instrumentos tecnológicos, con la finalidad de facilitar el acceso oportuno a alertas, zonas de riesgo, rutas de evacuación, ubicación de albergues y demás información relevante generada por las autoridades competentes, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables.

SOLUCIÓN

Integrar y poner a disposición, a través de los Sistemas de Información Estadística y Geográfica y demás instrumentos tecnológicos habilitados, la información georreferenciada proporcionada por las autoridades competentes en materia de protección civil, incluyendo, en su caso, la versión digital procurando su interoperabilidad, actualización y consulta conforme a las disposiciones jurídicas aplicables.

ACCIONES

1. Integrar a los Sistemas de Información Estadística y Geográfica la información generada por las autoridades competentes en materia de protección civil que sea susceptible de georreferenciación, promoviendo, en su caso, su disponibilidad para consulta, de conformidad con las atribuciones de las autoridades competentes, y demás disposiciones jurídicas y técnicas aplicables.
2. Georreferenciar e integrar la información que corresponda en los Sistemas de Información Estadística y Geográfica, conforme a las disposiciones jurídicas y técnicas aplicables, procurando su organización mediante capas de TIC que faciliten su visualización, consulta y análisis.

3. Implementar la interoperabilidad entre los Sistemas de Información Estadística y Geográfica, conforme a los criterios de georreferenciación, disposiciones, lineamientos y demás instrumentos aplicables, a fin de facilitar la integración y consulta de información georreferenciada, incluida aquella generada por las autoridades competentes en materia de protección civil que sea susceptible de incorporarse a dichos sistemas.
4. Facilitar la disponibilidad y consulta por medios digitales de la información contenida en el Atlas Estatal de Riesgos, de conformidad con las disposiciones jurídicas y técnicas aplicables y sin perjuicio de las atribuciones que correspondan a las autoridades competentes en materia de protección civil.
5. Establecer mecanismos de coordinación e instrumentos jurídicos entre las autoridades estatales y municipales competentes para el intercambio e integración de información en materia de protección civil que sea susceptible de incorporarse a los Sistemas de Información Estadística y Geográfica, mediante los mecanismos de interoperabilidad aplicables y con respeto a las atribuciones de cada autoridad, de conformidad con las disposiciones jurídicas y técnicas correspondientes.
6. Impulsar la articulación institucional y tecnológica entre las autoridades estatales y municipales competentes en materia de protección civil y atención de emergencias, a fin de facilitar el flujo, incorporación y aprovechamiento en los Sistemas de Información Estadística y Geográfica de la información actualizada que pueda ser georreferenciada y resulte pertinente para el ejercicio de sus respectivas atribuciones, con sujeción a la normativa aplicable y a las disposiciones en materia de transparencia, protección de datos personales y seguridad pública.

ESTRATEGIA

Fortalecer el uso de herramientas digitales para facilitar la integración, intercambio, actualización y consulta de la información generada por las autoridades competentes en materia de protección civil, mediante Sistemas de Información Estadística y Geográfica interoperables, a fin de contribuir al ejercicio de sus atribuciones y a la toma de decisiones basada en información disponible y actualizada.

TEMA 2: REDUCCIÓN DE LA BRECHA DIGITAL

OBJETIVO GENERAL

Promover la reducción de la brecha digital mediante acciones de coordinación, colaboración y apoyo técnico que fortalezcan las capacidades tecnológicas de los municipios y faciliten, de manera gradual y conforme a sus propias capacidades, la adopción de herramientas de Gobierno Digital, así como el ejercicio del derecho de las personas a interactuar con las autoridades municipales mediante el uso de las TIC, con respeto a la autonomía y al ámbito competencial de los Ayuntamientos.

METAS, SOLUCIONES, ACCIONES, ESTRATEGIAS Y DEMÁS ACTIVIDADES

META

Incrementar las condiciones de accesibilidad y conectividad de la población mediante el fortalecimiento y ampliación de la infraestructura y de los mecanismos de acceso a las tecnologías de la información y comunicaciones, particularmente a Internet, a fin de facilitar la interacción de las personas con las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal y contribuir al ejercicio del derecho de acceso a las TIC, de conformidad con las disposiciones jurídicas y técnicas aplicables.

SOLUCIÓN

Impulsar una estrategia gradual de coordinación, colaboración y apoyo técnico con los Ayuntamientos para fortalecer sus capacidades en materia de Gobierno Digital, priorizando aquellos municipios que presenten mayores necesidades técnicas, operativas, materiales o de infraestructura tecnológica, con respeto a su autonomía y ámbito competencial, y de conformidad con los mecanismos e instrumentos jurídicos previstos en la normativa aplicable.

ACCIONES

1. Fortalecer los puntos de acceso público a Internet implementados mediante Chihuahua Online, conforme a las disposiciones aplicables en materia de conectividad y seguridad de la información, considerando, en su caso, la adopción de estándares y mejores prácticas nacionales e internacionales que resulten técnica y jurídicamente aplicables.
2. Habilitar y fortalecer espacios de acceso público a Internet que contribuyan a reducir la brecha digital y faciliten a la población el acceso y aprovechamiento de los servicios, plataformas y herramientas de Gobierno Digital, de conformidad con las disposiciones jurídicas y técnicas aplicables.
3. Implementar, por conducto de la Coordinación de Política Digital y, en su caso, en colaboración con las autoridades competentes, acciones de capacitación, orientación y acompañamiento para fortalecer las capacidades de las personas en el uso de herramientas y servicios de Gobierno Digital, priorizando a quienes presenten mayores condiciones de brecha digital, con la finalidad de facilitar su interacción con los órganos del Estado mediante el uso de las TIC.

4. Elaborar un plan de trabajo para la implementación de acciones de capacitación, orientación y acompañamiento en el uso de herramientas y servicios de Gobierno Digital, definiendo objetivos, población objetivo, contenidos, mecanismos de ejecución y criterios de seguimiento, con prioridad para las personas o grupos que presenten mayores condiciones de brecha digital.
5. Promover la celebración de instrumentos de coordinación y colaboración entre la Coordinación de Política Digital y los Ayuntamientos para desarrollar acciones de capacitación y acompañamiento en el uso de herramientas, plataformas y servicios de Gobierno Digital, priorizando a los municipios que presenten mayores necesidades en materia de inclusión, capacidades y transformación digital, con respeto a la autonomía municipal y, de conformidad con su ámbito competencial.

ESTRATEGIA

Promover, mediante mecanismos de coordinación y colaboración con los Ayuntamientos y con respeto a su autonomía y ámbito competencial, la adopción gradual de herramientas de Gobierno Digital conforme a sus capacidades técnicas, operativas, materiales y presupuestales.

Para ello, impulsar, en coordinación con los municipios que así lo determinen, la elaboración de diagnósticos municipales que permitan identificar las condiciones de conectividad, infraestructura tecnológica, capacidades del personal y los trámites y servicios susceptibles de priorización para su simplificación y digitalización, conforme a los criterios establecidos en las disposiciones jurídicas aplicables.

III. LAS ESTRATEGIAS Y ACCIONES QUE PERMITAN LA CORRECTA IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL, DENTRO DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES.

A continuación, se establecen las acciones y estrategias que desarrollan los Ejes previstos en el presente Programa, con la finalidad de orientar a las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal en la implementación y operación de la política de Gobierno Digital, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia y de conformidad con los principios, bases, disposiciones, lineamientos e instrumentos previstos en la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua, el Plan Estatal de Desarrollo Chihuahua 2022-2027, los instrumentos que integran el Sistema Estatal de Planeación Democrática y demás normativa aplicable.

ACCIÓN 1:

Definición de la Estrategia Estatal de Gobierno Digital consagrada en el presente programa.

Estrategia para llevar a cabo la Acción 1:

Establecer mecanismos de seguimiento y verificación que permitan conocer el grado de cumplimiento de las disposiciones, lineamientos e instrumentos aplicables en materia de Gobierno Digital por parte de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal y, cuando se adviertan posibles incumplimientos que pudieran dar lugar a responsabilidades administrativas, hacerlos del conocimiento de las autoridades competentes para los efectos que correspondan.

ACCIÓN 2:

Adquisición o desarrollo de las TIC que se implementarán por parte de las dependencias y entidades de la administración pública estatal, en lo referente a software y hardware.

Estrategia para llevar a cabo la Acción 2:

Promover, en coordinación con la Secretaría de Hacienda y conforme a la disponibilidad presupuestaria y las disposiciones aplicables, la previsión de los recursos necesarios para la adquisición, desarrollo, implementación, operación y mantenimiento de infraestructura, software, hardware y demás soluciones tecnológicas vinculadas con la política de Gobierno Digital. ACCIÓN 3 Digitalizar los trámites, servicios, procesos y procedimientos administrativos y jurisdiccionales, comunicaciones y demás actos que recaen sobre la competencia de las dependencias y entidades locales; con base en la Arquitectura de Gobierno Digital adoptada y establecida por el Consejo de Gobierno Digital.

ACCIÓN 3:

Adquisición o desarrollo de las TIC que se implementarán por parte de las dependencias y entidades de la administración pública estatal, en lo referente a software y hardware.

Estrategia para llevar a cabo la Acción 3:

Priorizar la digitalización de los trámites, servicios, procesos, procedimientos, comunicaciones y demás actos susceptibles de realizarse mediante el uso de las TIC, conforme a los criterios establecidos en las disposiciones jurídicas aplicables, considerando, entre otros elementos, su frecuencia de solicitud, los costos burocráticos para las personas, la modalidad en que actualmente se prestan y la población a la que se encuentran dirigidos.

ACCIÓN 4:

Asegurar que las dependencias y entidades del Poder Ejecutivo del Estado de Chihuahua observen e implementen los principios y mecanismos en materia de interoperabilidad, para hacer eficiente la comunicación entre las TIC puestas en operación por dichos entes públicos.

Estrategia para llevar a cabo la Acción 4:

Establecer mecanismos de seguimiento y verificación que permitan conocer el grado de cumplimiento de las disposiciones, criterios, lineamientos e instrumentos aplicables en materia de interoperabilidad y Gobierno Digital por parte de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal y, cuando se adviertan posibles incumplimientos que pudieran dar lugar a responsabilidades administrativas, hacerlos del conocimiento de las autoridades competentes para los efectos que correspondan.

ACCIÓN 5:

Capacitar de manera continua a las personas servidoras públicas, para que utilicen de manera eficaz y eficiente, las TIC implementadas por las dependencias y entidades a las que se encuentran adscritos.

Estrategia para llevar a cabo la Acción 5:

Promover mecanismos de coordinación y colaboración con instituciones de los sectores público, privado, social y académico para desarrollar cursos, talleres, seminarios y demás actividades de capacitación que fortalezcan las capacidades del personal técnico y

operativo de las dependencias y entidades en el uso de las TIC y de las herramientas de Gobierno Digital, de conformidad con las necesidades institucionales y las disposiciones aplicables.

ACCIÓN 6:

Contribuir a la reducción de la brecha digital en el Estado de Chihuahua mediante acciones de capacitación y orientación dirigidas a fortalecer las capacidades de la población para el acceso, conocimiento y uso de herramientas, plataformas, trámites y servicios de Gobierno Digital.

Estrategia para llevar a cabo la Acción 6:

Fortalecer y ampliar, conforme a las capacidades técnicas, operativas y presupuestarias, los puntos y mecanismos de acceso público a Internet implementados mediante Chihuahua Online, con la finalidad de contribuir a la reducción de la brecha digital y facilitar a la población el acceso a herramientas, plataformas, trámites y servicios de Gobierno Digital, priorizando las zonas que presenten mayores necesidades de conectividad e inclusión digital.

ACCIÓN 7:

Establecer esquemas de colaboración con los sectores privado y social, para desarrollar de manera conjunta o individual, aquellas TIC que resulten necesarias para hacer más eficiente el quehacer gubernamental.

Estrategia para llevar a cabo la Acción 7:

Promover la celebración de convenios de colaboración, coordinación, concertación o asociación con instituciones de los sectores privado y social, para contribuir a la ejecución de acciones en materia de Gobierno Digital, estableciendo los compromisos que correspondan a las partes y observando los principios, bases, disposiciones, lineamientos e instrumentos previstos en la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua y demás normativa aplicable, sin que dichos instrumentos impliquen la transferencia de atribuciones que correspondan exclusivamente a las autoridades públicas.

LINEAMIENTOS SOBRE LOS CUALES SE BASARÁ LA EVALUACIÓN DE LOS LOGROS ALCANZADOS POR PARTE DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES

Para establecer de manera pormenorizada los rubros que servirán de base para evaluar los resultados alcanzados por las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal en materia de Gobierno Digital, será necesario identificar los componentes, criterios, normas, indicadores y estándares aplicables para valorar el grado de implementación y operación de dicha política, conforme a los principios y bases establecidos en la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua y demás disposiciones, lineamientos e instrumentos aplicables.

La evaluación deberá circunscribirse a las acciones, estrategias, soluciones e instrumentos relacionados con la política de Gobierno Digital y realizarse dentro del ámbito de competencia de las autoridades responsables de su seguimiento, sin sustituir las atribuciones que correspondan a otras instancias en materia de control, fiscalización o responsabilidades administrativas.

IMPLEMENTACIÓN DE LA ISO/IEC 27001:2022 EN LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL.

Para efectos del presente Programa, la ISO/IEC 27001:2022 será considerada como un estándar técnico internacional de referencia en materia de sistemas de gestión de seguridad de la información, que podrá ser utilizado como buena práctica para fortalecer las medidas de seguridad de la información implementadas por las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal.

Su consideración dentro del Programa no implica, por sí misma, la obligación general para las dependencias y entidades de acreditar el cumplimiento integral de dicho estándar, obtener alguna certificación o implementar la totalidad de sus requisitos, salvo que una disposición jurídica o administrativa aplicable expresamente así lo determine.

Las obligaciones en materia de seguridad informática deberán derivar de la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua, del Programa de Seguridad Informática y de los demás instrumentos jurídicos y técnicos que resulten aplicables.

La ISO/IEC 27001:2022 establece requisitos para el establecimiento, mantenimiento y mejora continua de sistemas de gestión de seguridad de la información, mediante un enfoque basado en riesgos, orientado a preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Entre los elementos que podrán considerarse como referencia técnica se encuentran:

- **Contexto Organizacional:** identificación de las condiciones, necesidades y alcance aplicables a la gestión de seguridad de la información.
- **Liderazgo:** participación de las instancias responsables en la definición y seguimiento de las medidas de seguridad de la información.

- **Planificación:** identificación, análisis, evaluación y tratamiento de riesgos relacionados con la seguridad de la información.
- **Soporte:** identificación de los recursos, capacidades, información documentada y mecanismos de comunicación necesarios.
- **Operación:** ejecución de las medidas y controles de seguridad definidos conforme a los riesgos identificados.
- **Evaluación del desempeño:** seguimiento, medición y análisis de la efectividad de las medidas implementadas.
- **Mejora continua:** identificación y atención de áreas de oportunidad para fortalecer progresivamente la gestión de la seguridad de la información.

RELACIÓN DE LA ISO 27001 CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD

La ISO/IEC 27001 podrá considerarse como una referencia técnica para fortalecer la gestión de la seguridad de la información dentro de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, en aquellos aspectos que resulten compatibles con sus necesidades institucionales y con las disposiciones jurídicas y técnicas aplicables.

La adopción de buenas prácticas derivadas de dicho estándar puede contribuir a:

- Fortalecer la protección de la información administrada mediante instrumentos tecnológicos.
- Complementar las medidas establecidas para el cumplimiento de las disposiciones jurídicas aplicables en materia de seguridad de la información, privacidad y protección de datos personales.
- Fortalecer los procesos de gestión de riesgos relacionados con la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- Establecer mecanismos ordenados de seguimiento y mejora de las medidas de seguridad de la información.
- Incorporar referencias y buenas prácticas internacionales que puedan resultar aplicables a los instrumentos tecnológicos utilizados en el marco de la política de Gobierno Digital.

PASOS PARA LA CONSIDERACIÓN Y, EN SU CASO, IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 27001 EN LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL.

Los elementos que se describen a continuación podrán ser considerados como referencia técnica por las dependencias y entidades para fortalecer sus mecanismos de gestión de seguridad de la información, cuando así resulte procedente conforme a sus necesidades, capacidades, riesgos identificados y demás normatividad administrativa y jurídica aplicable. Su inclusión en este Programa no implica la obligación general de implementar o acreditar la conformidad integral con la norma ISO/IEC 27001:2022.

COMPROMISO POR PARTE DEL CONSEJO DE GOBIERNO DIGITAL

OBJETIVO

Promover, dentro del ámbito de atribuciones del Consejo de Gobierno Digital, la adopción de buenas prácticas nacionales e internacionales que contribuyan al fortalecimiento de la seguridad de la información en los instrumentos tecnológicos utilizados para la implementación de la política de Gobierno Digital.

ACCIÓN

Considerar, en los instrumentos jurídicos y técnicos que correspondan y, particularmente, en el Programa de Seguridad Informática, criterios y buenas prácticas en materia de seguridad de la información que resulten técnica y jurídicamente aplicables, tomando como referencia la norma **ISO/IEC 27001:2022**, sin que ello implique imponer por sí mismo una obligación general de certificación o conformidad con dicho estándar.

ESTABLECER EL CONTEXTO Y EL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

OBJETIVO

Identificar el contexto, necesidades, procesos, activos de información y alcance de las medidas de seguridad de la información que resulten aplicables a las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal.

ACCIÓN

Identificar los sistemas, procesos, activos tecnológicos, información y datos personales que requieran medidas de protección, considerando las atribuciones, características institucionales, riesgos y disposiciones jurídicas y técnicas aplicables a cada dependencia o entidad.

EVALUACIÓN DE RIESGO

OBJETIVO

Identificar y evaluar los riesgos, amenazas y vulnerabilidades que puedan afectar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información utilizada en los instrumentos tecnológicos de Gobierno Digital.

ACCIÓN

Aplicar mecanismos de identificación, análisis y evaluación de riesgos sobre la información administrada mediante portales informativos, portales transaccionales, aplicaciones

móviles, Ventanilla Virtual, Sistemas de Información Estadística y Geográfica y demás instrumentos tecnológicos, conforme al Programa de Seguridad Informática y demás disposiciones aplicables, considerando como referencia las buenas prácticas previstas en la ISO/IEC 27001:2022.

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

OBJETIVO

Fortalecer las políticas, procedimientos y mecanismos institucionales relacionados con la seguridad de la información.

ACCIÓN

Desarrollar, actualizar e implementar, dentro del ámbito de competencia de cada dependencia o entidad, las políticas, procedimientos y mecanismos que resulten necesarios en materias tales como control de accesos, gestión de incidentes, continuidad de los servicios, protección de la información y capacitación del personal, de conformidad con el Programa de Seguridad Informática y demás disposiciones aplicables.

IMPLEMENTACIÓN DE CONTROLES DE SEGURIDAD

OBJETIVO

Implementar medidas y controles de seguridad proporcionales a los riesgos identificados y a las características de los sistemas e información protegidos.

ACCIÓN

Aplicar los controles y medidas técnicas, administrativas y organizacionales que correspondan conforme a los riesgos identificados y a las disposiciones aplicables, pudiendo considerar, según resulte procedente, mecanismos de cifrado, autenticación, gestión de accesos, registro de eventos, monitoreo y demás medidas de seguridad pertinentes.

MONITOREO Y MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO

OBJETIVO

Contar con mecanismos que permitan conocer el funcionamiento y efectividad de las medidas de seguridad de la información implementadas.

ACCIÓN

Establecer mecanismos de seguimiento, medición y evaluación mediante indicadores relacionados con incidentes de seguridad, tiempos de atención y recuperación, disponibilidad de servicios, implementación de controles y demás elementos previstos en los instrumentos aplicables. Cuando una dependencia o entidad haya adoptado formalmente un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información basado en ISO/IEC 27001, podrá aplicar adicionalmente los mecanismos de evaluación previstos en dicho estándar dentro del alcance definido por la propia institución.

MEJORA CONTINUA

OBJETIVO

Fortalecer progresivamente las medidas y mecanismos de seguridad de la información implementados por las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal.

ACCIÓN

Analizar periódicamente los resultados obtenidos mediante los mecanismos de seguimiento, evaluación y medición, a fin de identificar áreas de oportunidad y promover las acciones de mejora que resulten procedentes conforme al Programa de Seguridad Informática, las disposiciones aplicables y, en su caso, las buenas prácticas nacionales e internacionales que resulten pertinentes.

EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ISO 27001

La ISO/IEC 27001:2022 constituye un estándar técnico internacional en materia de sistemas de gestión de seguridad de la información que podrá ser considerado como referencia y buena práctica para fortalecer las medidas de seguridad de la información implementadas por las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, en aquellos aspectos que resulten aplicables conforme a sus atribuciones, necesidades, capacidades y características institucionales.

Su consideración no implicará, por sí misma, la obligación de acreditar el cumplimiento integral o la certificación conforme a dicho estándar, salvo que exista una disposición jurídica o administrativa aplicable que expresamente así lo determine.

La evaluación prevista en el presente apartado deberá enfocarse prioritariamente en el cumplimiento de las medidas establecidas en el Programa de Seguridad Informática y demás instrumentos jurídicos y técnicos aplicables. La ISO/IEC 27001:2022 podrá utilizarse únicamente como referencia técnica complementaria cuando resulte procedente.

AUDITORÍA INTERNA

OBJETIVO

Contar con mecanismos de revisión que permitan conocer el funcionamiento y efectividad de las medidas de seguridad de la información implementadas por las dependencias y entidades, conforme al Programa de Seguridad Informática y demás disposiciones e instrumentos aplicables.

ACCIÓN

Promover la realización de ejercicios internos de revisión y evaluación de las medidas de seguridad de la información, pudiendo tomar como referencia, en lo que resulte aplicable, los criterios y buenas prácticas previstos en la ISO/IEC 27001:2022. Lo anterior no implicará, por sí mismo, la realización de una auditoría de conformidad con el estándar ni la obligación de obtener una certificación.

REVISIÓN POR PARTE DEL CONSEJO DE GOBIERNO DIGITAL

OBJETIVO

Dar seguimiento a la implementación y operación de las estrategias y acciones en materia de seguridad de la información relacionadas con la política de Gobierno Digital.

ACCIÓN

El Consejo de Gobierno Digital podrá conocer y analizar, dentro del ámbito de sus atribuciones, la información, indicadores y resultados relacionados con la implementación de las medidas previstas en el Programa de Seguridad Informática y demás instrumentos aplicables, a efecto de identificar áreas de oportunidad y, en su caso, promover acciones para su fortalecimiento.

INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO (KPI)

OBJETIVO

Contar con elementos que permitan medir el desempeño de las medidas de seguridad de la información implementadas en el marco de la política de Gobierno Digital.

ACCIÓN

Establecer y dar seguimiento a indicadores relacionados con la seguridad de la información, tales como el número de incidentes detectados, tiempos de atención y recuperación, disponibilidad de los servicios, implementación de medidas de seguridad y demás

indicadores que resulten pertinentes conforme a los instrumentos aplicables. Para su definición podrán considerarse, como referencia técnica, las buenas prácticas previstas en la ISO/IEC 27001:2022 y otros estándares nacionales e internacionales que resulten aplicables.

CORRECCIÓN DE NO CONFORMIDADES

OBJETIVO

Identificar desviaciones, deficiencias o áreas de oportunidad respecto de las medidas de seguridad de la información establecidas en los instrumentos jurídicos y técnicos aplicables.

ACCIÓN

Cuando mediante los mecanismos de revisión y seguimiento se identifiquen desviaciones, deficiencias o áreas de oportunidad, promover la implementación de las acciones correctivas o de mejora que resulten procedentes conforme al Programa de Seguridad Informática y demás disposiciones aplicables.

El concepto de “no conformidad” previsto en la ISO/IEC 27001:2022 se utilizará únicamente como referencia técnica y será aplicable en sentido estricto cuando la dependencia o entidad correspondiente haya adoptado formalmente un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información basado en dicho estándar.

MEJORA CONTINUA

OBJETIVO

Fortalecer de manera progresiva las medidas y mecanismos de seguridad de la información implementados en el marco de la política de Gobierno Digital.

ACCIÓN

Analizar periódicamente los resultados obtenidos mediante los mecanismos de seguimiento, evaluación e indicadores, a fin de identificar y promover acciones de mejora conforme al Programa de Seguridad Informática, las disposiciones aplicables y, en su caso, las buenas prácticas nacionales e internacionales que resulten pertinentes.

HARDWARE Y SOFTWARE

Derivado del censo general realizado dentro de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, respecto de los recursos tecnológicos con los que cuentan dichas instituciones se obtuvieron las siguientes conclusiones:

Las dependencias y entidades censadas fueron:

Administradora de Servicios Aeroportuarios de Chihuahua S.A. de C.V. (ASACH)
Agencia Estatal de Desarrollo Energético (AEDE)
Comisión Estatal de Vivienda, Suelo e Infraestructura de Chihuahua (COESVI)
Coordinación de Comunicación (CC)
Coordinación de Política Digital (CPD)
Coordinación de Relaciones Públicas (CRP)
El Colegio de Chihuahua (COLECH)
Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua (DIF)
Escuela Normal Superior del Estado de Chihuahua "Profr. José E. Medrano R."
Fiscalía General del Estado (FGE)
Instituto Chihuahuense de Educación para los Adultos (ICHEA)
Instituto Chihuahuense de Infraestructura Física Educativa (ICHIFE)
Instituto Chihuahuense de Salud (ICHISAL)
Instituto Tecnológico Superior de Nuevo Casas Grandes (ITSNCG)
Junta Central de Agua y Saneamiento del Estado de Chihuahua (JCAS)
Oficina de la Gubernatura del Estado (OGE)
Operadora de Transporte Vivebús Chihuahua, S.A. de C.V. (OTV)
Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas (SCOP)
Secretaría de Cultura (SC)
Secretaría de Desarrollo Humano y Bien Común (SDHyBC)
Secretaría de Educación y Deporte (SEyD)
Secretaría de Hacienda (SH)
Secretaría de Innovación y Desarrollo Económico (SIDE)
Secretaría de la Función Pública (SFP)
Secretaría de Pueblos y Comunidades Indígenas (SPyCI)
Secretaría de Salud (SS)
Secretaría de Seguridad Pública del Estado (SSPE)
Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción (SESEA)
Secretaría General de Gobierno (SGG)
Servicios de Salud de Chihuahua (SSCH)
Servicios Educativos del Estado de Chihuahua (SEECH)
Subsistema de Preparatoria Abierta y Telebachillerato del Estado de Chihuahua (SPAyT)

Universidad Politécnica de Chihuahua (UPCH)

Universidad Tecnológica de la Babícora (UTB)

Universidad Tecnológica de Parral (UTP)

Con la implementación de la política de Gobierno Digital se contarán con los datos que permitan integrar un universo mayor de instrumentos tecnológicos, para la consolidación de dicha estrategia, dentro de las dependencias y entidades del Gobierno del Estado de Chihuahua.

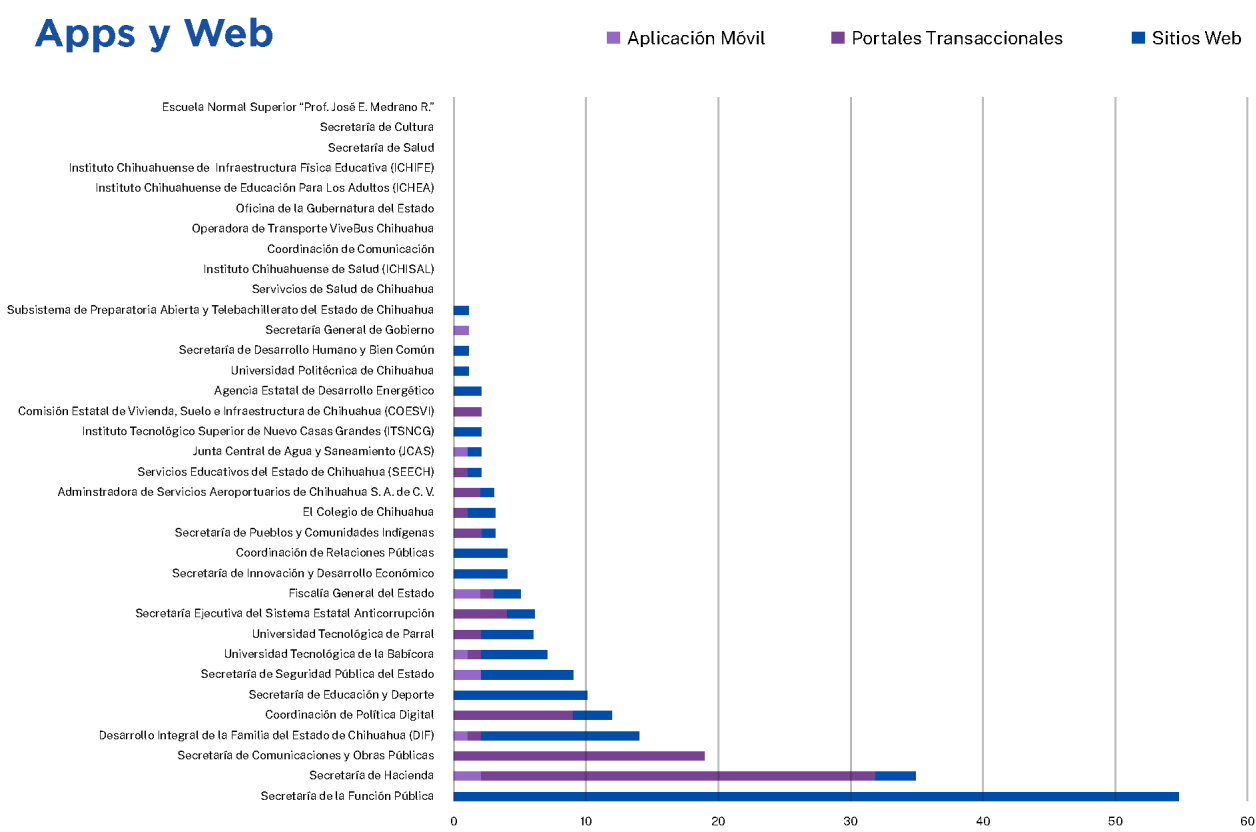
Los activos censados, en número, y sus correspondientes categorías están descritos en detalle en el anexo 1 de este reporte.

En resumen, se identificaron:

CATEGORIA	CANTIDAD DE ITEMS	ITEM	CONTADOS
Apps y Web	209	Aplicación Móvil	10
		Portales transaccionales	75
		Sitios Web	124
Cómputo	27,472	Computadoras	19,714
		Paquetes informáticos	7,758
Imagen e impresión	6,643	Copiadoras	211
		Escáneres	1,136
		Impresoras	5,296
Red	1,595	Access point (WiFi)	256
		Routers	259
		Servicios de internet	62
		Switches de red	1,018
Servicio eléctrico	139,066	Paneles	138,711
		UPS	355

Servicio eléctrico	139,066	Paneles	138,711
		UPS	355
Servidores	2,617	(SITE) Controles de acceso físico	7
		(SITE) Cuartos de comunicaciones	51
		(SITE) Sistemas de refrigeración	41
		Datos	6
		Firewall	26
		Servidor físico	870
		Servidor virtual	1,616
Telefonía	6,059	Conmutador	755
		Teléfonos fijos	5,265
		Teléfonos móviles	39
TOTAL	183,661		183,661

LA DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍA E ITEM FUE LA SIGUIENTE:



Cómputo

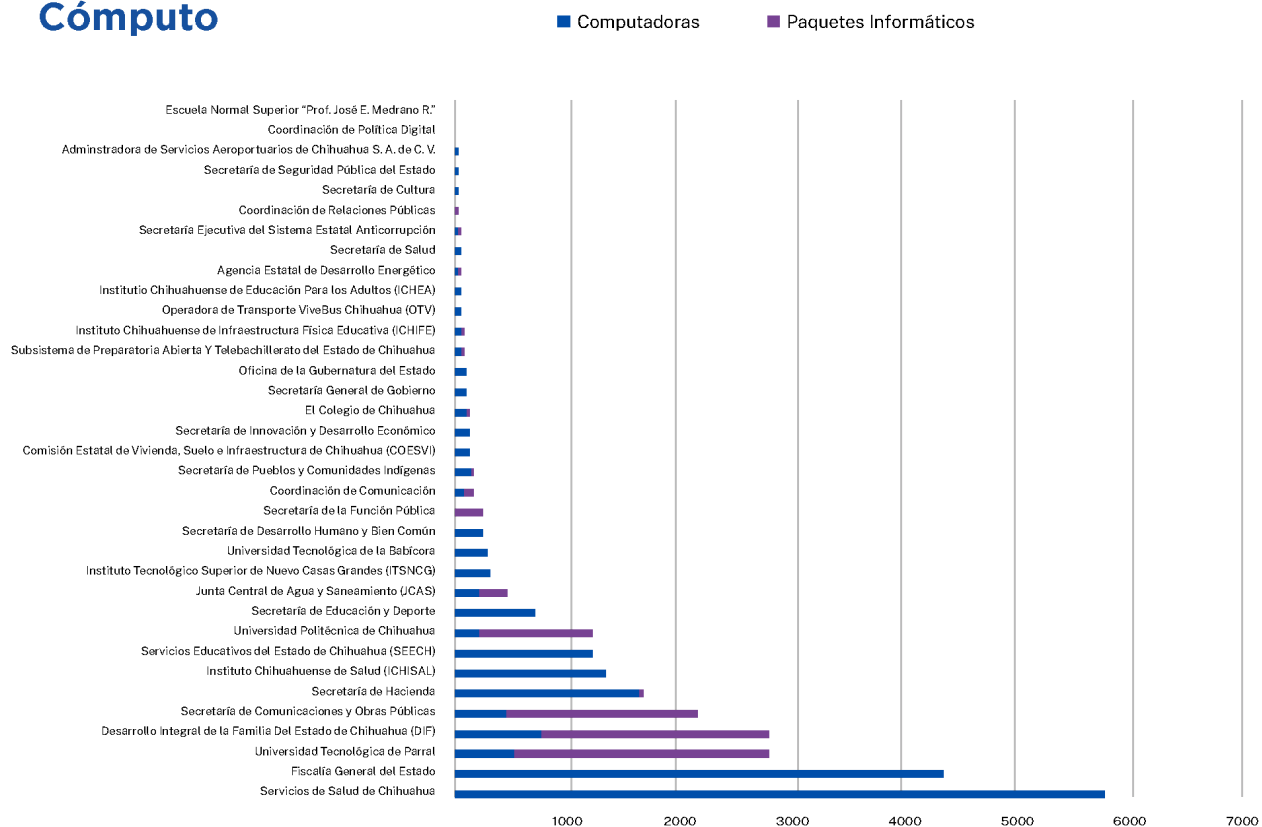
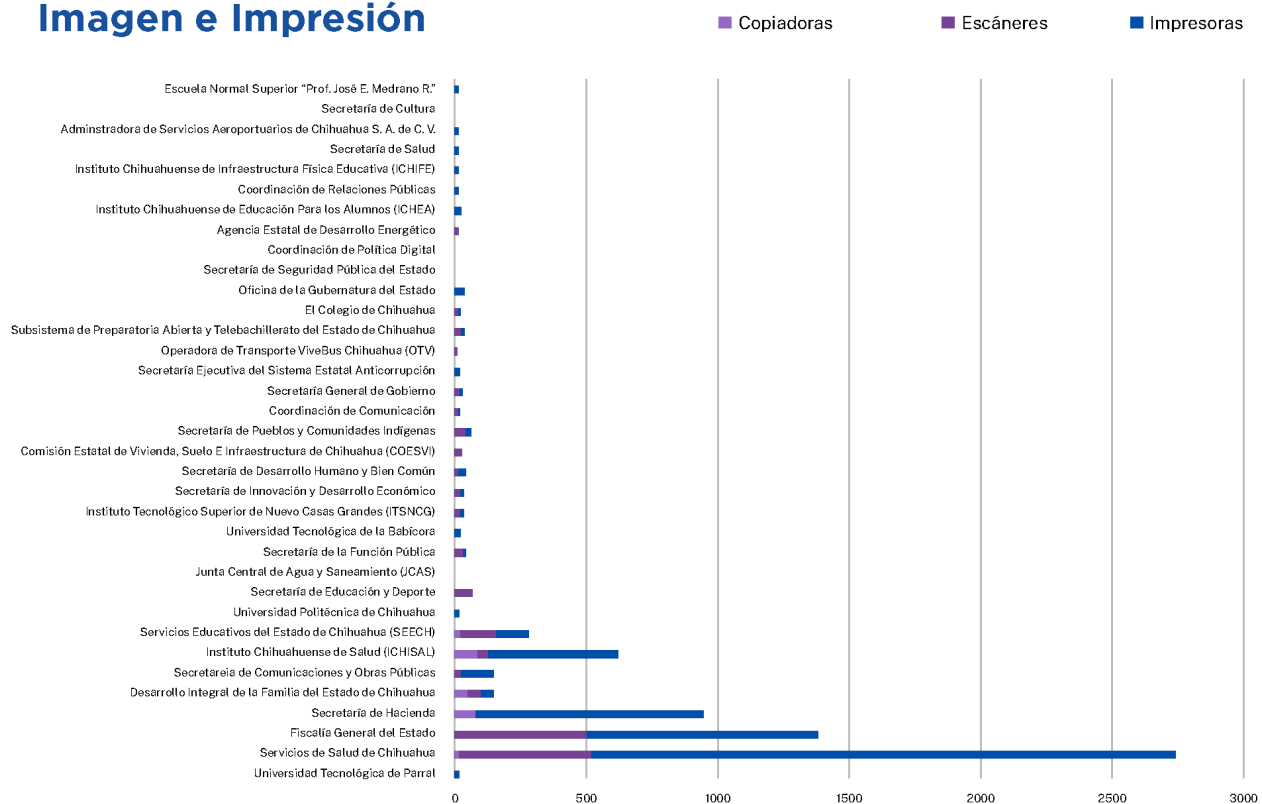
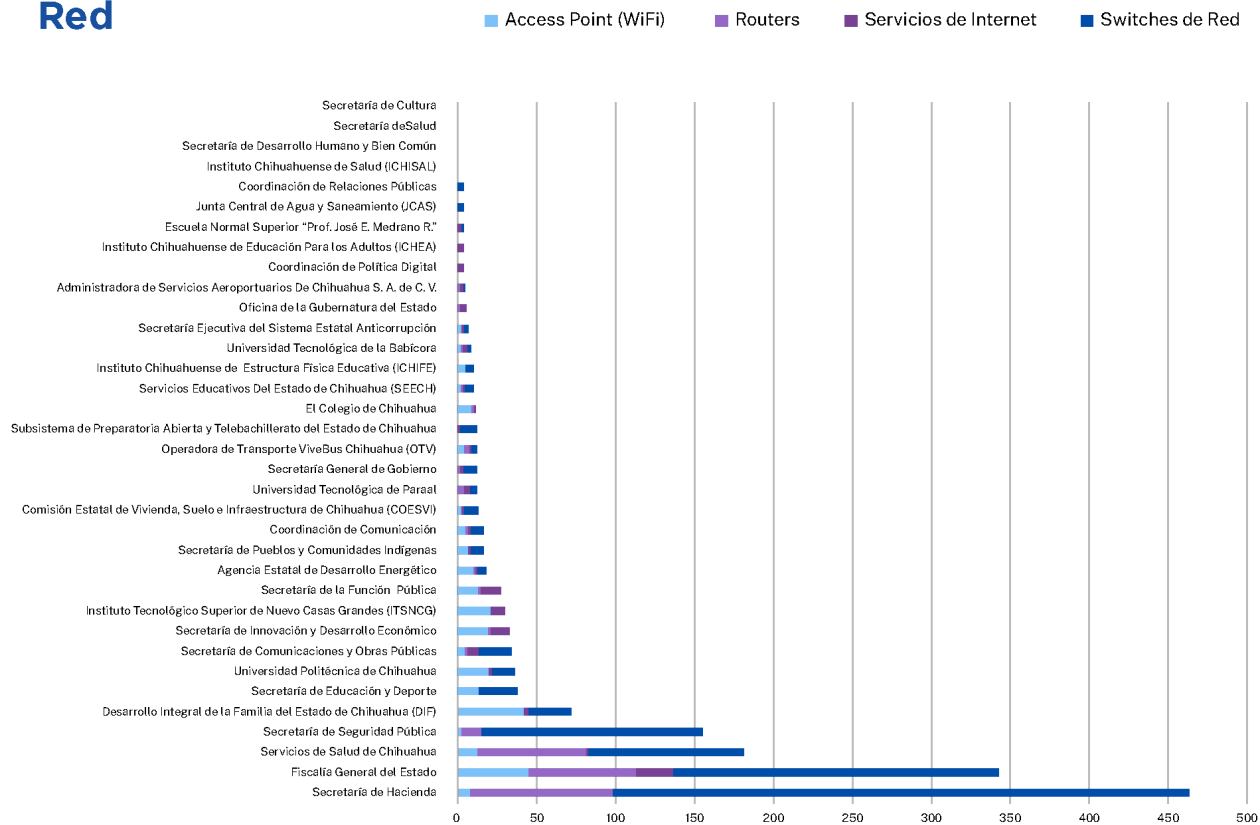


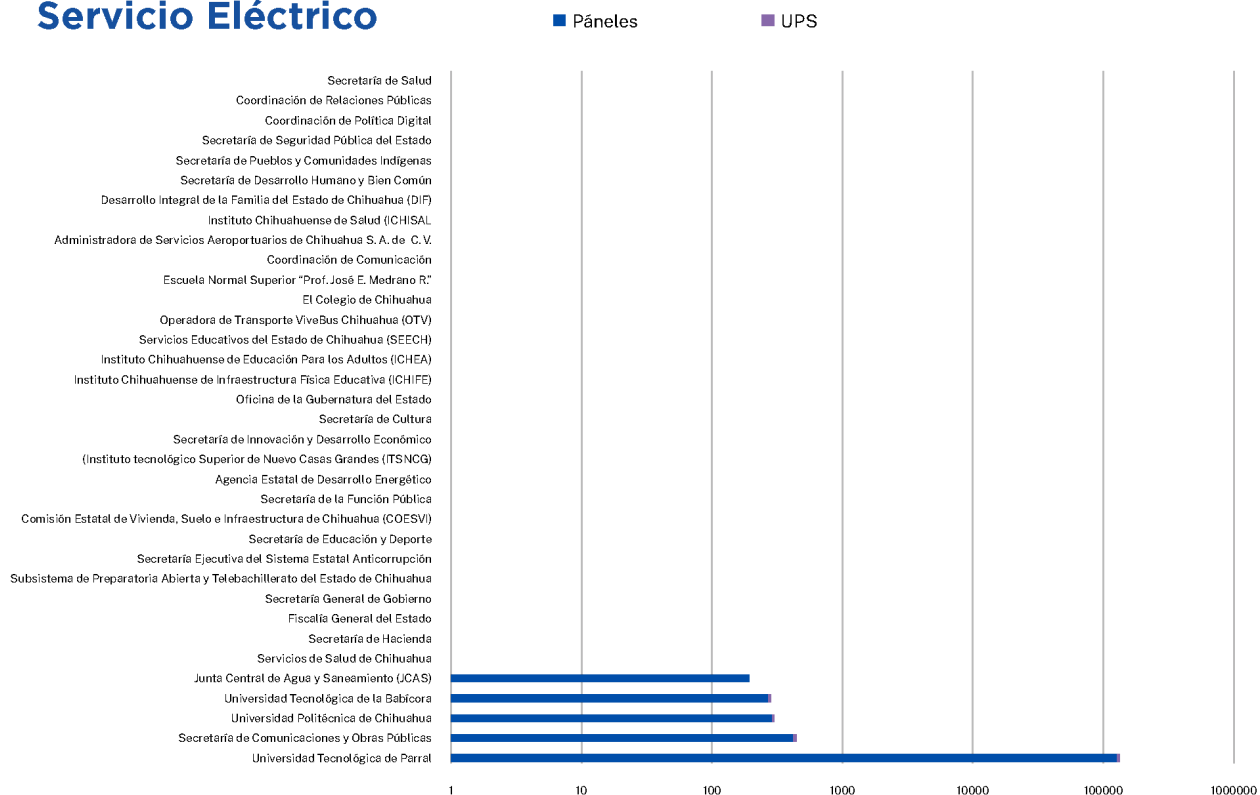
Imagen e Impresión



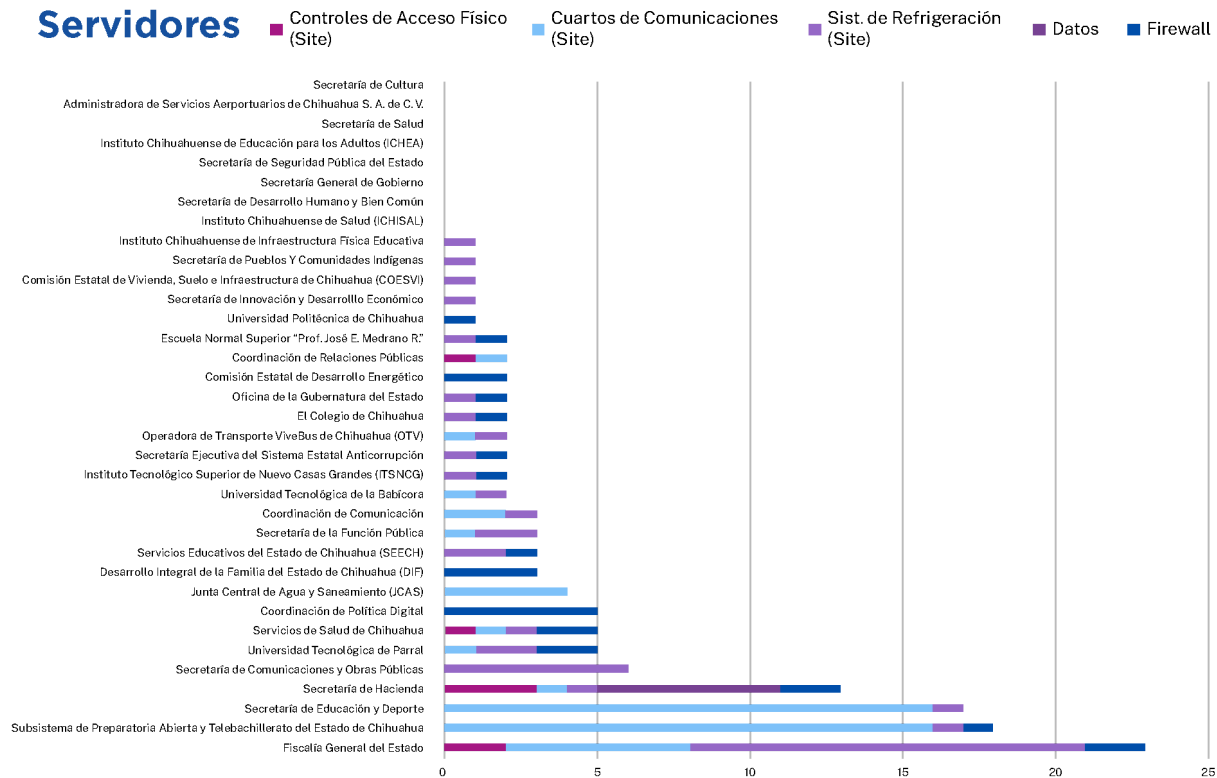
Red



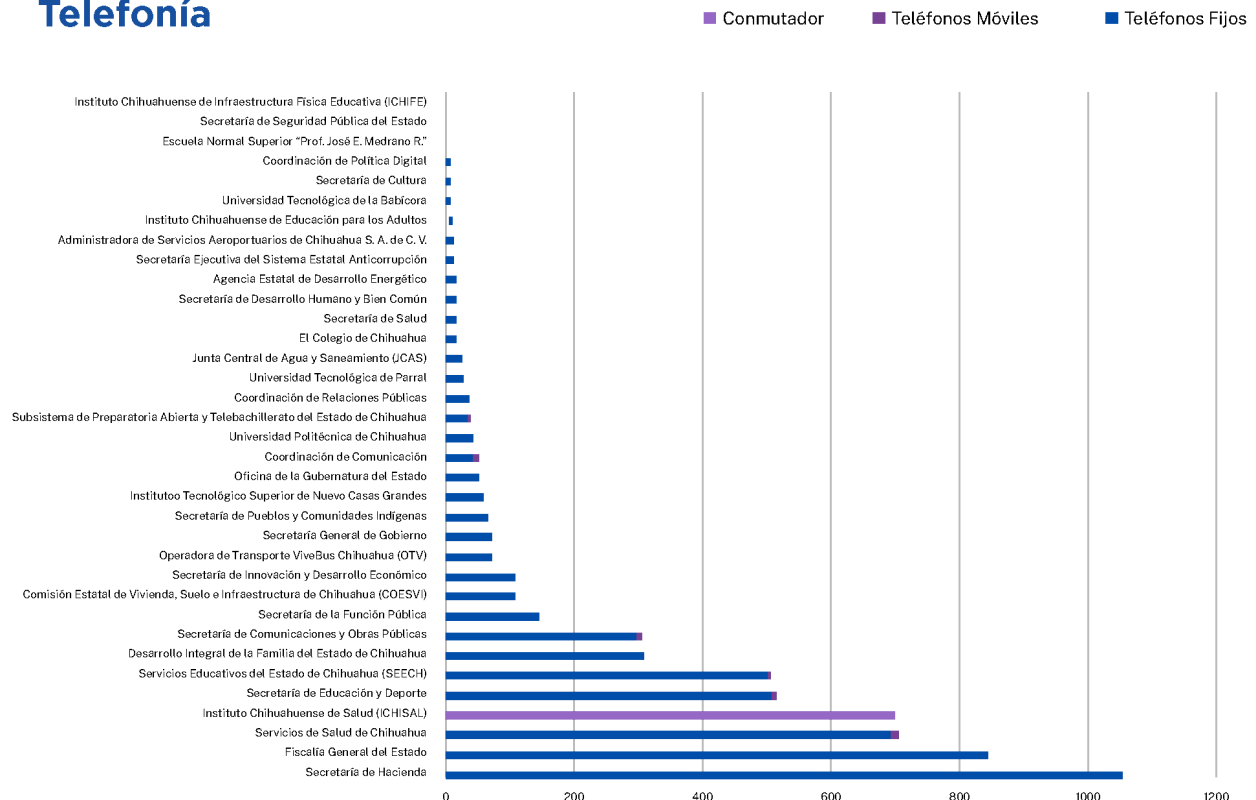
Servicio Eléctrico



Servidores



Telefonía



Si bien, no todas las dependencias y entidades cuentan con el mismo número de instrumentos tecnológicos y demás herramientas, es necesario establecer una estrategia consolidada, que encuentre sus bases en una política pública en materia de Gobierno Digital, bajo los principios que establece el Sistema Estatal de Planeación Democrática; así como la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua, su Reglamento y el presente instrumento.

MATERIA DE NORMAS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS

Recopilación y comparación de mejores prácticas nacionales e internacionales para valorar su posible consideración o adopción por las dependencias y entidades, previa evaluación de su pertinencia, viabilidad jurídica y técnica, alcance, capacidades institucionales y disponibilidad presupuestaria.

Análisis de normas, estándares, metodologías y buenas prácticas nacionales e internacionales como referencias técnicas para la evaluación y fortalecimiento de la política de Gobierno Digital, identificando en cada caso su naturaleza, alcance, pertinencia y grado de obligatoriedad conforme al marco jurídico aplicable.

Estudio de principios, marcos y buenas prácticas nacionales e internacionales en materia de interoperabilidad, para valorar su pertinencia y posible adopción dentro de la política estatal de Gobierno Digital, conforme a las disposiciones jurídicas y técnicas aplicables.

En la parte cualitativa se recopilarán y analizarán normas, estándares, recomendaciones y marcos de referencia nacionales e internacionales, entre ellos documentos de ISO, EIF, W3C, la Unión Europea, la Organización de las Naciones Unidas, la OCDE y la Unión Internacional de Telecomunicaciones. Dichos instrumentos se utilizarán como fuentes comparativas y referencias técnicas o de buenas prácticas, sin atribuirles carácter obligatorio salvo que una disposición jurídica aplicable así lo determine o que sean incorporados válidamente a un instrumento de observancia obligatoria.

La Ley de Infraestructura de la Calidad y demás disposiciones aplicables serán consideradas para identificar, en cada caso, la naturaleza jurídica y el grado de obligatoriedad de las normas o estándares que resulten pertinentes. La referencia a normas ISO, marcos o estándares internacionales dentro del presente Programa no les confiere, por sí misma, carácter obligatorio; su adopción deberá atender al marco jurídico aplicable y a los criterios de pertinencia, viabilidad, alcance, capacidad institucional y disponibilidad presupuestaria.

CRITERIOS GENERALES PARA LA CONSIDERACIÓN DE NORMAS, ESTÁNDARES Y MEJORES PRÁCTICAS TÉCNICAS

Las normas ISO, estándares, recomendaciones, marcos de referencia y mejores prácticas nacionales e internacionales identificados en el presente Programa tendrán el carácter de referencias técnicas para fortalecer la política de Gobierno Digital, salvo que una disposición jurídica o administrativa aplicable establezca expresamente su observancia

obligatoria o que sean incorporados válidamente a un instrumento de carácter obligatorio dentro de una habilitación normativa específica.

Con fundamento en el artículo 13, fracciones I, II, IX, XI, XV y XVII, de la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua, el Consejo de Gobierno Digital podrá proponer instrumentos, establecer esquemas de coordinación, supervisar la política de Gobierno Digital, emitir recomendaciones y criterios, apoyar a las dependencias y entidades y proponer la adopción de mejores prácticas. La facultad de aprobar o emitir instrumentos jurídicos y técnicos deberá ejercerse únicamente en los supuestos y con el alcance expresamente previstos en la Ley.

Conforme al artículo 16, fracciones V, XIV y XV, la Secretaría Técnica podrá asesorar a las dependencias y entidades, auxiliar al Consejo en el seguimiento de la política de Gobierno Digital y establecer mecanismos de comunicación y vinculación interinstitucional. Estas atribuciones no sustituyen las competencias propias de cada dependencia o entidad.

De conformidad con los artículos 5, 21 y 22 de la Ley, cada dependencia y entidad ejecutará las acciones de Gobierno Digital mediante las áreas o unidades administrativas que determine su normativa interna, dentro de su ámbito de competencia y sujeta a sus propios procedimientos y mecanismos de control. El Programa no crea nuevas unidades administrativas, cargos, atribuciones o procedimientos internos.

DIAGNÓSTICO PREVIO Y CRITERIOS DE PERTINENCIA

Antes de proponer la adopción o implementación de una norma, estándar o buena práctica, deberá partirse del diagnóstico sobre la situación actual del uso de las TIC previsto en el artículo 27, fracción I, de la Ley de Gobierno Digital. El análisis deberá identificar la necesidad institucional que se pretende atender, el estado actual de los procesos y sistemas, las brechas existentes y la compatibilidad con el marco jurídico aplicable.

Para determinar su posible adopción deberán valorarse, al menos, la pertinencia, viabilidad jurídica y técnica, alcance, riesgos identificados, capacidad institucional, infraestructura disponible, recursos humanos y tecnológicos y disponibilidad presupuestaria.

ADOPCIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN

Cuando una institución determine la adopción total o parcial de una norma o estándar la unidad administrativa competente definirá el alcance, responsables, actividades, plazos, indicadores y recursos autorizados. La Secretaría Técnica podrá brindar asesoría y el Consejo podrá ejercer las facultades de coordinación, supervisión, recomendación y propuesta que expresamente le confiere la Ley.

Las evaluaciones deberán distinguir entre el seguimiento de la política de Gobierno Digital, las revisiones internas de cada dependencia o entidad y las auditorías o evaluaciones de conformidad propias de un proceso formal de certificación. El Programa no atribuye a una autoridad facultades de auditoría, control o certificación que no estén previstas en la normativa aplicable.

CERTIFICACIÓN, EN SU CASO

La certificación sólo se considerará cuando, después del diagnóstico y análisis correspondiente, la dependencia o entidad determine su pertinencia, viabilidad y alcance. En ese supuesto, corresponderá a la propia institución definir la unidad responsable de gestionar y, en su caso, contratar al organismo certificador competente, sujetándose a la disponibilidad presupuestaria, a las autorizaciones administrativas y a las disposiciones aplicables en materia de contratación pública.

CONSIDERACIÓN DE LA ISO/IEC 20000-1 COMO REFERENCIA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TIC

La ISO/IEC 20000-1 podrá ser considerada como referencia técnica y fuente de buenas prácticas para fortalecer la gestión de servicios de tecnologías de la información y comunicaciones. Su inclusión en el Programa no implica que todas las dependencias y entidades deban implementar integralmente, acreditar su cumplimiento u obtener una certificación.

DIAGNÓSTICO PREVIO

Antes de determinar su posible adopción, la unidad administrativa competente de cada dependencia o entidad realizará un diagnóstico del estado de los servicios de TIC bajo su responsabilidad, considerando procesos de atención de incidentes, cambios, configuración, disponibilidad, continuidad, niveles de servicio, herramientas de monitoreo, capacidades técnicas y demás elementos que resulten pertinentes. El diagnóstico tendrá como finalidad identificar necesidades, brechas y áreas de oportunidad y determinar si las buenas prácticas de la ISO/IEC 20000-1 resultan pertinentes y viables para el caso concreto.

CRITERIOS PARA DETERMINAR SU ADOPCIÓN

La determinación deberá considerar, al menos, el ámbito de competencia, necesidades institucionales, problemática identificada, alcance pretendido, compatibilidad con el marco jurídico, infraestructura disponible, capacidad técnica y operativa, recursos humanos y disponibilidad presupuestaria.

RESPONSABILIDADES

El Consejo de Gobierno Digital podrá proponer mejores prácticas, emitir recomendaciones y criterios y establecer esquemas de coordinación en los términos del artículo 13 de la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua. La Secretaría Técnica podrá asesorar y apoyar a las dependencias y entidades conforme al artículo 16 de dicho ordenamiento. La decisión de adoptar e implementar prácticas concretas corresponderá a cada dependencia o entidad, mediante la unidad administrativa competente determinada conforme al artículo 5 y a su normativa interna.

PLAN E IMPLEMENTACIÓN, EN SU CASO

Cuando se determine procedente su adopción total o parcial, la unidad administrativa competente elaborará el plan correspondiente, identificando alcance, procesos comprendidos, actividades, responsables, plazos, indicadores y recursos autorizados. La documentación y estandarización de procesos se limitará a aquellos comprendidos en el alcance institucional y no implicará la creación de nuevas atribuciones.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La unidad administrativa competente realizará el seguimiento de los indicadores relacionados con los servicios TIC bajo su responsabilidad, tales como disponibilidad, tiempos de atención y recuperación, incidentes relacionados con fallas, interrupciones o degradación del servicio y, cuando resulte aplicable, satisfacción de las personas usuarias. Los resultados podrán servir como insumo para las evaluaciones de la política de Gobierno Digital que correspondan.

La Dirección de Innovación de Tecnologías de la Información de la Coordinación de Política Digital podrá establecer y coordinar evaluaciones de las políticas y programas de Gobierno Digital en los términos de su Reglamento Interior, sin sustituir las evaluaciones internas o mecanismos de control de cada institución.

CERTIFICACIÓN, EN SU CASO

La certificación conforme a la ISO/IEC 20000-1 será una posibilidad condicionada a que la dependencia o entidad determine previamente su pertinencia, viabilidad y alcance. La decisión de iniciar un proceso de certificación corresponderá a la propia institución y deberá sujetarse a su normativa interna, disponibilidad presupuestaria, autorizaciones administrativas y disposiciones en materia de contratación pública.

En tal supuesto, la dependencia o entidad determinará la unidad responsable de gestionar y, en su caso, contratar al organismo certificador competente. El Programa no atribuye al Consejo de Gobierno Digital ni a la Secretaría Técnica la obligación de contratar o gestionar certificaciones para las dependencias y entidades.

CONSIDERACIÓN DE LA ISO 22301 COMO REFERENCIA TÉCNICA EN MATERIA DE CONTINUIDAD

La ISO 22301 podrá ser considerada como referencia técnica y fuente de buenas prácticas para fortalecer la continuidad de los servicios y procesos soportados por TIC. Su inclusión en el Programa no implica la obligación general de implementar un sistema de gestión conforme a dicho estándar ni de obtener una certificación. Las obligaciones de continuidad, seguridad y recuperación deberán derivar de la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua, del Programa de Seguridad Informática, de los instrumentos jurídicos y técnicos aplicables y de la normativa específica que rija a cada dependencia o entidad.

DIAGNÓSTICO Y ANÁLISIS DE IMPACTO

La unidad administrativa competente de cada dependencia o entidad deberá identificar, conforme a sus atribuciones, los servicios, procesos, sistemas e infraestructura tecnológica cuya interrupción pudiera afectar de manera relevante la prestación de trámites y servicios digitales. El análisis deberá considerar riesgos, impactos, dependencias tecnológicas, capacidades de recuperación y medidas existentes.

CRITERIOS PARA SU ADOPCIÓN

La eventual adopción total o parcial de prácticas derivadas de la ISO 22301 deberá sustentarse en la pertinencia institucional, viabilidad jurídica y técnica, alcance, criticidad de los servicios, capacidad operativa, recursos humanos y tecnológicos y disponibilidad presupuestaria.

IMPLEMENTACIÓN, EN SU CASO

Cuando una dependencia o entidad determine procedente adoptar dichas prácticas, su unidad administrativa competente definirá el alcance, responsables, procedimientos de continuidad, mecanismos de recuperación, pruebas o simulacros y recursos autorizados. La Secretaría Técnica podrá brindar asesoría dentro de las atribuciones previstas en la Ley de Gobierno Digital.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Las pruebas, revisiones e indicadores deberán orientarse a verificar la continuidad y recuperación de los servicios digitales efectivamente incluidos en el alcance institucional. El Consejo podrá dar seguimiento a los resultados relacionados con la política de Gobierno Digital dentro de sus facultades de supervisión y recomendación, sin asumir funciones operativas de las dependencias y entidades.

CERTIFICACIÓN, EN SU CASO

La certificación conforme a la ISO 22301 podrá considerarse cuando la dependencia o entidad determine previamente su pertinencia y viabilidad. En ese supuesto, corresponderá a la propia institución, conforme a su normativa interna, disponibilidad presupuestaria y disposiciones en materia de contratación pública, gestionar o contratar al organismo evaluador o certificador que resulte procedente.

CONSIDERACIÓN DEL EUROPEAN INTEROPERABILITY FRAMEWORK (EIF) COMO REFERENCIA TÉCNICA

El European Interoperability Framework (EIF) podrá utilizarse como referencia comparativa y fuente de buenas prácticas para fortalecer la interoperabilidad en el marco de la política de Gobierno Digital. Su naturaleza y origen no generan, por sí mismos, obligaciones de observancia directa para las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal. Las obligaciones en materia de interoperabilidad deberán derivar de la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua, de la Estrategia General de TIC, de la arquitectura de Gobierno Digital, de los protocolos de interoperabilidad y de los demás instrumentos jurídicos y técnicos emitidos por las autoridades competentes. **DIAGNÓSTICO Y ANÁLISIS** Previo a considerar prácticas derivadas del EIF, las dependencias y entidades deberán identificar sus necesidades de intercambio de información, compatibilidad tecnológica, procesos involucrados, restricciones jurídicas, seguridad de la información y protección de datos personales.

COORDINACIÓN Y ADOPCIÓN

El Consejo podrá proponer mejores prácticas y establecer esquemas de coordinación conforme al artículo 13 de la Ley de Gobierno Digital. La Secretaría Técnica podrá asesorar y apoyar técnicamente a las dependencias y entidades. Cada institución determinará, dentro de su competencia, las prácticas que resulten pertinentes y viables, sin que el Programa imponga la adopción integral del EIF.

EVALUACIÓN

Los resultados deberán evaluarse conforme a los indicadores y protocolos de interoperabilidad aplicables a la política estatal de Gobierno Digital. Las referencias del EIF podrán utilizarse como parámetro comparativo complementario.

CONSIDERACIÓN DE ESTÁNDARES Y RECOMENDACIONES DEL WORLD WIDE WEB CONSORTIUM (W3C)

Los estándares y recomendaciones técnicas del World Wide Web Consortium (W3C), incluidos aquellos relacionados con accesibilidad, interoperabilidad y desarrollo web, podrán ser considerados como referencias técnicas y mejores prácticas para el diseño, construcción y mejora de sitios web, portales informativos, portales transaccionales, aplicaciones y demás instrumentos tecnológicos.

Su sola referencia en el Programa no los convierte en disposiciones obligatorias. Cuando el Consejo, dentro de una habilitación legal específica, incorpore determinados criterios técnicos en la Estrategia General de TIC, en la arquitectura de Gobierno Digital o en instrumentos jurídicos y técnicos aplicables, su observancia derivará de dichos instrumentos.

DIAGNÓSTICO Y PERTINENCIA

Las unidades administrativas competentes deberán identificar el estado de accesibilidad, usabilidad, compatibilidad e interoperabilidad de sus instrumentos tecnológicos y determinar qué recomendaciones del W3C resultan pertinentes conforme a la naturaleza de los servicios digitales, las necesidades de las personas usuarias y las disposiciones jurídicas aplicables.

IMPLEMENTACIÓN, EN SU CASO

Cada dependencia o entidad será responsable de aplicar, por conducto de sus áreas competentes, los criterios técnicos que resulten obligatorios conforme a los instrumentos aplicables y podrá adoptar buenas prácticas adicionales del W3C cuando sean técnica y jurídicamente viables. La Secretaría Técnica podrá brindar asesoría y promover mecanismos de coordinación para su adecuada consideración.

EVALUACIÓN

La evaluación deberá enfocarse en la accesibilidad, usabilidad, funcionamiento e interoperabilidad de los instrumentos tecnológicos y no en una supuesta certificación general de cumplimiento W3C, salvo que exista un procedimiento específico jurídicamente aplicable.

REFERENCIA COMPARADA AL REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LA UNIÓN EUROPEA (GDPR)

El Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (GDPR) podrá ser considerado exclusivamente como referencia comparada y fuente de buenas prácticas internacionales en materia de privacidad y protección de datos personales, en aquellos aspectos que resulten compatibles con el orden jurídico mexicano y estatal.

Las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal deberán sujetar el tratamiento de datos personales a la Constitución, a la legislación general y estatal aplicable en materia de protección de datos personales en posesión de sujetos obligados, a la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua y a los demás instrumentos jurídicos y técnicos que resulten aplicables. La inclusión del GDPR en este Programa no sustituye dicho marco jurídico ni incorpora automáticamente sus obligaciones, autoridades, plazos o figuras institucionales.

DIAGNÓSTICO Y BUENAS PRÁCTICAS

Las unidades administrativas competentes podrán analizar, dentro de sus evaluaciones de privacidad y seguridad de la información, prácticas internacionales como minimización de

datos, privacidad desde el diseño, gestión de riesgos y medidas de seguridad, siempre que sean compatibles con las obligaciones establecidas en la normativa mexicana y estatal.

RESPONSABILIDADES

La definición de responsables, unidades de transparencia, áreas de protección de datos, medidas de seguridad, procedimientos de atención de derechos y mecanismos de notificación deberá atender exclusivamente a las autoridades, competencias, plazos y procedimientos previstos en la legislación aplicable. El Programa no crea la figura de Delegado de Protección de Datos ni impone plazos o auditorías derivados directamente del GDPR.

SEGUIMIENTO

La Secretaría Técnica y el Consejo podrán considerar buenas prácticas internacionales únicamente en la medida en que se vinculen con la seguridad de la información y la política de Gobierno Digital, sin sustituir las atribuciones de las autoridades competentes en materia de protección de datos personales.

REFERENCIAS DE LA ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS (ONU) Y DEL EGOVERNMENT DEVELOPMENT INDEX (EGDI) EN MATERIA DE GOBIERNO DIGITAL

Los marcos, principios, indicadores y estudios elaborados por la Organización de las Naciones Unidas en materia de Gobierno Digital, incluido el E-Government Development Index (EGDI), podrán utilizarse como referencias internacionales de carácter comparativo y metodológico para identificar tendencias, áreas de oportunidad y buenas prácticas relacionadas con la transformación digital del sector público.

Su inclusión en el presente Programa no implica la obligación de reproducir integralmente sus metodologías ni de considerar el EGDI como un mecanismo directo de certificación o cumplimiento para cada dependencia o entidad. Las obligaciones de la Administración Pública Estatal derivarán de la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua, su Reglamento y los demás instrumentos jurídicos y técnicos aplicables.

DIAGNÓSTICO Y ANÁLISIS COMPARATIVO

La Secretaría Técnica podrá utilizar indicadores, metodologías y referencias internacionales de la ONU como insumos para el diagnóstico y seguimiento de la política de Gobierno Digital, siempre que resulten compatibles con las atribuciones estatales, la disponibilidad de información y los indicadores previstos en los instrumentos aplicables.

ADOPCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS

Con fundamento en el artículo 13, fracción XVII, y en el artículo 31, fracción XIV, de la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua, el Consejo podrá proponer mejores prácticas nacionales e internacionales y la Estrategia General de TIC podrá identificar aquellas que las dependencias y entidades podrán adoptar. La determinación de su adopción corresponderá a cada institución dentro de su ámbito de competencia y conforme a sus necesidades, capacidades y normativa interna.

CRITERIOS PARA SU CONSIDERACIÓN

Para valorar la pertinencia de una referencia de la ONU deberán considerarse, al menos, su relación con los objetivos del Programa, la factibilidad jurídica y tecnológica, el alcance institucional, la disponibilidad y calidad de los datos requeridos, las capacidades técnicas del personal y los recursos disponibles. Su utilización deberá evitar la creación de obligaciones, estructuras, procedimientos o indicadores que no cuenten con sustento en el marco jurídico aplicable.

SEGUIMIENTO

Los resultados derivados de estas referencias podrán emplearse para fortalecer los indicadores de la política de Gobierno Digital, identificar áreas de mejora y orientar acciones de coordinación, sin sustituir las evaluaciones, mecanismos de control o atribuciones de las autoridades competentes.

CONSIDERACIÓN DE RECOMENDACIONES Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA OCDE EN MATERIA DE GOBIERNO DIGITAL

Las recomendaciones, principios y documentos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) en materia de gobernanza y Gobierno Digital podrán utilizarse como referencias comparativas y fuentes de buenas prácticas. Su consideración no implica que constituyan, por sí mismos, disposiciones de observancia obligatoria para las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal.

El Consejo de Gobierno Digital podrá proponer la adopción de mejores prácticas, emitir recomendaciones y criterios y establecer mecanismos de coordinación dentro de las atribuciones previstas en el artículo 13 de la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua. La Secretaría Técnica podrá brindar asesoría y apoyo técnico conforme al artículo 16 del mismo ordenamiento.

DIAGNÓSTICO Y CRITERIOS DE PERTINENCIA

La consideración de recomendaciones de la OCDE deberá partir del diagnóstico institucional previsto en el Programa y valorar su compatibilidad con el marco jurídico

estatal, su relación con los objetivos de Gobierno Digital, las necesidades de cada institución, su viabilidad técnica y operativa, su alcance, la capacidad institucional y, cuando implique recursos, la disponibilidad presupuestaria.

ADOPCIÓN, EN SU CASO

Cada dependencia o entidad determinará, mediante sus unidades administrativas competentes y conforme a su normativa interna, qué prácticas pueden incorporarse a sus proyectos, procesos o soluciones de Gobierno Digital. La referencia a recomendaciones de la OCDE no autoriza por sí misma reformas a estructuras orgánicas, creación de comités, modificación de atribuciones, evaluación de personas servidoras públicas o adopción de mecanismos de control ajenos a las competencias previstas en la legislación aplicable.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El seguimiento se limitará a los resultados de las acciones de Gobierno Digital que hayan sido adoptadas por la institución correspondiente. Los indicadores podrán utilizar elementos de referencia de la OCDE cuando resulten pertinentes, pero deberán definirse conforme a la Estrategia General de TIC, al Programa y a los demás instrumentos jurídicos y técnicos aplicables.

CONSIDERACIÓN DE RECOMENDACIONES Y ESTÁNDARES DE LA UNIÓN INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (UIT) EN MATERIA DE GOBIERNO DIGITAL

Las recomendaciones, estándares y documentos técnicos emitidos por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) podrán ser considerados como referencias técnicas y mejores prácticas internacionales para el fortalecimiento de la infraestructura, las telecomunicaciones, la interoperabilidad, la accesibilidad y la seguridad asociadas al Gobierno Digital. Su sola inclusión en el presente Programa no les confiere carácter obligatorio para las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal.

Con fundamento en el artículo 13, fracciones II, XI y XVII, de la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua, el Consejo de Gobierno Digital podrá establecer esquemas de coordinación, emitir recomendaciones y criterios y proponer la adopción de mejores prácticas en materia de uso de TIC. Cuando alguna recomendación o estándar de la UIT sea incorporado expresamente a un instrumento jurídico o técnico emitido conforme a una habilitación legal específica, su observancia derivará de dicho instrumento y no de la recomendación internacional por sí misma.

DIAGNÓSTICO Y DETERMINACIÓN DE PERTINENCIA

Previo a considerar la adopción de recomendaciones de la UIT, las unidades administrativas competentes de las dependencias y entidades deberán identificar el estado de su infraestructura, redes, servicios de telecomunicaciones, plataformas y necesidades

institucionales. El diagnóstico deberá permitir determinar qué referencias técnicas resultan pertinentes, compatibles con el marco jurídico aplicable y proporcionales a las capacidades técnicas, operativas y presupuestarias disponibles.

COORDINACIÓN Y ASESORÍA

La Secretaría Técnica podrá asesorar a las dependencias y entidades en el análisis de las recomendaciones internacionales y coordinar los mecanismos de vinculación institucional que resulten procedentes, de conformidad con el artículo 16, fracciones V, XIV y XV, de la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua. El Consejo podrá, en su caso, formular recomendaciones o criterios generales dentro de su ámbito de competencia.

ADOPCIÓN E IMPLEMENTACIÓN, EN SU CASO

La decisión de adoptar total o parcialmente alguna recomendación o estándar de la UIT corresponderá a cada dependencia o entidad, por conducto de la unidad administrativa competente y conforme a sus ordenamientos internos. Para ello deberán considerarse la pertinencia, viabilidad jurídica y técnica, alcance, riesgos, capacidad institucional, infraestructura disponible y disponibilidad presupuestaria. La implementación, cuando resulte procedente, deberá quedar definida en un plan institucional que identifique alcance, responsables, actividades, plazos, indicadores y recursos autorizados. El Programa no crea por sí mismo obligaciones generales de adecuación tecnológica, auditoría, certificación o cumplimiento de las recomendaciones de la UIT.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Las dependencias y entidades podrán establecer mecanismos internos de seguimiento respecto de las prácticas adoptadas. Cuando los resultados se relacionen con la política de Gobierno Digital, podrán ser considerados por la Secretaría Técnica y por el Consejo dentro de las facultades de seguimiento, supervisión y evaluación previstas en la Ley, sin sustituir las atribuciones de otras autoridades en materia de control, fiscalización, protección de datos personales o ciberseguridad.

IV. ESQUEMAS DE PARTICIPACIÓN QUE DEBERÁN LLEVAR A CABO LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES EN LA EJECUCIÓN DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL; ASÍ COMO LAS ESTRATEGIAS QUE DEBERÁN SEGUIRSE PARA UNA CORRECTA COORDINACIÓN ENTRE DICHAS INSTITUCIONES Y EL CONSEJO DE GOBIERNO DIGITAL.

ESQUEMAS DE PARTICIPACIÓN

PARTICIPACIÓN INTERINSTITUCIONAL

Se establecerán grupos permanentes de trabajo, conformados por las unidades administrativas competentes conforme a su normativa interna de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, por medio de los cuales se establezcan una serie de acciones conjuntas que permitan que se puedan homologar criterios para la puesta en operación de las TIC creadas por dichos entes públicos.

Asimismo, se promoverán mecanismos de coordinación técnica, prevención de ataques cibernéticos o cualquier otra contingencia que ponga en peligro la seguridad informática y de la información contenida en las Tecnologías de la Información y Comunicación implementadas por las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal.



CONVENIOS DE COORDINACIÓN, COLABORACIÓN Y ASOCIACIÓN

LABORATORIO DE INNOVACIÓN

Creación de un esquema por medio del cual las personas servidoras públicas adscritas a las unidades administrativas competentes, conforme a su normativa interna de las dependencias y entidades locales puedan contar con el respaldo del Gobierno del Estado para la conceptualización, desarrollo y creación de nuevas TIC que se puedan llegar a implementar.

Este esquema permitirá contar con soluciones tecnológicas innovadoras para ser implementadas y replicadas, para su puesta en operación por parte de otras instituciones públicas. Asimismo, los Laboratorios de Innovación permitirán implementar soluciones en materia de interoperabilidad para una comunicación efectiva entre las TIC implementadas por las dependencias y entidades del Poder Ejecutivo del Estado de Chihuahua.

ESTRATEGIAS QUE DEBERÁN SEGUIR LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA PARA UNA CORRECTA COORDINACIÓN ENTRE DICHAS INSTITUCIONES Y EL CONSEJO DE GOBIERNO DIGITAL

CONSOLIDACIÓN DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL

De conformidad con la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua, el Consejo de Gobierno Digital es el órgano colegiado rector de la política estatal de Gobierno Digital, encargado de la promoción, diseño, aprobación, vigilancia y evaluación de las políticas, programas, estrategias, acciones y soluciones que deberán ejecutar las dependencias y entidades del Poder Ejecutivo dentro de sus respectivos ámbitos de competencia.

En ejercicio de sus atribuciones, el Consejo establecerá los esquemas de coordinación y colaboración necesarios para la implementación de la política de Gobierno Digital, y podrá proponer, aprobar o emitir, según corresponda, las disposiciones, lineamientos, criterios e instrumentos jurídicos y técnicos previstos en la Ley.

La integración colegiada del Consejo permite la participación de las dependencias y entidades que lo conforman en el análisis, deliberación y adopción de acuerdos relacionados con la política de Gobierno Digital, favoreciendo la coordinación interinstitucional y la homologación de criterios, estándares y mejores prácticas, con respeto a las atribuciones y competencias de cada institución.

HOMOLOGACIÓN DE CRITERIOS, ESTÁNDARES Y MEJORES PRÁCTICAS

Uno de los mecanismos para fortalecer y consolidar la política estatal de Gobierno Digital consiste en promover, a través del Consejo de Gobierno Digital, la homologación de criterios, estándares, disposiciones y mejores prácticas en materia de uso estratégico de las tecnologías de la información y comunicaciones, de conformidad con la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua y demás disposiciones aplicables.

Para tal efecto, el Consejo podrá proponer a la dependencia competente las disposiciones, lineamientos y demás instrumentos que resulten necesarios para la planeación, instrumentación, ejecución y consolidación de la política de Gobierno Digital, así como establecer los esquemas de coordinación que deberán observar las dependencias y entidades, respetando en todo momento sus respectivos ámbitos de competencia, atribuciones, necesidades y particularidades institucionales.

Asimismo, el Consejo podrá presentar ante la persona titular del Poder Ejecutivo los proyectos de reformas a la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua y demás ordenamientos legales o reglamentarios que considere necesarios para fortalecer y consolidar la política de Gobierno Digital.

Estas acciones permitirán favorecer la coordinación entre las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal y el Consejo de Gobierno Digital, así como promover criterios y estándares comunes para la implementación de las TIC, sin que ello implique la creación de una normativa única ni la sustitución de las atribuciones que correspondan a cada dependencia o entidad conforme a su marco jurídico.

EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA

El Consejo de Gobierno Digital cuenta dentro de sus funciones, con la evaluación de las políticas, programas, estrategias, acciones y soluciones en materia de Gobierno Digital, que deberán ejecutar las dependencias y entidades del Poder Ejecutivo Estatal. Lo que implica identificar áreas de oportunidad y mejora sobre las que se deberán realizar una serie de acciones, en aras de buscar una gestión pública eficiente.

En este entendido, en el presente Programa se establecen los esquemas de evaluación que pueden ser adoptados por el Consejo de Gobierno Digital para llevar a cabo la consolidación de la política referente al uso estratégico de las TIC y cómo dicha evaluación puede ser tomada en cuenta para la realización de acciones que busquen la mejora continua de los servicios públicos.

REDES COLABORATIVAS

El Consejo de Gobierno Digital debe fomentar la colaboración interinstitucional, para consolidar la política pública en materia de uso estratégico de las TIC. Dentro de esta función, se encuentra la adopción y establecimiento de los estándares, mejores prácticas, la Arquitectura de Gobierno Digital y demás lineamientos que permitan la correcta implementación del Gobierno Digital, al interior del Gobierno del Estado de Chihuahua.

Asimismo, se deben sentar las bases para que las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal puedan suscribir convenios de colaboración, coordinación y asociación entre dichos entes públicos y de éstos con instituciones del ámbito municipal, estatal, de otras entidades federativas, federal e internacional, de los sectores público, privado y social.

Con ello, se permitirá que los esfuerzos realizados por las dependencias y entidades de la Administración Pública Local puedan conjuntarse, para lograr los objetivos y metas trazadas conforme a lo establecido en la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua.

DEFINICIÓN DE MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS

Con base en el diagnóstico de la situación que guarda la política de Gobierno Digital en la Administración Pública Estatal, se definirán la misión, visión y objetivos que orientarán las estrategias y acciones previstas en el presente Programa. La misión establecerá el propósito institucional de la política de Gobierno Digital durante la vigencia del Programa; la visión determinará el escenario que se pretende alcanzar mediante su implementación; y los objetivos definirán los resultados que deberán orientar las acciones de las dependencias y entidades, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia.

V. ACCIONES PARA LA REALIZACIÓN DE FOROS DE CONSULTA EN MATERIA DE GOBIERNO DIGITAL

El Consejo de Gobierno Digital, la Coordinación de Política Digital y, en su caso, las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal podrán promover la realización de foros, mesas de trabajo, consultas y demás mecanismos de participación que permitan conocer opiniones, propuestas, experiencias y buenas prácticas de personas especialistas, instituciones académicas y representantes de los sectores público, privado y social en materia de Gobierno Digital. La organización de dichos ejercicios deberá atender, según corresponda, a los siguientes criterios generales:

- A)** Definir previamente el objeto, temática y alcance de la consulta;
- B)** Identificar a las personas, instituciones o sectores cuya participación resulte pertinente;
- C)** Determinar el formato presencial, remoto o híbrido que resulte adecuado;
- D)** Establecer las medidas de organización, accesibilidad, seguridad y soporte tecnológico necesarias para su desarrollo;
- E)** Documentar las opiniones, propuestas y conclusiones obtenidas; y
- F)** Difundir, cuando corresponda y de conformidad con las disposiciones aplicables en materia de transparencia, acceso a la información pública y protección de datos personales, los resultados que resulten relevantes para la política de Gobierno Digital.

Las opiniones y propuestas obtenidas mediante estos mecanismos tendrán carácter consultivo y podrán ser consideradas como insumos para la planeación, evaluación, actualización o mejora de las políticas, programas, estrategias, acciones y soluciones en materia de Gobierno Digital.

La realización de estos mecanismos de participación se llevará a cabo conforme a las atribuciones de las autoridades participantes y a los esquemas de coordinación y colaboración previstos en la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua y demás disposiciones aplicables.

GARANTÍAS MÍNIMAS PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO A INTERACTUAR MEDIANTE EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.

De conformidad con los artículos 8, 21, 22 y 27, fracción V, de la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua, las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, deberán adoptar las medidas necesarias para respetar, proteger y garantizar el derecho de las y los particulares a interactuar con dichas instituciones mediante el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Para tal efecto, deberán observarse, como mínimo, las siguientes garantías:

ACCESO E INCLUSIÓN DIGITAL

Las dependencias y entidades deberán promover condiciones que permitan a las personas acceder e interactuar mediante TIC con los trámites, servicios, procesos, procedimientos, comunicaciones y demás actos que se encuentren dentro de su competencia y sean susceptibles de realizarse por medios digitales.

El acceso deberá regirse por los principios de apertura e inclusión previstos en la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua, procurando que ninguna persona sea discriminada en el ejercicio de este derecho.

DISPONIBILIDAD DE LOS MEDIOS DIGITALES

Los portales informativos, portales transaccionales, la Ventanilla Virtual y demás instrumentos tecnológicos deberán encontrarse disponibles para su consulta y utilización conforme a su naturaleza, funcionalidad y a las disposiciones jurídicas y técnicas aplicables.

Las dependencias y entidades deberán poner a disposición de las personas, mediante portales transaccionales, aquellos trámites, servicios, procesos, procedimientos, comunicaciones y demás actuaciones de su competencia cuya naturaleza permita su realización mediante TIC y respecto de los cuales no exista alguna restricción, formalidad o solemnidad que impida su utilización por medios digitales.

PROGRESIVIDAD Y CONTINUIDAD DEL CANAL DIGITAL

Una vez que un trámite, servicio, proceso, procedimiento, comunicación o actuación sea puesto a disposición de las personas para su gestión mediante TIC, deberá mantenerse disponible por dicha vía en los términos establecidos en la Ley, salvo caso fortuito, fuerza mayor o alguna causa jurídicamente justificada.

Cuando una gestión sea iniciada mediante un portal transaccional, deberá continuar por esa misma vía hasta su conclusión, siempre que la naturaleza de la actuación lo permita y de conformidad con las disposiciones aplicables.

LIBERTAD DE ELECCIÓN DEL MEDIO DE INTERACCIÓN

El uso de los portales transaccionales será optativo para las personas, quienes podrán realizar la solicitud o gestión correspondiente de manera física ante las oficinas habilitadas, en los términos previstos por la Ley y por las disposiciones aplicables a cada trámite o servicio.

Esta garantía deberá observarse sin perjuicio de aquellos supuestos en los que una disposición jurídica establezca expresamente el uso obligatorio de un medio determinado.

VALIDEZ JURÍDICA Y NO REPUDIO DE LAS ACTUACIONES DIGITALES

Las actuaciones efectuadas mediante TIC deberán reconocerse conforme a los principios de legalidad, entera fe y crédito y no repudio previstos en la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua.

Las dependencias y entidades no podrán desconocer la validez de las actuaciones realizadas mediante portales transaccionales por el solo hecho de haberse efectuado por medios digitales, siempre que se hayan observado los requisitos, formalidades y disposiciones jurídicas aplicables.

Cuando resulte necesaria la manifestación de voluntad o autenticación de identidad, se utilizarán los mecanismos de Firma Electrónica Avanzada previstos en la Ley y demás disposiciones aplicables.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Las dependencias y entidades deberán implementar las medidas de seguridad informática y protección de datos personales previstas en la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua, en el Programa de Seguridad Informática y en las demás disposiciones aplicables.

La construcción, implementación y operación de portales informativos, portales transaccionales, aplicaciones móviles y demás instrumentos tecnológicos deberá realizarse de forma que se protejan la confidencialidad, integridad, disponibilidad y adecuado tratamiento de la información y de los datos personales.

CONSERVACIÓN E INTEGRIDAD DE DOCUMENTOS Y MENSAJES DE DATOS

Los documentos digitales, mensajes de datos y demás información generada o recibida mediante los instrumentos de Gobierno Digital deberán conservarse de conformidad con los mecanismos, plazos y disposiciones aplicables, adoptando las medidas necesarias para preservar su integridad y evitar su alteración o falsificación.

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Las dependencias y entidades deberán poner a disposición de las personas la información pública correspondiente a sus atribuciones, trámites, servicios y actuaciones mediante los portales informativos y demás instrumentos digitales habilitados para tal efecto, observando las disposiciones aplicables en materia de transparencia, acceso a la información pública y protección de datos personales.

CERTEZA EN LA PRESENTACIÓN DE ACTUACIONES DIGITALES

Las solicitudes, escritos y demás actuaciones presentadas mediante portales transaccionales deberán recibir el tratamiento previsto en la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua y en las disposiciones aplicables al trámite o procedimiento correspondiente.

Cuando una actuación sea presentada en día u hora inhábil mediante un portal transaccional, se tendrá por presentada en la primera hora hábil del siguiente día hábil, en los términos establecidos por la Ley.

OBSERVANCIA DE LOS INSTRUMENTOS DE GOBIERNO DIGITAL

Las dependencias y entidades deberán observar, dentro del ámbito de sus competencias, la Arquitectura de Gobierno Digital, la Estrategia General de TIC, el Programa de Seguridad Informática y los demás lineamientos, protocolos e instrumentos jurídicos y técnicos que resulten aplicables, con la finalidad de mantener condiciones homogéneas de seguridad, interoperabilidad y operación de los servicios digitales.

La implementación de estas garantías se realizará por conducto de las unidades administrativas que cada dependencia o entidad determine conforme a su normativa interna, sin que el presente Programa implique la creación de nuevas unidades administrativas, atribuciones o procedimientos distintos de los previstos en las disposiciones aplicables.

VI. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN DE LOS SECTORES PRIVADO Y SOCIAL PUEDE SER PARTE, CON LA FINALIDAD DE IMPLEMENTAR DE MANERA ADECUADA LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL DENTRO DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES.

Las instituciones de los sectores privado, social y académico podrán participar en la implementación, fortalecimiento y evaluación técnica de la política de Gobierno Digital mediante los mecanismos de coordinación, colaboración, concertación y asociación previstos en la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Chihuahua y demás disposiciones aplicables, sin sustituir las atribuciones que correspondan al Consejo de Gobierno Digital, a la Coordinación de Política Digital, a las dependencias y entidades o a otras autoridades competentes.

CONVENIOS E INSTRUMENTOS DE COLABORACIÓN

La participación de instituciones de los sectores privado, social y académico podrá formalizarse, cuando resulte procedente, mediante convenios, acuerdos u otros instrumentos jurídicos en los que se delimiten el objeto, alcance, responsabilidades, compromisos y mecanismos de seguimiento correspondientes, de conformidad con las atribuciones de las partes y las disposiciones aplicables.

ESTUDIOS, DIAGNÓSTICOS Y EVALUACIONES TÉCNICAS

Las dependencias y entidades podrán considerar estudios, diagnósticos, opiniones y evaluaciones técnicas elaboradas por instituciones académicas, especializadas o de los sectores privado y social como insumos para la mejora de las políticas, servicios, herramientas y soluciones de Gobierno Digital. Dicha participación no implicará el ejercicio de facultades de auditoría, fiscalización, control o determinación de responsabilidades reservadas a las autoridades competentes.

PARTICIPACIÓN EN SESIONES Y MECANISMOS DE CONSULTA

El Consejo de Gobierno Digital podrá considerar la participación de personas especialistas y representantes de instituciones públicas, privadas, sociales o académicas en sus sesiones y demás mecanismos de consulta, en los términos previstos por la Ley y las disposiciones que regulen su funcionamiento, con la finalidad de recabar opiniones, experiencias y propuestas que contribuyan al fortalecimiento de la política de Gobierno Digital.

MECANISMOS DE RETROALIMENTACIÓN

Las dependencias y entidades podrán habilitar mecanismos digitales que permitan a las personas usuarias formular opiniones, sugerencias y comentarios respecto del acceso, funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad y calidad de los trámites, servicios y herramientas digitales. La información obtenida podrá utilizarse como insumo para identificar áreas de oportunidad y orientar acciones de mejora, observando las disposiciones aplicables en materia de transparencia, protección de datos personales y atención ciudadana.

VII. PRINCIPIOS EN MATERIA PRESUPUESTAL QUE DEBERÁN SEGUIR LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES, ASÍ COMO EL CONSEJO, DENTRO DE LAS ACCIONES CORRESPONDIENTES A LA PLANEACIÓN, PRESUPUESTACIÓN, INSTRUMENTACIÓN, EJECUCIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LAS POLÍTICAS, PROGRAMAS, ESTRATEGIAS, ACCIONES Y SOLUCIONES EN MATERIA DE GOBIERNO DIGITAL.

La planeación, presupuestación, instrumentación, ejecución y consolidación de las políticas, programas, estrategias, acciones y soluciones en materia de Gobierno Digital deberá realizarse conforme a la disponibilidad presupuestaria autorizada y a las disposiciones jurídicas, administrativas y presupuestarias aplicables, observando los siguientes principios:

ECONOMÍA

Los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros deberán utilizarse de manera racional y responsable, procurando obtener las mejores condiciones disponibles para el cumplimiento de los objetivos de Gobierno Digital y evitando erogaciones innecesarias.

EFICIENCIA

La asignación y ejercicio de los recursos deberá orientarse al cumplimiento de objetivos y resultados verificables en materia de Gobierno Digital, procurando optimizar el uso de los recursos disponibles y fortalecer la calidad, disponibilidad y funcionamiento de los servicios y soluciones digitales.

TRANSPARENCIA

La planeación y ejercicio de los recursos destinados a Gobierno Digital deberá sujetarse a las obligaciones de transparencia y acceso a la información pública previstas en las disposiciones aplicables, salvaguardando la información reservada, confidencial y los datos personales.

RENDICIÓN DE CUENTAS

Las dependencias y entidades deberán contar con información y mecanismos de seguimiento que permitan identificar el destino, ejercicio y resultados de los recursos empleados en las acciones de Gobierno Digital, sin perjuicio de las facultades de control, fiscalización y auditoría que correspondan a las autoridades competentes.

SOSTENIBILIDAD

La planeación de inversiones en TIC deberá considerar la sostenibilidad técnica, operativa y financiera durante el ciclo de vida de las soluciones tecnológicas, incluyendo, cuando corresponda, los costos de adquisición o desarrollo, licenciamiento, operación, mantenimiento, soporte, actualización, seguridad, conectividad, almacenamiento, renovación y eventual sustitución.

EQUIDAD

La asignación de recursos destinados a Gobierno Digital deberá considerar las necesidades, prioridades, brechas y capacidades identificadas mediante los diagnósticos correspondientes, procurando un desarrollo equilibrado de la conectividad, infraestructura, seguridad, capacidades institucionales y simplificación y digitalización de trámites y servicios.

**PROGRAMA ESPECIAL
DE GOBIERNO DIGITAL**

EL **MTRO. CÉSAR IVÁN OROZCO SILVA**, JEFE DEL DEPARTAMENTO DE NORMATIVIDAD Y ASUNTOS JURÍDICOS DE LA COORDINACIÓN DE POLÍTICA DIGITAL DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA, EN SU CARÁCTER DE **SUPLENTE DE LA SECRETARÍA TÉCNICA DEL CONSEJO DE GOBIERNO DIGITAL PARA EL ESTADO DE CHIHUAHUA**, CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 12, PÁRRAFO QUINTO RELATIVO A LA SUPLENCIA DE LAS PERSONAS INTEGRANTES DEL CONSEJO, Y 16, FRACCIÓN X Y XIX, DE LA LEY DE GOBIERNO DIGITAL PARA EL ESTADO DE CHIHUAHUA, Y EN EJERCICIO DE LAS ATRIBUCIONES CORRESPONDIENTES A DICHA SUPLENCIA:

CERTIFICA LO SIGUIENTE:

QUE TUVO A LA VISTA EL DOCUMENTO ORIGINAL DENOMINADO "**PROGRAMA ESPECIAL DE GOBIERNO DIGITAL**", EL CUAL CONSTA DE 57 (CINCUENTA Y SIETE) **FOJAS ÚTILES**.

ASIMISMO, **HACE CONSTAR** QUE LA COPIA FUE COTEJADA CON EL DOCUMENTO ORIGINAL QUE OBRA BAJO RESGUARDO DE LA COORDINACIÓN DE POLÍTICA DIGITAL, POR CONDUCTO DE SU DEPARTAMENTO DE NORMATIVIDAD Y ASUNTOS JURÍDICOS, Y QUE CONCUERDA FIEL E ÍNTEGRAMENTE CON ESTE, SIN PRESENTAR DIFERENCIAS EN SU CONTENIDO.

SE EXPIDE LA PRESENTE CERTIFICACIÓN PARA LOS EFECTOS LEGALES Y ADMINISTRATIVOS A QUE HAYA LUGAR, EN LA CIUDAD DE CHIHUAHUA, CHIHUAHUA, A LOS **QUINCE DÍAS DEL MES DE OCTUBRE DE DOS MIL VEINTISÉIS**.

ATENTAMENTE



COORDINACIÓN DE POLÍTICA DIGITAL
CHIHUAHUA, CHIH.

MTRO. CÉSAR IVÁN OROZCO SILVA
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE NORMATIVIDAD Y ASUNTOS JURÍDICOS DE LA
COORDINACIÓN DE POLÍTICA Y DESIGNADO SUPLENTE DE LA SECRETARÍA
TÉCNICA DEL CONSEJO DE GOBIERNO DIGITAL.