



**MOVILIDAD**  
SECRETARÍA DE MOVILIDAD

OAXACA

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

**SECRETARÍA DE MOVILIDAD**

**2022 - 2028**

---



## **1. Presentación**

El presente documento establece el Plan Institucional de tecnologías de la información y comunicación de la Secretaría de movilidad del Gobierno del Estado de Oaxaca, cuyo objetivo es realizar un ordenamiento de las acciones de la unidad y departamento de TI, para apoyar los objetivos estratégicos de la dependencia; así como la creación de un sistema Integral de Movilidad y Transporte el cual de soporte a todas las necesidades del servicio público y privado utilizando tecnologías de vanguardia, tales como proyectos propios en coordinación con las distintas dependencias de gobierno en los distintos niveles.

Para realizar este plan se utilizó la guía metodológica publicada por la Dirección General de Tecnologías e Innovación Digital.

### **Este plan Cuenta con los siguientes puntos:**

- 1.** Marco Normativo que sustenta la elaboración de la PITIC.
  - 2.** Fase Ideológica donde se describen las convicciones fundamentales de la institución.
  - 3.** Fase analítica en esta se hace una descripción de la situación actual de la dependencia en materia de TIC.
  - 4.** Fase programática es donde se definen los objetivos estratégicos de este plan.
  - 5.** Fase operativa se describen los proyectos y acciones a desarrollarse en el corto y largo plazo.
  - 6.** Fase cuantitativa se describe la forma en la que se evaluará y dará seguimiento a este plan.
  - 7.** Conclusiones.
-



## **2. Marco Normativo**

El Plan Institucional de Tecnologías de Información y Comunicación (PITIC) de la Coordinación General del Comité Estatal de Planeación para el Desarrollo del Estado de Oaxaca tiene su fundamento en el "Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno para la Administración Pública Estatal", donde se menciona que corresponde a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal presentar su "Plan Institucional de tecnologías de Información y Comunicación" (PITIC) con la finalidad de mejorar el desempeño institucional y alcanzar los objetivos establecido en materia tecnológica, para la elaboración también fueron utilizados una serie de normatividades a nivel Federal y Estatal que a continuación se mencionan.

### **Orden Federal:**

- a) Plan Nacional de Desarrollo.
- b) Programas sectoriales y especiales que resultan aplicables.
- c) Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información
- d) Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público

### **Orden Estatal:**

- a) Plan Estatal de Desarrollo.
- b) Plan de Desarrollo Tecnológico y de Innovación para el Estado de Oaxaca
- c) Agenda Digital Operativa. (<https://www.oaxaca.gob.mx/dgtid/normativa/>)

### **Orden Institucional:**

- a) Normativa Institucional (Decreto de Creación, Reglamento Interno, Lineamientos, etc.)
  - b) Metas e Indicadores de Resultados (MIR)
  - c) Manuales de procesos y/o procedimientos
-



### **3. Fase Ideológica**

La Secretaría de Movilidad (SEMOVI) es una Dependencia del Poder Ejecutivo, que establece las bases y directrices para planificar, regular, administrar, controlar, crear, supervisar, fomentar y gestionar la movilidad de personas; de los bienes y mercancías por medios terrestres, proporcionando la identidad del servicio de transporte público y privado, los servicios auxiliares y conexos que operan en las vías públicas que corresponden a la jurisdicción Estatal.

#### **MISIÓN:**

Regular y controlar la prestación de los Servicios de Transporte de Pasajeros y de Carga en el territorio del Estado de Oaxaca, en todas sus modalidades, así como el equipamiento auxiliar de transporte, sea cualesquiera el tipo de vehículos y sus sistemas de propulsión, a fin de que de manera regular, permanente, continua, uniforme e ininterrumpida se satisfagan las necesidades de la población.

#### **VISIÓN:**

Ser una Institución cercana a la comunidad, incluyente, con leyes que respondan a las necesidades de la población, de aplicación correcta y expedita que garanticen el derecho humano a la movilidad de manera digna y segura, con alto desarrollo administrativo, contando con recursos humanos capacitados, honestos y comprometidos con los objetivos del sector para proporcionar un servicio de calidad, aplicando la jerarquía que cada modo de transporte tiene respecto a los otros dentro de la Pirámide de Movilidad.

### **4. Fase Analítica**

Para conocer la situación actual de la SEMOVI en materia de las Tecnologías de Información y Comunicación, se realizó un análisis en los siguientes rubros, de acuerdo a la guía metodológica para la elaboración del Plan Institucional de TIC: portal de gobierno, normatividad de gobierno electrónico, trámites y servicios, gobernanza TIC, participación ciudadana, administración y control de la infraestructura y proyectos especiales. Como apoyo a este análisis se aplicó el cuestionario diseñado por la Dirección General de Tecnologías e Innovación Digital del Gobierno del Estado con la finalidad de tener información actualizada de cómo está la dependencia en materia de las TICs.



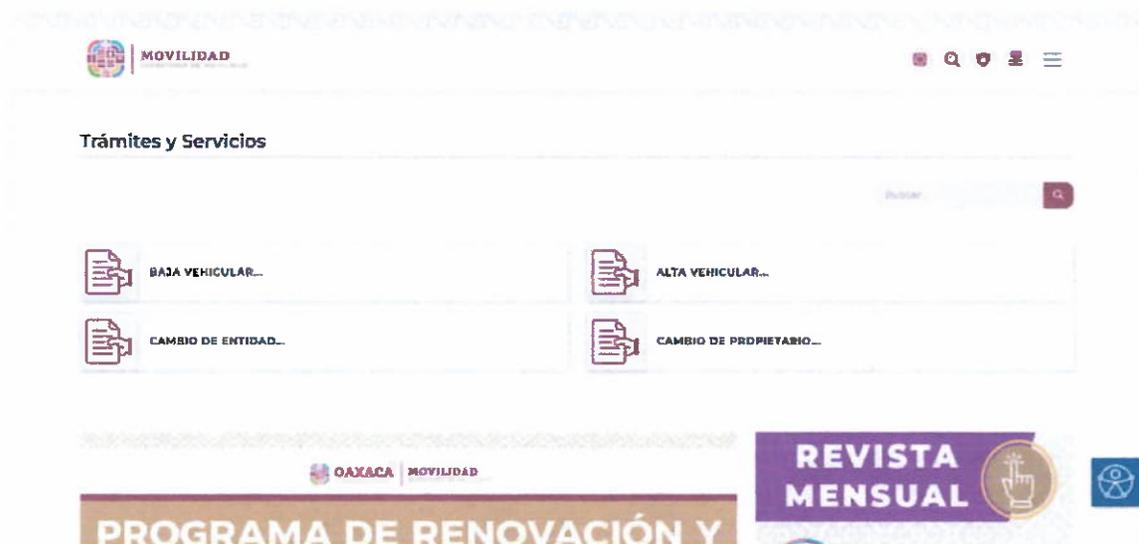


**a. Portales de Gobierno**

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 (LGTAI), 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...

Los sitios oficiales que administra actualmente la Secretaría de Movilidad (SEMOVI) cumplen con lo indicado en la LGTAIP, y la mayoría de estos se encuentran homologados y cumplen con los indicadores mínimos sugeridos por la Dirección General de Tecnologías e Innovación Digital en sus lineamientos para el diseño de portales web institucionales. Sin embargo, para cumplir con el objetivo de transparentar la información se requiere ir más allá de su publicación los portales se pueden mejorar para tener mayor interacción con la ciudadanía ya que entre sus funciones principales son proveer información de interés a las y los ciudadanos y favorecer el acercamiento e intercambio de información, ser portales inclusivos, que cumplan con algún estándar de accesibilidad, que informen claramente de la seguridad de la información, la protección de datos personales, las políticas públicas que impulsa la dependencia, entre otros.

A continuación, se presentan los portales que administra la Secretaría de Movilidad:



**a) Portal institucional de la Secretaría de Movilidad (SEMOVI)**  
<https://www.oaxaca.gob.mx/semovi/>



## **b. Normatividad de Gobierno Electrónico**

El Gobierno del Estado de Oaxaca hasta el 22 de mayo del 2017 no contaba con un área administrativa normativa de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones por lo que muchas de las dependencias de la Administración Pública Estatal entre ellas la Secretaría de Movilidad (SEMOVI) habían creado normatividades internas para la generación de dictámenes técnicos, políticas de seguridad, respaldo de la información, reglas para el desarrollo de aplicaciones y repositorios de información, así como el desarrollo de mecanismos o herramientas para otorgar el servicio y atención a los usuarios de la infraestructura informática. Sin embargo, es necesario la adecuación de todos estos procedimientos, reglas, lineamientos o disposiciones en materia de TIC a la normatividad que la DGTID ha publicado: A continuación, podemos observar la normatividad vigente en materia TIC publicada por la DGTID, la cual está siendo utilizada por la Secretaría de Movilidad (SEMOVI) en diferentes magnitudes.

- a)** Lineamientos para la emisión de dictamen técnico, es el caso donde se ha cumplido al 100% en el uso de la normatividad para la compra de bienes y servicios tecnológicos en 2023.
  - b)** Manual de Políticas de Seguridad de la Información para el uso y aprovechamiento de las TIC, estas han sido utilizados principalmente por la Unidad de Informática para la administración de las bases de datos, servidores, administración de los aplicativos.
  - c)** La Guía metodológica para la elaboración del Plan Institucional de TIC es la que actualmente estamos utilizando para la elaboración de este plan.
  - d)** El Manual de Identidad del Portal Oficial del Estado de Oaxaca, es utilizado por las diversas áreas de la Secretaría de Movilidad (SEMOVI) para generar las publicaciones oficiales.
  - e)** Lineamientos para el Diseño de Portales Web Institucionales, estos lineamientos son utilizados por la DSIP para la administración de los portales.
  - f)** Lineamientos para el Desarrollo de Sistemas Web, estos lineamientos son utilizados por la DSIP para el desarrollo de los aplicativos web como lo es el SISPLADE.
-



- g) Plan de Gestión de Capacidad de la Infraestructura, es utilizado por la DSIP para administrar los recursos en los servidores.
- h) Plan de recuperación de desastres y de continuidad de la operación para los sistemas informáticos actualmente utilizados por la Unidad de Informática.

En el sector de las TIC, la normatividad está en continua mejora; existen algunos procesos que realizamos en la Secretaría de Movilidad como son el desarrollo de aplicaciones móviles, Portales Web para facilitar y optimizar la gestión de informes estadísticos dentro de la secretaría de movilidad, Sistema de Seguimiento a la Demanda Ciudadana dedicada a fortalecer la participación ciudadana al permitir a las personas generar reportes y quejas de manera eficiente y estructurada. Así como la actualización de nuestros sistemas existentes. Para lo que no existe una normatividad definida a nivel institucional, en esos casos se utilizan las normas recomendadas en la industria.

### **c. Trámites y Servicios**

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

En la Secretaría de Movilidad contamos con una lista de los trámites y servicios a través de nuestro portal institucional, el cual, aunque contiene la información esencial se puede mejorar en su presentación para que el acceso a la información sea más fácil, además de continuar con la sistematización de los trámites y servicios para tener alta disponibilidad. Los trámites y servicios de la Secretaría de Movilidad los podemos encontrar en el siguiente link, algunos de estos trámites y servicios están sistematizados.

- a) Portal para realizar el Examen de Conducir para el trámite de Licencia de una Licencia Nueva (<https://examen.dle.semovioaxaca.gob.mx/examen>).



## EXAMEN PARA LICENCIA DE MANEJO

**Introduce tus datos.**

Nacional  Extranjero

CURP (\*) REPETIR CURP (\*)

☰ **Selecciona el tipo de examen.**

✍ **Examen.**

- b) Portal para la Generación de Citas de los distintos trámites que ofrece la Secretaría de Movilidad (<https://citas.semovioaxaca.gob.mx/cita>).

## CITAS

**Agendar cita.**

🔍 Cambiar orden de búsqueda

**Área:** Selecciona área   
**Trámite:** Selecciona Trámite   
**Módulo:** Selecciona Módulo

📅 **Selecciona el día y hora.**

👤 **Capturar Datos.**

🏠 **Finalizar.**

### d. Participación Ciudadana

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



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

En la Secretaría de Movilidad se han generado mecanismos de participación ciudadana a través de buzones, formularios y redes sociales. Sin embargo, estas aún no son suficientes ya que la participación es escasa, por lo que se tienen la oportunidad de crear nuevos espacios de comunicación para que el ciudadano pueda participar, dar su opinión e influir en la resolución de los problemas. Actualmente contamos con 2 buzones administrados por diferentes áreas de la Coordinación, en diferentes lugares, además de las redes sociales de twitter y Facebook. También se trabaja en un sistema : SISDEC o Sistema de Seguimiento a la Demanda Ciudadana, es una plataforma web dedicada a fortalecer la participación ciudadana al permitir a las personas generar reportes y quejas de manera eficiente y estructurada. Este sistema ha sido diseñado para recopilar información valiosa y brindar transparencia en el seguimiento de las quejas de la ciudadanía.

- a) Contactar a la Secretaría de Movilidad (<https://www.oaxaca.gob.mx/comunicacion/invita-semovi-a-utilizar-el-call-center-y-el-buzon-de-queja/>).

The screenshot shows the website interface for the Secretaría de Movilidad of Oaxaca. At the top, there is a navigation bar with the Oaxaca logo, the text 'COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL', and the slogan 'UN PUEBLO TRANSFORMANDO SU FUTURO'. Below this is a menu with items like 'INICIO', '¿QUIÉNES SOMOS?', 'TRANSPARENCIA', 'DATOS DE INTERÉS', 'SALA DE PRENSA', 'CONTACTO', 'MANUAL DE IDENTIDAD', and 'AVISO DE PRIVACIDAD'. The main heading is 'INVITA SEMOVI A UTILIZAR EL CALL CENTER Y EL BUZÓN DE QUEJA'. Below the heading is a blue plus icon. The body text, dated June 21, 2019, explains that the Secretaría de Movilidad (Semovi) has set up a telephone line (01 800 111 01 65) and a WhatsApp number (951 466 22 22) for citizens to report issues. It mentions that the center has received 616 reports and requests for information via WhatsApp and the telephone line. It also states that 563 cases have been forwarded to the competent authorities and notified to concessionaires of public transport for resolution. A note mentions that citizens can also report issues through the NUC (Numero Unico de Concesionario) on the back and front of vehicles. The text concludes by stating that the goal is to improve public transport through these communication channels.



**b) Buzón de quejas de la Secretaría de Movilidad**  
(<https://www.oaxaca.gob.mx/semovi/denuncia-por-incumplimiento/>)

**DENUNCIA POR INCUMPLIMIENTO**

¿QUÉ ES? Cualquier persona podrá denunciar ante el Instituto, la falta de publicación en los portales electrónicos de los sujetos obligados, de las obligaciones de transparencia comunes y específicas que prevén, la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y demás disposiciones aplicables.

Información Pública: Todo archivo, registro o dato contenido en cualquier medio que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen por cualquier título, con excepción de a que tenga el carácter de confidencial y reservados.

Pasos: Interceptar una denuncia por incumplimiento, descargue el formato y envíelo al siguiente correo electrónico

Formato de Denuncia: [denuncia-guia-2018-03-01-0111](#)

Lineamientos que establecen el procedimiento de denuncia: [Procedimiento para presentar una denuncia por incumplimiento de obligaciones de transparencia, en el siguiente link: <http://sisdec.oaxaca.gob.mx/transparencia/denuncia>](#)

**c) Portal de SISDEC o Sistema de Seguimiento a la Demanda Ciudadana**  
Próximamente publicado. (<https://sisdec.sp.semovioaxaca.gob.mx/>)

oaxaca.gob.mx SISDeC Inicio Nueva Captura Reportes Configuración Log Out

**MOVILIDAD**  
SECRETARÍA DE MOVILIDAD

**Nueva Captura**

Tipo de Asunto\* Medio de Recepción\* Area o Turno\* Responsable\*

Fecha\*

00/00/0000

Descripción\*

**e. Administración y control de la infraestructura**

La infraestructura de cómputo del personal de la Secretaría de Movilidad (SEMOVI), es de 149 equipos de cómputo obsoletos y el restante al no haber otros equipos estos siguen en operación con las deficiencias que eso implica. En cuanto al licenciamiento también se tiene un gran déficit, la mayor parte de los



equipos de cómputo tiene software obsoleto por lo que se genera una operación lenta y complicada.

La infraestructura para impresión en su mayoría está suministrada por un proveedor que fue definido por la Secretaría de Administración. Con relación a las comunicaciones de oficinas centrales, debido a que nos encontramos ubicados en el Edificio Situado en Carlos Gracida Núm. 9 los servicios de telefonía e internet son administrados y proveídos por la Unidad de Informática.

En caso de incidencias, existe un protocolo para reportarlas, y el servicio puede calificarse como bueno ya que responden en tiempo. En el caso de las oficinas en territorio fuera de la capital, el proveedor de las telecomunicaciones es Telmex y la calidad del servicio depende de la zona en la que se encuentren las oficinas. Por otro lado, la infraestructura de servidores que es donde se aloja gran parte de la información que maneja la Secretaría de Movilidad (SEMOVI), se consideran equipos de mediana gama y otros servidores ya obsoletos, con sistemas de respaldos y seguridad en el manejo de la información.

Con relación al licenciamiento no se cuenta ya que se utilizan open source. Para el desarrollo de Sistemas de información también tenemos productos actualizados hasta el 2024. Toda esta infraestructura se encuentra actualizada gracias a donaciones hechas por proveedores de licencias y emplacamiento.

#### **f. Gobernanza TIC**

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

La eficacia del modelo de gobernanza en la Secretaría de Movilidad dependerá de la correcta implementación de los mecanismos y proyectos definidos en este plan y sobre todo de la capacidad para liderarlo, esto es, para comunicar, convencer, implicar y entusiasmar al resto de la coordinación, creando un clima de confianza para impulsar el cambio necesario que asegure el uso eficiente y efectivo de las TIC en la organización

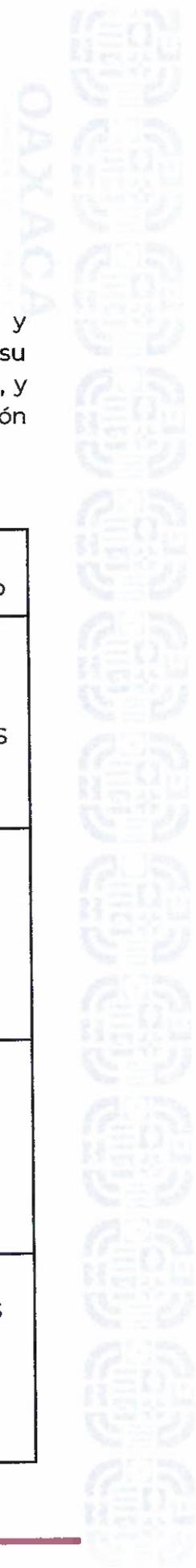


## **5. Fase Programática**

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

### **Objetivos Generales:**

- I.** Integrar y actualizar permanentemente los registros de información de los portales de la Coordinación.
  - II.** Fortalecer las políticas o disposiciones en materia TIC, a través de la aplicación de la normatividad establecida por la DGTID en la integración y generación de proyectos tecnológicos.
  - III.** Mejorar la gestión de la información en la Dependencia para otorgar más y mejores servicios a la ciudadanía con el apoyo de las TIC´s, a través de la sistematización de los trámites y servicios.
  - IV.** Fomentar la participación ciudadana, mediante el fortalecimiento e implementación de mecanismos de participación a través de las TIC´s
  - V.** Mejorar las condiciones técnicas, administrativas y normativas de la infraestructura tecnológica.
  - VI.** Coordinar el SISPLADE para su uso en el diseño y ejecución de políticas públicas y toma de decisiones, así como la gestión de proyectos para el desarrollo del Estado.
  - VII.** Implementar el sistema estatal de información para el manejo y explotación de la información estadística y geográfica de la entidad, mediante el desarrollo e integración de datos, software y hardware requeridos.
  - VIII.** Fortalecer las capacidades de las servidoras y servidores públicos de la Coordinación que generan información estadística y geográfica, a través de capacitaciones.
  - IX.** Fomentar el despliegue de Infraestructura en TELECOMUNICACIONES en los municipios del Estado
-



## 6. Fase Operativa

Para atender los objetivos planteados, los lineamientos respectivos y capacidades de la entidad, se implementarán los siguientes proyectos con su respectiva meta y sus correspondientes indicadores y unidades de medida, y para lograrlos se definen actividades generales y responsables de su ejecución indicados en las siguientes fichas

### PROGRAMAS ESTRATÉGICOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA

No	Acción Proyectada	Descripción breve del Proyecto	Tiempo Estimado
1	MANTENIMIENTO AL SISTEMA DE CONTROL Y ADMINISTRACIÓN DE CONCESIONES (SICAC )	ANALIZAR LOS TIEMPOS DE RESPUESTA PARA CADA PROCESO QUE REALIZA SICAC, DISEÑAR Y ADECUAR PROCESOS EN EL CÓDIGO FUENTE DEL SISTEMA	10 MESES
2	PRIMER MANTENIMIENTO ANUAL A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DE LA SECRETARÍA DE MOVILIDAD	REALIZAR EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DE TODAS LAS ÁREA	3 MESES
3	SEGUNDO MANTENIMIENTO ANUAL A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DE LA SECRETARÍA DE MOVILIDAD	REALIZAR EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DE TODAS LAS ÁREA	3 MESES
4	TERCER MANTENIMIENTO ANUAL A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DE LA SECRETARÍA DE MOVILIDAD	REALIZAR EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DE TODAS LAS ÁREA	3 MESES



**MOVILIDAD**  
SECRETARÍA DE MOVILIDAD

5	CUARTO MANTENIMIENTO ANUAL A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DE LA SECRETARÍA DE MOVILIDAD	REALIZAR EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DE TODAS LAS ÁREA	3 MESES
6	QUINTO MANTENIMIENTO ANUAL A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DE LA SECRETARÍA DE MOVILIDAD	REALIZAR EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DE TODAS LAS ÁREA	3 MESES
7	SEXTO MANTENIMIENTO ANUAL A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DE LA SECRETARÍA DE MOVILIDAD	REALIZAR EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DE TODAS LAS ÁREA	3 MESES
8	ANÁLISIS Y ELABORACIÓN GEOREFERENCIADA DE RUTAS DE TRANSPORTE PÚBLICO	ANÁLISIS Y ELABORACIÓN DE LAS RUTAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO EN FORMATO GTFS PARA EL DESPLIEGUE Y ACTUALIZACIÓN EN PLATAFORMA DE GOOGLE MAPS	5 MESES
9	ANÁLISIS DE NUEVA VERSIÓN EN AMBIENTE WEB PARA SISTEMA DE CONTROL Y ADMINISTRACIÓN DE CONCESIONES (SICAC)	SOLICITAR A CADA ÁREA LOS FLUJOS, CAMPOS Y REQUISITOS DE CADA TRÁMITE.	1 MES
10	DISEÑO DE NUEVA VERSIÓN EN AMBIENTE WEB PARA SISTEMA DE CONTROL Y ADMINISTRACIÓN DE CONCESIONES (SICAC)	DISEÑAR LA BASE DE DATOS CON BASE EN LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LAS ÁREAS ACERCA DE LOS TRÁMITES	1 MES



**MOVILIDAD**  
SECRETARÍA DE MOVILIDAD

11	DESARROLLO DE NUEVA VERSIÓN EN AMBIENTE WEB PARA SISTEMA DE CONTROL Y ADMINISTRACIÓN DE CONCESIONES (SICAC)	DESARROLLO DE SISTEMA UTILIZANDO VERSIONAMIENTO DE CÓDIGO Y SEPARANDO LAS ACTIVIDADES EN AMBIENTES BACKEND Y FRONTEND	7 MESES
12	PRUEBAS DE NUEVA VERSIÓN EN AMBIENTE WEB PARA SISTEMA DE CONTROL Y ADMINISTRACIÓN DE CONCESIONES (SICAC)	REALIZAR LAS PRUEBAS DE LAS FUNCIONALIDADES DE LOS PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES DE CONCESIONES EN CONJUNTO CON EL PERSONAL OPERATIVO	3 MESES
13	IMPLEMENTACIÓN DE NUEVA VERSIÓN EN AMBIENTE WEB PARA SISTEMA DE CONTROL Y ADMINISTRACIÓN DE CONCESIONES (SICAC)	INSTALACIÓN DEL SISTEMA EN EL SERVIDOR, CAPACITACIÓN AL PERSONAL OPERATIVO DEL NUEVO SISTEMA	1 MES
14	MANTENIMIENTO A LA RED DE VOZ Y DATOS DE LA SECRETARÍA DE MOVILIDAD	REVISIÓN Y MANTENIMIENTO AL CABLEADO ESTRUCTURADO Y DE LOS EQUIPOS DE RED QUE SE ENCUENTRAN EN EL SITE	2 MESES
15	ANÁLISIS DEL SISTEMA DE VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES	LEVANTAMIENTO DE REQUERIMIENTOS Y ANÁLISIS DE TODOS LOS TRÁMITES PARA SISTEMATIZAR UNA VENTANILLA ÚNICA PARA INICIO DE TRÁMITES DE LA SECRETARÍA DE MOVILIDAD	1 MES
16	DISEÑO DEL SISTEMA DE VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES	DIAGRAMADO DE BASE DE DATOS Y VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LAS ÁREAS, ELABORACIÓN DE PANTALLAS Y CASOS DE USO EN EL SISTEMA	2 MESES





**MOVILIDAD**  
SECRETARÍA DE MOVILIDAD

17	DESARROLLO DEL SISTEMA DE VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES	DESARROLLO MODULAR DE SISTEMA DE VENTANILLA ÚNICA	6 MESES
18	IMPLEMENTACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL SISTEMA DE VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES	DESPLIEGUE DEL SISTEMA AL PÚBLICO Y CAPACITACIÓN A LOS USUARIOS OPERADORES DEL SISTEMA	1 MES
19	MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES	REALIZAR EL MANTENIMIENTO, CORRECCIÓN Y MEJORAS DE MÓDULOS DEL SISTEMA DE VENTANILLA ÚNICA	4 MESES
20	ANÁLISIS DEL SISTEMA DE DIGITALIZACIÓN DE EXPEDIENTE DE CONCESIÓN	LEVANTAR REQUERIMIENTOS Y ANALIZAR LOS PASOS PARA REALIZAR LA DIGITALIZACIÓN DE EXPEDIENTES DE CONCESIÓN VINCULADOS AL SICAC	1 MES
21	DISEÑO DEL SISTEMA DE DIGITALIZACIÓN DE EXPEDIENTE DE CONCESIÓN	DISEÑAR LA BASE DE DATOS Y ESTRUCTURA DE DOCUMENTOS QUE SE RESGUARDARAN EN EL SERVIDOR PARA SOPORTAR EL SISTEMA DE DIGITALIZACIÓN DE EXPEDIENTES	1 MES
22	DESARROLLO DEL SISTEMA DE DIGITALIZACIÓN DE EXPEDIENTE DE CONCESIÓN	DESARROLLO DE SISTEMA DE DIGITALIZACIÓN DE EXPEDIENTES DE CONCESIÓN UTILIZANDO LENGUAJES DE AMBIENTE WEB Y CON HERRAMIENTA DE VERSIONAMIENTO	6 MESES
23	IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE DIGITALIZACIÓN DE	INSTALACION Y CONFIGURACION DEL SISTEMA EN EL SERVIDOR,	1 MES



	EXPEDIENTE DE CONCESIÓN	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO	
--	-------------------------	-------------------------------------	--

### ACCIONES PARA LA DIGITALIZACIÓN DE LOS TRÁMITES

No	Acción proyectada	Descripción breve del proyecto
1	<b>Análisis de Trámites y Servicios</b>	Identificar todos los trámites y servicios que se desean digitalizar.
2	<b>Análisis de Trámites y Servicios</b>	Evaluar la complejidad, el volumen y la importancia de cada trámite y servicio.
3	<b>Identificación de Objetivos</b>	Definir claramente los objetivos de la digitalización, como mejorar la eficiencia, reducir costos, aumentar la accesibilidad, etc.
4	<b>Identificación de Objetivos</b>	Priorizar los objetivos en función de su impacto y viabilidad.
5	<b>Diseño de Experiencia de Usuario</b>	Desarrollar un diseño centrado en el usuario para la experiencia de digitalización
6	<b>Diseño de Experiencia de Usuario</b>	Realizar pruebas de usabilidad y obtener retroalimentación de los usuarios.
7	<b>Selección de Tecnología</b>	Evaluar las plataformas tecnológicas disponibles para la digitalización.
8	<b>Selección de Tecnología</b>	Seleccionar las herramientas y tecnologías que mejor se adapten a las necesidades del proyecto.
9	<b>Plan de Implementación</b>	Desarrollar un plan detallado que incluya hitos, plazos, responsabilidades y recursos necesarios.
10	<b>Plan de Implementación</b>	Establecer un presupuesto que contemple costos de desarrollo, capacitación y mantenimiento.
11	<b>Seguridad de Datos</b>	Diseñar e implementar medidas de seguridad para proteger la información sensible durante la digitalización. y Garantizar el cumplimiento de regulaciones de privacidad y protección de datos.
12	<b>Desarrollo y Pruebas</b>	Supervisar el progreso del desarrollo de aplicaciones y sistemas.
13	<b>Desarrollo y Pruebas</b>	Realizar pruebas funcionales y de seguridad para garantizar que las soluciones sean robustas.



14	<b>Gestión de Cambio Organizacional</b>	Implementar un plan de gestión del cambio para ayudar a los usuarios a adaptarse a los nuevos procesos digitales
15	<b>Gestión de Cambio Organizacional</b>	Proporcionar capacitación y recursos de apoyo
16	<b>Lanzamiento y Monitoreo</b>	Implementar la solución digital de manera gradual o en fases, según sea apropiado.
17	<b>Lanzamiento y Monitoreo</b>	Monitorear la adopción y el rendimiento de la solución digital.
18	<b>Lanzamiento y Monitoreo</b>	Corregir problemas y realizar mejoras según sea necesario.
19	<b>Recopilación de Comentarios</b>	Obtener retroalimentación continua de los usuarios y partes interesadas.
20	<b>Recopilación de Comentarios</b>	Utilizar encuestas, grupos focales y otros métodos para recopilar comentarios sobre la experiencia de digitalización
21	<b>Evaluación de Resultados:</b>	Evaluar el logro de los objetivos establecidos en la fase de planeación. y medir la eficiencia, la reducción de costos, la satisfacción del usuario y otros indicadores clave de rendimiento (KPI).
22	<b>Evaluación de Resultados:</b>	Utilizar los datos y la retroalimentación recopilada para realizar mejoras continuas en los procesos y servicios digitales.
23	<b>Cumplimiento Regulatorio</b>	Realizar auditorías y revisiones periódicas para garantizar el cumplimiento continuo de las regulaciones y estándares aplicables.
24	<b>Realizar documentación</b>	Mantener documentación actualizada de los procesos y sistemas digitales para futuras referencias y auditorías.
25	<b>Reporte y Comunicación</b>	Comunicar regularmente los avances y los resultados a las partes interesadas internas y externas.
26	<b>Escalabilidad y Expansión</b>	Prepararse para escalar o expandir la digitalización a nuevos trámites y servicios a medida que surjan oportunidades.



### **Evaluación de Riesgos de TI:**

- Desarrollar un proceso de evaluación de riesgos que incluya la identificación, evaluación y clasificación de los riesgos de TI.
- Establecer un equipo de gestión de riesgos de TI que sea responsable de llevar a cabo las evaluaciones periódicas.
- Documentar y priorizar los riesgos identificados en función de su impacto y probabilidad.
- Definir planes de acción para abordar los riesgos más críticos, asignando responsabilidades y plazos claros para su mitigación.
- Realizar revisiones regulares de la evaluación de riesgos para mantenerla actualizada y ajustar los planes de acción según sea necesario.

### **Políticas y Procedimientos de Seguridad de la Información:**

- Desarrollar políticas y procedimientos de seguridad de la información que aborden aspectos como el control de acceso, la gestión de contraseñas, la clasificación de datos y la gestión de incidentes.
- Establecer un proceso de revisión y aprobación de políticas y procedimientos por parte de las direcciones correspondientes.
- Capacitar a todo el personal en las políticas y procedimientos de seguridad y asegurarse de que los comprendan y cumplan.
- Realizar auditorías internas regulares para verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos y tomar medidas correctivas cuando sea necesario.

### **Gestión de Identidad y Acceso:**

- Implementar una solución de gestión de identidad y acceso que permita la administración centralizada de cuentas de usuario y privilegios.
  - Definir políticas de acceso basadas en roles que limitan los permisos de acuerdo con las responsabilidades laborales.
-



- Establecer un proceso de revisión periódica de privilegios de usuario y desactivar cuentas inactivas o no autorizadas.
- Habilitar la autenticación de dos factores (2FA) para mejorar la seguridad de las cuentas de usuario.

#### **Respaldo y Recuperación de Datos:**

- Configurar rutinas automáticas de respaldo de datos en servidores y sistemas críticos.
- Probar regularmente la capacidad de recuperación de datos mediante simulacros de restauración.
- Almacenar copias de seguridad fuera del sitio para proteger contra la pérdida de datos debido a desastres físicos.
- Mantener una documentación detallada de los procedimientos de recuperación de datos y responsabilidades.

#### **Gestión de Vulnerabilidades y Parches:**

- Implementar un sistema de gestión de parches que permita la aplicación rápida y eficiente de actualizaciones de seguridad.
- Realizar análisis de vulnerabilidades periódicas en la infraestructura de TI y los sistemas.
- Establecer un proceso de revisión de riesgos que priorice la aplicación de parches según la criticidad de las vulnerabilidades.
- Programar y documentar pruebas de parches antes de la implementación para garantizar que no causen problemas en la producción.

#### **Monitoreo de Seguridad:**

- Designar un equipo de respuesta a incidentes de seguridad que esté preparado para actuar ante amenazas detectadas.





- Realizar análisis de registros y registros de auditoría de manera regular para identificar patrones o actividades inusuales.

### **Educación y Concientización:**

- Desarrollar programas de capacitación en seguridad de TI que incluyan módulos de concientización sobre amenazas cibernéticas y buenas prácticas de seguridad.
- Realizar sesiones de capacitación periódicas y campañas de concientización para mantener al personal informado y alerta.

<b>OBJETIVO I</b>	Integrar y actualizar permanentemente los registros de información de los portales de la Coordinación.		
<b>Proyecto I.1</b>	Actualización de los Portales Institucionales		
<b>Meta</b>	<b>Indicador</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Responsable</b>
I.1.1. Portal institucional actualizado de acuerdo a las normativas	Porcentaje de avance en la actualización del portal institucional	Portal institucional actualizado	SEMOVI
I.1.2. Incrementar el número de consultas al portal	Porcentaje de incremento en el número de consultas	Accesos	SEMOVI
<b>Actividades Generales</b>	I.1.1.1.-Conformar el grupo de trabajo para la actualización del portal. I.1.1.2.-Análisis y desarrollo de requerimiento de la información para la actualización de acuerdo a la normativa I.1.1.3.-Elaboración y/o integración de la información para la actualización del portal I.1.1.4.-Actualización del portal		
	I.1.2.1.-Conformar el grupo de trabajo para diseñar la estrategia de incrementar el número de consultas al portal		



	<p>I.1.2.2.-Análisis y desarrollo del requerimiento de la información para diseñar la estrategia</p> <p>I.1.2.3.-Elaboración de la estrategia para incrementar el número de consultas al portal</p> <p>I.1.2.4.-Puesta en marcha de la estrategia para incrementar el número de consultas al portal</p> <p>I.1.2.5.-Evaluación de la estrategia para incrementar el número de consultas al portal</p>
--	---

<b>OBJETIVO II</b>	Fortalecer las políticas o disposiciones en materia TIC, a través de la aplicación de la normatividad establecida por la DGTID en la integración y generación de proyectos tecnológicos		
<b>Proyecto II.1</b>	Análisis, Integración y normalización de los proyectos tecnológicos		
<b>Meta</b>	<b>Indicador</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Responsable</b>
II.1.1 Incrementar el cumplimiento de la normatividad establecida por la DGTID en la información que se genera en los diferentes proyectos tecnológicos de la Coordinación.	Porcentaje de incremento en el uso de la normatividad en los proyectos tecnológicos	Proyectos normalizados	DSIP
Actividades Generales	<p>II.1.1.1.-Diagnosticar las necesidades de adecuación de la normatividad de los proyectos</p> <p>II.1.1.2.-Adecuar los proyectos a la normatividad vigente</p>		





<b>OBJETIVO III</b>	Mejorar la gestión de la información en la Secretaría de Movilidad para otorgar más y mejores servicios a la ciudadanía, a través del acceso a las TIC´s, por medio de la sistematización de los trámites y servicios.		
<b>Proyecto III.1</b>	Sistematización de trámites y servicios		
<b>Meta</b>	<b>Indicador</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Responsable</b>
III.1.1. Incrementar el número de trámites y servicios sistematizados	Porcentaje de incremento en el número de trámites y servicios sistematizados	Trámites y servicios	SEMOVI
Actividades Generales	III.1.1.1.-Conformar el grupo de trabajo para la sistematización de trámites y servicios III.1.1.2.-Análisis y desarrollo de requerimiento de los trámites y servicios III.1.1.3.-Sistematización de los trámites y servicios III.1.1.4.- Actualización de los trámites y servicios sistematizados III.1.1.5.-Evaluación de la funcionalidad de los servicios sistematizados y adecuación		

<b>OBJETIVO IV</b>	Fomentar la participación ciudadana, mediante el fortalecimiento e implementación de mecanismos de participación a través de las TIC´s.		
<b>Proyecto I.1</b>	Incrementar la participación ciudadana a través del desarrollo de mecanismos que promuevan el uso de las TIC		
<b>Meta</b>	<b>Indicador</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Responsable</b>
V.1.1. Incrementar los mecanismos TIC´s de participación ciudadana	Porcentaje de incremento de mecanismos TIC´s de participación ciudadana	Mecanismos TIC´s	SEMOVI



V.1.2 Incrementar la participación ciudadana en los mecanismos TIC´s	Porcentaje de incremento de la participación ciudadana en los mecanismos TIC´s	Participaciones ciudadanas	SEMOVI
<b>Actividades Generales</b>	VI.1.1.1.-Conformar el grupo de trabajo para el desarrollo de mecanismos de participación ciudadana VI.1.1.2.-Análisis y requerimiento de los mecanismos de participación ciudadano VI.1.1.3.-Desarrollo de los mecanismos de participación VI.1.1.4.-Difusión de los mecanismos de participación		
	VI.1.2.1.-Conformar el grupo de trabajo para diseñar la estrategia para incrementar la participación ciudadana VI.1.2.2.-Análisis y requerimiento de la información para diseñar la estrategia VI.1.2.3.-Elaboración de la estrategia para incrementar la participación ciudadana VI.1.2.4.-Puesta en marcha de la estrategia para incrementar la participación ciudadana VI.1.2.5.-Evaluación de la estrategia para incrementar la participación ciudadana en los mecanismos TIC´s		

<b>OBJETIVO V</b>	Mejorar las condiciones técnicas, administrativas y normativas de la infraestructura tecnológica.		
<b>Proyecto V.1</b>	Modernización de la infraestructura informática		
<b>Meta</b>	<b>Indicador</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Responsable</b>
V.1.1. Incrementar la modernización de la infraestructura informática	Porcentaje de incremento de la modernización de la infraestructura informática	Equipos de computo	SEMOVI



Actividades Generales	<p>V.1.1.1.-Conformar el grupo de trabajo para la modernización de la infraestructura informática</p> <p>V.1.1.2.-Análisis y requerimiento de la infraestructura informática</p> <p>V.1.1.3.-Elaboración de programa de adquisición de infraestructura(equipos y software)</p> <p>V.1.1.4.-Adquisición de la infraestructura informática</p> <p>V.1.1.5.-Mantenimiento de la infraestructura informática</p>
-----------------------	--

<b>OBJETIVO VI</b>	Coordinar el SISPLADE para su uso en el diseño y ejecución de políticas públicas y toma de decisiones, así como la gestión de proyectos para el desarrollo del Estado Z		
<b>Proyecto VI.1</b>	SISPLADE		
<b>Meta</b>	<b>Indicador</b>		
VI.1.1. Incrementar el uso del SISPLADE	Porcentaje de incremento en el uso del SISPLADE	Consultas	SEMOVI
VI.1.2. Incrementar la sistematización de los procesos de planeación	Porcentaje de incremento de la sistematización de procesos de planeación	Procesos de planeación sistematizado	de SEMOVI
<b>Actividades Generales</b>	<p>VI.1.1.1.-Conformar el grupo de trabajo para generar la estrategia de difusión del SISPLADE para incrementar su uso</p> <p>VI.1.1.2.-Análisis y requerimiento para generar la estrategia</p> <p>VI.1.1.3.-Desarrollo de la estrategia</p> <p>VI.1.1.4.-Aplicación de la estrategia</p> <p>VI.1.2.1.-Conformar el grupo de trabajo del SISPLADE</p> <p>VI.1.2.2.-Análisis y requerimiento de los procesos de planeación para ser incorporados al SISPLADE</p> <p>VI.1.2.3.-Elaboración del diseño de los procesos de planeación para ser incorporados al SISPLADE</p> <p>VI.1.2.4.-Desarrollo de los procesos de planeación para ser incorporados al SISPLADE</p> <p>VI.1.2.5.-Puesta en marcha de los nuevos procesos en el SISPLADE</p>		



<b>OBJETIVO VII</b>	Implementar el sistema estatal de información para el manejo y explotación de la información estadística y geográfica de la entidad, mediante el desarrollo e integración de datos, software y hardware requeridos		
<b>Proyecto VII.1</b>	DATOS		
<b>Meta</b>	<b>Indicador</b>		
VII.1.1 Crear una plataforma integradora de información estadística y geográfica	Porcentaje de avance en la construcción de la plataforma	Plataforma	SEMOVI
<b>Actividades Generales</b>	VII.1.1.1.-Conformar el grupo de trabajo para la construcción de la plataforma VII.1.1.2.-Análisis y requerimiento para generar la plataforma VII.1.1.3.-Desarrollo de la plataforma VII.1.1.4.-Puesta en marcha de la plataforma		

<b>OBJETIVO VIII</b>	Fortalecer las conocimientos de las servidoras y servidores públicos de la Coordinación en materia de las TIC´s, a través de capacitaciones		
<b>Proyecto VIII.1</b>	Capacitación en materia de las TIC´s		
<b>Meta</b>	<b>Indicador</b>		
VIII.1.1 Implementar acciones de capacitación en materia de las TIC´s en el Programa de Capacitación de la Coordinación	Porcentaje de avance en el cumplimiento de las acciones de capacitación	Acciones de capacitación	SEMOVI
<b>Actividades Generales</b>	VIII.1.1.1.-Conformar el grupo de trabajo para el diseño de la capacitación en materia de las TIC´s		



VIII.1.1.2.-Análisis de la capacitación en materia de las TIC´s. VIII.1.1.3.-Incorporación de la capacitación al programa de capacitación

## **7. Fase cuantitativa**

Para el seguimiento y evaluación de los proyectos determinados en este Plan Institucional de Tecnologías de Información y Comunicaciones se formará un grupo de trabajo con los titulares de las áreas administrativas de la Secretaría de Movilidad (SEMOVI).

Las acciones de seguimiento se llevarán a cabo a través de los indicadores para cada meta de los proyectos definidos, y su avance se determinará con la información de reportes mensuales de cumplimiento a través de un sistema de seguimiento y reflejado en un tablero de control.

El análisis de los indicadores proporcionará información para evaluar los proyectos y sus actividades asociadas, así como la evolución de los proyectos para determinar su cumplimiento, lo que permitirá ponderar el logro de los objetivos programados y detectar desviaciones para la toma de medidas correspondientes.

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

## **8. Conclusiones**

Uno de los ejes del Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022 es el de ir hacia un Estado moderno y transparente. Para lograrlo es necesario hacer uso eficiente y eficaz de las TIC.

Hacer uso de las TIC para modernizar la gestión pública, automatizando, simplificando y mejorando los procesos requiere de un trabajo estratégico en conjunto y organizado. Para garantizar el éxito en la Secretaría de Movilidad deberá existir el interés, los recursos, normas y la disposición para colaborar en los cambios.

El plan se desarrolló considerando acciones que permitan mejorar a las ya realizadas actualmente para poder llegar a constituirse en un Gobierno



El plan se desarrolló considerando acciones que permitan mejorar a las ya realizadas actualmente para poder 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 área garantizando la continuidad de los 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

Para poder completar con este plan que se prepara para esta administración es indispensable contar con un recurso extra de personal que esté capacitado en el área de desarrollo de software ya que con los recursos que actualmente dispone la **UNIDAD DE INFORMÁTICA** afecta negativamente al desarrollo e implementación de nuevas tecnologías y retrasa la entrega e implementación de nuevos proyectos y actualización de los sistemas que operan actualmente.

A los treinta días del mes de noviembre de dos mil veintitrés.

ELABORÓ:



**ING. BALLINAS PALMA IRVING**  
**JEFE DE UNIDAD DE INFORMÁTICA**

AUTORIZÓ:

**ARQ. HAYDEE CLAUDINA DE GYVES**  
**MENDOZA**  
**SECRETARIA DE MOVILIDAD**



**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO  
**MOVILIDAD**  
SECRETARIA DE MOVILIDAD  
2022-2028