

# INTERACCIÓN DIGITAL Y TECNOLOGÍA

## Visión

---

*Que los sinaloenses cuenten con un gobierno que se consolida en el uso de la tecnología e interacción digital como un medio para impulsar el desarrollo de la sociedad, mejorar la calidad de vida de las personas, reducir la brecha de desigualdad, promover la modernidad y prosperidad; un gobierno que impulsa la comunicación transparente y efectiva para crear un vínculo de confianza con la población, que mejora y moderniza trámites, servicios y la gestión pública, promueve un estado competitivo y fortalece los lazos de solidaridad y de justicia social.*

## Diagnóstico

---

La Interacción Digital y el uso de Tecnologías Innovadoras son elementos clave para generar grandes transformaciones con un profundo sentido social, haciendo uso efectivo y racional de la tecnología y herramientas de gestión, creando una cultura de mejora continua en la administración pública e impulsando con sentido humano la acción institucional para fortalecer los vínculos del estado con su entorno y convertir al Gobierno de Sinaloa en ejemplo de colaboración solidaria, eficiencia e innovación.

Los pilares que sustentan un gobierno con Interacción Digital y uso de Tecnologías Innovadoras para fortalecer su relación con la sociedad son: Tecnologías Innovadoras, Mejora de la Interacción Digital, Gestión Pública Eficiente y Estado Competitivo.



## Tecnologías innovadoras

---



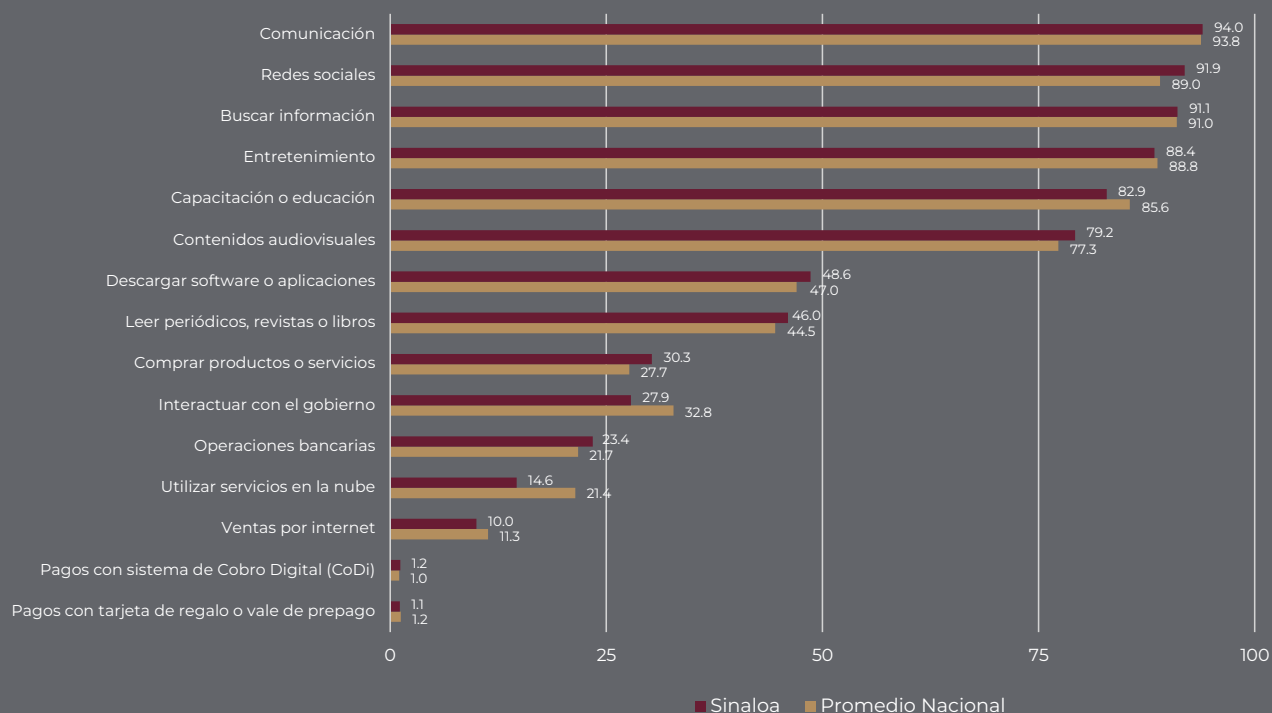
Las tecnologías innovadoras tienen fuerte impacto en la transformación de las organizaciones y en la competitividad de la economía nacional, ya que permiten mejorar la forma como se utilizan los factores en la producción de bienes y servicios, contribuir a la creación de riqueza y el bienestar de una sociedad, simplificar los procesos y mejorar los resultados esperados.

A escala nacional existen una serie de problemas estructurales que han impedido aprovechar estas ventajas y que continúan agudizando las brechas de desigualdad entre regiones, como son una infraestructura física y social deficiente, bajos niveles de inversión, poca innovación y adopción tecnológica.

En nuestro estado, un alto porcentaje de hogares dispone de tecnologías de la información y la comunicación (TIC): el 92.3% de éstos cuenta con telefonía celular, el 51.7% con acceso a internet y el 38.3% con computadora, laptop o tableta, utilizados principalmente para buscar información, comunicarse o entretenimiento.

Sin embargo, las entidades públicas no han aprovechado estas condiciones estructurales, ya que sólo el 27.9% de los usuarios lo utiliza para interactuar con el gobierno, inferior al promedio nacional, que es del 32.8%, según la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares 2020, del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

PORCENTAJE DE USUARIOS DE INTERNET POR TIPO DE USO, 2020



Fuente: INEGI. Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares 2020.

Asimismo, la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG, 2019) realizada por el INEGI, refleja que sólo el 4.8% de los ciudadanos que hace un pago, trámite o solicitud de servicio público, lo procesó a través de una plataforma digital y 17.7% mediante cajeros automáticos, desaprovechando la oportunidad de utilizar las TIC para agilizar un 74% los trámites, tener ahorros entre un 95 y 98.5% respecto a los costos de trámites presenciales y combatir la corrupción, según el estudio más reciente del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), «El fin del trámite eterno: ciudadanos, burocracia y gobierno digital».



En los últimos años, inició el uso de trámites en línea mediante la plataforma Ciudadano Digital, que abrió un espacio para impulsar la interacción digital. Sin embargo, la digitalización de trámites y procesos gubernamentales ha sido limitada e insuficiente; existen filtros que incrementan el tiempo para realizar los trámites, no hay una adecuada interoperabilidad entre los sistemas de los gobiernos estatal y municipales y los cajeros para la expedición de actas son pocos y en muchas ocasiones no funcionan.

De acuerdo con el Índice de Gobierno Electrónico Estatal, el cual mide la oferta de servicios digitales que se ofrecen, Sinaloa se posicionó en 2021 en el lugar 7 a escala nacional, siendo los componentes de información y participación ciudadana los mejor evaluados, y de interacción, transacción e integración los que tienen mayores oportunidades de mejora.

Estas limitaciones en el uso de las TIC son originadas por la falta de normatividad actualizada y adecuada a las necesidades de los ciudadanos y de las instituciones públicas, lo que ha obstruido la digitalización de algunos trámites, el uso de firma electrónica para agilizar los procesos, la interoperabilidad de los sistemas de información y el manejo óptimo de los recursos.

Por otra parte, el acceso a la información gubernamental se encuentra limitado, en razón de las dificultades de navegación por su configuración deficiente, y la falta de mecanismos para aclaración de dudas o dispositivos de asistencia para que las personas con discapacidad puedan ejercer libremente este derecho constitucional.

**Asimismo, las entidades públicas se encuentran vulnerables para garantizar la protección de su información y la operación de los servicios digitales, debido al incremento en el riesgo de enfrentar un ataque cibernético. De acuerdo con cifras de Deloitte, 76% de las organizaciones han sufrido entre uno y dos incidentes significativos en el año, y 62% afirma que su infraestructura tecnológica ha sido afectada con más ataques desde el inicio de la pandemia.**

Todos estos problemas se originan por la ausencia de una estrategia digital estatal efectiva, en la que se implemente y dé seguimiento a políticas públicas de una agenda digital estatal, utilizando plataformas con mayor capacidad de respuesta a las necesidades de los ciudadanos y empresas, enfocadas al desarrollo e innovación social, con entrega de servicios multicanales para maximizar la cobertura y disponibilidad bajo un esquema de estandarización y eficiencia.

La necesidad de establecer un gobierno digital se vio fortalecida a partir de 2020 con la pandemia del Covid-19, ya que el uso de las tecnologías tuvo una evolución histórica como consecuencia del confinamiento, forzando a que las personas utilizaran en mayor medida los medios digitales en distintos campos, principalmente el laboral, educativo, de entretenimiento y comunicación.

La adopción tecnológica en la contingencia implicó un incremento tanto en el número de usuarios de internet como en el tiempo de conexión, generando limitaciones en el acceso: 49% de los usuarios percibió que la conexión en su zona era lenta o con poca oferta, 32% tuvo problemas técnicos con la compañía y 20% consideró que los costos eran elevados, de conformidad con el estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2020, de la Asociación de Internet MX.

Ante esto, la cobertura digital ha sido insuficiente, ya que no existe conectividad en áreas marginadas, y no se cuenta con acceso a internet libre y gratuito, ni con centros digitales en zonas rurales, ocasionando analfabetismo tecnológico en la población y que cientos de jóvenes no puedan disponer de las condiciones necesarias para continuar con una educación escolar a distancia.



## Mejora de la interacción digital

---

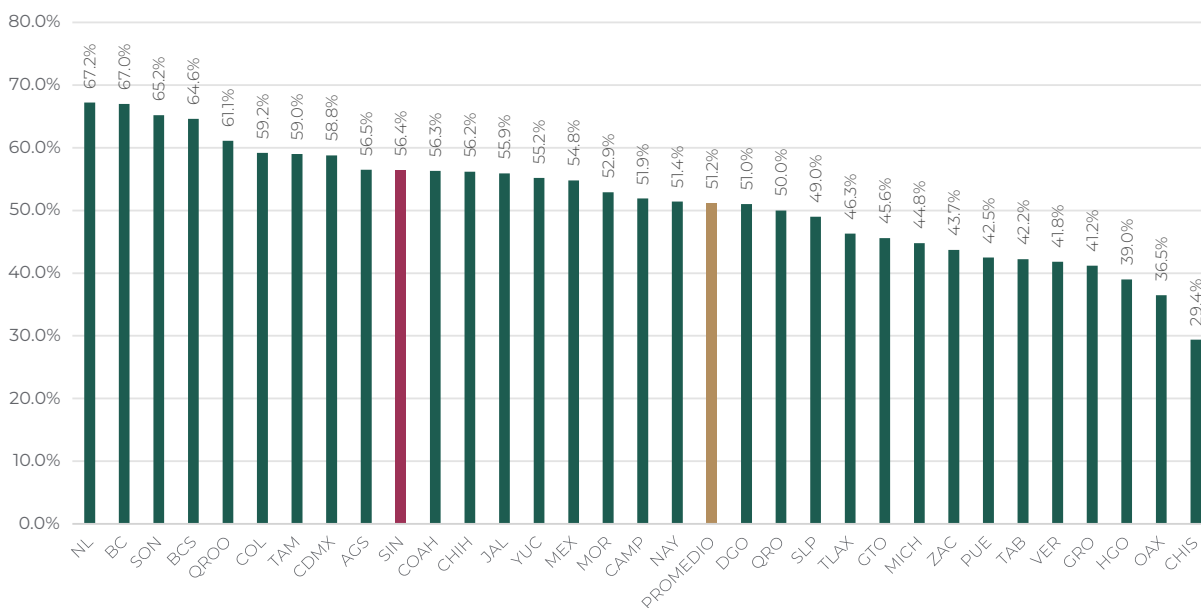
El ejercicio del derecho de toda persona de buscar, recibir y difundir información representa un desafío para los gobiernos locales, ya que existe muy poca participación ciudadana en los asuntos de gobierno. Las plataformas digitales actuales no tienen un enfoque de innovación social, ni se han desarrollado aplicaciones u otros mecanismos donde el ciudadano pueda expresar sus opiniones, reportar sus inconformidades o recibir información de manera más interactiva.

La comunicación digital del gobierno estatal requiere transformarse para generar confianza en la ciudadanía y mejorar expectativas en las instituciones públicas de la entidad. Se necesita establecer una narrativa digital del Gobierno del Estado de Sinaloa, así como en sus secretarías y organismos estatales, con el fin de impulsar acciones transformadoras.

En ese sentido, las redes sociales representan un área de oportunidad para impulsar la comunicación digital en las entidades públicas, ya que, con el creciente avance tecnológico en medios de comunicación, han tomado mayor relevancia y participación en la sociedad.

Según el reporte «Uso de las TIC y Actividades por Internet en México: Impacto de las Características Sociodemográficas de la Población 2019», del Instituto Federal de Telecomunicaciones, la probabilidad de uso de redes sociales es de 56.4% en el estado de Sinaloa, lo que lo coloca entre las 10 principales entidades con mayor potencial para el establecimiento de una amplia red de comunicación digital.

### PROBABILIDAD DE USO DE REDES SOCIALES



Fuente: IFT. Reporte «Uso de las TIC y actividades por internet en México: impacto de las características sociodemográficas de la Población, 2019».



Esta tendencia puede ser aprovechada por las entidades públicas para desarrollar, impulsar y comunicar la agenda institucional y valores de Gobierno del Estado, a través de campañas en medios digitales, así como gestionar, formular, fomentar e impulsar proyectos y programas específicos relacionados con las redes sociales.

No basta con poner más información y datos al alcance de la población, sino de publicar aquella que se ajuste al criterio de mayor utilidad social, para que sea objeto de análisis y reflexión y pueda emitirse una opinión calificada sobre la misma o servir para la toma de decisiones, por lo cual se debe crear un contenido de calidad y con total transparencia con el propósito de dar a conocer el compromiso de este gobierno.

Se requieren impulsar y comunicar con transparencia, responsabilidad, inclusión y solidaridad los valores y acciones transformadoras del Gobierno del Estado, siendo referentes en comunicación ética, efectiva e innovadora, para crear un vínculo de confianza con la población.

## Gestión pública eficiente

---

Para construir un estado de bienestar, se requiere de un gobierno eficiente, honesto, ágil y ordenado, que demuestre su capacidad de innovación y gestión para transformar e impactar con beneficios tangibles que impulsen el desarrollo gubernamental en búsqueda del bienestar social.

La estructura actual obedece a modelos políticos anteriores con propósitos diferentes, por lo cual debe adaptarse a las nuevas exigencias ciudadanas de contar con una nueva forma austera de gobierno, sin contraponerse con la modernización y la mejora de la capacidad administrativa.

La administración pública en Sinaloa requiere actualizar su marco jurídico y normativo, con el fin de implementar una estructura organizacional que evite la duplicidad de funciones, mejore sus procesos y asegure el cumplimiento de los objetivos y prioridades de la presente administración.

Las dependencias y organismos cuentan con procesos documentados en los cuales se delimitan sus funciones; no obstante, requieren transformarse para mejorar el desempeño, optimizar los recursos disponibles y gestionar la calidad.

No se ha podido consolidar un sistema de profesionalización de los servidores públicos que impulse la educación y capacitación continua, que desarrolle sus competencias para el cumplimiento de sus funciones y metas, promueva una evaluación permanente para brindar incentivos o aplicar sanciones y fomente la honestidad, el comportamiento ético, perspectiva de género y desarrollo humano como pilares de esta administración.





Además, no se ha fortalecido la educación y profesionalización de los trabajadores al servicio del estado en sus funciones esenciales, que amplíen sus competencias y les permita desarrollarse como mejores servidores públicos, procurando una transformación inclusiva, equitativa, de calidad, promotora de oportunidades de aprendizaje y generando comunidades de colaboración en las instituciones del estado.

En Sinaloa, la atención ciudadana debe ser prioritaria, ya que el 56.6% de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos que realizan los usuarios se llevan a cabo acudiendo a instalaciones de gobierno, de conformidad con los datos de la ENCIG 2019 del INEGI. En esta misma encuesta, se observa que al 42.6% de los usuarios se les presentó algún tipo de problema al realizar su gestión, siendo el más frecuente el de barreras en trámite con el 77.4%, como lo son largas filas, pasar a múltiples ventanillas, acudir a un lugar lejano, requisitos excesivos, horarios restringidos o costos elevados.

**Estos problemas críticos a los que se enfrenta la ciudadanía alientan la corrupción y la existencia de gestores externos no autorizados quienes tienen su origen en la ausencia de procedimientos simplificados y actualizados, de metodologías y soluciones innovadoras para la mejora continua en la atención de los servicios y a la limitada capacidad de respuesta de las demandas actuales.**



Si bien se implantó un modelo de ventanilla universal para trámites vehiculares, el logro alcanzado fue menor al esperado, ya que no fueron incorporados el resto de los trámites gubernamentales proyectados, ni se modernizaron otros procesos sustentados en políticas armonizadas y protocolos de atención en favor de la ciudadanía, considerando a grupos vulnerables o personas que requieran una atención especial.

Adicionalmente, y aunque hay canales para brindar información al ciudadano sobre los trámites y requisitos en las instalaciones y portales, la información no es precisa, estandarizada, ni se encuentra vigente, y carece de mecanismos de retroalimentación ciudadana adecuados para recibir sus comentarios o quejas sobre el servicio.



Por otra parte, no se han implementado instrumentos de evaluación del desempeño y productividad de las y los servidores públicos para la definición de indicadores cuyos resultados permitan conocer la situación que guarda la administración pública y estar en posibilidades de generar mecanismos y acciones que contribuyan al mejor funcionamiento del aparato gubernamental.

## Estado competitivo

---

Para mejorar la competitividad estatal, es indispensable impulsar programas y proyectos de gran envergadura vinculados al desarrollo tecnológico y a mecanismos de modernización tecnológica, así como promover la cooperación internacional para combatir la pobreza y rezago social mediante intercambios económicos, deportivos, culturales, científicos y tecnológicos, y la promoción del turismo, creando sinergias que generen bienestar para las y los sinaloenses y conviertan a nuestro estado en un referente nacional y mundial.

Según el Índice de Competitividad Estatal 2021 (ICE), del Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO), Sinaloa fue la entidad federativa que reportó el mayor avance en materia de competitividad de 2020 a 2021, en particular en los ejes de economía, política e innovación, posicionándose como la séptima entidad más competitiva de México, colocando a Sinaloa como el estado con las mejores condiciones laborales en el país, evidenciando el potencial que existe para el desarrollo del estado.

Sinaloa está cada vez más presente en el escenario mundial como resultado de la participación coordinada entre el Gobierno del Estado, el gobierno federal, la iniciativa privada y diversos actores del territorio, por lo cual la agenda internacional ha acrecentado su relevancia como un instrumento para impulsar la acción global con sentido humano y fortalecer los vínculos del estado con el exterior.





**Las relaciones internacionales promueven la creación de redes y alianzas con objetivos comunes que facilitan la comunicación e intercambio de información y permiten co-crear soluciones para los problemas locales desde una perspectiva global.**

A pesar de que Sinaloa solamente posee 13 de los 1000 acuerdos internacionales de cooperación y acuerdos de hermanamiento de gran alcance con sus homólogos en el exterior y con organismos internacionales, según registros de la Cancillería de 1992 a la fecha, existe la oportunidad de construir nuevos acuerdos y relaciones de cooperación multilateral en el ámbito político, social y medioambiental, gracias a la gran conexión de consulados y embajadas que tiene México en el mundo, así como las facultades que confiere la *Ley sobre Celebración de Tratados* para la vinculación internacional de los gobiernos locales en México.

Estas vinculaciones internacionales han permitido concretar programas que beneficien directamente a la sociedad, como el de becas Erasmus plus con Eurosocial o Unicef + Essity Higiene con saneamiento en escuelas, y ofrecen una coyuntura que favorece la firma de nuevos acuerdos educativos con instituciones en el extranjero para la atención de las solicitudes de becas recibidas de jóvenes sinaloenses que buscan prepararse profesionalmente mediante un posgrado, cursos de idioma inglés o intercambios académicos.

Asimismo, las relaciones internacionales son un factor preponderante para atraer inversión, y aunque en los últimos años se han instalado algunas empresas extranjeras como las de producción de arneses para automóviles y procesamiento de mango y de carne de ganado vacuno, las estrategias implementadas no han sido plenamente exitosas.

La formación de redes con migrantes también son un aliciente para la ejecución de proyectos de cooperación, y hasta hoy no se le ha dado la importancia debida. Existe sólo una Fraternidad de Sinaloenses en California, pero no se tienen casas de representación en el extranjero, siendo que nuestro estado ocupa el lugar 13 nacional entre las entidades federativas con mayor emigración, y que éstos aportaron a la economía 1039 millones de dólares en 2020 por concepto de remesas, de acuerdo con datos del Banco de México.

Tampoco se han aprovechado las potencialidades con las comunidades de inmigrantes residentes en el estado de Sinaloa, que suman 14 281 extranjeros mayores de 12 años, de los cuales el 79.8% son de origen estadounidense y el resto originarios en su mayoría de Canadá, Colombia, Venezuela y China, según cifras del Censo de Población y Vivienda 2020 del INEGI.

Está vigente la oportunidad de darle un sentido de transformación a las condiciones actuales, de incrementar las capacidades promotoras de nuestra entidad, impulsando proyectos y programas formulados como ejes transversales en la administración pública, y fomentando la cooperación internacional para construir un Sinaloa competitivo, próspero y de bienestar para todos.

# Marco Estratégico

---

## 1. Política para fomentar el desarrollo tecnológico

Las tecnologías de la información tienen un alto impacto en el mundo actual, ya que mejoran la calidad de vida de las personas y la competitividad de las organizaciones públicas y privadas, contribuyendo al desarrollo de la entidad y al bienestar social.

Existen importantes avances tecnológicos que crean nuevas necesidades y oportunidades; sin embargo, no se encuentran disponibles a toda la población, incrementando las brechas de desigualdad que limitan las oportunidades de comunicación, educación, desarrollo y crecimiento económico, en particular en zonas marginadas.

Fomentar el Desarrollo Tecnológico favorece la eficiencia, conectividad e interoperabilidad de las entidades públicas, reduce los costos y tiempos de respuesta en la administración, contribuye al combate de la corrupción, la rendición de cuentas, transparencia y difusión de las acciones gubernamentales.

### Objetivo Prioritario 1.1

Impulsar el uso de tecnologías que promueva una cultura digital y fortalezca el bienestar social.

#### Estrategia 1.1.1

Mejorar la accesibilidad de los servicios y la interoperabilidad gubernamental.

#### Líneas de acción

1.1.1.1. Diseñar y promover herramientas tecnológicas que faciliten las gestiones gubernamentales y el uso de plataformas digitales.

1.1.1.2. Promover la unificación de plataformas gubernamentales que facilite el intercambio de información para agilizar el servicio y los procesos institucionales.

1.1.1.3. Incrementar la seguridad en los procesos tecnológicos, sistemas informáticos y red dorsal del estado, para mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de las TIC.

1.1.1.4. Digitalizar modelos administrativos y adaptar servicios digitales que impulsen la participación ciudadana y mejoren la experiencia de interacción tomando en cuenta a grupos vulnerables.

1.1.1.5. Establecer alianzas con el sector privado para impulsar el desarrollo tecnológico en el estado.

#### Estrategia 1.1.2

Reducir la brecha digital.

## Líneas de acción

- 1.1.2.1. Otorgar servicio de internet gratuito en zonas rurales.
- 1.1.2.2. Reutilizar la infraestructura de internet existente en comunidades urbanas para garantizar la conectividad.
- 1.1.2.3. Promover el uso de herramientas digitales en el sector educativo que apoyen el desarrollo de la entidad.
- 1.1.2.4. Impulsar la implementación de aulas de cómputo para escuelas en zonas rurales.
- 1.1.2.5. Crear una red de donación de dispositivos funcionales para instituciones educativas, en especial en zonas rurales, mediante la recaudación de equipo tecnológico utilizado por entidades públicas.

## 2. Política para incrementar la participación ciudadana en medios digitales

La participación ciudadana es un mecanismo que fortalece la relación gobierno-sociedad mediante un ejercicio democrático que contribuye al bien común. Es por ello que los gobiernos deben establecer políticas que ayuden a que las personas puedan ejercer su derecho de conocer, opinar e involucrarse en los asuntos gubernamentales y de sus comunidades.

Aun cuando las tecnologías de la información pueden ser un fuerte aliado para difundir información y agilizar trámites y servicios, se observa que en México y Sinaloa existe una baja participación ciudadana originada por factores como insuficiencia de mecanismos de participación adecuados, falta de interés y desconocimiento de los canales que existen. Por ello, se vuelve indispensable aprovechar el uso de tecnologías innovadoras y mecanismos para incrementar la participación ciudadana a través de los medios digitales.

### Objetivo Prioritario 2.1

Promover el uso de medios electrónicos como un mecanismo de participación ciudadana y una fuente confiable de la información gubernamental.

### Estrategia 2.1.1

Desarrollar un manual de uso de las redes sociales y plataformas institucionales.

## Líneas de acción

- 2.1.1.1. Promover el uso de redes sociales y plataformas institucionales para comunicar la agenda de gobierno y resultados que sean de interés para la ciudadanía.
- 2.1.1.2. Impulsar en dependencias y entidades el uso de herramientas y medios digitales para comunicar valores, objetivos, información, programas y resultados que identifican a este gobierno.
- 2.1.1.3. Promover la aplicación del manual de uso de las redes sociales y plataformas institucionales.
- 2.1.1.4. Impulsar proyectos y estrategias que promuevan una mayor participación ciudadana en las redes sociales gubernamentales.
- 2.1.1.5. Difundir mensajes y materiales gráficos atractivos, informativos y transparentes por medios electrónicos, que incentiven la participación ciudadana.

2.1.1.6. Analizar la información recibida por la ciudadanía en medios digitales para conocer sus opiniones y temas de interés.

### **3. Política de eficiencia en la gestión gubernamental**

Lograr que la gestión pública cumpla las expectativas ciudadanas, implementando diseños superiores de atención en los servicios, trámites y resultados que brinda el estado, profesionalizando servidores públicos con nulos márgenes de discrecionalidad, así como entregar información transparente que mantenga a la ciudadanía al tanto del quehacer gubernamental, para que reciban más valor y beneficios que eleven la satisfacción de la ciudadanía.

#### **Objetivo Prioritario 3.1**

Mejorar la gestión gubernamental y la satisfacción ciudadana en trámites y servicios.

#### **Estrategia 3.1.1**

Mejorar los servicios y ampliar los canales de atención ciudadana.

#### **Líneas de acción**

3.1.1.1. Mejorar los procesos e infraestructura de atención ciudadana para ofrecer un ambiente cordial y humano a la ciudadanía, en especial a grupos vulnerables.

3.1.1.2. Profesionalizar a los servidores públicos que proporcionan trámites y servicios para promover una nueva cultura de atención y mejorar la percepción de los usuarios.

3.1.1.3. Gestionar nuevos centros de atención ciudadana y cajeros automatizados para agilizar los trámites, incrementar la cobertura de los servicios y brindar una información oportuna y veraz.

#### **Estrategia 3.1.2**

Implementar proyectos innovadores para la mejora continua en dependencias y entidades.

#### **Línea de acción**

3.1.2.1. Desarrollar e implementar proyectos de reingeniería para la solución de problemas.

3.1.2.2. Identificar las áreas de oportunidad para la mejora de procesos y digitalización de trámites en las diferentes áreas de gobierno.

3.1.2.3. Establecer estándares y lineamientos en los procesos para aumentar la productividad y eficiencia en la administración pública.

3.1.2.4. Promover un programa de capacitación y asesoría basado en la evaluación de resultados de los servidores públicos y de la calidad en atención de trámites y servicios.

3.1.2.5. Proponer los cambios normativos y organizacionales necesarios para la mejora en la implementación de

los procesos rediseñados.

3.1.2.6. Realizar evaluaciones al desempeño de los procesos, cuyos resultados permitan identificar áreas de mejora que eleven la productividad y las competencias de los servidores públicos.

## **4. Política para fortalecer la vinculación interinstitucional y la cooperación internacional**

Esta política está dirigida a ofrecer soluciones a las problemáticas internas del estado de Sinaloa, fortalecer vínculos con otros estados y naciones con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los sinaloenses, además de producir confianza en el ámbito turístico y de negocios.

Contribuiremos en la consolidación de un gobierno con sentido social, sustentado en el bienestar, que atienda los asuntos de los sinaloenses al interior y al exterior, además de promocionar la imagen positiva de Sinaloa que es una prioridad de esta administración.

### **Objetivo Prioritario 4.1**

Fortalecer los vínculos del estado con su entorno e impulsar la competitividad.

### **Estrategia 4.1.1**

Contribuir al incremento de oportunidades de cooperación internacional y a la mejora de la imagen nacional e internacional de Sinaloa.

### **Líneas de acción**

4.1.1.1. Proyectar las potencialidades de Sinaloa en producción primaria, cultura y capacidad intelectual, que contribuyan al desarrollo social, económico y turístico.

4.1.1.2. Diseñar e impulsar el modelo de transformación del gobierno estatal.

4.1.1.3. Promover espacios culturales de referencia nacional e internacional para construir civilidad y mejorar el tejido social.

4.1.1.4. Incentivar la cooperación y los lazos de amistad con las comunidades de extranjeros que residen en el estado mediante el intercambio cultural.

4.1.1.5. Llevar a cabo una estrategia de difusión en el ámbito internacional, sobre los avances positivos del estado en diversos indicadores, como salud, turismo, comercio y economía.

4.1.1.6. Desarrollar proyectos de mejora enfocados a optimizar los recursos económicos, humanos y tecnológicos, para crear herramientas que generen bienestar en las y los sinaloenses.

4.1.1.7. Participar en la negociación, formalización, reactivación y renovación de acuerdos interinstitucionales con entidades internacionales.

4.1.1.8. Crear oportunidades de cooperación y vinculación entre entidades públicas y organismos internacionales en distintos ámbitos, incluyendo la firma de convenios con instituciones educativas.

## INDICADORES Y METAS

### Interacción Digital y Tecnología Innovadora para Fortalecer la Relación Gobierno-Sociedad

Indicador	Línea Base (Año)	Metas para Sinaloa 2027	
		Mínima	Óptima
1. Porcentaje de trámites, pagos y solicitud de servicios realizados por internet	11.1% (2019)	16.1%	21.1%
2. Porcentaje de usuarios que mantienen interacción con gobierno mediante medios electrónicos	25.5% (2019)	28%	30.5%
3. Comunidad en redes sociales como medio para mejorar el alcance de difusión de la información oficial	299 842 (2022)	398 789	449 763
4. Modernización de trámites y procesos	ND (2021)	80%	95%
5. Satisfacción ciudadana (en una escala de 1 al 5)	2.7 (2022)	2.8	4.5
6. Convenios impulsados por Sinaloa dentro del Registro de Acuerdos Interinstitucionales de la Secretaría de Relaciones Exteriores	13 (2021)	19	25

