

## Glosario

**Clusters de servicios comunes:** se percibe al gobierno como un ente completamente unificado que ofrece servicios definidos por ejes comunes y no por funciones o atribuciones (por ejemplo: el agrupamiento de servicios por tipo de usuario, negocio, edades, etc.).

**Completa integración:** Se logra la unificación de los procesos de atención a los usuarios; se traduce en una integración organizativa y de procesos interdepartamentales dentro de la administración pública (Silcock, 2001). Por su parte, la ONU elabora, desde la década de 1990, un Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico que tiene tres dimensiones: el acceso a la infraestructura de comunicaciones por parte de la población, el nivel de desarrollo del capital humano y la valoración de los servicios ofrecidos en línea.

**Conservación de Archivos:** conjunto de procedimientos y medidas preventivas o correctivas destinados a asegurar la preservación de la integridad física del acervo documental de la institución gubernamental y la prevención de alteraciones físicas de la información mediante el establecimiento de condiciones adecuadas considerando el medio ambiente, la seguridad, el control de plagas, la iluminación, la temperatura y humedad.

**Gestión de Archivos públicos:** es el conjunto de procesos y procedimientos administrativos y técnicos orientados al tratamiento integral de los documentos producidos por los poderes públicos. Tiene por objetivo, la planeación, manejo y organización de la documentación para facilitar su uso y conservación. Además, regula la producción, organización, acceso, consulta, valoración, disposición y conservación.

**Gobernanza de la Era Digital:** la documentación de papel es sustituida por la digital, los procesos de gobierno están plenamente integrados y flexibilizados para hacer frente a necesidades cambiantes de sus usuarios, se aprovecha la colaboración intersectorial de manera intensiva y la información se disemina aprovechando los múltiples canales uni y bidireccionales existentes en formatos abiertos.

**Gobierno electrónico o e-gobierno:** "Es la continua optimización de la prestación de los servicios gubernamentales, de la participación ciudadana y de la gobernanza por medio de transformar las relaciones internas y externas gracias a la tecnología, internet y los nuevos media" (Baum y DiMaio, 2000). En suma, el gobierno electrónico se refiere al uso de las tecnologías para mejorar los procesos internos y de las relaciones externas del gobierno, para lograr mayores grados de eficiencia y eficacia, pero también de transparencia y rendición de cuentas.

**Inexistencia de información:** puede ser una respuesta de un sujeto obligado a una solicitud de información, si la información solicitada no se encuentra en los archivos públicos o en los reservados o clasificados, ya sea por una omisión o pérdida de la documentación en los registros de la institución en estos y otros casos similares el Comité de Transparencia deberá confirmar la inexistencia de información.

**Información oportuna:** generación, publicación y sobre todo en la entrega de información a las personas. Este principio implica que la información derivada del ejercicio de las facultades, competencias o funciones del sujeto obligado, debe generarse

en el tiempo adecuado y estar disponible tan pronto se le requiera para preservar su valor informativo y utilidad.

**Información pública de oficio:** Es aquella información que sin necesidad de solicitud de información previa debe ser accesible a través de los portales de internet de los sujetos obligados.

**Información reservada:** Aquella información que esté relacionada con violaciones graves a los derechos humanos o delitos de lesa humanidad de conformidad con el derecho nacional o los tratados internacionales de los que el Estado mexicano sea parte ni cuando se trate de información relacionada con actos de corrupción de acuerdo con las leyes aplicables

**Informatizar:** uso de las TIC para apoyar los procesos que implicaban toma de decisiones a partir de brindar herramientas para realizar cálculos complejos, sistemas para almacenar y consultar información, así como medios para poner a disposición de los implicados en estas tareas dicha información de manera oportuna.

**Máxima publicidad:** implica que toda la información en posesión de cualquier autoridad, órgano, organismo o entidad federal, estatal o municipal es pública, salvo que caiga en una de las hipótesis de reserva previstas en las leyes correspondientes.

**Mecanismos de rendición de cuentas:** Son los medios establecidos para determinar si las responsabilidades delegadas por los ciudadanos o por una autoridad han sido desempeñadas de manera satisfactoria por los agentes.

**Medios de defensa:** son mecanismos jurídicos con los que cuenta el gobernado para hacer frente a la actividad u omisiones de las autoridades; se comprenden en las formalidades esenciales del procedimiento, y lo resuelto en esas controversias es obligatorio para los que intervinieron en las mismas.

**Negativa de acceso a la información:** ocurre cuando una autoridad pública no emite una resolución o niega o limita el acceso a información solicitada. Una negativa de información debe ser fundada y motivada por la autoridad y algunas de las razones pueden ser: la inexistencia de la información, la incompetencia del sujeto obligado o la clasificación de la información como confidencial o reservada. Si las razones de la negativa son consideradas como insuficientes por el solicitante es posible interponer un recurso de revisión ante el órgano garante.

**Obligaciones de transparencia:** se refieren a aquella información pública que debe ser accesible a través de los portales de internet de los sujetos obligados. Todo sujeto obligado debe publicar sin necesidad de mediar solicitud alguna por parte de los particulares la información respecto de sus principales competencias, así como la relativa al ejercicio de los recursos públicos que se le han asignado.

**Opacidad:** es la falta parcial o completa de claridad y transparencia en las decisiones y políticas públicas, las leyes y procedimientos, las organizaciones, los presupuestos y demás componentes de la estructura y acción del Estado.

**Período de reserva de la información pública:** es una excepción al principio de máxima publicidad y consiste en que la información pública no puede ser divulgada por un período de tiempo determinado. Se guarda la reserva de la información por razones de interés público o seguridad nacional (LGTAIP, art. 4) y no puede ponerse a disposición

ya que en ese momento y en el contexto en el que se daría a conocer pone o puede poner en riesgo otro bien jurídico.

**Plan Nacional de Transparencia:** Es un instrumento informático por medio del cual se ejerce el derecho de acceso a la información y de protección de datos personales en posesión de los sujetos obligados, así como su tutela en medios electrónicos de manera que garantice su uniformidad respecto de cualquier sujeto obligado y sea el repositorio de información obligatoria de transparencia nacional.

**Plazo de entrega:** En materia de transparencia se entiende como el lapso legal medido en días hábiles que transcurre entre el momento en que una persona presenta una solicitud ante la autoridad y el último momento en que la respuesta de la autoridad se considera como no extemporánea.

**Pobreza informacional:** Es una teoría que centra su atención en las capacidades y habilidades de las personas como factores elementales para el acceso a la información. El concepto explica el acceso a la información a través de tres distintas dimensiones: 1) el acceso físico, que se refiere a la disponibilidad de acceder y utilizar los medios en los que se difunde y obtiene la información; 2) el acceso intelectual, es decir, las capacidades de procesamiento y comprensión de la información, y 3) el acceso social, que pone atención en las normas sociales y los elementos del contexto comunitario que influyen en las actitudes y acciones de las personas frente a la información.

**Positiva ficta:** es una figura propia del derecho administrativo según la cual se presume la resolución favorable de una solicitud escrita o trámite promovido por un particular, ante el silencio o inactividad de la autoridad competente, dentro de los plazos establecidos por la legislación aplicable. De conformidad con la doctrina constitucional en la materia, la positiva ficta solamente procede cuando esté expresamente prevista por disposición de ley.

**Principio de publicidad:** se traduce en establecer obligaciones directas de transparencia para todos los órganos del Estado. En una democracia el principio de publicidad supone la obligación del gobierno a contar con una política pública que debe estar orientada a maximizar el uso social de la información, tanto fuera como dentro de la organización gubernamental.

**Publicación de información:** Creación de una página de internet por cada departamento, con información sobre sus actividades, usuarios, los servicios que presta, canales de atención, etc.

**Transacciones oficiales de dos vías:** Acción de los usuarios donde pueden introducir información sobre sí mismos, realizar solicitudes, realizar sus declaraciones de impuestos, realizar pagos, etc.

**Transparencia intra e interorganizativa:** entendido como un proceso sistemático e integrador de coordinación de las actividades de toda la organización para adquirir, crear, almacenar, compartir, difundir, desarrollar y desplegar el conocimiento de los individuos y grupos para apoyar la toma de decisiones.

**Portales multipropósito:** Acción de proveer a los usuarios un punto único de acceso a servicios, de manera que se integra la oferta e información de diferentes unidades administrativas a partir de las necesidades del público y no con base en la distribución de responsabilidades al interior de la administración.