

DESARROLLO DE UNA AGENDA DE MEJORA REGULATORIA QUE EFICIENTICE LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE LA SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ (SCT-GESLP)

Lic. Antonio Rey Medellín Uvalle¹

¹Lic. En Administración, cursa Maestría en Administración
Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Huasteca,
Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México
antonio_medellin92@hotmail.com

Dr. Alfonso Muñoz Güemes²

²Profesor Investigador de Tiempo Completo Unidad
Académica Multidisciplinaria Zona Huasteca,
Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México
alfonso.munoz@uaslp.mx

Resumen o abstract: Con la realización de este proyecto lo que busca la Secretaria de Comunicaciones y Transportes del Gobierno del Estado De San Luis Potosí (SCT- GESLP), es eficientizar los diversos trámites que ofrece a la ciudadanía como lo son: el alta de un vehículo; la baja de un vehículo; atención a sugerencias de denuncias y quejas; autorización y/o permiso para circular provisionalmente sin placas entre otros trámites. El objetivo general es poner a disposición de la ciudadanía la información de los servicios que proporciona la SCT- GESLP, así como poder llevar a cabo los trámites en línea.

De acuerdo al autor Ramírez (2010)

“El Gobierno Abierto surge como un nuevo paradigma y modelo de relación entre los gobernantes, las administraciones y la sociedad: transparente, multidireccional, colaborativo y orientado a la participación de los ciudadanos tanto en el seguimiento como en la toma de decisiones públicas, a partir de cuya plataforma o espacio de acción es posible catalizar, articular y crear valor público desde y más allá de las fronteras de la burocracia estatal”.

Aguilera nos dice que

“Una definición general del Gobierno electrónico es aquella que se refiere a la aplicación de las tecnologías de la información y conocimiento a la administración pública. Otra definición más específica y de mayores elementos es la establecida en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, la cual señala que la administración electrónica se refiere al uso de las tecnologías de la información y conocimiento (TIC) en los órganos de la administración, para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y

eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos (Europeas, 2003).”¹

En lugar de realizar los trámites personalmente en las oficinas al desarrollar el portal electrónico estaría el usuario llevando a cabo los diversos trámites ante una página de internet optimizando tiempo y dinero con el fin de alcanzar mayor recaudación fiscal para el Gobierno del Estado de San Luis Potosí.

Palabras clave: Gobierno abierto, Mejora de los procesos y Sistema de Gestión Informático.

Introducción:

La presente investigación se realiza en colaboración con la Secretaria de Comunicaciones y Transportes del Gobierno del Estado de San Luis Potosí, para establecer si el desarrollo de una agenda regulatoria logrará eficientizar la gestión de trámites de dicha dependencia.

A través de la reestructuración de los tramites se conocerá qué tanto se logra optimizar el tiempo de duración de las gestiones, agilizando los procesos y con ello reducir tiempos creando ventanillas únicas, con la finalidad de optimizar proceso y tiempos ayudando al ciudadano.

El desarrollo del trabajo inicia con la exposición de los antecedentes, en donde el lector encontrará los motivos que dieron origen a la realización de la presente investigación; así mismo, se plasma la metodología que marcará la pauta para la ejecución del trabajo. Se elaborará una presentación con el sustento teórico y conceptual del contenido en la bibliografía referente al desarrollo de una agenda regulatoria que ayudara a eficientizar la gestión de los trámites ante la SCT para la mejor comprensión del tema y que junto con la información resultante de la investigación, nos proporcionarán las bases que servirán como sustento para las conclusiones.

¹ Aguilera Izaguirre, Gustavo El gobierno electrónico en México Ciencia, UAT, vol. 3, núm. 1, julio-septiembre, 2008, Universidad Autónoma de Tamaulipas Ciudad Victoria, México, pp. 20-23

Finalmente, se presentarán conclusiones y recomendaciones que permitan a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes saber con exactitud si el rediseño de su agenda regulatoria para la eficientización de la gestión obtuvo un impacto ante la sociedad y el contribuyente, para eliminar los tramites más tardados ante la institución y determinar las prácticas que le serán de mayor beneficio para el logro de dichos objetivos.

1.1. ANTECEDENTES

El Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 en su Eje Transversal “Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018”, establece la Estrategia Digital Nacional (EDN) para fomentar la adopción y el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), e impulsar un gobierno eficaz que inserte a México en la Sociedad del Conocimiento.

A partir de la presentación de la EDN en noviembre de 2013, durante 2014 y 2015 se implementaron políticas públicas, instrumentos normativos e iniciativas tendientes a lograr un México Digital, en el que la adopción y el uso de las tecnologías maximicen su impacto económico y social en beneficio de la calidad de vida de los mexicanos. Como parte del Plan de Acción 2013-2015 en materia de Gobierno Abierto², la Presidencia de la República publicó en febrero de 2015 el Decreto por el que se establece la Ventanilla Única Nacional para los Trámites e Información del Gobierno. En cumplimiento de este Decreto se puso en funcionamiento el portal: www.gob.mx como punto de contacto digital que propiciará la interoperabilidad de los sistemas electrónicos de las dependencias, entidades de

² Gobierno Abierto es un nuevo modelo de gobernanza que busca transformar la relación entre gobierno y sociedad para fortalecer la democracia. Se trata de crear un ecosistema que posiciona al gobierno como plataforma de innovación. Gobierno Abierto se basa en una cultura de transparencia, colaboración, participación y rendición de cuentas que permita la creación de nuevos emprendimientos y la generación de soluciones a retos públicos que se suscriban al desarrollo del país (Alianza para el Gobierno Abierto, Plan de Acción 2013-2015, México).

la Administración Pública Federal y de las empresas productivas. En este contexto, el Gobierno del Estado de San Luis Potosí 2015-2021 implementará el Programa Gobierno Abierto en todas las dependencias que lo conforman.

Como parte de las acciones del Programa Gobierno Abierto, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes del Gobierno del Estado de San Luis Potosí (SCT-GESLP)³, quiere lograr un ejercicio de funciones siguiendo los principios de movilidad sustentable, gestión eficiente, servicio de calidad y formación de capital humano.

Actualmente los trámites y servicios de la SCT-GESLP son proporcionados de forma presencial y consultados de forma manual, por no contar con bases de datos que puedan consultarse en tiempo real y en línea. El universo del acervo documental en todo el Estado es de 45 mil expedientes, divididos en archivos de trámite y concentración, de los cuales 30 mil 700 se localizan en la Capital y los restantes en las oficinas regionales ubicadas en Ciudad Valles, Tamazunchale, Rio Verde y Matehuala, lo cual retarda el tiempo de respuesta en los procesos y servicios proporcionados por la SCT-GESLP.

Por lo anterior, resulta necesario diseñar e implementar un Sistema de Gestión Informático para la administración de los procesos que realiza la SCT-GESLP, que integre sus expedientes catalogados conforme a la Ley de Archivos del Estado de San Luis Potosí, con el propósito de facilitar la consulta de bases de datos interoperables y permita a los ciudadanos en general, operadores y concesionarios del transporte público, solicitar trámites y servicios en forma electrónica.

1.1.2 CONTEXTO

El desarrollo de este proyecto tiene como fin el tratar de simplificar los procesos de una agenda regulatoria que eficiente la gestión de los trámites para la secretaria

³ La SCT-GESLP es la dependencia encargada de la regulación del transporte público en las diversas modalidades de los sistemas de transporte de pasajeros y transporte de carga establecidas en la Ley de Transporte Público del Estado de San Luis Potosí. Incluye la oficina central y cuatro oficinas regionales.

de comunicaciones y transportes llevado a cabo con este proyecto el cual surge con la demanda específica que plantea el Gobierno del Estado de San Luis Potosí para la dependencia de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes que es la creación de un portal electrónico en la cual los contribuyentes puedan realizar los diversos trámites que maneja dicha secretaria mediante una página electrónica.

1.2 Planteamiento del problema de la investigación

1.2.1 Revisión preliminar de la literatura

Para la realización del proyecto es necesario consultar primeramente el reglamento de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, así como la Ley de Transparencia del Gobierno del Estado de San Luis Potosí y a su vez conocer la página de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes para conocer los diversos trámites que se llevan y se llevarán a cabo dentro del portal electrónico.

La presente investigación se podrá diferenciar al viejo sistema de la administración pública; y lo que se trata dar un paso importante para poder llevar un gobierno electrónico y con ello eficientizar la administración pública dentro del gobierno del estado de San Luis Potosí.

Con la creación de la agenda de mejora regulatoria mejorara lo siguiente (Asociación de Autoridades Locales de Mexico A.C):

Trámites Registros locales y municipales de trámites y servicios.

Integrar o fortalecer registros locales y municipales de trámites y servicios, conforme a las directrices, estructura y características promovidas por el Gobierno Federal; ello, a fin de promover una adecuada armonización y consistencia a propósito de la información contenida en las fichas técnicas de trámites y servicios de los tres órdenes de gobierno.

Simplificación, mejora y reducción de carga de trámites y servicios.

Priorizar la simplificación, mejora y, en su caso, la reducción de la carga administrativa de los trámites y servicios relacionados con los procesos económicos

que agregan mayor valor a la actividad productiva; lo anterior, de acuerdo con los parámetros que establezca la “COFEMER” de manera conjunta con la “AMSDE”, así como con base en el modelo de costeo estándar desarrollado por la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) y adaptado en México por la “COFEMER”.

Ventanillas únicas y portales electrónicos transaccionales.

Fomentar el uso de Ventanillas Únicas y portales electrónicos transaccionales para simplificar la realización de trámites y servicios; así como desarrollar y permitir su interacción con otros portales y sistemas de los tres órdenes de gobierno, preferentemente, a través del portal gov.mx, a fin de proporcionar a la ciudadanía y a sus empresas servicios que integren a todas las instancias que correspondan.

Plataformas electrónicas abiertas para la realización integral de trámites y servicios.

Procurar la utilización de plataformas electrónicas abiertas que permitan la realización integral de los trámites y servicios en los tres órdenes de gobierno, principalmente, los relacionados con los procesos de mayor incidencia para la productividad y la apertura de empresas, las cuales deberán permitir que los interesados efectúen las gestiones y formalidades necesarias de inicio a fin, desde un enfoque orientado hacia el ciudadano de tipo Administración por Procesos de Negocio (o BPM, por sus siglas en inglés).

Definición del problema

1.2.2 Declaración del Problema y Propósito del Estudio

El Desarrollo e implementación de un sistema de gestión informático para la innovación tecnológica y reingeniería de procesos que ponga a disposición de la ciudadanía información y agilice tramites de la secretaria de comunicaciones y transportes para el gobierno del estado de San Luis Potosí; tal situación que se presenta surge con la **DEMANDA SLP-2016-03-01** que solicito el Gobierno del

Estado de San Luis Potosí es crear un sistema de gestión informático con una agenda que regule todos los diversos trámites de la secretaria de comunicaciones y transportes al desarrollar dicha agenda ayudara a todos los usuarios contribuyentes optimizar principalmente su tiempo ante dicha dependencia y a su vez eficientizara la administración pública dentro del Gobierno del Estado de San Luis Potosí; que tratara de brindarle a todos sus clientes la comodidad y satisfacción de poder hacer cualquier trámite que regule la secretaria de comunicaciones y transportes mediante un portal electrónico.

1.3 Hipótesis de Investigación

HI: De acuerdo a la demanda específica por CONACYT- para el Gobierno del Estado de San Luis Potosí en su convocatoria SLP-2016-03 nos plantea que necesitan realizar re ingeniería institucional para robustecer la operación y administración de las instituciones pertenecientes al Gobierno del Estado de San Luis Potosí. Mediante la incorporación de nuevas tecnologías de la información en los campos de la administración pública esto ayudara a obtener mayores ingresos en la recaudación y agilización de los tramites dentro de la Secretaria de Comunicaciones y Transportes.

HO: El desarrollo de la plataforma electrónica no ayudara a recaudar los ingresos fiscales para el gobierno del estado con esto podríamos decir que no es necesario llevar acabo un gobierno electrónico porque las dependencias dentro del gobierno son eficientes en el cumplimiento de las funciones administrativas.

HN: Los sistemas electrónicos pueden o no pueden mejor la administración pública para la dependencia de la secretaria de comunicaciones y transportes.

1.4 Objetivo General de la Investigación

Desarrollar e implementar un sistema de gestión informático para la innovación institucional y reingeniería de procesos aplicable a la operación y administración de la SCT-GESLP, a través de una ventanilla única de que permita poner a disposición de la ciudadanía la información de los servicios que proporciona, así como realizar trámites en línea.

1.5 Objetivo específico de la Investigación

- Crear una agenda regulatoria que nos ayude a eficientizar los tramites en la administración pública del gobierno del estado y esto ayude al contribuyente a optimizar su tiempo y ayude a obtener mayor recaudación fiscal para el Gobierno del Estado de San Luis Potosí.

1.6 Importancia y Justificación del Estudio

La implementación de crear una agenda regulatoria es demasiado importante para poder llevar un Sistema de Gestión Informático que este contribuirá a hacer más eficiente la toma de decisiones de la SCT-GESLP, así como cumplir con lo establecido en la Estrategia Digital Nacional y proveer de infraestructura tecnológica a la SCT-GESLP para favorecer el acercamiento con la sociedad.

El diseño e implementación de un Sistema de Gestión Informático debe considerar la creación de una plataforma digital acorde a las necesidades de la SCT-GESLP, la cual requiere para su correcta operatividad desarrollarse en tres fases:

Fase 1. Innovación Institucional. Análisis de los archivos de trámite, concentración y su digitalización, diagnóstico de procesos, así como la revisión de los manuales de organización y de procedimientos de las áreas que conforman la SCT-GESLP con el fin de realizar las adecuaciones necesarias.

Fase 2. Diseño y desarrollo de un Sistema de Gestión Informático. Diseño y creación de una plataforma informática para captura y consulta, en tiempo real, de bases de datos interoperables, que permita dar seguimiento a los trámites y

servicios de la SCT-GESLP, así como un diagnóstico para conocer el estado y funcionalidad de la infraestructura existente y adquirir el equipamiento necesario para la implementación del Sistema.

Fase 3. Implementación del Sistema de Gestión Informático basado en recursos de las TIC. Implementación y puesta en marcha de un Sistema de Gestión Informático, para la sistematización

1.7 **Supuestos Básicos:**

- Al crear una agenda regulatoria que eficiente los procesos de la administración pública en el Gobierno del Estado de San Luis Potosí ayudara a optimizar el recurso de personal ante dicha dependencia.
- Al crear la agenda regulatoria se obtendrá mayor recaudación fiscal para el Gobierno del Estado de San Luis Potosí.
- Ayudará al Contribuyente a optimizar su tiempo en la espera de llevar acabo los diversos trámites ante la Secretaria de Comunicaciones y Transportes.

1.8 **Delimitaciones y Limitaciones**

Solo se consultará a la Secretaria de Comunicaciones y Transportes por ser un tema que involucra cuestiones administrativas como la realización de crear una agenda de regulatoria que eficiente los procesos de la administración pública en el Gobierno del Estado de San Luis Potosí ante los diversos trámites que cuenta la dependencia y los resultados se verán aplicados en el portal electrónico que la Secretaria de Comunicaciones y Transportes realice en compañía de CYATEC para poder eficientizar la gestión de los tramites dentro de la Secretaria de Comunicaciones y Transportes.

2.- ESTRATEGIA METODOLÓGICA

Con la elaboración de este proyecto para la Secretaria de Comunicaciones y Transportes lo que se busca es llevar un gobierno electrónico para que todos los contribuyentes tengan la facilidad de realizar diversos trámites dentro del portal electrónico conforme a la normatividad vigente, con el objetivo de facilitar su consulta, Se integrara una base de datos con la información de los documentos digitalizados y catalogados, para su consulta, con privilegios de acceso de acuerdo a los usuarios. De tal forma que se Realizara un diagnóstico y una reingeniería en los procesos de la SCT-GESLP y de relaciones intergubernamentales, mediante una interfaz interoperable abierta que permita vincular la información con las dependencias gubernamentales que en su caso corresponda para diseñar e implementar estrategias para la institucionalización de los nuevos procesos en la SCT-GESLP.

2.1-FUNDAMENTACION Y DESARROLLO DEL MARCO TEORICO

De acuerdo al planteamiento del problema que nos plantea el fondo mixto CONACYT- Gobierno del Estado de San Luis Potosí en su convocatoria SLP-2016-03 su demanda especifica es el fortalecimiento institucional. Que busca desarrollar e implementar un sistema de gestión informática con la creación de una agenda de mejora regulatoria para la SCT-GESLP que ponga en disposición a la ciudadanía la información para así poder agilizar los trámites presenciales de la SCT-GESLP.

Para que el estado pueda tener un fortalecimiento institucional que ayude a la operación y la administración de las instituciones pertenecientes al Gobierno del Estado de San Luis Potosí mediante la cual se llevara a cabo con la creación de la agenda de mejora regulatoria aplicada ahora con las nuevas tecnologías de la información en los campos de la administración pública.

2.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACION

De acuerdo a lo anterior este siguiente trabajo será una investigación de método cualitativo en la cual solo utilizaremos documentos de la Secretaria de

Comunicaciones y Transportes para poder llevar a cabo un gobierno electrónico para que todos los contribuyentes tengan la facilidad de realizar diversos trámites dentro del portal electrónico conforme a la normatividad vigente, con el objetivo de facilitar su consulta, Se integrara una base de datos con la información de los documentos digitalizados y catalogados, para su consulta, con privilegios de acceso de acuerdo a los usuarios. Siendo esta una investigación que se llevará a cabo con un enfoque cualitativo de acuerdo a Taylor, S.J. y Bogdan R. (1986), sintetizan los criterios definitorios de los estudios cualitativos de la siguiente manera:

- 1.- La investigación cualitativa es inductiva: Así, los investigadores:
 - Comprenden y desarrollan conceptos partiendo de pautas de los datos, y no recogiendo datos para evaluar hipótesis o teorías preconcebidas.
 - Siguen un diseño de investigación flexible
- 2.- Entiende el contexto y a las personas bajo una perspectiva holística:
- 3.- Es sensible a los efectos que el investigador causa a las personas que son el objeto de su estudio:
 - Interactúan con los informantes de un modo natural. Aunque no pueden eliminar su influencia en las personas que estudian, tratan de controlarla y reducirla al mínimo. En la observación tratan de no interferir en la estructura; en las entrevistas en profundidad, siguen el modelo de una conversación normal, y no de un intercambio formal de preguntas y respuestas.
- 4.- El investigador cualitativo trata de comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas.
- 5.- El investigador cualitativo suspende o aparta sus propias creencias, perspectivas y predisposiciones:
 - Ha de ver las cosas como si ocurrieran por primera vez, nada se ha de dar por sobrentendido
- 6.- Todas las perspectivas son valiosas:
- 7.- Los métodos cualitativos son humanistas:
- 8.- Los estudios cualitativos dan énfasis a la validez de la investigación:
 - Aseguran un estrecho ajuste entre los datos y lo que realmente la gente hace y dice.
 - Subrayan la validez, frente a los cuantitativos que hacen hincapié en la confiabilidad y reproductividad de la investigación. El estudio cualitativo es una investigación sistemática y rigurosa, no estandarizada, que controla los datos que registra. No obstante, al pretender producir estudios válidos del mundo real no es posible lograr una confiabilidad perfecta.
- 9.- Todos los contextos y personas son potenciales ámbitos de estudio:
 - Todos los contextos y personas son a la vez similares y únicos. Son similares en el sentido que entre cualquier escenario o grupo de personas se pueden encontrar algunos procesos sociales de tipo general. Son únicos por cuanto que en cada escenario o a través de cada informante se puede estudiar de mejor modo algún aspecto.
- 10.- La investigación cualitativa es un arte:

- La investigación cualitativa es flexible en cuanto al modo de conducir los estudios. Se siguen lineamientos orientadores, pero no reglas. Los métodos están al servicio del investigador; el investigador no está supeditado a un procedimiento o técnica.

2.3 DATOS E INSTRUMENTACION

Los datos de los trámites y servicios de la Secretaria de Comunicaciones y Transportes son proporcionados de forma presencial y consultados de forma manual, por no contar con bases de datos que puedan consultarse en tiempo real y en línea. El universo del acervo documental en todo el Estado es de 45 mil expedientes, divididos en archivos de trámite y concentración, de los cuales 30 mil 700 se localizan en la Capital y los restantes en las oficinas regionales ubicadas en Ciudad Valles, Tamazunchale, Rio Verde y Matehuala, lo cual retarda el tiempo de respuesta en los procesos y servicios proporcionados por la SCT por lo que se espera que a través del portal electrónico la demanda de los tramites aumente en mayor volumen para poder eficientizar su administración pública dentro del gobierno del estado.

2.4 METODOS DE ANALISIS

Marco Lógico: es un conjunto de procedimientos que pretenden facilitar el proceso de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación de proyectos. Su énfasis está centrado en la orientación por objetivos, la orientación hacia grupos beneficiarios y el facilitar la participación y la comunicación entre las partes interesadas.

Puede utilizarse en todas las etapas del proyecto: En la identificación y valoración de actividades que encajen en el marco de los programas país, en la preparación del diseño de los proyectos de manera sistemática y lógica, en la valoración del diseño de los proyectos, en la implementación de los proyectos aprobados y en el monitoreo, revisión y evaluación del progreso y desempeño de los proyectos.

Es importante hacer una distinción entre lo que es conocido como Metodología de Marco Lógico y la Matriz de Marco Lógico. La Metodología contempla análisis del problema, análisis de los involucrados, jerarquía de objetivos y selección de una estrategia de implementación óptima. El producto de esta metodología analítica es la Matriz (el marco lógico), la cual resume lo que el proyecto pretende hacer y cómo,

cuáles son los supuestos claves y cómo los insumos y productos del proyecto serán monitoreados y evaluados (Organización de las Naciones Unidas - Comisión Económica para América Latina 2005, 14-15).

Bibliografía:

- Aguilera Izaguirre, Gustavo El gobierno electrónico en México Ciencia, UAT, vol. 3, núm. 1, julio-septiembre, 2008, Universidad Autónoma de Tamaulipas Ciudad Victoria, México, pp. 20-23
- Asociación de Autoridades Locales de México A.C. (s.f.). *www.aalmac.org*. Recuperado el 28 de 03 de 2017, de <http://www.aalmac.org/documentos/biblioteca/otras/agenda-de-mejora-regulatoria.pdf>
- Camio, M. I., Rébora, A., & Romero, M. d. C. (2014). Gestión De La Innovación.
- Estudio De Casos En Empresas De Software Y Servicios Electrónicos De La Zona De Influencia De La Unicen, Argentina. *Review of Administration and Innovation RAI*, 11(2), 30. doi:10.5773/rai.v11i2.962
- Cardoso de Miranda, E. A., & Muñoz Cañavate, A. (2015). Los sitios web como servicios de información al ciudadano: un estudio sobre los 308 ayuntamientos de Portugal. *Anales de Documentación*, 18(1). doi: 10.6018/analesdoc.18.1.212681
- Cerdá Díaz, J. (2013). Después de la Ley 11/2007. Archivos y archiveros en la administración electrónica. *Anales de Documentación*, 16(1). doi: 10.6018/analesdoc.16.1.161271
- Conde, C., & Gutiérrez, M. P. (2014). La experiencia de la OCDE en la implementación de políticas de Gobierno Abierto. El desafío de la etapa de implementación. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 58(febrero), 237-256.
- Chutimaskul, W., & Chongsuphajaisiddhi, V. (2004). A Framework for Developing Local Egovernment. In M. A. Wimmer (Ed.), *IFIP International Federation for Information Processing 2004* (pp. 335340): Springer.
- DAtri, A., Marco, M. D., & Casalino, N. (2008). *Interdisciplinary Aspects of Information Systems Studies*. Heidelberg: PhysicaVerlag.
- Delgado Padrón, O. F., & Delgado Expósito, E. (2008). Sistema informático para gestionar Expedientes de Proyectos (SIGEP). *Revista de Arquitectura e Ingeniería*, 2(2).
- FONDO MIXTO CONACYT - GOBIERNO DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ CONVOCATORIA SLP-2016-03
- Fuentes-Penna, A., & Ruiz Vanoye, J. (2013). PROPUESTA DE UNA ARQUITECTURA INFORMÁTICA PARA INTEGRAR LA INFORMACIÓN DE LOS DERECHO HABIENTES EN UN EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO INTEGRAL. *MHSalud*, 10(1), 114.
- Hofmann, A., Alujas, A. R., & Perez Nieto, J. A. B. (2012). *La promesa del Gobierno Abierto*. México-Chile: ITAIP.
- Nick, M., Groß, S., & Snoek, B. (2003). How Knowledg Management Can Support the IT Security of e-Government Services. In M. A. Wimmer (Ed.), (pp. 151162).
- Observatorio de Sociedad, G.y. T. d. I. (2014). *Guia de buenas prácticas en gobierno abierto*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.

- Organización de las Naciones Unidas - Comisión Económica para América Latina 2005, 14-15
- Pfister, J. (2009). *Managing Organizational Culture for Effective Internal Control*. Dordrecht:
- Springer. Posch, K. C., Posch, R., Tauber, A., Zefferer, T., & Zwattendorfer, B. (2011). *Secure and PrivacyPreserving eGovernment Best Practice Austria*. In C. S. Calude, G. Rozenberg, & A. Salomaa (Eds.). Berlin: SpringerVerlag.
- Potosí, G. d. E. d. S. L. (2015). *Plan Estatal de Desarrollo 20152021*. San Luis Potosí.
- PrietoMartín, P., & RamírezAlujas, Á. (2014). Caracterizando la participación ciudadana en el marco del Gobierno Abierto. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 58(febrero), 61100.
- Scholl, H. J., Janssen, M., A.Wimmer, M., Moe, C. E., & Flak, L. S. (2012). *Electronic Government*. Norway: Springer. Seiraf, K. (2013).
- *Organizational Epistemology*. Heidelberg: Springer. Viscusi, G., Batini, C., & Mecella, M. (2010). *Information Systems for eGovernment*. Berlin: Springer.