



NAUCALPAN
DE JUÁREZ



CUADERNO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA Y GEOGRÁFICA NO. 8

Agenda Digital

Julio a septiembre 2023.



ÍNDICE

CONTENIDO

Marco jurídico	4
APARTADO I: MUNICIPIO MODERNO EN TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.	5
APARTADO II: AGENDA DIGITAL.....	6
Planeación	8
Estructura de la agenda digital	9
Contenido de la Agenda Digital	13
Agenda Digital Ayuntamiento de Naucalpan de Juárez (Diagnóstico de las Tecnologías)	14
APARTADO III: USO DE LAS TIC'S A NIVEL INTERNACIONAL, NACIONAL, ESTATAL Y MUNICIPAL	17
Internet.....	19
Teléfono celular	20
Computadora.....	21
Televisión.....	22
APARTADO IV: Servicios Informáticos ofrecidos POR EL AYUNTAMIENTO DE NAUCALPAN	28
Catálogo REMTyS Vigente 2023.....	28
Trámites y servicios informáticos en línea del Ayuntamiento de Naucalpan.....	29
Publicaciones de Cuadernos de Información Estadística y Geográfica con información del municipio de Naucalpan	34



PRESENTACIÓN

El Ayuntamiento de Naucalpan de Juárez pone a disposición de la ciudadanía el Cuaderno de Información Estadística y Geográfica No. 8, llamado Agenda Digital, el cual se divide en cuatro apartados: I: **“MUNICIPIO MODERNO EN TECNOLOGÍA Y COMUNICACIÓN”**; II: **“AGENDA DIGITAL”**; III: **“USO DE LAS TIC’S A NIVEL INTERNACIONAL, NACIONAL, ESTATAL Y MUNICIPAL”** y IV: **“SERVICIOS INFORMÁTICOS OFRECIDOS POR EL AYUNTAMIENTO DE NAUCALPAN”**.

En el año 2015 todos los estados miembros de las Naciones Unidas, *“aprobaron los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que constituyen un llamamiento universal a la acción para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar las vidas y las perspectivas de las personas en todo el mundo”*¹.

Para dar cumplimiento a los ODS, la Agenda Digital municipal se sustenta en dos ejes para la implementación de las TICs, por medio de ocho estrategias convertidas en herramientas que permiten generar y fortalecer instrumentos de información, a fin de hacer más eficiente la gestión de trámites y servicios para los naucalpenses, a través del uso y aprovechamiento de las tecnologías de información.

El 6 de enero de 2016, mediante el Decreto No. 57, publicado en el Periódico Oficial del Estado de México “Gaceta del Gobierno” Tomo CCI, Número 2, se expidió la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios (LGDEMM), la cual en su artículo 6° regula la creación del Consejo Estatal de Gobierno Digital, como órgano colegiado encargado de proponer, promover, diseñar, facilitar y aprobar las políticas, programas, soluciones, instrumentos y medidas en materia de gobierno digital, a través del uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicación; quien de acuerdo a lo establecido en la fracción IV del numeral 9 de dicho ordenamiento legal, tiene como atribución entre otras, aprobar la “Agenda Digital”.

El artículo 12 de la Ley en cita establece que: *“La Agenda Digital contiene los lineamientos estratégicos para la aplicación y conducción de las políticas y las acciones de los sujetos de la Ley en materia de Gobierno Digital, a través del uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y se formulará conforme a las disposiciones de la Ley y el Plan de Desarrollo del Estado de México”*².

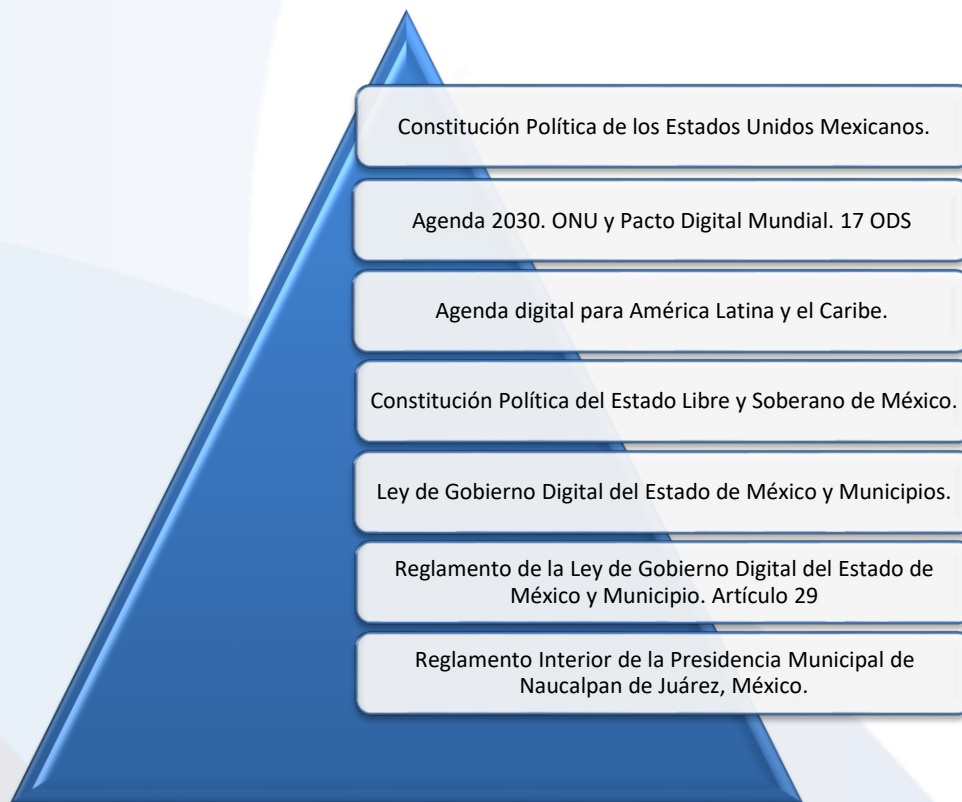
Derivado de lo anterior, el Ayuntamiento de Naucalpan tiene como atribución *“establecer de acuerdo con la Agenda Digital, la política municipal para el fomento, uso y aprovechamiento estratégico de las tecnologías de la información y comunicación para el Gobierno Digital.”*³

¹ ONU-ODS. La Agenda para el Desarrollo Sostenible. [La Agenda para el Desarrollo Sostenible - Desarrollo Sostenible \(un.org\)](http://La Agenda para el Desarrollo Sostenible - Desarrollo Sostenible (un.org))

² LGDEMM Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios. Artículo 12 de la Sección Primera de la Agenda Digital

³ LGDEMM Op. cit. Artículo 45 fracción II.





Agenda digital municipal

Elaboración propia con información tomada de la CPEUM, LGDEMM y RLGDEMM

APARTADO I: MUNICIPIO MODERNO EN TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

Un gobierno digital brinda importancia a la calidad de atención ciudadana, a través de factores como la transparencia y la eficiencia, así como la importancia de la evaluación y opinión de los usuarios de los servicios gubernamentales, transformando las formas de administración pública y su relación con los gobernados, además de materializar la rendición de cuentas; al mismo tiempo es una manera de mejorar el desempeño del sector público, el trato hacia las personas y su calidad de vida.

La Declaración de Principios de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información, denominada “Construir la Sociedad de la Información: un desafío global para el nuevo milenio”, derivada de la reunión de Ginebra en diciembre de 2003, sostiene que es el deseo y compromiso de los integrantes de la comunidad internacional: *“construir una sociedad de la información centrada en la persona, integradora y orientada al desarrollo, en que todos puedan crear, consultar, utilizar y compartir la información y el conocimiento para que las personas, las comunidades y los pueblos puedan emplear plenamente sus posibilidades en la promoción de su desarrollo sostenible y en la mejora de su calidad de vida”*⁴.

En este tenor, el uso de las TIC’s por parte de los gobiernos requiere del desarrollo de estrategias integrales digitales, que impliquen una reflexión profunda de las dimensiones y repercusiones de su impacto en la sociedad, abarcando aspectos como incidencia en la manera de informar, comunicarse, prestar servicios y organización interna.

El gobierno de Naucalpan de Juárez, para sentar las bases del modelo de desarrollo sostenible y atender los ODS 9 y 17 de la Agenda 2030, con base en lo dispuesto por el artículo 6° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, se encuentra trabajando en diversos planes y programas de apoyo a la Agenda Digital, permitiendo la innovación digital y el impulso de TICs, en beneficio de la ciudadanía, identificando e incorporando tecnología, promoviendo redes de comunicación en diversos espacios para el acceso a la información y mejorando la gestión pública.

⁴ Plan de Desarrollo Municipal 2022-2024. Publicado en la Gaceta Municipal No. 22 del 8 de julio del 2022. Municipio moderno en tecnología de información y comunicaciones. Pág. 372.



APARTADO II: AGENDA DIGITAL

La “Agenda Digital” es el instrumento de planeación que establece las directrices para la formulación, implementación y evaluación de la política digital en el Estado de México, así como los lineamientos estratégicos para la aplicación y conducción de políticas y acciones en materia de Gobierno Digital.⁵

Tiene como objetivo impulsar el “Gobierno Electrónico” mediante la adopción de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC’s) en diversos sectores; a través del uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación; se ajusta conforme a lo dispuesto por la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios y el Plan de Desarrollo de la misma Entidad.⁶

Para efectos de la LGDEMM, por Gobierno Digital se entiende: “las políticas, acciones, planeación, organización, aplicación y evaluación de las tecnologías de la información para la gestión pública entre los sujetos de ese ordenamiento legal, con la finalidad de mejorar los trámites y servicios para facilitar el acceso de las personas a la información, así como hacer más eficiente la gestión gubernamental para un mejor gobierno”.⁷

Con base en lo estipulado en el artículo 2 de la LGDEMM, los sujetos de la Ley son:

- *Las dependencias y los organismos auxiliares del Poder Ejecutivo, a que se refiere la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México y los órganos autónomos que establece la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.*
- **Los ayuntamientos**, *las dependencias y entidades de la administración pública municipal, previstos en la Ley Orgánica Municipal del Estado de México y en los bandos y reglamentos municipales respectivos.*
- *Los Notarios Públicos del Estado de México.*

Asimismo, se señala que “los sujetos de la Ley deberán realizar las acciones de fomento, planeación, regulación, control y vigilancia relativas al uso y aprovechamiento estratégico de las tecnologías de la información y comunicación, de manera coordinada y concurrente, en el respectivo ámbito de su competencia.”⁸

⁵ RLGDEMM Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios. Artículo 2 fracción I.

⁶ LGDEMM Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios. Artículo 12.

⁷ LGDEMM Op. cit. Artículo 5 fracción XIII.

⁸ LGDEMM. cit. Artículo 2.



Entre las funciones que se establecen destacan las siguiente:

- *Designar a la unidad administrativa del ayuntamiento encargada del Gobierno Digital.*
- *Establecer de acuerdo con la Agenda Digital, la política municipal para el fomento, uso y aprovechamiento estratégico de las tecnologías de la información y comunicación para el Gobierno Digital.*
- *Fomentar la celebración de convenios de coordinación, colaboración y concertación, según corresponda, con la Federación, los Estados y municipios, así como los sectores social y privado en materia de uso y aprovechamiento estratégico de las tecnologías de la información y comunicación.*
- *Implementar el Gobierno Digital y el uso del Expediente para Trámites y Servicios para hacer eficiente la prestación de los trámites y servicios que la Administración Pública Municipal ofrece a las personas;*
- *Proponer la regulación necesaria en materia de uso y aprovechamiento estratégico de tecnologías de la información y comunicación, tomando en cuenta las disposiciones emitidas por el Consejo y la Dirección, con el fin de establecer los requerimientos tecnológicos para la introducción de conectividad en los edificios públicos.*
- *Solicitar el dictamen técnico a la Dirección, previo a la adquisición, arrendamiento y/o contratación de bienes y servicios en materia de tecnologías de la información y comunicación.*
- *Con independencia del cambio de administración dar continuidad a los programas relacionados con la aplicación de las tecnologías de información y comunicación, elaborando el acta respectiva en la que se establezca el estado y el funcionamiento que guardan respecto del dictamen emitido por la Dirección.*
- *Las demás que le otorgue esta Ley u otros ordenamientos jurídicos.*



Planeación

La planeación de la Agenda Digital en materia de TIC's, de acuerdo con el Artículo 29 del Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, estará basada en⁹:

- I. *La Ley y el presente Reglamento;*
- II. *El Plan de Desarrollo del Estado de México;*
- III. *Los planes municipales de desarrollo;*
- IV. *La Agenda Digital;*
- V. *El Programa Estatal;*
- VI. *Los Programas Sectoriales;*
- VII. *Los Programas de Trabajo;*
- VIII. *Los Estándares, y*
- IX. *Las demás disposiciones jurídicas que determine el Consejo.*

⁹ RLGDEMM Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipio. Artículo 29. Planeación de TIC



Estructura de la agenda digital

El Objetivo 9 de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas, consiste en construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva, sostenible, fomentar la innovación para el impulso, crecimiento económico y estabilidad social.

En México, el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, incluye dentro del Eje General Económico, promover la investigación científica y tecnológica; la innovación en beneficio de la sociedad y del desarrollo nacional con la participación de universidades, pueblos, científicos y empresas¹⁰.

La Agenda Digital de acuerdo con el artículo 14 de la LGDEMM debe contener los ejes de Gobierno Digital que darán soporte a las políticas en dicha materia, establecidos en el Plan de Desarrollo del Estado de México y otros instrumentos emitidos por los sujetos, en el caso que ocupa, el Plan de Desarrollo Municipal de Naucalpan de Juárez, México ¹¹.

La Agenda Digital del Ayuntamiento de Naucalpan se soporta, a través de la vinculación con los objetivos 9 y 17 de la Agenda 2030, el Objetivo 5.8 del Plan de Desarrollo del Estado de México, el objetivo 7.2 Plan de Desarrollo Municipal, comprendidas en el Eje transversal 3. Tecnología y coordinación para el buen gobierno, como se detalla a continuación:

PROYECTO ACELERADOR DEL DESARROLLO: Tema: Alianzas para el Desarrollo

Objetivo: Contribuir o eficientar la gestión y administración gubernamental a través de la actualización de TICs que contribuyan al impulso de un gobierno electrónico.

Descripción del proyecto: Sistema de gestión para la captación y atención de los solicitantes a través de la Mensajería Instantánea Oficial (WhatsApp). Mensajería Directa en canales digitales y Redes Sociales Institucionales (Facebook, Twitter e Instagram) del H. Ayuntamiento de Naucalpan de Juárez la cual contribuye a la administración, gestión y seguimiento de dichas solicitudes y consultas recibidas por parte de la población naucalpense.

PDM. Proyecto acelerador ¹².

¹⁰ Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024. [PND 2019-2024.pdf \(www.gob.mx\)](https://www.gob.mx/pnd)

¹¹ LGDEMM Op. cit. Fracción II del Artículo 14.

¹² PDM22-24. Op. cit. Estrategia 7.2.8. Pág. 380



Vinculación con la Agenda 2030

Vinculación directa

Objetivo 9: Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación.

Objetivo 17: Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.

Vinculación indirecta

9.c y 17.6

Vinculación con el Plan de Desarrollo del Estado de México

Objetivo 5.8. Garantizar una administración pública competitiva y responsable

Estrategía 5.8.5. Implementar mejores prácticas para la innovación, modernización y calidad de la Administración Pública Estatal.

Líneas de acción:

- Regular y controlar las acciones de innovación gubernamental y mejores prácticas.
- Fomentar el desarrollo de servicios digitales en la administración pública.
- Fortalecer la Ventanilla Única Estatal para Trámites y Servicios.

Plan de Desarrollo Municipal

Objetivo 7.2 Impulsar la innovación tecnológica y aprovechamiento de las TIC para la modernización de la administración pública municipal en beneficio de los ciudadanos de Naucalpan.

Estrategia:

7.2.1 Cumplir con la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, como eje rector para el fomento, uso y aprovechamiento estratégico de las tecnologías de la información y comunicación para el Gobierno Digital.

Líneas de Acción:

- 7.2.1.1 Implementar la Agenda Digital para un gobierno eficaz en el municipio o puntos estratégicos del municipio.
- 7.2.1.2 Elaborar reportes de avance de los programas de trabajo de Agenda Digital del municipio.

Estrategia:

7.2.2 Fortalecer la infraestructura, sistemas tecnológicos e información municipal

Líneas de Acción

7.2.2.2 Incrementar la conectividad digital al interior de las dependencias de la administración municipal y en espacios públicos, parques o puntos estratégicos del municipio.

Fuente: Información tomada del PDEM y PDM Estrategia 7.2.1 .PDEM1723. Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023. Pág. 275 Obtenido de: PDEM20172023.pdf (edomex.gob.mx) PDM22-24. Gaceta Municipal No. 22. Estrategia 7.2.1. Pág. 377.



Plan de Desarrollo Municipal

Estrategia:

7.2.3 Eficientar los trámites, servicios y gestión interna del Gobierno Municipal mediante el uso y aprovechamiento de las TIC.

Líneas de Acción

7.2.3.1 Automatizar e integrar trámites y servicios gubernamentales, en la Plataforma Única Municipal de trámites y Servicios del Ayuntamiento de Naucalpan.

7.2.3.3 Establecer acciones de coordinación entre las dependencias de la Administración Pública Municipal para ampliar la cobertura de los servicios gubernamentales mediante la innovación tecnológica del municipio.

Estrategia:

7.2.4 Aprovechar la infraestructura de las TIC como herramientas para la optimización de recursos.

Líneas de Acción

7.2.4.1 Capacitar al personal del Ayuntamiento, para que adopte la nueva forma digital de gobernar en Naucalpan.

7.2.4.2 Fomentar el uso de la plataforma de sistema de gestión interna para levantamiento de reportes y solicitudes de soporte técnico en el municipio.

Estrategia:

7.2.5 Promover un sistema integral y especializado en la protección de la Red y Programas existentes para la Seguridad Cibernética del Gobierno Municipal

Líneas de Acción

7.2.5.1 Generar reportes de seguridad ante ataques cibernéticos para la protección de los datos e información de la Administración Pública Municipal.

7.2.5.2 Actualizar y dar mantenimiento físico y lógico a la Red Informática del Ayuntamiento de Naucalpan de Juárez.

Fuente: Información tomada del PDEM¹³ y PDM Estrategia 7.2.3¹⁴, PDEM¹⁵ y PDM Estrategia 7.2.4¹⁶, PDEM¹⁷ y PDM Estrategia 7.2.5¹⁸.

¹³ PDEM1723. Op. cit. Pág. 275

¹⁴ PDM22-24. Op. cit. Estrategia 7.2.3. Pág. 378

¹⁵ PDEM1723. Op. cit. Pág. 275

¹⁶ PDM22-24. Op. cit. Estrategia 7.2.4. Pág. 378

¹⁷ PDEM1723. Op. cit. Pág. 275

¹⁸ PDM22-24. Op. cit. Estrategia 7.2.5. Pág. 379



Plan de Desarrollo Municipal

Estrategia:

7.2.6 Implementar un modelo de la gestión y atención ciudadana mediante Canales Digitales.

Líneas de Acción

7.2.6.1 Realizar una plataforma digital para canalizar la participación, recepción de propuestas, consultas y evaluaciones de la población naucalpense

7.2.6.2 Capacitar al personal de la Administración Pública Municipal, para que adopte la nueva plataforma de gestión digital.

7.2.6.3 Elaborar campañas de comunicación para que los habitantes del Municipio conozcan las ventajas del uso de las tecnologías de la información adoptadas por el gobierno municipal.

7.2.6.4 Elaborar un modelo de atención ciudadana, para recibir las denuncias en el Municipio.

7.2.6.5 Elaborar un Sistema de Gestión interno para las distintas dependencias y Unidades Administrativas del Ayuntamiento.

7.2.6.6 Impartir cursos y asesorías a los servidores públicos de las diferentes dependencias y Unidades Administrativas del Ayuntamiento.

Estrategia:

7.2.7 Implementar un programa de mantenimiento del software y hardware de H. Ayuntamiento

Líneas de Acción

7.2.7.1 Realizar Mantenimiento a los Sistemas Informáticos de acuerdo a los programas establecidos en las diferentes Unidades Administrativas del Ayuntamiento.

7.2.7.2 Realizar mantenimiento a los Equipos Informáticos de acuerdo al programa establecido, en las diferentes Unidades Administrativas.

7.2.7.3 Elaborar un manual para mejores prácticas en materia del uso de tecnología, en el Ayuntamiento.

Estrategia:

7.2.8 Fomentar la transparencia y participación ciudadana a través de los canales digitales del municipio.

Líneas de Acción

7.2.8.1 Difundir los mecanismos digitales con que cuenta el Ayuntamiento para el uso de la población.

7.2.8.2 Realizar encuestas de satisfacción respecto a los servicios ofrecidos por el Ayuntamiento.

Fuente: Información tomada del PDEM¹⁹ y PDM Estrategia 7.2.6²⁰. PDEM²¹ y PDM Estrategia 7.2.7²². PDEM²³ y Gaceta Municipal No. 22. Estrategia 7.2.8²⁴.

¹⁹ PDEM1723. Op. cit. Pág. 275

²⁰ PDM22-24. Op. cit. Estrategia 7.2.6 Pág. 381

²¹ PDEM1723. Op. cit. Pág. 275

²² PDM22-24. Op. cit. Estrategia 7.2.7. Pág. 381

²³ PDEM1723. Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023. Pág. 275 Obtenido de: [PDEM20172023.pdf \(edomex.gob.mx\)](https://www.edomex.gob.mx/PDEM20172023.pdf)

²⁴ GM22. Op. cit. Estrategia 7.2.8. Pág. 381



Contenido de la Agenda Digital

La Agenda Digital debe contener el diagnóstico anual del uso de las TIC's; los ejes de Gobierno Digital que darán soporte a las políticas en dicha materia, establecidas en el Plan de Desarrollo Municipal y otros instrumentos legales aplicables; las estrategias sobre el uso de las tecnologías de información; los metadatos y datos abiertos a utilizar en la implementación de aplicaciones, sus perfiles de seguridad y acceso en congruencia con la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios; así como los procesos y mecanismos de coordinación que aseguren el cumplimiento del Programa de Trabajo de TIC's.



Agenda Digital Ayuntamiento de Naucalpan de Juárez (Diagnóstico de las Tecnologías)

El Diagnóstico, permite conocer en materia de las TIC's, los progresos de los programas, costo de operación, cartera y/o calendarización anual de los proyectos y medidas en materia de protección de datos personales, para implementar la utilización de las plataformas digitales y tecnológicas en la gestión pública municipal.

En cumplimiento a los indicadores de desempeño de la Estrategia de Tecnologías de la Información y Comunicación, el Ayuntamiento de Naucalpan de Juárez, durante el segundo y tercer trimestre del año 2023, reportó los avances de los programas de trabajo municipal, en los siguientes términos:

Municipio de Naucalpan de Juárez Reporte de Avance de los Programas de Trabajo Municipal (Diagnóstico de las Tecnologías) Del 1 de abril al 30 de junio de 2023				
Número	Tipo de Bien/Servicio Informático	Cantidad	Estado del bien informático	Observaciones y/o Comentarios
1	Sistema Oficialía calificadora	1	Obsoleto	Se otorga dictamen técnico.
2	Sistema SIAC	1	Obsoleto	Se otorga dictamen técnico.
3	Equipo de cómputo	13	Inoperante	Se otorga dictamen técnico.

Fuente: información proporcionada por la Subdirección de Gobierno Digital.

Municipio de Naucalpan de Juárez Reporte de Avance de los Programas de Trabajo Municipal (Diagnóstico de las Tecnologías) Del 1 de julio al 30 de septiembre de 2023				
Número	Tipo de Bien/Servicio Informático	Cantidad	Estado del bien informático	Observaciones y/o Comentarios
1	Fomento Económico CLOUD	1	Obsoleto	Se otorga capacitación para su uso.
2	RH CLOUD	1	Saludable	Se otorga capacitación para su uso.

Fuente: información proporcionada por la Subdirección de Gobierno Digital.



Municipio de Naucalpan de Juárez
Reporte de Avance de los Programas de Trabajo Municipal (Acciones de la Agenda Digital)
Del 1 de abril al 30 de junio de 2023

Número	Políticas y/o acciones	Eje de la Agenda Digital	Objetivo de Desarrollo Sustentable	Fuente de Presupuesto	Trimestre para la Ejecución	Área Responsable de la Implementación	Área Responsable de la Ejecución
1	Implementación de sistemas para la simplificación administrativa que eficiente la gestión de los trámites y procedimientos municipales.	Eje 3: Gobierno Digital	9.4 / 9.b 9.c / 10.3 / 16.6 / 16.10 / 17.7	Recursos propios	2	Subdirección de Gobierno Digital	Gobierno Digital
2	Supervisar el mantenimiento de la red de voz y datos del H. Ayuntamiento	Eje 2: Telecomunicaciones eficientes	9.1 / 9.4 / 9.c 1.4 / 4.a / 10.2	Recursos propios	2	Subdirección de Gobierno Digital	Gobierno Digital
3	Realizar reportes de dictámenes a las TICs municipales	Eje 2: Telecomunicaciones eficientes	9.1 / 9.4 / 9.c 1.4 / 4.a / 10.2	Recursos propios	2	Subdirección de Gobierno Digital	Gobierno Digital

Fuente: información proporcionada por la Subdirección de Gobierno Digital.



Municipio de Naucalpan de Juárez
Reporte de Avance de los Programas de Trabajo Municipal (Acciones de la Agenda Digital)
Del 1 de julio al 30 de septiembre de 2023

Número	Políticas y/o acciones	Eje de la Agenda Digital	Objetivo de Desarrollo Sustentable	Fuente de Presupuesto	Trimestre para la Ejecución	Área Responsable de la Implementación	Área Responsable de la Ejecución
1	Implementación de sistemas para la simplificación administrativa que eficiente la gestión de los trámites y procedimientos municipales.	Eje 3: Gobierno Digital	9.4 / 9.b 9.c / 10.3 / 16.6 / 16.10 / 17.7	Recursos propios	3	Subdirección de Gobierno Digital	Gobierno Digital
2	Supervisar el mantenimiento de la red de voz y datos del H. Ayuntamiento	Eje 2: Telecomunicaciones eficientes	9.1 / 9.4 / 9.c 1.4 / 4.a / 10.2	Recursos propios	3	Subdirección de Gobierno Digital	Gobierno Digital
3	Realizar reportes de dictámenes a las TICs municipales	Eje 2: Telecomunicaciones eficientes	9.1 / 9.4 / 9.c 1.4 / 4.a / 10.2	Recursos propios	3	Subdirección de Gobierno Digital	Gobierno Digital



APARTADO III: USO DE LAS TIC'S A NIVEL INTERNACIONAL, NACIONAL, ESTATAL Y MUNICIPAL

La Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información de los Hogares (ENDUTIH), del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), tiene como finalidad obtener información sobre la disponibilidad, el uso de las tecnologías de información y comunicaciones en los hogares, su utilización por los individuos, para generar información estadística en el tema y apoyar a la toma de decisiones en cuestión de políticas públicas; asimismo, ofrece elementos de análisis a estudios nacionales e internacionales, para el público en general interesado en la materia; capta información sobre disponibilidad y uso de tecnologías, tales como: computadora, internet, teléfono celular, televisor, radio y televisión abierta.²⁵

Datos de la ENDUTIH señalan, que en México en el año 2019 los usuarios de internet fueron del 69.6 %, en el 2020 del 71.5%, en 2021 el 75.6% y en 2022 del 78.6 %, lo que muestra un aumento del 0.9, 4.1 y 3.0 puntos porcentuales respectivamente. Asimismo, indica que el grupo de edad que concentró el mayor porcentaje de personas usuarias de internet fue el de 18 a 24 años con un 95.1%, en contraste el grupo con menos usuarios fue el de 55 años o más con un 47.6%. Durante el año 2021 el grupo de 6 a 11 años registró un 74.9%, sin embargo en el 2022 presentó una disminución del 2.8%.

El tiempo promedio de uso al día por persona fue de 4.5 horas en el año 2022, en el 2021 de 4.8 horas, en 2020 de 4.7 y en 2019 de 3.9 horas. Finalmente la encuesta muestra que el smartphone y Smart TV, son los dispositivos que más se utilizaron para conectarse a internet.

Por otro lado, de acuerdo a la ENDUTIH el teléfono celular fue una de las tecnologías con mayor uso entre la población, en 2022 había 93.8 millones de personas usuarias de esta tecnología, 8.3 millones más que en 2019. La población de 6 años o más, usuaria de teléfono celular, pasó de 74.9 a 79.2 %, lo que representó un incremento de 4.3 puntos porcentuales entre 2019 y 2022.

La encuesta señala que, en el 2022 10.6 % de las personas usuarias de teléfono celular inteligente se conectó a internet solo por medio de wifi (lo que representa un aumento de 1.3 puntos porcentuales respecto a 2019), mientras que 13.8 % lo hizo solo con conexión móvil (datos), lo que representa una disminución de 5.0 puntos porcentuales, así como que el 75.6 % de los usuarios utilizó ambos tipos de conexión, lo que indica un incremento del 3.7 puntos porcentuales en comparación con el 2019.

²⁵ [Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares \(ENDUTIH\) 2021 \(inegi.org.mx\)](https://inegi.org.mx).



Respecto al uso de la computadora, la encuesta indica que para el 2022, 37.0 % de las personas usuarias de 6 años o más utilizó computadora, mientras que en el 2019 fue de 5.4 puntos porcentuales menos. Las personas de 6 años o más que utilizaron computadora en el hogar en el 2022 fue de 78.3 % y en el trabajo de 43.6 %, registrado en el 2019 un aumento de 7.9 % de uso en el hogar y de 4.7 %, en el trabajo.

Por cuanto hace al uso del televisor, la ENDUTIH considera que en el 2022, 34.1 millones de hogares cuentan con al menos un televisor, lo que representa el 90.7 % del total de hogares. El 90.5% de los hogares con televisión digital recibieron señal a través de una TV Digital; mientras que del 68.4 % de los hogares que tuvieron televisor digital, el 5.3% tuvo acceso a la señal digital mediante televisión de paga. Solo en 9.3 % de los hogares no había ningún tipo de televisor.²⁶

Ahora bien, con base en la información estadística en materia de tecnología emitida por la ENDUTIH durante el periodo 2020-2022, se exponen las siguientes gráficas:

²⁶ [file:///C:/Users/Maria%20Elena/Downloads/ENDUTIH 22%20Utilizado%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Maria%20Elena/Downloads/ENDUTIH%2022%20Utilizado%20(2).pdf)



Internet

De acuerdo con la ENDUTIH en 2022 en México 7 de cada 10 personas fueron usuarias de internet, lo que representa el 78.6% y en el Estado de México el porcentaje fue de 81.9%; en el caso particular de Naucalpan la cifra fue de 19% en 2020.



Fuente de información INEGI de la ENDUTIH, usuarios de internet en los años 2020, 2021 y 2022²⁷.

²⁷ ENDUTIH 2022. Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares en colaboración entre Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) y el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), personas mayores de 6 años. Cifras 2022 son con base en la estimación de población de la muestra del INEGI.



Teléfono celular

En México, el celular está considerado como una de las tecnologías con mayor uso entre la población, con el 79.2 %. En el Estado de México la cifra fue de 82.2% en el 2022 y en Naucalpan del 26.20% en el 2020.



Fuente de información INEGI del ENDUTH, usuarios del celular de los años 2020, 2021 y 2022²⁸.

²⁸ ENDUTH 2022. Op. cit. Usuarios de celular.

Computadora

En México 7 de cada 10 personas fueron usuarias de computadora, lo que representa el 78.3%, en el Estado de México el 75.8% en el año 2022 y en Naucalpan el 14.76% en el 2020.



Fuente de información INEGI del ENDUTIH, usuarios de computadora de los años 2020, 2021 y 2022²⁹.

²⁹ ENDUTIH 2022. Op. cit. Usuarios de computadora



Televisión

En México 34.1 millones de hogares cuentan con al menos un televisor, lo que representó 90.7 % del total, es decir 9 de cada 10 personas. En el Estado de México el 94.5% en el año 2022 y en Naucalpan el 27.67% en el 2020.



Fuente de información INEGI del ENDUTIH, usuarios de la televisión de los años 2020, 2021 y 2022³⁰.

³⁰ ENDUTIH 2022. Op. cit. Usuarios de televisión

Equipo o bienes informáticos de Naucalpan

El Ayuntamiento de Naucalpan, en materia de telefonía cuenta con 279 líneas y 865 aparatos telefónicos, que son utilizados en las distintas dependencias que conforman la administración pública, con el único uso de comunicación.

El equipo informático asignado a cada servidor público para ser utilizado, en el ejercicio de sus funciones cotidianas al interior de las dependencias, requiere de otros componentes como son los **multifuncionales, servidores, conexión a internet y remota.**

Multifuncional: Dispositivo que tiene la particularidad de integrar en una máquina, las funciones de varios dispositivos, permitiendo realizar diversas tareas de modo simultáneo (escanear, imprimir y fotocopiar a la vez), además de almacenar documentos en red.

Servicios de conexión remota: Posibilitan a los usuarios conectarse por red a otro ordenador como si se accediera desde la propia computadora, permitiendo utilizar y/o extraer información y datos. Un ejemplo de estos servicios es la VPN, que permite conectar una o más computadoras a una red privada utilizando internet.

Para el ofrecimiento de los servicios es importante la conexión a internet, la velocidad utilizada según los requerimientos del sitio es de 10, 200, 400 y 600 Mbps; el municipio de Naucalpan cuenta con los siguientes sitios:

Nombre
Sitio_24_ex_Registro Civil 01 Equipo 3
FW_TELEFONIA
ALUMBRADO_PUBLICO
Sitio_35_Receptoría_Tecamachalco
Sitio_29_Prehospitalarios y Ambulancias Bomberos
Sitio_27_Protección Civil Bomberos
Sitio_49_Centro cívico 51 Receptoría Satélite
Sitio_45_Bomberos_Satélite ayuda humanitaria
Sitio_28_Bomberos Av. de los Arcos
Sitio_47_Telecom_Telegrafos
Sitio 51 Servicios Públicos Tecamachalco
Sitio_42_Servicios_Publicos_Parques_Jardines
Sitio_44_Biblioteca Luis Enrique Jacobo
Sitio_50_Delegación Administrativa Navegantes



Nombre
Sitio_17_Subdirección Servicios Generales Oficina 2
Sitio_4_PM_Violencia de Género
Sitio_5_PM_Teatro Bicentenario
Sitio_14_PM_Auditorio Isidro Fabela
Sitio_57_Parque Naucalli Ofic. Admin. 1
Sitio_21_Secretaria de Medio Ambiente Oficina 3 Inspección y Verificación
PM_SINDICATO_C4
Sitio_23_Secretaria de Medio Ambiente Oficina 5 Dirección
Sitio_8_PM_Gobierno Digital
Sitio_19_Secretaria de Medio Ambiente Oficina 1 Jurídico
Sitio_48_IMCUFIDEN
Sitio_60_Parque Naucalli Centro Cultural Ágora 2 Derechos Humanos Ágora
Sitio_54_Parque Naucalli Centro Cultural Ágora 1
Sitio_56_Parque Naucalli Caseta de Vigilancia
Sitio_30_Servicios_Publicos Oficina 3 Administración
Sitio_31_Servicios_Publicos Oficina 1 Vialidades y Proyectos
Sitio_32_Servicios_Publicos Oficina 2
Sitio_40_Parque Naucalli CEFE 1
Sitio_38_Parque Naucalli CEFE 2
Sitio_62_Parque Naucalli Casa de cultura 2
Sitio_61_Parque Naucalli Casa de cultura 1
Sitio_36_Delegación Central de Servicios
Sitio_59_Parque Naucalli Bodega de mantenimiento
Sitio_58_Parque Naucalli Taquilla
Sitio_53_Parque Naucalli Auditorio F. Villanueva 1
Sitio_52_Parque Naucalli Auditorio F. Villanueva 2
Sitio_18_Subdirección Servicios Generales Oficina 3 Logística
Sitio_16_Subdirección Servicios Generales Oficina 1
Sitio_25_Registro Civil 01 Equipo 1
Sitio_33_Bomberos Av. de las Granjas
Sitio_46_Servicios Públicos Zotoluza
MN_RECEPTORIA_SAN_MATEO
MN_REGISTRO_CIVIL_SAN_MATEO



Nombre
MN_REGISTRO_CIVIL_MOLINITO
MN_REGISTRO_CIVIL_LOMA_LINDA
Sitio_37_Oficinas de Transito
MN_Registro Civil Satélite Oficina Juez
MN_RECEPTORIA_MOLINITO
DIF 12 NAUCALPAN
ALMACEN 2
Control Canino
Sitio_15_PM_Auditorio Benito Juárez
Sitio_9_PM_Oficialía de partes
Sitio_22_Secretaria de Medio Ambiente Oficina 4 Manejo de Arbolado
Sitio_20_Secretaria de Medio Ambiente Oficina 2 Educación Ambiental
Sitio_39_Parque Naucalli Ofic. Admin. 2
MN Subdirección Tránsito Naucalpan
Sitio_26_Registro Civil 01 Equipo 2
PM_TESORERIA

Fuente: información proporcionada por la Subdirección de Gobierno Digital, OAPAS y SMDIF de los Trámites y/o servicios ofrecidos en línea

Al cierre del año 2022, la Administración Pública de Naucalpan, contaba con 172 multifuncionales, 58 servidores, 43 tabletas electrónicas, 3,260 computadoras y 586 impresoras, según tipo; así como con servicios de conexión remota, como se detalla a continuación:

	Dependencias de la Administración Pública Municipal.	Multifuncionales	Servidores	Tabletas electrónicas	Computadoras, según tipo			Impresoras, según tipo			¿Contó con servicios de conexión remota? (1. Sí / 2. No / 9. No identificado)
					Total	Personales (de escritorio)	Portátiles	Total	Para uso personal	Para uso compartido	
1.	Presidencia Municipal	9	4	1	137	125	12	22	0	22	1
2.	Secretaría de Ayuntamiento	3	1	19	275	266	9	66	0	66	1
3.	Tesorería Municipal	25	9	0	247	241	6	213	0	213	1



4.	Contraloría Interna Municipal	0	0	0	67	67	0	6	0	6	1
5.	Dirección General Jurídica y Consultiva	0	0	0	50	50	0	0	0	0	1
6.	Dirección General de Administración	9	1	0	165	157	8	25	0	25	1
7.	Dirección General de Obras Publicas	13	2	0	99	93	6	22	0	22	1
8.	Dirección General de Servicios Públicos	2	0	0	114	111	3	11	0	11	1
9.	Dirección General de Desarrollo Urbano	3	1	0	108	107	1	27	0	27	1
10.	Dirección General de Seguridad Ciudadana y Movilidad Segura	3	14	1	336	309	27	68	0	68	1
11.	Dirección General de Gobierno	1	0	0	141	131	10	10	0	10	1
12.	Dirección General de Medio Ambiente	1	0	0	33	33	0	3	0	3	1
13.	Dirección General de Desarrollo y Fomento Económico	1	1	0	97	96	1	12	0	12	1
14.	Coordinación Municipal De Protección Civil y Bomberos	3	0	0	22	21	1	6	0	6	1
15.	Dirección General de Desarrollo Social	1	0	0	97	92	5	10	0	10	1
16.	Instituto De Las Mujeres Naucalpenses y de la Igualdad Sustantiva	6	0	1	46	25	21	8	0	8	1
17.	Dirección General de Cultura Y Educación	5	9	6	274	253	21	10	0	10	1
18.	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de del Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan	67	12	14	702	654	48	28	28	0	1
19.	Sistema Municipal Para el Desarrollo Integral de	18	4	0	240	235	5	38	0	38	1



	la Familia de Naucalpan de Juarez										
20.	Instituto Municipal de Cultura Física y Deporte de Naucalpan de Juarez	2	0	1	10	9	1	1	0	1	1
	Total	172	58	43	3260	3075	185	586	28	558	

Fuente: Información proporcionada por Patrimonio Municipal de la Secretaría del Ayuntamiento.

Es de destacar que, para brindar los servicios con la eficiencia que se espera de un gobierno moderno y electrónico, resulta necesario:

- Optimizar los recursos de las TICs; es decir, supervisar el mantenimiento de la red de voz y datos del Ayuntamiento, a través del estudio del sistema actual de red y programas existentes para la seguridad cibernética. Asimismo, evaluar la infraestructura tecnológica actual, su alcance y vida útil.
- Realizar el mantenimiento a los equipos de cómputo, aplicaciones y sistemas de información, de acuerdo con el programa de mantenimiento preventivo y correctivo, para proteger la infraestructura de las TIC's del municipio.
- implementar la reingeniería de procesos que eficiente la gestión de los trámites y procedimientos municipales a través de la Plataforma Única Municipal de trámites y servicios municipales.



APARTADO IV: SERVICIOS INFORMÁTICOS OFRECIDOS POR EL AYUNTAMIENTO DE NAUCALPAN

Catálogo REMTyS Vigente 2023

Con la finalidad de contribuir a la desregulación, simplificación, prestación eficiente y eficaz del servicio público, Naucalpan de Juárez cuenta con su Registro Municipal de Trámites y Servicios (REMTyS), plataforma electrónica de acceso público que contiene el catálogo de trámites y servicios que se proporcionan, así como los requisitos, plazos y tablas tributarias de los derechos o aprovechamientos aplicables.

El Registro Municipal de Trámites y Servicios, se localiza en la página oficial del municipio- [Home - naucalpan.gob.mx](http://Home-naucalpan.gob.mx), como una plataforma electrónica de acceso público, la cual contiene el catálogo vigente, en el que se encuentran para su consulta los requisitos, plazos y monto de los derechos o aprovechamientos aplicables a los trámites y servicios de cada una de las dependencias municipales.³¹

³¹ REMNTyS 2023. Enlace del [Registro Municipal de tramites y servicios - naucalpan.gob.mx](http://RegistroMunicipaldetramitesyservicios-naucalpan.gob.mx)



Trámites y servicios informáticos en línea del Ayuntamiento de Naucalpan

Los servicios informáticos, son el soporte informativo para el desarrollo de sistemas, sitios, páginas de internet, procesamiento y elaboración de programas, así como base de datos; se encarga de la gestión de las TIC's con la finalidad de que los servicios municipales se ejecuten mediante el uso de las nuevas tecnologías. Es por ello que, a través de diversas dependencias que conforman la administración pública municipal de Naucalpan, se ponen a disposición y al alcance de la población las siguientes aplicaciones:

Dirección General	Área	Nombre de la aplicación	Descripción de la función del sistema	Dirección URL
Dirección General de Fomento y Desarrollo Económico	Ventanilla Microcréditos	Ventanilla	Sistema para la solicitud de licencias de funcionamiento de Bajo Impacto	http://172.17.27.140/administrador/login.php
Secretaría del Ayuntamiento	Junta de reclutamiento	Cartillas	Sistema para la Solicitud de Cartillas Militares	https://cartilla.naucalpan.gob.mx/
Dirección General de Fomento y Desarrollo Económico	Promoción al Empleo	Empleo	Sistema para la gestión de empleo municipal	https://empleo.naucalpan.gob.mx/
Secretaría Del Ayuntamiento	Oficialía Calificadora	SIOC	Sistema de la Oficialía Calificadora	Cliente Servidor
Dirección General de Desarrollo Urbano		Sistema Fachadas	Sistema para la Solicitud de Permiso para Pinta de Fachadas	https://fachadas.naucalpan.gob.mx/
Presidencia Municipal		Sistema de Tickets	Sistema de Soporte Interno Área de Gobierno Digital	https://soporte.naucalpan.gob.mx/hesk/
Instituto Municipal de Cultura Física y Deporte de Naucalpan		Sistema Rehabilitación, construcción, mantenimiento y colocación de	Sistema para la solicitud de rehabilitación de espacios para el deporte	https://imcufiden.naucalpan.gob.mx/



Dirección General	Área	Nombre de la aplicación	Descripción de la función del sistema	Dirección URL
		instalaciones deportivas públicas.		
Instituto Municipal del Deporte		Sistema de registro al Deporte	Solicitud de Apoyo para el Deporte	https://imcufiden.naucalpan.gob.mx/
Contraloría		CREG	Sistema para la entrega recepción	http://entrega.naucalpan.gob.mx/
OAPAS		Página principal	Mis Trámites Con OAPAS	https://www.oapasnaucalpan.gob.mx/
OAPAS		Pago en línea	Realiza el pago de tu servicio de agua sin hacer filas.	https://oapas-naucalpan.gob.mx/oapastramites
OAPAS		Facturación Electrónica	Actualiza tu información fiscal para la emisión de facturas	https://oapas-naucalpan.gob.mx/oapastramites/Bills
OAPAS		Actualización de datos CFDI 4.0	Para los usuarios que tengan registrado ya su RFC en el padrón	https://oapas-naucalpan.gob.mx/st3lo
OAPAS		Buzón de denuncias	Buzón de OAPAS para denuncias, quejas, sugerencias y felicitaciones	https://www.oapasnaucalpan.gob.mx/denuncias
SMDIF	Unidad de Vinculación Social	Página Web	Informar a la ciudadanía y difundir información objetiva, veraz y	https://dif.naucalpan.gob.mx/



Dirección General	Área	Nombre de la aplicación	Descripción de la función del sistema	Dirección URL
			oportuna, inherente a las funciones de la administración pública,	
SMDIF	Tesorería	Sistema de cobro en caja (Sistema contable)	El nuevo sistema contable permite unificar todas las unidades que brindan servicios a la ciudadanía, lo que facilita a nuestros usuarios realizar el pago de cualquier servicio en una de las cinco cajas que actualmente son universales.	Sólo de acceso del personal responsable para atención a la ciudadanía. El impacto principal es la reducción del tiempo de cobro de 20 a tan solo 2 minutos, generando transparencia en la capación de recursos, así como en la reportería.
SMDIF	Unidad de Vinculación Social	Mesa de ayuda digital	Chat en la página web, que permite tener cercanía e interacción con los ciudadanos. Para duda de los servicios que se ofrecen. Recibir queja y canalizarla a la unidad correspondiente.	https://dif.naucalpan.gob.mx/
SMDIF	Consejería Jurídica	Creación del Expediente Único de Usuario (Clave DIF)	Sistema de captación de datos de los	Uso exclusivo por el personal



Dirección General	Área	Nombre de la aplicación	Descripción de la función del sistema	Dirección URL
	Subdirección de Asistencia a la Salud, (Recepciones del área médica de los Centros DIF 5 de mayo, DIF Arcos, Clínica de Especialidades. Centros de Rehabilitación e Integración Social "Teresa de Calcuta"		<p>pacientes que acuden a los servicios de DIF Naucalpan, para generar el expediente único.</p> <p>El sistema cuenta con la protección de datos personales, mediante el Aviso de Privacidad digital e impreso.</p>	

Fuente: información proporcionada por la Subdirección de Gobierno Digital, OAPAS y SMDIF



Directorio

Angélica Moya Marín

Presidenta Municipal Constitucional

José Luis Arce Aguilar

Coordinador de Políticas Públicas, Planeación, Programas Municipales
y Mejora Regulatoria

Iliana Grisel García Vilchis

Titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación

Ivonne Sánchez Juárez

Jefa del Departamento de Información Estadística y Geográfica

Francisca Herrera Marín

Jefa de oficina adscrita al Departamento de Información Estadística y Geográfica



PUBLICACIONES DE CUADERNOS DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA Y GEOGRÁFICA CON INFORMACIÓN DEL MUNICIPIO DE NAUCALPAN



Responsabilidad Social Municipal

- Perfil geográfico del municipio
- Municipio socialmente responsable, solidario e incluyente



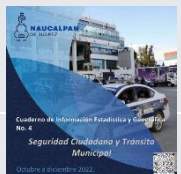
Aspectos económicos

- Municipio competitivo, productivo e innovador
- Desarrollo económico
- Infraestructura pública y modernización de los servicios comunales



Municipio ordenado, resiliente, eficaz y eficiente

- Ciudades y comunidades sostenibles
- Energía asequible y no contaminante
- Acción por el clima
- Vida de ecosistemas terrestres
- Manejo sustentable y distribución del agua
- Riesgo y protección civil



Seguridad Ciudadana y Tránsito Municipal

- Seguridad ciudadana y tránsito municipal
- Derechos humanos
- Mediación y conciliación



Georreferenciación de servicios otorgados por las Dependencias y Organismos de la administración pública municipal

- Dirección General de Desarrollo Urbano
- OAPAS
- Defensoría Municipal de Derechos Humanos
- Dirección General de Desarrollo y Fomento Económico.
- Sistema Municipal DIF
- Dirección General de Servicios Públicos
- Dirección General de Protección Civil y Bomberos



Igualdad y Violencia de Género

- Violencia en el mundo
- Violencia contra las mujeres
- Tiempo al cuidado como derecho humano
- Violencia por ámbito
- Tipo de violencia
- Por grupos de edad
- Mujeres que solicitan apoyo o denuncian
- Otras experiencias de violencia
- Incidentes registrados por violencia
- Carpetas de investigación y llamadas de emergencia



Trámites y servicios

- Catálogo REMTyS 2022
- Catálogo de trámites y servicios 2023 por dependencia
- Ranking 2022 y 2023

