HUMANISMO QUE TRANSFORMA
GOBIERNO DE CHIAPAS
2024 – 2030

Documento maestro de transformación gubernamental

CHIAPAS: ARQUITECTURA DE UNA SOBERANÍA DIGITAL

Hacia la Justicia Social a través de la Modernización Sistémica de la Infraestructura y los Servicios Públicos

"Proyecto de Digitalización de Servicios y Modernización de la Infraestructura Tecnológica Estatal: El Ecosistema de Soberanía Digital para el Desarrollo de Chiapas"

"Tecnología propia para un gobierno transparente, resiliente y cercano a su gente."

Contenido del documento

1. Introducción General y Presentación del Proyecto: La Visión del Estado 5
1.1. La Tecnología como Motor de Equidad Social 5
1.2. Del Papel a la Certeza: Un Legado para las Próximas Generaciones 6
1.3. Un Proyecto de Alcance Global y Raíz Local 6
2. Antecedentes diagnósticos del proyecto 8
2.1 Realidad territorial y social: dispersión poblacional, diversidad cultural y exigencias de inclusión 8
2.2 Brecha digital y patrón real de conectividad: el "cómo" accede la gente define el diseño del Estado digital 9
2.3 La demanda ciudadana y la fricción institucional: demasiada presencialidad, demasiada carga administrativa 9
2.4 Infraestructura y gobernanza tecnológica: el cuello de botella que impide escalar servicios digitales 10
2.5 Riesgo cibernético y continuidad: del "incidente" a la resiliencia institucional permanente 11
2.6 Rezago documental y servicios registrales: el "archivo" como frontera real del gobierno digital 12
2.7 Integración estratégica: por qué estos componentes son una sola política pública y no cinco proyectos 12
3. Descripción Integral del proyecto 14
3.1 Visión estratégica y propósito público 14
3.2 Arquitectura integradora: de la infraestructura a la experiencia ciudadana 15
3.3 Componente 1: Centro de Datos Estatal y plataforma de ciberseguridad como columna vertebral del Gobierno Digital 16
3.4 Componente 2: Digitalización masiva y plataforma OCR como política de datos y evidencia pública 18
3.5 Componente 3: Fábrica de Software gubernamental como capacidad estatal de cambio continuo 19
3.6 Componente 4: Ventanilla Digital como orquestador de trámites y experiencia ciudadana 20
3.7 Implementación progresiva, gobernanza y consolidación como política pública 2025–2030 22
3.8 Prospectiva integradora: la transformación digital como nuevo "sistema operativo" del Gobierno de Chiapas 23
4. Visión integradora del proyecto de transformación digital para Chiapas 24

4.1 De proyectos tecnológicos a capacidad de Estado: la nueva arquitectura pública digital de Chiapas..... 24

1. Introducción General y Presentación del Proyecto: La Visión del Estado

Bajo el liderazgo transformador del Ejecutivo Estatal, el Estado de Chiapas ha iniciado una ruta crítica hacia la modernidad que no admite retrocesos. El **"Proyecto de Digitalización de Servicios y Modernización de la Infraestructura Tecnológica Estatal"** no nace de una simple necesidad administrativa, sino de una convicción política profunda: que en el siglo XXI, la justicia social es inseparable de la justicia digital. La visión del Gobernador es clara y contundente: **"La tecnología debe dejar de ser un privilegio de las élites para convertirse en el puente que conecte al Gobierno con las necesidades más sentidas de nuestro pueblo"**.

Esta administración entiende que el rezago histórico de Chiapas no solo se combate con infraestructura física, sino con una arquitectura digital que elimine las barreras de la distancia, la pobreza y la exclusión. Durante décadas, el estado se vio limitado por una geografía compleja y una burocracia de papel que alejaba a las instituciones de la gente. Hoy, por instrucción del Ejecutivo, Chiapas rompe esas cadenas para construir un **Gobierno Digital Soberano**, capaz de hablarle de frente a la modernidad global sin perder su esencia e identidad.

1.1. La Tecnología como Motor de Equidad Social

Para el Gobernador del Estado, este proyecto representa la culminación de un compromiso con la transparencia y el combate a la corrupción. La visión gubernamental postula que cada trámite digitalizado es una oportunidad menos para la discrecionalidad y una garantía más para la honestidad pública. Al centralizar la información en un **Centro de Datos Estatal** propio y blindarla con un **SOC de Ciberseguridad** de vanguardia, el Estado le dice a la ciudadanía: *"Tus datos están seguros, tu identidad es respetada y tu gobierno es inexpugnable ante las amenazas externas"*.

La visión integradora del Ejecutivo ha priorizado que este esfuerzo no sea una compra masiva de equipos, sino una creación de capacidades locales. La creación de la **Fábrica de Software** es el testimonio de esta voluntad; es el reconocimiento al talento estatal para desarrollar soluciones propias, evitando que el presupuesto público se fugue en licencias extranjeras perpetuas. Chiapas, bajo esta mirada, deja de ser un consumidor de tecnología para convertirse en un productor de innovación gubernamental, logrando una autonomía que es, en sí misma, un acto de soberanía política.

1.2. Del Papel a la Certeza: Un Legado para las Próximas Generaciones

El impacto de digitalizar 100 millones de registros de Catastro y Registro Civil es, para esta administración, un acto de restitución histórica. El Gobernador ha señalado que **“nadie debe perder su patrimonio o su derecho a la identidad por la fragilidad de un papel”**. Esta iniciativa rescata la memoria jurídica del estado, asegurando que el esfuerzo de toda una vida de las familias chiapanecas esté protegido por la precisión del código y la seguridad de la nube estatal. Es el tránsito del "gobierno del ayer", lento y centralizado, al **"Gobierno del Mañana"**, presente en cada dispositivo móvil a través de la **Ventanilla Digital**.

1.3. Un Proyecto de Alcance Global y Raíz Local

Presentamos este proyecto ante la comunidad internacional como la prueba fehaciente de que el sureste mexicano está listo para liderar la transformación digital en América Latina. La visión del Gobernador trasciende las fronteras del estado: busca que Chiapas sea un modelo de **"Digital Leapfrogging"**, demostrando que es posible saltar directamente a la frontera tecnológica mediante una planeación estratégica y una voluntad política inquebrantable.

Este proyecto es la respuesta de Chiapas a los desafíos de la globalización. Es un gobierno que no espera al futuro, sino que lo construye; un estado que no se conforma con administrar la ineficiencia, sino que la erradica mediante la innovación.

Con esta presentación, el Gobierno del Estado de Chiapas reafirma que su mayor activo es su gente, y su mejor herramienta es un gobierno digital al servicio de la verdad, la transparencia y el desarrollo humano integral. Bienvenidos a la consolidación de la visión del Chiapas moderno: un estado donde la tecnología es el lenguaje de la justicia social.

2. Antecedentes diagnósticos del proyecto

2.1 Realidad territorial y social: dispersión poblacional, diversidad cultural y exigencias de inclusión

El punto de partida del "Proyecto de digitalización de servicios y modernización de la infraestructura tecnológica estatal" es la propia configuración demográfica y social de Chiapas. Con una población de 5,543,828 habitantes y una edad mediana de 24 años, la entidad combina una base poblacional joven con una alta dispersión municipal y una diversidad cultural que obliga a diseñar servicios públicos verdaderamente accesibles, simples y multicanal. En el estado, 28.2% de la población de 3 años y más es hablante de alguna lengua indígena, y el analfabetismo, aunque a la baja, aún se ubica en 13.7% (2020); además, el grado promedio de escolaridad es de 7.8 años. Este perfil no es un dato decorativo: define el estándar mínimo de usabilidad gubernamental, es decir, trámites entendibles, acompañados y con barreras de entrada reducidas para personas con distintos niveles de alfabetización, conectividad y habilidades digitales.

El diagnóstico social también revela por qué la digitalización no puede ser sólo una "modernización tecnológica", sino una política pública de acceso efectivo a derechos. Para 2022, Chiapas registró 67.37% de su población en situación de pobreza y 28.21% en pobreza extrema; adicionalmente, 31.11% presenta rezago educativo, y persisten carencias estructurales que se expresan en costos de traslado, tiempos de espera y dependencia de la presencialidad para resolver trámites. En estas condiciones, cada visita a una oficina pública se convierte en gasto directo (transporte, papelería, pérdida de jornada) y en fricción institucional. La transformación digital, por tanto, debe asumirse como un mecanismo de reducción de costos de transacción para la ciudadanía y como una política de equidad territorial, particularmente relevante en regiones rurales, de difícil acceso y con alta vulnerabilidad.

2.2 Brecha digital y patrón real de conectividad: el "cómo" accede la gente define el diseño del Estado digital

La ENDUTIH 2024 confirma una paradoja crítica: México incrementa conectividad, pero Chiapas permanece en el grupo con mayores rezagos relativos. En 2024, 64.9% de la población en Chiapas fue usuaria de internet (uno de los porcentajes más bajos del país), y sólo 50.7% de los hogares contó con internet; también se observó que Chiapas tuvo el menor porcentaje de usuarios de telefonía celular (62.5%). Esto implica que el acceso digital no es universal y que, cuando existe, suele estar mediado por el teléfono, datos móviles y disponibilidad intermitente; por ende, el diseño de servicios debe ser mobile-first, tolerante a baja conectividad y con rutas asistidas.

La misma encuesta muestra que, a nivel nacional, el acceso rural a internet avanza, pero sigue siendo significativamente menor que el urbano (68.5% rural vs. 86.9% urbano). Para un estado con alta dispersión territorial, esto se traduce en una obligación técnica y política: no basta con "poner trámites en línea"; hay que garantizar rendimiento, simplicidad, continuidad y acompañamiento. Además, Chiapas registra niveles muy bajos de disponibilidad de dispositivos inteligentes conectados en el hogar (9.6%), lo que refuerza la necesidad de plataformas ligeras, interoperables y accesibles desde equipos básicos. En suma, el diagnóstico de conectividad dicta el estándar de arquitectura: servicios resilientes, con autenticación segura pero simple, y con experiencia de usuario diseñada para el contexto real del estado.

2.3 La demanda ciudadana y la fricción institucional: demasiada presencialidad, demasiada carga administrativa

En términos de interacción con gobierno, la evidencia nacional muestra un patrón persistente: la ciudadanía sigue resolviendo la mayor parte de sus gestiones por vías presenciales, mientras que el canal digital aún es minoritario. La ENCIG 2023 reporta que la forma más común de contacto con el gobierno fue acudir directamente a oficinas (52.4%); el uso de internet se ubicó muy por debajo (16.2%),

aun cuando el canal telefónico/correo tuvo 23.5%. Este dato es clave para el diagnóstico: la digitalización no compite con la atención presencial; la despresuriza, la ordena y la hace más eficiente, liberando capacidad operativa para los casos que realmente requieren ventanilla física.

Así, los antecedentes del proyecto parten de un problema público doble. Por un lado, la ciudadanía enfrenta costos, tiempos y opacidad en trámites de alta recurrencia y alto impacto (identidad, propiedad, catastro, registro civil, pagos, autorizaciones). Por otro lado, el aparato administrativo sostiene su operación con procesos intensivos en papel, captura manual, verificación fragmentada y sistemas no integrados, lo que genera rezago, inconsistencias y riesgos operativos. La modernización propuesta no es incremental: busca cambiar el "sistema nervioso" del gobierno, sustituyendo expedientes físicos por expediente electrónico, y trámites dispersos por macroprocesos estandarizados, medibles y trazables.

2.4 Infraestructura y gobernanza tecnológica: el cuello de botella que impide escalar servicios digitales

Un gobierno digital escalable requiere tres condiciones habilitadoras: capacidad de cómputo/almacenamiento suficiente, continuidad operativa y gobernanza tecnológica. La Ley de Gobierno Digital del Estado de Chiapas establece precisamente esa lógica: regula la planeación, organización, soporte y evaluación de servicios gubernamentales con TIC, fija bases y lineamientos para la ciberseguridad gubernamental, promueve transparencia e inclusión, y coordina cooperación Estado–Municipios para fomentar el Gobierno Digital. En esa misma arquitectura institucional, la Secretaría de Finanzas asume un rol rector y se crea el Consejo Estatal de Transformación Digital Gubernamental para proponer y aprobar políticas, programas, lineamientos y soluciones en materia de gobierno digital.

El antecedente diagnóstico aquí es evidente: sin infraestructura propia y sin estándares comunes, la digitalización se vuelve un conjunto de islas tecnológicas. Por eso, la Ley incorpora conceptos de "Centros de Datos e Infraestructura de red" en posesión del gobierno, así como la necesidad de lineamientos técnicos

orientados a asegurar interoperabilidad y estándares abiertos. En términos prácticos, el proyecto atiende el cuello de botella estructural: migrar de cuartos de servidores heterogéneos (difícilmente auditables, redundantes o escalables) hacia una capacidad estatal que habilite IaaS bajo demanda, consolidación de servicios, respaldo y monitoreo; y, simultáneamente, establecer reglas técnicas que impidan que cada dependencia compre, desarrolle o integre "a su manera", multiplicando costos y riesgos.

2.5 Riesgo cibernético y continuidad: del "incidente" a la resiliencia institucional permanente

La digitalización masiva incrementa superficie de ataque: más servicios expuestos, más identidades, más transacciones, más datos personales y más dependencia de plataformas. Por ello, el diagnóstico de antecedentes no puede ignorar el contexto de amenazas. Reportes globales de referencia muestran que el ransomware y la extorsión continúan siendo vectores dominantes en incidentes y brechas, con impactos significativos en organizaciones y servicios críticos. En América Latina, además, se ha documentado una presión creciente de amenazas cibernéticas con foco en continuidad operativa y extorsión, incluyendo afectaciones reportadas en distintos sectores del entorno público y privado.

El problema público, entonces, no es "si habrá intentos", sino si el Estado cuenta con capacidades permanentes para detectar, contener, responder y aprender. De ahí la relevancia estratégica de un SOC gubernamental con monitoreo continuo, inteligencia de amenazas, respuesta a incidentes y automatización por playbooks: porque convierte la ciberseguridad en un servicio institucional de 24/7, medible y gobernado por métricas, en lugar de una suma de antivirus aislados y reacciones tardías. En una administración financiera, registral y de identidad —donde la integridad, disponibilidad y confidencialidad son condiciones de legalidad— la ciberseguridad deja de ser TI y se vuelve garantía de Estado: protección de ingresos, blindaje de sistemas críticos, continuidad de trámites y preservación de confianza ciudadana.

2.6 Rezago documental y servicios registrales: el "archivo" como frontera real del gobierno digital

En los servicios de catastro, registro público y registro civil, el diagnóstico de antecedentes es contundente: el papel es un límite operativo. Los archivos físicos, la consulta manual, la validación por copias y la indexación incompleta elevan tiempos, costos y riesgos, y restringen la trazabilidad. Por ello, la digitalización documental a escala estatal no es un componente accesorio, sino una intervención estructural para habilitar servicios confiables, auditables y accesibles. A nivel de política pública, México ha impulsado lineamientos para modernizar registros públicos y catastros, reconociendo que la incorporación de tecnologías y la interoperabilidad son fundamentales para mejorar eficiencia, certeza jurídica y calidad del servicio.

Con esa lógica, el proyecto se justifica por el tamaño del rezago y por el valor estratégico del dato registral: identidad, propiedad, suelo y actos jurídicos son infraestructura institucional. Sin digitalización con metadatos, no hay expediente electrónico real; sin OCR y extracción de texto con controles de seguridad, no hay búsquedas avanzadas ni analítica; y sin repositorios con cifrado y trazabilidad, la consulta masiva se vuelve vulnerable. El antecedente diagnóstico aquí es, en esencia, el mismo que en infraestructura: sin un núcleo tecnológico robusto, los servicios no escalan; sin datos estructurados, la ventanilla digital se queda en "formularios", no en procesos.

2.7 Integración estratégica: por qué estos componentes son una sola política pública y no cinco proyectos

Los antecedentes anteriores convergen en una conclusión: Chiapas requiere una intervención integral que conecte capacidades (infraestructura), confianza (ciberseguridad), datos (digitalización/OCR) y ejecución (fábrica de software y ventanilla digital). La Ley estatal ya define el marco: gobernanza TIC, ciberseguridad gubernamental, interoperabilidad mediante lineamientos técnicos, y una estrategia

de transformación digital con instrumentos de planeación, programas anuales y portales transaccionales estandarizados. En paralelo, el entorno nacional e internacional establece el “benchmark”: la agenda de gobierno digital se mide por madurez de servicios, experiencia ciudadana, confianza y capacidad institucional; México ha mostrado mejoras en indicadores globales, pero el reto es llevar esa mejora al territorio y a la operación cotidiana.

Por eso, el proyecto se plantea desde los antecedentes diagnósticos como un rediseño completo del Estado digital: un Centro de Datos Estatal para alojar y escalar servicios críticos con continuidad; un SOC que industrializa la defensa y la respuesta; una digitalización documental masiva con plataforma OCR para transformar el archivo en dato usable; una Fábrica de Software que convierte prioridades gubernamentales en soluciones transaccionales con velocidad y disciplina; y una Ventanilla Digital que unifica trámites con BPMN, formularios, expediente electrónico, firma, pagos e interoperabilidad. En conjunto, la intervención rompe el ciclo de rezago: reduce presencialidad innecesaria, baja costos ciudadanos, incrementa transparencia y trazabilidad, y fortalece la confianza institucional mediante seguridad y disponibilidad. Ese es el fundamento diagnóstico que sostiene el concurso: Chiapas no compite por “tener más tecnología”, compite por demostrar que puede convertir tecnología en valor público tangible, medible y sostenido.

3. Descripción Integral del proyecto

3.1 Visión estratégica y propósito público

El “Proyecto Integral de Modernización y Equipamiento de un Centro de Datos Estatal, Digitalización de Archivo Documental y Diseño de Estrategia para desarrollar el Gobierno Digital en los servicios y trámites de la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de Chiapas” se concibe como una política pública de transformación institucional, orientada a consolidar capacidades estatales permanentes para prestar servicios digitales con continuidad, seguridad y eficiencia, y para elevar la calidad de los procesos de recaudación y administración pública desde la Secretaría de Finanzas como entidad rectora del cambio. El proyecto parte de una base normativa explícita y de un mandato operativo: construir la infraestructura, la arquitectura organizacional y los instrumentos de gestión que permitan que los servicios públicos migren del modelo presencial fragmentado a un modelo digital integrado, interoperable y gobernable, con resultados verificables en tiempos de atención, trazabilidad, control y transparencia.

En esta visión, “digitalizar” no significa únicamente automatizar trámites existentes; significa rediseñar la relación Estado–ciudadanía, profesionalizar el back office gubernamental y asegurar que el dato público se convierta en un activo estratégico: confiable, disponible, protegido y utilizable para la toma de decisiones. Por eso el proyecto no se plantea como un conjunto de compras o desarrollos aislados, sino como un sistema integrado de capacidades: infraestructura soberana (Centro de Datos), ciberseguridad operativa (SOC), patrimonio documental convertido en evidencia digital (digitalización masiva y OCR), capacidad institucional de construcción de soluciones (Fábrica de Software) y un “frente único” de prestación de servicios (Ventanilla Digital), todo implementado de forma progresiva para garantizar adopción real y plena integración con la operación cotidiana de la dependencia.

3.2 Arquitectura integradora: de la infraestructura a la experiencia ciudadana

La lógica del proyecto es deliberadamente sistémica. En la base se establece el Centro de Datos Estatal como plataforma habilitadora de soberanía tecnológica y continuidad operativa: allí se alojan servicios críticos, se habilita IaaS bajo demanda, se integran redes de alto desempeño y se instrumentan mecanismos de monitoreo y alta disponibilidad. Sobre esa base se monta un esquema de ciberseguridad con operación especializada (SOC remoto), que convierte la seguridad en una función permanente de Estado: detección, respuesta, inteligencia y disciplina operativa, con niveles de servicio y métricas.

En paralelo, el proyecto aborda uno de los "cuellos de botella" más comunes en gobiernos subnacionales: el peso de los archivos físicos, la dependencia de expedientes en papel y la imposibilidad de operar servicios digitales confiables si el acervo documental no está disponible e indexado. Por ello se establece la digitalización de gran escala (100 millones de imágenes) y una plataforma OCR/gestión documental con licenciamiento perpetuo y entrega de código fuente, para asegurar que el Estado no solo capture imágenes, sino que convierta el archivo en datos consultables, auditables y reutilizables para trámites, certificaciones, búsquedas y procesos internos.

Sobre esa "capa de datos y expedientes", la Fábrica de Software provee la capacidad de construir y evolucionar soluciones conforme cambian prioridades, normas y necesidades, en esquema híbrido (sitio y remoto), para desarrollar sistemas y aplicaciones que modernicen procesos sustantivos y administrativos de la Secretaría de Finanzas. Finalmente, la Ventanilla Digital se posiciona como el mecanismo de orquestación y entrega: una plataforma con licenciamiento perpetuo, modelado BPMN 2.0 y herramientas configurables para convertir macroprocesos en flujos digitales, incorporando firma, pagos, generación documental e interconexión con registros, acompañada de 2,000 horas de consultoría para asegurar que la transformación ocurra "en la realidad" del proceso, no solo en el software.

El resultado esperado no es un “catálogo de componentes”, sino un nuevo modelo operativo: trámites digitalizados end-to-end, expedientes electrónicos verificables, interoperabilidad por servicios, seguridad gestionada de manera continua y una capacidad institucional para sostener y ampliar la transformación digital más allá del ciclo de proyecto.

3.3 Componente 1: Centro de Datos Estatal y plataforma de ciberseguridad como columna vertebral del Gobierno Digital

El Centro de Datos Estatal se plantea como la columna vertebral para “hacer posible” el gobierno digital: sin plataforma de cómputo, almacenamiento, redes, monitoreo, respaldo y continuidad, los trámites digitales quedan expuestos a fallas, saturación, pérdida de información o dependencia excesiva de terceros. Por ello, el proyecto establece un módulo integrado y escalable con gabinetes TI, energía y refrigeración con redundancia, y monitoreo en tiempo real (condiciones ambientales, alarmas, accesos y operación), bajo un enfoque de despliegue rápido y crecimiento ordenado.

La capacidad de procesamiento no se describe como “servidores”, sino como una plataforma de servicios: 22 nodos virtualizables y 6 nodos bare metal, con procesadores Intel escalables y redes de 10Gb, diseñada para alta disponibilidad a nivel de componentes críticos y con licenciamiento para virtualización, habilitando el modelo de nube privada/IaaS: provisión de CPU, memoria, volúmenes, redes virtuales, grupos de seguridad y plantillas para despliegues rápidos de aplicaciones. En el mismo sentido, el almacenamiento se concibe como plataforma convergente SAN/NAS con redundancia y controladoras, incorporando capacidades orientadas a disponibilidad y resiliencia (replicación, snapshots, QoS, detección de ransomware), para sostener expedientes digitales, sistemas transaccionales y repositorios documentales sin comprometer desempeño ni integridad.

Desde el diseño de implementación, el primer componente se estructura en etapas para garantizar que la infraestructura no sea un “acto único” de instalación, sino un proceso de ingeniería y transición ordenada. En la Etapa 1 se elaboran los documentos técnicos que fijan el diseño integral del Centro de Datos y, crucialmente, el diagnóstico de ciberseguridad (para el SOC) y el diagnóstico de Gobierno Digital, con el fin de construir el proyecto sobre evidencia: inventario, brechas, prioridades, cultura institucional, activos críticos y marco de referencia. Posteriormente, se avanza al suministro e instalación, y se establece explícitamente la migración integral de aplicaciones desde la nube privada al nuevo Centro de Datos, como condición para “poner en producción” la plataforma y generar valor público directo.

En materia de ciberseguridad, el proyecto no se limita a adquirir herramientas: activa un SOC remoto para monitoreo, detección y respuesta, con protección de tráfico de entrada/salida, protección en dispositivos críticos, evaluación de brechas mediante vulnerabilidades y un enfoque alineado a marcos y mejores prácticas. Un elemento de alto impacto es el licenciamiento hasta para 3,000 endpoints con capacidades de protección y supervisión centralizada (EDR), incorporando investigación con inteligencia artificial para detección y respuesta automatizada. Además, el esquema se aterriza con niveles de servicio (tiempos de atención y escalación) y objetivos de cumplimiento que permiten gobernar el servicio con métricas, no con percepciones.

En clave de política pública, este componente habilita tres impactos estratégicos: continuidad (servicios que no “se caen”), soberanía (capacidad estatal para alojar y administrar información crítica), y confianza (seguridad operativa permanente). Esto es fundamental para que la ciudadanía adopte trámites digitales, para que las áreas operativas confíen en la plataforma y para que el gobierno pueda expandir servicios sin multiplicar riesgos.

3.4 Componente 2: Digitalización masiva y plataforma OCR como política de datos y evidencia pública

El segundo componente lleva la transformación al "corazón documental" del Estado. La Secretaría de Finanzas establece la digitalización de 100,000,000 de imágenes provenientes de Catastro, Registro Público y Registro Civil como un objetivo explícito para sentar las bases técnicas del gobierno digital. Más allá de su magnitud, lo decisivo es el enfoque de continuidad del servicio: la digitalización se realiza mediante suministro administrado, coordinando dinámicas de entrega y operación con las áreas responsables para no interrumpir atención a la ciudadanía, reconociendo que la modernización no puede "pausar" al Estado.

La captura se apoya en equipamiento de alta demanda (por ejemplo, escáneres de rodillo con ADF y altas velocidades y resoluciones), pero el componente no se agota en el escaneo: el valor público se construye cuando el archivo se vuelve localizable, verificable y utilizable en procesos. Para ello, el proyecto incorpora una plataforma digital de gestión documental con tecnología OCR y motor de extracción de datos, bajo licenciamiento perpetuo y con entrega de código fuente, lo que protege la continuidad tecnológica y evita dependencias futuras que limiten la expansión del gobierno digital.

El diseño funcional de esta plataforma se alinea a objetivos de política pública: reducir asimetrías de información entre oficinas, asegurar trazabilidad de expedientes, acelerar certificaciones y consultas, y habilitar interoperabilidad. En términos técnicos, se incluye un motor OCR basado en PaddleOCR adaptado para PDFs, con un objetivo explícito de precisión y mejora, además de cifrado de comunicaciones mediante certificados SSL y un control de acceso basado en roles para asegurar que la digitalización incremente disponibilidad sin debilitar confidencialidad.

En la práctica, este componente convierte el archivo histórico y operativo en infraestructura de gobernanza: Catastro puede acelerar validaciones y cruces documentales; Registro Público puede fortalecer seguridad jurídica con consultas más ágiles y trazables; Registro Civil puede mejorar disponibilidad y oportunidad en actos registrales; y la Secretaría de Finanzas puede integrar mejores flujos de verificación documental para trámites, recaudación, control y auditoría. El impacto estratégico es claro: el gobierno digital no puede sostenerse si su evidencia base permanece en papel inaccesible; con este componente, Chiapas transforma su acervo en un activo estatal que habilita servicios digitales de segunda generación (automatización, analítica, interoperabilidad y reducción de discrecionalidad).

3.5 Componente 3: Fábrica de Software gubernamental como capacidad estatal de cambio continuo

La Fábrica de Software es el mecanismo que convierte la transformación digital en una capacidad sostenida. En lugar de depender de proyectos aislados, se crea un "músculo" institucional para desarrollar e implementar sistemas y aplicaciones de complejidad moderada conforme se requiera, con un enfoque directo en modernización administrativa, sistematización de procesos y fortalecimiento del gobierno digital en la Secretaría de Finanzas. La escala del componente es significativa, en un estándar híbrido (equipo en sitio y remoto), con infraestructura de procesamiento y almacenamiento provista por la propia Secretaría para asegurar alineación, control y rapidez de despliegue.

El componente se implementa en etapas que, desde una perspectiva de política pública, funcionan como un ciclo de maduración: primero, el diseño general de la fábrica (incluyendo diagnóstico de infraestructura para desarrollo y parámetros de funcionamiento del modelo bajo demanda); después, la definición y diagnóstico específico de requerimientos con el listado de sistemas y aplicaciones; y finalmente, la etapa de programación y entrega de desarrollos con informes de actividades y trazabilidad de avance.

Las trece soluciones previstas reflejan una agenda de modernización integral: interoperabilidad contable para consolidación en tiempo real, recibos de nómina digitales con firma electrónica, plataformas de tesorería y recursos humanos, certificados digitales de firma, motor de citas vía APIs, actualización de SIPLAN y una aplicación móvil de relación gobierno–ciudadanía, entre otras. En conjunto, estas soluciones no deben leerse como "sistemas sueltos", sino como instrumentos para rediseñar procesos críticos: control del gasto y su registro, trazabilidad de pagos y gestiones, administración del capital humano, identidad y confianza digital, planeación pública y atención a usuarios con menos fricción.

En términos estratégicos, la Fábrica de Software resuelve un problema estructural: el gobierno suele digitalizar "una vez" y luego se estanca por falta de capacidad interna de evolución. Con este componente, Chiapas instala un modelo de mejora continua: priorizar, diseñar, construir, desplegar, medir, iterar. Es la pieza que convierte la Ventanilla Digital y el Centro de Datos en plataformas vivas, no en infraestructura estática.

3.6 Componente 4: Ventanilla Digital como orquestador de trámites y experiencia ciudadana

La Ventanilla Digital es el rostro público del proyecto y, al mismo tiempo, su gran integrador operativo. Se define explícitamente como parte del proyecto integrador para detonar el gobierno digital en trámites y servicios, bajo licenciamiento perpetuo y con una póliza de servicio técnico que incorpora 2,000 horas de consultoría para sistematización de procesos con visión de macroprocesos, buscando integrar al plano digital la mayor cantidad posible de trámites y servicios que la Secretaría señale.

La arquitectura funcional de la plataforma está diseñada para "industrializar" la digitalización de trámites: incorpora modelador de procesos con estándares BPMN 2.0 para definir reglas de negocio y flujos; generador de formularios altamente parametrizable sin requerir código; y un motor de acciones para automatizar notificaciones y orquestar integraciones con sistemas externos mediante REST y

SOAP, además de mecanismos de interconexión entre procesos. Esto se complementa con expediente electrónico, que habilita un “lugar único” donde se concentra la documentación y evidencia de cada trámite, fortaleciendo trazabilidad, control y auditoría.

La plataforma incorpora gobierno y seguridad desde el diseño: administración por roles y permisos, autenticación flexible (incluyendo LDAP y Active Directory) y validación de credenciales con JWT, además de un enfoque de interoperabilidad por servicios. A nivel tecnológico, se define un stack moderno (Laravel, Ruby on Rails, React, Postgres, entre otros), lo que facilita sostenibilidad, escalabilidad y disponibilidad de talento para operación y evolución.

Sin embargo, lo que transforma este componente en política pública —y no solo en plataforma— es la consultoría asociada. Las 2,000 horas se orientan a levantamiento con áreas involucradas, documentación, diagramas AS-IS/TO-BE, modelado en plataforma, pruebas y pilotos; además de integración de firma electrónica avanzada, motores de pago, generación automatizada de documentos y conexión con registros. Es decir: se financia el rediseño del proceso, la transferencia de conocimiento y la construcción de capacidades internas (manuales, capacitación, entregables por proceso).

En clave de impacto, la Ventanilla Digital reduce fricción para la ciudadanía, disminuye discrecionalidad, incrementa transparencia y hace posible medir el desempeño del servicio (volúmenes, tiempos por etapa, concluidos, carga por usuario). Esto convierte la prestación de servicios en un terreno gobernable: se puede mejorar lo que se mide, y se puede transformar lo que se controla.

3.7 Implementación progresiva, gobernanza y consolidación como política pública 2025–2030

El proyecto establece una directriz esencial: la implementación de los cuatro componentes debe ejecutarse de forma progresiva para garantizar integración plena con la Secretaría de Finanzas y detonar el gobierno digital con bases reales. Esta progresividad no es un detalle operativo; es una decisión de política pública que reconoce la complejidad del cambio institucional. En un gobierno estatal, la transformación digital es un proceso de reingeniería: requiere continuidad de servicios, adopción de usuarios internos, ajustes normativos, disciplina de datos, y capacidad de operación y mantenimiento. Por ello, el proyecto integra entregables técnicos (diseños, memorias, informes), migración a producción, esquemas de soporte y niveles de servicio, para que la modernización sea verificable y sostenible.

Un elemento crítico que articula la gobernanza del conjunto es la Etapa 4 del segundo componente: el diseño de una estrategia de gobierno digital 2025–2030 alineada a la planeación estatal, junto con una propuesta de ajustes al marco normativo en materia de gobierno digital para Catastro, Registro Público, Registro Civil y la propia Secretaría de Finanzas, con el propósito explícito de optimizar el desarrollo y puesta en operación de la digitalización y el centro de datos. La estrategia debe contener visión, alineación estratégica nacional/estatal y una estructura por pilares, estableciendo el “para qué” y el “cómo” de la transformación, y convirtiendo al proyecto en la fase fundacional de una ruta de modernización de Estado.

En conjunto, el modelo de gobernanza se vuelve más robusto porque cada componente refuerza a los demás: el Centro de Datos y el SOC garantizan continuidad y confianza; la digitalización y el OCR aseguran evidencia y datos; la Fábrica de Software asegura capacidad de cambio y evolución; la Ventanilla Digital industrializa el rediseño de trámites y entrega valor ciudadano medible. Y cuando esto se integra a una estrategia 2025–2030, el gobierno de Chiapas no solo

moderniza tecnología: moderniza su arquitectura institucional de servicio, su modelo de gestión y su capacidad de sostener el cambio.

3.8 Prospectiva integradora: la transformación digital como nuevo "sistema operativo" del Gobierno de Chiapas

La prospectiva del proyecto es ambiciosa y, por eso mismo, reconocible para un concurso internacional: Chiapas está construyendo un nuevo "sistema operativo" gubernamental. En el corto plazo, el proyecto consolida infraestructura y seguridad para operar servicios críticos sin interrupción y con métricas; en el mediano plazo, convierte el patrimonio documental en expedientes y datos utilizables; y en el largo plazo, instala dos capacidades permanentes para escalar el gobierno digital: una fábrica de software para evolucionar soluciones y una ventanilla digital para orquestar macroprocesos y entregar servicios con calidad homogénea. Todo ello, además, se ancla en un marco estratégico 2025–2030 y en ajustes normativos que eliminan la brecha entre la política y la operación.

Así, el impacto del proyecto no debe describirse como "mejores servidores", "más escaneo" o "un nuevo portal", sino como una transformación de capacidades estatales: un gobierno que puede diseñar, operar y mejorar servicios digitales de forma continua; que protege activamente su infraestructura y a la ciudadanía; que reduce tiempos y costos de transacción; que incrementa seguridad jurídica al hacer trazables y verificables los expedientes; y que habilita interoperabilidad real para que los trámites dejen de depender de recorridos físicos y duplicidades documentales. Esta integración —infraestructura soberana, seguridad operativa, datos convertidos en evidencia digital, capacidad de construcción de soluciones y una ventanilla que orquesta procesos— posiciona a Chiapas para una transformación digital escalable, sostenible y con resultados públicos medibles, elevando su competitividad institucional y su calidad de servicio en el horizonte 2025–2030.

4. Visión integradora del proyecto de transformación digital para Chiapas

4.1 De proyectos tecnológicos a capacidad de Estado: la nueva arquitectura pública digital de Chiapas

La transformación digital del Gobierno de Chiapas no puede medirse por la suma de equipos, licencias o plataformas, sino por la capacidad institucional que queda instalada cuando el proyecto termina: la capacidad de operar servicios públicos con continuidad, de proteger información crítica, de convertir el dato en evidencia y de entregar valor ciudadano de manera sostenida. Esa es la premisa central que convierte este proyecto en una política pública integradora y no en un conjunto de componentes dispersos. El Centro de Datos Estatal, el SOC de ciberseguridad, la digitalización masiva y la plataforma OCR, la Fábrica de Software gubernamental y la Ventanilla Digital no son “cinco elementos”; son cinco funciones de Estado que, al conectarse, construyen una nueva arquitectura pública digital: infraestructura soberana para operar, seguridad para confiar, datos para decidir y acreditar, capacidad de desarrollo para evolucionar, y una puerta única de servicios para servir mejor.

En esa lógica, el Centro de Datos Estatal no es únicamente un espacio técnico: es el cimiento de soberanía operativa. Un gobierno que pretende digitalizar trámites, gestionar expedientes electrónicos, operar pagos, firmar documentos y sostener servicios transaccionales a escala estatal, no puede depender de una infraestructura frágil o fragmentada. Por eso, la visión integradora inicia con la consolidación de una plataforma estatal que permite que el gobierno “no se detenga”: alta disponibilidad, escalabilidad, monitoreo, operación ordenada, control de capacidad y continuidad. El impacto real de esta infraestructura se vuelve político y social cuando se conecta con la prestación de servicios: significa que un trámite digital no se cae en días críticos de pago, que un registro no se interrumpe, que un sistema no se vuelve un riesgo operativo por saturación o por falta de respaldo. En

términos de gobierno, significa disciplina en la operación; en términos de ciudadanía, significa confianza. Y sin confianza, no hay adopción digital.

Esa confianza se vuelve completa cuando la infraestructura se protege con una ciberseguridad que deja de ser reactiva y se convierte en una función permanente de Estado. El SOC de ciberseguridad gubernamental —operado con monitoreo continuo, inteligencia de amenazas, respuesta a incidentes y automatización— marca un salto cualitativo: el gobierno pasa de "defenderse con herramientas aisladas" a "gobernar el riesgo digital" con procedimientos, métricas, trazabilidad y capacidades de contención. En un contexto donde la digitalización amplifica la superficie de ataque (más servicios expuestos, más identidades, más transacciones, más datos personales), este componente es el que protege el valor público del proyecto completo. Es, en sentido estricto, la garantía de continuidad institucional: el mecanismo que evita que un incidente tecnológico se convierta en crisis política; que un ataque afecte la recaudación, la nómina, la identidad o la certeza jurídica; que un evento cibernético erosione la credibilidad del Estado. Cuando la ciudadanía percibe que el canal digital es estable y seguro, cambia su conducta: migra del trámite presencial al servicio digital. Ese cambio de conducta es la palanca transformadora de toda política de gobierno digital.

Pero la transformación no se sostiene solo con infraestructura y seguridad. El Estado no se digitaliza únicamente "poniendo trámites en línea"; se digitaliza cuando transforma el corazón documental y probatorio de su operación: el expediente, el archivo, el registro, la evidencia. Por ello, la digitalización masiva de acervos de Catastro, Registro Público y Registro Civil —con 100 millones de imágenes— y la puesta en marcha de una plataforma OCR on-premise con gestión documental, extracción de texto y controles de seguridad, no son un componente auxiliar: son el puente entre el pasado analógico y el futuro digital de Chiapas. En la práctica, la digitalización convierte un archivo físico en un activo estatal consultable y trazable; el OCR lo convierte en dato utilizable, que se puede buscar, vincular, validar y reutilizar en procesos. Cuando eso ocurre, el gobierno deja de operar "a ciegas"

sobre papel disperso, y pasa a operar sobre evidencia digital disponible. La consecuencia es profunda: los trámites dejan de depender del traslado del ciudadano, de la localización manual de expedientes, de la reproducción interminable de copias, y de la discrecionalidad en la consulta. El expediente electrónico no es un fin; es el instrumento para que la institución sea más ágil, más justa, más verificable y menos vulnerable a errores u opacidad.

En este punto emerge el carácter integrador del proyecto: el archivo digitalizado y el OCR no se quedan en una "bodega electrónica", sino que alimentan una nueva capa de servicios. Y esa capa se construye con dos piezas decisivas: la Fábrica de Software y la Ventanilla Digital. La Fábrica de Software, con su escala de horas-hombre y su operación híbrida, instala una capacidad sostenida para transformar prioridades públicas en soluciones digitales concretas. Esto resuelve una falla histórica de muchos procesos de modernización: digitalizan una parte, pero carecen del músculo para evolucionar, integrar y ampliar. Aquí, la Fábrica de Software es la garantía de continuidad del cambio: permite que el gobierno no dependa de esfuerzos aislados, sino de un flujo permanente de diseño, desarrollo, despliegue y mejora. Es, en esencia, la institucionalización de la innovación: una forma de convertir la transformación digital en rutina administrativa, con disciplina y resultados.

La Ventanilla Digital, por su parte, es el instrumento de orquestación y de experiencia ciudadana. En un Estado con servicios dispersos y trámites heterogéneos, el ciudadano enfrenta fragmentación: distintos requisitos, múltiples ventanillas, tiempos distintos, rutas poco claras. La Ventanilla Digital integra macroprocesos, estandariza flujos, habilita expediente electrónico, incorpora firma electrónica avanzada, mecanismos de pago, generación documental y conectividad con registros. No es solo una plataforma; es un modelo de servicio. Su potencia política radica en que materializa la promesa del gobierno digital: un gobierno que "resuelve" de extremo a extremo, no un gobierno que "recibe" solicitudes para luego devolver al ciudadano a la presencialidad. Cuando una ventanilla digital se conecta

con acervos digitalizados, con infraestructura soberana y con seguridad operativa, el resultado es un ecosistema completo: trámites que se pueden iniciar, seguir, validar, pagar, firmar y concluir con trazabilidad y evidencia.

Esta integración crea un cambio de paradigma: Chiapas deja de entender la transformación digital como modernización de TI, y la asume como rediseño del Estado para crear valor público. El proyecto no busca tener más tecnología; busca tener mejores resultados: menos tiempos, menos costos, menos fricción, más trazabilidad, más seguridad, más transparencia, más capacidad de respuesta. Es un proyecto que no se agota en la Secretaría de Finanzas; se convierte en plataforma habilitadora para el Gobierno del Estado. Porque cuando se instala infraestructura estatal, seguridad, datos digitalizados, capacidad de desarrollo y una ventanilla orquestadora, lo que se instala es un sistema de gobierno digital replicable: un modelo que puede escalar a otras dependencias, a otros trámites, a otros sectores, sin empezar de cero.

4.2 La integración como política pública: un "sistema nervioso digital" para servicios, ingresos, certeza jurídica y confianza

La visión integradora puede explicarse con una imagen institucional: este proyecto construye el sistema nervioso digital del Gobierno de Chiapas. El Centro de Datos es la columna vertebral; el SOC es el sistema inmunológico; la digitalización y el OCR son la memoria y la evidencia; la Fábrica de Software es la capacidad de aprendizaje y adaptación; la Ventanilla Digital es el rostro y la interacción con la ciudadanía. Separados, cada componente aporta valor; unidos, transforman el modo de operar del Estado.

La integración comienza con un principio de política pública: la digitalización debe generar resultados visibles y medibles para la ciudadanía, pero también debe fortalecer la gobernanza interna del gobierno. La Ventanilla Digital organiza la relación con el usuario final, pero su éxito depende del back office. Allí entra el expediente electrónico, alimentado por acervos digitalizados y OCR, y sostenido por

infraestructura y seguridad. La Ventanilla ya no opera como un simple “portal de solicitudes”; se convierte en un sistema transaccional que reduce la necesidad de presencia física, acorta tiempos de resolución y crea trazabilidad completa: quién recibió, quién validó, qué documento sustentó, qué pago se registró, qué firma se aplicó, qué resolución se emitió. Esa trazabilidad es política pública porque combate la incertidumbre y reduce discrecionalidad. El trámite deja de ser un recorrido de intermediaciones para convertirse en una secuencia verificable.

La integración también produce un efecto estructural sobre la capacidad recaudatoria y administrativa. La Secretaría de Finanzas no solo presta trámites: gestiona ingresos, nómina, tesorería, control presupuestal, procesos internos de alta relevancia. Al conectar infraestructura, seguridad, fábrica de software y ventanilla, el Estado puede modernizar procesos financieros y administrativos con dos beneficios inmediatos: eficiencia operativa y control. La eficiencia se expresa en automatización y reducción de duplicidades; el control se expresa en datos consistentes, reportabilidad y auditoría. En un gobierno moderno, la disciplina financiera no es solo contable: es digital. Significa que cada transacción deja huella, que cada autorización se puede verificar, que cada pago se integra a un sistema con controles de integridad.

En el ámbito registral y catastral, la integración impacta un activo crítico: la certeza jurídica. Catastro y Registro Público son infraestructura institucional para la economía, la propiedad y la inversión. La digitalización masiva y el OCR permiten acelerar consultas, certificaciones y validaciones; la ventanilla digital permite orquestar trámites; la infraestructura y la seguridad garantizan disponibilidad e integridad; la fábrica de software permite evolucionar servicios y conectarlos con otros sistemas. El resultado esperado no es únicamente “tener documentos escaneados”; es tener procesos registrales y catastrales más ágiles, trazables y verificables.

Eso se traduce en valor público tangible: menor tiempo de respuesta, menor costo de cumplimiento, mayor certeza y menor espacio para errores o prácticas discrecionales. En términos de desarrollo, esto mejora condiciones para inversión y para dinamismo económico local, porque reduce fricciones institucionales que históricamente encarecen transacciones.

En Registro Civil, el valor público es aún más inmediato: identidad, actas, actos registrales. Cuando estos servicios se fortalecen con expediente digital, infraestructura robusta, protección de datos y orquestación de trámites, se mejora el acceso a derechos. Y el acceso a derechos es el núcleo de cualquier política pública de transformación digital. En un estado con dispersión territorial, cada trámite que se convierte en servicio digital confiable es tiempo que se le devuelve a las personas, gasto que se reduce, incertidumbre que desaparece. El proyecto, por tanto, no es un lujo tecnológico; es una política de justicia administrativa.

La dimensión de seguridad y confianza atraviesa toda la integración. En proyectos de digitalización, la falla más costosa no es técnica; es la pérdida de confianza. Si el ciudadano percibe que el portal es inestable, que sus datos están en riesgo o que el trámite digital “no sirve y al final lo mandan a ventanilla”, el canal digital fracasa. Por eso la integración con el SOC y con el Centro de Datos es decisiva. No se trata de agregar seguridad al final, sino de diseñar confianza desde el inicio. Un SOC que monitorea, detecta y responde; un EDR que reduce riesgo en endpoints; una operación con playbooks; un control de eventos; una disciplina de vulnerabilidades; todo esto protege la continuidad. Esa continuidad, convertida en experiencia del usuario, es la base política de la adopción digital.

Otro rasgo integrador clave es la sostenibilidad tecnológica y la reducción de dependencias. La decisión de incorporar licenciamientos perpetuos, despliegues on-premise en componentes críticos y entrega de código fuente en plataformas estratégicas apunta a un objetivo de política pública: evitar que la modernización sea un episodio pasajero que se degrade con el tiempo. Un gobierno no puede

apostar su transformación a soluciones que no controla, no entiende o no puede evolucionar. Aquí, la arquitectura del proyecto habilita control y continuidad: infraestructura propia, capacidades instaladas, consultoría para transferencia de conocimiento, fábrica de software para evolucionar, y una estrategia 2025–2030 que alinea prioridades y establece reglas del juego. La política pública no solo se expresa en la implementación: se expresa en el modelo de gobernanza que se deja listo para operar.

La integración también tiene un componente cultural y organizacional. Digitalizar no es únicamente mover trámites a un sistema; es transformar hábitos: cómo se captura información, cómo se valida, cómo se resuelve, cómo se rinden cuentas, cómo se coordina entre áreas. La Ventanilla Digital con BPMN y el trabajo de consultoría orientado al modelado de macroprocesos construyen precisamente esa dimensión: poner el proceso en el centro. La tecnología se vuelve un medio para estandarizar, clarificar responsabilidades, reducir ambigüedad, y acelerar decisiones. Eso fortalece profesionalización y desempeño institucional.

Finalmente, la integración crea condiciones para un gobierno basado en evidencia. Con expedientes digitales, metadatos estructurados, OCR, repositorios y trazabilidad de trámites, el Estado puede pasar de administrar por intuición a administrar por información. Esto habilita análisis de demanda de servicios, identificación de cuellos de botella, medición de tiempos, detección de anomalías y priorización de mejoras. En una estrategia de transformación digital, esta capacidad es vital: permite demostrar resultados ante la ciudadanía y ante instancias evaluadoras, y permite ajustar la política con datos reales. En un concurso internacional, esta es una señal de madurez: no solo se implementa tecnología; se instala una capacidad de medición y mejora continua.

4.3 Valor público e impacto esperado: un Estado más cercano, más confiable y más eficaz, con resultados verificables

El valor público del proyecto se expresa en una idea simple pero poderosa: un gobierno que funciona mejor para la gente y que, al funcionar mejor, se vuelve más legítimo. Cuando un ciudadano puede iniciar un trámite sin trasladarse, aportar documentos una sola vez, validar su identidad y su expediente, pagar en línea, recibir notificaciones y obtener una resolución con evidencia y trazabilidad, el Estado deja de ser un laberinto y se convierte en un servicio. Ese cambio de experiencia es el primer impacto: dignifica la relación con el gobierno. Reduce costos de transacción, reduce tiempos de espera, reduce incertidumbre, y reduce la desigualdad que produce la distancia geográfica o la falta de intermediación. Para Chiapas, donde la dispersión territorial y las barreras de acceso a servicios son parte del desafío histórico, el gobierno digital confiable no es un “plus”: es una política de inclusión.

El impacto esperado también se manifiesta en la eficiencia institucional. La digitalización de expedientes y la integración de procesos reducen duplicidades: el documento deja de circular en papel entre áreas, la información deja de capturarse varias veces, la validación deja de depender de búsquedas manuales. Eso libera tiempo del personal público para enfocarse en resolución, no en trámite. Y cuando el personal se enfoca en resolución, la institución responde mejor. En un plano financiero y administrativo, esto se traduce en mayor orden: procesos de tesorería, nómina, consolidación contable, recursos humanos, citas, planeación, gestión documental y trámites sectoriales pueden operar con mejor trazabilidad. Este orden no solo mejora desempeño; fortalece control interno y rendición de cuentas.

Un tercer impacto esperado es la transparencia operativa y la reducción de discrecionalidad. La trazabilidad digital transforma la lógica de control: cada acción deja registro, cada etapa se puede auditar, cada decisión tiene evidencia. Esto eleva la capacidad del gobierno para prevenir irregularidades, reducir espacios de arbitrariedad y fortalecer integridad. En términos de política pública, la digitalización

bien diseñada funciona como un mecanismo anticorrupción estructural: no por discurso, sino por diseño de proceso. La Ventanilla Digital y el expediente electrónico, alimentados por repositorios confiables y protegidos por seguridad operativa, convierten la transparencia en una propiedad del sistema.

Un cuarto impacto esperado es la resiliencia. En la era digital, la continuidad de servicios públicos es un elemento de estabilidad social y política. Cuando se digitalizan trámites críticos, los incidentes tecnológicos o cibernéticos pueden tener costos elevados. Por eso, la integración de Centro de Datos y SOC garantiza que la transformación no sea frágil. Un Estado resiliente es un Estado que anticipa, detecta, responde y recupera; que protege datos personales y activos críticos; que conserva disponibilidad incluso ante incidentes; que puede sostener recaudación, nómina y servicios. Esta resiliencia se convierte en confianza pública y en legitimidad institucional.

La quinta dimensión de impacto es el desarrollo y la certeza jurídica. Catastro, Registro Público y Registro Civil no son solo servicios administrativos; son infraestructura institucional para la economía y para los derechos. La digitalización masiva y el OCR permiten aumentar velocidad y calidad de consulta; la ventanilla digital permite reorganizar trámites; la fábrica de software permite evolucionar servicios; la infraestructura y la seguridad garantizan integridad y disponibilidad. Esto incide en la economía real: menos fricción para transacciones, mayor certeza para actos jurídicos, mejores condiciones para inversión y para formalización. El impacto no es abstracto: se expresa en tiempos reducidos, en disponibilidad de información, en disminución de costos indirectos y en mayor confiabilidad institucional.

Un sexto impacto, esencial para un cierre de política pública, es la creación de capacidades permanentes de transformación. Muchos proyectos de modernización fracasan no por falta de intención, sino por falta de continuidad: concluye el contrato y la institución vuelve a su inercia. Este proyecto, por diseño, deja instalada una

capacidad de evolución: la Fábrica de Software, la transferencia de conocimiento, el uso de modelado de procesos, la estrategia 2025–2030 y la infraestructura soberana. Esto significa que Chiapas no solo “llega” a un punto; se prepara para sostener y ampliar el cambio. El Estado adquiere músculo para iterar: incorporar nuevos trámites, mejorar flujos existentes, integrar nuevas dependencias, aplicar estándares, reforzar seguridad, y medir desempeño de manera constante. Esa es la diferencia entre un proyecto y una política: la política continúa.

Para el jurado, la robustez de esta visión se expresa en la coherencia de integración. El Centro de Datos habilita el desempeño; el SOC habilita confianza; la digitalización y OCR habilitan evidencia; la fábrica habilita velocidad y adaptación; la ventanilla habilita servicio y experiencia. No hay redundancia: hay complementariedad. No hay fragmentación: hay un circuito completo. Cuando el ciudadano interactúa con la ventanilla, el trámite se apoya en expedientes digitales; cuando el expediente se consulta, se resguarda en infraestructura soberana; cuando la infraestructura opera, se protege con seguridad operativa; cuando la seguridad detecta riesgos, activa respuestas y preserva continuidad; cuando se requiere una mejora, la fábrica desarrolla y despliega; cuando la mejora se despliega, se mide y se ajusta. Ese circuito es el sistema de gobierno digital.

Esta sección cierra con una idea de prospectiva: Chiapas está construyendo una plataforma que redefine el estándar de servicio público estatal. No se trata de “digitalizar por digitalizar”. Se trata de construir un Estado que resuelve con eficiencia, que protege con responsabilidad, que acredita con evidencia y que evoluciona con disciplina. En el horizonte 2025–2030, el proyecto habilita una transición real del gobierno presencial fragmentado al gobierno digital integrador: un gobierno que se coordina mejor internamente, que brinda servicios más simples y confiables hacia fuera, y que convierte tecnología en valor público. Esa es la transformación que merece reconocimiento internacional: no por la suma de componentes, sino por el cambio estructural que producen juntos.