



PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO

Linea Transversal Innovación



Introducción:

De acuerdo al Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, en una de sus estrategias marcadas como transversales establece el Programa para un Gobierno Cercano y Moderno, en indica la importancia de “establecer una Estrategia Digital Nacional que acelere la inserción de México en la Sociedad de la Información y del Conocimiento”.

Por lo anterior incluir una línea de innovación como transversal en el Plan Municipal de Desarrollo es apostar a la transformación de la administración pública lo cual involucra realizar cambios estructurales y organizacionales que van más allá de los servidores públicos, ya que requiere de una transformación de mejora de procesos y Desarrollo Tecnológico que se traducirá en mayor eficiencia y eficacia de toda la administración municipal y los servicios otorgados a la ciudadanía, con el objetivo de beneficiar y aumentar la calidad de vida para garantizar un desarrollo económico municipal más competitivo.

La incorporación de la innovación como línea transversal en el quehacer municipal pretende efficientar procesos administrativos institucionales para mejorar la accesibilidad y el contacto con la ciudadanía. El uso de las TIC's impulsan la adopción de nuevos métodos más eficientes y a su vez la digitalización fomenta a la innovación de procesos más rápidos e inteligentes, con el objetivo de reducir las deficiencias en los servicios y procesos municipales para que las dependencias y entidades gubernamentales cuenten con las herramientas técnicas y humanas para llevar a cabo procesos de desarrollo de sus proyectos de la mano con tecnologías de información para mejorar la vida de más de 600 mil habitantes las y los habitantes del Municipio de Veracruz.

La transversalidad de la Innovación se mide por la conectividad, accesibilidad, disponibilidad de TIC's para la inversión, disponibilidad de información en medios digitales, tramites en línea de los servicios de la administración pública, acceso a la información de todos los sectores, reportes de resultados en forma oportuna, sistema de participación ciudadana y la incorporación de la innovación en las acciones ejecutadas en todos los programas municipales, trabajando de manera colaborativa con aliados estratégicos y en coordinación con el gobierno estatal.

Si bien la responsabilidad y el compromiso de promover esta línea transversal en el municipio es de la administración pública, se considera necesario la participación activa de los sectores académicos, empresarial y social, generando participación de todos, generando equidad y crecimiento.

En esta línea los enfoques primordiales giran en torno a la los procesos de cambio impulsados por el gobierno local, funcionarios públicos y ciudadanía en su totalidad. Se propone un modelo de trabajo incluyente que considere a la creatividad de sus promotores



como el motor que hace posible el movimiento, es decir el desarrollo que conduce al cambio de la ciudad y con esto implicar a los actores principales que son los ciudadanos. Hábitos responsables, obligaciones y derechos de quienes la habitan y gobiernan en un entorno democrático y con la premisa de la apertura a la consulta ciudadana para toda cuestión local.

¿Qué implica la innovación? ¿Por qué es necesaria dentro del plan de desarrollo de todo gobierno municipal actual? La innovación es la que hace del cambio una posibilidad de construcción de ideas para trabajar en la mejora de la administración local, fortalecer la gobernanza y la gobernabilidad, dos conceptos claves para diseñar un intercambio de propuestas y acciones con la consigna de la búsqueda del mayor beneficio a nivel local. La exigencia del compromiso de todas las partes en el cumplimiento de las normas.

Las instituciones tienen que cumplir con su función de profesionalización en sus empleados, pues esto permite que la calidad de los servicios otorgados sean del todo satisfactoria, las demandas sociales terminen por ser atendidas y el gobierno legitimado con aprobación mayoritaria.

Un municipio innovador es uno que a través de modificaciones en el ámbito económico, político, social y cultural, genera los cambios pertinentes en la ciudad y posteriormente la calidad de vida de quienes la habitan. Las ciudades latinoamericanas se configuran, se presentan como ejemplos con una serie de características que las hacen todavía más complejas en su administración pública. La realidad es un parámetro primordial en el énfasis que quiera dársele a los planes de desarrollo. En este punto hay que recalcar el hecho de lo importante que es la creatividad para poder realizar cambios innovadores en el desarrollo urbano.

Esto es una tarea que requiere un esfuerzo intelectual que permita reconocer las debilidades y las fortalezas para el diseño de los objetivos con un método que corresponda a la realidad del entorno y un diagnóstico oportuno que permita señalar los aspectos primordiales en donde la gestión innovadora de recursos facilite la vía para crear condiciones óptimas de desarrollo.

En un mundo donde cada vez más interconectados gracias a los avances tecnológicos y la globalización, las organizaciones y los individuos asumen un rol igualmente protagónico en la planeación de la ciudad de la forman parte. La capacitación, la educación para el orden de recursos humanos que puedan resolver los cambios irreversibles de una forma innovadora, es indispensable en el panorama a mediano plazo. El futuro le pertenece a las ciudades y sus habitantes, gobernantes en cualquiera de los sentidos, deben de estar conscientes de la responsabilidad que representa trabajar para la transformación urgente que posibilite la calidad vida urbana en un espacio temporal de dos décadas.

1. Misión

¿Quiénes somos? = Dirección de modernización, innovación y gobierno abierto

• **¿Qué buscamos?** = Modernizar e innovar la infraestructura tecnológica y los procesos administrativos para que la ciudadanía pueda acceder a trámites y servicios de calidad de manera eficaz y eficiente, promoviendo un gobierno cercano y participativo e incluyente.

• **¿Por qué lo hacemos?** = **Valores, principios, motivaciones**

Porque las personas requieren de tener un gobierno cercano y sensible que entienda sus necesidades y que estas sean atendidas de manera inmediata y complementaria a través de una atención ciudadana de calidad, regida principalmente bajo los principios de certeza, legalidad, transparencia, igualdad y no discriminación, propiciando así la efectividad de la administración pública y abonando a la sustentabilidad y el cuidado del medio ambiente (mediante el uso de las TICS, la optimización y digitalización de los procesos administrativos)

• **¿Para quiénes trabajamos?** = **Beneficiarios**

Principalmente para las y los habitantes de Veracruz, pero complementariamente a las y los servidores públicos para que cuenten con las tecnologías, herramientas y conocimientos para realizar sus funciones y atribuciones con los más altos estándares de calidad.

Por lo anterior, la propuesta de Misión de la Dirección de Modernización, Innovación y Gobierno Abierto es:

Integrar al municipio con sus habitantes y su entorno, a través de un gobierno cercano, innovador, participativo e incluyente.

1. Visión, objetivo del tema

¿Cuál es el modelo de ciudad al que se aspira?

La Visión será una declaración de aspiración de las autoridades municipales a que forman parte del Eje a largo plazo y que servirá de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad, es la imagen a futuro de cómo desean que sea el sueño.

Su propósito es ser el motor y la guía de la organización para poder alcanzar el estado deseado.

Preguntas para elaborar la Visión:

- ¿Cuál es la imagen deseada del eje Te quiero en marcha o de cada una de las dependencias?

Queremos entidades y dependencias que cuenten con todas las herramientas necesarias para brindar a la población, de manera eficaz y eficiente, los trámites y servicios que les correspondan con un enfoque cercano, transparente y colaborativo.

- ¿Cómo será en el futuro?

Un municipio que cuente con los más altos estándares de calidad y en la entrega de trámites y servicios

Un municipio transparente

Un municipio participativo

Un municipio incluyente

Un municipio innovador y moderno

Un municipio abierto

- ¿Qué hará en el futuro?

Coadyuvar en la mejora de procesos institucionales para la entrega de bienes y servicios públicos

Promover políticas de gobierno abierto

Establecer una red de colaboradores integrados por ciudadanía, sociedad civil organizada, universidades públicas, empresarios, investigadores y gobiernos.

Trabajar en la inclusión de las personas desde una perspectiva igualitaria basada en el reconocimiento, respeto y protección de los derechos humanos de todas las personas.

- ¿Qué actividades desarrollará en el futuro?

Promover las TIC's y redes para tener una mayor interconectividad institucional

Promover la adquisición de más y mejores TIC's

Generar espacios para la cercanía entre gobierno y ciudadanía a través de la metodología del diseño centrado en las personas

Promover hackatones y encuentros ciudadanos

Generar una plataforma electrónica para promover la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones del gobierno municipal

Reducir la brecha digital local

Por lo anterior, la propuesta de **Visión** de la Dirección de Modernización, Innovación y Gobierno Electrónico queda de la siguiente manera:

Ser un municipio referente a nivel nacional y local en la automatización de los trámites y servicios ofrecidos a las y los habitantes y consolidarnos como la administración pública municipal más abierta e innovadora del país.

PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN INTEGRAL 2018 – 2021 H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ

i. Introducción

El Municipio de Veracruz reviste una gran importancia en la historia de México, siendo la puerta de contacto entre dos continentes, el americano y el europeo, comenzando el inicio del desarrollo de nuestro país, pues fue hace 500 años que se funda la Villa Rica de la Vera Cruz, convirtiéndose en el primer Ayuntamiento de América continental.

Es en este municipio que defendió cuatro veces de manera heroica al país contra invasiones e intervenciones extranjeras donde se promovieron acciones innovadoras para su tiempo como la Ley de Administración de Justicia y Orgánica de los Tribunales de la Nación del Distrito y Territorios o mejor conocida como Ley Juárez, la cual abolía los fueros militares y eclesiásticos declarando que todas las personas son iguales ante la ley.

Es así que pensando en la ciudadanía, Veracruz ha sido gran referente a nivel nacional y local en políticas públicas y por ello a 500 años de su fundación es la actual administración durante el periodo 2018 - 2021 haremos que la administración pública municipal continúe con procesos emblemáticos que hagan historia.

El Programa de Modernización Integral conlleva dos enfoques creación y mejora de procesos gubernamentales y Desarrollo Tecnológico para la renovación y la actualización en el manejo de tecnologías y servicios digitales a efectos de poder desarrollar mejor las funciones, así como promover la cercanía y confianza de las dependencias y entidades gubernamentales con la ciudadanía a través de la implementación de una política de gobierno abierto.

Este programa deriva del Eje Estratégico del Plan Municipal de Desarrollo 2018 - 2021 denominado “Te quiero en Marcha” cuyo objetivo es contar con un gobierno inteligente, moderno y eficiente que inicie con la organización de su actividad interna, para hacerla un instrumento útil de sus usuarios.

La implementación del programa de modernización buscará reducir las deficiencias en los servicios y procesos municipales para que las dependencias y entidades gubernamentales cuenten con las herramientas técnicas y humanas para llevar a cabo procesos de desarrollo de sus proyectos de la mano con tecnologías de información para mejorar la vida de más de 600 mil habitantes las y los habitantes del Municipio de Veracruz.

Para ello, se establecer esquemas de vinculación y coordinación entre dependencias y entidades municipales a fin de promover la adopción de modelos de procesos de calidad acordes a la naturaleza de sus funciones y atribuciones para que puedan brindar servicios públicos a la ciudadanía de manera integral e incluyente.

ii. Contenido

El crecimiento de las grandes ciudades en el mundo se muestra acelerado y se estima que para el año 2050 casi el 85% de la población mundial vivirá en estas, por tanto, bajo esa perspectiva de crecimiento los gobiernos tienen que afrontar diversos retos para consolidarse como ciudades sustentables.

Para ello, se deben las condiciones para brindar los servicios públicos indispensables para el beneficio de la población, para ello, es necesario apoyarse de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (**TIC's**) como parte de las estrategias de Gobierno Digital que muchas instituciones están implementando para prever estas condiciones.

La digitalización en la actualidad contribuye no solo al sector privado como empresas o instituciones de educación, sino también para eficientar procesos administrativos institucionales para mejorar la accesibilidad y el contacto con la ciudadanía. Las TIC's impulsan la adopción de nuevos métodos más eficientes de producción y a su vez la digitalización fomenta a la innovación de procesos más rápidos e inteligente.

En el caso del municipio de Veracruz, conforme a los datos proporcionados por el **INEGI**, cuenta con una superficie territorial de 247.9 km², teniendo un índice de urbanización del 94.8% posicionándose como el segundo municipio con mayor proporción de población urbana en el Estado y una de las principales zonas metropolitanas del estado y el país (con Boca del Río, Medellín, Alvarado y Jamapa).

Actualmente la población de el municipio es mayor a los 609,964 personas (290,148 hombres y 319,807 mujeres) que habitan en 184,242 casas – habitación, sin embargo, las estadísticas muestran un patrón expansivo de crecimiento urbano preocupante ya que en el último censo de medición de 2000 a 2010 se registró una tasa de incremento anual de vivienda casi cuatro veces superior a la de la población y con una tendencia de crecimiento demográfico de 0.7% en los próximos 15 años, lo cual representa un crecimiento poblacional que se encuentra desvinculado al crecimiento urbano.

En nuestro municipio el uso de internet ha crecido exponencialmente: en 2010 el 37.7% de los hogares contaban con equipo de cómputo y de estos el 28.9% contaban con internet y para el 2015 incrementó al 43.5% lo que representa ventajas para ampliar las actividades profesionales y sociales.

La actual administración pública municipal inició su gestión gubernamental el 1º de enero del 2018, llevó a cabo una reestructuración organizacional acorde a las necesidades administrativas y a la estrategia de trabajo a consolidar en el Plan Municipal de Desarrollo 2018 - 2021.

Por ello, se creó la Dirección de Modernización, Innovación y Gobierno Abierto como una dependencias encargada de identificar, analizar y mejorar las deficiencia en los servicios y procesos del gobierno municipal, con un enfoque innovador que cumpla con los mejores estándares y buenas prácticas a nivel nacional e internacional.

Estos problemas se identifican por la falta de acciones e inversión en los servicios informáticos, la falta de equipos tecnológicos por servidor público y la falta de capacitaciones



para el desarrollo de habilidades que permitan la mejora en la atención a trámites y servicios públicos municipales mediante TIC's.

Del primer análisis cuantitativo y cualitativo se desprenden los siguientes resultados preliminares:

Existen 39 dependencias municipales que requieren de equipo tecnológico y de conexión para el ejercicio de sus actividades para brindar trámites y servicios públicos a la ciudadanía, realizada por 1,504 personas del personal administrativo que laboran con 530 computadoras, 162 impresoras o multifuncionales y 46 equipos telefónicos (*Datos recabados derivado del levantamiento de requerimientos con el enlace designado de cada dependencia).

Las deficiencias emanadas tienen como efectos la falta de operatividad y coordinación interinstitucional, así como una brecha en la cercanía con la ciudadana el gobierno municipal.

FODA

FORTALEZAS

- Plataforma Digital desarrollada
- Trabajo para aumentar y mejorar el grado de transparencia y rendición de cuentas.
- Buena infraestructura tecnológica para la prestación de servicios digitales.
- Buen funcionamiento de la contratación electrónica.
- Personal preparado para el análisis funcional de los servicios que pueden prestarse digitalmente.

OPORTUNIDADES

- La exigencia ciudadana en los procesos de participación y la demanda de transparencia propiciarán un nuevo modelo de ciudad que facilitará la confianza ciudadana en el gobierno.
- La Ley de Transparencia fomentan una cultura innovadora en la organización de los Servicios Públicos.
- Las TIC permitirán participar en procesos de transparencia, opinar o acceder a informaciones o datos de un modo natural.
- Desarrollo de un modelo de ciudad inteligente.
- Regulación de nuevos criterios en los modelos de gestión.
- Simplificación administrativa.
- Agenda de innovación Municipal

DEBILIDADES

- No hay sencibilidad acon el tema de calidad, oportunidad y transparencia.
- No hay metodología para publicar los datos e información .
- No hay compromiso por toda la administarción municipal i.
- No se cuenta con un plan de innovación que ateinda de manera interna los servicios municipales pero tampoco hay innovación en los servicios municipales de ciudad.
- Mala comunicación , calidad y cantidad de información producida y gestionada por el ayuntamiento.
- Escasa cultura de administración electrónica.
- Resistencia al cambio de los funcionarios y la ciudadanía a la administración electrónica.
- Baja usabilidad de la administración digital.
- Exceso de burocracia en las gestiones dentro de la administración municipal.
- Pocos servicios electronicos en proporción al total de los servicios municipales.

AMENAZAS

- Brecha Digital, en grupos vulnerables por motivos de edad o ausencia de recursos económicos.
- Probabilidad de hackeos.
- Percepción de inseguridad en los procesos y relaciones con la administración a través de las TIC versus el canal presencial.
- Cambios de administarción que quiten los procesos degitales.

Árbol de problemas

Efecto Superior	La administración pública municipal ofrece trámites y servicios públicos de manera obsoleta, afectando el desarrollo institucional de la misma.
Efectos indirectos	<ul style="list-style-type: none"> 1.1 Inconsistente transferencia de datos 1.2 Mal funcionamiento de enlaces de las redes de datos 1.3 Mal funcionamiento la infraestructura de red de datos 2.1 Mal funcionamiento de conmutadores 2.2 Mal funcionamiento de los conmutadores 3.1 Mal funcionamiento de la infraestructura del centro de datos 3.2 Mal funcionamiento de los centros de datos 3.3 La redes de datos transfieren o duplican datos haciéndolos poco confiables 4.1 Las Dependencias y Entidades gubernamentales tienen procesos ineficientes. 4.2 Burocracia excesiva en la entrega de trámites y servicios públicos. 5.1 Pocos procesos administrativos identificables para su mejora mediante uso de tecnologías 5.2 Procesos sustantivos de las Dependencias y Entidades ineficaces e ineficientes 6.1 La ciudadanía se encuentra poco informada 6.2 Poca atención a la ciudadanía
Efectos directos	<ul style="list-style-type: none"> 1. Duplicidad de información de datos (no integridad en los datos) 2. Baja comunicación e interconexión entre las áreas y hacia la ciudadanía 3. Inconsistencia y poca seguridad de los datos 4. Ineficacia e ineficiencia en los procesos administrativos para brindar trámites o servicios públicos 5. Bajo acceso a la ciudadanía a la entrega de bienes públicos 6. Un administración pública cerrada y poco confiable
PROBLEMA CENTRAL	Las Dependencias y Entidades tienen bajos apoyos para desarrollar proyectos mediante el uso de tecnologías de información contando con pocas herramientas y procesos para brindar atención a la ciudadanía.
Causas directas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Baja Interconexión de redes de datos proporcionados 2. Ineficiente servicio de telefonía 3. Insuficientes y obsoletos servicios de centro de datos 4. Pocos proyectos de soluciones informáticas implementadas 5. Bajos procesos sustantivos apoyados con TIC's

	6. Pocas herramientas para interactuar con la ciudadanía
Causas indirectas	<p>1.1 Bajo mantenimiento preventivo a los enlaces de la red de datos</p> <p>1.2 Bajo mantenimiento correctivo a los enlaces de las redes de datos</p> <p>1.3 Pocas actualizaciones de equipos que integran la infraestructura de red de datos</p> <p>2.1 Insuficiente mantenimiento preventivo de conmutadores</p> <p>2.2 Insuficiente mantenimiento correctivo a los conmutadores</p> <p>3.1 Insuficiente mantenimiento preventivo de la infraestructura del centro de datos</p> <p>3.2 Insuficiente mantenimiento correctivo a los centros de datos</p> <p>3.3 Equipos de concentrado de datos desactualizado</p> <p>4.1 Pocas soluciones informáticas en Dependencias y Entidades gubernamentales.</p> <p>4.2 Baja provisión de soporte y mantenimiento de las aplicaciones</p> <p>5.1 Baja documentación de procesos sustantivos de las Dependencias y Entidades gubernamentales</p> <p>5.2 Procesos sustantivos de las Dependencias y Entidades gubernamentales desactualizados</p> <p>6.1 Poca información de los servicios públicos a la ciudadanía</p> <p>6.2 Ineficiente recepciones de peticiones de la ciudadanía</p>

3. Causas y efecto

Los descritos en el árbol de problemas

4. Objetivos

Fin Superior	Contribuir a la modernización de la Administración Pública mediante servicios digitales avanzados, fortaleciendo el desarrollo de las entidades y dependencias municipale
Fines indirectos	<p>1.1 Consistente transferencia de datos</p> <p>1.2 Buen funcionamiento de enlaces de las redes de datos</p> <p>1.3 Buen funcionamiento la infraestructura de red de datos</p> <p>2.1 Buen funcionamiento de conmutadores</p> <p>2.2 Buen funcionamiento de los conmutadores</p> <p>3.1 Buen funcionamiento de la infraestructura del centro de datos</p> <p>3.2 Buen funcionamiento de los centros de datos</p>

	<p>3.3 Transferencia de datos confiable</p> <p>4.1 Eficiencia en los procesos de las Dependencias y Entidades gubernamentales</p> <p>4.2 Trámites y servicios públicos rápidos y accesibles.</p> <p>5.1 Procesos administrativos mejorados mediante uso de TIC's</p> <p>5.2 Procesos sustantivos de las Dependencias y Entidades eficaces y eficientes</p> <p>6.1 Transparencia en la información pública</p> <p>6.2 Alta atención a la ciudadanía</p>
Fines directos	<p>1. Integridad en los datos</p> <p>2. Alta comunicación e interconexión entre las áreas y hacia la ciudadanía</p> <p>3. Alta seguridad de los datos</p> <p>4. Procesos administrativos para brindar trámites o servicios públicos eficaces y eficientes</p> <p>5. Alto acceso a la ciudadanía a la entrega de bienes públicos</p> <p>6. Un administración pública abierta y transparente</p>
OBJETIVO CENTRAL	<p>Las Dependencias y Entidades obtienen la colaboración en el desarrollo de sus proyectos de tecnologías de información con el fin de optimizar las herramientas y procesos que mejoren la atención e imagen del gobierno en beneficio de la ciudadanía.</p>
Medios directos	<p>1. Servicios de Interconexión de redes de datos proporcionados</p> <p>2. Servicio de telefonía proporcionado</p> <p>3. Servicio de centro de datos proporcionados</p> <p>4. Proyecto de soluciones informáticas implementadas</p> <p>5. Procesos sustantivos apoyados</p> <p>6. Mejoras del Sistema de Atención Ciudadana</p>
Medios indirectos	<p>1.1 Provisión de mantenimiento preventivo a los enlaces de la red de datos</p> <p>1.2 Provisión de mantenimiento correctivo a los enlaces de las redes de datos</p> <p>1.3 Actualización y adquisición de equipos que integran la infraestructura de red de datos</p> <p>2.1 Provisión de mantenimiento preventivo de conmutadores</p> <p>2.2 Provisión de mantenimiento correctivo a los conmutadores</p> <p>3.1 Provisión de mantenimiento preventivo de la infraestructura del centro de datos</p> <p>3.2 Provisión de mantenimiento correctivo a los centros de datos</p> <p>3.3 Actualización de equipos del centro de datos</p> <p>4.1 Implantación de soluciones informáticas en Dependencias y Entidades gubernamentales.</p> <p>4.2 Provisión de soporte y mantenimiento de las aplicaciones</p> <p>5.1 Documentación de procesos sustantivos de las Dependencias y Entidades gubernamentales</p>

	<p>5.2 Actualización de los procesos sustantivos de las Dependencias y Entidades gubernamentales</p> <p>6.1 Provisión de información a los servicios públicos a la ciudadanía</p> <p>6.2 Mejora en la recepciones de peticiones de la ciudadanía</p>
--	--

Objetivo General

Generar acciones para modernizar los servicios y procesos del Gobierno con soporte profesional en tecnologías de la información, mejorando mecanismos de comunicación entre Dependencias, Entidades y la Ciudadanía

Objetivos Específicos

- Desarrollar nuevas tecnologías incorporadas en las Administraciones Públicas y ejemplos de uso.
- Implantar de la administración electrónica
- Realizar técnicas de gestión y mejora de calidad en los servicios Tecnológicos y de Comunicación
- Promover el uso de tecnologías que mejoren el quehacer gubernamental como: servicios electrónicos, sistemas de administración del conocimiento, flujos automatizados de trabajo, repositorios de información, inteligencia de negocios, minería de datos y servicios a través de la red.

5. Estrategia

Un gobierno inteligente, moderno y eficiente inicia con la organización de su actividad interna, para hacerla un instrumento útil de sus usuarios. Los trámites y servicios que se ofertan al ciudadano serán migrados a plataformas digitales, el criterio es claro: cero filas y supresión de tiempos muertos. Maximizar los resultados con los recursos con que actualmente contamos implica aligerar la carga burocrática, diseñar procesos internos eficaces, supervisar el desempeño de los servidores públicos para que su actividad se realice apegada a la legalidad y con criterios de oportunidad (Propuesta realizada por la Subdirección de Programa de Gobierno).

6. Programa

Programa de Modernización Gubernamental

7. Acciones

- 1.1 Provisión de mantenimiento preventivo a los enlaces de la red de datos
- 1.2 Provisión de mantenimiento correctivo a los enlaces de las redes de datos
- 1.3 Actualización y adquisición de equipos que integran la infraestructura de red de datos
- 2.1 Provisión de mantenimiento preventivo de conmutadores
- 2.2 Provisión de mantenimiento correctivo a los conmutadores
- 3.1 Provisión de mantenimiento preventivo de la infraestructura del centro de datos
- 3.2 Provisión de mantenimiento correctivo a los centros de datos
- 3.3 Actualización de equipos del centro de datos
- 4.1 Implantación de soluciones informáticas en Dependencias y Entidades gubernamentales.
- 4.2 Provisión de soporte y mantenimiento de las aplicaciones
- 5.1 Documentación de procesos sustantivos de las Dependencias y Entidades gubernamentales
- 5.2 Actualización de los procesos sustantivos de las Dependencias y Entidades gubernamentales
- 6.1 Provisión de información a los servicios públicos a la ciudadanía
- 6.2 Recepciones de peticiones de la ciudadanía

9. Referencias

INEGI
CONEVAL
FUENTES PROPIAS

10. Participantes

Internos:

Todas las entidades y dependencias de la administración pública municipal

Externas:

A nivel nacional: Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Secretaría de Desarrollo Social, Secretaría de la Función Pública, Auditoría Superior de la Federación, Oficina de la Estrategia Digital Nacional, Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, entre otras.

A nivel estatal: Secretaría de Finanzas y Planeación, Secretaría de Desarrollo Social, Órgano de Fiscalización Superior, Consejo Veracruzano de Ciencia y Tecnología, Universidad Veracruzana, entre otros.

**Programa de Gobierno Abierto
H. Ayuntamiento de Veracruz
2018 - 2021**

i. Introducción

El 11 de junio del 2013, en nuestro país surge un nuevo panorama en materia de transparencia y acceso a la información ya que mediante el proceso legislativo correspondientes se reformaron y adicionaron los artículos 6, 7, 27, 28, 73, 78, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; lo anterior como fundamento legal para garantizar el derecho humano al libre acceso a la información plural y oportuna de carácter gubernamental; así como el acceso a las tecnologías de la información y comunicación (TIC'S); el principio de máxima publicidad; la protección de los datos personales, y el acceso gratuito a la información pública sin necesidad de acreditar interés alguno o justificar su utilización.

Los avances en la materia han sido trascendentales en los últimos años, sin embargo, se requiere de la implementación de políticas públicas y procesos administrativos que permitan mejorar los procesos de transparencia, participación, rendición de cuentas, así como la exigencia de incrementar, mejorar la capacidad de innovar y renovarse como gobierno.

Lo anterior permite fortalecer la gobernanza, a través de la promoción de la equidad, la participación, el pluralismo, la transparencia, la responsabilidad y el estado de derecho, de modo que sea efectivo, eficiente y duradero. Es por ello que como gobierno debemos ser proactivos a dichas exigencias y demandas sociales debido a que frente a la evolución de los procesos sociales de comunicación y acceso a la información los gobiernos y administraciones públicas deben hacer uso de nuevas herramientas para poder responder efectivamente a las necesidades de la nueva sociedad del conocimiento.

En ese sentido, los datos son la materia prima de la información, por tanto las políticas gubernamentales deben asociarse a procesos abiertos y adaptables de creación colaborativa entre personas y sectores, es por ello que el 20 de febrero del 2015, el ejecutivo federal promulgó el Decreto que establece la regulación en materia de datos abiertos.

Por otra parte, cada vez existe más interés de la ciudadanía para involucrarse en los asuntos de interés público, así como una tendencia a una mayor participación política de la sociedad, como parte esencial del proceso de democratización por el cual atraviesa el país, es por ello que nuestra capital, en el ámbito municipal, se posiciona en todo el país para la promoción de un Gobierno Abierto en donde se impulsen políticas públicas que garanticen la transparencia, la colaboración y la participación ciudadana, para garantizar los derechos de acceso a la información y la participación democrática en la toma de decisiones.

ii. Contenido

Hablar de Gobierno Abierto significa incorporar a los procesos cotidianos de la Administración Pública aspectos fundamentales para el desarrollo democrático como son el acceso y la libertad de información, protección de datos, y garantizar a la ciudadanía el acceso información útil y que se encuentra en resguardo de las entidades y dependencias públicas. Implica también activar diferentes tipos de conocimientos y habilidades e incluirlos en los procesos de toma de decisión de tal forma que se generen resultados y políticas más eficientes.

En este sentido, la voluntad para implementar estrategias de Gobierno Abierto está impulsada por la convicción de repensar la Administración Pública y contribuir desde la gestión pública al desarrollo de una democracia más sana, pasar de un esquema de jerarquía a uno de redes y colaboración horizontal y de asumir compromisos transversales para generar, en conjunto con otros actores sociales y económicos, valor público.

La implementación de estrategias de Gobierno Abierto contribuye a la actualización de los procesos de gestión pública para adaptar así las instituciones gubernamentales a los avances tecnológicos y el impacto que estos tienen en las dinámicas sociales. Según la Organización de Estados Americanos, una sociedad del conocimiento se refiere al tipo de sociedad que se necesita para competir y tener éxito frente a los cambios económicos y políticos del mundo moderno.

Por ello las sociedades con altos niveles educativos, y que se basa en el conocimiento de sus ciudadanos para impulsar la innovación, el espíritu empresarial y el dinamismo de su economía, basados en la utilización de Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) ha potencializado las dinámicas y procesos sociales y económicos, y han demostrado tener impacto positivo en niveles de bienestar de la ciudadanía.

En este sentido las medidas y estrategias de Gobierno Abierto son el siguiente paso en la implementación de las políticas públicas para modernizar las instituciones gubernamentales y dotarlos de las herramientas necesarias para dar respuestas eficientes a una sociedad en evolución hacia una sociedad del conocimiento.

Existen estudios que demuestran una relación entre la calidad del Gobierno y una buena gestión pública con variables ligadas al bienestar o satisfacción de los ciudadanos, a los niveles de confianza social y de credibilidad en las instituciones, así como apego y satisfacción con la democracia. En este mismo sentido, se ha demostrado que a mayor apertura, se generan mejores índices de bienestar en la ciudadanía y éstos se vinculan de manera más concreta en las tareas de Gobierno.

Esto genera un fenómeno conocido como demanda inducida, donde un primer esfuerzo por satisfacer las necesidades y demandas de la ciudadanía, y al acceder éste a una mayor cantidad de información, genera mayor interés y por lo tanto nuevas demandas en materia de transparencia y accesibilidad, apertura y colaboración con las instituciones gubernamentales. De esta forma, la relación ciudadanía-gobierno

entra en un círculo virtuoso que comprueba que entre más abierto es un Gobierno, a través de la participación y la transparencia de la información, se fortalece la gobernanza, lo que promueve las buenas prácticas que nacen ya con el respaldo ciudadano suficiente para disponer de legitimidad.

Existen muchos beneficios potenciales de la implementación de medidas y estrategias de Gobierno Abierto. A continuación, se enlista una recopilación y síntesis de los mismos, hecha por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

- Restablece una mayor confianza en el Gobierno. La confianza vista como resultado del Gobierno Abierto que puede reforzar su desempeño.
- Garantiza mejores resultados al menor costo. El co-diseño y ejecución de políticas, programas y la provisión de servicios de la mano con los ciudadanos, las empresas y la sociedad civil ofrece el potencial para explotar un depósito más amplio de ideas y recursos.
- Eleva los niveles de cumplimiento. Hacer que las personas sean parte del proceso les ayuda a comprender los retos de la reforma y puede ayudar a asegurar que las decisiones adoptadas sean percibidas como legítimas.
- Asegura la equidad de acceso a la formulación de políticas públicas mediante la reducción del umbral para el acceso a los procesos de decisión que enfrentan las personas como barreras para la participación.
- Fomenta la innovación y nuevas actividades económicas. El compromiso de la ciudadanía y del Gobierno Abierto son cada vez más reconocidos como motor de la innovación y creación de valor en el sector público y privado.
- Mejora de la eficacia mediante el aprovechamiento de los conocimientos y los recursos de los ciudadanos. La participación ciudadana puede garantizar que las políticas sean más específicas y atiendan mejor las necesidades, eliminando desgastes potenciales y gasto innecesario de recursos.
- Garantizar los derechos humanos de igualdad y acceso a la información consagrados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, su similar del Estado de Veracruz, así como en los tratados internacionales y las leyes de carácter general y local.

De acuerdo con los estándares internacionales, un Gobierno debe presentar un conjunto de características para poder aspirar a obtener estos beneficios potenciales, y poder ser calificado como “abierto”. A continuación se enlistan dichas características:

- **Transparencia proactiva.** Es decir, más que las acciones y que los individuos responsables de la misma estén bajo el escrutinio público y puedan ser impugnadas, y la capacidad de requerir información relevante de manera comprensible, comprende el hecho de que el gobierno emprenda por voluntad

propia estrategias y políticas hacia la apertura de sus procesos.

- **Participación, accesibilidad e inclusión.** Un Gobierno Abierto considera fundamental la participación de la sociedad para la toma de decisiones, por lo que implementa medidas que hagan accesible la información a cualquier persona, en cualquier momento y en cualquier lugar. Es decir, que los servicios públicos y la información sobre los mismos sean fácilmente accesibles por los ciudadanos.
- **Creación colaborativa.** Un Gobierno Abierto privilegia los métodos que promuevan una creación en redes y la creación de redes. Así, se privilegia el intercambio de información entre dependencias, ciudadanos y distintos actores con el objetivo de hacer más eficiente y cercana la Administración Pública.
- **Capacidad de respuesta.** Un Gobierno Abierto es capaz de dar seguimiento y canalizar las nuevas demandas, ideas, y necesidades que presenta la ciudadanía y le facilita la oportunidad de participar en el proceso de toma de decisiones en cualquier nivel.

Diagnóstico Situacional

En el apartado de planificación participativa, el ayuntamiento de Veracruz cuenta con una población de 609,964 habitantes (52.4% mujeres y 47.6% hombres), lo que representa el 7.52% de la población del Estado, con una tasa de crecimiento quinquenal de 2.11% aproximadamente.

En este contexto en el Ayuntamiento de Veracruz solo implementa formalmente un proceso de planificación participativa establecido en la Ley de Planeación para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave y que consiste en la construcción del Plan Municipal de Desarrollo, a través del proceso de consulta ciudadana.

Sin embargo, no existe información al respecto de cuántas personas participaron ni cuantas iniciativas fueron integradas al Plan Municipal de Desarrollo 2014 - 2017

En el rubro de Transparencia, la Ley 848 de Transparencia y Acceso a la Información pública para el Estado de Veracruz abrogada en mayo de 2017 se establecen 39 obligaciones, el Ayuntamiento cumplió con el total de las mismas, es decir el 100%

Por cuanto hace a las obligaciones establecidas en la Ley 875 de Transparencia y Acceso a la Información pública para el Estado de Veracruz se establecen 55 obligaciones para el Ayuntamiento, sin embargo, sólo 15 están cumplidas, esto equivale al 36.6% del cumplimiento.

Así mismo, por cuanto hace a las obligaciones establecidas en la Ley General de Transparencia, el ayuntamiento de Veracruz tiene 50 obligaciones de las cuales hasta el 2017 cumplió parcialmente con 10, es decir, solo el 20%.

Cabe hacer mención que actualmente contamos con 23 bases de datos abiertos recibidos de la administración anterior.

Objetivo General

Promover el acercamiento, el trabajo colaborativo y abierto entre ciudadanía, sociedad civil, profesionistas, académicos y los servidores públicos municipales, para compartir ideas innovadoras y creativas mediante el uso de tecnologías que generen soluciones a desafíos, problemáticas y retos que permitan el desarrollo social, cultural, humano y económico, fortaleciendo así la participación ciudadana y la gobernanza democrática.

Objetivos Específicos

Dentro de los objetivos específicos se encuentran:

- Dotar de una base y un marco jurídico sólido a la política municipal encaminada a la apertura de los procesos e información gubernamentales en el marco de Gobierno Abierto. Este marco normativo debe además permitir la innovación gubernamental a partir de procedimientos ágiles y flexibles.
- Fomentar en la ciudadanía y la Administración Pública Municipal la cultura de la apertura y utilización de los datos abiertos para generar proyectos que mejoren la calidad de vida de las personas que habitan en Veracruz.
- Potenciar la colaboración de la ciudadanía, instancias educativas y la sociedad civil organizada en la conformación, desarrollo y evaluación de las políticas, planes, programas y acciones de la Administración Pública Municipal.
- Facilitar la toma de decisiones y la implementación de políticas gubernamentales basadas en evidencia y en la obtención de mejores resultados al menor costo con la apertura de datos.
- Crear un nuevo paradigma para fortalecer los sistemas democráticos, modernizar y mejorar la gestión pública, adaptándola a las necesidades de la sociedad del siglo XXI.
- Garantizar el acceso a la información pública de carácter gubernamental y permitida por Ley.

5. Estrategia

Un gobierno inteligente, moderno y eficiente inicia con la organización de su actividad interna, para hacerla un instrumento útil de sus usuarios. Los trámites y servicios que se ofertan al ciudadano serán migrados a plataformas digitales, el criterio es claro: cero filas y supresión de tiempos muertos. Maximizar los resultados con los recursos con que actualmente contamos implica aligerar la carga burocrática, diseñar procesos internos eficaces, supervisar el desempeño de los servidores públicos para que su actividad se realice apegada a la legalidad y con criterios de oportunidad (Propuesta realizada por la Subdirección de Programa de Gobierno).

Programa

Programa de Gobierno Abierto

Acciones

OBJETIVO: Promover la transformación hacia un gobierno innovador, inteligente, moderno y eficiente iniciando con la organización de su actividad interna, para hacerla un instrumento útil de sus usuarios. Los trámites y servicios que se ofertan al ciudadano serán migrados a plataformas digitales, el criterio es claro: cero filas y supresión de tiempos muertos.

ESTRATEGIA: Generar acciones para modernizar los servicios y procesos del Gobierno con soporte profesional en tecnologías de la información, mejorando mecanismos de comunicación entre Dependencias, Entidades y la Ciudadanía

LINEAS DE ACCIÓN

1. Provisionar el mantenimiento preventivo y correctivo a los enlaces de la red de datos
2. Adquirir y actualizar los equipos que integran la infraestructura de red de datos
3. Provisionar el mantenimiento preventivo y correctivo de conmutadores
4. Provisionar el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura del centro de datos
5. Actualizar los equipos del centro de datos Implementar soluciones informáticas en Dependencias y Entidades gubernamentales.
6. Provisionar el soporte y mantenimiento de las aplicaciones
7. Documentar y actualizar los procesos sustantivos de las Dependencias y Entidades gubernamentales
8. Proveer de información a los servicios públicos a la ciudadanía
9. Recibir las peticiones de la ciudadanía a través de una plataforma digital.

3.2 Estrategia: Mejorar al municipio a través de la innovación para lograr modificaciones en el ámbito económico, político, social y cultural para mejorar la calidad de vida de quienes la habitan.

Líneas de Acción:

1. Generar una agenda municipal de Innovación
2. Desarrollar infraestructuras científico-tecnológicas que fomenten y que permita atender a las necesidades de desarrollo científico y tecnológico existentes en el municipio, que generen espacios de vinculación entre el sector académico, empresarial y gubernamental para el uso y fortalecimiento de la infraestructura y condiciones de la calidad de vida de los ciudadanos.
3. Gestionar y desarrollar un espacio que revitalice a la población de Veracruz a través de un lugar neutro que sea un espacio de todos, un espacio de respeto, diálogo democracia y co-creación que genere y atraiga el talento al municipio.
4. Crear programas y espacios físicos que permitan la capacitación y formación de capital humano, alineándose con las necesidades del sector empresarial y municipal.
5. Fomentar la cultura de innovación abierta para dar posibles soluciones a problemáticas municipales y empresariales.
6. Fomentar y desarrollar programas de difusión y formación en el ámbito de innovación en las escuelas, áreas municipales y sector empresarial.
7. Fomentar y probar modelos exitosos de emprendimiento e innovación especialmente para las áreas de especialización del municipio.
8. Desarrollar proyectos de I+D+i en vinculación con instituciones de educación superior y centros de investigación para atender las necesidades del sector empresarial y del municipio.
9. Promover y fomentar la incorporación de tecnología e innovación a los procesos productivos de los diferentes sectores y empresas del municipio.

9. Referencias

¿Por qué y para que innovar desde la gestión pública? ¿Moda o necesidad existencial? – QUETGLAS FABIO- Innovación en gobiernos locales- Revista Digital RIL

La creatividad y la innovación: el camino de las organizaciones públicas locales para responder para responder a las presiones de cambio- Pérez Contreras Armando- La educación e innovación como fuentes de desarrollo (Municipios creativos e innovadores: desafíos de las ciudades iberoamericanas del siglo XXI) – Antología de la VII Conferencia Internacional de la Unión Iberoamericana de Municipalistas.

La profesionalización: pilar del crecimiento institucional municipal- Baldeón Larrea Eduardo Virgilio - La educación e innovación como fuentes de desarrollo (Municipios creativos e innovadores: desafíos de las ciudades iberoamericanas del siglo XXI) – Antología de la VII Conferencia Internacional de la Unión Iberoamericana de Municipalistas.