

---

**GOBIERNO DEL ESTADO DE OAXACA**  
**SECRETARÍA DE INTERCULTURALIDAD, PUEBLOS Y**  
**COMUNIDADES INDÍGENAS Y AFROMEXICANAS**

---

# **PLAN INSTITUCIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**



# Índice

<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>MARCO JURÍDICO.....</b>	<b>3</b>
Orden Federal.....	3
Orden Estatal.....	3
<b>FASE IDEOLÓGICA.....</b>	<b>6</b>
<b>FASE ANALÍTICA.....</b>	<b>7</b>
Diagnóstico.....	7
Identificación de problemas .....	14
<b>FASE PROGRAMÁTICA.....</b>	<b>16</b>
<b>FASE OPERATIVA.....</b>	<b>19</b>
<b>FASE CUANTITATIVA.....</b>	<b>23</b>
<b>CONCLUSIÓN.....</b>	<b>26</b>

## PRESENTACIÓN

El Plan Institucional de Tecnologías de la Información y Comunicación de la SIPCIA tiene como meta principal ser el marco orientador para la toma de decisiones institucionales en materia de incorporación de tecnologías de información y comunicación.

Para realizar estas acciones se desarrollan las políticas adecuadas para el uso de información, así como también, garantizar el funcionamiento y utilización correcta de los equipos de cómputo.

Tomando en cuenta los riesgos existentes, así como de las carencias y exclusiones en los momentos de manejo de la información e infraestructura, se establece en el presente las acciones y medidas que se realizarán para la manipulación óptima de los activos y la información, desde el informe de la totalidad de los servicios con los que cuenta la Secretaría hasta la evaluación de los mismos para su continuo mejoramiento a futuro.

## MARCO JURÍDICO

### **Orden Federal**

**Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 6**, párrafo tercero:

“El Estado garantizará el derecho de acceso a las tecnologías de la información y comunicación, así como a los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, incluido el de banda ancha e internet. Para tales efectos, el Estado establecerá condiciones de competencia efectiva en la prestación de dichos servicios.”

### **Orden Estatal**

**Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca Artículo 3**, párrafo decimo:

“El acceso a la ciencia y al adelanto tecnológico es un derecho común, así como un componente primordial del bienestar individual y social. Cualquier ciudadana y ciudadano tiene derecho al acceso, manejo y desarrollo de la ciencia, la tecnología y la innovación, de igual forma tienen derecho a gozar de los beneficios y al libre desarrollo de las transformaciones en apego a la ley.”

**Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca Artículo 46, fracción XXXIV Bis.**

**ARTÍCULO 46.** A la Secretaría de Administración le corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

**XXXIV BIS.** Establecer políticas generales y programas estratégicos, para la aplicación de tecnologías de la información, así como reglamentar y coordinar el desarrollo de sistemas de información. **(Fracción XXXIV BIS adiconada mediante decreto número 2493, aprobado por la LXIV Legislatura el 14 de abril del 2021 y publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado -Extra- de fecha 29 de abril del 2021)**

**Decreto.-** Que crea la Dirección General de Tecnologías de la Innovación Digital, Órgano Desconcentrado de la Secretaría de Administración. **(Periódico Oficial del Gobierno del Estado Extra de fecha 13 de julio de 2021).**

**“Artículo 1.-** Se crea la Dirección General de Tecnologías e Innovación Digital, como un Órgano Desconcentrado de la Secretaría de Administración, con autonomía técnica, administrativa, operativa y de gestión para el debido cumplimiento de su objeto y ejercicio de las atribuciones conferidas en el presente decreto y demás disposiciones normativas aplicables.” **Institucional**

#### Decreto de creación de la SIPCIA

Decreto N° 632, aprobado por la LXIV Legislatura del Estado el 10 de abril del 2019 por el cual se reformaron, entre otras disposiciones, los artículos 27 fracción X, y 43, de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca. Publicado el 27 de abril de 2019 en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado número 17 tercera sección de fecha 27 de abril del 2019. en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Oaxaca.

**“Artículo 27.-** Para el ejercicio de sus atribuciones y el despacho de los asuntos que son de su competencia, el Gobernador del Estado, contará con las siguientes dependencias de la Administración Pública Centralizada.”

**“X.-** Secretaría de Interculturalidad, Pueblos y Comunidades Indígenas y Afromexicanas.”

**“ARTÍCULO 43.** A la Secretaría de Interculturalidad, Pueblos y Comunidades Indígenas y Afromexicanas le corresponde el despacho de los siguientes asuntos: (...)”

#### **Plan Estatal de Desarrollo 2022-2028.**

#### **Eje 2. Gobierno Honesto, Cercano y Transparente al Servicio de los Pueblos y Comunidades.**

Se promoverá el involucramiento de la sociedad en el quehacer gubernamental, iniciando por el acercamiento a través del uso de nuevas

tecnologías que permitan comunicar de manera más eficiente, así como garantizar la disponibilidad e inmediatez de información pública.

También establece en el apartado digital al servicio de la población: "La opacidad de las anteriores administraciones se ve reflejada en el poco o nulo fomento a las tecnologías de la información, de acuerdo con la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2021, elaborada por el INEGI, en Oaxaca, el 53.3% de la población mayor de 18 años tuvo al menos una interacción con el Gobierno a través de internet y el 41.9% llenó y envió algún formato en páginas de internet para iniciar, continuar o concluir trámites, lo cual refleja que es necesario impulsar el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's) para acercar los trámites y servicios al pueblo de Oaxaca"

## FASE IDEOLÓGICA

### **MISIÓN**

Visibilizar, difundir y promover el desarrollo de las formas de organización política, social, económica, identidad cultural y cosmovisión de los pueblos y comunidades indígenas y afromexicanas del Estado de Oaxaca, mediante la transversalidad con los tres órganos de gobierno; así como, fortalecer la participación en la toma de decisiones que coadyuve en el respeto y protección de sus derechos.

### **VISIÓN**

Ser una Secretaría que coadyuve en el desarrollo integral de los pueblos y comunidades indígenas y afromexicanas, a través de la revitalización de las lenguas indígenas, medicina tradicional, gastronomía, vestimenta tradicional, cosmovisión- religiosa, por medio del agrupamiento de los sectores públicos, privados y sociedad civil bajo los principios éticos para la transformación de México.

### **OBJETIVO**

El objetivo en materia de tecnologías y comunicación, es tener provista a la Secretaría de Interculturalidad, Pueblos y Comunidades Indígenas y Afromexicanas de los elementos digitales y de infraestructura; como son, los equipos de cómputo pertinentes para la realización de los objetivos de las diferentes áreas que la conforman por medio de las TIC's, así mismo la supervisión del buen uso del equipo e infraestructura tecnológica con la que ya se cuenta.

## FASE ANALÍTICA

### Diagnóstico

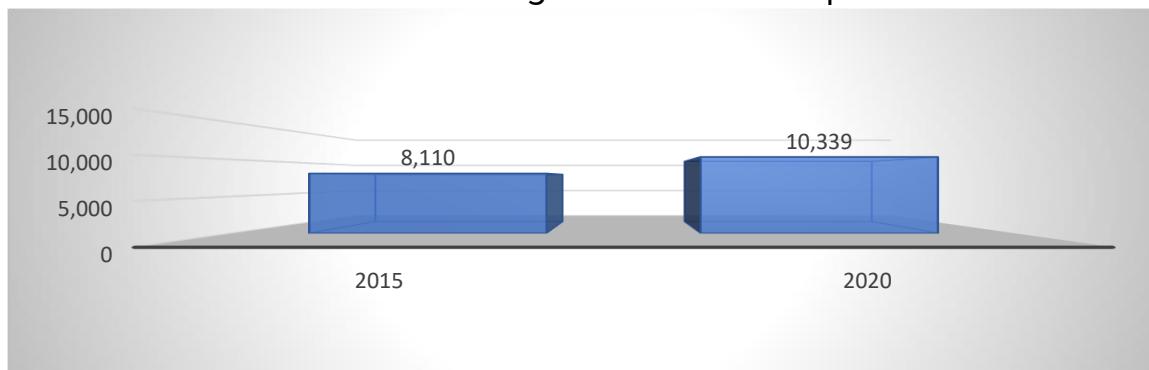
Para conocer la situación de la Secretaría de Interculturalidad, Pueblos y Comunidades Indígenas y Afromexicanas en materia digital y tener los elementos para definir objetivamente las líneas de acción a seguir para los fines del Plan Institucional de TIC, se aplicó la metodología señalada de la Guía metodológica para la elaboración del Plan Institucional de TIC de la Dirección General de Tecnologías e Innovación Digital, en consecuencia se procedió a realizar un análisis y evaluación del portal de la Secretaría, así como de la infraestructura tecnológica de la misma.

La estrategia y organización de las TIC para soportar los programas y demás intervenciones de la SIPCIA que se dirigen a la población, quedaron en borrador, sin presupuesto, sin recursos programados y por tanto no asignados. Los servicios y trámites a la ciudadanía mediante el uso de una plataforma digital no se habían materializado, y aquellos pocos servicios que se intentaron operar y en línea tienen problemas de comunicación y operabilidad lo que los vuelve inestables y deficientes.

### Portal de Gobierno

Una de las aplicaciones de gobierno digital de mayor visibilidad para la sociedad son los portales de gobierno. Desde 1994, año en que se registró el primer sitio de gobierno con dominio gob.mx, los sitios gubernamentales han crecido de manera sostenida. Según datos de NIC México en el 2015, se registraron 8,110 dominios y en año 2020 ascendieron a 10,339 dominios gubernamentales (**Ver gráfica 1**).

**Gráfica 1.** Total de dominios .gob.mx durante el periodo 2015-2022



Fuente: NIC México 2020

Algunos portales de gobierno son creados con fines muy específicos como la promoción de un municipio y otros son desarrollados con fines muy amplios y ambiciosos como la oferta de servicios e información para una diversidad de públicos en la sociedad. De este modo, los portales de gobierno son instrumentos de gobierno digital con una variedad de aplicaciones orientadas a la creación de valor público.

En este sentido, la Secretaría de Interculturalidad, Pueblos y Comunidades Indígenas y Afromexicanas (SIPCIA) cuenta con un Portal de Gobierno, en el cual se busca mejorar la experiencia de las personas habitantes de los pueblos y comunidades indígenas y afromexicanas con relación a la Secretaría, impulsar la transparencia, promover la participación de la ciudadanía y promover trámites y servicios de mayor calidad.

**Figura 1.** Portal de la Secretaría de Interculturalidad, Pueblos y Comunidades Indígenas y Afromexicanas



**Fuente:** <https://www.oaxaca.gob.mx/interculturalidad/>

El portal de la SIPCIA se encuentra dividido en seis secciones o pestañas y cada una de ellas despliega diversos temas. En la sección denominada “¿Quiénes somos?”, contiene información del Marco Jurídico, Misión y Visión, Directorio y la Estructura Orgánica u Organigrama de la Secretaría, la

sección de Transparencia se despliega la Plataforma de Transparencia Nacional: SIPCIA la cual tiene como objetivo ser un instrumento que planifique y facilite el acceso a la información pública de la SIPCIA, en cuanto a la sección de Datos de Interés se encuentra el Programa Operativo Anual de la Secretaría, así como información de la integración de los Comités de Ética (CEPCI) del año 2022, Gobierno Abierto e Información Pública, en cuanto a la última sección del portal denominada Contacto, se despliega un formato de contacto el cual tiene como principal objetivo ser el medio interactivo entre las personas usuarias y la Secretaría y responder las inquietudes de los ciudadanos.

### **Normatividad de Gobierno Electrónico**

El Gobierno del Estado de Oaxaca hasta el 22 de mayo del 2017 no contaba con un área administrativa normativa de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones por lo que muchas de las dependencias de la Administración Pública Estatal entre ellas la Coordinación General del COPLADE habían creado normatividades internas para la generación de dictámenes técnicos, políticas de seguridad, respaldo de la información, reglas para el desarrollo de aplicaciones y repositorios de información, así como el desarrollo de mecanismos o herramientas para otorgar el servicio y atención a las personas usuarias de la infraestructura informática. Sin embargo, es necesario la adecuación de todos estos procedimientos, reglas, lineamientos o disposiciones en materia de TIC a la normatividad que la DGTID ha publicado:

A continuación, podemos observar la normatividad vigente en materia TIC publicada por la DGTID, la cual está siendo utilizada por la Coordinación General del COPLADE en diferentes magnitudes.

- a) Lineamientos para la emisión de dictamen técnico, es el caso donde se ha cumplido al 100% en el uso de la normatividad para la compra de bienes y servicios tecnológicos en 2020 y 2021.
- b) Manual de Políticas de Seguridad de la Información para el uso y aprovechamiento de las TIC.
- c) Guía metodológica para la elaboración del Plan Institucional de TIC es la que actualmente estamos utilizando para la elaboración de este plan.

- d) Manual de Identidad del Portal Oficial del Estado de Oaxaca, es utilizado por las diversas áreas de la Coordinación para generar las publicaciones oficiales.

## Trámites y servicios

Actualmente no existe en el Estado de Oaxaca un portal exclusivo (ventanilla única) que contenga la información de todos los trámites y servicios que ofrece el Gobierno del Estado, existen algunos proyectos del Gobierno Federal y la Secretaría de Economía para tenerlos, pero aún están en proceso. En consecuencia, las personas que requieren de algún trámite muchas veces tienen que asistir a las instalaciones de esta dependencia más de una ocasión debido a la falta de algún documento, o porque el centro de atención ha cambiado de ubicación o simplemente porque hay un bloqueo, aunado a esto la poca existencia de trámites y servicios digitales genera la molestia de la ciudadanía al realizar trámites y servicios presenciales, tardados, burocráticos y poco transparentes.

En la SIPCIA contamos con una lista de los trámites y servicios a través de nuestro portal institucional, el cual, aunque contiene la información esencial, se puede mejorar en su presentación para que el acceso a la información sea más fácil.

Los trámites y servicios de la SIPCIA los podemos encontrar en el siguiente link:

Trámites y servicios - Secretaría de Interculturalidad, Pueblos y Comunidades Indígenas y Afromexicanas  
(<https://www.oaxaca.gob.mx/interculturalidad/tramites-y-servicios-2/>)

Entre los trámites y servicios vigentes podemos encontrar:

- Asesoría y acompañamiento a mujeres indígenas y afromexicanas, víctimas de violencia
- Brindar asesoría y capacitación a los pueblos y comunidades indígenas y afromexicanas

- Capacitación para la sensibilización a servidores públicos, en el tema indígena y afromexicano
- Atención, gestión y acompañamiento a los pueblos y comunidades indígenas y afromexicanas de Oaxaca, ante las instancias gubernamentales para la atención de sus demandas
- Trámites y Servicios Transparencia

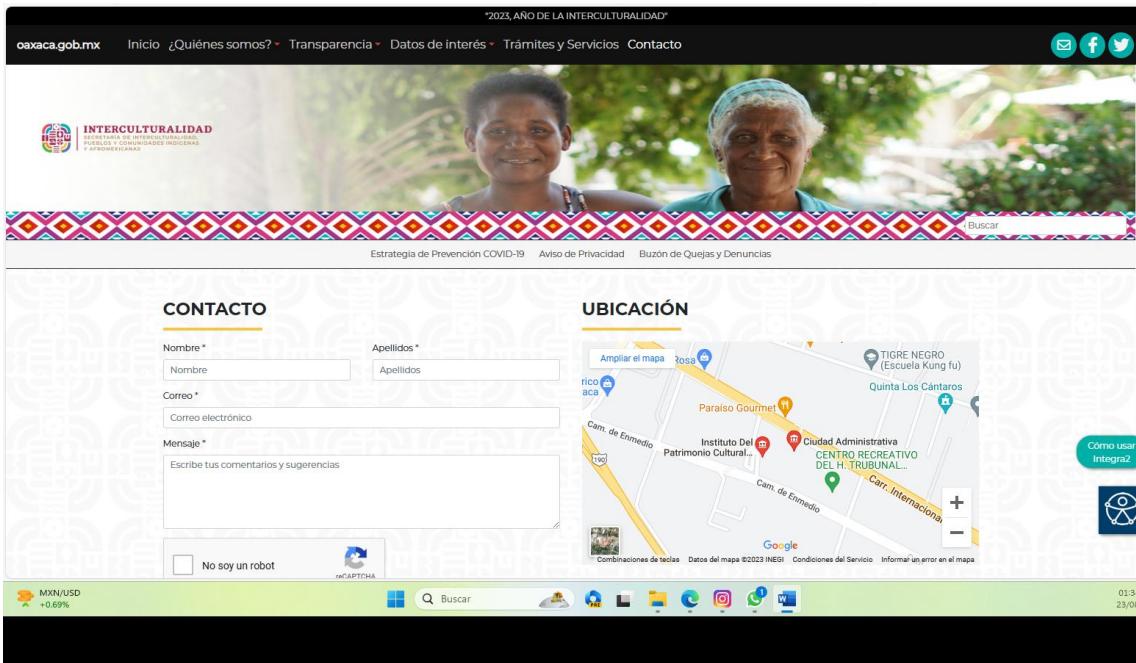
## **Participación Ciudadana**

Las TIC's son herramientas esenciales para aumentar la participación ciudadana, han permitido el acercamiento entre la ciudadanía y el Gobierno. Esta relación es directamente proporcional a la facilidad de acceso a la información y el tipo de información publicada, es decir, si la cantidad de información en los portales de gobierno es escasa, la participación ciudadana además responde a ello con baja demanda; si bien esto se sabe de manera empírica, se requiere contar con un control sistematizado para el seguimiento de la participación ciudadana en el uso y manejo de la TIC.

En el Gobierno del Estado se han establecido algunos proyectos de Gobierno Abierto que buscan promover desde los órdenes de Gobierno Estatal y Municipal el compromiso de abrir mecanismos de participación ciudadana, en instrumentos que faciliten el acceso a las acciones de política pública, y que promuevan un dialogo constante entre la ciudadanía y el Gobierno, con objeto de fortalecer las instituciones y en general el sistema democrático de participación; pero sobre todo interesan aquellas acciones que permitan concretar el diálogo en acciones.

En la SIPCIA se han generado mecanismos de participación ciudadana a través de buzones, formularios y redes sociales. Sin embargo, éstas aún no son suficientes ya que la participación es escasa, por lo que se tiene la oportunidad de crear nuevos espacios de comunicación para que la ciudadanía pueda participar, dar su opinión e influir en la resolución de los problemas.

Actualmente contamos con 2 buzones administrados por diferentes áreas de la Coordinación, en diferentes lugares, además de las redes sociales de Twitter y Facebook.



The screenshot shows the official website of the Secretaría de Interculturalidad. At the top, there is a navigation bar with links to 'Inicio', '¿Quiénes somos?', 'Transparencia', 'Datos de interés', 'Trámites y Servicios', and 'Contacto'. Below the navigation is a banner featuring two women, one young and one elderly, smiling. The banner has a decorative pattern at the bottom. The main content area is divided into two sections: 'CONTACTO' on the left and 'UBICACIÓN' on the right. The 'CONTACTO' section contains fields for 'Nombre\*', 'Apellido\*', 'Correo\*', and 'Mensaje\*', along with a 'CAPTCHA' field. The 'UBICACIÓN' section shows a map of the city of Oaxaca with various landmarks marked, including 'Paraiso Gourmet', 'Instituto Del Patrimonio Cultural', 'Ciudad Administrativa', and 'CENTRO RECREATIVO DEL H. TRIBUNAL'. Below the map is a green footer bar with a currency converter (MXN/USD), a search bar, and other navigation links. The date '03/04/23/08/23' is also visible in the footer.

Contacto - Secretaría de Interculturalidad, Pueblos y Comunidades Indígenas y Afromexicanas (oaxaca.gob.mx)  
<https://www.oaxaca.gob.mx/interculturalidad/contacto>



The screenshot shows the 'Buzón de Quejas y Denuncias' (Complaint and Report Box) page. At the top, there is a header with the Interculturalidad logo and a sub-header 'BUZÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS'. Below this is a large graphic of a red mailbox with a yellow envelope slot, featuring the Interculturalidad logo. The contact information is listed as follows:

interculturalidad@oaxaca.gob.mx  
951 50 15 000 ext. 11002

Buzón de Quejas y Denuncias - Secretaría de Interculturalidad, Pueblos y Comunidades Indígenas y Afromexicanas (oaxaca.gob.mx)  
<https://www.oaxaca.gob.mx/interculturalidad/buzon-de-quejas-y-denuncias/>

## **Administración y control de la infraestructura**

La infraestructura de cómputo del personal de la SIPCIA, es de 131 equipos de cómputo de los cuales solo 31 son laptops y 100 equipos de cómputo, los cuales se encuentran en estado regular debido a que existen equipos con diversidad de antigüedad, que van desde los 2 años hasta los 10.

También se cuenta con 31 impresoras, las cuales se encuentran en estado regular y 10 de ellas no funcionan. Por otro lado, la plantilla del personal de esta dependencia está conformada por cerca de 120 personas empleadas; solo la mitad cuenta con equipo proporcionado por la institución, mientras que la otra mitad no dispone de equipo.

En cuanto al licenciamiento, también se tiene un gran déficit, la mayor parte de los equipos de cómputo tienen software obsoleto por lo que se genera una operación lenta y complicada.

En la infraestructura para fotocopiado, fue definido por la Coordinación de Servicios y Mantenimiento de la Secretaría de Administración del Estado de Oaxaca.

Con relación a las comunicaciones de oficinas centrales, debido a que nos encontramos ubicados en la ciudad administrativa, los servicios de telefonía e internet son administrados y proveídos por la DGTID. En caso de incidencias, existe un protocolo para reportarlas y el servicio puede calificarse como bueno ya que responden en tiempo.

## **Gobernanza TIC**

Las TIC tienen un papel fundamental en el funcionamiento de la administración pública, aumentan la eficacia y la optimización de recursos. Ser capaces de afrontar los desafíos del uso de las TIC y aprovechar las oportunidades que nos proporcionan las tecnologías digitales requiere compromiso y establecer un marco de gobernanza adecuado en línea con las directrices de la institución, de forma que permita el uso coherente de las tecnologías en la puesta en marcha de las diferentes políticas públicas asociando el uso de las TIC a las iniciativas de modernización de la Administración y a los objetivos de las políticas estatales y nacionales.

## Administración del Presupuesto:

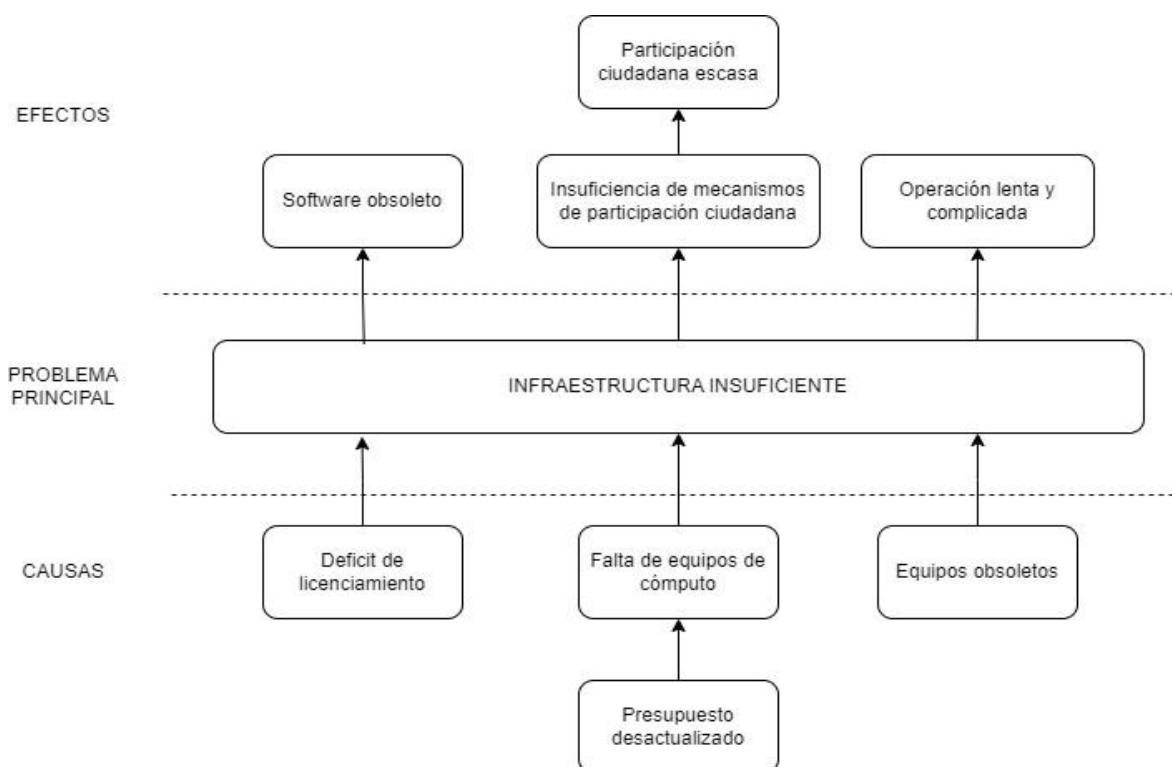
El presupuesto asignado, no fue actualizado, no corresponde con la demanda operativa actual, toda vez que no fueron identificados los requerimientos y proyectos, por lo que hay que definir acciones, priorizar y apoyar a la elaboración de su anteproyecto anual de presupuesto en materia de TIC, y con ello estimar los recursos presupuestarios que coadyuven en la consecución y de provisión de servicios. La SIPCIA, deberá identificar y consolidar los requerimientos con el fin de minimizar los costos y maximizar los beneficios estableciendo estrategias adecuadas por cada rubro de adquisición.

### Identificación de problemas

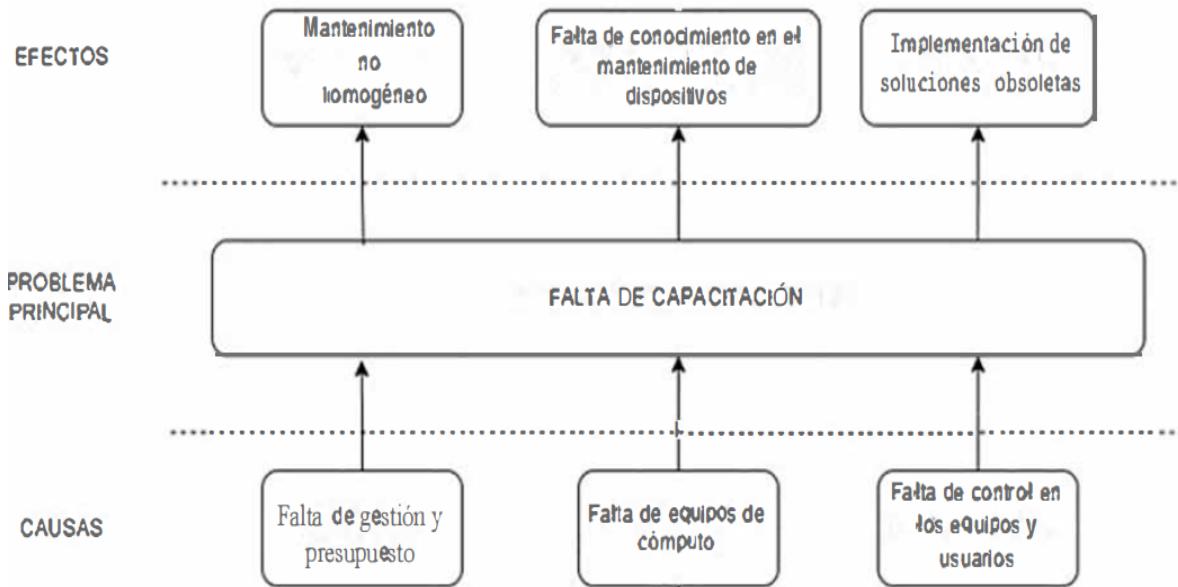
Para poder conocer la situación actual dentro de la institución, así como poder priorizar los problemas a atacar, se realizó el siguiente árbol de problemas que nos permite mostrar las problemáticas que se enfrentan.

#### Árboles de problemas

##### a. Equipos y tecnología



### b. Capacitación



## FASE PROGRAMÁTICA

El objetivo principal de este plan es transformar a la SIPCIA para que mediante el uso de las TIC pueda simplificar y automatizar procesos, optimizar recursos, transparentar y hacer eficiente los trámites, servicios e información que se ofrece a la ciudadanía.

### **Objetivo**

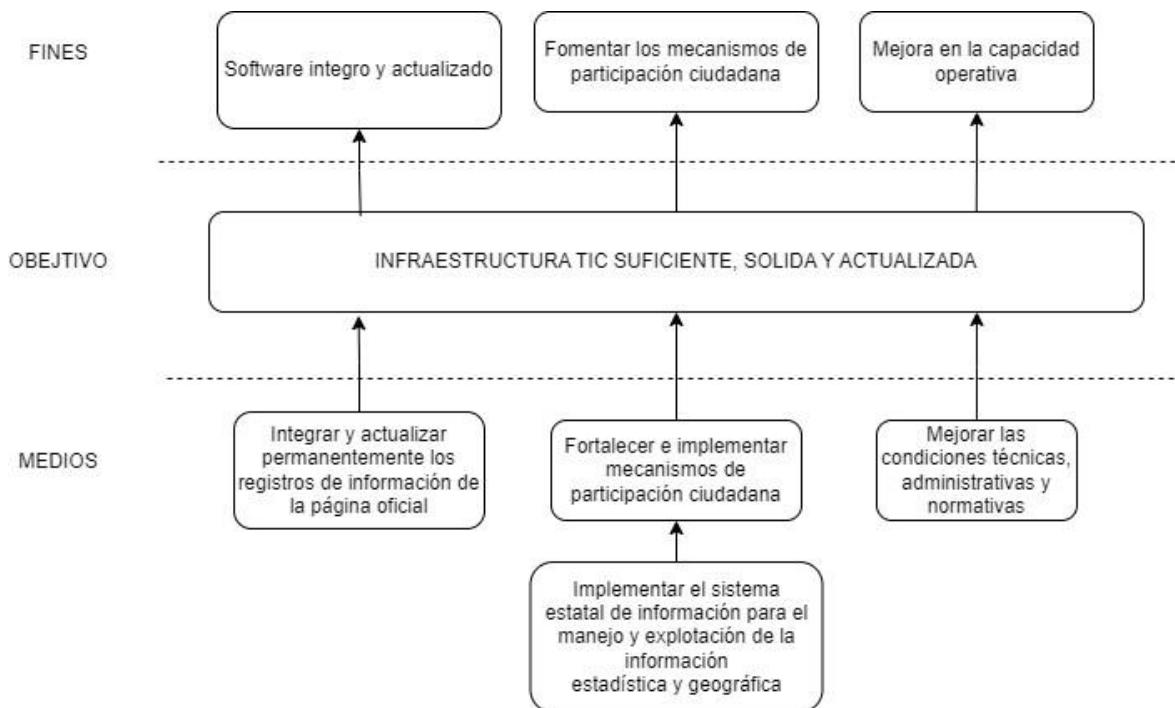
Desarrollar un modelo de gestión pública que sea el eje rector del desarrollo social, económico, cultural y político de los pueblos indígenas y afromexicano de Oaxaca, con base en un nuevo acuerdo de diálogo y participación conjunta entre las instituciones y las comunidades, en un marco de respeto a sus derechos contenidos en las convenciones e instrumentos legales de los ámbitos estatal, nacional e internacional.

### **Objetivos Específicos:**

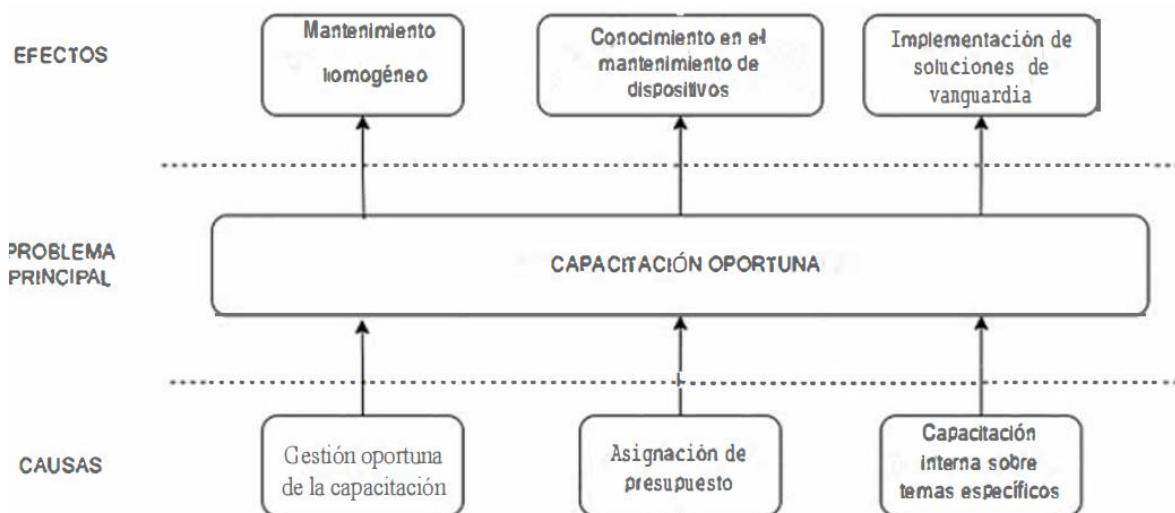
1. Integrar y actualizar permanentemente los registros de información de la página oficial
2. Fomentar la participación ciudadana, mediante el fortalecimiento e implementación de mecanismos de participación a través de las TIC's.
3. Mejorar las condiciones técnicas, administrativas y normativas de la infraestructura tecnológica
4. Implementar el sistema estatal de información para el manejo y explotación de la información estadística y geográfica de los Pueblos Indígenas y Afromexicanos

## Árboles de objetivos

### a. Equipos y tecnología



### b. Capacitación



## Unidades Ejecutoras

### Oficina de la Secretaría

Definir, coordinar e implementar las políticas públicas del gobierno del estado para el desarrollo integral, el reconocimiento, la inclusión y el cumplimiento de los derechos de los pueblos indígenas y afromexicano de Oaxaca.

### Subsecretaría de Derechos y Participación

Coordinar e implementar estrategias, programas y acciones de la secretaría, para la salvaguarda de los derechos individuales y colectivos de los pueblos indígenas y afromexicano de Oaxaca, especialmente en materia de Sistemas Normativos Internos.

### Subsecretaría de Identidades Culturales y Desarrollo de Capacidades

Coordinar e implementar las estrategias, programas y acciones de la secretaría para la salvaguarda de las expresiones culturales, el desarrollo de capacidades y el empoderamiento individual y colectivo de los pueblos indígenas y afromexicano de Oaxaca.

### Dirección de Planeación

Coordinar e implementar los procesos de planeación, seguimiento y evaluación de las estrategias, programas y acciones de la secretaría, para el desarrollo social, económico, cultural y político de los pueblos indígenas y afromexicano de Oaxaca, bajo un enfoque de sostenibilidad, igualdad, transversalidad e interculturalidad.

## FASE OPERATIVA

Los cambios tecnológicos, están enfocados hacia la innovación y modernización tecnológica con el propósito de facilitar la gestión administrativa y la provisión de servicios y acceso a trámites en línea para la población mediante una matriz FODA así como de 4 Ejes estratégicos de TIC:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"><li>• Personal con experiencia</li><li>• Comunicación y trabajo en equipo</li><li>• Plataformas estables conocidas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Insuficiencia de equipos</li><li>• Software obsoleto</li><li>• Pocas plataformas de participación ciudadana</li></ul>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"><li>• Fortalecer e implementar los mecanismos de participación ciudadana</li><li>• Integrar y actualizar los registros de información de la página oficial</li><li>• Mejorar las condiciones técnicas, administrativas y normativas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presupuesto insuficiente</li><li>• Participación ciudadana escasa o nula</li><li>• Deficit total de equipos aptos</li></ul>

- **EJE 1.** Visión Única y Presupuesto Centralizado para la ejecución de proyectos de TIC; define como los recursos de TIC deben ser invertidos para garantizar la interoperabilidad, la gestión interna y la provisión de servicios, relacionado con la mejora sustancial de los trámites y servicios públicos.

De este eje se deriva la siguiente línea de acción:

### **Gestión de Presupuesto Centralizado para la Ejecución de Proyectos de TIC**

- Disminución de costos asociados a la implementación y administración de herramientas colaborativas como aplicaciones institucionales, el internet y Red de Servicios Estatales.

- Esquemas de inversión de renovación, actualización y adquisición de TIC y las infraestructuras serán coincidentes con la realidad económica de la iniciativa y del beneficio esperado, evitando la obsolescencia tecnológica y de los programas que sustentan las operaciones sustantivas.
- Enfoque en la optimización y administración de proyectos e iniciativas de TIC.
- Formulación de estrategias de Diseño y Arquitectura de TIC para actuar frente a los cambios y oportunidades tecnológicas en alineación al PED 2022 – 2028.
- Identificación de las oportunidades y riesgos para el cumplimiento de los objetivos estratégicos que con el uso estratégico de TIC puedan generar modelos operativos de mejora en la gestión pública.
- Determinación de los requerimientos tecnológicos derivados de las necesidades que con seguridad garanticen su continuidad operativa.
- **EJE 2.** Procesos Estandarizados y Homologados; el uso estratégico de TIC para automatizar y estandarizar los procesos administrativos de la APEO, que se traduzcan en más y mejores servicios de TI.
- **EJE 3.** Normatividad, Transparencia y Rendición de Cuentas; el diseño y establecimiento de un marco normativo y metodológico que integre herramientas de colaboración con soluciones tecnológicas que permitan economizar y agilizar la gestión interna y la integración de más y mejores servicios a la Ciudadanía.

De este eje se deriva las siguientes líneas de acción:

**Establecimiento de Normatividad, Transparencia y Rendición de Cuentas**

Optimizar el uso de las TIC implementando metodologías de desarrollo para estructurar, planear y controlar el propio proceso de

desarrollo de los sistemas de información, aplicando estándares de conectividad y de acceso a los servicios; de observancia obligatoria.

Sistematizar los procesos de la SIPCIA mediante la transferencia de metodologías y aplicaciones informáticas para la automatización de sus tareas administrativas, la prestación de servicios y la organización de la información para efectos de transparencia y rendición de cuentas.

Establecer normas que definan el compromiso de abrir mecanismos de participación ciudadana que faciliten el acceso a la política pública,

Con lo anterior se busca:

- Mayor eficiencia y cobertura de la oferta en materia de política pública y servicios de la SIPCIA.
- Cumplir cabalmente con el compromiso de transparencia y rendición de cuentas.
- Constatar de primera mano la valoración ciudadana sobre el ejercicio de gobierno.
- Generar habilidades para la comunicación ciudadana a través de las tecnologías, por medio de capacitaciones dirigidas a la ciudadanía en condición de marginalidad digital.
- Estandarizar procedimientos y normatividad de trámites y servicios.
- Impulsar iniciativas de Datos Abiertos de gobierno y el uso de plataformas digitales fortaleciendo la ampliación de trámites y servicios.
- Integración de proyectos centrado en el ciudadano/ciudadana.
- Actualizar y robustecer el catálogo estatal de trámites y servicios de la Plataforma Digital de la SIPCIA.
- Establecer políticas, lineamientos y normativa para el diseño, arquitectura y gestión de TIC.

## Transparencia y Rendición de Cuentas

El sistema de información y transparencia ofrecerá elementos para la calificación del desempeño y el impacto de las políticas de la SIPCIA.

La importancia del acceso a la información consiste, en que se genera participación ciudadana en los objetivos de la política pública; se pueden establecer medidas para prevenir la corrupción y mecanismos de denuncia; y en su caso corregir desviaciones o sancionar faltas.

Lo anterior, a través de la información referente a la rendición de cuentas, asegurando que la información expuesta sea accesible, confiable, oportuna, clara y veraz, con el fin de acercar e interesar a la ciudadanía con la SIPCIA y aumentar la confianza ciudadana en sus instituciones; reducir la discrecionalidad, y, sobre todo, fomentar la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana como las claves de combaten a la corrupción.

- **EJE 4.** Estructura Organizacional Central; establecer y coordinar las estructuras organizativas para la administración y operación de las TIC's que impriman el orden y la racionalidad en el uso de los recursos tecnológicos disponibles.

De este eje se deriva la siguiente línea de acción:

### **Eficiencia Estructural**

Realizar una inversión importante en infraestructura y en capacitación; organizar y distribuir el trabajo para optimizar el rendimiento de la capacidad humana disponible; hacer ajustes en la estructura organizacional para evitar duplicidad de funciones y dispendio de recursos; así como para permitir que cada área obtenga un grado de especialización mayor. Adecuar la ingeniería de los procesos de atención ciudadana.

## Objetivos y líneas de acción

### Objetivo

Implementar procesos en las funciones de mantenimiento, tales como altas de equipo, mantenimiento preventivo y correctivo, garantía y soporte técnico y delimitar los alcances de los mismos.

### Línea de acción

- Implementar el proceso de alta de nuevo equipo de cómputo cada vez que se asigne al usuario final, definiendo los niveles y privilegios necesarios para su correcto funcionamiento y donde se registren sus características y conectividad.
- Elaborar el calendario del proceso de mantenimiento preventivo y/o correctivo de equipos de cómputo.

### Objetivo

Implementar el Plan de Contingencias de Sistemas en tiempo y forma durante el ejercicio para la reducción de riesgos.

### Línea de acción

- Definir e implementar en conjunto con el Grupo de Trabajo de Administración de Riesgos, el mantenimiento a equipos, así como el respaldo de la información de cada usuario, debido a que son los responsables de la misma.

## Proyectos estratégicos e iniciativas

Nombre del Proyecto	Objetivo	Tipo de recurso asignado	Avance	Acciones necesarias para culminar el proyecto
Sistema Estatal de Información y Estadística de Pueblos y Comunidades Indígenas y Afromexicano	Informar sobre los elementos fundamentales de las instituciones políticas, jurídicas, económicas, sociales y culturales, sus tierras, territorios y recursos de los pueblos indígenas y afromexicanos	Estatal	10%	<ul style="list-style-type: none"><li>• Designar personal con el perfil adecuado</li><li>• Diseño y autorización de módulos de información</li><li>• Elaboración de fichas técnicas para validar información</li><li>• Recolección de datos</li><li>• Validación y pruebas</li></ul>

### Proyectos de colaboración

El proyecto descrito en el apartado anterior debe ser en colaboración con el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, derivado que, es la principal fuente de la información estadística necesaria.

Es también primordial la participación de cada uno de los municipios, a fin de recabar los elementos fundamentales de sus instituciones políticas, jurídicas, económicas, sociales y culturales, sus tierras, territorios y recursos.

## FASE CUANTITATIVA

Para atender los objetivos planteados, se implementarán acciones dentro del marco de los ejes anteriormente planteados, para esto, en la siguiente tabla se muestran las metas con sus correspondientes indicadores y unidades de medida:

META	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA
Integrar y actualizar permanentemente los registros de información de la página oficial	Porcentaje de avance en la actualización de la página oficial	Página oficial actualizada
Fortalecer e implementar mecanismo de participación ciudadana	Cantidad de mecanismos de participación ciudadana	Páginas, cuestionarios, formularios y encuestas en la web
Implementar el sistema estatal de información para el manejo y explotación de la información estadística y geográfica de los Pueblos Indígenas y Afromexicanos	Porcentaje de avance en la creación del sistema estatal de información para el manejo y explotación de la información estadística y geográfica de los Pueblos Indígenas y Afromexicanos	Sistema estatal de información para el manejo y explotación de la información estadística y geográfica de los Pueblos Indígenas y Afromexicanos
Actualización del presupuesto para infraestructura tecnológica	Porcentaje de avance en la actualización del presupuesto	Presupuesto de infraestructura tecnológica
Aumento y actualización de infraestructura tecnológica	Cantidad de infraestructura actualizada y cantidad de infraestructura adquirida	Equipos de cómputo, equipos de red, software y sistemas

## CONCLUSIÓN

Como se puede observar a lo largo de este documento y de la información y el análisis que lo sustenta, las herramientas existen y la tecnología avanza, evoluciona. Para aprovecharla como instrumento democrático de crecimiento, el cambio debe ser profundo y orientado a la consolidación capaz de responder y aprovechar los recursos, de manera eficiente a las exigencias sociales, con el reto de construir una estructura burocrática efectiva, moderna y profesional, que utilice las TIC como herramientas que favorezcan el acceso ciudadano al ejercicio pleno de sus derechos.

La política pública de TIC adecuada será en Oaxaca, aquella capaz de responder a las circunstancias específicas de las expresiones de su diversidad social; aquella que extienda su oferta con un sentido incluyente de las regiones y que tome en cuenta los elementos diferenciales entre las condiciones de la demanda social metropolitana, urbana y la demanda social rural.

La racionalidad presupuestal debe obedecer a una lógica de equidad que disminuya drásticamente la brecha de género, de edad, la étnica, la de pobreza y la territorial en el acceso a las TIC.

La falta de eficiencia en la aplicación actual de las TIC, provoca inmediatamente una sobrecarga onerosa en el gasto corriente; a la que contribuye la falta de mecanismos adecuados para alentar la inversión en la materia.

