

**GUILLERMO CASTRO GARCÍA, COORDINADOR GENERAL DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA E INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL Y TITULAR DE LA UNIDAD CERTIFICADORA DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO, EN EJERCICIO DE LAS ATRIBUCIONES CONFERIDAS EN EL ARTÍCULO 52 BIS, FRACCIÓN I DE LA LEY DE GOBIERNO DIGITAL Y FIRMA ELECTRÓNICA PARA EL ESTADO DE TABASCO Y SUS MUNICIPIOS; Y**

### **CONSIDERANDO**

El 07 de marzo de 2018, se publicó en el Suplemento B, al Periódico Oficial del Estado, número 7878, el Decreto 190, mediante el cual se expidió la Ley de Gobierno Digital y Firma Electrónica para el Estado de Tabasco y sus Municipios, misma que fue reformada en el Decreto 152, publicado en el Suplemento D, al Periódico Oficial del Estado, edición 8412 de fecha 19 de abril del 2023.

En términos del artículo 22, fracción XII de la Ley de Gobierno Digital y Firma Electrónica para el Estado de Tabasco y sus Municipios, los Sujetos de la Ley tienen como obligación impulsar la sistematización de procesos y procedimientos que propicien la interoperabilidad y la transaccionalidad, en el ámbito de su competencia.

De conformidad con el artículo 52 Bis, fracción I de la Ley de Gobierno Digital y Firma Electrónica para el Estado de Tabasco y sus Municipios, corresponde a la Unidad Certificadora del Poder Ejecutivo emitir, previo acuerdo con el titular de la Secretaría de Administración e Innovación Gubernamental, los Lineamientos para la Sistematización de Procesos y Procedimientos para lograr la gobernanza digital en la Administración Pública Estatal.

Que la sistematización de procesos y procedimientos permitirá a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, transitar hacia la innovación tecnológica focalizada a la prestación de servicios gubernamentales, siendo la base de la consolidación del gobierno electrónico y de la transformación de las relaciones entre ciudadanos e instituciones públicas.

Por lo anteriormente expuesto y fundado, tengo a bien emitir los siguientes:

# LINEAMIENTOS PARA LA SISTEMATIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

## CAPÍTULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1.** Los presentes Lineamientos son de observancia obligatoria para las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.

**Artículo 2.** Estos Lineamientos constituyen disposiciones de carácter general para lograr la sistematización de procesos y procedimientos en la Administración Pública Estatal, bajo un enfoque de interoperabilidad, racionalidad, economía y mejora del servicio.

Para lo anterior, se deberá priorizar la incorporación de componentes tecnológicos que permitan maximizar el gobierno digital en beneficio de las personas ciudadanas, identificando estándares y mejores prácticas para homogeneizar las modalidades en que se efectúan los procesos y procedimientos en la Administración Pública Estatal.

**Artículo 3.** Además de las definiciones establecidas en la Ley de Gobierno Digital y Firma Electrónica para el Estado de Tabasco y sus Municipios y su Reglamento, para los efectos de estas disposiciones, se entenderá por:

- I. **CGMAIG:** Coordinación General de Modernización Administrativa e Innovación Gubernamental, adscrita a la Secretaría de Administración e Innovación Gubernamental;
- II. **Digitalización:** Proceso de conversión de una variable física expresada analógicamente en una representación digital;
- III. **Lineamientos:** Lineamientos para la Sistematización de Procesos y Procedimientos en la Administración Pública Estatal;
- IV. **Madurez:** Estado del desarrollo completo de una aplicación o tecnología utilizada para lograr la Gobernanza Digital;
- V. **Medios Electrónicos:** Se refiere a los dispositivos tecnológicos para el procesamiento, impresión, despliegue, conservación y, en su caso, modificación de información;
- VI. **Modelado:** Método de diagrama de flujo que permite identificar los pasos de un procedimiento planificado de principio a fin, representando visualmente una secuencia detallada de los flujos de información y las actividades necesarias para finalizarlo;

- VII. **Motor de Pagos:** Aplicación informática que permite al solicitante realizar el pago de tarifas, derechos y obligaciones relacionadas con trámites ofertados por el órgano administrativo a través de medios electrónicos (tarjeta de crédito o débito, transferencias electrónicas, plataformas de pagos digitales, entre otros);
- VIII. **Normativo:** Conjunto de normas aplicables a una determinada materia o actividad;
- IX. **Plataformas móviles:** Sistema que sirve como base para hacer funcionar determinados módulos de hardware o de software con los que es compatible;
- X. **Procedimiento:** Narración cronológica, secuencial y sistemática que describe quién, qué, cómo, dónde y cuándo se realizan las actividades necesarias para obtener un resultado.
- XI. **Proceso:** Conjunto de procedimientos mutuamente relacionadas o que al interactuar transforman elementos de entrada y los convierten en resultados, y;
- XII. **Sistematización:** Es el proceso que organiza la información, con base a una serie de elementos, etapas y jerarquías con el fin de facilitar la gestión y obtener un resultado deseado.;

**Artículo 4.** Para la implementación de los presentes lineamientos, las Dependencias y Entidades, en el ámbito de su competencia, deberán considerar la legislación y normatividad en materia de mejora regulatoria, archivo, protección de datos personales, transparencia y acceso a la información pública.

**Artículo 5.** Las acciones de sistematización que implementen las Dependencias y Entidades, deben establecerse bajo los principios de racionalidad, economía, innovación y sostenibilidad; buscando incorporar componentes tecnológicos a los procesos y procedimientos administrativos para hacerlos más eficientes y maximizar el beneficio al ciudadano y a la propia Administración Pública Estatal. Para ello, deberán identificarse los estándares y las mejores prácticas en la materia, en un enfoque de mejora continua con el fin de homogeneizar los procesos y procedimientos.

## **CAPÍTULO SEGUNDO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

**Artículo 6.** Las Dependencias y Entidades, deberán procurar mantener actualizados sus procesos y procedimientos, con base en la legislación y normatividad correspondiente; en congruencia con sus atribuciones.

**Artículo 7.** Para realizar la sistematización de los procesos y procedimientos de las Dependencias y Entidades de forma idónea, integral, efectiva y eficaz; deberán analizarse los siguientes ámbitos:

- I. Procesos y Procedimientos;
- II. Organizacional;
- III. Normativo; y
- IV. Tecnológico.

Lo anterior, permitirá incorporar componentes del gobierno digital a los procesos y procedimientos, permitiendo su interoperabilidad y su operación en línea.

**Artículo 8.** El ámbito de procesos y procedimientos, permitirá contar con modelados homologados. Para su análisis, las Dependencias y Entidades deberán considerar las estrategias siguientes:

- I. Llevar a cabo un levantamiento y un modelado completo del proceso o procedimiento, considerando su interrelación con otros;
- II. Identificar dentro de los procesos o procedimientos los sistemas que pueden dar gestión o soporte a los mismos;
- III. Realizar un diagnóstico tomando en cuenta el entorno jurídico, administrativo, político y técnico; con el fin de identificar las áreas potenciales de optimización; e
- IV. Implementar mejoras en los procesos o procedimientos, tomando en cuenta su lenguaje, usuarios y recursos necesarios para su realización.

**Artículo 9.** El ámbito organizacional, dispondrá de un modelo organizacional eficiente. Para su análisis, las Dependencias y Entidades deberán considerar estrategias como:

- I. Crear equipos de trabajo interdisciplinario, integrando servidores públicos de todas las áreas involucradas directa e indirectamente; procurando la formulación de Planes de Trabajo;
- II. Capacitar al personal involucrado en el proceso o procedimiento en materia de habilidades e inclusión digital;
- III. Comunicar oportunamente al personal involucrado en el proceso o procedimiento sobre las nuevas funcionalidades que se implementen;
- IV. Caracterizar el impacto institucional, social, técnico y económico que tendrá la sistematización del proceso o procedimiento;



- V. Realizar estudios organizacionales para identificar las funciones de los involucrados en el proceso o procedimiento, establecer roles y tareas, tanto sustantivas como de soporte; y
- VI. Efectuar un análisis sobre las necesidades de espacio físico, en su caso, para la implementación de la sistematización.

**Artículo 10.** El ámbito normativo, dará paso a la alineación de las acciones de sistematización con la normatividad particular del proceso o procedimiento. Para su análisis, las Dependencias y Entidades deberán considerar estrategias como:

- I. Formular o modificar los manuales de organización, de procedimientos y demás normatividad que sea necesaria para el buen funcionamiento del proceso o procedimiento una vez sistematizado; y
- II. Considerar para la sistematización del proceso o procedimiento la legislación y normatividad en materia de mejora regulatoria, archivo, protección de datos personales, transparencia y acceso a la información pública.

**Artículo 11.** El ámbito tecnológico, asegurará la integración de hardware y software para agilizar, transformar y en su defecto, automatizar la gestión de los procesos y procedimientos. Para su análisis, las Dependencias y Entidades deberán considerar estrategias como:

- I. Implementar herramientas que permitan la consecución de los procesos o procedimientos de inicio a fin;
- II. Implementar estándares en la sistematización que conlleven a la mejora continua;
- III. Permitir que en los sistemas se permita el envío y recepción de documentos electrónicos e información;
- IV. Promover la homologación de formatos y diversos sistemas, como de citas, resoluciones y otros similares;
- V. Considerar en los sistemas las herramientas e instrumentos en materia de mejora regulatoria;
- VI. Promover el uso de la firma electrónica avanzada en los sistemas;
- VII. Implementar el uso de acuses vía electrónica;
- VIII. Habilitar el uso de plataformas móviles y tabletas en la sistematización; y
- IX. Promover la interoperabilidad de los sistemas.

**Artículo 12.** En materia de interoperabilidad, además de lo enunciado en el Lineamientos para la Interoperabilidad de los Datos y Sistemas Informáticos de la Administración Pública Estatal y demás normatividad aplicable en la materia, las Dependencias y Entidades deberán considerar las siguientes estrategias:

- I. Identificar las relaciones existentes entre los diversos procesos y procedimientos que se realizan en la Administración Pública Estatal;
- II. Identificar la información que se comparte entre los procesos y procedimientos existentes; e
- III. Identificar la fuente de la cual se extrae la información para la realización de determinados procesos o procedimientos.

**Artículo 13.** Con el objeto de identificar el estado de los procesos y procedimientos con respecto a sus necesidades de sistematización, y en algunos casos, de digitalización; las Dependencias y Entidades deberán analizar su madurez, con base en los siguientes niveles:

- I. Informativo: En el que la información del proceso o procedimiento solo se encuentra difundida en un portal;
- II. Descarga de formatos: Cuando se permite la descarga de formatos o la realización de alguna funcionalidad desde el portal donde se encuentra difundido el proceso o procedimiento;
- III. Transaccional: En el que solo una parte de las actividades del proceso o procedimiento se pueden realizar en línea; y
- IV. En línea: Cuando la operación del proceso o procedimiento se realiza totalmente a través de un portal.

### **CAPÍTULO TERCERO DEL MODELADO**

**Artículo 14.** El modelado de procesos y procedimientos permite identificar y diseñar de forma lógica un esquema sobre las actividades que se requieren para obtener un resultado deseado dentro de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.

**Artículo 15.** El modelado permitirá identificar y estandarizar los elementos de entrada y los resultados de salida, estructurando y facilitando el entendimiento de los procesos y procedimientos tanto para los servidores públicos como para los usuarios.

**Artículo 16.** Para el modelado de procesos y procedimientos, este debe realizarse a través de alguna herramienta tecnológica estandarizada que permita representar de manera lógica la secuencia de actividades que lo conforman. La CGMAIG,



definirá la herramienta y en su caso, las guías que se utilizarán con base en las mejores prácticas e innovaciones en la materia.

**Artículo 17.** De forma general, para el modelado de procesos y procedimientos, deberán considerarse los siguientes aspectos:

- I. El grado de comprensión y de análisis de la información al respecto;
- II. La exigencia, en su caso, del pago de tasas, devolución o transferencia de algún fondo a través de un motor de pagos, en su caso;
- III. La revisión o simplificación administrativa de requisitos;
- IV. La generación de notificaciones por medios electrónicos;
- V. La realización de alguna inspección administrativa o actuación electrónica; y
- VI. La prestación de un servicio público.

#### **CAPÍTULO CUARTO DE LA CATEGORIZACIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

**Artículo 18.** Para facilitar la sistematización, las Dependencias y Entidades deberán clasificar sus procesos y procedimientos, con base en las siguientes categorías:

- I. Autorizaciones, certificados, concesiones, informes, registros y avisos;
- II. Solicitud de información y asesoramiento;
- III. Servicios económicos, sociales y de salud;
- IV. Recursos, denuncias y gestión de conflictos; y
- V. Pago de obligaciones.

**Artículo 19.** En la categoría de autorizaciones, certificados, concesiones, informes, registros y avisos, se encuentran aquellos procesos y procedimientos de tipo administrativo tales como:

- I. Autorizaciones administrativas;
- II. Certificados;
- III. Concesiones;
- IV. Informes, reportes y dictámenes;
- V. Registros e inscripciones; y
- VI. Avisos y comunicados previos.

**Artículo 20.** En la categoría de solicitud de información y asesoramiento, se engloban aquellos procesos y procedimientos que tienen relación directa con la atención a los ciudadanos y empresas, tales como:

- I. Orientación;
- II. Atención y asesoría a ciudadanos y a empresas; y
- III. Capacitación a ciudadanos y a empresas.

**Artículo 21.** En la categoría de servicios económicos, sociales y de salud, se encuentran los procesos y procedimientos vinculados a la provisión de servicios públicos, sociales y de apoyo económico o en especie, tales como:

- I. Apoyos económicos;
- II. Financiamientos;
- III. Prestaciones sociales; y
- IV. Provisión de servicios públicos.

**Artículo 22.** En la categoría de recursos, denuncias y gestión de conflictos, se engloban los procesos y procedimientos relativos a la gestión de inconformidades entre particulares o ante la Administración Pública, tales como:

- I. Recursos;
- II. Formulación de denuncias, quejas y reclamos; y
- III. Arbitraje y mediación.

**Artículo 23.** En la categoría de pagos de obligaciones se localizan los procesos y procedimientos para el cumplimiento del pago y devolución de obligaciones de impuestos, derechos y multas; tales como:

- I. Pago de impuestos y derechos;
- II. Pago de multas;
- III. Devolución de impuestos; y
- IV. Pago de cuotas a la seguridad social.

## **CAPÍTULO QUINTO DE LA SISTEMATIZACIÓN**

**Artículo 24.** En la sistematización de procesos y procedimientos, deberá promoverse el uso de la firma electrónica avanzada, del motor de pagos, de las resoluciones electrónicas, del código QR y demás tecnologías existentes.

**Artículo 25.** Toda propuesta de sistematización debe ser acorde con la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Tabasco, con la Ley de Gobierno Digital



y Firma Electrónica para el Estado de Tabasco y sus Municipios, u otro ordenamiento legal que resulte aplicable; congruente con los objetivos, estrategias y líneas de acción plasmados en el Plan Estatal de Desarrollo y los programas que de él emanan; los presentes lineamientos, así como con las disposiciones vigentes en materia de austeridad y disciplina financiera y demás normatividad.

**Artículo 26.** La sistematización de procesos y procedimientos debe responder a las necesidades derivadas del orden jurídico aplicable, de la prestación del servicio y su demanda.

**Artículo 27.** Las Dependencias y Entidades, deberán priorizar el desarrollo de sistemas con sus propios recursos antes que la adquisición o contratación de los mismos, con base en las disposiciones en materia de austeridad y racionalidad.

**Artículo 28.** Las Dependencias y Entidades, que sistematicen sus procesos y procedimientos a través y con recursos de sus áreas de TIC's, deberán informar a la CGMAIG dichos trabajos, enviando expediente correspondiente con base en lo establecido en los presentes Lineamientos.

**Artículo 29.** Las Dependencias y Entidades que con base en sus necesidades y recursos disponibles, consideren la solicitud de la sistematización de un proceso o procedimiento ante la CGMAIG, deberán realizarlo por medio de oficio, señalando el proceso o procedimiento a sistematizar y los datos de los servidores públicos que fungirán como enlaces.

**Artículo 30.** Las propuestas de sistematización de procesos y procedimientos serán integradas por la Dependencia o Entidad, en un expediente técnico que deberá contener como mínimo los siguientes apartados:

- I. Descripción del proceso o procedimiento;
- II. Fundamentación legal y normativa del proceso o procedimiento;
- III. Justificación de la sistematización;
- IV. Estado del proceso o procedimiento con respecto a los ámbitos descritos en el presente lineamiento;
- V. Nivel de madurez del proceso o procedimiento;
- VI. Categoría a la que pertenece;
- VII. Modelado actual del proceso o procedimiento;
- VIII. Modelado propuesto para su sistematización;
- IX. Recursos disponibles;
- X. Equipo de trabajo, incluyendo enlaces; y
- XI. Cronograma de trabajo propuesto.



En el caso de las Dependencias y Entidades, que trabajen bajo los supuestos del artículo 29 de estos Lineamientos, dicho expediente deberá ser remitido a la CGMAIG, para su registro.

**Artículo 31.** Los órganos desconcentrados deberán gestionar las propuestas de sistematización, a través del titular de la dependencia que corresponda.

**Artículo 32.** Para el seguimiento de la solicitud de la sistematización y la formulación de los apartados del expediente técnico, las Dependencias y Entidades contarán con la asesoría técnica de la CGMAIG.

**Artículo 33.** Las propuestas de sistematización recibidas en la Secretaría, deberán necesariamente cubrir los requisitos establecidos en los presentes Lineamientos y ser analizadas y dictaminadas por la CGMAIG, la cual analizará como mínimo, los siguientes aspectos:

- I. Las mejores prácticas existentes;
- II. La vinculación del proceso o procedimiento con la normatividad, plataformas y catálogos en materia de mejora regulatoria;
- III. La pertinencia de algún cobro en el proceso o procedimiento, para lo cual, en su caso, la Dependencia o Entidad deberá realizar los trámites que resulten conducentes;

**Artículo 34.** La CGMAIG, podrá invitar a los titulares o enlaces de las Dependencias y Entidades, a efecto de que expliquen o aclaren aspectos y operativos relacionados con el expediente técnico de sus solicitudes y los procesos o procedimientos a sistematizar. Por cada reunión, elaborará un acta, que incluirá una síntesis de las deliberaciones y en su caso, los acuerdos a que lleguen.

**Artículo 35.** Una vez recibido el expediente, la CGMAIG podrá emitir los dictámenes siguientes:

- I. Aprobar la propuesta;
- II. Rechazar la propuesta con la justificación correspondiente: y
- III. Devolverlo para que se realicen las modificaciones pertinentes debiendo asentar las razones de su devolución.

**Artículo 36.** Una vez recibida una propuesta de sistematización, la CGMAIG procederá a elaborar la valuación técnica-funcional, con base en la información remitida en el expediente técnico; para así, formular el dictamen correspondiente.

**Artículo 37.** Una vez aprobada la propuesta, la CGMAIG iniciará con el desarrollo del sistema; para luego realizar las pruebas necesarias. Finalmente, realizará la presentación ejecutiva a la Dependencia o Entidad.

**Artículo 38.** Las Dependencias y Entidades, deben contar con los recursos humanos, materiales y tecnológicos necesarios para la sistematización.

**Artículo 39.** La CGMAIG, deberá emitir el dictamen correspondiente en un plazo máximo de 30 días hábiles contados a partir de la fecha en que sea recibida la propuesta.

**Artículo 40.** Para que un proceso se considere sistematizado, la CGMAIG en conjunto con la Dependencia o Entidad de que se trate, deberán signar acta de entrega-recepción, donde se definan las características del sistema, las claves y ligas de acceso y quienes serán los servidores públicos de la Dependencia o Entidad, que quedarán a cargo de la administración del mismo.

**Artículo 41.** La CGMAIG podrá realizar las capacitaciones correspondientes al personal de la Dependencia o Entidad necesarias para la implementación del sistema. En el caso que el sistema requiera la operación de una mesa de ayuda, esta deberá ser implementada con personal y recursos de la Dependencia y Entidad.

**Artículo 42.** De ser necesario, la CGMAIG formulará los manuales de usuarios correspondientes para la operación del sistema.

**Artículo 43.** La CGMAIG, con base en sus recursos disponibles, dará soporte técnico a los sistemas desarrollados en el contexto de los presentes lineamientos.

## **CAPÍTULO SEXTO DISPOSICIONES FINALES**

**Artículo 44.** La Secretaría, con apoyo de la CGMAIG y a través del Consejo Estatal de Gobierno Digital, impulsará mecanismos para lograr paulatinamente la sistematización de procesos y procedimientos de los Poderes Judicial, Legislativo, los Ayuntamientos y los Órganos Autónomos, para lo cual se signarán convenios de coordinación, en términos de lo previsto en la Ley y las demás disposiciones que resulten aplicables.

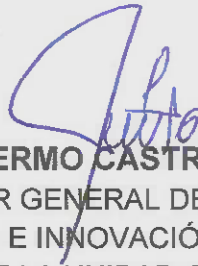
**Artículo 45.** Corresponderá a la Secretaría, a través de la CGMAIG, la interpretación para efectos administrativos de los presentes Lineamientos, así como su conducción y la resolución de los casos no previstos en el mismo, en el ámbito de su competencia.

## **TRANSITORIOS**

**PRIMERO.** Los presentes Lineamientos entrarán en vigor el día de su expedición y deberán difundirse en el portal [tabasco.gob.mx](http://tabasco.gob.mx).

**SEGUNDO.** Se derogan todas aquellas disposiciones de igual o menor rango que se opongan a lo previsto en los presentes Lineamientos.

**EXPEDIDO EN LA CIUDAD DE VILLAHERMOSA, TABASCO A LOS NUEVE DÍAS DEL MES DE AGOSTO DE DOS MIL VEINTITRÉS.**



**GUILLERMO CASTRO GARCÍA**  
COORDINADOR GENERAL DE MODERNIZACIÓN  
ADMINISTRATIVA E INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL,  
TITULAR DE LA UNIDAD CERTIFICADORA  
DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE TABASCO.