



DGTID

Dirección General de Tecnologías
e Innovación Digital

**AGENDA
DIGITAL OPERATIVA**

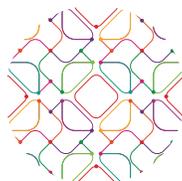


Tabla de contenido

Presentación	6
Marco Jurídico	9
Orden Federal	9
Orden Estatal	10
Diagnóstico	12
Identificación de la problemática	15
Normatividad de gobierno electrónico	15
Portales de Gobierno	16
Trámites y servicios	18
Participación ciudadana digital	19
Gobernanza	19
Administración y control de infraestructura	22
Datos abiertos	22
Objetivos	25
Objetivos Generales	25
Objetivos estratégicos	25
Gobierno Electrónico	25
Gobierno Abierto	28
Plan de acción	31
Normatividad de gobierno electrónico	31
Creación y homologación de sitios oficiales de la Administración Pública Estatal	32
Sitio único de publicación, registro y gestión de trámites y servicios	34
Implementación de Datos abiertos	36
Gobernanza de TIC	39
Digitalización de trámites y servicios	39
Conclusión	44



Presentación

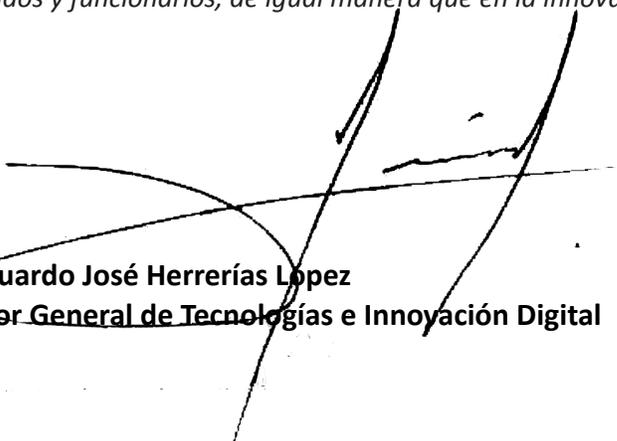
Presentación

La Agenda Digital Operativa que se deriva del **Plan de Desarrollo Tecnológico y de Innovación (PDTI)**¹, consiste en un conjunto de estrategias, planes y proyectos cuyo fin es el de *“Facilitar la gestión administrativa en el Estado y la provisión de servicios y acceso a trámites en línea para la población”*; con esta Agenda Oaxaca avanza en su transformación hacia una ciudad digital, a través de un Gobierno Electrónico Abierto y con un nuevo modelo de Gobernanza-TIC.

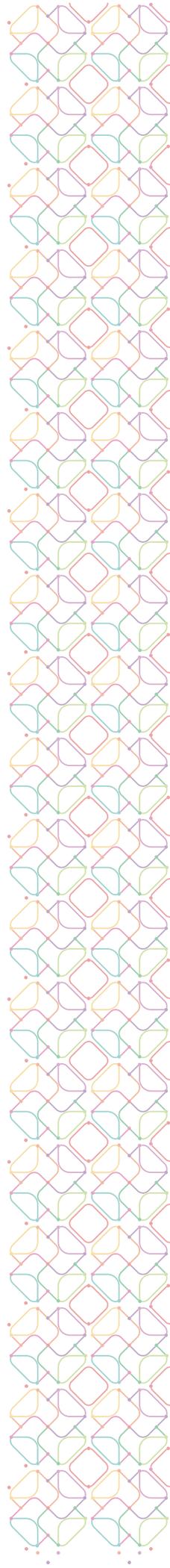
En el PDTI, se plantearon 4 ejes transversales: 1. Visión Única y Presupuesto Centralizado, 2. Procesos Estandarizados y Homologados, 3. Normatividad, Transparencia y Rendición de Cuentas y 4. Estructura Organizacional Central; así como la ejecución de 4 Estrategias Transversales: **Oaxaca Digital...** *“Que tiene por objetivo mejorar la gestión interna en las Entidades y Dependencias de la Administración Pública del Estado para otorgar más y mejores servicios a la Ciudadanía,”*. **Competitividad Gubernamental...** *para “establecer mediante un marco normativo, la estandarización de procedimientos que contribuyan a la elaboración y ejecución organizada de proyectos basados y sustentados en políticas, lineamientos, guías, herramientas digitales y materiales de capacitación...”*. **Innovación Gubernamental...** *para “generar de manera transversal en las Dependencias de la APEO, nuevos modelos de valor basados en la innovación, coordinación y coparticipación...”* y **Política Pública Transversal...** *“un modelo de arquitectura tecnológica para promover la consolidación de servicios, e impulsar las condiciones técnicas, administrativas y normativas para establecer la interoperabilidad entre las Entidades y Dependencias del Estado.”*

El documento presente describe los principales objetivos de la Agenda Digital Operativa, el diagnóstico de la situación actual del Estado de Oaxaca en materia Digital, además de los planes y acciones de las Estrategias transversales del PDTI ejecutables a mediano y largo plazo con resultados tangibles y trascendentes.

Es el inicio de una transformación gubernamental, promovida desde el orden de gobierno Federal y recogida por el Gobierno del Estado de Oaxaca en el Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022², **EJE II: Oaxaca moderno y transparente** “...el actual Gobierno tiene el reto de modernizar la gestión pública, haciéndola eficiente y transparente, no sólo con la descentralización de los recursos, sino trabajando para actualizar la normatividad y en la sensibilización sobre los temas que presenta la administración gubernamental, con inversión en la formación y profesionalización de las y los empleados y funcionarios, de igual manera que en la innovación tecnológica...”.



Lic. Eduardo José Herrerías López
Director General de Tecnologías e Innovación Digital





Marco Jurídico

Marco Jurídico

Orden Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos³.
- Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018⁴
- Programa para un gobierno Cercano y Moderno 2013-2018⁵
- Decreto por el que se establece la Ventanilla Única Nacional para los Trámites e Información del Gobierno⁶
- Acuerdo por el que se emite la Guía para la estandarización y certificación de los trámites digitales con el sello de excelencia en gobierno digital⁷
- Decreto por el que se establece la regulación en materia de Datos Abiertos⁸
- Guía de Implementación de la Política de Datos Abiertos⁹
- Ley de Firma Electrónica Avanzada¹⁰
- DECRETO por el que se expide la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados¹¹

³http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_150917.pdf

⁴http://www.dof.gob.mx/nota_detalle_popup.php?codigo=5299465

⁵http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5312420&fecha=30/08/2013

⁶http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5380863&fecha=03/02/2015

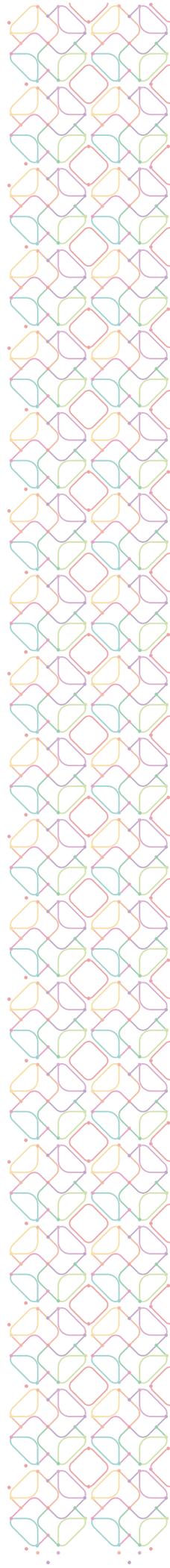
⁷http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5446678&fecha=03/08/2016

⁸http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5382838&fecha=20/02/2015

⁹http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5397117&fecha=18/06/2015

¹⁰<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFEA.pdf>

¹¹http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5469949&fecha=26/01/2017



Agenda Digital Operativa

Orden Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca
- Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca¹²
- Decreto que crea la Dirección General de Tecnologías e Innovación Digital (DGTID), Órgano Desconcentrado de la Secretaría de Finanzas¹³

¹²https://www.finanzasoaxaca.gob.mx/pdf/asistencia/leyes_fiscales/VIGENTES/pdf/LEY_ORGANICA_DEL_PODER_EJECUTIVO.pdf

¹³<http://www.periodicooficial.oaxaca.gob.mx/files/2017/05/EXT-DECTECNO-2017-05-22.pdf>



Diagnostico

Diagnóstico

Para conocer la situación actual del Estado de Oaxaca en materia digital y tener los elementos para definir objetivamente las líneas de acción a seguir para los fines de la Agenda Digital Operativa, se aplicó el *Diagnóstico para la Elaboración del Plan de Digitalización* elaborado por la Unidad de Gobierno Digital de la Secretaría de la Función Pública del Gobierno Federal, y diseñada de acuerdo a los indicadores de Gobierno Electrónico de la Organización de las Naciones Unidas¹⁴, así como la realización de análisis y evaluación de portales, procesos de desarrollo e implementación de sistemas, administración y control de la infraestructura tecnológica dentro de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado de Oaxaca (APEO)



Figura 1. Diagnóstico para elaboración del Plan Estatal de digitalización

¹⁴https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/1/43321/Indicadores_sobre_GE.pdf

El siguiente diagrama describe los rubros y premisas aplicadas en el diagnóstico Estatal en materia Digital.



Figura 2. Rubros y premisas del Diagnóstico para la Elaboración del plan de digitalización



Identificación de la problemática

Identificación de la problemática:

Los principales retos para lograr una completa y efectiva digitalización gubernamental son expuestos en el **Plan de Desarrollo Tecnológico y de Innovación**, con la descripción de la situación actual del Estado, como se muestra en la siguiente figura:

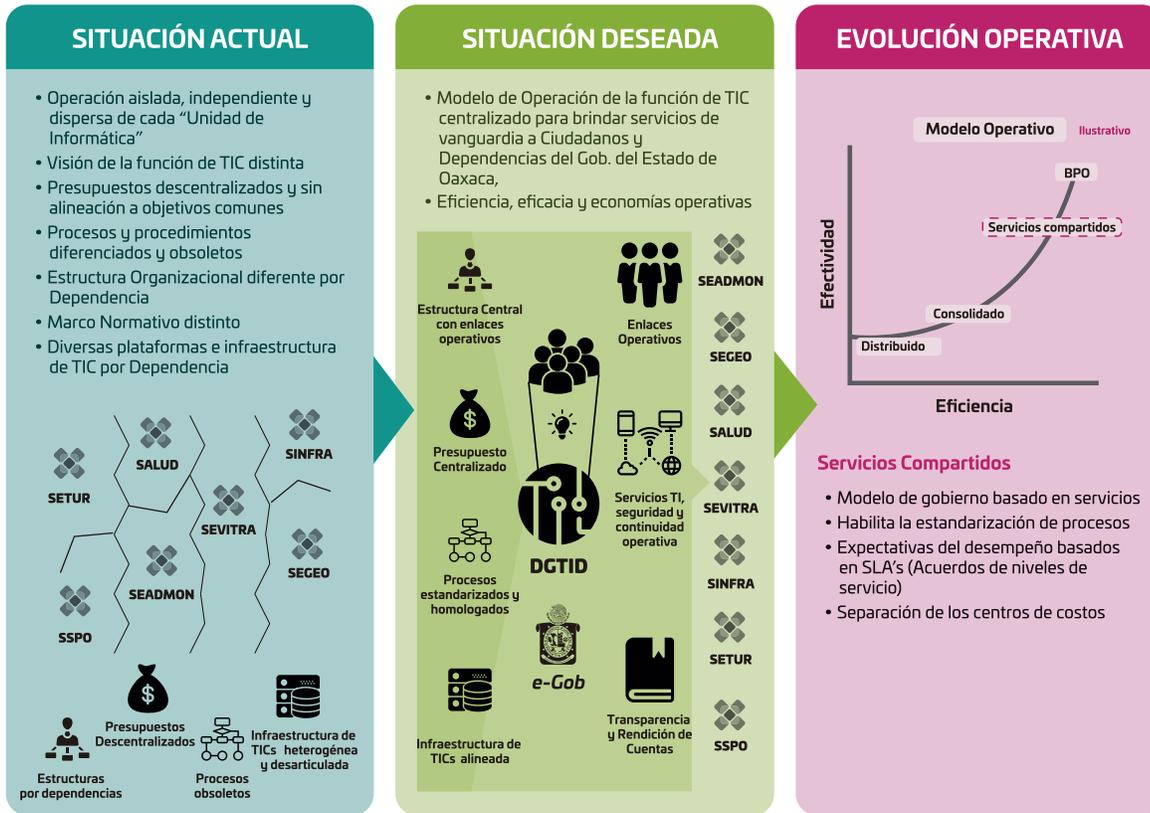


Figura 3. Plan Estratégico

A los anteriores se suman los resultados del Diagnóstico y análisis de la situación actual en materia digital:

Normatividad de gobierno electrónico

Con la creación de la Dirección General de Tecnologías e Innovación Digital (DGTID), por Decreto del Ejecutivo Estatal Expedido el 22 de mayo de 2017¹⁵, se consolida el primer paso para la gobernanza y regulación del uso de las TIC. Sin embargo es necesaria la adecuación e impulso

¹⁵<http://www.periodicooficial.oaxaca.gob.mx/files/2017/05/EXT-DECTECNO-2017-05-22.pdf>

Agenda Digital Operativa

de normativas, políticas, lineamientos o disposiciones en materia de TIC en el estado, ya que o no existen o están desactualizadas.

Portales de Gobierno

Si bien los entes de gobierno están obligados a publicar y actualizar la información que les compete, derivado de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que en su artículo 70, dispone que...” los sujetos obligados pongan a disposición del público y mantengan actualizada, en los respectivos medios electrónicos, de acuerdo con sus facultades, atribuciones, funciones u objeto social, según corresponda, la información, por lo menos, de los temas, documentos y políticas...”, aun así, en los sitios oficiales no se está cumpliendo con los indicadores mínimos de accesibilidad, no se provee de información útil a la ciudadanía, no son inclusivos, no informan sobre las políticas de privacidad y seguridad, la información es básica y no promueven ni propician la participación ciudadana.

Según el ranking de Portales de Gobierno Estatal 2017 de la empresa UGEOBE Tecnología en Gobierno S. de R.L. de C.V.¹⁶, que evalúa la utilidad de los portales de los gobiernos Estatales, indica que Oaxaca se encuentra en el lugar número 32 a nivel Nacional. Los indicadores evaluados son:

Información: Anuncios, noticias, trámites, eventos, estadísticas, transmisión de videos en línea del poder ejecutivo, mapa de sitio e información de las dependencias.

Interacción: La comunicación que se pueda tener con el web máster y funcionarios del gobierno.

Transacción: Si es posible realizar pagos en línea.

Integración: La capacidad de cada sitio para presentarse como Ventanilla Única de atención al ciudadano, proporcionando información sobre los servicios y trámites.

Participación: La capacidad de ofrecer herramientas o mecanismos de comunicación entre dependencias, gobierno y ciudadanos.

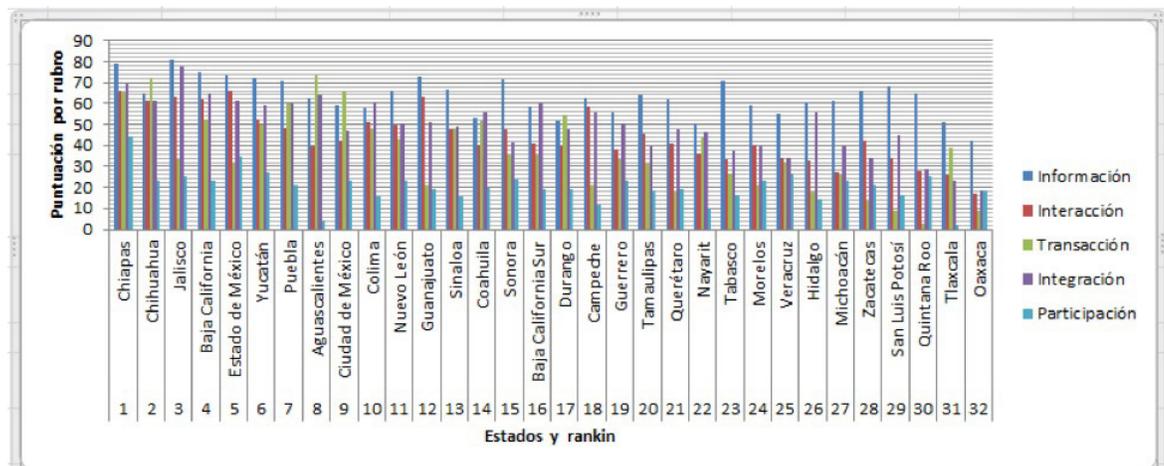


Figura 4. Fuente; Ranking de Portales de Gobierno Estatal 2017

¹⁶<https://u-gob.com/ranking-de-portales-de-gobierno-estatal-2017/>

Figura 4. Fuente; Ranking de Portales de Gobierno Estatal 2017

En la encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2017 (ENCIG)¹⁷, realizada por el INEGI, en el rubro de Gobierno electrónico, de un total de 473,011 encuestados solo el 26.9% ha tenido interacción con el gobierno a través de medios electrónicos.

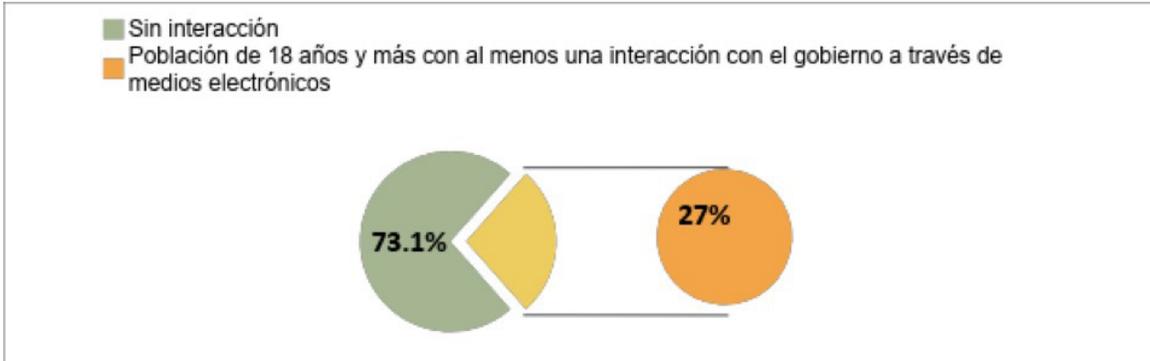


Figura 5. Interacción con el gobierno a través de medios electrónicos 2017

De los cuales, según el objetivo de la interacción, el 19.8% consulta páginas de internet del gobierno (federal, estatal o municipal), el 13.4% ha llenado y enviado algún formato en páginas de internet para iniciar, continuar y concluir trámites, el 8.0% continuó o terminó un trámite o realizó algún pago por servicio en páginas de internet del gobierno, y el 4.7 usó redes sociales para presentar quejas, denuncias o comentarios en las cuentas de gobierno.

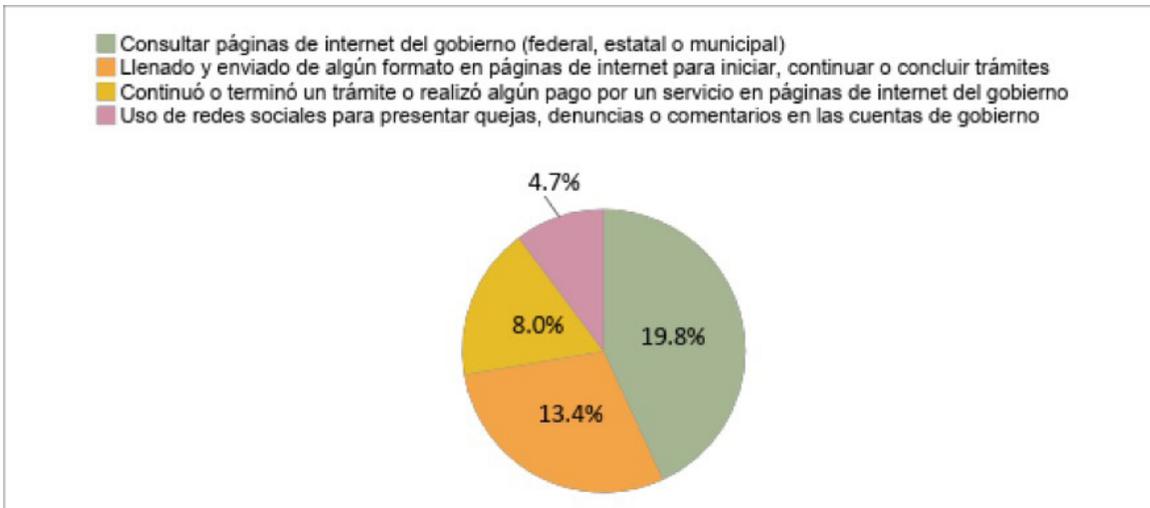


Figura 6. Por objetivo de la interacción

¹⁷ <http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/enchogares/regulares/encig/2017/>

Trámites y servicios

Hasta el día de hoy el Estado de Oaxaca no cuenta con un portal activo para el registro o publicación de trámites y servicios que ofrece la APEO; no existe un catálogo Estatal que permita conocer el total de trámites y servicios, horarios de atención, requisitos, costos y ubicación donde pueden ser tramitados. En consecuencia las personas que desean hacer algún trámite, necesariamente tienen que asistir hasta las instalaciones de las dependencias y entidades o centros de atención, y regresar en caso de faltarles algún documento obligatorio, encontrarse con instalaciones bloqueadas, o con que el centro de atención cambio de ubicación.

En las Encuestas Nacionales de Calidad e Impacto Gubernamental 2013 a 2017, realizadas por el INEGI, en materia de Calidad Gubernamental¹⁸ se señala que en el Estado de Oaxaca el porcentaje de usuarios que enfrentó barreras al realizar un trámite equivale a un 97.6 %.

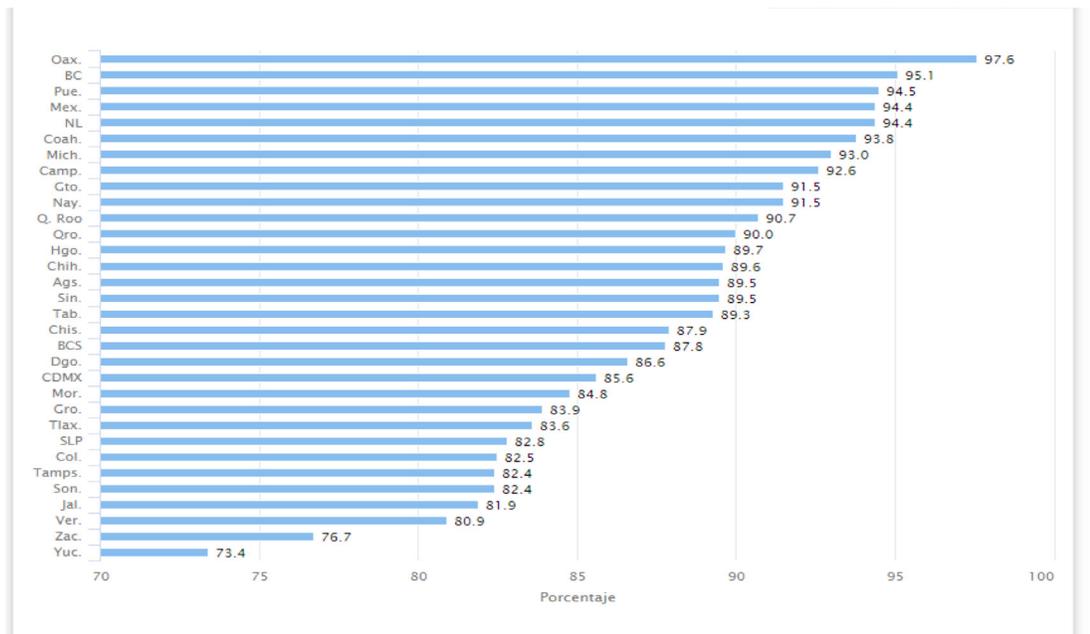


Figura 7. Fuente; Encuestas Nacionales de Calidad e Impacto Gubernamental 2013 a 2017

Esta misma encuesta en materia de Gobierno electrónico para el Estado de Oaxaca, refleja que el porcentaje de trámites realizados personalmente en instalaciones de gobierno equivale al 56.3 %; el porcentaje de trámites realizados personalmente en bancos, supermercados, tiendas o farmacias es de 10.3%; el porcentaje de trámites realizados personalmente en cajero

¹⁸ <http://www.beta.inegi.org.mx/app/areasgeograficas/?ag=20#tabMCcollapse-Indicadores>

automático o kiosco inteligente equivale al 28.5%; y el porcentaje de trámites realizados personalmente a través de líneas de atención telefónica es del 1.8%.

La inexistencia de trámites y servicios digitales, se puede observar en los resultados de las evaluaciones a los portales de gobierno, en los que Oaxaca se posiciona en los últimos lugares, sobre todo en temas de interacción, transacción y participación. Por ende se comprende la molestia que representa para la ciudadana o el ciudadano realizar trámites y servicios presenciales, tardados y burocráticos.

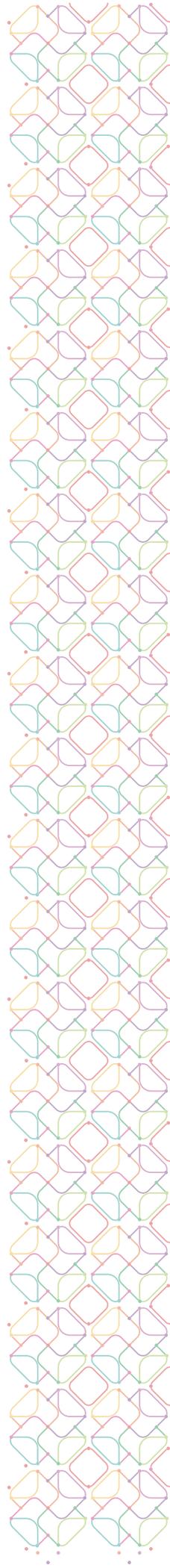
Participación ciudadana digital

Si bien, a nivel de portales de gobierno, de trámites y servicios, las herramientas y la información es escasa, no hay mucho que decir tampoco sobre la participación ciudadana. Es por ello que en el **Plan de Desarrollo Tecnológico y de Innovación** se propone *“Establecer normas que definan desde los órdenes de gobierno estatal y municipal el compromiso de abrir mecanismos de participación ciudadana que faciliten el acceso a la política pública, recomendaciones o críticas al ejercicio de gobierno...”* . Es decir, una normatividad que permita la interactividad entre la APEO y la ciudadanía. Las normas para la parte institucional desde las instancias de los órdenes Estatal y Municipal y aquéllas para la participación ciudadana; así como la que permita concretar el diálogo en acciones.

Gobernanza

Se ha detectado que las Dependencias y Entidades de la APEO en coordinación con sus unidades informáticas han desarrollado sistemas según sus necesidades del momento, no se visualizaron estrategias integrales y de intercambio, no se utilizaron metodologías, estándares o guías que garanticen la integridad de los sistemas y sobre todo la continuidad de los servicios que proveen, es por ello que los retos a los que nos enfrentamos son;

- Interoperar entre sistemas dentro de la APEO.
- Proporcionar una vista integral al ciudadano sobre la continuidad de sus trámites cuando hay más de una dependencia involucrada en el proceso.
- Asegurar la integridad de la información derivada a desarrollos programados con herramientas y software libre.
- Asegurar la calidad e integridad de los sistemas.
- Integrar el catálogo Estatal de Sistemas de Información implementados en la APEO para la administración y control de sus procesos.
- Cambiar la percepción ciudadana sobre los servicios públicos.



Agenda Digital Operativa

El uso pertinente de las TIC puede llegar a contribuir con gran impacto en la **competitividad gubernamental**. Según el Índice de Competitividad de los Estados Mexicanos (Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, ITESM)¹⁹, el Estado de Oaxaca se encuentra en el lugar 31.

De acuerdo con los resultados de su última edición (2016), las 5 entidades federativas más competitivas son:



Por otra parte, las 5 entidades federativas con la peor posición en competitividad, de acuerdo a este índice, son:



Figura 8. Fuente; Índice de Competitividad de los Estados Mexicanos

Lo que nos posiciona entre las 5 entidades federativas con mayores retos para aumentar la competitividad.

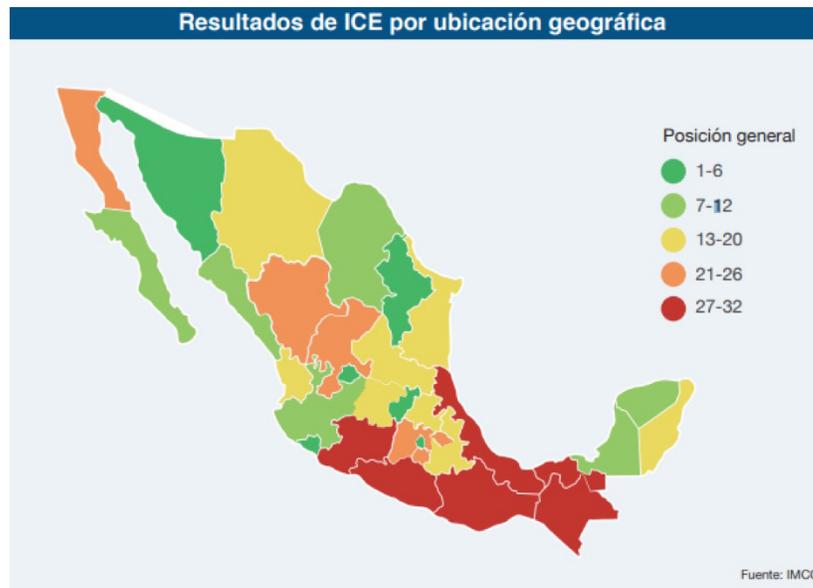


Figura 9. Fuente; Índice de Competitividad de los Estados Mexicanos

¹⁹ https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/212044/IMCO_Estatal_2016.pdf

El Instituto Mexicano para la Competitividad A.C. 2016²⁰, mediante el subíndice Gobiernos eficientes y eficaces, mide la forma en que los gobiernos son capaces de influir positivamente en la competitividad de sus estados, a través de indicadores relacionados con la promoción del desarrollo económico y la formalidad de la economía, la capacidad de los estados para generar ingresos propios, la calidad de la información de sus finanzas públicas y el acercamiento con la ciudadanía por medios electrónicos.

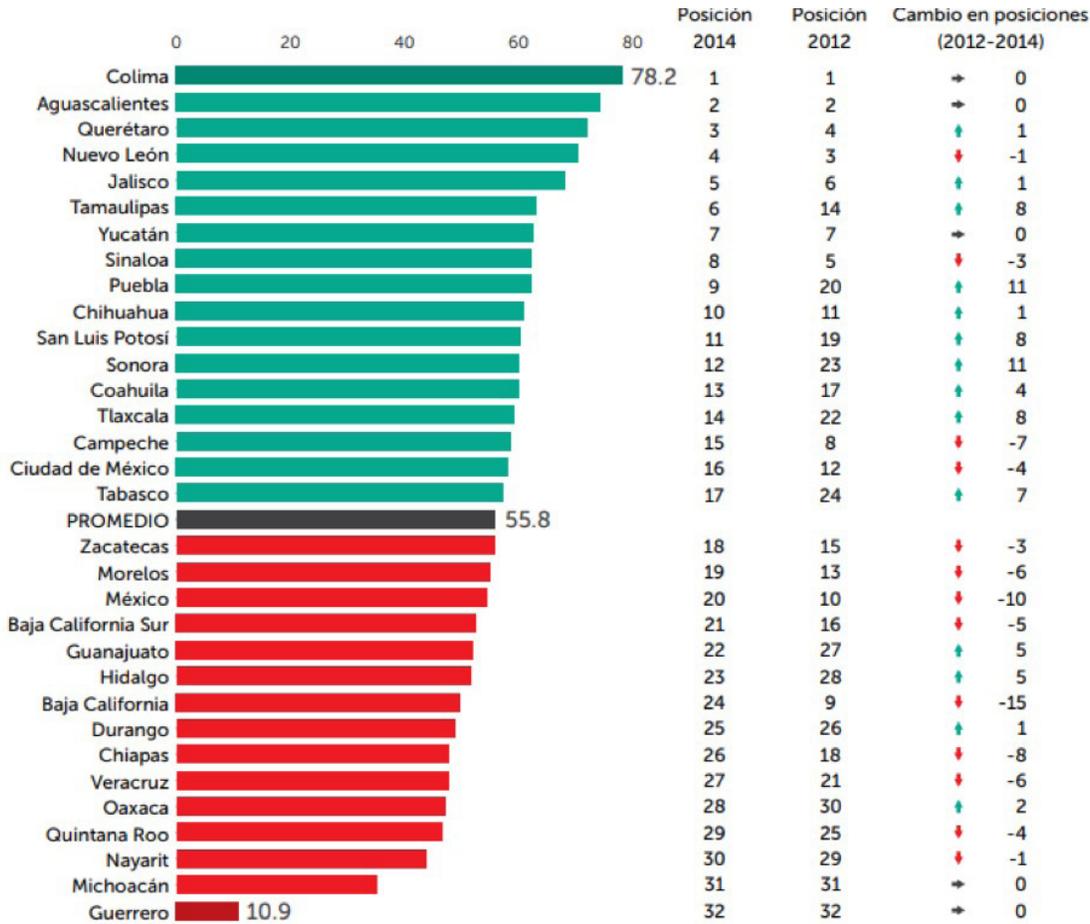


Figura 10. Fuente; Instituto Mexicano para la Competitividad A.C. 2016

²⁰ <https://imco.org.mx/wp-content/uploads/2016/11/2016-ICE-Libro.pdf>

Administración y control de infraestructura

Cada Dependencia y Entidad de la APEO ha diseñado y operado su propia infraestructura, lo que ha provocado un conjunto de problemáticas que fueron observadas durante el análisis de los procedimientos:

- Falta de dirección y liderazgo
- Nula inversión en materia tecnológica
- Realización de actividades y procedimientos fuera de las atribuciones profesionales y sus ámbitos.
- No se cuenta con mesas de ayuda para la atención a incidencias y requerimientos.
- No existe documentación de procesos.
- Instalaciones inadecuadas

Datos abiertos

El 20 de febrero de 2015 fue publicado el Decreto por el que se establece la regulación en materia de Datos Abiertos y del cual se deriva el Convenio de colaboración firmado entre la Secretaría de la Función Pública del Gobierno Federal y el Gobierno del Estado de Oaxaca, para facilitar el acceso, uso, reutilización y redistribución de los datos considerados de carácter público y puestos a disposición en el sitio www.datos.gob.mx. Para dar cumplimiento a las cláusulas ahí expuestas, se realizó un análisis sobre la situación actual en materia de Datos abiertos en la APEO y se determinó que hasta el día de hoy, si bien las Entidades y Dependencias han cumplido con lo concerniente a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública a través de la Secretaría de Contraloría y Transparencia Gubernamental (SCyTG), y se está trabajando en temas de Gobierno Abierto a través del Secretariado Técnico de Gobierno Abierto del Estado de Oaxaca (STGAO), no se han realizado acciones para la publicación y gestión de datos abiertos.

En el ranking municipal de gobierno abierto²¹, llevado a cabo por u-GOB Tecnología en Gobierno, califican los siguientes indicadores:

- Apartados especiales de datos abiertos o transparencia focalizada en los portales de internet.
- Actualización periódica de los datos de los apartados de transparencia focalizada.
- Clasificación de la información de los apartados de transparencia enfocada en temas o colecciones.
- Lenguaje sencillo en la información de los apartados de datos abiertos y que ésta se encuentre en formatos que ayuden a que sea reutilizable.

²¹ <https://u-gob.com/ranking-municipal-de-gobierno-abierto/>

- Información útil para que los ciudadanos tomen decisiones (compartida en dichos apartados).
- Mecanismos que promuevan la participación ciudadana o los enfoques colaborativos en el uso y generación de la información.
- Uso intensivo de las Tecnologías de Información para facilitar el flujo de la información y propiciar la interacción entre ciudadanas-ciudadanos y autoridades.

El municipio de Oaxaca se encuentra en el lugar número 12, muy por debajo de Aguascalientes, Puebla y Veracruz y demás Municipios:

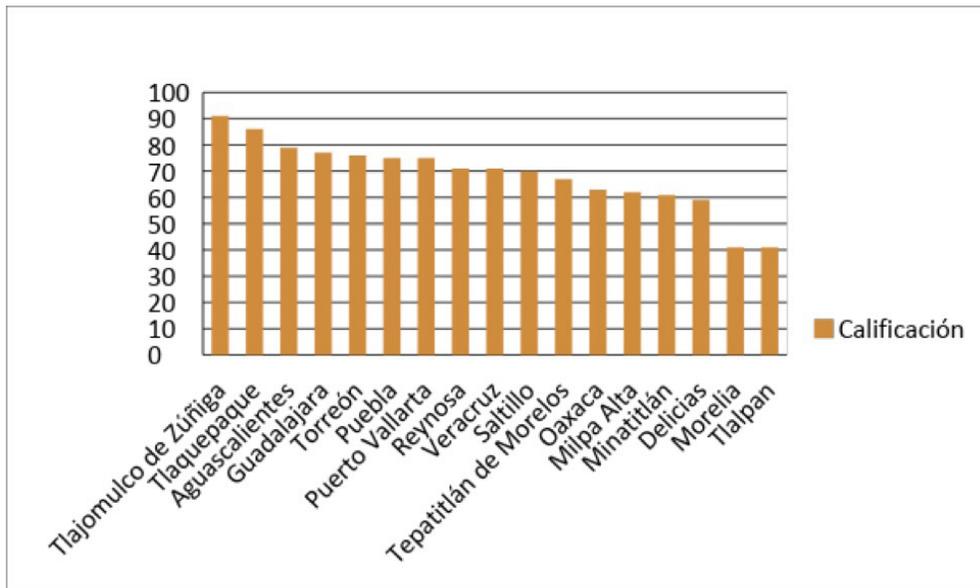


Figura 11. Fuente; Ranking municipal de gobierno abierto

Objetivos



Objetivos

Los Objetivos de la Agenda Digital Operativa se han dividido en Objetivos Generales y Objetivos Estratégicos conforme a las prioridades identificadas.

Objetivos Generales

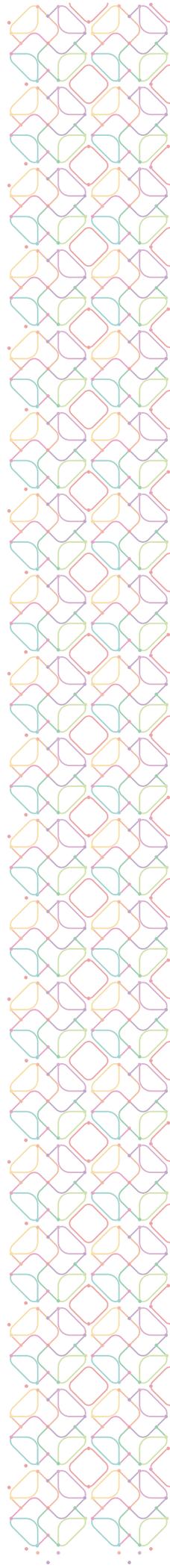
Implementar y ejecutar en el Estado de Oaxaca la Agenda Digital Operativa, que permita modernizar la gestión pública, automatizando, simplificando y mejorando los procesos con miras de convertir a Oaxaca en una ciudad digital²².

Objetivos estratégicos

Gobierno Electrónico

Transformar a la APEO en un Gobierno Electrónico, que mediante el uso de las TIC, pueda simplificar y automatizar procesos, optimizar recursos, transparentar y eficientar trámites,

²² Entiéndase ciudad digital como un complejo urbano que utiliza intensamente las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en prestación de servicios públicos de alta calidad y calidez, seguridad, productividad, competitividad, innovación, emprendimiento, participación, formación y capacitación.



Agenda Digital Operativa

servicios e información que se ofrecen a la ciudadanía. Para ello la Dirección General de Tecnologías e Innovación Digital, impulsa en el **Plan de Desarrollo Tecnológico y de Innovación**, 4 estrategias transversales:

Oaxaca Digital...” Que tiene por objetivo mejorar la gestión interna en las Entidades y Dependencias de la Administración Pública del Estado para otorgar más y mejores servicios a la Ciudadanía,”.

- Ofrecer a la ciudadanía información útil y homologada, mediante la creación y homologación de los sitios oficiales de la APEO, implementando estándares de accesibilidad para que la navegación sea fácil e inclusiva, y agregando características que permitan elevar la posición en los rankings realizados por diferentes entes nacionales.
- Crear un sitio único para la publicación, registro y gestión de trámites y servicios que ofrece la APEO, permitiendo que los ciudadanos puedan encontrar información homologada, actualizada y verídica en un solo sitio. Esto a su vez permitirá construir un catálogo único, el cual será cimiento para la digitalización de trámites y servicios.
- Digitalizar trámites y servicios; En el ámbito gubernamental consiste en integrar las TIC como medio para transformar los procesos presenciales, burocráticos, repetitivos, convirtiéndolos en procesos electrónicos, simplificados, homologados, eficientes, interoperables y óptimos, mediante el desarrollo o actualización de sistemas informáticos.



Figura 12. Sitio único de publicación, registro y gestión de trámites y servicios

- Implementar la digitalización de trámites y servicios paulatinamente según las prioridades y planes estratégicos de la APEO.
- Promover la innovación, apertura y participación ciudadana mediante mecanismos y herramientas digitales.

Competitividad Gubernamental... “establecer mediante un marco normativo, la estandarización de procedimientos que contribuyan a la elaboración y ejecución organizada de proyectos basados y sustentados en políticas, lineamientos, guías, herramientas digitales y materiales de capacitación...”. Lo anterior se traduce en un nuevo modelo de Gobernanza que organice y oriente el uso de las TIC, lo que a mediano plazo contribuirá a elevar la competitividad Gubernamental.

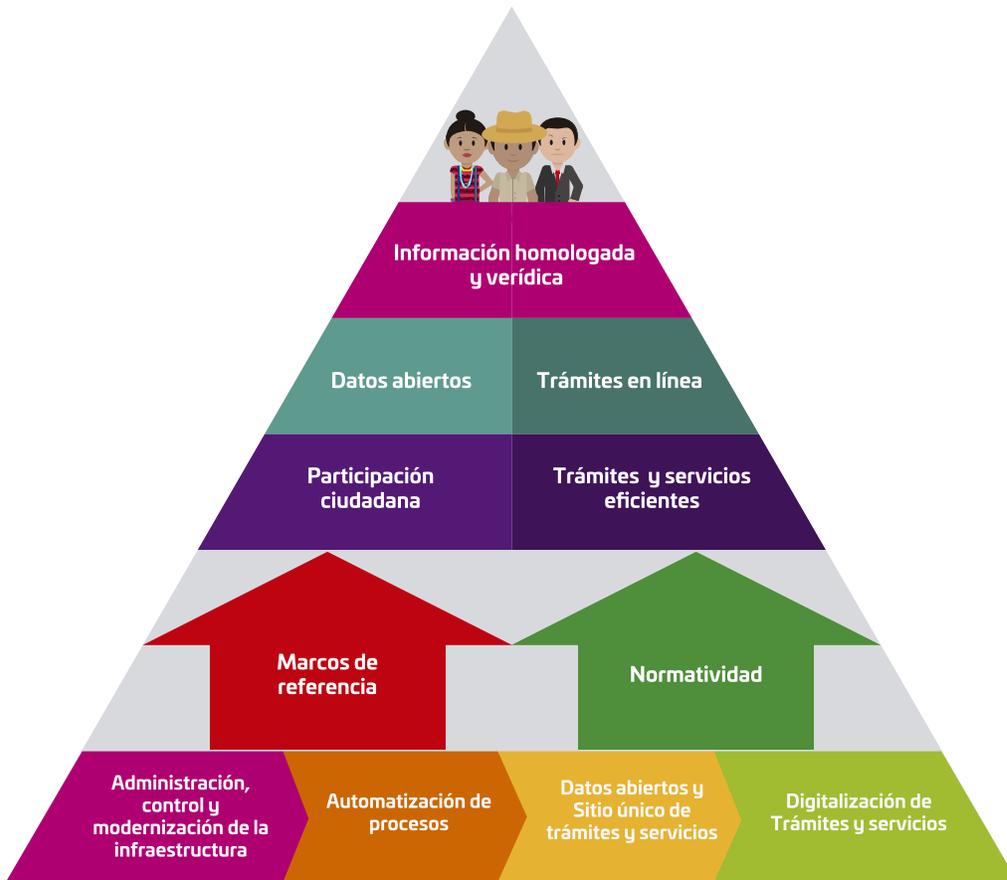


Figura 13. Gobernanza TIC

Agenda Digital Operativa

Innovación Gubernamental... *“generar de manera transversal en las Dependencias de la APEO, nuevos modelos de valor basados en la innovación, coordinación y coparticipación...”*

- Definir la arquitectura, las soluciones tecnológicas de automatización, los servicios y herramientas de calidad, seguridad y protección de la información, generación y explotación de la misma, en función de las necesidades de cada Dependencia o Entidad.
- Definir y establecer las estrategias de tecnología e innovación de las Dependencias y Entidades.

Política Pública Transversal... *“un modelo de arquitectura tecnológica para promover la consolidación de servicios, e impulsar las condiciones técnicas, administrativas y normativas para establecer la interoperabilidad entre las Entidades y Dependencias del Estado.”*

- Dirigir, administrar y supervisar la infraestructura tecnológica de los servicios informáticos estatales.
- Dictaminar los procesos de adquisición de servicios, infraestructura, equipos de cómputo, de comunicaciones, sistemas y aplicativos de automatización.
- Integrar nuevas tecnologías de información y comunicaciones que refuercen, evolucionen y complementen la plataforma de TIC de las Dependencias y Entidades.
- Determinar la viabilidad y factibilidad técnica y operativa para la adquisición de bienes y servicios en materia de TIC.

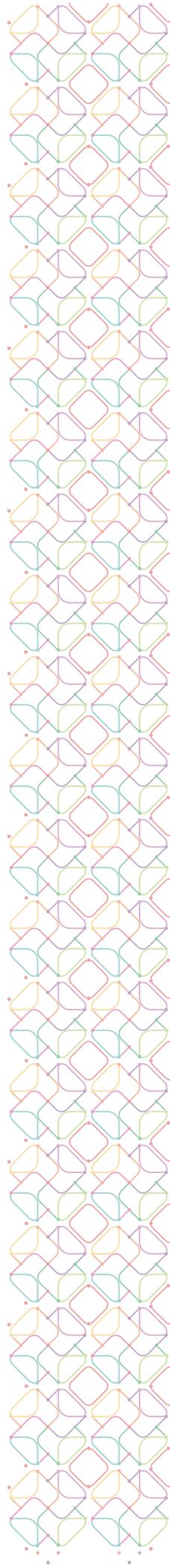
Gobierno Abierto

Los pilares principales de un Gobierno abierto son la Transparencia y el Derecho de Acceso a la información pública; la participación ciudadana; y la publicación de Datos Abiertos. La tendencia de la APEO hacia un Gobierno electrónico fomenta la Transparencia y la participación ciudadana, con el uso de las herramientas y mecanismos digitales.

La publicación de Datos Abiertos consiste en proporcionar a la ciudadanía información pública, es decir, incontrovertible que no sea de naturaleza reservada o confidencial, y que se encuentre en posesión del gobierno en formatos que permitan el uso, reutilización y redistribución por cualquier persona y para cualquier fin.



Figura 14. Publicación de Datos Abiertos





Plan de Acción

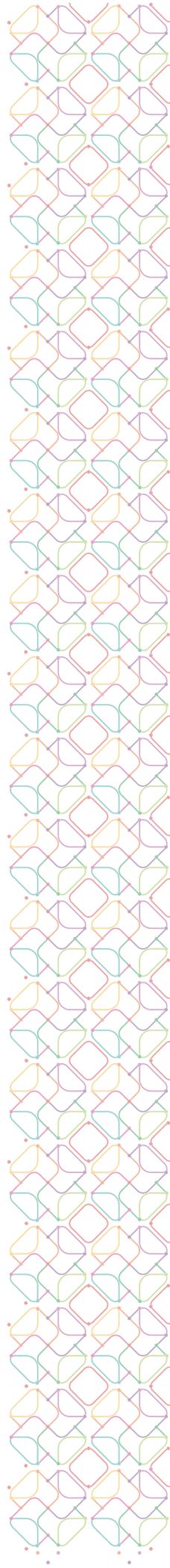
Plan de acción

Normatividad de gobierno electrónico

Con la creación de la Dirección General de Tecnologías e Innovación Digital (DGTID)²³, Expedido por el Ejecutivo Estatal el 22 de mayo del año 2017, se consolida el primer paso para la gobernanza y regulación del uso de las TIC. Los pasos a seguir para establecer una adecuada normatividad de gobierno electrónico son:

- La revisión, creación/actualización de las siguientes normas, políticas y leyes:
 - Privacidad, términos y condiciones en materia de protección de datos personales.
 - Firma Electrónica Avanzada - Homologada con la Ley de Firma Electrónica Avanzada Federal.
 - Mejora Regulatoria
 - Gobierno Electrónico

²³ <http://www.periodicooficial.oaxaca.gob.mx/files/2017/05/EXT-DECTECNO-2017-05-22.pdf>



Agenda Digital Operativa

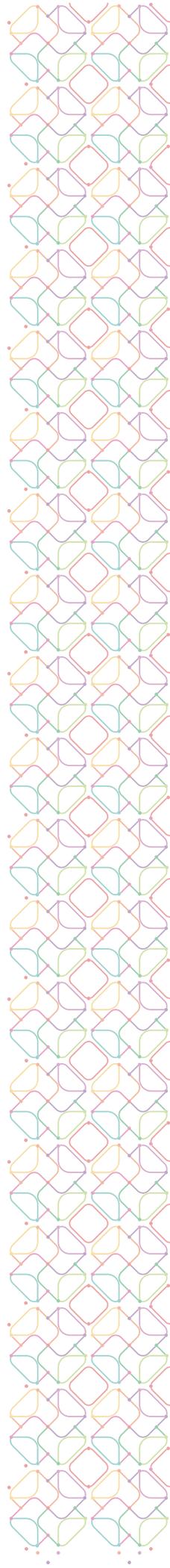
- Datos abiertos a nivel estatal
 - Ventanilla Única Estatal para el registro y actualización de trámites y servicios.
 - Actualización y publicación en sitios oficiales
 - Enlaces informáticos entre la DGTID y Dependencias y Entidades de la APEO para ventanilla única estatal y datos abiertos.
 - Diseño, arquitectura y gestión de TIC
 - Metodologías de desarrollo de sistemas
 - Mecanismos de participación ciudadana
-
- Realizar convenios de colaboración con autoridades Estatales y Municipales para los fines que aporten a la implementación y ejecución de la Agenda Operativa Digital.
 - Colaborar con la Secretaría de la Función Pública para la publicación de trámites y servicios en el portal de gov.mx, y la publicación de datos abiertos en datos.gob.mx., para dar seguimiento a los dos convenios firmados entre la Secretaría de la Función Pública y el Gobierno del Estado de Oaxaca:
 - Convenio de colaboración para facilitar el acceso, uso, reutilización y redistribución de los datos considerados de carácter público, puestos a disposición de cualquier interesado en el sitio de internet www.datos.gob.mx.
 - Convenio de coordinación y colaboración para establecer “la Ventanilla Única Nacional para los trámites e información del gobierno”

Creación y homologación de sitios oficiales de la Administración Pública Estatal.

Con el fin de proporcionar a la ciudadanía información útil del gobierno, de forma estructurada y homologada, que a su vez permita la administración y control de la seguridad de los sitios de la APEO, se desarrollarán las siguientes acciones:

- Migrar todos los sitios de la APEO activos al proyecto de Multisitios, plataforma que permitirá administrar, homologar y controlar la seguridad de todos los sitios.
- Implementar en todos los sitios oficiales, el diseño sugerido por la Unidad de Gobierno Digital, de la Secretaría de la Función Pública, para organizar la información facilitando el acceso y navegación dentro de los sitios.
- Implementar estándares de accesibilidad, incluyendo pautas de accesibilidad Web (WCAG) 2.0.
- Agregar herramientas de geolocalización.

- Mostrar vínculos a redes sociales oficiales de cada dependencia que propicien la participación ciudadana.
- Diseñar y desarrollar landings que informen sobre:
 - Políticas de privacidad, términos y condiciones
 - Políticas de seguridad
 - Acciones ejecutadas por gobierno
 - Suscripción a noticias
- Diseñar y desarrollar herramientas de participación ciudadana (foros, encuestas, cuestionarios) e implementarlas en los sitios con mayor relevancia.
- Realizar protocolos de seguridad y análisis de información de los sitios.
- Agregar en todos los sitios el link al sitio Oaxaca.gob.mx y a otras dependencias.
- Agregar herramientas de inclusión, utilización de lenguaje ciudadano, incluyente y accesible.
 - Ciudadano: claro, directo y sencillo.
 - Incluyente: reconoce a las mujeres, los hombres y la diversidad social en igualdad.
 - Accesible: que se adapta a las características y diversidad de cada persona, ejemplos: Audio descripción, lenguaje de signos, subtítulos (material audiovisual), lectura fácil (resumido y sencillo para personas con problemas cognitivos o discapacidad intelectual), entre otros.
- Incluir en todos los sitios sin excepción los siguientes rubros:
 - Teléfono, dirección, Representante legal de la Dependencia o Entidad, correo electrónico institucional.
 - Misión y visión descritas en el Manual de Organización de la Dependencia o Entidad.
 - Objetivo y funciones
 - Organigrama
 - Localización física
 - Teléfono y/o líneas gratuitas
 - Correo electrónico de contacto o enlace ciudadano con el que cuente la Dependencia o Entidad.
 - Horarios y días de atención al público
 - Directorio de funcionarios



Agenda Digital Operativa

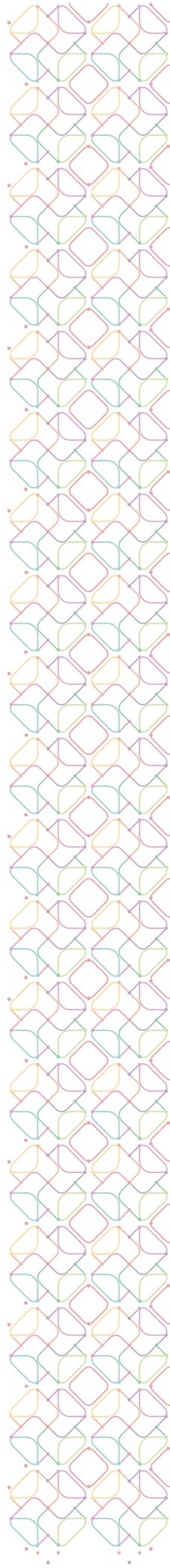
- Cuentas de redes sociales visibles
 - Buscador
 - Plataforma de Acceso a la Información Pública
 - Enlaces a Dependencias
 - Número único de emergencia
 - Fecha de creación y actualización
 - Sin errores gramaticales y ortográficos
 - Sin contenidos discriminatorios
- Realizar un inventario de Dependencias, Entidades y sitios oficiales.
 - Crear los sitios correspondientes para las Dependencias o entidades que aún no cuenten con un sitio oficial.

Sitio único de publicación, registro y gestión de trámites y servicios.

Para que la Digitalización de trámites y servicios que ofrecen las Dependencias y Entidades de la APEO, pueda llevarse a cabo, es necesario realizar una serie de acciones que permitirán dar inicio a este proceso:

- Crear el sitio donde se publicarán, registrarán y gestionarán los trámites y servicios.
 - **Publicación.** Dentro del sitio se publicarán las fichas de trámites y servicios por cada Dependencia o Entidad, iniciando por los trámites prioritarios por la Dependencia y los relacionados a las prioridades del Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022.
 - **Registro.** Cada Dependencia o Entidad contará con un enlace el cual será responsable del registro y actualización de las fichas de trámite, las cuales deberán contar con la siguiente información:
 - Dependencia o Entidad responsable del trámite
 - Nombre del trámite
 - Descripción (Utilizando lenguaje ciudadano)
 - Estado de digitalización del trámite (Ficha de trámite, formatos descargables, formularios web, punta a punta e interoperable)
 - Documentación (Listado de documentos que el ciudadano debe presentar para realizar el trámite, especificando el modo de Original o copia)
 - Formatos (Listado de formatos que el ciudadano debe presentar para realizar el trámite)

- URL de los formatos en caso de estar publicados en algún sitio
 - Costo del trámite
 - Ubicación para realizar el trámite de manera presencial
 - URL del trámite en línea
 - Teléfonos de atención a la ciudadanía
 - Horarios de atención
 - URL de más información
- **Gestión.** El sitio permitirá el registro, actualización y baja de fichas de trámite, mediante un control de usuarios para asignación de permisos y acceso al sitio.
 - **Administración.** Se asignará un responsable para administrar el sitio, el cual tendrá entre sus principales responsabilidades:
 - Asegurar la disponibilidad 24/7 del sitio.
 - Mantener estrecha comunicación con los enlaces designados por cada Dependencia o Entidad.
 - Capacitar a los enlaces para el registro y gestión de las fichas de trámite.
 - Ser soporte para los enlaces designados por cada Dependencia o Entidad.
 - Sesionar cada determinado tiempo con los enlaces para los fines que se requieran en la Digitalización de trámites y servicios.
- Coordinar con las dependencias y/o entidades la asignación de un enlace para el registro y actualización de fichas de trámites y servicios. Entre las principales responsabilidades que tendrán los enlaces designados son:
 - Fungir como intermediarios entre los Titulares de cada Dependencia o Entidad y la Dirección General de Tecnologías e Innovación Digital, para informar sobre las acciones a realizarse en los temas relacionados al registro, gestión y digitalización de trámites y servicios.
 - Seleccionar en coordinación con la DGTID los trámites y servicios a registrar en el sitio.
 - Asistir a las capacitaciones y sesiones convocadas por la DGTID para lo relativo al



Agenda Digital Operativa

registro, gestión y digitalización de trámites y servicios

- Registrar y mantener actualizada la información de las fichas de trámite, lo que involucra gestionar dentro de cada Dependencia o Entidad la obtención de la información correspondiente a cada trámite y servicio que será registrado.
 - Asegurar la integridad y veracidad de la información publicada.
-
- Crear el catálogo estatal de trámites y servicios en coordinación con los enlaces designados.
 - Priorizar en coordinación con los enlaces los trámites a registrar en el sitio.
 - Crear el plan de registro y actualización de los trámites en coordinación con los enlaces.
 - Continuar con los trabajos colaborativos con la Unidad de Gobierno Digital, de la Secretaría de la Función Pública para la publicación de fichas de trámites y plan de trabajo 2018.

Implementación de Datos abiertos

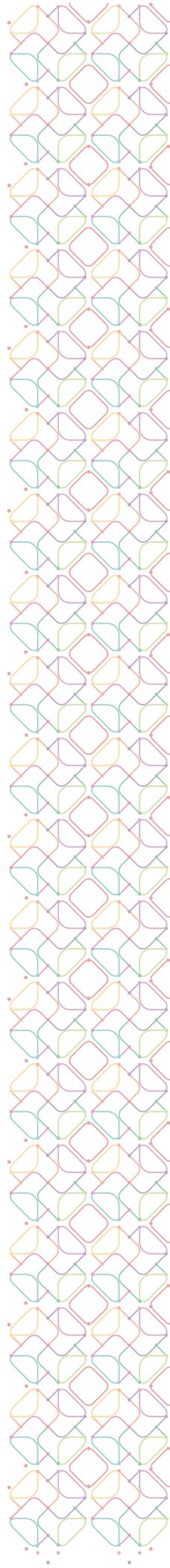
Para implementar la política de datos abiertos en el Estado de Oaxaca se deberán considerar las acciones necesarias para la generación, conversión, publicación, administración y actualización de datos de carácter público, adoptando las disposiciones técnicas y “La guía de implementación de la Política de datos abiertos” publicada el 18 de junio de 2015, por la Unidad de Gobierno Digital de la Secretaría de la Función Pública.

Así mismo, se implementarán estrategias y metodologías que permitan la adecuada gestión de los Datos abiertos, garantizando la disponibilidad y conservación de los mismos.

Lista de las acciones a realizar para la correcta implementación de Datos Abiertos:

- Crear y administrar el sitio donde se publicarán los datos abiertos.
 - El sitio deberá ser compatible con los sistemas de gestión CKAN o DKAN, que permiten una mejor gestión de Datos Abiertos.
 - Administrar usuarios para acceso y asignación de permisos
 - Cargar archivos en formato abierto (CVS, JS, XML, KML, ODT, etc.)
- Formar el Equipo de trabajo Institucional para Datos Abiertos, conformado por:
 - Titular del Órgano Interno de Control
 - Titular de la Unidad de Transparencia
 - Enlace de comunicación digital

- Titulares de las Áreas Generadoras de datos pertinentes.
- Seleccionar y priorizar por grupos a las Dependencias y Entidades que proporcionarán los Datos Abiertos.
 - El Grupo 1 estará conformado por las requeridas por la Unidad de Gobierno Digital.
 - El resto de los grupos serán seleccionados según las prioridades del PED
- Coordinar con cada grupo de dependencias la asignación de un enlace para los temas relacionados a la implementación de Datos Abiertos. Las principales responsabilidades de cada enlace serán las siguientes:
 - Fungir como intermediarios entre los Titulares de cada Dependencia o Entidad y la Dirección General de Tecnologías e Innovación Digital, para informar sobre las acciones a realizarse en los temas relacionados a la implementación de datos abiertos.
 - Asistir a las capacitaciones y sesiones convocadas por la DGTID para lo relacionado a la publicación de datos abiertos en el sitio.
 - Gestionar dentro de cada una de las Dependencias o Entidades la obtención de los datos a publicar.
 - Entregar el catálogo de datos abiertos y definir la estructura de cada archivo a entregar.
 - Definir fechas de actualización de cada archivo
- Validación de la estructura de los archivos a publicar, con el fin de no incumplir con la normativa en materia de Datos abiertos, transparencia y datos personales, en conjunto con el Grupo Institucional de Datos Abiertos.
- Priorizar en conjunto con el Grupo Institucional de Datos Abiertos, los datos con valor para ser publicados. Para realizarlo, se deberán tomar en cuenta:
 - El cumplimiento de las disposiciones legales en materia de Acceso a la información y protección de datos personales.
 - Los datos solicitados por la ciudadanía de manera concurrente mediante solicitudes de Acceso a la Información.
 - Los datos de carácter público generados o administrados por los sistemas de cada Dependencia o Entidad.



Agenda Digital Operativa

- Los datos solicitados por la ciudadanía a través de los mecanismos o herramientas de participación ciudadana.
- Crear un catálogo por Dependencia o Entidad de Datos Abiertos publicados y próximos a publicar.
- Convertir los datos a formato abierto. Los tipos de formato abierto recomendados en “La guía de implementación de la Política de datos abiertos” son:

Tipo de dato	Formato recomendado
Tabulares	CSV
Estructurados	JSON o XML
Espaciales	SHP, GeoJSON o KML
Texto	ODT
Base de datos	SQLite

Tabla 1. Tipo de datos y formato abierto

- Incrementar la interoperabilidad y usabilidad de Datos abiertos. Para que los Datos abiertos sean interoperables se deberá considerar lo siguiente:
 - Uso de un catálogo único de claves de áreas geo estadísticas Estatales, Municipales y localidades.
 - Uso del estándar ISO-8601 para el registro de fechas, horas y periodos de tiempo.
 - Codificación de texto en formatos UTF-8.
 - Uso del estándar ASCII6
- Para incrementar la usabilidad los datos deberán ser legibles tanto por máquinas como por seres humanos, para lo que se deben considerar los siguientes aspectos:
 - Nombrar claramente las columnas
 - Evitar información duplicada
 - Evitar valores de diferentes tipos para una columna en diferentes registros o filas
 - Eliminar redundancia de datos
 - Unificar datos

- Evitar el uso de rangos numéricos, utilizar los rangos definidos en el ISO 8601.
 - Evitar errores sintácticos
- Continuar con los trabajos colaborativos con la Unidad de Gobierno Digital, de la Secretaría de la Función Pública y el Plan de Trabajo Datos Abiertos 2018, para la publicación de Datos Abiertos a través de la plataforma Adela <https://datos.gob.mx/adela> ²⁴.

Gobernanza de TIC.

La gobernanza de TIC consiste en instrumentar marcos normativos, metodologías, estándares y guías en los procesos relacionados a las TIC, con el fin de lograr un impacto positivo en la competitividad gubernamental, a través de la organización y gestión de TIC, logrando así la homologación de procesos, reducir tiempos y costos, agilizar trámites y servicios e interoperar entre dependencias.

Con base en las atribuciones que tiene la Dirección General de Tecnologías e Innovación Digital, se establecerán normas, lineamientos, metodologías y estándares en materia de desarrollo de sistemas, ordenamiento y estructuración organizacional de las Unidades informáticas, consolidación, uso y aprovechamiento de la infraestructura tecnológica, sustentados en marcos de referencia internacionales:

- TOGAF(The Open Group Architecture Framework)
- ITIL (Information Technology Infrastructure Library)
- COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology)
- PMI (Project Manager Institute)
- BPM (Business Process Management)

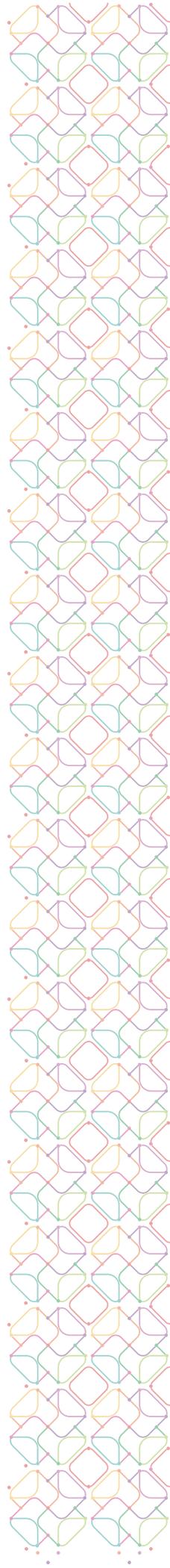
Derivado del estado actual en el que se encuentran las TIC en Oaxaca, el nivel de complejidad para implementar dichos marcos de referencia es mayor; sin embargo, se analizarán las particularidades tecnológicas y los modelos adecuados que permitan lograr los fines deseados de organización y gestión de TIC.

Digitalización de trámites y servicios

Una vez que se hayan establecido los cimientos para la Digitalización de trámites y servicios, se podrá iniciar el proceso, para lo cual ya deberán estar aplicadas las siguientes acciones:

- Actualización o creación de normas, políticas, acuerdos, convenios, leyes en materia de gobierno electrónico.
- Creación y homologación de sitios oficiales de la APEO

²⁴ Adela es un gestor de contenido especializado en el manejo de datos abiertos basado en el estándar DCAT. Adela permite a las organizaciones preparar sus datos para ser publicados en la plataforma datos.gob.mx.



Agenda Digital Operativa

- Implementación de mecanismos de participación ciudadana.
- Creación del sitio único para la publicación, registro y gestión de trámites y servicios.
- Creación del catálogo actualizado de trámites y servicios clasificado por Nivel de digitalización.
- Orden y estructura organizacional en materia de TIC

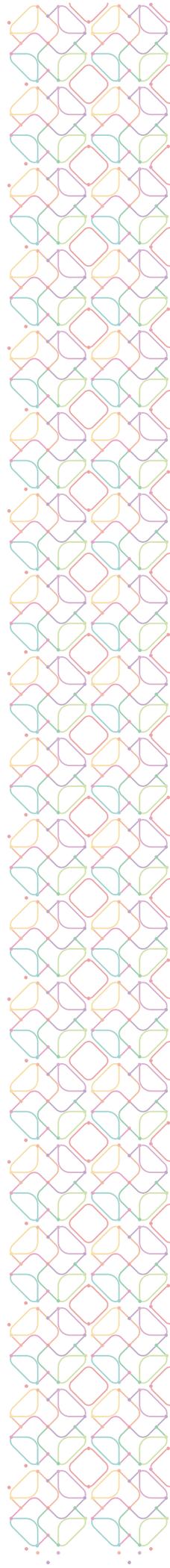
Aunado a lo anterior se deberá contar con la infraestructura adecuada para la implementación y soporte de la Digitalización.

Las actividades y acciones a realizarse para la Digitalización de trámites y servicios que las Dependencias o Entidades de la APEO ofrecen a la ciudadanía, se enlistan según la prioridad:

- Priorizar los trámites y servicios a digitalizar, en coordinación con las Dependencias o Entidades responsables:
 - Prioritarios para la ejecución del Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022.
 - Prioritarios para la Dependencia o Entidad.
 - Los solicitados mediante las herramientas o mecanismos de participación ciudadana.
- Coordinar acciones colaborativas con las y los Titulares de las Dependencias o Entidades y sus Unidades informáticas.
- Levantar la arquitectura de negocio, datos, aplicaciones y tecnológica de los procesos del trámite o servicio a digitalizar, con la finalidad de tener un panorama general de los procesos y actores involucrados, sobre todo en aquellos donde intervienen más de una Dependencia o entidad.
- Emitir el dictamen técnico para la adquisición de bienes o servicios de TIC requeridos.
- Identificar áreas de oportunidad para interoperar entre Dependencias o Entidades.
 - CURP
 - E-Firma
 - Acta de nacimiento
- Implementar el proceso de pago en línea, en aquellos procesos donde el ciudadano tenga que realizar algún pago para la continuidad del trámite o servicio.
- Desarrollar y programar los procesos detectados, haciendo uso de las metodologías, guías y estándares definidos.
- Implementar en el sitio único de publicación, registro y gestión de trámites y servicios, las herramientas para que la ciudadana o el ciudadano pueda monitorear el seguimiento de su trámite o servicio.
- Promover y publicar el trámite o servicio digitalizado, haciendo énfasis en los beneficios y mejoras.

Plan de trabajo 2018

PROYECTO	ACCIONES A REALIZAR (DEL ARRANQUE HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2018)	ENTREGABLE
Creación y actualización de la Normatividad de gobierno electrónico y uso de las TIC	Análisis, creación, aprobación y publicación de las leyes en materia de gobierno electrónico y uso de las TIC.	Documento donde se encuentren publicados.
Creación y homologación de sitios oficiales de la Administración Pública Estatal	<ul style="list-style-type: none"> - Migrar todos los sitios de la APEO activos al proyecto de Multisitios, plataforma que permitirá administrar, homologar y controlar la seguridad de todos los sitios. - Implementar en todos los sitios oficiales, el diseño sugerido por la Unidad de Gobierno Digital, de la Secretaría de la Función Pública, para organizar la información facilitando el acceso y navegación dentro de los sitios. - Agregar herramientas de geo localización. - Mostrar vínculos a redes wsociales oficiales de cada dependencia que propicien la participación ciudadana. <p>Diseñar y desarrollar landings que informen sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Políticas de privacidad, términos y condiciones - Políticas de seguridad - Acciones ejecutadas por gobierno - Que permitan la suscripción a noticias. - Diseñar y desarrollar herramientas de participación ciudadana (Foros, encuestas, cuestionarios) e implementarlas en los sitios con mayor relevancia. - Realizar protocolos de seguridad y análisis de información de los sitios. - Agregar en todos los sitios el link al sitio Oaxaca.gob.mx y a otras dependencias. - Agregar herramientas de inclusión. - Incluir en todos los sitios sin excepción los rubros especificados. - Realizar un inventario de Dependencias y sitios oficiales 	Links de los sitios



Agenda Digital Operativa

<p>Sitio único de publicación, registro y gestión de trámites y servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Crear el sitio donde se publicarán, registrarán y gestionarán los trámites y servicios. - Coordinar con las dependencias la asignación de un enlace para el registro y actualización de fichas de trámites y servicios. - Crear el catálogo estatal de trámites y servicios en coordinación con los enlaces designados. - Priorizar en coordinación con los enlaces los trámites a registrar en el sitio. - Crear plan de registro y actualización de los trámites en coordinación con los enlaces. - Continuar con los trabajos colaborativos con la Unidad de Gobierno Digital, de la Secretaría de la Función Pública para la publicación de fichas de trámites y plan de trabajo 2018. 	<p>Link al sitio Catálogo de trámites y servicios</p>
<p>Implementación de Datos abiertos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Crear y administrar el sitio donde se publicarán los datos abiertos. - Formar el Equipo de trabajo Institucional para Datos Abiertos - Coordinar con las dependencias la asignación de un enlace para los temas relacionados a la implementación de Datos Abiertos, en Adela. - Priorizar en conjunto con el Grupo Institucional de Datos Abiertos. - Crear el catálogo de Datos Abiertos por Dependencia. - Crear plan de trabajo 2018 para la publicación de Datos abiertos. - Continuar con los trabajos colaborativos con la Unidad de Gobierno Digital, para la publicación de Datos Abiertos a través de la plataforma Adela. 	<p>Link de publicación de datos abiertos.</p>
<p>Gobernanza</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Actualización y creación de la normas, acuerdos y leyes dentro del Estado en materia de TIC 	<p>Documento donde se especifiquen los lineamientos, metodologías y estándares</p>

Tabla 2. Plan de trabajo 2018



Conclusión

Conclusión

Uno de los postulados del Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022 planteado en su eje estratégico II, es el de ir hacia un Estado moderno y transparente. Para lograrlo es necesario hacer uso eficiente y eficaz de las TIC, para lo que fue creada la Dirección General de Tecnologías e Innovación Digital con el objetivo de *“consolidar bajo una misma dirección toda la plataforma TIC conforme un mismo marco normativo y de colaboración”,* y así *“transformar de manera integral la gestión y operación de las TIC”*²⁵.

Hacer uso de las TIC para modernizar la gestión pública, automatizando, simplificando y mejorando los procesos de cada Dependencia y Entidad requiere de un trabajo estratégico en conjunto y organizado. Para garantizar el éxito deberá basarse en normas, leyes, marcos de referencia y estándares que grandes empresas, organizaciones, Estados y países modernos han implementado logrando beneficios visibles a mediano y largo plazo.

Si bien los marcos de referencia deben adaptarse a las condiciones específicas del Estado de Oaxaca y a las particularidades de cada ente de Gobierno, no se pierden los objetivos finales de interoperabilidad y continuidad.

En años anteriores cada Dependencia y Entidad ha resuelto sus necesidades internas, desarrollando soluciones en casa y contratando sistemas externos, que al no planificarse adecuadamente, con el paso del tiempo se vuelven obsoletos, dado que los sistemas utilizados por la APEO, deben sufrir cambios constantes, adaptando nuevas disposiciones legales y normativas para nuevas exigencias. Además de que la interoperabilidad se hace imposible entre sistemas y métodos diferentes que no se instrumentaron para converger.

La Agenda Digital Operativa se ha desarrollado considerando acciones que permitan avanzar paulatinamente, desde los cimientos, hasta llegar a constituirse en un Gobierno electrónico; con trámites y servicios punta a punta e interoperables, que mediante el uso correcto de las TIC mejore los procesos de cada Dependencia y Entidad garantizando la continuidad de sus servicios y un Gobierno abierto; disminuyendo costos; y construyendo las herramientas para difundir información útil que mejoren sustancialmente la relación gobierno – ciudadana/ciudadano mediante mecanismos de interacción.

Esto es lo que en suma se pretende construir por medio de esta Agenda Operativa Digital.

²⁵ <http://www.periodicooficial.oaxaca.gob.mx/files/2017/05/EXT-DECTECNO-2017-05-22.pdf>