



OAXACA
GOBIERNO DEL ESTADO

HONESTIDAD

SECRETARÍA DE LA HONESTIDAD
TRANSPARENCIA Y FUNCIÓN PÚBLICA

PLAN INSTITUCIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



vie

UNIDAD DE
INFORMÁTICA
Y ESTADÍSTICA

ÍNDICE

	Presentación	4
1.	Marco Normativo	5
2.	Fase Ideológica	7
2.1	Visión	7
2.2	Misión	7
2.3	Objetivo	7
2.4	Estructura Jerárquica	8
2.5	Ejes transversales	10
3.	Fase analítica	10
3.1.	Desarrollo de sistemas	11
3.1.1	Árboles de problemas	11
3.2	Mantenimiento de equipo de cómputo	13
3.2.1	Árboles de problemas	13
3.3	Servicios de voz y datos	14
4.	Fase programática	15
4.1	Desarrollo de Sistemas	15
4.1.1	Árboles de objetivos	16
4.2	Mantenimiento de equipo de cómputo	17
4.2.1	Árboles de objetivos	17
4.3	Servicios de voz y datos	18
4.3.1	Árboles de objetivos	18
4.4	Tabla de objetivos estratégicos de TIC's	19
5	Fase operativa	20
5.1	Desarrollo de Sistemas	20
5.1.2	Objetivos y líneas de acción	21
5.2	Mantenimiento de equipo de cómputo	23

5.2.1	Análisis FODA	23
5.2.2	Objetivos y líneas de acción	23
5.5	Servicios de voz y datos	25
5.5.1	Análisis FODA	25
5.5.2	Objetivos y líneas de acción	26
6	Alineación Estratégica de Proyectos	27
6.1	Matriz de seguimiento de Proyectos	28
6.1.2	Proyectos de colaboración	29
6.1.3	Proyectos Institucionales	29
7	Fase cuantitativa	31
7.1	Indicadores de gestión	31
7.1.2	Seguimiento de Implementación del PITIC	34
8	Conclusiones	34

PRESENTACIÓN

La Unidad de Informática y Estadística (UIE), es el área encargada de proveer de tecnologías de la información y comunicación (TIC's) a la Secretaría de Honestidad Transparencia y Función Pública mediante el diseño, desarrollo e implementación de sistemas informáticos que contribuyan al logro de los objetivos institucionales y la generación de información útil que facilite la toma de decisiones, así mismo realizar el mantenimiento y el soporte técnico a los equipos de cómputo, periféricos y a la infraestructura de voz y datos, que son las herramientas utilizadas por el personal adscrito a la Secretaría para el desempeño efectivo de sus funciones.

Para realizar estas acciones, la Unidad cuenta con los departamentos de Estadística y de Tecnologías de la Información donde se desarrollan las políticas adecuadas para el uso, procesamiento y resguardo de información, así como también, garantizar el funcionamiento y utilización correcto de los equipos de cómputo. Basado en esta atribución, se presenta el Plan de Desarrollo de Tecnologías Institucional, el cual establecerá las formas de trabajar de la UIE, dando a conocer de forma precisa los servicios que ofrece a las distintas áreas que conforman organizacionalmente a la Secretaría, así como los correspondientes procedimientos para realizarlos.

Conscientes de los riesgos existentes, así como de las carencias y omisiones en la generación y 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 la notificación de la totalidad de servicios que ofrece la Secretaría hasta la evaluación de los mismos para su futura mejoría.

L.I. Romualdo Alejandro Guzmán García
Jefe de la Unidad de Informática y Estadística



1.1. MARCO NORMATIVO

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos rige todas las funciones y acciones de instituciones y personas dentro del territorio nacional, de la cuál se establece la obligación del Estado en la elaboración del Plan Nacional de Desarrollo, en consecuencia, se desprenden diversas Leyes y Acuerdos mediante los cuales son reguladas las acciones en materia de Responsabilidades Administrativas, Acceso a la Información, Transparencia Gubernamental, Control Interno y Fiscalización, que forman el quehacer de la SHTFP.

De la misma forma, esta Secretaría, es normada a nivel estatal por la Constitución Política del Estado, de la cual surgen el Plan Estatal de Desarrollo y sus consecuentes Leyes y Acuerdos, estos, a su vez, permiten la generación del Plan Sectorial, que rige de forma específica los objetivos a alcanzar de la SHTFP en el estado.

La Unidad de Informática y Estadística (UIE), dependiente de la Oficina de la Titular de la Secretaría, basa su estructura y funciones en el Reglamento Interno y el Manual Organizacional, así como el Plan de Desarrollo Tecnológico y de Innovación para el Estado de Oaxaca y la Agenda Operativa Digital, emitidas por la Dirección General de Tecnologías e Innovación Digital de la Secretaría de Administración, de la cual la UIE funge como enlace.



Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos



Plan Nacional de Desarrollo

- Ley General del Sistema Anticorrupción
- Ley General de Responsabilidades Administrativas
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas
- Ley General de Contabilidad Gubernamental
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Acuerdo de Coordinación en materia de control interno, fiscalización, prevención, detección, disuasión de hechos de corrupción y mejora de la Gestión Gubernamental



Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca



Plan Estatal de Desarrollo

- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca
- Ley de Entrega-Recepción de los Recursos y Bienes del Estado de Oaxaca
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados del Estado de Oaxaca
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Oaxaca
- Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas para el Estado de Oaxaca
- Ley de Procedimientos y Justicia Administrativa para el Estado de Oaxaca
- Acuerdo por el que se emite el Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno para el Sector Público del Estado de Oaxaca
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Oaxaca



Plan Sectorial

- Reglamento Interno de la Secretaría de Honestidad, Transparencia y Función Pública
- Manual de Organización de la Secretaría de Honestidad, Transparencia y Función Pública
- Plan de Desarrollo Tecnológico y de Innovación para el Estado de Oaxaca
- Agenda Operativa Digital



Plan Institucional de Tecnologías de la Información SCTG



2. FASE IDEOLÓGICA

Como parte de las capacitaciones internas realizadas durante 2019, las áreas de la Secretaría recibieron el curso denominado “Planeación Estratégica”, donde cada área definió su visión, misión y objetivo, quedando los de la UIE como a continuación se describe:

2.1 Visión

Proporcionar herramientas tecnológicas que permitan la optimización de los procesos y funciones de las distintas áreas de la Secretaría, centralizando información para su resguardo y fácil consulta.

2.2 Misión

Diseñar, desarrollar, administrar y evaluar tecnologías de la información y comunicación que proporcionen datos confiables y rápidos que contribuyan a la toma de decisiones de las distintas áreas de la Secretaría, implementando mecanismos de prevención y corrección para el óptimo aprovechamiento de los sistemas y equipos de cómputo.

2.3 Objetivo

La UIE tiene como principal función la de proveer a la Secretaría de Honestidad, Transparencia y Función Pública los elementos digitales y de infraestructura que contribuyan a la realización de los objetivos de las diferentes áreas que la conforman por medio de las TIC's, así mismo el resguardo de los datos generados por los sistemas de información y supervisar el buen uso del equipo de cómputo e infraestructura tecnológica, para ello, es primordial la definición e implementación de los procesos que, en una primera instancia, provean orden, posteriormente su evaluación y la implementación de mejoras.

Para garantizar la conectividad a internet y de telefonía, así como la administración de correo electrónico institucional, la UIE funge como enlace ante la Dirección General de Tecnologías e Innovación Digital (DGTID) dependiente de la Secretaría de Administración (SA), la cuál, es la encargada de proveer dichos servicios, por lo que la constante comunicación y la generación de acuerdos y/o proyectos en conjunto es primordial para proveer los servicios antes mencionados de forma rápida, eficiente y constante.

La UIE basa sus funciones en los artículos 18, 19, 20 y 21 del Reglamento Interno de la SHTFP, en los cuales se establece que la Unidad estará conformada por una Jefatura de Unidad, el Departamento de Estadística y el de Tecnologías de la Información.

2.4 Estructura Jerárquica

Para tener un panorama más amplio con respecto a la estructura y funciones, se muestra la siguiente tabla de funciones de la UIE:

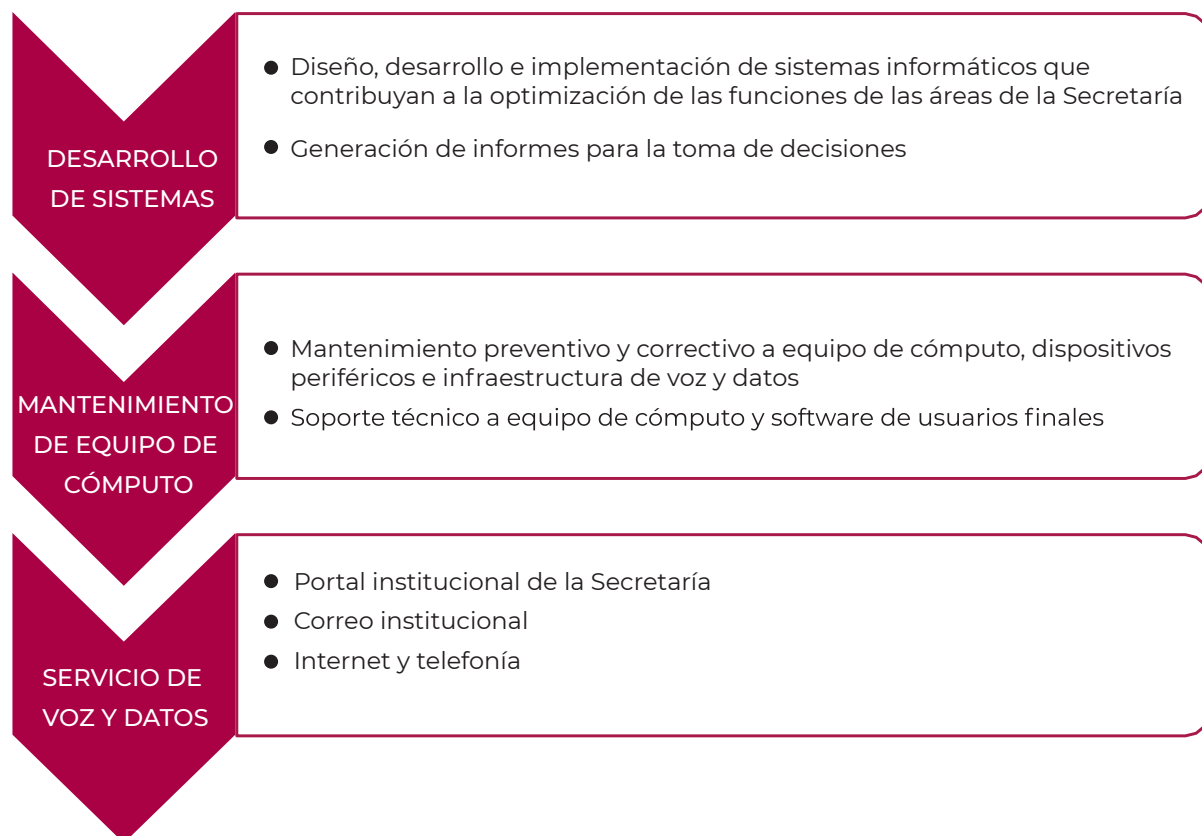
Jefe de la Unidad de Informática y Estadística		
◆ Desarrollar procesos que permitan facilitar las labores de los usuarios por medio de las Tecnologías de la Información; ◆ Verificar la integridad de las bases de datos, infraestructura informática y aplicaciones; ◆ Instrumentar, coordinar y planear el respaldo, mantenimiento correctivo y preventivo de los servidores de aplicaciones y bases de datos; ◆ Apoyar a la Secretaría para que forme parte de un gobierno digital, aprovechando la infraestructura informática con que se cuenta; ◆ Trabajar de manera coordinada con las áreas administrativas para la revisión del uso óptimo de sus recursos informáticos y sistemas de información, elaborando dictámenes técnicos que permitan hacer uso responsable de estos recursos; ◆ Programar, coordinar y planear las actividades de los enlaces internos en cuanto a la recopilación de información estadística, así como fungir como enlace externo ante las diferentes instancias que solicitan información en materia de informática; ◆ Supervisar las funciones y actividades de los Departamentos de Estadística y Tecnologías de la Información.		
Jefe del Departamento de Estadística	Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información	
◆ Desarrollar y determinar la integración de los indicadores estadísticos que se generan en las áreas de la Secretaría usando las Tecnologías de la Información; ◆ Elaborar de manera física el catálogo estadístico de los programas federales y estatales donde intervenga la Secretaría; ◆ Trabajar en la investigación, implementación y evaluación de la metodología para la construcción de indicadores en coordinación con los enlaces administrativos;	◆ Elaborar diagnósticos de los procesos de las áreas administrativas que requieran sistemas de información para su desarrollo, diseño e implementación; ◆ Monitorear los servicios técnicos, así como el correcto funcionamiento de los sistemas informáticos, infraestructura de red, conectividad, programación de respaldos de sistemas, mantenimiento y soporte técnico; ◆ Administrar el correcto funcionamiento, optimización, seguridad e integridad de las bases de datos de los sistemas de información desarrollados en la Secretaría;	

- ◆ Brindar asesoría en el proceso de planeación de los indicadores estratégicos de la Secretaría;
- ◆ Integrar la documentación de los manuales técnicos de los sistemas informáticos que se encuentren operando y en desarrollo;
- ◆ Integrar y apoyar los servicios de mantenimiento y soporte técnico de la Secretaría;
- ◆ Elaborar los informes que les sean solicitados por el superior jerárquico, en el ámbito de su competencia

- ◆ Dar cumplimiento a las políticas de seguridad establecidas, para generar niveles de acceso y resguardo de la información;
- ◆ Capacitar a los usuarios de los sistemas en las aplicaciones que les correspondan;
- ◆ Dar asistencia técnica a los usuarios que usen los servicios digitales de voz, datos y otros aspectos técnicos relacionados con el mantenimiento de la infraestructura tecnológica, internet y comunicaciones;
- ◆ Innovar con las nuevas tecnologías de la información y comunicación, el diseño de plataformas web y multimedia que permitan lograr la mejora y modernización de los procesos;
- ◆ Elaborar los manuales técnicos de los sistemas que se encuentren operando y en desarrollo para la validación, corrección y resguardo

Para atender la demanda en cuanto a Tecnologías de la Información y Comunicación de la SHTFP, la UIE clasifica sus funciones en tres ejes transversales:

2.5 Ejes transversales



3. FASE ANALÍTICA

Una vez conocidos los ejes bajo los que rige sus funciones la UIE, se realiza un diagnóstico de la situación actual de la Secretaría en cuanto a TIC's se refiere, utilizando árboles de problemas para la definición de objetivos y líneas de acción.

3.1. Desarrollo de sistemas

El objetivo del desarrollo de sistemas es poder proporcionar a las distintas áreas de la Secretaría herramientas informáticas que contribuyan a la optimización de los procesos y funciones en conjunto con la toma de decisiones.

Con base en una metodología de programación ágil, el desarrollo de sistemas se divide en:



3.1.1. Árboles de problemas

Para poder conocer la situación actual del desarrollo de sistemas, así como poder priorizar los problemas a atacar, se realizó el siguiente árbol de problemas que nos permite mostrar la problemática que enfrenta.



Árbol de Problemas 1. Falta de capacitación



Árbol de Problemas 2. Descentralización de Sistemas



Árbol de Problemas 3. Falta de documentación de sistemas

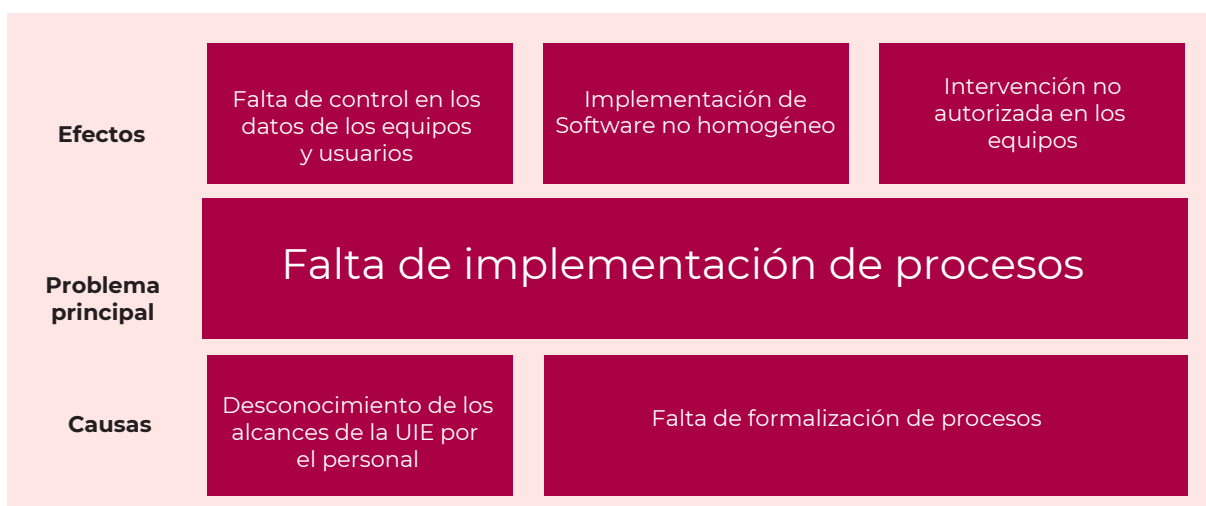
3.2 Mantenimiento de equipo de cómputo

El objetivo del mantenimiento de equipo de cómputo es que las áreas hagan buen uso del equipo, periféricos e infraestructura de voz y datos, así como prolongar su vida útil, mediante mantenimientos preventivos y correctivos con base en las políticas y procesos respectivos. Para poder alcanzar dicho objetivo es importante la implementación de procesos específicos que cubran las altas de equipo de cómputo, garantías, el soporte técnico y los mantenimientos de equipo de cómputo.

3.2.1 Árboles de problemas



Árbol de Problemas 4. Falta de capacitación



Árbol de Problemas 5. Falta de implementación de procesos

3.3 Servicio de voz y datos

La Unidad de Informática y Estadística es la encargada de fungir como enlace ante la Dirección General de Tecnologías e Innovación Digital para proporcionar servicios de telefonía, internet y correo electrónico oficial de la Secretaría, derivado de ello se plantean los siguientes:

3.3.1 Árboles de problemas



Árbol de Problemas 6. Falta de registro de usuarios



Árbol de Problemas 7. Falta de manuales de uso en servicio de telefonía y correo electrónico



Árbol de Problemas 8. Falta de establecimiento de flujo para la actualización del portal institucional

4. FASE PROGRAMÁTICA

Basados en la definición de los problemas que aquejan a la SHTFP con respecto a las TIC's, se definen los siguientes árboles de objetivos que permitirán planificar el logro de los mismos o mitigación de los problemas analizados, para ello se generan con base en los tres ejes transversales de la UIE.

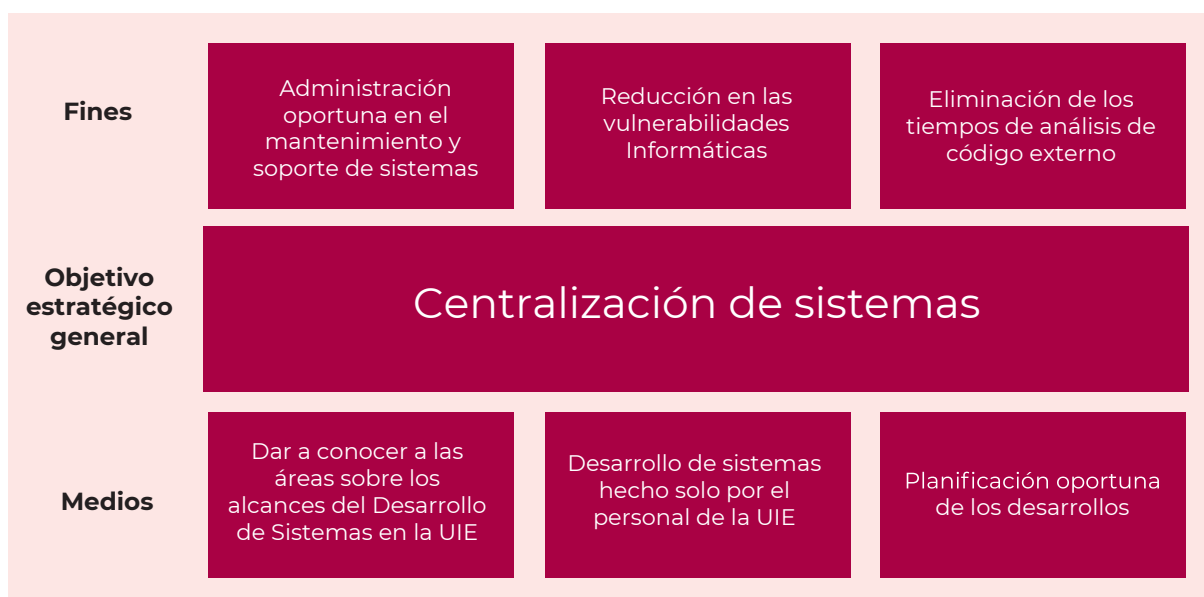
4.1 Desarrollo de Sistemas

Los problemas que se analizaron en el bloque anterior con respecto al Desarrollo de Sistemas son la falta de capacitación, la descentralización y falta de documentación de los sistemas, de los cuales se desprenden los siguientes:

4.1.1 Árboles de objetivos



Árbol de Objetivos 1. Capacitación oportuna



Árbol de Objetivos 2. Centralización de sistemas



Árbol de Objetivos 3. Documentación de sistemas

4.2 Mantenimiento de equipo de cómputo

Al igual que con el Desarrollo de Sistemas, los objetivos se derivan de los árboles de problemas, los cuales son la falta de capacitación y de implementación de procesos, de los cuales, estos son los correspondientes:

4.2.1 Árboles de objetivos



Árbol de Objetivos 4. Capacitación oportuna



Árbol de Objetivos 5. Implementación de Procesos

4.3 Servicio de voz y datos

El servicio de voz y datos incluye la actualización del portal institucional, de dichos temas se desprenden los siguientes:

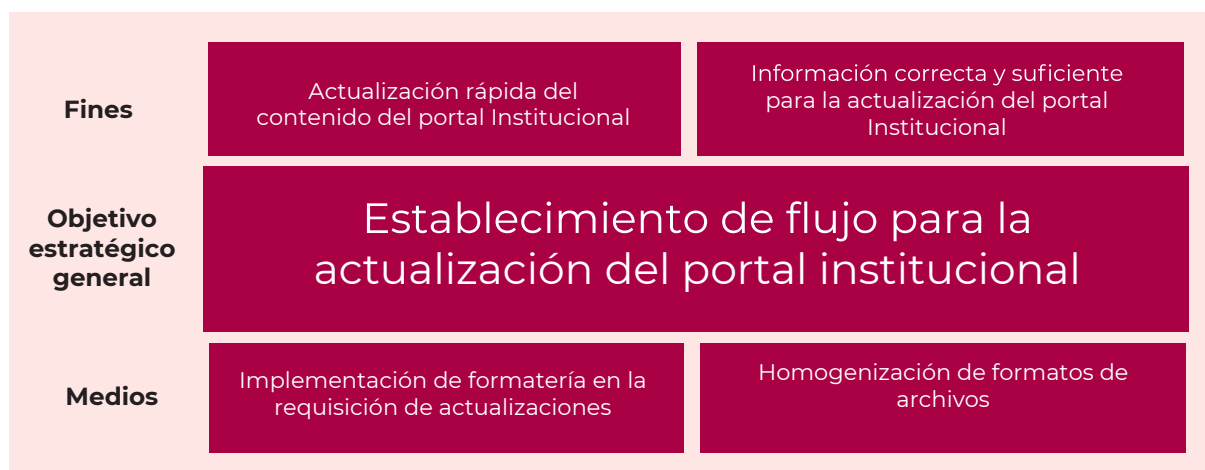
4.3.1 Árboles de objetivos



Árbol de Objetivos 6. Registro correcto de usuarios



Arbol de Objetivos 7. Elaboración y difusión de manuales de uso en servicios de telefonía y correo electrónico



Arbol de Objetivos 8. Establecimiento de flujo para la actualización del portal institucional

4.4 Tabla de objetivos estratégicos de TIC'S

Como parte de la alineación del presente Plan con la Agenda Digital Operativa, se establece la siguiente tabla de objetivos estratégicos de TIC's donde se definen los objetivos con respecto a los rubros propuestos por dicha agenda en los que pueden asociarse los trabajos y funciones de la UIE. Cabe aclarar que no se incluyeron los rubros en su totalidad ya que la UIE no provee servicios al público ni externos a la Secretaría.

Rubro TIC	Objetivo Estratégico General	Objetivos Estratégicos Específico
Portal de gobierno	◆ Establecimiento de flujo para la actualización del portal institucional	◆ Estructuración de la información ◆ Falta de implementación de procedimiento
Normatividad de Gobierno Electrónico	◆ Implementación de procesos ◆ Documentación de sistemas ◆ Centralización de sistemas	◆ Dar a conocer al personal de la UIE los alcances de la misma, así como a las áreas de la SHTFP ◆ Institucionalizar procesos ◆ Planificación oportuna de sistemas
Administración y control de la infraestructura	◆ Elaboración y difusión de manuales de uso en servicios de telefonía y correo electrónico ◆ Registro correcto de datos de usuarios	◆ Designación de responsables de información ◆ Planificación de soportes oportuna - Planificación de la actualización de SOPORTEC
Proyectos especiales	◆ Capacitación	◆ Gestión oportuna de la capacitación y en su caso del presupuesto

5. FASE OPERATIVA

Para alcanzar los objetivos definidos en el capítulo anterior, es necesario considerar todas las variables que intervienen para su logro, para ello se realiza por cada uno de los ejes transversales una matriz FODA así como objetivos específicos y la definición de líneas de acción como a continuación se muestra.

5.1 Desarrollo de Sistemas

FORTALEZAS	DEBILIDAD
◆ Personal suficiente y multidisciplinario ◆ Comunicación y trabajo en equipo ◆ Uso de tecnologías actualizadas ◆ Uso de software libre ◆ Soporte a la medida	◆ Falta de capacitación ◆ Uso de herramientas de desarrollo no homogéneas ◆ Falta de documentación de los sistemas
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
◆ Delegación de responsabilidades por rubro de desarrollo de sistemas ◆ Difusión de los servicios de desarrollo de sistemas ◆ Plataformas estables conocidas ◆ Capacitación interdisciplinaria	◆ Descentralización de sistemas ◆ Espacios insuficientes ◆ Tiempos de desarrollo demasiado cortos ◆ Control total de servidores

Para solventar las diferentes carencias en el desarrollo de sistemas que tiene la UIE, es necesario definir objetivos que deriven en acciones específicas para su atención, con base en el análisis realizado, se plantean los siguientes:

5.1.2 Objetivos y líneas de acción

ODS01: Difundir los servicios de desarrollo de sistemas al interior de la Secretaría, especificando los alcances y entregables con base en el Proceso de Desarrollo de Sistemas

De este objetivo de derivan las siguientes líneas de acción.

ODS01L1: Definir e implementar el Proceso de Desarrollo de Sistemas, el cual registrará los diferentes pasos para la creación de herramientas informáticas con especificaciones, funcionalidad y documentación claras, que permitan el mejoramiento, agilización y/u optimización de las funciones de las distintas áreas de la Secretaría.

ODS01L2: Difundir mediante circular al principio de cada ejercicio, los servicios de desarrollo de sistemas a las distintas áreas de la Secretaría, así como sus alcances.

ODS01L3: Establecer políticas de soporte técnico, de mantenimiento preventivo y correctivo a los sistemas desarrollados derivadas del Proceso de Desarrollo de Sistemas.

ODS02: Calendarizar en cada ejercicio el período de capacitación según requerimientos de los sistemas y gestionar los insumos para la actualización y homogeneización de las herramientas y conocimientos del personal de la UIE.

De este objetivo se deriva la siguiente línea de acción.

ODS02L1: Con base en el Plan Anual de Trabajo y las necesidades de desarrollo vigentes en cada ejercicio, gestionar ante la Dirección Administrativa las diferentes opciones de capacitación aplicables a la UIE, priorizando la efectividad y austeridad.

ODS03: Implementar el Plan de Contingencias de Sistemas en tiempo y forma durante el ejercicio para la reducción de riesgos.

De este objetivo se deriva la siguiente línea de acción

ODS03LI: Definir e implementar en conjunto con la Dirección General de Tecnologías e Innovación Digital el Plan de Contingencias de Sistemas durante el ejercicio, en el cual se contempla el mantenimiento periódico al código y bases de datos, así como sus respectivos respaldos en caso de contingencias.

ODS04: Asignar funciones al personal de desarrollo de sistemas de forma que existan responsables por cada uno de los rubros del desarrollo sin que esto sean ajenos al demás personal.

De este objetivo se deriva la siguiente línea de acción.

ODS04LI: Con base en los rubros de desarrollo de sistemas tales como, herramientas de desarrollo, actualización de lenguaje de programación, administración de bases de datos, diseño de interfaces y documentación de sistemas, asignar al personal mediante notificación oficial y proporcionando las credenciales y/o resguardos de datos, la información necesaria para que dicho personal se haga cargo de la investigación, capacitación interna, administración e información al Titular del Departamento de Tecnologías de la Información sobre el rubro asignado, sin que estos temas sean ajenos al demás personal.

.

5.2 Mantenimiento de equipo de cómputo

5.2.1 Análisis FODA

FORTALEZAS ◆ Personal con experiencia ◆ Soporte a la medida ◆ Sistema de soporte técnico ◆ Cercanía del personal de soporte con los usuarios finales	DEBILIDAD ◆ Falta de capacitación ◆ Definición de procesos de mantenimiento ◆ Personal insuficiente para la carga de trabajo en horarios vespertinos
OPORTUNIDADES ◆ Delegación de responsabilidades por rubro de mantenimiento ◆ Retroalimentación del soporte técnico ◆ Reducción de tiempos de respuesta a tickets de soporte ◆ Implementación de nuevas tecnologías	AMENAZAS ◆ Material y herramientas insuficientes ◆ Área adecuada para realizar el mantenimiento ◆ Intervención no autorizada en equipos de cómputo y software ◆ Proceso de garantía no definido en cuanto a la intervención de la UIE

5.2.2 Objetivos y líneas de acción

OMEC01: Implementar los procesos derivados de las funciones de mantenimiento, tales como altas de equipo, mantenimiento preventivo y correctivo, garantía y soporte técnico, esto con la finalidad de homogeneizar los servicios prestados a las áreas de la Secretaría y delimitar los alcances de los mismos.

De este objetivo se derivan las siguientes líneas de acción.

OMEC01L1: Implementar el proceso de alta de nuevo equipo de cómputo y periféricos para la entrega a los usuarios finales, donde se definan las acciones necesarias para su correcto funcionamiento y donde se registren sus características y conectividad.

OMEC01L2: Implementar el proceso de mantenimiento preventivo y/o correctivo de equipo de cómputo y periféricos, donde se definan los alcances de la UIE en la intervención de equipos.

OMEC01L3: Implementar el proceso de garantía de equipo de cómputo y periféricos donde se defina claramente la intervención de la UIE.

OMEC01L4: Implementar el proceso de soporte técnico de software y hardware definiendo los alcances de la UIE.

OMEC02: Asignar funciones al personal de mantenimiento de forma que existan responsables por cada uno de los rubros del mantenimiento, sin que estos temas sean ajenos al demás personal.

De este objetivo se deriva la siguiente línea de acción.

OMEC02L1: Con base en los rubros de mantenimiento, tales como mantenimiento de equipo de cómputo, periféricos, servicios de voz y datos, asignar al personal de mantenimiento mediante notificación oficial el registro y resguardo de la información generada de dichos rubros para la elaboración de los reportes que se le requieran.

OMEC03: Calendarizar el período de capacitación en cada ejercicio, según requerimientos de mantenimiento y gestionar los insumos para la actualización y homogeneización de las herramientas, material y conocimientos del personal de la UIE.

De este objetivo se deriva la siguiente línea de acción.

OMEC03L1: Con base en el Plan Anual de Trabajo y las necesidades de mantenimiento vigentes en el ejercicio, gestionar ante la Dirección Administrativa las diferentes opciones de capacitación aplicables a la UIE, priorizando la efectividad y austeridad.

OMECO4: Calendarizar el período de capacitación en cada ejercicio, con base en las necesidades de las áreas de la Secretaría para la actualización y homogenización de las herramientas y conocimientos de los usuarios.

De este objetivo se deriva la siguiente línea de acción.

OMEC04L1: Con base en el Plan Anual de Trabajo y las necesidades de mantenimiento vigentes en el ejercicio, gestionar ante la Dirección Administrativa las diferentes opciones de capacitación aplicables a la UIE, priorizando la efectividad y austeridad.

OMEC05: Implementar la retroalimentación a los servicios prestados por la UIE a las distintas áreas de la Secretaría.

De este objetivo se deriva la siguiente línea de acción.

OMEC05L1: Implementar el módulo de retroalimentación en el Sistema de Soporte Técnico SOPORTEC para que, durante cada ejercicio, se registren los datos en la Matriz de Retroalimentación de Soporte Técnico, esto con la finalidad de medir y mejorar los servicios prestados.

5.5. Servicio de voz y datos

5.5.1 Análisis FODA

FORTALEZAS	DEBILIDAD
◆ Conocimiento de los sistemas de telefonía y servicios de datos por parte del personal de la UIE proporcionado por la DGTID. ◆ Facilidad de obtención de los datos de los equipos y usuarios para la prestación de servicios. ◆ Implementación correcta de formatería de servicios.	◆ Procesos no definidos al interior como al exterior de la UIE. ◆ Los usuarios no conocen el funcionamiento y alcances de sus extensiones telefónicas y el correo institucional. ◆ Falta de elaboración de manuales para el uso de extensiones y correo institucional.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
◆ Reducción en los tiempos de respuesta correspondientes a la UIE. ◆ Registro actualizado y específico de los servicios proporcionados por usuario y equipo. ◆ Actualización del SOPORTEC para administración de registros de voz y datos.	◆ Dependencia total en los tiempos de respuesta de la DGTID. ◆ Dependencia de la DGTID y Mantenimiento de la Secretaría de Administración en cuanto a la instalación y/o modificación de nodos de comunicación y/o de corriente eléctrica.

5.5.2 Objetivos y líneas de acción

OSVD01: Mantener actualizado el registro de usuarios con servicio de internet, telefonía y correo electrónico institucional.

De este objetivo se derivan las siguientes líneas de acción.

OSVD01L1: Reestructurar y dar seguimiento al sistema de soporte técnico SOPORTEC para que permita el registro de usuarios con servicio de internet, extensión telefónica y/o correo institucional con la finalidad de centralizar los datos para el mantenimiento, y servicio de voz y datos.

OSVD01L2: Con base en el Plan Anual de Trabajo, actualizar los registros de equipo de cómputo, telefonía y correo electrónico de los usuarios de las áreas de la Secretaría por ejercicio.

OSVD02: Asignar funciones a personal de soporte técnico de forma que existan responsables por cada uno de los rubros del servicio de voz y datos sin que estos temas sean ajenos al demás personal.

De este objetivo se deriva la siguiente línea de acción.

OSVD02L1: Con base en los rubros de servicios de voz y datos, tales como telefonía, servicio de internet y correo electrónico oficial, asignar al personal de soporte técnico mediante notificación oficial el registro y resguardo de la información generada de dichos rubros para la elaboración de los reportes que se le requieran.

6. ALINEACIÓN ESTRATÉGICA DE PROYECTOS

Las funciones y acciones de la UIE se alinean con los Planes Nacional y Estatal de Desarrollo de la siguiente forma:

Plan Nacional de Desarrollo 2019 - 2024	Plan Estatal de Desarrollo 2016 - 2022	Estrategias del PED	Proyecto/Acción
Política y Gobierno	Oaxaca Moderno y Transparente	◆ Transparencia y Rendición de cuentas ◆ Administración Pública Moderna ◆ Combate a la Corrupción	◆ Desarrollo de Sistemas ◆ Mantenimiento de equipo de cómputo ◆ Proporcionar servicios de voz y datos

así mismo, se alinea con el Plan de Desarrollo Tecnológico y de Innovación para el Estado de Oaxaca y la Agenda Digital Operativa de la DGTID así:

Estrategias Plan de Desarrollo Tecnológico y de Innovación para el Estado de Oaxaca	Plan de Acción de la Agenda Digital Operativa	Proyecto/Acción
Oaxaca Digital	◆ Portales de Gobierno ◆ Trámites y servicios	◆ Actualización de portal institucional ◆ Desarrollo, centralización y documentación de sistemas
Competitividad Gubernamental	◆ Normatividad de gobierno electrónico ◆ Administración y control de infraestructura	◆ Implementación de procesos ◆ Capacitación
Innovación Gubernamental	◆ Datos abiertos	◆ Proporcionar información interna y externamente

6.1 Matriz de seguimiento de Proyectos

6.1.1 Proyectos estratégicos e iniciativas

Nombre del proyecto	Objetivo	Tipo de recurso asignado	Avance	Acciones necesarias para culminar el proyecto
Actualización del Sistema de Indicadores de Gestión (SIG)	Reestructuración de los indicadores del sistema para dar seguimiento a las acciones realizadas por las áreas de la SHTFP	Estatal	25%	◆ Designación de enlaces ◆ Reunión con enlaces para la asignación de nuevos indicadores ◆ Elaboración de fichas técnicas ◆ Incorporación de los indicadores en el sistema
Actualización de Sistema de Soporte Técnico (SOPORTEC)	Modificación y optimización de módulos existentes y elaboración de módulos nuevos para cubrir las nuevas necesidades del área de Mantenimiento y Soporte Técnico	Estatal	20%	◆ Designación de personal ◆ Diseño y rediseño de módulos ◆ Reestructuración de la BD ◆ Desarrollo de reestructuras ◆ Validación y pruebas
Actualización del registro de usuarios y dispositivos de la red de comunicación de la SHTFP	Mantener actualizados los registros de usuarios y dispositivos de la red de comunicación de la SHTFP en coordinación con el área de redes de la DGTID	Estatal	20%	◆ Designación de personal ◆ Notificación de las áreas de la fecha y hora del levantamiento de información con base en el calendario elaborado para tal fin, mediante circular ◆ Recolección de datos en sitio

Desarrollo de módulo de integración del padrón de servidores públicos obligados a presentar declaraciones patrimoniales y de intereses en el sistema de declaración patrimonial.	Definición de requerimientos y desarrollo de la herramienta para consultar el cumplimiento de declaraciones patrimoniales y de conflicto de interés	Estatat	0%	◆ Designación de personal ◆ Diseño y desarrollo de BD ◆ Diseño y desarrollo de módulos ◆ Validación y pruebas
Desarrollo de Sistema para la expedición de Constancias de existencia de Sanciones o de No existencia de Sanciones	Definición de requerimientos y desarrollo de Sistema para la expedición de Constancias de existencia de Sanciones o de No existencia de Sanciones	Estatat	0%	◆ Designación de personal ◆ Diseño y desarrollo de BD ◆ Diseño y desarrollo de módulos ◆ Validación y pruebas

6.1.2 Proyectos de colaboración

La Unidad de Informática y Estadística no cuenta, hasta la difusión del presente, con proyectos de colaboración con Dependencias y/o Entidades de relevancia significativa y a los que haya que dar seguimiento.

6.1.3 Proyectos Institucionales

Nombre del proyecto	Objetivo	Tipo de recurso asignado	Programa	Sub Programa	Actividad	Partida Específica	Meta
Actualización del Sistema de Opinión Normativa (SISOP)	Actualización de los módulos existentes y desarrollo de módulos nuevos para complementar y optimizar el sistema en su versión 2.0	Estatat	171 – Vigilancia y Fiscalización en el uso de recursos públicos	00	001 Gestión administrativa y financiera para fortalecer la transparencia en el ejercicio de los recursos públicos y actuación de los servidores públicos	121014	Versión 2.0 del SISOP concluido
Desarrollo de módulo de integración del padrón de servidores públicos obligados a presentar declaraciones patrimoniales y de intereses en el sistema de declaración patrimonial	Definición de requerimientos y desarrollo de la herramienta para consultar el cumplimiento de declaraciones patrimoniales y de conflicto de interés	Estatat	171 – Vigilancia y Fiscalización en el uso de recursos públicos	00	001 Gestión administrativa y financiera para fortalecer la transparencia en el ejercicio de los recursos públicos y actuación de los servidores públicos	121014	Módulo de integración del padrón de servidores públicos obligados a presentar declaraciones patrimoniales y de intereses elaborado
Desarrollo de Sistema para la expedición de Constancias de existencia de Sanciones o de No existencia de Sanciones	Definición de requerimientos y desarrollo de Sistema para la expedición de Constancias de existencia de Sanciones o de No existencia de Sanciones	Estatat	171 – Vigilancia y Fiscalización en el uso de recursos públicos	00		121014	Sistema para la expedición de Constancias de existencia de Sanciones o de No existencia de Sanciones elaborado

7. FASE CUANTITATIVA

Como unidad de medida para la cuantificación de lo realizado al interior de la UIE y para la evaluación y mejora, se crean los siguientes indicadores por rubro, con la finalidad de dar seguimiento a los avances en el logro de los objetivos planteados en el capítulo anterior.

Para ello, se utilizó la metodología de Marco Lógico proporcionada por el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) en el “Taller para la Generación de Indicadores de Gestión, donde se generaron las fichas técnicas para dar seguimiento a los objetivos a cumplir por parte de la UIE, los cuales podrán tener un seguimiento durante todo el ejercicio.

Dichos indicadores son reflejados en el Programa Anual de Trabajo (POA) de la SHTFP y podrán ser monitoreados mediante el Sistema de Indicadores de Gestión (SIG) el cual ya se encuentra operando desde el año 2018.

7.1 Indicadores de gestión

Con base en los objetivos de la UIE, se definen los siguientes indicadores de gestión como esenciales, los cuales se describirán mediante su respectiva ficha técnica.

Dichos indicadores se alimentan mes a mes dentro del sistema, el cual proporciona información tanto para la UIE como para los niveles jerárquicos que se encuentran por arriba de esta, con la finalidad de que la Oficina de la Secretaría y las Subsecretarías puedan conocer los avances que se tienen con respecto a dichos indicadores con reportes que muestran la información básica del indicador, así como los valores históricos de las capturas hechas durante el año representados en tablas y gráficos de barras, así como la graficación del porcentaje de avance general y una semaforización, que permite de primera instancia conocer el status del indicador.

A continuación se pueden visualizar las fichas técnicas de los indicadores mencionados, las cuales definen el indicador, desde su nombre, el método de cálculo y la meta a alcanzar así como los respectivos reportes que el sistema genera.

FICHA TÉCNICA DE GENERACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Categoría Ejecución	Dirección Responsable Unidad de Informática y Estadística
Nombre del Indicador PORCENTAJE DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y/O CORRECTIVOS REALIZADOS	Definición ESTE INDICADOR PERMITIRÁ CONOCER LA CANTIDAD DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y/O CORRECTIVOS ELABORADOS POR LA UNIDAD DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA EN TODOS LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DE LA SECRETARÍA
Dimensión a medir Cobertura	Unidad de medida Porcentaje
Método de Cálculo EL PORCENTAJE DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y/O CORRECTIVOS REALIZADOS SE CALCULA CON EL RESULTADO DE LA DIVISIÓN DE LOS MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y/O CORRECTIVOS CONCLUIDOS ENTRE LOS MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y/O CORRECTIVOS PROGRAMADOS, TODO ESTO MULTIPLICADO POR CIENTO.	Algoritmo (MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y/O CORRECTIVOS CONCLUIDOS/MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y/O CORRECTIVOS PROGRAMADOS)*100
Línea Base 0	Meta 350

METADATOS

Fuentes SISTEMA DE SOPORTE TÉCNICO SOPORTEC	
Cobertura Geográfica Institucional	Periodicidad ANUAL

CARACTERÍSTICAS Y COMENTARIOS

Serie estadística CUANTITATIVA
Comentarios

FICHA TÉCNICA DE GENERACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL**DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

Categoría Ejecución	Dirección Responsable Unidad de Informática y Estadística
Nombre del Indicador PORCENTAJE DE DESARROLLOS Y ACTUALIZACIONES DE SISTEMAS Y PORTALES	Definición ESTE INDICADOR PERMITIRÁ CONOCER LA CANTIDAD DE SISTEMAS DESARROLLADOS Y ACTUALIZACIONES A SISTEMAS Y PORTALES ELABORADAS POR LA UNIDAD DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA
Dimensión a medir Eficiencia	Unidad de medida Porcentaje
Método de Cálculo EL PORCENTAJE DE DESARROLLOS Y ACTUALIZACIONES A SISTEMAS Y PORTALES REALIZADOS SE CALCULA CON EL RESULTADO DE LA DIVISIÓN DE LOS MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS CONCLUIDOS ENTRE LOS MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS PROGRAMADOS, TODO ESTO MULTIPLICADO POR CIENTO.	Algoritmo (DESARROLLOS Y ACTUALIZACIONES A SISTEMAS Y PORTALES/DESARROLLOS Y ACTUALIZACIONES A SISTEMAS Y PORTALES PROGRAMADOS)*100
Línea Base 0	Meta 150

METADATOS

Fuentes SISTEMA DE SOPORTE TÉCNICO SOPORTEC	
Cobertura Geográfica Institucional	Periodicidad ANUAL

CARACTERÍSTICAS Y COMENTARIOS

Serie estadística CUANTITATIVA
Comentarios

7.2 Seguimiento de implementación del PITIC

Como parte de los compromisos adquiridos por la Unidad en el Plan de Trabajo de Control Interno de la SHTFP y poder dar seguimiento a la implementación del presente Plan se ha elaborado el siguiente formato, en el cuál se puede visualizar el avance de las acciones realizadas con respecto a los tres ejes transversales: Desarrollo de Sistemas, Mantenimiento a Equipo de Cómputo y Servicios de Voz y Datos, el cual se alimenta trimestralmente y cuyos datos son obtenidos del Sistema de Soporte Técnico (SOPORTEC).

SECRETARÍA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA Y FUNCIÓN PÚBLICA UNIDAD DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA PARA EVALUACIÓN DE AVANCES DE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN INSTITUCIONAL DE TEC DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA SHTFP													
EJE: DESARROLLO DE SISTEMAS													
INDICADOR DE SEGUIMIENTO	META ANUAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Porcentaje de Desarrollos y Actualizaciones de Sistemas y Portales	150												
PORCENTAJE DE AVANCE		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
EJE: MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y/O CORRECTIVOS REALIZADOS													
INDICADOR DE SEGUIMIENTO	META ANUAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Porcentaje de Mantenimientos preventivos y/o correctivos realizados	350												
PORCENTAJE DE AVANCE		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
EJE: SERVICIOS DE VOZ Y DATOS													
INDICADOR DE SEGUIMIENTO	META ANUAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Porcentaje de Servicios de voz y datos realizados	100												
PORCENTAJE DE AVANCE		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

8. CONCLUSIONES

La Unidad de Informática y Estadística consciente de las diferentes necesidades que tienen las áreas de la Secretaría de Honestidad, Transparencia y Función Pública, continuará optimizando e implementando procesos con sistemas informáticos que contribuyan a la toma de decisiones y proporcionando el mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo, servicios de voz, datos e infraestructura.

Así mismo continuará midiendo sus proyectos con el fin de mejorarlos, priorizando la austeridad y la innovación implementando tecnologías escalables, así como continuar monitoreando el buen uso de equipos, servicios e infraestructura para prolongar su vida útil.



**UNIDAD DE
INFORMÁTICA
Y ESTADÍSTICA**



Ciudad Administrativa (Edificio 4 "Rodolfo Morales" Nivel 3)
Carretera Internacional Oaxaca-Istmo Km. 115
Tlaxiáctac de Cabrera Oaxaca CP. 68270 Tel. 9515015000

Jefe de la Unidad de Informática y Estadística

L.I. Romualdo Alejandro Guzmán García

Extensión 11924

romualdo.guzman@oaxaca.gob.mx

Jefe del Departamento de Estadística

L.I. Irving Guadalupe Sumano Martínez

Extensión 10214

isumano@oaxaca.gob.mx

Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información

M.E. Gustavo Hamlet Oropeza Arévalo

Extensión 11925

gustavooropeza@oaxaca.gob.mx

