



GUBERNATURA



PITIC 2024



OAXACA
GOBIERNO DEL ESTADO

Contenido

PRESENTACIÓN.....	4
MARCO NORMATIVO.....	5
Federal.....	5
Estatal.....	5
Institucional.....	5
FASE IDEOLÓGICA.....	6
Misión:.....	6
Visión:.....	6
Valores:.....	6
FASE ANALÍTICA.....	8
Portal de Gobierno.....	8
Normatividad de Gobierno Electrónico.....	9
Trámites y Servicios.....	9
Gobernanza TIC.....	9
Participación Ciudadana.....	12
Administración y control de la infraestructura.....	12
Árbol de problemas del entorno general.....	14
Entorno Especifico.....	14
Identificación de problemas.....	14
Análisis de factores críticos.....	15
Identificación de la problemática en la Gubernatura:.....	15
Árbol de Problemas del entorno específico.....	16
FASE PROGRAMÁTICA.....	17
Objetivo General.....	17



Objetivos Estratégicos de Servicio	17
Objetivos Estratégicos de Seguridad	17
Árbol de Objetivos de Servicio	19
Árbol de Objetivos de Seguridad	20
Árbol de Objetivos del área de informática.....	21
Árbol de Objetivos del Gobierno electrónico	22
FASE OPERATIVA	23
FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA.....	23
PLAN DE TRABAJO	24
FASE CUANTITATIVA	26
CONCLUSIÓN.....	27
PAPELETA DE SERVICIO.....	28
FORMATO PARA SELECCIONAR LA CATEGORÍA DE FILTRADO DE CONTENIDO PARA LOS PERFILES.....	29



PRESENTACIÓN.

El presente Plan Institucional de Tecnologías de la Información y Comunicación (PITIC) de Gubernatura se crea debido a que en el "Manual Administrativo de Aplicación General de Control Interno para la Administración Pública Estatal", hace mención que corresponde a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública presentar su "Plan Institucional de Tecnologías de la Información y Comunicación" (PITIC), es por ello que este instrumento se elaboró basándose en la Guía Metodológica para la elaboración del Plan Institucional de TIC el cual contiene el apartado de marco normativo que sustenta la elaboración del PITIC de Gubernatura, el apartado del proceso de planeación dividido en cinco fases: ideológica, analítica, programática, operativa y cuantitativa; por último el apartado de conclusiones.

En este instrumento se incluyen objetivos, funciones, responsabilidades, actividades y formatos que tiene asignados el Departamento de Informática y que se estarán aplicando durante el ejercicio 2024 para mejorar, optimizar y dar funcionalidad al manejo del equipo de cómputo y periférico de las áreas de Gubernatura, brindando un apoyo oportuno y eficiente, para que se ejecuten en

tiempo y forma las acciones necesarias de cada una de las incidencias que se vayan presentando durante la jornada laboral, así como también dar seguimiento a los procesos de control interno y mejora en la gestión de las actividades de dicho Departamento.

Se tiene como fin cumplir con los objetivos y metas institucionales programadas en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR). es por ello por lo que ahora se implementaran los Sistemas de Control Interno para elevar la eficiencia de la gestión a través de TIC's y detectar o reducir riesgos que ponga en peligro la continuidad al logro de objetivos.

MARCO NORMATIVO

El marco normativo que se muestra a continuación sustenta la importancia del Plan Institucional de TIC de la Gubernatura en los niveles de Gobierno Federal, Estatal e Institucional en materia de Planeación, TIC y Control Interno.

Federal

[Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.](#)

[ACUERDO por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal.](#)

Estatal

[Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca – Última Reforma 15-02 -2023.](#)

[Plan Estatal de Desarrollo 2022 – 2028.](#)

[ACUERDO.- Por él se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno para la Administración Pública Estatal.](#)

Institucional

[Manual de Organización de la Gubernatura](#)

[Lineamientos. - Para la emisión de dictamen técnico de la Dirección General de Tecnologías e Innovación Digital](#)

[Lineamientos para el Diseño de Portales Web Institucionales](#)

[Manual de Políticas de Seguridad de la Información para el uso y aprovechamiento de las TIC en la APEO.](#)

FASE IDEOLÓGICA

Misión:

Dirigir, orientar y apoyar las políticas públicas, programas, estrategias y acciones del Gobernador constitucional del Estado, a fin de coadyuvar en la organización política de la vida social, con Transparencia, Honestidad y Legalidad.

Visión:

La Gubernatura funciona eficiente, competente y actualizada, utilizando las nuevas tecnologías de la información y comunicación, para la generación de sinergias en la coordinación institucional, coadyuvando a lograr una mejor armonía de la vida social, política y económica del Estado de Oaxaca.

Valores:

La Gubernatura cuenta con un código de conducta con el objetivo de que servidoras y servidores públicos asuman el compromiso de prevenir conductas discriminatorias, conflictos de interés, acoso sexual y cero tolerancias a la corrupción con un esquema normativo, reglas de integridad, ética, principios y valores establecidos.

Los valores que las servidoras y servidores públicos deben anteponer en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, son los siguientes:

- **Interés Público.** Servidoras y Servidores Públicos actúan buscando en todo momento la máxima atención de las necesidades y demandas de la sociedad por encima de intereses y beneficios particulares, ajenos a la satisfacción colectiva.
- **Respeto.** Servidoras y Servidores Públicos se conducen con austeridad y sin ostentación, y otorgan un trato digno y cordial a las personas en general y a sus compañeros de trabajo, superiores y subordinados, considerando sus derechos, de tal manera que propician el diálogo cortés y la aplicación armónica de instrumentos que conduzcan al entendimiento, a través de la eficacia y el interés público.
- **Respeto a los Derechos Humanos.** Servidoras y Servidores Públicos respetan los derechos humanos, y en el ámbito de sus competencias y atribuciones, los garantizan, promueven y protegen de conformidad con los Principios de: *Universalidad* que establece que los derechos humanos corresponden a toda persona por el simple hecho de serlo; de *Interdependencia* que implica que los derechos humanos se encuentran vinculados íntimamente entre sí; de *indivisibilidad* que refiere que los derechos humanos conforman una totalidad de tal forma que son complementarios e inseparables, y de *Progresividad* que prevé que los derechos humanos están en constante evolución y bajo ninguna circunstancia se justifica en retroceso en su protección.



- **Igualdad y no discriminación.** Servidoras y Servidores Públicos prestan sus servicios a todos sin distinción, exclusión, restricción, o preferencia basada en el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o en cualquier otro motivo.
- **Equidad de género.** Servidoras y Servidores Públicos, en el ámbito de sus competencias y atribuciones, garantizan que tanto mujeres como hombres accedan con las mismas condiciones, posibilidades y oportunidades a los bienes y servicios públicos; a los programas y beneficios institucionales, y a los empleos, cargos y comisiones gubernamentales.
- **Entorno Cultural y Ecológico.** Servidoras y Servidores Públicos en el desarrollo de sus actividades evitarán la afectación del patrimonio cultural de cualquier nación y de los ecosistemas del planeta; asumen una férrea voluntad de respeto, defensa y preservación de la cultura y del medio ambiente, y en el ejercicio de sus funciones y conforme a sus atribuciones, promueven en la sociedad la protección y conservación de la cultura y el medio ambiente, al ser el principal legado para las generaciones futuras.
- **Cooperación.** Servidoras y Servidores Públicos colaboran entre sí y propiciarán el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos comunes previstos en los planes y programas gubernamentales, generando así una plena vocación de servicio público en beneficio de la colectividad y confianza de la ciudadanía en sus instituciones.
- **Liderazgo.** Servidoras y Servidores Públicos son guía, ejemplo y promotores del Código de Ética y las Reglas de Integridad; fomentarán y aplicarán en el desempeño de sus funciones los principios que la Constitución y la ley les impone, así como aquellos valores adicionales que por su importancia son intrínsecos a la función pública.
- **Rendición de Cuentas.** Servidoras y Servidores Públicos asumen plenamente ante la sociedad y sus autoridades la responsabilidad que deriva del ejercicio de su empleo, cargo o comisión, por lo que informarán, explicarán y justificarán sus decisiones y acciones, y se sujetan a un sistema de sanciones, así como a la evaluación y al escrutinio público de sus funciones por parte de la ciudadanía.

FASE ANALÍTICA

Portal de Gobierno

La Gubernatura cuenta con proporcionado y la Dirección General de Tecnologías e Innovación Digital (DGTID) al cual el enlace informático de esta dependencia cuenta con usuario y contraseña para realizar cambios en el contenido de la información que soliciten las áreas que pertenecen a la Gubernatura; así como también los cambios solicitados por la DGTID. En dicho portal se podrá encontrar información sobre la Gubernatura, sus antecedentes, el marco normativo aplicable a la Gubernatura vigente, funciones, estructura organizacional, misión, visión y objetivos, integridad pública, sistema institucional de archivos, transparencia y Acceso a la Información Pública.

www.oaxaca.gob.mx/gubernatura

El departamento de Informática se ha dado la tarea de verificar que se cubra los siguientes rubros y premisas:

- **Homologación:** Se da cumplimiento de acuerdo con los Lineamientos para el diseño de portales web Institucionales, emitido por la Dirección General de Tecnologías e Innovación Digital (DGTID).
- **Inclusivo:** Se ha cuidado de la redacción al utilizar términos como “Servidoras y Servidores públicos”, “Directoras y Directores” como un inicio para lograr un portal web Inclusivo.
- **Estándar de Accesibilidad:** El portal web de la Gubernatura no cuenta con opciones de accesibilidad que facilite a las personas con alguna discapacidad de disponer de la información, en algunos casos puede solventarse dependiendo del navegador y dispositivo informático y/o electrónico mediante el cual se tenga acceso en ese momento.

Igualmente, la Gubernatura en cumplimiento con los Artículos 70 y 71 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Artículo 21 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno del Estado de Oaxaca como sujeto obligado da a conocer la información en la Plataforma Nacional de Transparencia.

<https://consultapublicamx.inai.org.mx/vut-web/?idSujetoObligadoParametro=11812&idEntidadParametro=20&idSectorParametro=21>

Normatividad de Gobierno Electrónico

El departamento de informática de la Dirección Administrativa de la Gubernatura cumple con las funciones de TIC apegándose a los lineamientos, políticas, reglamentos, manuales y planes emitidos por la Dirección General de Tecnologías e Innovación Digital quien es la encargada de consolidar la estrategia tecnológica del Estado de Oaxaca.

Trámites y Servicios

La Gubernatura a la fecha no está adherida a un catálogo de trámites y servicios a nivel estatal como tal, sin embargo, se cuenta con una página de internet en donde se encuentran los vínculos a los portales institucionales homologados de 91 dependencias del Gobierno del Estado de Oaxaca.

<https://www.oaxaca.gob.mx/transparencia/informacion-publica/>

Y cumpliendo con la homologación de portales institucionales, contamos con la sección de Trámites y Servicios en donde se dan a conocer el total de estos, horarios de atención, requisitos, costos y ubicación donde pueden ser tramitados. Esta información también es publicada en la Plataforma Nacional de Transparencia en cumplimiento al Artículo 70, Fracción XIX y Fracción XX de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información pública en donde se actualizan y verifican trimestralmente.

Gobernanza TIC

La Gubernatura tiene acceso a Sistemas Interinstitucionales, así como sistemas/programas generados por este órgano (los cuales para tener acceso es mediante usuario y contraseña), para el desempeño de sus funciones.

Nombre del Sistema/Programa	Descripción del Sistema/Programa	Dependencia receptora de la información
(SEFIP) Sistema Estatal de Finanzas Públicas	Captura de la Integración Presupuestal	Secretaría de Finanzas
(SERAP) Sistema de Entrega Recepción de la Administración Pública	Sistema que proporciona a los servidores públicos los medios necesarios para que, al separarse de su empleo, cargo o comisión, registren toda la información necesaria para la entrega-recepción de los recursos humanos, materiales, financieros y demás asuntos que les hayan sido encomendados para el ejercicio de sus funciones.	Secretaría de Honestidad, Transparencia y Función Pública.
(SICOCOI)	Pone a disposición herramientas informáticas efectivas que agilicen el envío y procesamiento de la	Secretaría de Honestidad,

Nombre del Sistema/Programa	Descripción del Sistema/Programa	Dependencia receptora de la información
Sistema de Información del Comité de Control Interno	información, con el objetivo de incentivar en las dependencias de la APE, el realizar procesos eficientes en materia de Control Interno Institucional, a efecto de consolidar esquemas de carácter preventivo y correctivo a través de resultados reales para identificar y corregir deficiencias, en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. https://sicocoi.oaxaca.gob.mx	Transparencia y Función Pública.
(SISEI) Sistema de Ética e Integridad	Sistema encargado de gestionar el seguimiento del comité de ética y almacenar los documentos generados por este, y utiliza la interoperabilidad para replicarlos en el portal web de la Gubernatura en la sección "Datos de Interés/Comité de Ética". https://sisei.oaxaca.gob.mx:8081/login	Secretaría de Honestidad, Transparencia y Función Pública
(SIPOT) Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia	Sistema encargado del control de carga de los formatos que establece la ley de Transparencia y acceso a la Información Pública. https://www.plataformadetransparencia.org.mx	Plataforma Nacional de Transparencia
(SCCO) Sistema de Control de Carga de Obligaciones	Sistema encargado de almacenar los formatos del (SIPOT) aplicables a este sujeto obligado y utiliza la interoperabilidad para replicarlos en el portal web de la Gubernatura en la sección "Transparencia". https://scco.oaxaca.gob.mx	Secretaría de Honestidad, Transparencia y Función Pública
(SICAF) Sistema de Control, Administración y Fiscalización de los Recursos del Gasto Federalizado	Sistema que ocupan los ejecutores del gasto para la carga de los anexos y documentos digitales y enviar la información certificada a la Auditoría Superior de la Federación. https://sicaf.asf.gob.mx/login	Auditoría Superior de la Federación
(PAAAS) Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios	Sistema utilizado para la captura del Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, en las fuentes de financiamiento del recurso directo y consolidado de la Gubernatura.	Secretaría de Administración
(SICIPO) Sistema Integral de Control de Inventario Patrimonial de Oaxaca	Sistema utilizado para el control de bienes muebles que se encuentran en el resguardo de la Gubernatura. https://sicipo.oaxaca.gob.mx/login.html	Secretaría de Administración / Dirección de Patrimonio

Nombre del Sistema/Programa	Descripción del Sistema/Programa	Dependencia receptora de la información
(SICODI) Sistema de Control de Dictaminación	El Sistema tiene como finalidad concentrar la información de dictámenes técnicos, así como mantener un registro de estos para consultas futuras.	Dirección General de Tecnologías e Innovación Digital
Sistema de Evaluación del Desempeño Laboral	Sistema para evaluar el desempeño laboral de los trabajadores. http://evaluacion.oaxaca.gob.mx/	Secretaría de Administración
Sistema de Elaboración de Tickets	Sistema para atender peticiones o incidencias en red de voz y datos http://ayuda.oaxaca.gob.mx/	Dirección General de Tecnologías e Innovación Digital
Osticket Mesa de Ayuda	Sistema para atender peticiones o incidencias en los Sistemas https://osticket.finanzas.oaxaca.gob.mx/	Dirección General de Tecnologías e Innovación Digital
Sistema de Control Telefónico	Sistema utilizado para altas, bajas y cambios, en las extensiones telefónicas de la Gubernatura http://www.soporte.oaxaca.gob.mx/reportes/	Dirección General de Tecnologías e Innovación Digital

Los sistemas informáticos de los cuales también hace uso el personal de la Gubernatura en las distintas áreas para llevar a cabo parte de sus funciones son los que se describen a continuación

Nombre del Sistema/Programa	Descripción del Sistema/Programa	Área o Adscripción que lo utiliza
Programa de Cheques: Fondo Rotatorio	Descripción del Sistema/ Programa Captura para control y seguimiento de los Egresos correspondientes al ejercicio fiscal vigente.	Departamento de Recursos Financieros
Programa de Cheques: Gastos	Captura para control y seguimiento de los Egresos correspondientes al ejercicio fiscal vigente.	Departamento de Recursos Financieros
Programa de Viáticos	Control y seguimiento de las comisiones oficiales que realiza el personal adscrito a las diferentes áreas que integran la Gubernatura;	Departamento de Recursos Financieros

Nombre del Sistema/Programa	Descripción del Sistema/Programa	Área o Adscripción que lo utiliza
Sistema de Control Vehicular	Sistema para generar ordenes de servicio, órdenes de pago, bitácoras v plantillas vehiculares.	Departamento de Control Vehicular
Control de Gestión V2.0	Sistema utilizado para gestionar los turnos de correspondencia	Dirección Administrativa

Participación Ciudadana

Gubernatura cuenta con lo siguiente:

- Buzón de Quejas y/o Sugerencias.
- Sección de Contacto desde el portal web de Gubernatura.

Sin embargo, la Gubernatura no ha implementado mecanismos que permitan, convoquen o fomenten la participación de las personas a través de opiniones, propuestas, manifestaciones, análisis, colaboraciones, entre otras que sean individuales o como parte de consejos o comités, que estén relacionadas con la toma de decisiones de interés público y el quehacer de las instituciones.

Administración y control de la infraestructura

La Gubernatura hace uso del Manual de Políticas de Seguridad de la Información para el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en las Dependencias de la Administración Pública del Estado de Oaxaca. Elaborado por la Dirección General de Tecnologías e Innovación Digital (DGTID).

[Manual de Políticas de Seguridad de la Información para el uso y aprovechamiento de las TIC en la APEO.](#)

En cuanto al control de la infraestructura TIC, la Gubernatura cuenta con dos sedes, la primera está ubicada en Palacio de Gobierno y es gestionada por el área de Jefatura de Operación, la segunda sede está ubicada en Ciudad Administrativa "Benemérito de las Américas", Edificio 7 "Benito Juárez" y es gestionada por el enlace informático de la Gubernatura, ambas sedes son controladas en su totalidad por la Dirección General de Tecnologías e Innovación Digital dependiente de la Secretaría de Administración.



La gestión se hace mediante formatos físicos y a través de sistemas informáticos en el cual se selecciona el nivel de seguridad/privilegios que tendrá el equipo informático o telefónico.

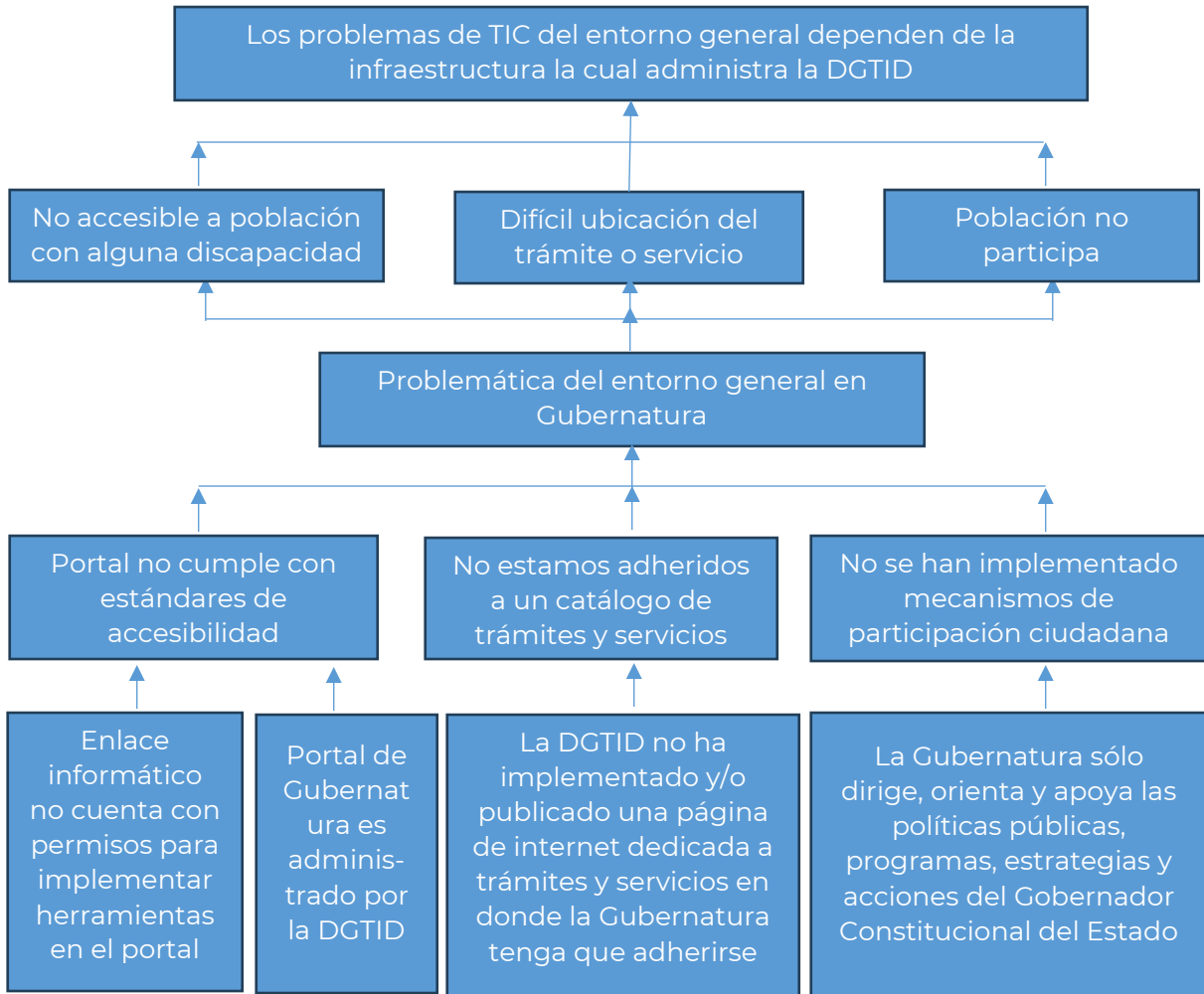
Para la atención de requerimientos de las diferentes áreas de la Gubernatura de la Red de Voz, Red de Datos o Correo institucional, el enlace informático se encarga de recabar la información y hacer la gestión correspondiente ante la DGTID utilizando las siguientes herramientas:

- Sistema de control telefónico: <http://www.soporte.oaxaca.gob.mx/reportes/>
- Formato para seleccionar la categoría de filtrado de contenido para los perfiles
- Formato de Solicitud de correo electrónico institucional

Para la atención de incidentes en la infraestructura de Red de Voz, Red de Datos y correo electrónico institucional, la DGTID cuenta con un Sistema de soporte técnico (Sistema GLPI) que funciona través de tickets en donde el enlace informático sube todas las incidencias y da seguimiento hasta solventar el problema de TIC.

<http://ayuda.oaxaca.gob.mx/index.php>

Árbol de problemas del entorno general



Entorno Especifico

A nivel Institucional, la Gubernatura cuenta con sistemas y programas de apoyo a las áreas para agilizar la gestión

Identificación de problemas

La Gubernatura cuenta con un total de 156 equipos de cómputo de los cuales 79 de ellos se gestionaron en el sexenio 2004-2010, 71 equipo de cómputo se otorgaron en el sexenio 2010-2016 mediante compra consolidada y solo 10 equipos se han podido adquirir mediante compra directa durante el anterior sexenio. Debido a lo anterior, es necesario actualizar el hardware de los equipos de cómputo, ya que en la actualidad existen remplazos compatibles que les otorgaría una mayor capacidad de

procesamiento de datos. También es imprescindible la adquisición de equipos de cómputo

Análisis de factores críticos

Podemos considerar como uno de los factores críticos, el uso de programas bastante rezagados, y que son de uso común en las áreas de Dirección Administrativa, Control Vehicular y Recursos Financieros; ya que estos fueron hechos con lenguajes de programación de más de 20 años, sin embargo, aún no se considera su actualización debido a que gran parte de los equipos de cómputo con los que se cuenta en la Gubernatura aún son de 32bits con Windows 7 hacia atrás.

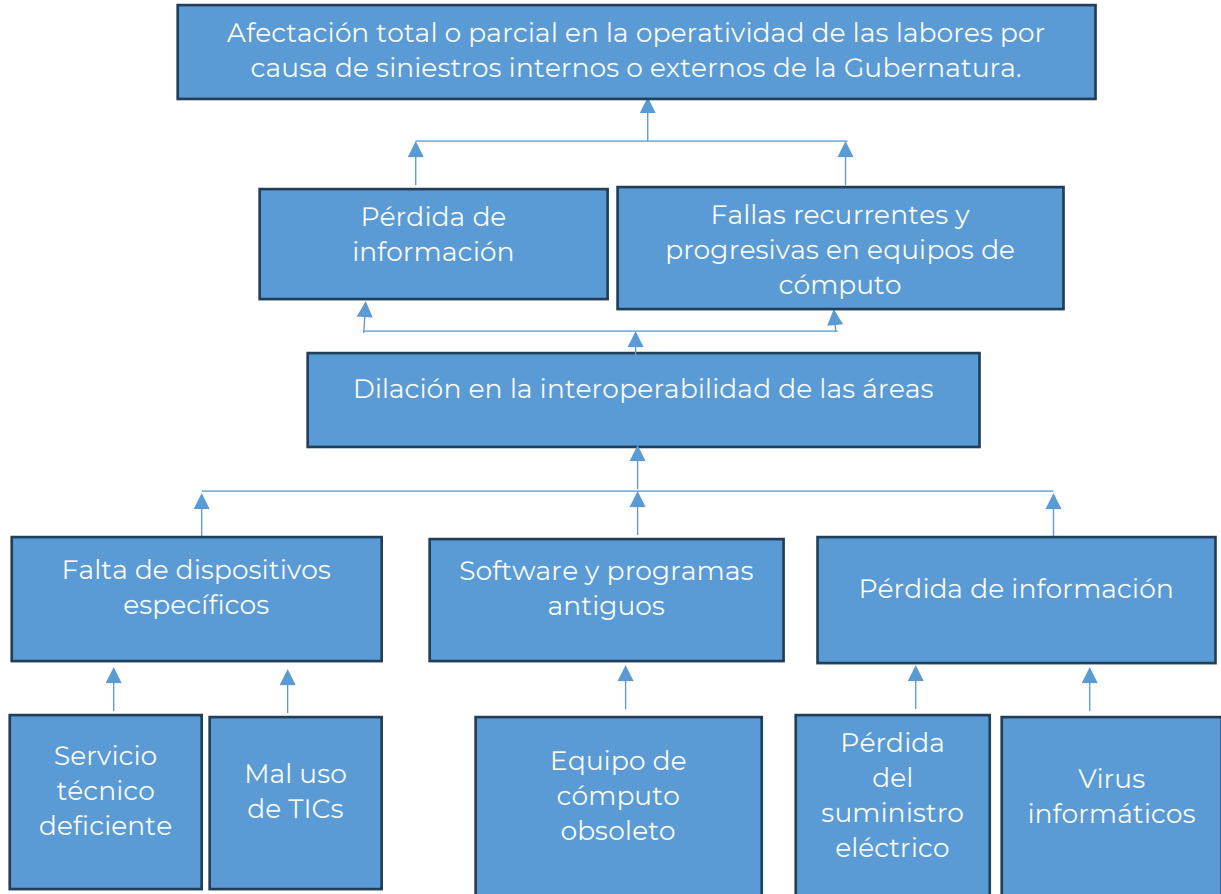
Se han hecho pruebas con programas más recientes pero la mayoría de los equipos no soportan la nueva plataforma ya que es requerido en todos los casos las mejoras de hardware.

Identificación de la problemática en la Gubernatura:

Situación actual	Situación deseada	Evolución operativa
Sistemas y/o programas de diferente lenguaje de programación	Sistema único de gestión para las diferentes áreas de la Gubernatura.	Sistema homologado con cruce de información entre áreas y automatización de procesos.
Equipo informático obsoleto, presupuesto nulo para nuevas adquisiciones y/o actualizaciones.	Equipo informático actualizado.	La modernización de la infraestructura se reflejará con mejor rendimiento en el desempeño laboral.
No existen manuales para procedimientos para procesos	Manuales de procedimiento para todos los procesos	Se evitan errores en la gestión de los trámites y servicios
Personal con poco o nulo conocimiento en el uso de equipo informático.	Personal con conocimiento básico, intermedio y avanzado en el uso de TIC	Capacitación del personal de Gubernatura para lograr que hagan un uso adecuado de TIC.
Soporte técnico con deficiencias por falta de equipo y herramientas necesarias para atender los incidentes.	Contar con equipo y herramientas adecuadas para el óptimo desempeño de atención a las incidencias	Capacitación al personal del área de informática para un servicio eficiente



Árbol de Problemas del entorno específico





FASE PROGRAMÁTICA

Objetivo General

Apoyar a todas las áreas de la Gubernatura, de manera oportuna e integral en las actividades de TIC's propias de su encargo, a fin de que cada área brinde una atención plena al Titular del Poder Ejecutivo del Estado.

Objetivos Estratégicos de Servicio

1. Atender de manera oportuna y eficaz el soporte técnico solicitado por las áreas.
2. Ejecutar el mantenimiento correctivo en un lapso mínimo de tiempo para evitar que los usuarios tengan demoras en su labor.
3. Programar y llevar a cabo mantenimientos preventivos calendarizados en tiempo y forma, así como también mantener sistemas ofimáticos y antivirus actualizados y evitar la instalación de software innecesario y malware.
4. Conservar o recuperar funcionalidad de equipos de cómputo y periférico, recabando información de componentes internos para establecer posibles actualizaciones de disco duro y memoria RAM; así como del Sistema Operativo para prolongar su funcionamiento y vida útil.

Objetivos Estratégicos de Seguridad

1. Brindar seguridad en la información que contenga registros de datos sensibles de los servidores públicos.
2. Salvaguardar la información digital alojada en los servidores, que las distintas áreas de la Gubernatura utilizan en el desempeño de sus actividades
3. Recopilar información para desarrollo de software en coordinación con la DGTID y coadyuvar en los procesos del manejo de datos de las áreas operativas de la Gubernatura.
4. Asesorar al Personal sobre el uso de las TIC's e informar de los riesgos por mal uso de estas.
5. Expedir Gafete al personal de Gubernatura a petición del Departamento de Recursos Humanos.



Objetivos Estratégicos del área de Informática

1. Llevar un control interno de los teléfonos IP instalados al personal, así como de permisos de nivel tarifario asignado a cada usuario.
2. Llevar un control interno de equipos de cómputo enlazados a la red local, así como
3. el nivel de privilegio de internet asignado a cada usuario.
4. Elaborar solicitudes de dictámenes técnicos ante la DGTID para la adquisición de equipo de cómputo y periférico que soliciten las áreas de la Gubernatura.
5. Verificar que los servidores públicos desde mandos medios a superior cuenten con correo electrónico institucional de la Gubernatura.

Objetivos Estratégicos de Gobierno Electrónico

1. Mantener actualizada la página institucional de la Gubernatura www.oaxaca.gob.mx/gubernatura/ con la información que se remita al Departamento de Informática previa validación y/o verificación de la misma por la Dirección Administrativa o personal designado por ella, necesaria para el cumplimiento en materia organizacional, transparencia, ética, control interno, archivo, trámites y servicios.
2. Validar y vigilar que los formatos del Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT) que las áreas responsables generan, se carguen en su totalidad; y cumplan con los periodos de actualización y conservación de la información.

RUBRO	Objetivo Estratégico General
De Servicio	Atender y solucionar el problema al Servidor Público.
De Seguridad	Almacenar y mantener información de las áreas
Del Área de Informática	Llevar un registro de las actividades
De Gobierno Electrónico	Actualizar Portales web con información entregada al Departamento de Informática
Soporte técnico con deficiencias por falta de equipo y herramientas necesarias para atender los incidentes.	Contar con equipo y herramientas adecuadas para el óptimo desempeño de atención a las incidencias

Tabla 1 ObJetIvos estratégicos de TIC para lo Gubernatura

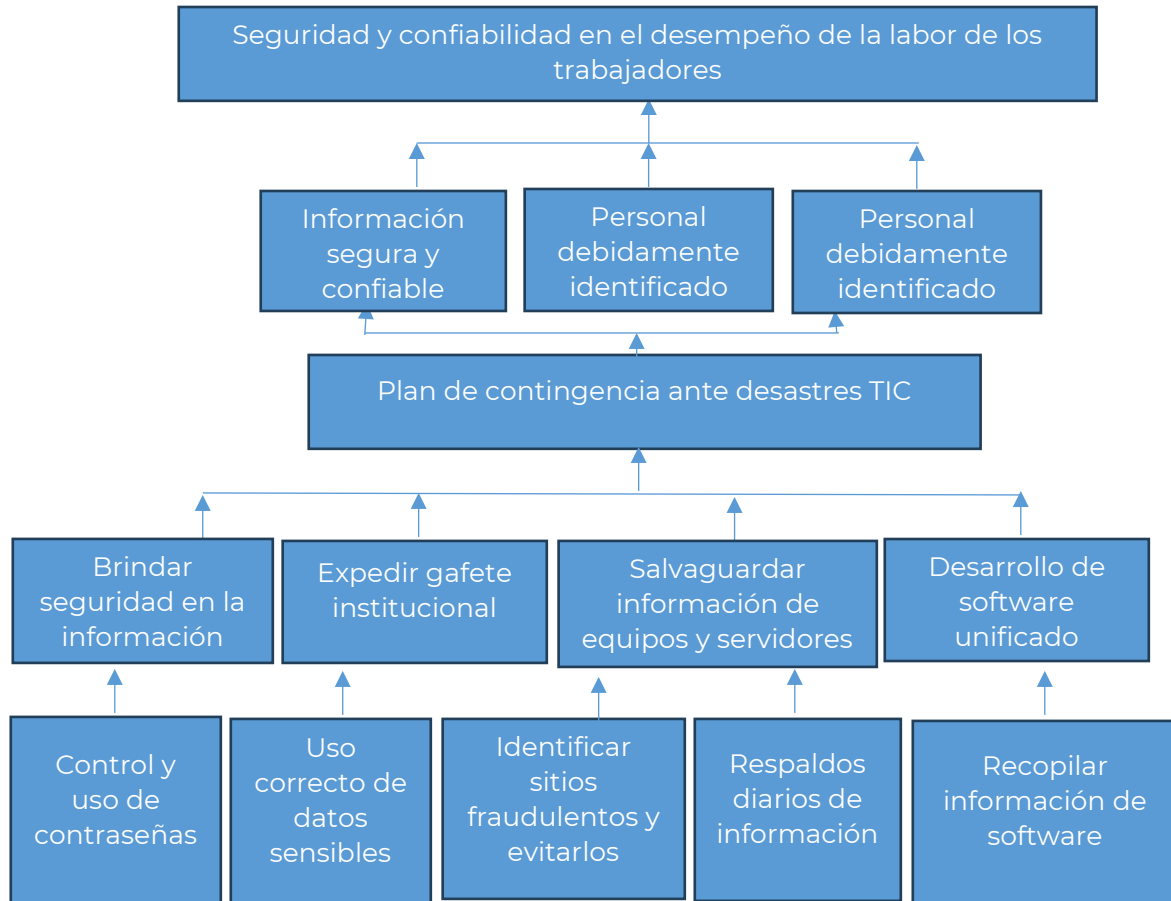


Árbol de Objetivos de Servicio



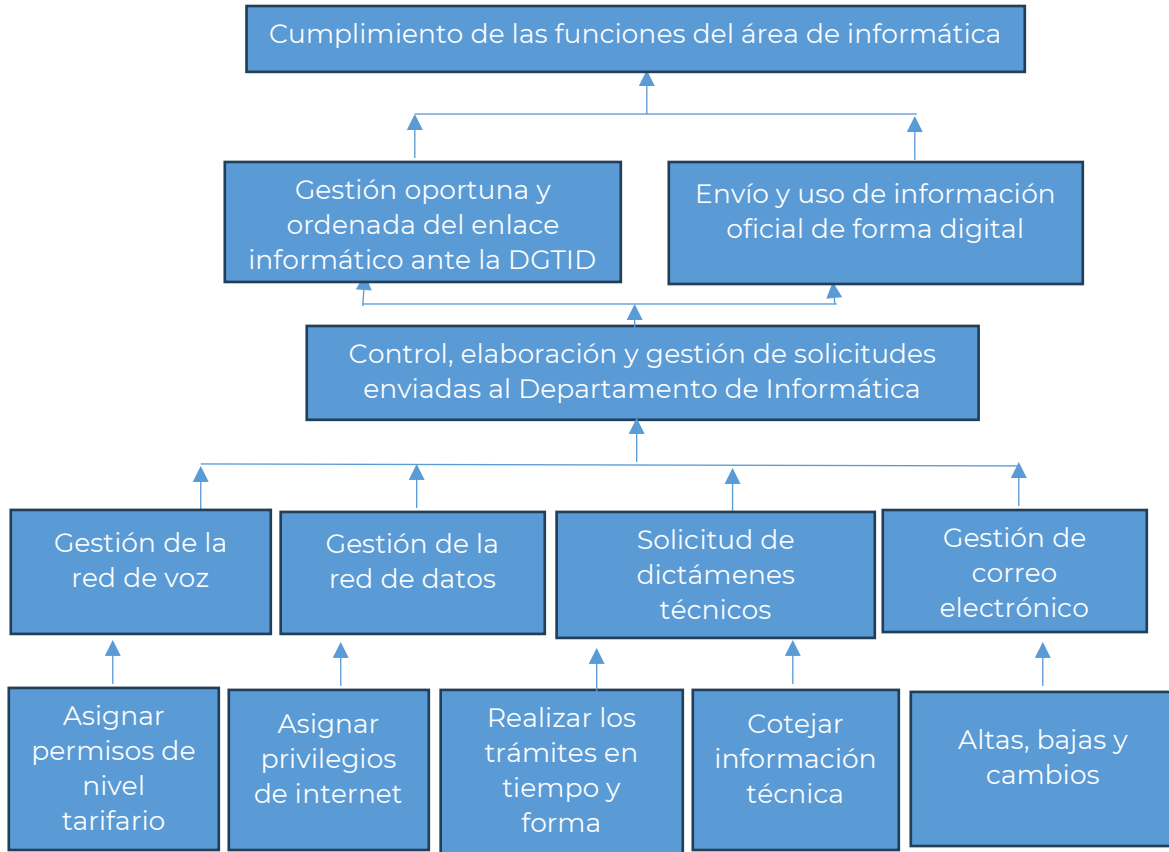


Árbol de Objetivos de Seguridad



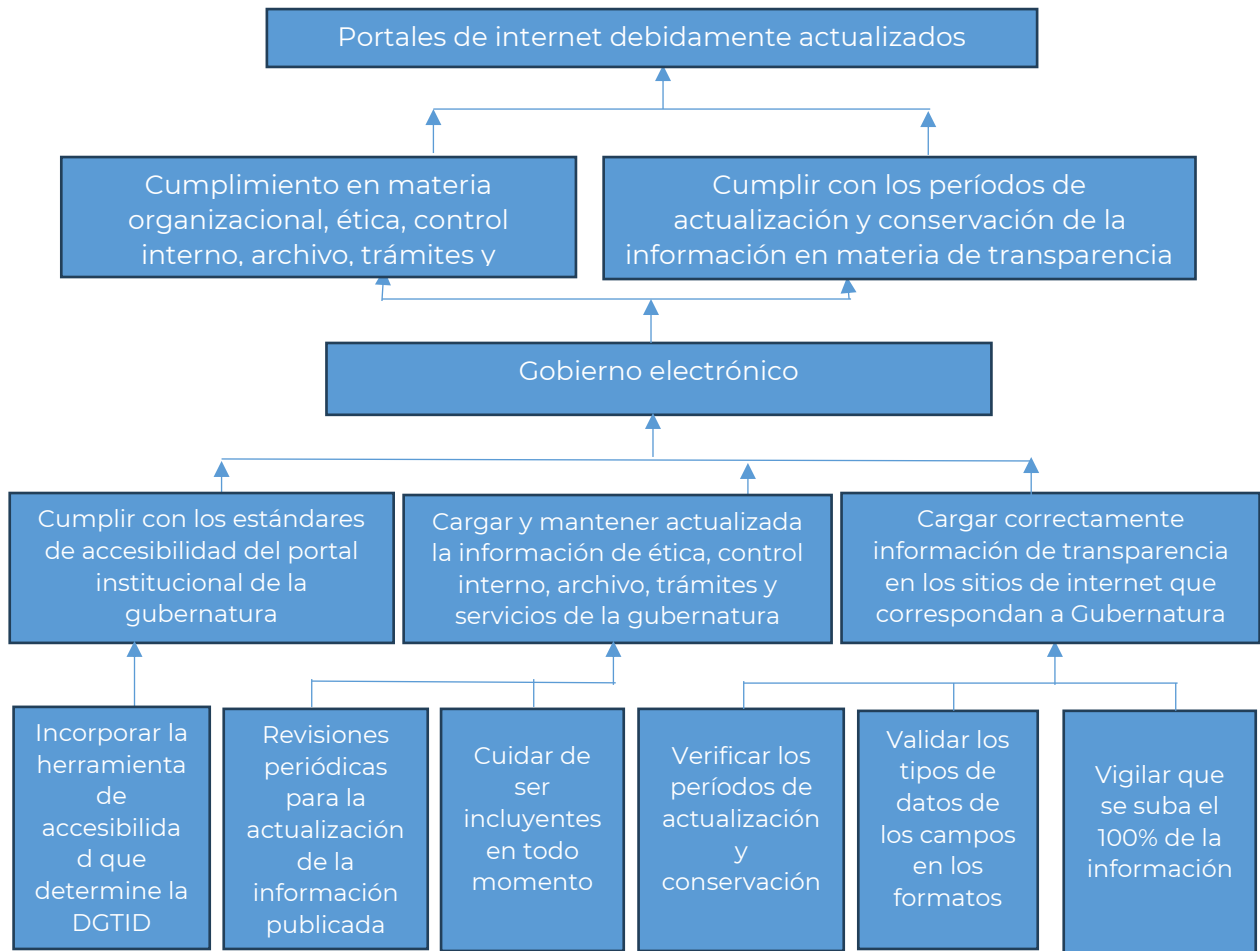


Árbol de Objetivos del área de informática





Árbol de Objetivos del Gobierno electrónico





FASE OPERATIVA

FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA¹.

- ❖ Administrar las licencias de software y planear su destino de acuerdo con su disponibilidad para el uso de las áreas administrativas que integran la Gubernatura.
- ❖ Desarrollar programas solicitados por las diferentes áreas administrativas que integran la Gubernatura para el manejo y control de su información.
- ❖ Establecer programas de mantenimiento preventivo y correctivo del equipo y sistemas informáticos de la Gubernatura.
- ❖ Auxiliar a las y los trabajadores en el uso del equipo de cómputo.
- ❖ Proponer ante las instancias correspondientes, la modernización o actualización de los diferentes equipos de comunicación e información requeridos por las áreas administrativas que integran la Gubernatura.
- ❖ Realizar recomendaciones sobre los proyectos de adquisición de software y hardware, así como la renovación y actualización de tecnología para el desarrollo de la sistematización de la Gubernatura.
- ❖ Gestionar y dar seguimiento a las solicitudes presentadas ante la Dirección General de Tecnologías e Innovación Digital.
- ❖ Gestionar ante la Dirección General de Tecnologías e Innovación Digital los asuntos relacionados con la red de voz y datos;
- ❖ Elaborar solicitudes de dictámenes técnicos a través de los mecanismos y lineamientos que la Dirección General de Tecnologías e Innovación Digital proporciona, y
- ❖ Las demás que le señalan las disposiciones normativas aplicables y le confiera su superior jerárquico, en el ámbito de su competencia.

¹ Las funciones fueron extraídas del Manual de Organización de la Gubernatura, publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Oaxaca de fecha 30 de diciembre de 2023

PLAN DE TRABAJO

OBJETIVO	ACTIVIDAD	FECHA	MECANISMO DE CONTROL
Atender de manera rápida y oportuna el soporte técnico solicitado.	El personal del Departamento de Informática atenderá todas las peticiones de soporte técnico con la finalidad de lograr el objetivo en el menor tiempo posible.	Enero a diciembre	Papeleta de servicio
Ejecutar el mantenimiento correctivo / preventivo en un lapso mínimo de tiempo para evitar que el usuario tenga demoras en su labor.	Se atenderá con el personal calificado, en el área de informática y el tiempo dependerá si se cuenta con los recursos para llevar a cabo la reparación	Enero a diciembre	Papeleta de servicio (mantenimiento)
Recopilar información para desarrollo de software y coadyuvar en los procesos del manejo de datos de las áreas operativas de la Gubernatura.	Se analizará la viabilidad de realizar nuevo software toda vez que el software en uso sea obsoleto.	Enero a diciembre	Papeleta de servicio (actualización de software)
Conservar o recuperar funcionalidad de equipos de cómputo y periférico, recabando información de componentes Internos para establecer posibles actualizaciones de disco duro y memoria RAM; así como del Sistema Operativo para prolongar su funcionamiento y vida útil.	Se analizarán los equipos candidatos a ser actualizados en disco duro y memoria RAM.	Enero a diciembre	Papeleta de Servicio (Actualización de Hardware)
Elaborar solicitudes de dictámenes ante la Dirección General Tecnologías e Innovación Digital (DGTID).	Capturar proyectos Estratégicos en el SICODI, una vez autorizados por la DGTID, se procederá a la impresión del Dictamen Técnico.	Enero a diciembre	(SICODI) Sistema de Administración de Dictámenes Técnicos

OBJETIVO	ACTIVIDAD	FECHA	MECANISMO DE CONTROL
Llevar un control interno de equipos de cómputo enlazados a la red local, así como el nivel de privilegio de internet.	El enlace informático de la Gubernatura realizará la gestión ante la DGTID para actualizar los datos de cada usuario y equipo de cómputo asignado.	Enero a diciembre	Gestión de Tickets (GLPI / OSTicket)
Llevar un control interno de los teléfonos IP instalados al personal, así como de permisos asignados.	El enlace informático de la Gubernatura realizará la gestión ante la DGTID para actualizar los datos de cada usuario y extensión telefónica asignada.	Enero a diciembre	Sistema de Control Telefónico del Gobierno de Oaxaca
Verificar que los servidores públicos desde mandos medios a superiores cuenten con correo electrónico institucional de la Gubernatura.	Personal Administrativo del área de informática se encargará de verificar que los mandos medios y superiores cuenten con correo electrónico institucional.	Enero a diciembre	Portal Web de la Gubernatura https://www.oaxaca.gob.mx/gubernatura/directorio
Validar los formatos de la PNT correspondientes a la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública que las áreas responsables generan y que cumplan con los periodos de actualización y conservación de la información en los portales de transparencia.	Personal capacitado del área de informática se encargará de verificar y validar todos los formatos que apliquen al sujeto obligado cada trimestre.	Enero a diciembre	Plataforma de Transparencia (PNT) (acuses de información enviada a la plataforma)
Mantener actualizada la página institucional de la Gubernatura con la información necesaria para el cumplimiento en materia de transparencia de la información pública.	Personal especializado en programación del área de informática se encargará de actualizar el portal institucional de la Gubernatura, cumpliendo con los	Enero a diciembre	www.oaxaca.gob.mx/gubernatura

OBJETIVO	ACTIVIDAD	FECHA	MECANISMO DE CONTROL
	estándares publicados por la DGTID.		
Expedir Gafete al personal de Gubernatura a petición del Departamento de Recursos humanos.	El área de Informática se encargará de elaborar el gafete institucional y entregarlo al Departamento de Recursos Humanos	Enero a diciembre	Papeleta de servicio (Gafetes)

FASE CUANTITATIVA

Para el seguimiento y evaluación de los proyectos en este PITIC se formará un grupo de Trabajo con los titulares de las áreas administrativas; las acciones de seguimiento se llevarán a través de los indicadores para cada meta de los proyectos definidos, y su avance se determinará con la información de reportes de cumplimiento en el periodo definido por el grupo de trabajo.

El análisis de los indicadores proporcionará información para llevar a cabo una evaluación de los proyectos y sus actividades asociadas, así como la evolución para determinar su cumplimiento, lo que permitirá ponderar el logro de los objetivos programados y detectar desviaciones para la toma de decisiones oportunas.

Los resultados obtenidos se darán a conocer a los integrantes del grupo de trabajo para fortalecer su participación. La información recabada, servirá también para elaborar los reportes que soliciten en el Comité de Control Interno.



CONCLUSIÓN

El Departamento de Informática de la Gubernatura, se ha esforzado para solventar día a día con las incidencias presentadas dentro de la institución, si bien no se cuenta con las herramientas adecuadas, si contamos con personal altamente capacitado en el área de TIC, por tal motivo no hemos tenido inconvenientes mayores en el manejo y procesamiento de la información generada por las diferentes áreas de la Gubernatura, este documento es el instrumento inicial para la documentación de los procesos que se llevan en el área de informática.



PAPELETA DE SERVICIO

PAPELETA DE SERVICIO		GUBERNATURA	
Departamento de Informática		Gobierno del Estado	
Fecha/Hora Inicio:	/ /202_ : :	Número de Control:	
Fecha/Hora Termino:	/ /202_ : :		
SOPORTE TÉCNICO <input type="checkbox"/> Mantenimiento Correctivo <input type="checkbox"/> Mantenimiento Preventivo <input type="checkbox"/> Actualización de Software <input type="checkbox"/> Actualización de Hardware	Datos del Dispositivo: <input type="checkbox"/> Impresora <input type="checkbox"/> PC Escritorio <input type="checkbox"/> Laptop <input type="checkbox"/> Monitor <input type="checkbox"/> Teclado <input type="checkbox"/> Mouse <input type="checkbox"/> Teléfono IP Modelo: _____ Marca: _____	Material Utilizado: 	
GESTIÓN <input type="checkbox"/> Voz / Telefonía <input type="checkbox"/> Datos <input type="checkbox"/> e-mail:	Observaciones: 		
OTROS <input type="checkbox"/> Gafete <input type="checkbox"/> Ofimática <input type="checkbox"/> Otros			
NOMBRE QUIEN REALIZO EL SERVICIO 	NOMBRE COMPLETO DEL EMPLEADO 	Firma de conformidad 	
DEPARTAMENTO DE ADSCRIPCIÓN 			



FORMATO PARA SELECCIONAR LA CATEGORÍA DE FILTRADO DE CONTENIDO PARA LOS PERFILES



FORMATO PARA SELECCIONAR LA CATEGORÍA DE FILTRADO DE CONTENIDO DE ACCESO A INTERNET

Marcar con una X el nivel a elegir (donde el nivel 1, es el más bajo y el nivel 2 es el más alto) tomando en cuenta que al seleccionar un nivel, tendrá además los privilegios de los niveles anteriores.

X	NIVEL	PRIVILEGIOS
	1	Correo Institucional, Finanzas y bancos, Negocios, Gobierno y organizaciones legales, Motores de búsqueda y portales, Aplicaciones basadas en Web, Arte y Cultura, Educación Infantil, Educación, Religión Mundial, Salud y Bienestar, Medicina, Misceláneo, Referencia, Restaurantes y bares, Sociedad y Estilo de Vida, Correo Electrónico Basado en Web, Educación sexual, Prevención de Abuso de Niños, Fuerzas armadas, Organizaciones generales, Contenido Dinámico, Folklore, Mensajería Instantánea, Noticias y Medios de Comunicación, Deportes, Web Chats, Grupos Defensores/Apoyo, Alcohol, Creencias Alternativas, Tabaco, Tecnologías de la información, Sitiosweb seguros, Corredor bursátil y Comercio, Grupos de noticias y paneles de mensajes, Intimidad Personal, Webs Personales y Blogs, Organizaciones Políticas, Compras y Subastas, Viajar, Radio por internet, Aborto.
	2	Alojamiento Web, Servidores de Contenido, Entretenimiento, Uso Compartido de Archivos y almacenamiento, Telefonía por Internet, Televisión por internet, Streaming Media y Redes Sociales.

Para asignar los privilegios seleccionados requisiere la siguiente información:

Modelo del equipo			Dirección MAC			Dirección MAC anterior ¹			Sistema operativo		
Puerto	Edificio	Nivel	Tipo de solicitud			VLAN			Fecha solicitud		
Conexión			Tipo de equipo								
Cableado	Inalámbrico		Escritorio	Laptop	Otro (especificar)						

Solicita
Resguardante del equipo ***

Autoriza
Jefe superior *

Vo.Bo.
Enlace informático***

Nombre y Firma

Nombre y Firma

Nombre y Firma

Correo Institucional

Correo institucional

@oaxaca.gob.mx

@oaxaca.gob.mx

Información interna (no llenar)

Sello de la dependencia

Configuró:	Fecha atención:	IP: 172.16.
------------	-----------------	-------------

* La autorización debe ser por un Director con nivel 20 o superior según la página de transparencia gubernamental, no se puede firmar por ausencia.

** Todo tráfico en la red de las instalaciones del Gobierno del Estado es auditada y registrada por cuestiones de seguridad y transparencia, la información podrá ser entregada si es solicitada por una autoridad competente.

*** No se puede firmar por ausencia.

Nota: Para el nivel 2 se requiere una justificación detallada de las actividades de la persona que solicita el servicio.

¹ Llenar en caso de que sea cambio de MAC

Carretera Internacional Oaxaca-Istmo Km 11.5 Ciudad Administrativa Benemérito de las Américas Edificio 2, segundo nivel, Tlaxiactac de Cabrera, Oaxaca, C.P. 68270
Tel. Conmutador 01(951)5015000 ext.10512



Autorizó



OAXACA
GOBIERNO DEL ESTADO

SECRETARÍA PRIVADA

GOBIERNO DEL ESTADO
2022-2028

C. Teresita Villalobos Toledo

Secretaria Privada del Titular del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca

Vo.Bo.



OAXACA
GOBIERNO DEL ESTADO

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

C. Jesus García García

Director Administrativo de la Gubernatura

Elaboró



OAXACA
GOBIERNO DEL ESTADO

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

SECRETARÍA PRIVADA GUBERNATURA
2022 - 2028

L.I. Alejandro Bautista Chávez

Jefe del Departamento de Informática