

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES

2022



BIENESTAR

SECRETARÍA DE BIENESTAR

UR 413



BIENESTAR
SECRETARÍA DE BIENESTAR



Oficina de la C. Secretaria

Oficio núm. BIE/100/1624/2022.
Ciudad de México, a 14 de octubre de 2022.

**CC. Subsecretarios, Titulares de Unidad,
de las Direcciones Generales, de
Delegaciones**

Presente.

Con fundamento en los artículos 19 y 32 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 1, 4 y 5 fracción XI, del Reglamento Interior de la Secretaría de Bienestar, se expide el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Por lo que se instruye a la Unidad de Administración y Finanzas, para que, a través de la Dirección General de Procesos y Estructuras Organizacionales, se proceda a su publicación en la Normateca de la Secretaría, en términos de lo dispuesto en el artículo 35, fracción XII, del citado Reglamento Interior.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente,
La Secretaria



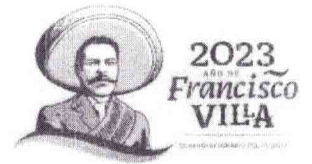
Ariadna Montiel Reyes

c.c.p. Carlos González Torres. – Titular de la Unidad de Administración y Finanzas. - Presente.
Pedro Montaña Romero. – Director General de Procesos y Estructuras Organizacionales. – Presente.





BIENESTAR
SECRETARÍA DE BIENESTAR



**Unidad de Administración y Finanzas
Dirección General de Tecnologías
de la Información y Comunicaciones**

Oficio núm. BIE/413/0054/2023

Ciudad de México, a 26 de enero de 2023

Pedro Montaña Romero

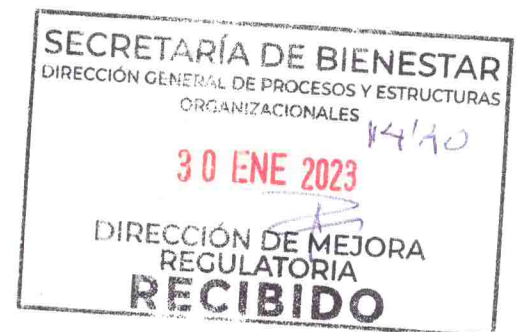
Director General de Procesos y Estructuras Organizacionales
Presente

En atención a lo solicitado en su diverso número UAF/DGPEO/414/0093/2023, de fecha 24 del mes y año en curso, mediante el cual solicita un diagnóstico de los Manuales que la Dirección General de Tecnologías de la Información tiene publicados en la Normateca Institucional; al respecto hago de su conocimiento que en virtud de que el Manual de Procedimientos de esta Dirección General se publicó en dicho sitio el pasado mes de octubre de 2022, a la fecha no sufre ninguna renovación y aún está vigente, por tal motivo no es necesaria su actualización.

Sin otro particular, le envío un cordial saludo.

Atentamente
Director General


Héctor José Lozano Zermeño



C.C.p.- Carlos González Torres. - Titular de la Unidad de Administración y Finanzas. - Presente.
Karla Guadalupe Parra Olvera. - Directora de Mejora Regulatoria. - Presente.

SACG: 94745

HJLZ/BB



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
MARCO JURÍDICO ADMINISTRATIVO.....	2
ALINEACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	5
LISTADO DE PROCEDIMIENTOS.....	6
PROCEDIMIENTOS	7
CÓDIGO: 413-DGTIC-01.....	7
CÓDIGO: 413-DGTIC-02.....	9
CÓDIGO: 413-DDSA-03.....	12
CÓDIGO: 413-DDSA-04.....	19
CÓDIGO: 413-DT-05.....	26
CÓDIGO: 413-DT-06.....	31
CÓDIGO: 413-DT-07.....	36
CÓDIGO: 413-DSI-08.....	40
CÓDIGO: 413-DSI-09.....	44
CÓDIGO: 413-DPNDT-10.....	46
CÓDIGO: 413-DPNDT-11.....	51
HOJA DE CONTROL DE REVISIONES Y ACTUALIZACIONES	56
HOJA DE FIRMAS.....	57



INTRODUCCIÓN

El artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, señala que los manuales y demás instrumentos de apoyo administrativo necesarios para el funcionamiento interno de las Secretarías de Estado, deberán mantenerse permanentemente actualizados.

Los Manuales de Procedimientos son normas internas sustantivas que contienen la descripción sistemática y ordenada de las actividades que realizan las unidades administrativas para el ejercicio de las atribuciones que tienen encomendadas de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interior de la Secretaría de Bienestar, demás normatividad aplicable y a las funciones que se describen en el Manual de Organización General de la Secretaría de Bienestar y Manual de Organización Específico de la Unidad Administrativa.

La **Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones** elaboró el presente manual de procedimientos con los siguientes objetivos:

- Establecer y documentar los procedimientos necesarios para el funcionamiento de la unidad administrativa.
- Dar a conocer al personal la forma en la que se deben desarrollar las actividades que tienen encomendadas.
- Delimitar responsabilidades, lugares, medios y momentos de realización de las actividades.
- Ser base para la mejora de los procedimientos de la Secretaría de Bienestar.

La **Dirección General de Procesos y Estructuras Organizacionales** colaboró en la integración de este Manual de Procedimientos, a fin de constituirse como un instrumento de consulta y apoyo para los servidores públicos de la **Secretaría de Bienestar**.



MARCO JURÍDICO ADMINISTRATIVO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el D.O.F. 05-II-1917. Última reforma D.O.F. 15-IX-2017.

Leyes

- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, publicada en el D.O.F. 29-XII-1976. Última reforma D.O.F. 19-V-2017.
- Ley de Planeación, publicada en el D.O.F. 05-I-1983. Última reforma D.O.F. 28-XI-2016.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, publicada en el D.O.F. 04-I-2000. Última reforma D.O.F. 20-V-2021.
- Ley Federal de Archivos, publicada en el D.O.F. 23-I-2012. Última reforma D.O.F. 19-I-2018.
- Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, publicada en el D.O.F. 14-VII-2014. Última reforma D.O.F. 31-X-2017.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, publicada en el D.O.F. 09-V-2016. Última reforma D.O.F. 27-I-2017.
- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción, publicada en el D.O.F. 18-VII-2016. Sin reforma.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, publicada en el D.O.F. 26-I-2016. Sin reforma.

Códigos

- Código Federal de Procedimientos Civiles, publicado en el D.O.F. 24-II-1943. Última reforma D.O.F. 09-IV-2012.
- Código Fiscal de la Federación, publicado en el D.O.F. 31-XII-1981. Última reforma D.O.F. 29-XII-2017.

Reglamentos

- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, publicado en el D.O.F. 11-VI-2003. Sin reforma.
- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, publicado en el D.O.F. 28-VI-2006. Última reforma D.O.F. 30-III-2016.



- Reglamento del Código Fiscal de la Federación, publicado en el D.O.F. 07-XII-2009. Sin reforma.
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, publicado en el D.O.F. 28-VII-2010. Sin reforma.
- Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, publicado en el D.O.F. 21-XII-2011.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Bienestar, publicado en el D.O.F. 13-V-2021. Última reforma D.O.F. 31-XII-2021.
- Reglamento Interior del Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos, publicado en el D.O.F. 20-II-2014. Sin reforma.
- Reglamento del Código Fiscal de la Federación, publicado en el D.O.F. 02-IV-2014. Sin reforma.
- Reglamento de la Ley Federal de Archivos, publicado en el D.O.F. 13-V-2014. Sin reforma.

Acuerdos

- Acuerdo por el que se expide la Estrategia Digital Nacional 2021-2024. D.O.F. 06/09/2021.
- Acuerdo por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal." D.O.F. 06-IX-2021.
- Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones Generales para la Realización de Auditorías, Revisiones y Visitas de Inspección, publicado en el D.O.F. 12-VII-2010. Última reforma D.O.F. 23-X-2017.
- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, publicado en el D.O.F. 09-VIII-2010. Última reforma D.O.F. 03-II-2016.
- Acuerdo por el que se emiten diversos lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, publicado en el D.O.F. 09-IX-2010.



- Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado CompraNet, publicado en el D.O.F. 28-VI-2011.
- Acuerdo por el que se establece la obligación de incorporar a CompraNet, la información relativa a la planeación de las contrataciones y a ejecución de los contratos que regula la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y de la Ley de Obras y Servicios Relacionadas con las Mismas, publicado en el D.O.F. 5-I-2017.
- Acuerdo mediante el cual se aprueban los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, publicado en el D.O.F. 26-I-2018.
- Acuerdo mediante el cual se aprueba el Programa Nacional de Protección de Datos Personales, publicado en el D.O.F. 26-I-2018.
- Acuerdo por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal, publicado en el D.O.F. 06-IX-2021.

Disposiciones diversas

- Criterios relativos a la Ejecución de Auditorias, publicados en el D.O.F.30-I-2018.
- Estrategia Digital Nacional, publicada en el D.O.F. 25-XI-2013.
- Lineamientos que habrán de observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal para la Publicación de las Obligaciones de Transparencia señaladas en el artículo 7 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, publicados en el D.O.F. 1-XI-2006.



ALINEACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

MACRO PROCESO (MPR-07) ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

PROCESO (413-PR-01) GESTIÓN DE ARQUITECTURAS Y SOLUCIONES EN TIC'S

- Soporte de operación de los sistemas informáticos
- Atención a servicios de voz, datos y cableado estructurado
- Atención de requerimientos al centro de datos
- Atención a solicitud de permisos de navegación y cuentas de usuario VPN
- Operación de la mesa de servicio
- Atención a solicitudes de Servicios Informáticos
- Desarrollo de Soluciones Tecnológicas

PROCESO (413-PR-02) PROYECTOS Y PROGRAMAS EN TIC'S

- Integración y registro del Portafolio de Proyectos de Tecnologías de Información y Comunicación
- Dictaminación de procedencia técnica de los requerimientos de TIC de las unidades administrativas de la Secretaría de Bienestar
- Dictaminación Técnica para dar de baja bienes informáticos y de telecomunicaciones en materia de tecnologías de la información y comunicaciones

MACRO PROCESO (MPR-09) TRANSPARENCIA Y ARCHIVO

PROCESO (413-PR-03) ARCHIVO Y TRANSPARENCIA (TRANSVERSAL)

PROCEDIMIENTOS

- Gestión y Archivo de documentos informativos y requerimientos información



LISTADO DE PROCEDIMIENTOS

NO.	CÓDIGO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
1.	413-DGTIC-01	Gestión y Archivo de documentos informativos y requerimientos información.
2.	413-DGTIC-02	Integración y registro del Portafolio de Proyectos de Tecnologías de Información y Comunicación
3.	413-DDSA-03	Desarrollo de Soluciones Tecnológicas.
4.	413-DDSA-04	Soporte a la Operación de los Sistemas Informáticos.
5.	413-DT-05	Atención a servicios de voz, datos y cableado estructurado.
6.	413-DT-06	Atención de requerimientos al Centro de Datos.
7.	413-DT-07	Atención a Solicitud de permisos de navegación y cuentas de usuario VPN.
8.	413-DSI-08	Operación de la Mesa de Servicios.
9.	413-DSI-09	Atención a Solicitudes de Servicios Informáticos.
10.	413-DPNDT-10	Dictaminación de procedencia técnica de los requerimientos de TIC de las unidades administrativas de la Secretaría de Bienestar.
11.	413-DPNDT-11	Dictaminación Técnica para dar de baja Bienes Informáticos y de Telecomunicaciones en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.



PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: 413-DGTIC-01

Procedimiento:	<i>Gestión y Archivo de documentos informativos y requerimientos de información.</i>
Responsable:	<i>Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</i>
Objetivo:	<i>Establecer las actividades y etapas para la gestión y archivo eficiente de documentos de información, requerimientos derivados de solicitudes de acceso a la información, fiscalización o unidades administrativas, destinados a la Dirección General acorde con criterios y disposiciones normativas.</i>
Fecha	<i>05-octubre-2022</i>

NÚM.	ACTORES	ACTIVIDAD	INSUMO, INSTRUMENTO O PRODUCTO	TIEMPO
INICIA PROCEDIMIENTO				
1.	Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	<p>Recibir, registrar y analizar documento:</p> <p>TIPO DE DOCUMENTO</p> <p>Requerimiento: Instruye atención a la Dirección de Área correspondiente, pasar a actividad 2.</p> <p>Informativo: Instruir notificación a las Direcciones de Área, pasar a actividad 8.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Requerimiento de información/ Documento informativo 	1 día
2.	Dirección de Área	Registrar, analizar y solicitar información a través de la subdirección -en su caso- y jefatura de departamento .	<ul style="list-style-type: none"> - Requerimiento 	3 días
3.	Dirección de Área	Revisar información, validar y poner a consideración de la Dirección General.	<ul style="list-style-type: none"> - Requerimiento/Respuesta y anexos 	
4.	Dirección General de Tecnologías de la	Analizar la información enviada por la Dirección de Área para determinar si cumple con el	<ul style="list-style-type: none"> - Respuesta y anexos 	1 día



	Información y Comunicaciones	requerimiento Si cumple, ir a la actividad 6. No cumple, regresar documento a la Dirección de Área, ir a la actividad 5.		
5.	Dirección de Área	Recibir de la Dirección General documento con observaciones, atender y poner a consideración de la Dirección General. Regresa a la actividad 4.	- Nota con observaciones, respuesta y anexos	1 día
6.	Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Autorizar, asignar número de oficio, firmar requerimiento e instruir envío a la UA requirente y tramite de archivo al personal de apoyo. Notificar con acuse a la Dirección realizadora.	- Respuesta y anexos	1 día
7.	Dirección de Área	Recibir acuse original e integrar expediente de requerimiento con solicitud, respuesta, acuse original y Anexos y turnar al Encargado del Acervo Documental del Área.	- Acuse original Requerimiento y Anexos	1 día
8.	Encargado del Acervo Documental del Área	Clasifica y archiva conforme al Cuadro de Clasificación Archivística y CADIDO.	- Expediente	
TERMINA PROCEDIMIENTO				
TIEMPO TOTAL DE EJECUCIÓN: 8 días				



CÓDIGO: 413-DGTIC-02

Procedimiento:	Integración y registro del Portafolio de Proyectos de Tecnologías de Información y Comunicación
Responsable:	Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Objetivo:	Describir las actividades para desarrollar el conjunto de proyectos estratégicos y operativos en materia de TIC y de Seguridad de la Información que la Secretaría de Bienestar planea llevar a cabo en el siguiente ejercicio fiscal conforme a la disposiciones normativas aplicables.
Fecha	05-octubre-2022

NÚM.	ACTORES	ACTIVIDAD	INSUMO, INSTRUMENTO O PRODUCTO	TIEMPO
INICIA PROCEDIMIENTO				
1	Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC)	Instruir anualmente la integración del Portafolio de Proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicación (POTIC) a la Dirección de Planeación, Normatividad y Dictaminación Técnica incluyendo los proyectos que se desarrollen con recursos técnicos y humanos con que cuente la Secretaría, así como aquellos que requieran ser contratados.	- Oficio / correo electrónico instrucción	1 día
2	Dirección de Planeación, Normatividad y Dictaminación Técnica (DPNDT)	Dictar analizar y desglosar a la Subdirección de Dictaminación Técnica con apoyo de las jefaturas de departamento el proyecto de portafolio con los requerimientos en TIC para el siguiente año fiscal.	- Oficio / correo electrónico instrucción	1 día
3	Subdirección de Dictaminación Técnica (SDT)	Realizar con apoyo de las jefaturas de departamento un estudio completo de las necesidades de la Secretaría solicitando de la DPNDT los proyectos a desarrollar a las Direcciones de Área de la DGTIC, quienes serán responsables de los proyectos de acuerdo con las funciones y especialización de cada área.	- Solicitud de proyectos	3 días



4	Subdirección de Dictaminación Técnica (SDT)	<p>Recibir a través de la Dirección los proyectos en TIC de las diferentes Direcciones de Área e integrar proyecto con la información definida en las Políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal (Políticas).</p> <p>Someter ante la DGTIC para su revisión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Proyecto POTIC - Políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal. 	1 día
5	DGTIC	<p>Revisar proyecto considerando los criterios establecidos en las Políticas</p> <p>¿Aprueba Proyecto POTIC?</p> <p>Sí, continua en la actividad 7.</p> <p>No, realiza observaciones, continua en la actividad 6.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas - Proyecto POTIC - Oficio solicitud de aprobación 	1 día
6	Dirección de Planeación, Normatividad y Dictaminación Técnica (DPNDT)	<p>Instruir a la Subdirección con apoyo de las jefaturas de departamento gestionar la atención de las observaciones realizadas al Proyecto POTIC con las Direcciones de Área correspondientes.</p> <p>Continua en la actividad 4.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Proyecto POTIC - Solicitud de atención a observaciones - Oficio solicitud de validación 	1 día
7	DGTIC	<p>Someter Proyecto POTIC ante la Unidad de Administración y Finanzas.</p> <p>¿Valida Proyecto POTIC?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Proyecto POTIC - Solicitud de atención a observaciones 	1 día



		<p>Sí, continua en la actividad 8.</p> <p>No, realiza observaciones, continua en la actividad 6.</p>		
8	DGTIC	Recibir Proyecto POTIC validado y registrar en la Herramienta.	<ul style="list-style-type: none"> - Proyecto POTIC - Oficio validación Proyecto POTIC 	5 días
9	DGTIC	<p>Recibir revisión de la Coordinación de Estrategia Digital Nacional de la Oficina de la Presidencia de la República (CEDN).</p> <p>¿Tipo de respuesta? Observaciones, continua en la actividad 6.</p> <p>Visto bueno, continua en la actividad 10.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Respuesta revisión CEDN 	1 día
10	DGTIC	Instruir a la DPNDT realizar la difusión institucional de los proyectos que lo conforman, dar seguimiento para su correcta ejecución, asegurar que las contrataciones en materia estén consideradas en el POTIC e instrumentar los mecanismos para hacer transparente y público el POTIC.	<ul style="list-style-type: none"> - Oficio instrucción de actividades - POTIC autorizado 	1 día
11	Dirección de Planeación, Normatividad y Dictaminación Técnica (DPNDT)	Realizar plan de trabajo para materializar las actividades instruidas en relación al POTIC con apoyo de la Subdirección y las jefaturas de departamento e informar a la DGTIC.	<ul style="list-style-type: none"> - Oficio instrucción de actividades - POTIC autorizado - Plan de trabajo 	5 días
TERMINA PROCEDIMIENTO				
TIEMPO TOTAL DE EJECUCIÓN: 21 días				
<p>Nota: El tiempo asentado considera exclusivamente las actividades desarrolladas por la DGTIC y es independiente de las actividades y tiempo de respuesta de la CEDN.</p>				



CÓDIGO: 413-DDSA-03

Procedimiento:	<i>Desarrollo de Soluciones Tecnológicas.</i>
Responsable:	<i>Dirección de Desarrollo de Sistemas Administrativos</i>
Objetivo:	<i>Proporcionar el servicio de Desarrollo de Soluciones Tecnológicas para satisfacer las necesidades de automatización de procesos sustantivos y administrativos de las UR's de la Secretaría, tanto centrales como Delegaciones, así como coadyuvar en el Desarrollo y mantenimiento de la plataforma web institucional siguiendo las mejores prácticas en cuanto al uso y aplicación de metodologías y estándares de la industria de TIC.</i>
Fecha	<i>05-octubre-2022</i>

NÚM.	ACTORES	ACTIVIDAD	INSUMO, INSTRUMENTO O PRODUCTO	TIEMPO
INICIA PROCEDIMIENTO				
1.	Dirección de Desarrollo de Sistemas Administrativos (DDSA)	<p>Recibir a través de la DGTIC solicitud UA de nuevo desarrollo y asignar folio de proyecto:</p> <p>DDSA-AAAA-NN</p> <p>AAAA Ejercicio en curso</p> <p>NN Numero consecutivo</p> <p>Nota: Si el requerimiento se identifica como estratégico; se integra la solicitud como una iniciativa o proyecto al portafolio de proyectos de TIC.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Oficio de Solicitud de la UA - Registro Iniciativas DDSA o Relación de iniciativas de TIC y proyectos estratégicos de la UTIC 	1 día
2.	Dirección de Desarrollo de Sistemas Administrativos (DDSA)	<p>Agendar y celebrar reunión con el área solicitante para definir y documentar el requerimiento, así como para acordar alcance, beneficios, entregables y responsables del proyecto, requisitar formatos y ordenar seguimiento a la SAADSA.</p> <p>Nota: Esta actividad puede llevarse en más de una sesión de trabajo por lo que se</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Formato de solución tecnológica - Minuta 	



		documentarán en minutas todos los acuerdos.		
3.	Subdirección de Administración de la Arquitectura de Datos y Sistemas Aplicativos (SAADSA)	Generar propuesta de plan de trabajo de la solución tecnológica, integrar Acta y poner a consideración de la DDSA.	<ul style="list-style-type: none"> - Acta de Constitución del proyecto. - Plan de trabajo BASE 	2 días
4.	Dirección de Desarrollo de Sistemas Administrativos (DDSA)	<p>Revisar, aprobar y gestionar firma del director de la UR para iniciar y priorizar el proyecto.</p> <p>¿Qué tipo de desarrollo?</p> <p>Requiere personal externo, continúa la actividad 6.</p> <p>Puede ser desarrollado con recursos propios, continua la actividad 5.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Acta de Constitución del proyecto. - Plan de trabajo BASE 	
5.	<p>Subdirección de Administración de la Arquitectura de Datos y Sistemas Aplicativos SAADSA</p> <p>Subdirección de Construcción de soluciones tecnológicas e Integración de Sistemas (SCSTIS)</p>	Realizar con apoyo del personal operativo el análisis detallado recopilando los requerimientos y las reglas de negocio del solicitante, así como los escenarios de prueba, solicitar formatos, complementar la documentación con el diseño de la solución de acuerdo a la	<ul style="list-style-type: none"> - Escenarios Prueba - Documentación de requerimientos de la solución tecnológica de TIC (formato libre de acuerdo al tipo de desarrollo) - Plan de trabajo actualizado 	3 días



		<p>naturaleza de la solución propuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modelado de proceso deseado • Diagrama conceptual de la solución • Casos de uso • Arquitectura de la solución • Modelo de la BD • Diccionario de datos • Documento de Diseño • Maqueta interfaz de usuario <p>Continúa con la actividad 8.</p>		
6.	<p>Subdirección de Administración de la Arquitectura de Datos y Sistemas Aplicativos (SAADSA)</p> <p>Subdirección de Construcción de soluciones tecnológicas e Integración de Sistemas (SCSTIS)</p>	<p>Evaluar técnicamente las propuestas de solución tecnológica que presenten los diversos proveedores, con el propósito de identificar la mejor propuesta técnica de acuerdo a las necesidades de la Institución.</p> <p>Nota: Apoyar la contratación de soluciones tecnológicas, conforme al ámbito de atribuciones de la Dirección Planeación, Normatividad y Dictaminación técnica; así como acorde a las disposiciones jurídicas aplicables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Propuesta - Anexo técnico - (formato proveedor) 	1 día
7.	<p>Dirección de Desarrollo de Sistemas Administrativos (DDSA)</p>	<p>Administrar con apoyo de la SAADSA y SCSTIS la entrega de las soluciones tecnológicas adquiridas, incluyendo su configuración, personalización, puesta en operación y demás</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Documento del resultado de las revisiones de avance 	2 días



		<p>actividades que se hayan establecido en su contratación.</p> <p>Continuar con la actividad 9.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Entregables acordados con el proveedor en el anexo técnico - Carta de aceptación técnica de la solución tecnológica de TIC 	
8.	<p>Subdirección de Administración de la Arquitectura de Datos y Sistemas Aplicativos (SAADSA)</p> <p>Subdirección de Construcción de soluciones tecnológicas e Integración de Sistemas (SCSTIS)</p>	<p>Coordinar y supervisar la construcción de componentes que corresponden a la solución tecnológica y fueron asignados al desarrollador e informar a la DDSA.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Documentación técnica 	
9.	<p>Subdirección de Administración de la Arquitectura de Datos y Sistemas Aplicativos (SAADSA)</p> <p>Subdirección de Construcción de soluciones tecnológicas e Integración de Sistemas (SCSTIS)</p>	<p>Elaborar y mantener por instrucción de la DDSA un registro de trazabilidad de los requerimientos de la solución tecnológica, así como de sus componentes y productos, durante el ciclo de vida del proyecto de desarrollo de la solución tecnológica con ayuda del personal de apoyo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Matriz de trazabilidad 	3 días



<p>10.</p>	<p>Subdirección de Administración de la Arquitectura de Datos y Sistemas Aplicativos (SAADSA)</p>	<p>Asegurar se generen los documentos de control a lo largo del proyecto para facilitar la administración y seguimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Cambios • Gestión del plan de trabajo • Minutas <p>Informar periódicamente del avance del proyecto al área usuaria solicitante.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de Cambios - Plan de trabajo actualizado - Minuta 	<p>2 días</p>
<p>11.</p>	<p>Subdirección de Administración de la Arquitectura de Datos y Sistemas Aplicativos (SAADSA) Subdirección de Construcción de soluciones tecnológicas e Integración de Sistemas (SCSTIS)</p>	<p>Ejecutar y documentar con ayuda del personal de apoyo las pruebas internas de la solución tecnológica, con base en el Documento de Escenarios de prueba.</p> <p>Solicitar al usuario el reporte de revisiones de las pruebas de la solución tecnológica, con base en el Documento de Escenarios de prueba, solicitar formato.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Formato Revisión de Pruebas - Documento de Escenarios de prueba. 	<p>2 días</p>
<p>12.</p>	<p>Subdirección de Administración de la Arquitectura de Datos y Sistemas Aplicativos (SAADSA) Subdirección de Construcción de soluciones tecnológicas e Integración de</p>	<p>Elaborar y mantener actualizada la documentación de las soluciones tecnológicas, de acuerdo a la naturaleza de la solución tecnológica.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentación técnica • Manual de Operación • Manual de usuario 	<ul style="list-style-type: none"> - Documentación del proyecto 	



	Sistemas (SCSTIS)			
13.	Subdirección de Administración de la Arquitectura de Datos y Sistemas Aplicativos (SAADSA)	Coordinar plan de Capacitación a usuarios finales e instruir ejecución al Departamento de Aseguramiento de la Calidad Y Estándares Tecnológicos.	<ul style="list-style-type: none"> - Lista asistencia - Capacitación 	1 día
14.	Subdirección de Construcción de soluciones tecnológicas e Integración de Sistemas (SCSTIS)	Liberar a Producción, elaborar el Reporte de entrega e informar a la DDSA.	<ul style="list-style-type: none"> - Paquete de liberación 	
15.	Dirección de Desarrollo de Sistemas Administrativos (DDSA)	Formalizar el cierre del proyecto, a través del Acta de cierre de proyecto y aceptación de entregables.	<ul style="list-style-type: none"> - Acta de aceptación de entregables - Acta de cierre de proyecto 	1 día
16.	Dirección de Desarrollo de Sistemas Administrativos (DDSA)	Concluye las Iniciativas de TIC, mediante la elaboración y presentación de un informe final que contenga la evaluación de los resultados y los beneficios obtenidos, enviar oficio de conocimiento para los proyectos que la DGTIC determine e instruir gestión documental a la SAADSA.	<ul style="list-style-type: none"> - Informe final de la iniciativa de TIC 	
17.	Subdirección de Administración de la Arquitectura de Datos y Sistemas	Resguarda con auxilio del Personal de apoyo los documentos en el repositorio correspondiente al desarrollo en la plataforma establecida para dicho fin por la DGTIC.	<ul style="list-style-type: none"> - Plataforma 	1 día



	Aplicativos (SAADSA)			
TERMINA PROCEDIMIENTO				
TIEMPO TOTAL DE EJECUCIÓN: 20 días				
El tiempo total corresponde al tiempo especificado en el Documento de Plan de Trabajo donde se determina con exactitud conforme a la complejidad del requerimiento. Un proyecto puede durar semanas, meses e incluso puede ser multianual. Los desarrollos menores a cuatro semanas se gestionaran de acuerdo al proceso Soporte a la Operación de los sistemas como Mantenimientos.				



CÓDIGO: 413-DDSA-04

Procedimiento:	<i>Soporte a la Operación de los Sistemas Informáticos.</i>
Responsable:	<i>Dirección de Desarrollo de Sistemas Administrativos</i>
Objetivo:	<i>Atender las solicitudes de soporte en la operación de los sistemas a cargo de la Dirección General Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC) solicitadas por las Unidades Administrativas de la Secretaría de Bienestar; con el fin de corregir fallas y facilitar la operación de aplicaciones y soluciones tecnológicas garantizando su óptimo funcionamiento, promoviendo la optimización, innovación y estandarización.</i>
Fecha	<i>05-octubre-2022</i>

NÚM.	ACTORES	ACTIVIDAD	INSUMO, INSTRUMENTO O PRODUCTO	TIEMPO
INICIA PROCEDIMIENTO				
1.	Dirección de Desarrollo de Sistemas Administrativos (DDSA)	Conducir y fijar los lineamientos, herramientas y plataforma para la gestión de incidencias y solicitudes que garanticen el cumplimiento en tiempo y forma de los niveles de servicio.	<ul style="list-style-type: none"> - Configuración plataforma de gestión de Servicios y herramientas de trabajo - Definición de roles y responsabilidades - Guías 	1 día
2.	Dirección de Desarrollo de Sistemas Administrativos (DDSA)	<p>Instruir registro al personal de apoyo con la solicitud servicio en plataforma de gestión de solicitudes de servicio para la asignación de un número de ticket.</p> <p>Categorización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usuario Solicitante • Propietario (Responsable de atención de acuerdo a matriz de 	<ul style="list-style-type: none"> - Registro en Plataforma de gestión de Servicios 	



		<p>asignaciones establecidas por la Dirección)</p> <ul style="list-style-type: none"> • SLA (Se establece por cada Aplicación) • Servicio (Clasifica la solicitud de servicio de acuerdo al catálogo de servicios establecidos por la <i>Dirección</i>) • Prioridad Se establece de acuerdo a la relación entre el impacto en la operación y la urgencia: • ALTA (Corrección Incidencias/ Normatividad/VIP) • MEDIA (Solicitudes que optimizan la operación) • BAJA (Mejoras de menor impacto) <p>Nota: Esta clasificación puede ser validada con el responsable de la atención de la solicitud de servicio; la notificación de registro llega al usuario solicitante de manera automática vía correo electrónico.</p>		
3.	Dirección de Desarrollo de Sistemas Administrativos (DDSA)	<p>Instruir clasificación al personal de apoyo por tipo de servicio y prioridad:</p> <p>Incidencia (falla)</p> <p>Solicitud</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento de Información 	- Registro en Plataforma de gestión de Servicios	



		<ul style="list-style-type: none"> • Asesoría o Capacitación • Actualización de Información • Configuración/ instalación • Mantenimiento BD ó servidores • Carga o respaldo de información • Gestión documental • Administración de usuarios • Modificaciones por nueva funcionalidad 		
4.	Dirección de Desarrollo de Sistemas Administrativos (DDSA)	<p>Recibir la solicitud de soporte por parte de la UA´s para la atención de una incidencia o de una solicitud a través de su personal de apoyo.</p> <p>Mediante vía:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefónica • Correo Electrónico <p>Realizar registro en plataforma de gestión de servicios, asignando y categorizando de acuerdo a lineamientos establecidos por la DDSA.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Correo electrónico sobre solicitud de soporte / Llamada telefónica - Registro en plataforma de gestión de Servicios 	
5.	Departamento de Soporte, Asesoría, Aseguramiento de la calidad y Capacitación	<p>En el caso de solicitudes de Capacitación:</p> <p>Solicitar a la UA que corresponda, la información adicional para su atención y</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Calendarización de Capacitación y 	



		<p>acordar calendarización de acuerdo a disponibilidad de recursos y necesidades operativas.</p> <p>Cerrar la solicitud en la plataforma de Gestión de Servicio</p> <p>Ir a paso 6.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Material/herramientas requeridas 	
6.	<p>Departamento de Soporte, Asesoría, Aseguramiento de la calidad y Capacitación</p> <p>o</p> <p>Personal de apoyo</p>	<p>Impartir el curso de acuerdo al plan, se aplican las evaluaciones y se elaboran las constancias de acreditación si aplica de acuerdo a la naturaleza del proyecto.</p> <p>Integrar información y pone a disposición de la DDSA para informe, ir a paso 11.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Lista de Asistencia del curso de capacitación - Evaluación de conocimientos - Constancia de acreditación del curso - Formato libre 	1 día
7.	<p>Subdirección de Soporte y Mantenimiento de Sistemas</p> <p>o</p> <p>Subdirección de Administración de la Arquitectura de Datos y Sistemas Aplicativos</p> <p>o</p> <p>Departamento de Soporte, Asesoría, Aseguramiento de la</p>	<p>Atender la incidencia o solicitud realizar las acciones necesarias para diagnosticar, dimensionar y atender la solicitud.</p> <p>Documentar la solución y cerrar la incidencia o solicitud en la plataforma de gestión de servicio</p> <p>Nota: Si determina que es un cambio que llevará más de dos días (Complejidad ALTA); se cierra el ticket de registro como asesoría y/o se atiende de manera temporal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Registro en plataforma de gestión de servicio 	1 día



	<p>calidad y Capacitación</p> <p>o</p> <p>Personal de apoyo</p>	<p>Ir a paso 9 para la solución definitiva (Mantenimiento).</p>		
8.	<p>Subdirección de Soporte y Mantenimiento de Sistemas</p> <p>o</p> <p>Subdirección de Administración de la Arquitectura de Datos y Sistemas Aplicativos</p> <p>o</p> <p>Departamento de Soporte, Asesoría, Aseguramiento de la calidad y Capacitación</p> <p>o</p> <p>Personal de apoyo</p>	<p>Integrar de manera eficiente, segura y oportuna los cambios. Realizar Pruebas en caso de que esto aplique.</p> <p>Documentar la solución y cerrar la incidencia o solicitud en la plataforma de gestión de servicio</p> <p>NOTA: La plataforma notifica de manera automática al usuario solicitante vía correo electrónico.</p> <p>Ir a paso 11.</p>	<p>- Registro en plataforma de gestión de Servicio</p>	1 día
9.	<p>Subdirección de Soporte y Mantenimiento de Sistemas</p> <p>o</p> <p>Subdirección de Administración de la Arquitectura de Datos y Sistemas Aplicativos</p>	<p>En el caso de Mantenimientos:</p> <p>Solicitar; de ser necesario; que el usuario llene un formato de solicitud de mantenimiento detallando el requerimiento y especificando los escenarios de prueba.</p> <p>Revisar el plan de trabajo de Mantenimiento para integrar la nueva solicitud; acordando fecha de entrega con el</p>	<p>- Solicitud de Mantenimiento</p> <p>- Escenarios Prueba</p> <p>- Plan de trabajo</p>	2 días



		<p>usuario solicitante de acuerdo a prioridades.</p> <p>Asignar responsable de la atención a la solicitud</p>		
10.	<p>Subdirección de Soporte y Mantenimiento de Sistemas</p> <p>o</p> <p>Subdirección de Administración de la Arquitectura de Datos y Sistemas Aplicativos</p> <p>Departamento de Soporte, Asesoría, Aseguramiento de la calidad y Capacitación</p>	<p>Atender la solicitud de acuerdo a los tiempos y actividades planeadas.</p> <p>Realizar pruebas internas.</p> <p>Realizar pruebas con el usuario.</p> <p>Obtener la aprobación del usuario para proceder con la liberación.</p> <p>Preparar e paquete de liberación.</p> <p>Concluir mantenimiento, actualizar el plan de trabajo, complementando documentación de acuerdo a la naturaleza del desarrollo y hacer del conocimiento a la DDSA para integración del informe, ir a paso 11.</p>	<p>– Revisión Pruebas</p> <p>– Plan de trabajo actualizado</p> <p>– Paquete de Liberación</p>	<p>Tiempo programado de acuerdo a plan de trabajo</p>
11.	<p>Dirección de Desarrollo de Sistemas Administrativos (DDSA)</p>	<p>Coordinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento y Control diario tanto de la asignación y atención de incidencias y solicitudes; como de los planes de trabajo de Mantenimiento a los Sistemas a cargo de la DGTIC. • Informe semanal al Director General de la DGTIC • Informe mensual al director General de la DGTIC 	<p>– Formato libre</p>	<p>Seguimiento Diario con el equipo DDSA</p> <p>Seguimiento Semanal con DG DGTIC y áreas usuarias.</p>



		<ul style="list-style-type: none">• Informes periódicos a los responsables de las áreas usuarias		
TERMINA PROCEDIMIENTO				
TIEMPO TOTAL DE EJECUCIÓN:				
Atención a incidencias 1 día				
Atención a solicitudes 2 días				
Atención a Capacitación 7 días				



CÓDIGO: 413-DT-05

Procedimiento:	<i>Atención a servicios de voz, datos y cableado estructurado.</i>
Responsable:	<i>Dirección de Telecomunicaciones</i>
Objetivo:	<i>Implementar, administrar y supervisar todos los servicios de voz, datos y cableado estructurado que las Unidades Administrativas de la Secretaría de BIENESTAR requieren, para el desarrollo y/o complemento de las tareas asignadas a sus respectivos cargos. Para el cumplimiento de los objetivos de la Secretaría.</i>
Fecha	<i>05-octubre-2022</i>

NÚM.	ACTORES	ACTIVIDAD	INSUMO, INSTRUMENTO O PRODUCTO	TIEMPO
INICIA PROCEDIMIENTO				
1.	Dirección de Telecomunicaciones	Recibir llamada del usuario a través de la Mesa de ayuda Opción 3 Solicitud de servicio de voz, datos y cableado estructurado, turnar a la Subdirección de Redes y Telecomunicaciones para su atención.	- Llamada telefónica	1 día
2.	Subdirección de Redes y Telecomunicaciones	Determinar tipo de servicio. ¿Tipo de solicitud? Voz, Datos, Cableado estructurado, ir al paso 4. Ninguna de las anteriores, ir a paso 3.	- Llamada telefónica	
3.	Subdirección de Redes y Telecomunicaciones	Aplicar cuestionario al usuario para detectar la necesidad real y si corresponde la atención a esta área. ¿Corresponde a la Dirección de Telecomunicaciones? Sí, ir al paso 4.	- Llamada telefónica	



		No, se le explica al usuario que opción de la Mesa de ayuda deberá recurrir, fin del procedimiento.		
4.	Subdirección de Redes y Telecomunicaciones	Solicitar usuario proporcione la siguiente información para poder levantar ticket en la Mesa de ayuda: Nombre completo, Extensión, UR, Piso, Inmueble, determinar turno de atención. ¿Tipo de solicitud? Voz, ir al paso 5 Datos y Cableado estructurado, ir al paso 6	- Ticket	
5.	Subdirección de Redes y Telecomunicaciones	Asignar el ticket al técnico que atenderá la solicitud, diagnosticar tipo de falla. ¿Tipo de falla? Teléfono, ir al paso 7 Configuración de teléfono, ir al paso 8	- Ticket	
6.	Subdirección de Redes y Telecomunicaciones	Asignar el ticket al técnico que atenderá la solicitud, diagnosticar tipo de falla. ¿Tipo de falla? Cableado estructurado, ir al paso 9 Nodo, ir al paso 10 Patch cord, ir al paso 11	- Ticket	1 día



7.	Subdirección de Redes y Telecomunicaciones	<p>Generar la asistencia del técnico con el usuario para reparar la falla del equipo telefónico.</p> <p>¿Se puede reparar inmediatamente?</p> <p>Sí, ir al paso 17.</p> <p>No, ir al paso 12.</p>	- Ticket	
8.	Subdirección de Redes y Telecomunicaciones	<p>Verificar si es configuración de extensión, cambio de nombre de display, grupo de extensiones y/o coberturas, configuración de botonera, permisos para hacer llamadas, asesoría para el uso del teléfono, para su atención remota</p> <p>¿Es posible su atención remota?</p> <p>Sí, ir al paso 17.</p> <p>No, ir al paso 13.</p>	- Ticket	
9.	Subdirección de Redes y Telecomunicaciones	<p>Generar asistencia del técnico con el usuario y realizar las pruebas pertinentes para detectar la falla del cableado.</p> <p>¿Es posible solucionar la falla?</p> <p>Sí, ir al paso 17.</p> <p>No, ir al paso 14.</p>	- Ticket	1 día
10.	Jefe de Departamento de Redes	<p>Generar asistencia del técnico con el usuario para la habilitación de nodo.</p> <p>¿Es posible atender el requerimiento?</p>	- Ticket	



		<p>Sí, ir al paso 15.</p> <p>No, al paso 14.</p>		
11.	Jefe de Departamento de Redes	<p>Generar asistencia del técnico con el usuario para entregar el cable de red solicitado.</p> <p>Ir al paso 17.</p>	- Ticket	
12.	Jefe de Departamento de Redes	<p>Verificar Si la falla es por daños al equipo telefónico, se le explicará al usuario que deberá realizar la baja del mismo para poder asignar un nuevo equipo.</p> <p>Ir al paso 17.</p>	- Ticket	
13.	Subdirección de Redes y Telecomunicaciones	<p>Verificar si la configuración requerida es de renombrar botones y/o cambio de idioma del teléfono el técnico, y acudir con el usuario y realizar el cambio de la configuración.</p> <p>Ir al paso 17.</p>	- Ticket	
14.	Subdirección de Redes y Telecomunicaciones	<p>Verificar si la falla de cableado es del nodo al patch panel, y explicar al usuario que deberá enviar un oficio con dicha solicitud.</p> <p>¿Se recibe oficio de solicitud?</p> <p>Sí, ir al paso 16.</p> <p>No, ir al paso 17.</p>	- Oficio de solicitud	1 día
15.	Subdirección de Redes y Telecomunicaciones	<p>Realizar la habilitación de nodo</p> <p>¿Se detecta alguna falla de cableado?</p>	- Ticket	1 día



		Sí, ir al paso 14. No, ir al paso 17.		
16.	Jefe de Departamento de Redes	Generar la asistencia a sitio de personal técnico para la reparación del cableado del nodo dañado, Ir al paso 17.	- Ticket	
17.	Jefe de Departamento de Redes	Cerrar el ticket en la Mesa de ayuda con una breve descripción del servicio realizado.	- Ticket	
TERMINA PROCEDIMIENTO				
TIEMPO TOTAL DE EJECUCIÓN: 5 días.				



CÓDIGO: 413-DT-06

Procedimiento:	<i>Atención de Requerimientos al Centro de Datos.</i>
Responsable:	<i>Dirección de Telecomunicaciones</i>
Objetivo:	<i>Atender los requerimientos y las necesidades de infraestructura del Centro de Datos para el procesamiento y almacenamiento de información, que requieren las áreas sustantivas y administrativas para ejecutar sus aplicativos y guardar sus bases de datos, como parte de la realización de sus funciones.</i>
Fecha	<i>05-octubre-2022</i>

NÚM.	ACTORES	ACTIVIDAD	INSUMO, INSTRUMENTO O PRODUCTO	TIEMPO
INICIA PROCEDIMIENTO				
1.	Dirección de Telecomunicaciones	Recibir el requerimiento, por medio del formato FCCSR y lo turna a la Subdirección de Servicios del Centro de Datos para revisión del requerimiento.	- Formato de Control de Cambios o Solicitud de Requerimientos (FCCSR)	1 día
2.	Subdirección de Servicios del Centro de Datos (SSCD)	Revisar el que requerimiento plasmado en el formato FCCSR sea procedente, esto de acuerdo a los servicios ofrecidos y definidos en el Catálogo de Servicios de la DGTIC, así como la validación de la información contenida en los formatos entregados por el solicitante.	- Formato de Control de Cambios o Solicitud de Requerimientos (FCCSR)	
3.	Subdirección de Servicios del Centro de Datos	Revisar que la información contenida en el formato FCCSR entregada por el solicitante, esté completa.	- Formato de Control de Cambios o Solicitud de Requerimientos (FCCSR)	
4.	Subdirección de Servicios del Centro de Datos	Determinar si lo requerido en el formato FCCSR cumple y cuenta con la información necesaria para su atención; ¿Cumple?	- Formato de Control de Cambios o Solicitud de Requerimientos	



		<p>Sí, la DGTIC asigna a la solicitud un número de control interno #DGTIC, se clasifica y se prioriza para que sea atendida por parte del proveedor de los Servicios Administrados del Centro de Datos de acuerdo a los niveles de servicio establecidos por la Secretaría; Pasa al número 5 del procedimiento.</p> <p>No, la DGTIC le notifica vía correo electrónico al solicitante para que realice los ajustes o correcciones necesarios a su formato FCCSR; Regresa al número 1 del procedimiento.</p>	(FCCSR) o correo electrónico	
5.	Subdirección de Servicios del Centro de Datos	Enviar el formato FCCSR al Proveedor de los Servicios Administrados del Centro de Datos para su atención y/o solución.	- Formato de Control de Cambios o Solicitud de Requerimientos (FCCSR) y correo electrónico.	1 día
6.	Subdirección de Servicios del Centro de Datos	Supervisar la atención del requerimiento definido en el FCCSR para la asignación de un número de control #WO/INC para estar en posibilidad de darle el seguimiento necesario hasta su solución.	- Formato de Control de Cambios o Solicitud de Requerimientos (FCCSR) y correo electrónico	
7.	Subdirección de Servicios del Centro de Datos	Notificar el requerimiento y asignar un número de control #WO/INC a la DGTIC para su seguimiento hasta su atención/solución.	- Formato de Control de Cambios o Solicitud de Requerimientos	



			(FCCSR) y correo electrónico	
8.	Subdirección de Servicios del Centro de Datos	Notificar al solicitante, el número de control #WO/INC asignado a su requerimiento para su seguimiento hasta su solución.	- Formato de Control de Cambios o Solicitud de Requerimientos (FCCSR) y correo electrónico	
9.	Subdirección de Servicios del Centro de Datos	Recibir notificación de parte del Proveedor e informa a la DGTIC la solución dada al requerimiento definido en el FCCSR, en apego a los SLA's establecidos por la Secretaría.	- Formato de Control de Cambios o Solicitud de Requerimientos (FCCSR) y correo electrónico	
10.	Subdirección de Servicios del Centro de Datos	Recibir las evidencias de la atención por parte del Proveedor y hacer de conocimiento a la DGTIC de la solución al requerimiento definido en el FCCSR.	- Formato de Control de Cambios o Solicitud de Requerimientos (FCCSR) y correo electrónico	1 día
11.	Subdirección de Servicios del Centro de Datos	Revisar las evidencias de la atención y/o solución dada al requerimiento definido en el FCCSR por el Solicitante.	- Formato de Control de Cambios o Solicitud de Requerimientos (FCCSR)	



12.	Subdirección de Servicios del Centro de Datos	Proporcionar la notificación, así como las evidencias de la atención y/o solución, al requerimiento realizado por el Solicitante.	- Formato de Control de Cambios o Solicitud de Requerimientos (FCCSR) y correo electrónico	
13.	Subdirección de Servicios del Centro de Datos	Validar con el área solicitante la evidencia de la Atención/Solución a su requerimiento definido en el FCCSR.	- Formato de Control de Cambios o Solicitud de Requerimientos (FCCSR) y correo electrónico	
14.	Subdirección de Servicios del Centro de Datos	<p>Determinar si la atención y/o solución cumple con lo definido en su requerimiento;</p> <p>¿Cumple?</p> <p>Sí, notificar a la DGTIC el cierre de la Solicitud. Pasa al número 15 del procedimiento.</p> <p>No, enviar el requerimiento en el FCCSR a la DGTIC para turnarlo nuevamente al proveedor del servicio administrado y dar una alternativa de solución. Regresa al punto número 5 del procedimiento.</p>	- Formato de Control de Cambios o Solicitud de Requerimientos (FCCSR)	1 día
15.	Subdirección de Servicios del Centro de Datos	Solicitar al Proveedor del Servicio Administrado, el Cierre del requerimiento definido en el FCCSR	- Formato de Control de Cambios o Solicitud de Requerimientos (FCCSR) y	



			correo electrónico	
TERMINA PROCEDIMIENTO				
TIEMPO TOTAL DE EJECUCIÓN: 4 días				



CÓDIGO: 413-DT-07

Procedimiento:	<i>Atención a Solicitud de permisos de navegación y cuentas de usuario VPN.</i>
Responsable:	<i>Dirección de Telecomunicaciones</i>
Objetivo:	<i>Implementar, administrar y supervisar todos los servicios de voz, datos y cableado estructurado que las Unidades Administrativas de la Secretaría de Bienestar requieren, para el desarrollo y/o complemento de las tareas asignadas a sus respectivos cargos. Para el cumplimiento de los objetivos de la Secretaría.</i>
Fecha	<i>05-octubre-2022</i>

NÚM.	ACTORES	ACTIVIDAD	INSUMO, INSTRUMENTO O PRODUCTO	TIEMPO
INICIA PROCEDIMIENTO				
1.	Dirección de Telecomunicaciones	Recibir llamada del usuario a través de la Mesa de ayuda Opción 3 Solicitud de servicio de <i>permisos de navegación y/o cuenta de usuario VPN</i> , turnar a la Subdirección de Seguridad de la Información para su atención.	- Llamada telefónica	1 día
2.	Subdirección de Seguridad de la Información	Solicitar usuario proporcione la siguiente información para poder Determinar tipo de servicio levantar ticket en la Mesa de ayuda: Nombre completo, Dirección IP, UR, Piso, Inmueble, y asignar turno de atención ¿Tipo de solicitud? Permisos de navegación, ir al paso 4. Cuenta de usuario VPN, ir al paso 9. Ninguna de las anteriores, ir a paso 3.	- Llamada telefónica	



3.	Subdirección de Seguridad de la Información	<p>Aplicar cuestionario al usuario para detectar la necesidad real y si corresponde la atención a esta Dirección de Área.</p> <p>¿Corresponde a la Dirección de Telecomunicaciones?</p> <p>Sí, ir al paso 2.</p> <p>No, explicar al usuario que opción de la Mesa de Ayuda deberá recurrir, fin del procedimiento.</p>	– Llamada telefónica	
4.	Subdirección de Seguridad de la Información	<p>Establecer contacto con el usuario para revisar qué páginas desea consultar, para configurar los permisos de navegación.</p> <p>¿El usuario puede consultar las páginas que requiere?</p> <p>Sí, ir al paso 13.</p> <p>No, ir al paso 5.</p>	– Llamada telefónica	
5.	Subdirección de Seguridad de la Información	<p>Validar los permisos de navegación de acuerdo a su nivel jerárquico.</p> <p>¿Le corresponden los permisos de navegación?</p> <p>Sí, ir al paso 6.</p> <p>No, ir al paso 7.</p>	– Llamada telefónica y Ticket	1 día
6.	Subdirección de Seguridad de la Información	<p>Generar el ticket al proveedor de servicios para revisar y corregir la configuración de permisos de navegación.</p> <p>Ir al paso 13.</p>	– Ticket	



7.	Subdirección de Seguridad de la Información	<p>Indicar al usuario que requiere permiso especial para la navegación, como excepción a su nivel jerárquico, en tal sentido, el técnico explicará al usuario que su jefe inmediato deberá mandar por correo u oficio con la justificación de dicha solicitud, para su evaluación.</p> <p>¿Se recibe solicitud y es procedente?</p> <p>Sí, ir al paso 8.</p> <p>No, ir al paso 13.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Llamada telefónica y oficio/correo electrónico 	1 día
8.	Subdirección de Seguridad de la Información	<p>Generar el ticket al proveedor de servicios que atenderá la solicitud de habilitación de permisos de navegación solicitados para la dirección IP del usuario.</p> <p>Ir al paso 13.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ticket 	1 día
9.	Subdirección de Seguridad de la Información	<p>Generar el ticket al proveedor de servicios que atenderá la solicitud, de <i>cuenta de usuario VPN</i>, ir al paso 10.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ticket 	
10.	Subdirección de Seguridad de la Información	<p>Establecer contacto con el usuario para compartir credenciales de acceso y software que se requiere instalar en el equipo del usuario.</p> <p>Ir al paso 11.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Llamada telefónica y correo electrónico 	1 día
11.	Subdirección de Seguridad de la Información	<p>Establecer contacto con el usuario para realizar las pruebas de conexión e ingreso a la red con la cuenta VPN y recabar el "Formato de asignación de usuario y</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Llamada telefónica y Formato 	



		contraseña para el servicio de acceso remoto por VPN". ¿El usuario se logra conectar a la red vía VPN? Sí, ir al paso 13. No, ir al paso 12.		
12.	Subdirección de Seguridad de la Información	Generar la asistencia en sitio o vía remota para la reinstalación y verificación de credenciales de acceso a la VPN. Ir al paso 13.	- Ticket, llamada telefónica	
13.	Subdirección de Seguridad de la Información	Cerrar el ticket en la Mesa de ayuda con una breve descripción del servicio realizado.	- Ticket	1 día
TERMINA PROCEDIMIENTO				
TIEMPO TOTAL DE EJECUCIÓN: 6 días.				



CÓDIGO: 413-DSI-08

Procedimiento:	<i>Operación de la Mesa de Servicios.</i>
Responsable:	<i>Dirección de Servicios Informáticos</i>
Objetivo:	<i>Establecer y operar una mesa de servicios, como punto único de contacto para que los usuarios de los activos y servicios de TIC hagan llegar sus solicitudes de servicio, a efecto de que las mismas sean atendidas de acuerdo a los niveles de servicio establecidos.</i>
Fecha	<i>05-octubre-2022</i>

NÚM.	ACTORES	ACTIVIDAD	INSUMO, INSTRUMENTO O PRODUCTO	TIEMPO
INICIA PROCEDIMIENTO				
1.	Dirección de Servicios Informáticos	Recibir las solicitudes de servicio, instruir para su revisión, y en su caso, registro y atención correspondiente a la SSMS.	- Solicitud de servicio	1 día
2.	Subdirección de soporte y mesa de servicios (SSMS)	Se realiza revisión de solicitudes, Si se cuenta con la información mínima requerida para su registro y gestión se turna al DSTU punto 3. No cuenta con la información mínima requerida para su registro y gestión se rechaza solicitud.	- Solicitud de servicio	
3.	Jefe de Soporte técnico	Registrar la solicitud de servicio mediante la herramienta tecnológica, en el repositorio de solicitudes para su atención; identificar el servicio requerido y el tipo de solicitud para turnarlo a los equipos responsables de la DGTIC. Si es referente a Equipo de cómputo, pasar a punto 4.	- Herramienta de mesa de servicios - Solicitud de servicio.	



		Si es referente a Impresión, pasar a punto 5.		
		Si es otro, pasar a punto 6.		
4.	Jefe de Soporte técnico	Clasificar la solicitud, establecer su prioridad, conforme al impacto o urgencia del requerimiento de servicio o Incidente. Pasar a punto 7.	- Solicitud de servicio	
5.	Jefe de Soporte técnico	Clasificar la solicitud, establecer su prioridad, conforme al impacto o urgencia del requerimiento de servicio o Incidente. Pasar a punto 7.	- Solicitud de servicio	
6.	Jefe de Soporte técnico	Clasificar la solicitud, establecer su prioridad, conforme al impacto o urgencia del requerimiento de servicio o Incidente. Pasar a punto 7.	- Clasificar la solicitud, establecer su prioridad, conforme al impacto o urgencia del requerimiento de servicio o Incidente	
7.	Técnico Operador	Proveer el soporte inicial a los usuarios y dar seguimiento a la solicitud de servicio hasta su cierre, mediante la herramienta tecnológica.	- Solicitud de servicio	
8.	Técnico Operador	Coordinarse con los responsables de los procesos involucrados en el incidente o requerimiento, para agilizar el diagnóstico y la investigación técnica que se requiera para la	- Solicitud de servicio	



		atención y resolución de la Solicitud de Servicio.	
9.	Jefe de soporte técnico	Utilizar el repositorio de conocimiento como apoyo para la atención y resolución de Incidentes.	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de servicio - Repositorio de conocimiento
10.	Equipo de Impresión Equipo de Computo Equipo de Software	Documentar la solución entregada en respuesta a la solicitud de servicio, y realizar el registro de dicha información mediante la herramienta tecnológica en el repositorio de solicitudes de servicio, así como en el repositorio de conocimiento.	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de servicio - Repositorio de solicitudes de servicio - Repositorio de conocimiento
11.	Departamento de Soporte Técnico a Usuarios	Evaluar la solución entregada, para verificar que haya resuelto la solicitud de servicio correspondiente y efectuar las acciones necesarias para recabar la aceptación del cierre de la solicitud por parte usuario o área solicitante.	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de servicio
12.	Departamento de Soporte Técnico a Usuarios	Registrar la información relativa al cierre de la solicitud de servicio concluida, así como el resultado de la aceptación y la evaluación del usuario para poner a disposición de las Subdirección de Soporte y Mesa de Servicios.	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de servicio
13.	Subdirección de Soporte y Mesa de Servicios	Monitorear el ciclo de atención de las solicitudes de servicio, resumir y reportara a Dirección de servicios informáticos el estado de las solicitudes recibidas en la mesa de	<ul style="list-style-type: none"> - Herramienta tecnológica



		servicios mediante la herramienta tecnológica.		
14.	Subdirección de Soporte y Mesa de Servicios	Determinar una muestra representativa de usuarios de la mesa de servicios, para aplicar las encuestas o cuestionarios, consolidar sus resultados y comunicar los resultados a Dirección de Servicios Informáticos de manera mensual.	- Encuestas o cuestionarios	
TERMINA PROCEDIMIENTO				
TIEMPO TOTAL DE EJECUCIÓN: 1 día.				

CÓDIGO: 413-DSI-09

Procedimiento:	<i>Atención a solicitudes de Servicios Informáticos.</i>
Responsable:	<i>Dirección de Servicios Informáticos</i>
Objetivo:	<i>Atender oportuna y eficazmente las solicitudes de requerimiento, asesoría, soporte técnico y capacitación de los servicios informáticos de equipo de cómputo personal, impresión, fotocopiado y digitalización de documentos, cuentas de usuario, mensajería electrónica y videoconferencias para los servidores públicos que operan en las Unidades Administrativas de la Secretaría.</i>
Fecha	<i>05-octubre-2022</i>

NÚM.	ACTORES	ACTIVIDAD	INSUMO, INSTRUMENTO O PRODUCTO	TIEMPO
INICIA PROCEDIMIENTO				
1.	Dirección de Servicios Informáticos	Recibir la solicitud de la mesa de servicios, turnar para su revisión y atención a la Subdirección de Servicios Informáticos.	- Solicitud de servicio	1 día
2.	Subdirección de Servicios Informáticos	Revisar que las solicitudes de servicio contengan la información mínima y validación del área requerida. ¿Contiene la información mínima requerida? Sí, pasa a actividad 3. No, se rechaza solicitud, fin del procedimiento.	- Solicitud de servicio	
3.	Departamento de Servicios Informáticos	Evaluar el requerimiento y confirmar la capacidad de atender la solicitud con la Subdirección de Servicios Informáticos. ¿Es atendible? Sí, se aprueba la solicitud y pasa a la actividad 4.	- Solicitud de servicio - Llamada telefónica/Correo electrónico	



		No se aprueba la solicitud, se rechaza y se explica el motivo de rechazo a la Unidad Administrativa.		
4.	Departamento de Servicios Informáticos	Atender la solicitud y entregar el servicio solicitado de acuerdo al tipo y servicio de que se trate.	- Solicitud de servicio	
5.	Departamento de Servicios Informáticos	Documentar el servicio entregado en respuesta a la solicitud de servicio, realizar el registro de dicha información en el repositorio de solicitudes de servicio, y enviar la solución entregada a la mesa de servicios y a disposición de la SSI.	- Solicitud de servicio. - Repositorio de solicitudes de servicio	
6.	Subdirección de Servicios Informáticos	Verificar la atención de la solicitud de servicios, y reportar a Dirección de Servicios Informáticos.	- Solicitud de servicio	
7.	Subdirección de Servicios Informáticos	Monitorear el ciclo de atención de las solicitudes de servicio, resumir y reportar a Dirección de Servicios Informáticos el estado de las solicitudes recibidas en la mesa de servicios mediante la herramienta tecnológica.	- Solicitud de servicio - Documento informativo	
TERMINA PROCEDIMIENTO				
TIEMPO TOTAL DE EJECUCIÓN: 1 día.				



CÓDIGO: 413-DPNDT-10

Procedimiento:	<i>Dictaminación de procedencia técnica de los requerimientos de TIC de las unidades administrativas de la Secretaría de Bienestar.</i>
Responsable:	<i>Dirección de Planeación, Normatividad y Dictaminación Técnica</i>
Objetivo:	<i>Elaborar los dictámenes de procedencia técnica de los requerimientos de TIC de las unidades administrativas y los órganos administrativos desconcentrados de la Secretaría de Bienestar (en adelante Unidad Administrativa Solicitante UAS), a fin de llevar a cabo la adquisición, arrendamiento y contratación de bienes y servicios en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).</i>
Fecha	<i>05-octubre-2022</i>

NÚM.	ACTORES	ACTIVIDAD	INSUMO, INSTRUMENTO O PRODUCTO	TIEMPO
INICIA PROCEDIMIENTO				
1	Dirección de Planeación, Normatividad y Dictaminación Técnica (DPNDT)	Recibir oficio a través de la DGTIC sobre solicitud de dictaminación de procedencia técnica sobre los requerimientos en TIC's de la Unidad Administrativa y turnar a la SDT.	- Oficio solicitud de <i>dictaminación y anexos</i>	1 día
2	Subdirección de Dictaminación Técnica (SDT)	Revisar y evaluar el requerimiento. ¿Tipo de requerimiento en TIC's? Adquisiciones, arrendamiento y servicios menores a 300 UMAS o consumibles y periféricos, continua en la actividad 14. Otros, continua en la actividad 3. Excepcional o de necesidad inmediata, solicita directamente a la UAF, continua en actividad 16.	- Oficio solicitud de <i>dictaminación y anexos</i>	1 día



3	Subdirección de Dictaminación Técnica (SDT)	<p>Proyectar oficio de respuesta a la UAS informando que el dictamen solicitado se realizará conforme a lo dispuesto en el "Acuerdo por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal (Políticas y disposiciones)"</p> <p>Solicitar a través del oficio documentación complementaria según acuerdo caso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Proyecto de Oficio sobre dictamen 	1 día
4	Dirección de Planeación, Normatividad y Dictaminación Técnica (DPNDT)	<p>Revisar oficio, recabar firma del titular de la DGTIC y gestionar envío.</p> <p>Instruir a la SDT integrar expediente para realizar solicitud de dictamen ante la Coordinación de Estrategia Digital Nacional de la Oficina de la Presidencia de la República.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Oficio sobre dictamen 	1 día
5	Subdirección de Dictaminación Técnica (SDT)	<p>Integrar y revisar con apoyo del Departamento de Dictaminación Técnica (DDT) carpeta con los documentos dispuestos en las PDIUAIGDTICSIAPF para la solicitud de dictamen y someterlos a revisión de la DPNDT.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Carpeta solicitud dictamen (Justificación, Anexo técnico, Investigación de mercado, Estudio costo beneficio, Factibilidad, Suficiencia presupuestal) - Políticas y disposiciones 	1 día



6	Dirección de Planeación, Normatividad y Dictaminación Técnica (DPNDT)	Revisar y aprobar la carpeta con los documentos dispuestos y solicitar a la DGTIC su registro en la herramienta.	<ul style="list-style-type: none"> - Carpeta solicitud dictamen - Herramienta de Gestión de Política TIC 	1 día
7	Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC)	Registrar en la herramienta y recibir respuesta de la Coordinación de Estrategia Digital Nacional de la Oficina de la Presidencia de la República e instruir hacer del conocimiento de la UAS a la DPNDT.	<ul style="list-style-type: none"> - Respuesta de Dictamen 	2 días
9	Dirección de Planeación, Normatividad y Dictaminación Técnica (DPNDT)	<p>Recibir oficio redactado por la SDT con apoyo del DDT.</p> <p>¿Qué sentido tuvo la respuesta?</p> <p>Favorable, continua en la actividad 13.</p> <p>No favorable, continua en la actividad 10.</p> <p>Solicitud de modificación o aclaración, continua en la actividad 11.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Oficio respuesta de dictamen 	1 día
10	Dirección de Planeación, Normatividad y Dictaminación Técnica (DPNDT)	<p>Corroborar la respuesta negativa redactada por la SDT a la UAS.</p> <p>Recabar firma del titular de la DGTIC y enviar a la UAS.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Oficio respuesta de dictamen 	1 día
11	Dirección de Planeación, Normatividad y Dictaminación Técnica (DPNDT)	<p>Corroborar la solicitud de modificación o aclaración de información a la UAS.</p> <p>Recabar firma del titular de la DGTIC y enviar a la UAS.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Oficio respuesta de dictamen 	1 día



12	Dirección de Planeación, Normatividad y Dictaminación Técnica (DPNDT)	<p>Recibir a través de la DGTIC la información de modificación o aclaración sobre requerimiento de la UAS.</p> <p>Revisar oficio solicitud de actualización de información en la herramienta realizado por la SDT y DDT y poner a consideración del titular de la DGTIC.</p> <p>Continúa en la actividad 7.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Oficio de modificación o aclaración de información 	1 día
13	Dirección de Planeación, Normatividad y Dictaminación Técnica (DPNDT)	<p>Corroborar la respuesta favorable a la UAS y en su caso la petición de información complementaria para el proceso de contratación.</p> <p>Recabar firma del titular de la DGTIC y enviar a la UAS.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Oficio de respuesta favorable 	1 día
14	Subdirección de Dictaminación Técnica (SDT)	<p>Analizar el tipo de requerimiento y adicionar las especificaciones técnicas con base en los expedientes y valuación del requerimiento.</p> <p>Integrar con apoyo de la DDT carpeta de documentación de requerimiento de la UAS y realizar proyecto de oficio de solicitud de contratación a la Dirección General de Recursos Materiales, turnar a la DPNDT.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Carpeta de requerimiento de la UAS. - Proyecto de oficio de solicitud de contratación 	1 día
15	DGTIC	<p>Recibir oficio y carpeta revisada a través de la DPNDT.</p> <p>¿Se valida documentación? Sí, someter a consideración de la UAF, continua en actividad 16. No, realiza observaciones, continua en actividad 14.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Oficio de solicitud de contratación - Carpeta de documentación de requerimiento de la UAS 	1 día



16	UAF	<p>Determinar si la contratación es procedente. ¿Es procedente?</p> <p>Sí, continua en la actividad 17.</p> <p>No, informar a la UAS a través de la DGTIC, continua en la actividad 10.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Oficio de solicitud de contratación - Carpeta de documentación de requerimiento de la UAS 	1 día
17	UAF	<p>Instruir la realización de la contratación a la DGRM y notificar inicio del proceso a la DGTIC.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Oficio de solicitud de contratación - Carpeta de documentación de requerimiento de la UAS 	1 día
18	DGTIC	<p>Recibir notificación de inicio de proceso de contratación a través de la DGRM. Instruir a la DPNDT notificar a la UAS.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Oficio de notificación de inicio de proceso de contratación 	1 día
19	Dirección de Planeación, Normatividad y Dictaminación Técnica (DPNDT)	<p>Revisar oficio elaborado por la SDT con apoyo de la DDT de notificación de inicio de proceso de contratación a la UAS y someter ante la DGTIC.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Oficio de notificación de inicio de proceso de contratación 	1 día
20	DGTIC	<p>Validar oficio e instruir dar seguimiento a la contratación a la DPNDT.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Oficio de notificación de inicio de proceso de contratación 	1 día
TERMINA PROCEDIMIENTO				
TIEMPO TOTAL DE EJECUCIÓN: 20 días				
<p>Nota: El tiempo asentado considera exclusivamente las actividades desarrolladas por la DGTIC y es independiente de las actividades y tiempo de respuesta de la CEDN y el Órgano Interno de Control.</p>				



CÓDIGO: 413-DPNDT-11

Procedimiento:	<i>Dictaminación Técnica para dar de baja bienes informáticos y de telecomunicaciones en materia de tecnologías de la información y comunicaciones.</i>
Responsable:	<i>Dirección de Planeación, Normatividad y Dictaminación Técnica</i>
Objetivo:	<i>Elaborar los Dictámenes Técnicos solicitados por las unidades administrativas y los órganos administrativos desconcentrados de la Secretaría de Bienestar (en adelante Unidad Administrativa Solicitante UAS), a fin de llevar a cabo la baja definitiva de los bienes informáticos y de telecomunicaciones.</i>
Fecha	<i>05-octubre-2022</i>

NÚM.	ACTORES	ACTIVIDAD	INSUMO, INSTRUMENTO O PRODUCTO	TIEMPO
INICIA PROCEDIMIENTO				
1	Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC)	<p>Recibir oficio por parte de la UAS con el formato de solicitud de dictamen técnico para baja de bienes con la finalidad de obtener el fallo favorable del proyecto, por parte de las Direcciones de Área Técnica Especializada conformada por parte de las direcciones la DGTIC:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Telecomunicaciones. • Dirección de Servicios Informáticos. <p>Turnar a la DPNDT para iniciar con el trámite correspondiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Oficio solicitud de dictamen técnico. - Formato de solicitud de Dictamen Técnico para dar de baja de bienes informáticos y de telecomunicaciones. 	1 día
2	Dirección de Planeación, Normatividad y Dictaminación Técnica (DPNDT)	<p>Recibir la solicitud de dictaminación técnica para baja de bienes con sus anexos, turnar a la Subdirección de Dictaminación Técnica para iniciar el trámite de dictaminación correspondiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Oficio solicitud de dictamen técnico. - Formato de solicitud de Dictamen Técnico para dar de baja de bienes informáticos y de telecomunicaciones. 	



3	Subdirección de Dictaminación Técnica (SDT)	<p>Revisar la solicitud de dictaminación técnica para baja de bienes con sus anexos, verificar que la documentación proporcionada por el área solicitante se encuentre completa</p> <p>¿La documentación está completa y debidamente requisitada?</p> <p>Sí, turnar al Departamento de Dictaminación Técnica, continua en la actividad 5.</p> <p>No, continua en la actividad 4.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Oficio solicitud de dictamen técnico. - Formato de solicitud de Dictamen Técnico para dar de baja de bienes informáticos y de telecomunicaciones. 	1 día
4	Subdirección de Dictaminación Técnica (SDT)	<p>Presentar a la DPNDT propuesta de oficio para su visto bueno y turnar a la DGTIC para informar a la UAS las observaciones y/o sugerencias para que sean solventadas.</p> <p>Continua en la actividad 1.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Proyecto de oficio con observaciones y/o sugerencias. 	1 día
5	Departamento de Dictaminación Técnica (DDT)	<p>Elaborar formato de dictamen técnico para dar de baja bienes informáticos y de telecomunicaciones, elaborar propuesta de atenta nota para informar a la Dirección especializada y turnar a la SDT para su revisión y visto bueno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Oficio con la solicitud de dictamen técnico. - Formato de dictamen técnico para dar de baja bienes informáticos y de telecomunicaciones. - Atenta nota para Dirección Especializada 	4 días
6	Subdirección de Dictaminación	<p>Revisar el formato de dictamen técnico para dar de baja bienes informáticos y de</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Oficio con la solicitud de 	1 día



	<p>n Técnica (SDT)</p>	<p>telecomunicaciones, y la propuesta de Atenta Nota</p> <p>¿Aprueba formato?</p> <p>Sí, firmar la Atenta Nota y remitir a las Direcciones de Área Especializada ir a paso 7.</p> <p>No, regresar al paso 5.</p>	<p>dictamen técnico.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de Dictamen Técnico para dar de baja de bienes informáticos y de telecomunicaciones. - Formato de dictamen técnico para dar de baja bienes informáticos y de telecomunicaciones. - Atenta Nota para Dirección Especializada. 	
<p>7</p>	<p>Dirección de Telecomunicaciones (DT)</p> <p>Dirección de Servicios Informáticos (DSI)</p>	<p>Recibir la Atenta Nota con el formato de dictamen técnico para dar de baja bienes informáticos y de telecomunicaciones y sus anexos, realizar el análisis de toda la documentación proporcionada por el área solicitante.</p> <p>Para el caso de solicitudes realizadas por U.A. centrales, se procede a realizar la valoración técnica en sitio de los equipos informáticos y de telecomunicaciones a dar de baja.</p> <p>Para las solicitudes de dictaminación técnica para la baja de bienes informáticos y de telecomunicaciones realizados por las Delegaciones de Programas para el Desarrollo u Órganos Desconcentrados, se procede a</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Oficio con la solicitud de dictamen técnico. - Solicitud de Dictamen Técnico para dar de baja de bienes informáticos y de telecomunicaciones. - Formato de dictamen técnico para dar de baja bienes informáticos y de telecomunicaciones. - Atenta Nota para responder a la Subdirección de 	<p>5 días</p>



		<p>realizar el análisis de la documentación proporcionada.</p> <p>¿Se realizan observaciones en el dictamen técnico para dar de baja bienes informáticos y de telecomunicaciones?</p> <p>Sí, realizar precisiones mediante Atenta Nota y regresar a la SDT, ir a paso 6.</p> <p>No, firmar y rubricar el formato de dictamen técnico para dar de baja bienes informáticos y de telecomunicaciones para baja de bienes y remitir mediante Atenta Nota a la SDT, ir al paso 8.</p>	Dictaminación Técnica.	
8	Subdirección de Dictaminación Técnica (SDT)	<p>Integrar y registrar la documentación proporcionada por la Dirección Especializada, someter a revisión de la DPNDT</p> <p>No, gestionar ajustes con apoyo de la DPNDT, continua en la actividad 8.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Oficio con las observaciones y/o sugerencias de la DGTIC. – Atenta nota a DPNDT 	
9	Dirección de Planeación, Normatividad y Dictaminación Técnica (DPNDT)	<p>Recibir y revisar que el formato de dictamen técnico para dar de baja bienes informáticos y de telecomunicaciones se encuentre debidamente firmado y rubricado, revisar la propuesta de oficio.</p> <p>¿Se realizan modificaciones?</p> <p>Sí, instruye gestionar ajustes con a la SDT, continua en la actividad 8.</p> <p>No, firmar el formato de dictamen técnico para dar de baja bienes informáticos y de telecomunicaciones y pasa a firma de la DGTIC.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Formato de dictamen técnico para dar de baja bienes informáticos y de telecomunicaciones. – Oficio de respuesta al área solicitante. 	1 día
10	Dirección General de Tecnologías de la	<p>Recibir, revisar y firmar el formato de dictamen técnico para dar de baja bienes informáticos y de</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Formato de dictamen técnico para dar 	1 día



	Información y Comunicaciones (DGTIC)	telecomunicaciones y oficio dirigido al área solicitante.	de baja bienes informáticos y de telecomunicaciones. - Oficio de respuesta al área solicitante.
II	Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC)	Remitir oficio de respuesta y formato de dictamen técnico para dar de baja bienes informáticos y de telecomunicaciones al área solicitante e informar mediante oficio/correo electrónico a la DGRM para integrar el "Programa Anual de Disposición Final de los Bienes Muebles"	- Formato de dictamen técnico para dar de baja bienes informáticos y de telecomunicaciones. - Oficio de respuesta al área solicitante. - Programa Anual de Disposición Final de los Bienes Muebles
TERMINA PROCEDIMIENTO			
TIEMPO TOTAL DE EJECUCIÓN: 15 días			



HOJA DE CONTROL DE REVISIONES Y ACTUALIZACIONES

Cambios a esta Versión		
Número de Revisión	Fecha de Actualización	Descripción de cambio
0	28-octubre-2022	Creación de Documento
1	26-enero-2023	Ratificación de Vigencia



HOJA DE FIRMAS

El presente **Manual de Procedimientos** de la **Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones** de la Secretaría de Bienestar queda formalizado con las firmas de los siguientes servidores públicos:

Héctor José Lozano Zermeño

Titular de la Dirección General de
Tecnologías de la Información y
Comunicaciones

Carlos Gonzalez Torres

Titular de la Unidad de Administración y
Finanzas

Pedro Montaña Romero

Titular de la Dirección General de Procesos
y Estructuras Organizacionales

Ciudad de México, a 05 de octubre de 2022.