



RECONOCIMIENTO A LA
INNOVACIÓN
GUBERNAMENTAL
2022

RESUMEN EJECUTIVO
Centro de Cultura Digital

**Secretaría de
Cultura**

RESUMEN EJECUTIVO

CENTRO DE CULTURA DIGITAL

I. Perfil de la instancia participante

I.I Orden de Gobierno

Estatal.

I.III Poder al que pertenece (Ejecutivo/Legislativo/Judicial/Otro)

Ejecutivo. La Secretaría de Cultura del Estado de Hidalgo, promotora de la práctica "Centro de Cultura Digital" es una dependencia de la Administración Pública Estatal, creada en términos de lo dispuesto por los artículos 13 y 32 Bis. de la *Ley Orgánica de la Administración Pública para el Estado de Hidalgo*, mediante el Decreto, publicado en el Periódico Oficial del Estado de Hidalgo, el 31 de diciembre de 2016. Le precedieron:

- Instituto Hidalguense de Cultura (IHC), 17 de octubre de 1988 - 3 de octubre 1994. Información producida por el Instituto Hidalguense de Cultura, creado durante la administración como gobernador el Lic. Adolfo Lugo Verduzco.
- Consejo Estatal para la Cultura y las Artes (CECA), 4 de julio 1994- 3 oct. 1999. Información producida por el Consejo Estatal para la Cultura y las Artes, creado durante la administración de Jesús Murillo Karam.
- Consejo Estatal para la Cultura y las Artes de Hidalgo (CECULTAH), 4 de Octubre de 1999, 2000, 2013, a la fecha. Información producida por el Consejo Estatal para la Cultura y las Artes de Hidalgo, creado durante la administración de Manuel Ángel Núñez Soto.

I.IV Si pertenece a un organismo seleccione a cuál: (Ninguno/ Órganos Desconcentrados/ Órganos Autónomos)

N/A

I.V Registre el nombre del organismo

N/A

I.VI Secretaría

Secretaría de Cultura

I.VII Dependencia

Secretaría de Cultura

I.VIII Área

Despacho de la Secretaría de Cultura

I.IX Domicilio

Viaducto Río de las Avenidas no. 200, Col. Periodistas, Pachuca, Hgo,
México, C.P. 42088

I.X Teléfonos

(771) 778 0538 y (771) 778 0921

II. Datos del responsable ante el RIG

II.I Nombre Completo

Dra. Leyza Aida Fernández Vega

II.II Cargo

Encargada de la Secretaría de Cultura

II.III Correo electrónico

leyzafv@hidalgo.gob.mx

II.IV Correo electrónico alternativo

keivin.reyes@hidalgo.gob.mx

II.V Teléfono(s)

Oficina: (771) 778 0538 y (771) 778 0921

Celulares: (771) 143 5292 y (771) 203 6195

III. Datos de identificación de la práctica

El PARTICIPANTE especificará si se trata de Innovación Tecnológica o de Innovación Gubernamental.¹

III. I Tipo de práctica de innovación

Innovación gubernamental

III.II Nombre de la práctica

III.II.I Categoría.

- Atención ciudadana

III.II.II Tema Central.

- Generación de mecanismos para interactuar con la ciudadanía

III.II.I II Otro tema que aborde la práctica.

- Mejora de la gestión pública (procesos de reestructuración de las instituciones públicas)

¹ PRÁCTICAS DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA: Se orientan a la aplicación de cambios técnicos para lograr beneficios mayores, crecimiento, sostenibilidad y competitividad. Representan una fuente de cambio sustancial en la organización ya que permiten combinar las capacidades técnicas, financieras y administrativas para el lanzamiento de nuevos y mejorados procesos y servicios.

PRÁCTICAS DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL: Orientadas al fomento de la innovación y calidad gubernamental, basan sus propósitos en establecer sistemas de gestión, estándares e indicadores de calidad para mejorar los procesos internos de la organización. Su implantación se dirige a desarrollar la capacidad y velocidad de respuesta de las áreas administrativas para responder a las necesidades de los ciudadanos y recuperar con ello la confianza en sus autoridades. (Ejemplos de estas prácticas: Profesionalización, Rediseño Institucional, Mejora Regulatoria, Transparencia, Sistemas de Gestión de la Calidad, etc.

- Tecnologías de la información (rediseño de procesos de gestión con aplicación de TI)
- Legislación y normatividad (integración y presentación de iniciativas de ley, acuerdos y decretos)
- Mejora de la gestión pública (sistemas de mejora para la calidad de servicios de gobierno)

III.III Fecha de inicio

27/07/17

III.IV Fecha de conclusión

30/03/22; es pertinente señalar que el Centro de Cultura Digital, por vocación, se encuentra en constante y continuo proceso de exploración y experimentación.

III.V Periodo que comprende la documentación de la práctica

III.VI.I Fecha de inicio: 27/07/17

III.VII.II Fecha de conclusión: 30/03/22

III.VIII Periodo que comprende el desarrollo de la práctica

III.IX.I Fecha de inicio: 27/07/17

III.X.II Fecha de conclusión: 30/03/22

IV. Aspectos técnicos para una práctica de innovación gubernamental:

El Centro de Cultura Digital del estado de Hidalgo, surge a partir de las posibilidades operativas derivadas de las facultades y atribuciones otorgadas por el Ejecutivo a una dependencia de nueva creación denominada "Secretaría de Cultura" en los términos del art. 32 bis del *Decreto no. 166 que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de la Ley Orgánica de la Administración Pública en el Estado de Hidalgo* y las facultades contenidas en su *Reglamento Interior* publicado en el periódico oficial del Estado el 27 de julio de 2017.

A partir de ese punto, se otorgó un presupuesto para gasto operativo para las áreas a partir del año 2018 con lo que, se comenzaron a

establecer y generar programas y proyectos (con fondo estatal y federal) que derivaron en documentos normativos y rectores como:

- Reglamento Interior de la Secretaría de Cultura, 27 de julio de 2017
- Ley de Cultura del estado de Hidalgo, 31 de julio de 2018
- Reglamento de la Ley de Cultura del Estado de Hidalgo, 29 de mayo de 2020
- Comités, lineamientos, etc.

IV.I En caso de tratarse de un Proceso Gubernamental

IV.I.I Nombre del proceso: Reglamento Interior de la Secretaría de Cultura y Ley de Cultura del estado de Hidalgo y

IV.I.II Cuerpo certificador: Poder Ejecutivo del estado de Hidalgo, Congreso del Estado Libre y Soberano de Hidalgo

IV.I.III Vigencia de la certificación: Ley sujeta a revisiones en el momento que los diputados o ciudadano lo requieran.

IV.I.IV Tipo de proceso certificado (Externo/Interno/Normativos o Reguladores/Relacionados con la generación de la información): Normatividad institucional y Legislación estatal, respectivamente

IV.I.V Internos (Organización): Documento rector con principios generales para la organización de la administración y políticas públicas institucionales.

IV.I.VI No. de usuarios externos (ciudadanos): Todos los ciudadanos del estado de Hidalgo

IV.I.VII Otros: N/A

IV.I.VIII ¿Cuenta con un programa de Mejora Continua donde establezcan objetivos de mayor alcance al proceso certificado?: De momento no

IV.I.VIII.I Si la respuesta fue Sí, describa brevemente en qué consiste la mejora continua: N/A

IV.I.VIII.II Si la respuesta fue No, indique el motivo: desde un inicio existió la intención de implementar procesos certificados bajo normas de referencia ISO mediante un sistema institucional de gestión de la calidad; no obstante, por falta de presupuesto, personal y la demandante dinámica de trabajo para estabilizar actividades y comenzar a entregar servicios al ciudadano, han dificultado la posibilidad de atender, con eficacia, esta ventana de oportunidad.

V. Antecedentes

V.I Breve Descripción de la práctica:

El Centro de Cultura Digital del Estado de Hidalgo, es un espacio abierto y propicio para la exploración de horizontes mediante la aplicación de las TIC's en el arte y la cultura asistidas por estrategias de Fomento al Emprendimiento Creativo y la Agenda de Cultura Digital, fomentando el desarrollo, acceso universal y uso de servicios, plataformas y soluciones tecnológicas centradas en el ciudadano con base a esquemas colaborativos de intercambio y creación de comunidades culturales digitales.



El Centro de Cultura Digital es un espacio público habilitado y administrado por el Gobierno Estatal para el libre acceso de la población que constituya un punto

de encuentro entre creadores, gobierno y sociedad en donde se fomente la vocación del público que se atienda hacia la incubación de iniciativas de negocio relacionadas con emprendedores creativos y procesos de desarrollo negocios en los sectores de la gastronomía, cine, diseño gráfico, diseño interactivo, moda, mueble y diseño industrial, literatura y editorial, publicidad y medios, videojuegos, desarrollo de software, electrónica, robótica, impresión 3D, entornos virtuales, realidad virtual, y otros productos de entretenimiento en el campo de las artes visuales, artes escénicas e innovación artesanal.

Por lo anterior, el Centro de Cultura Digital Hidalgo, los elementos que componen el presente proyecto, están concebidos para habilitar 5 espacios principales desde los cuales se desarrollan distintas clases de actividades y exposiciones en torno al uso de la tecnología en la vida cotidiana y las formas expresivas dentro del universo digital como:

1. Laboratorio de inmersión y realidad virtual.
2. Laboratorio transmedia.
3. Maker space para impresión y prototipado en 3D con laboratorio de tecnologías libres.
4. Aula digital para formación en herramientas digitales.
5. Domo Geodésico como espacio para experimentación de entornos virtuales y de aprendizaje en realidad aumentada.



Link sugerido visitar para apreciar el render del espacio:

https://www.youtube.com/watch?v=l_q1HBjQjVs

En su conjunto, el Centro de Cultura Digital Hidalgo, es un espacio versátil y abierto al público que permitirá también el desarrollo de eventos y escenarios propios y dignos para conducir hackatones, realizar charlas y eventos ligados al arte, la cultura colectiva y actividades lúdicas para todas las edades.

Este espacio, incluyente y propicio para la aplicación de la creatividad mediante el uso y explotación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, vinculará de manera autogestiva a niños, jóvenes, profesionales y comunidades diversas para mejorar sus habilidades digitales, fortalecer la equidad, generar vínculos, promover la conciencia ciudadana y apoyar la innovación y el emprendimiento en el Estado de Hidalgo.

V.II Problemática que originó el desarrollo de la práctica

Históricamente, el arte y la cultura ha sido observado y atendido desde una perspectiva tradicional con énfasis en la protección, estudio, análisis, reconocimiento y/o difusión del patrimonio (material, inmaterial o natural) y la propia creación artística realizada por los distintos actores de cada región y/o disciplina.

En este contexto, y bajo la premisa de que la cultura, según la UNESCO, es "el conjunto de rasgos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan una sociedad o un grupo social", el Gobierno del Estado de Hidalgo, mediante la creación de la Secretaría de Cultura en la presente administración, identificó que existen grupos y sectores de la población que actualmente y de manera dispersa, se encuentran experimentando, explorando o desarrollando de manera independiente, actividades no tradicionales asistidas por las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

Por ello en el año 2019, dado que no existe un espacio así en el estado de Hidalgo y posterior a las experiencias adquiridas en la 18a Feria del Libro Infantil y Juvenil Hidalgo 2018 en donde por primera vez en su historia se instaló un Pabellón Digital con actividades lúdicas y educativas para la generación de experiencias interactivas, surgió a partir del acercamiento, observación y retroalimentación de niños, jóvenes y adultos, el primer planteamiento formal y desarrollo de un plano de edificio para la creación de un Centro de Cultura Digital en el cual, la comunidad artística, cultural, educativa, empresarial y gubernamental, pudiera explorar y experimentar, libremente, la producción cultural y artística, ya sea como manifestación cultural, con fines comerciales y de desarrollo de productos como videojuegos, desarrollo del talento, etc.

Antes de la creación de la Secretaría de Cultura, no existía una política pública centrada en la cultura (únicamente instituciones con márgenes muy estrechos para maniobras), así como tampoco había asignación de recursos para este rubro; por lo tanto, el desarrollo tecnológico era inexistente, las herramientas que existían, eran desaprovechadas y utilizadas únicamente con fines informativos.

No existía una agenda que rigiera el rumbo que iba a tomar la cultura respecto a la demanda que la ciudadanía hacía con el incremento del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación

La Cultura, desde el enfoque gubernamental, se percibe como un gasto y no como una inversión, en este sentido, a través del desarrollo de actividades en torno al ambiente y cultura digital, se lograron importantes sinergias basadas en la corresponsabilidad y sensibilización de las instancias que deciden presupuestalmente la priorización de la Cultura como un eje integrador de las políticas públicas.

A pesar del camino recorrido, es urgente y preciso dotar a la población de mecanismos que garanticen el acceso universal a la Cultura y el impulso a la descentralización de la gestión, los bienes y servicios culturales, para ello, es vital ajustar los programas culturales a las necesidades diferenciadas de los ciudadanos.

VI. Resultados del impacto social

VI.I Descripción de los beneficios que tuvo la práctica para el Estado de Hidalgo y su población, especificando:

Desde su concepción, el Centro de Cultura Digital ha privilegiado la exploración de horizontes mediante la aplicación práctica de las tecnologías de la información y comunicación para el desarrollo del sector artístico, cultural y de preservación del patrimonio. Con ello, algunos de los productos derivados de esta iniciativa son:

VI.I.I Encuestas

En el año 2018, se aplicaron más de 1200 encuestas a cocineras de la Muestra Gastronómica de Santiago de Anaya en donde se registraron y preservaron los ingredientes utilizados de platillos tradicionales. De

igual manera, se realizaron encuestas a visitantes y artesanos. Se puede consultar el estudio en la siguiente liga en Internet: <https://muestragastronomica.culturahidalgo.gob.mx/sistema/XXXVIII2018.pdf>



XXXVIII
MUESTRA GASTRONÓMICA
SANTIAGO DE ANAYA
6, 7 Y 8 DE ABRIL DE 2018

Resultados del estudio estadístico de impacto económico y social de la cultura, aplicado durante la XXXVIII Muestra Gastronómica de Santiago de Anaya

En el marco de la XXXVIII Muestra Gastronómica de Santiago de Anaya, la Secretaría de Cultura, en coordinación con el Ayuntamiento de Santiago de Anaya y la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital, por segundo año consecutivo, realizaron un estudio estadístico mediante la aplicación de tres encuestas: cocineros tradicionales, artesanos y visitantes; lo anterior con el objetivo de conocer el perfil sociodemográfico de los mismos, así como la creación de un catálogo de cocineros y cocineras

Asimismo, en el marco de la Feria del Libro Infantil y Juvenil del Estado de Hidalgo 2018, se realizó por primera vez un estudio estadístico orientado a conocer el perfil sociodemográfico de los visitantes, sus hábitos de lectura; los alcances de los medios de difusión internos y la derrama económica generada durante la FLIJH18, el cual se encuentra disponible en: <https://ccd.culturahidalgo.gob.mx/estudio-estadistico-y-de-analisis-de-asistentes-a-la-feria-del-libro-infantil-y-juvenil-hidalgo-2018/>



Durante el año 2019, se aplicaron más de 1400 encuestas a cocineras de la Muestra Gastronómica de Santiago de Anaya con propósitos similares a los del año anterior, así como también, se aplicaron encuestas a visitantes y artesanos. Se puede consultar el estudio en: <https://muestragastronomica.culturahidalgo.gob.mx/sistema/XXXIX2019.pdf>



Resultados del estudio estadístico de impacto económico y social de la cultura, aplicado durante la XXXIX Muestra Gastronómica de Santiago de Anaya

En el marco de la XXXIX Muestra Gastronómica de Santiago de Anaya, la Secretaría de Cultura, en coordinación con el Ayuntamiento de Santiago de Anaya y la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital, por tercer año consecutivo, realizaron un estudio estadístico que consistió en la aplicación de tres encuestas: cocineros tradicionales, artesanos y visitantes; lo anterior con el objetivo de conocer el perfil sociodemográfico de los mismos, así como la creación de un catálogo de cocineros y cocineras tradicionales, conocer los tipos de artesanía que se ofertan y la derrama económica aproximada que genera

Asimismo, en el marco de la Feria del Libro Infantil y Juvenil Hidalgo 2019, la Secretaría de Cultura realizó por segunda vez una encuesta a visitantes para conocer el perfil del lector. El estudio está disponible en:

<https://ccd.culturahidalgo.gob.mx/estudio-estadistico-y-de-analisis-de-asistentes-a-la-feria-del-libro-infantil-y-juvenil-hidalgo-2019/>



En 2020, con motivo de la pandemia por COVID-19, se canceló la Muestra Gastronómica; no obstante, durante el año 2021, se realizó una encuesta por internet para conocer el perfil de internautas que siguieron las actividades mediante redes sociales. El estudio se puede consultar en la siguiente liga:

https://muestragastronomica.culturahidalgo.gob.mx/sistema/XL_Muestra_Gastronomica.pdf

Secretaría de Cultura
Hidalgo crece contigo

Comemoración virtual
XL MUESTRA GASTRONÓMICA
SANTIAGO DE ANAYA, HIDALGO
ABRIL 2021

Resultados del encuesta on line aplicada a visitantes de sitio web y seguidores de actividades en redes sociales durante la XL Muestra Gastronómica de Santiago de Anaya

En el marco de la XL Muestra Gastronómica de Santiago de Anaya desarrollada del 9 al 15 de abril de 2021, la Secretaría de Cultura, en coordinación con el Ayuntamiento de Santiago de Anaya, realizaron un estudio estadístico mediante la

En este año, se realizó también el Estudio sobre industrias culturales y creativas en Hidalgo, el cual constituye una propuesta metodológica para el análisis de las unidades económicas culturales y creativas con el fin de dirigir una política sectorial que identifique y resuelva la heterogeneidad de las necesidades del sector a nivel regional. La liga de acceso es: <https://ccd.culturahidalgo.gob.mx/estudio-sobre-industrias-culturales-y-creativas-en-hidalgo/>



VI.I.II Disminuciones de presupuesto

Históricamente, la Secretaría de Cultura inició operaciones en el año 2017 sin partidas presupuestales formales, y considerando para el ejercicio de acciones, las propias posibilidades y recursos disponibles del Consejo Estatal para la Cultura y las Artes de Hidalgo (CECULTAH).

Considerando lo anterior, desde el año 2018 y hasta el año 2022, se ha observado una precarización de los montos de presupuesto asignados a la dependencia por lo que, las disminuciones al presupuesto y falta del mismo, se han vuelto una constante y problemática que se suele resolver mediante las soluciones técnicas y operativas que desde el campo de las tecnologías de la información se han podido general, con

personal propio, y sin recurrir a ningún tipo de servicio de consultoría para tal propósito.

VI.I.III Disminución de tiempos

De cara al ciudadano, y derivada de la implementación de materiales y recursos en línea, se han incrementado positivamente la entrega de productos y servicios tanto en sitio como vía Internet; en este contexto, ya se conseguía apreciar el impacto en niños y jóvenes mediante el acceso a contenidos digitales culturales que fueron exhibidos y puestos a disposición del visitante en eventos como la Feria del Libro Infantil y Juvenil Hidalgo, Muestra Gastronómica de Santiago de Anaya, Réplica de la Capilla Sixtina en el Parque David Ben Gurión u otros festivales y visitas a municipio mediante las actividades que se desarrollaron en el Centro de Cultura Digital antes de la pandemia por COVID-19. Así, es importante destacar que, durante el confinamiento, se registró un incremento en el consumo digital en las redes sociales de la Secretaría con lo cual, el uso e implementación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, fueron determinantes para la captación de públicos y maximización del alcance de la política cultural del estado.

VI.I.IV Montos ahorrados

Así, con la generación de productos como la Cartelera Digital o Taquilla Digital, por ejemplo, una herramienta de apoyo a la gestión y entrega de listas de eventos y actividades culturales, se logró reducir e inclusive evitar, la impresión de carteleras y boletos, que representan un gasto mensual de \$10,000.00 en impresión de cartelera por mes y \$3,500.00 en la impresión de boletos por evento.

Así, los ahorros surgen en todos sentidos:

- No se contratan servicios de consultoría para la generación de sistemas de información e interacciones. Se tiene una estimación de que, si se hubiesen adquirido servicios externos de Desarrollo

de software, ello habría representado un gasto aproximado de cuando menos \$5'000,000.00 de pesos a la institución.

- El servidor que hospeda los sistemas de información institucionales se encuentran alojados en una instancia en la nube (VPS) que tiene un costo anual de \$8,400.00 MXN.
- Utilizando los espacios institucionales para el Desarrollo de actividades artísticas y culturales, se generan no solo ahorros sino ingresos en favor de la institución.
- El gasto de operación promedio de manera anual para las actividades del Centro de Cultura Digital fue de aproximadamente \$30,000.00 anuales. En 2020 se desarrolló el proyecto de remodelación del espacio mediante gasto de inversión por \$1'000,000.00, y para el año 2022, se está a la espera de la autorización de un gasto de inversión por un monto de \$1'400,000.00 para la adquisición de mobiliario y equipamiento.

En otro sentido:

- Ahorros derivados la no contratación de consultorías para el desarrollo de sistemas.
- Impresión de boletos electronicos evitando el uso del papel
- Generación de cartelera digital en lugar de impresiones en papel
- Desarrollo de piezas interactivas para exposición en eventos
- Desarrollo de estudios estadísticos
- Generación de cursos on line desde la institución para el público y personal
- Infraestructura de servidores al usar instancias en la nube
- Biblioteca pública digital en línea
- Digitalización, preservación y difusión del patrimonio documental
- Servicio, soporte técnico y atención a usuarios de las áreas de la institución empleando únicamente al personal de la Dirección General de Innovación y Emprendimiento Cultural

VI.II Descripción breve del impacto de la práctica en las siguientes metas para el desarrollo de Hidalgo:

VI.II.I Promoción a la innovación.

El presente proyecto, constituye la consolidación y ejercicio responsable de políticas públicas implementadas al inicio de la presente administración, en donde se creó la Secretaría de Cultura del estado de Hidalgo como una organización responsable de atender y fomentar las distintas manifestaciones artísticas y culturales de nuestro estado. Bajo este contexto, mediante el diseño y operación de estrategias de Fomento al Emprendimiento Creativo en Hidalgo e instauración de una Agenda Digital de Cultura, se dio forma y se constituyó el Centro de Cultura Digital como un espacio propicio para la creación de soluciones tecnológicas e iniciativas mediante las cuales, se implementaron no solo experiencias físicas interactivas durante eventos como la Feria del Libro Infantil y Juvenil Hidalgo 2022 sino que también, se desarrollaron sistemas de información y productos para el libre acceso del ciudadano y/o consumo cultural en medios digitales.

VI.II.II Aplicación de los recursos públicos.

Desde el inicio de sus operaciones, el Centro de Cultura Digital ha desarrollado actividades con el personal ya existente en la dependencia y jóvenes de servicio social, en donde se han ofertado libre y gratuitamente cursos, talleres, interacciones, servicios y contenidos digitales al ciudadano. Asimismo, en el año 2018, de manera preliminar, el equipo de arquitectos de la institución con personal de la Subsecretaría de Innovación y Emprendimiento Cultural, realizaron un primer anteproyecto de mapa con distribución de espacios del edificio que alberga actualmente el Centro de Cultura Digital de manera formal. Derivado de lo anterior, en el año 2020, con tan solo \$1'000,000.00 de inversión, se realizó la remodelación de un espacio en el edificio que albergaba la antigua Biblioteca del Estado, quedando así habilitado de manera digna para la recepción del público. Así, durante el año 2021, se realizaron gestiones administrativas para disponer de un monto de \$1'400,000.00 para la adquisición de mobiliario y equipamiento, el cual fue autorizado en diciembre de 2021 y se está a la espera del recurso para su ejercicio en el año 2022. En otro sentido, es importante destacar

que desde el año 2018, las operaciones se han realizado a través tanto con el personal disponible de la institución como el propio gasto de operación programado de la Subsecretaría de Innovación y Emprendimiento Cultural y Dirección General de Innovación y Emprendimiento Cultural.

VI.II.III Promoción a la transparencia con cero corrupción.

En todo sentido, a través del Centro de Cultura Digital, se han implementado sistemas de información tanto para la reserva de espacios y/o venta de boletos en línea, como inscripción y matriculación de alumnos. En otro sentido, se ha contribuido a incentivar la sistematización y modelado de procesos para su desarrollo de una manera ágil, oportuna y eficaz.

NOTA: Para efectos de la presente convocatoria la Actualización del Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022 Visión Prospectiva para un estado resiliente ante COVID-19. Para los Poderes Legislativo y Judicial así como administraciones municipales, aplica el criterio de equivalencia similar en su estrategia, objetivos y metas.

VI.III Número de personas involucradas en la mejora del proceso.

- 4 personas con carreras afines a las TIC's (Ingeniería en Sistemas, Lic. en Ingeniería en Computación, Lic. en Sistemas Computacionales, Maestría en E-learning)
- 5 personas de Carrera de Arquitectura
- 5 personas asociadas a áreas de administración, educación, economía y finanzas.
- 1 archivista, 1 historiadora, 1 restaurador de patrimonio documental.
- Jóvenes de servicio social y/o prácticas profesionales

VI.IV Alcance de los beneficios (local, estatal, regional o nacional).

Estatal

VI.V Tipo de impacto del beneficio final (hacia la Institución o hacia la sociedad).

Institucionalmente, el Centro de Cultura Digital coadyuva al cumplimiento de los propósitos, metas y objetivos establecidas en la propia *Ley de Cultura del Estado de Hidalgo* y la emergente *Actualización del Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022 Visión Prospectiva para un estado resiliente ante COVID-19* frente a la generación de espacios abiertos, inclusivos y resilientes, acordes con los retos de la actual sociedad de la información y el conocimiento.

Desde un punto de vista social, el espacio ha permitido que niños, jóvenes y adultos, tengan acercamientos tangibles con el arte y la cultura mediante experiencias físicas o digitales asistidas por las nuevas tecnologías de la información y comunicación. De igual manera, artistas, creadores y emprendedores, han encontrado en nuestros espacios, posibilidades infinitas para la creación y representación artística de sus producciones, experimentación de nuevas formas de abordar el arte, y/o difundir sus materiales u obras.

En su conjunto, el Centro de Cultura Digital es un espacio más que necesario, y abierto, para la creación artística y cultural de y para la sociedad de nuestro estado.

VII. Clientes

VII.I Descripción del tipo y número de ciudadanos beneficiados

Estimaciones internas, nos llevan a considerar que, desde el año 2017 a la fecha, hemos recibido mas de 1 millón 293 mil visitas a páginas con contenidos digitales del sector cultural por parte de más de 407 mil usuarios.

De manera interna, más de 1,200 personas han accedido a nuestros cursos y talleres, así como también, en actividades o eventos clave como Leetón, hemos generado la participación activa de cuando menos, 31 mil participantes para causas nobles como lo es el fomento a la lectura.

El perfil básico de usuarios es: niños, jóvenes y adultos con interés en la cultura, la ciencia, tecnología, innovación, así como artistas y creadores que buscan nuevas formas de expresar y manifestarse.

VII.II Modalidad del servicio (ventanilla / mostrador, Internet, móviles, etc.).

Los servicios que se otorgan mediante el Centro de Cultura Digital, se desarrollan por diversas vías y canales:

- En sitio en nuestras instalaciones ubicadas en Viaducto Río de las Avenidas no. 200, col. Periodistas, en la ciudad de Pachuca de Soto, Hidalgo
- Vía Internet a través de nuestra página web disponible en <https://ccd.culturahidalgo.gob.mx>, cuenta de Facebook en <https://www.facebook.com/ccdhgo> o red social de la Secretaría de Cultura en <https://www.facebook.com/CulturaHidalgo>
- Actividad extramuros, realizadas en municipios o espacios culturales externos.

VII.III Descripción estadística sobre el número de clientes/ciudadanos atendidos por mes y año(s).

De manera histórica, se ponen a consideración los siguientes datos globales acumulados desde el año 2018 (momento en que se comenzaron a registrar) a la fecha:

| Activo | Indicador | Cantidad |
|--|-----------|-----------|
| Página Web de Cultura | Usuarios | 407,101 |
| | Visitas | 1,293,457 |
| Cartelera Digital (web) | Usuarios | 34,740 |
| | Visitas | 111,429 |
| Micrositio Directorios de Prestadores y Empresas | Usuarios | 462 |
| | Visitas | 1,308 |
| Directorio de Prestadores de Servicios Artísticos y Culturales | Usuarios | 3,762 |
| | Visitas | 4,814 |
| | Registros | 540 |

| | | |
|---|----------------------------------|---------|
| Directorio de Empresas Culturales y Creativas | Usuarios | 215 |
| | Visitas | 250 |
| | Registros | 20 |
| Taquilla en línea | Usuarios | 60,642 |
| | Visitas | 118,451 |
| Editorial Digital | Usuarios | 41,114 |
| | Visitas | 69,147 |
| | Títulos digitalizados publicados | 104 |
| Campus Virtual | Usuarios | 2,619 |
| | Visitas | 143,093 |
| | Cursos impartidos | 61 |
| | Alumnos (hombres) | 469 |
| | Alumnos (mujeres) | 1,009 |
| Tienda en línea Margarita Michelena | Usuarios | 5,490 |
| | Visitas | 19,813 |
| | Títulos publicados | 103 |
| | Títulos gratuitos | 18 |
| Estudio de Industrias Culturales y Creativas | Usuarios | 147 |
| | Visitas | 296 |
| Rutas Culturales (web) | Usuarios | 1332 |
| | Visitas | 2577 |
| Facebook | Posts | 14,670 |
| | Interacciones | 685,031 |
| | Clics | 802 |
| Twitter | Tweets | 12,426 |
| | Interacciones | 80,665 |
| | Clics | 8,830 |
| Eventos publicados en cartelera | Eventos | 6,001 |

VIII. Impacto en los empleados

VIII.I Descripción del impacto de la práctica para los empleados.

Dentro del proceso de cambio, en primera instancia, hubo resistencias naturales y atribuidas a la reciente creación de la Secretaría de Cultura a partir

de la evolución de un organismo de cultura (CECULTAH) que generaba desconfianza, recelo o incredulidad con los planteamientos iniciales.

No obstante lo anterior, el establecimiento de líneas de trabajo formales, normas y generación de ambientes propicios para explorar, experimentar, cometer errores o generar soluciones, derivaron en la posterior construcción conjunta de soluciones mediante el apoyo de personas con diferentes perfiles académicos o de experiencia.

Así, el uso cada vez más exhaustivo y constante de herramientas tecnológicas integrales y comunicación constante, permitió que los empleados encontraran retos personales y oportunidades profesionales para mejorar su velocidad y capacidad de respuesta, mejorando sus procesos de trabajo con las otras áreas involucradas y en atención a los ciudadanos.

VIII.II Descripción del nivel de involucramiento de los empleados en el proceso de cambio.

Como en todo proceso de cambio, se presentaron inicialmente resistencias y escenarios bajo los cuales, de manera paulatina, permitieron identificar y asignar el rol de cada persona en posiciones específicas (algunas más tradicionales que otra) en función de sus habilidades y capacidades.

Al día de hoy, el nivel de involucramiento del personal es alto gracias a la disposición, apoyo y talento para desarrollar las tareas de innovación, emprendimiento y exploración como un conjunto más de capacidades requeridas para su desempeño como colaborador del Centro de Cultura Digital y agente de cambio de la sociedad en general. Hay convicción del personal.

IX. Procesos

IX.I Descripción de la existencia de este tipo de prácticas en el contexto local, nacional e internacional.

A nivel nacional, el Centro de Cultura Digital ubicado en la Estela de Luz de la Ciudad de México, es el referente por excelencia sobre proyectos de este tipo, y con los montos de inversión que desde sus inicios recibieron.

A nivel local, el municipio de la ciudad de Pachuca, tuvo una iniciativa similar de operación de un Centro de Cultura Digital.

IX.II Mención de la viabilidad de la implantación de procesos similares.

La transferencia se considera viable, ya sea de manera independiente o por componentes (sistemas de información, modelos interactivos, procesos, recursos construidos, etc.) y sería muy seguramente mediante una valoración previa y posterior ajuste de la normatividad existente que permita la adaptación de nuestro modelo de procesos e incorporación de las TICs para el establecimiento, estandarización y sistematización de actividades. El costo asociado a ello estaría en función del tiempo, alcance y gestión del cambio deseado por la organización que así lo requiera.

IX.III Descripción del mejoramiento, innovación, rediseño etc. del proceso derivado de la práctica participante.

La concepción del Centro de Cultura Digital, permitió no solo el reconocimiento de una necesidad, apertura de ventana de oportunidad y formalización de un espacio digno en el que artistas, creadores y público en general concurren de manera física y digital para la exploración, experimentación, desarrollo, creación y/o difusión de manifestaciones artísticas y culturales en comunidad asistidas por las nuevas tecnologías de la información y comunicación, sino también, una posibilidad para que las futuras y presentes generaciones, puedan encontrar fuentes de inspiración, generación de experiencias e identificación de nuevas y diferentes formas de existencia, ser y saber.

No existe en el estado de Hidalgo un modelo de operación y/o productos similares; el Museo Interactivo para la Niñez y Juventud Hidalguense El Rehilete tiene una vocación muy particular que comparten propósitos similares; en el caso del Centro de Cultura Digital, el espíritu fundamental es la creación, la

exploración, la experimentación en el seno de la vida cultural y medios digitales.

IX.IV Disposiciones Legales y Normativas

IX.IV.I Disposiciones legales aplicables a la práctica (Señalar el fundamento legal en que se basa la implantación de la práctica en caso de aplicar).

En la Ley de Cultura del Estado de Hidalgo publicada el 31 de julio de 2018 en el Periódico Oficial del Estado, en el Capítulo II se reconocen los derechos culturales de todas y todos los hidalguenses, así como también, se establecen como competencias y atribuciones de la Secretaría para:

- *IV. Conducir la política estatal en materia de cultura, para lo cual celebrará acuerdos de coordinación con dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, Federal y Gobiernos Municipales;*
- *V. Coordinar la agenda digital cultural y el desarrollo de plataformas digitales con la participación de todos los actores de la sociedad;*
- *VI. Desarrollar plataformas digitales de acceso al patrimonio y las expresiones culturales de Hidalgo para su difusión;*
- *VII. Desarrollar estrategias de innovación abierta que favorezcan la creación de laboratorios especializados de políticas públicas culturales;*
- *VIII. Desarrollar estudios de investigación social para crear bases de conocimiento y mejorar la toma de decisiones en los ámbitos artístico y cultural;*
- *IX. Desarrollar programas de difusión cultural dirigidos a la población en general, de manera particular a la niñez, juventud y a los grupos menos favorecidos o vulnerables;*
- *X. Digitalizar el patrimonio documental y sistematizar la información cultural;*
- *XI. Diseñar programas culturales y artísticos específicos según los perfiles de cada región;*

- *XII. Diseñar e implementar programas de acción cívica que promuevan la ciudadanía digital en favor de la cultura y las artes;*
- *XIII. Dirigir, coordinar y conservar los centros culturales, teatros, bibliotecas, casas de cultura, hemerotecas, pinacotecas, fonotecas, fototecas, museos, galerías, centros de investigación, archivos, así como todas aquellas áreas y espacios en donde se presten servicios culturales y sean ámbitos de su competencia;*
- *XIV. Establecer procesos de intervención cultural y creativo con apoyo de tecnologías de la información y comunicación para la creación de contenidos digitales en beneficio de la población;*
- *XV. Establecer planes, programas y proyectos en materia de cultura con base en lo establecido en la Ley de Planeación y Prospectiva del Estado;*
- *XVI. Estimular la formación de grupos y artistas para el desarrollo de su creatividad y capacidad de expresión;*
- *XVII. Fomentar el desarrollo, creación y crecimiento de las industrias culturales y creativas considerando las vocaciones regionales artísticas y culturales;*

IX.IV.II Requerimientos de cambios legales o normativos (Señalar si la implementación de la práctica requirió de modificaciones a leyes y/o normas establecidas. En caso afirmativo, señalar dichas disposiciones).

En alcance y sentido del punto anterior, con la creación de la Secretaría de Cultura mediante el Decreto Num. 166, que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de la Ley Orgánica de la Administración Pública para el Estado de Hidalgo. 115, 31 de diciembre de 2016, se derivó la creación y publicación del Reglamento Interior de la Secretaría de Cultura (publicado en el Periódico Oficial el 27 de julio de 2017), para posteriormente, emitir la Ley de Cultura del Estado de Hidalgo publicada el 31 de julio de 2018 en el Periódico Oficial del Estado.

En adelante, y desde entonces, como en toda organización del sector público, la Secretaría de Cultura ha ido construyendo y generando los

documentos administrativos pertinentes para fortalecer y favorecer la gestión institucional y quehacer de los empleados.

A la fecha, el Centro de Cultura Digital, requiere de su reconocimiento como área y espacio funcional para la atención del público de manera similar a un Centro Cultural, Biblioteca o Centro de las Artes por lo que, el reto para los siguientes años será el de dotarlo y aprovisionarlo tanto de personal propio como equipamiento y recursos materiales y financieros para continuar con las tareas de experimentación y exploración de horizontes en beneficio de la sociedad hidalguense.

IX.V Dificultades y lecciones en el desarrollo de la práctica

IX.V.I Dificultades presentadas y forma en que fue resuelta (Anotar las principales lecciones que se obtuvieron en cada parte del proceso de implementación de la práctica y la manera en que se atendieron. Se recomienda ordenar las ideas por tema o por proceso).

Las ideas son siempre un motor para el desarrollo, para la evolución, para la resolución de problemas o satisfacción de necesidades. Plantear creativamente soluciones específicas a problemáticas comunes en una actividad que, cotidianamente, se realiza en el Centro de Cultura Digital. No obstante, más allá de las limitaciones presupuestales, la falta de personal técnico y/o especializado, los bajos salarios, las sobrecargas de trabajo, las exigencias de la población, el ecosistema legal y normativo de la administración pública, etc., la principal dificultad ha sido mantener unido al equipo de trabajo, mantener operativas las estrategias y modesta infraestructura implementada, así como también, mantener encendida la confianza, de manera similar a como lo relata Eduardo Galeano en su cuento “Mar de fueguitos” en el que algunos fuegos “arden la vida con tantas ganas que no se puede mirarlos sin parpadear, y quien se acerca, se enciende”.

Funcionalmente hablando: la solución a las dificultades principales se resolvieron:

- a) Construyendo un marco normativo sólido y funcional;
- b) Atendiendo problemáticas una por una, en la medida de nuestras posibilidades, y por muy modesta que fuera la solución (no hay problemas grandes o pequeños, solo problemas que están a espera de una eventual propuesta de solución);
- c) Realizando constantes inventarios de recursos y, creativamente, imaginando posibilidades para su uso, reuso o ejecución;
- d) Encadenando acciones: lo que sirve o se utiliza para un sector de la población, puede ser (o es) una novedad para otro que, históricamente, no ha tenido posibilidades de acceso.
- e) El cumplimiento de la norma, informes y reportes, si bien es cierto que parecieran restar tiempo al pensamiento creativo, son necesarios y se debe buscar el equilibrio para su atención y cumplimiento.

IX.V.II Lecciones aprendidas (Este apartado permite conocer aquellas recomendaciones que, muy probablemente, allanarán el camino de los interesados en replicar la práctica).

Durante el camino y en la experiencia brindada por la investigación, experimentación y gestión del cambio institucional, las principales lecciones aprendidas son:

- Lección 1: las tecnologías de la información acortan distancias y eliminan brechas, pero están sujetas a la habilidad de los individuos para procesar el cambio y/o enfrentar circunstancias de carácter generacional. Muchas veces las tecnologías no son para todos pero, ¿y si los acercamos en casa a ellas? Cosas interesantes pueden ocurrir (y ocurren). “Hecho” es mejor que “perfecto”.
- Lección 2: investigar el estado del arte, documentar y modelar procesos y/o procedimientos de manera flexible pero más o menos estandarizada (mucho mejor si es sistematizado), coadyuva positivamente a la entrega de productos y servicios al ciudadano con propósitos bien definidos. Hacer lo contrario, genera costos excesivos, ineficacia o ineficiencia en la operación.

- Lección 3: es importante revisar y respetar la ley, así como establecer programas de trabajo con presupuesto proyectado y asignado; si no existe alguna norma, es pertinente establecer lineamientos, reglas o modelos de operación; si no existe presupuesto programado, la operación, se convierte en una pesada sobrecarga de actividades y responsabilidades para el personal, sobrexplotación y desgaste de los limitados recursos de la institución.
- Lección 4: la base del esfuerzo que se realiza en el Centro de Cultura Digital es la exploración constante, la identificación de oportunidades, la resiliencia y empatía con el entorno. Nadie tiene la razón: el consenso de la comunidad es preferible a la opinión o dictado de sola persona (sea directivo o especialista); se elige lo que “es bueno para todos, para la sociedad, con sentido de comunidad”.
- Lección 5: “En el nuevo mundo, no es el pez más grande el que se come al más chico, sino el más rápido al más lento”. Cualquier solución que creamos tener, alguien ya la tiene y muy probablemente, mejor. Muchas veces solo cuesta dinero, en gran cantidad de casos y ocasiones, solo consenso y respeto a los acuerdos.
- Lección 6: empatizar con el ciudadano, con el usuario, con el empleado, base fundamental para un ecosistema funcional.

X. Participaciones

X.I ¿Ha participado en algún concurso?

El Centro de Cultura Digital como práctica no ha participado en ningún otro concurso.

X.II ¿Ha sido premiada?

El Centro de Cultura Digital como práctica no ha recibido ningún galardón.