

Índice

CARÁTULA MP DGTI	2
SE-PR-O-713-01	7
SE-PR-O-713-02	15



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

**Unidad de Administración y Finanzas
Dirección General de Recursos Humanos**

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Tecnologías de la Información

Noviembre, 2022



Contenido

Secciones:

- 1 Presentación.
- 2 Inventario de procesos y procedimientos que integran el Manual de Procedimientos.
- 3 Descripción de los procedimientos.

1. Presentación

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 Economía y demás normatividad aplicable, y a las funciones que se describen en el Manual de Organización General de la Secretaría de Economía y Manual de Organización específico de la Unidad Administrativa.

La **Dirección General de Tecnologías de la Información**, elaboró el presente Manual de Procedimientos con los siguientes objetivos: Establecer y documentar los procesos 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.
- Servir como base para la mejora de los procesos de la Secretaría de Economía.
- Servir como documento soporte en la práctica de evaluaciones y revisiones.

En cada uno de los procedimientos se establecen las firmas de emisión, el objetivo, el ámbito de aplicación, el fundamento jurídico, responsables de la aplicación, acrónimos, definiciones, descripción de las actividades del procedimiento, las políticas de operación, documentos sujetos a control archivístico y los no sujetos a control, en su caso información complementaria y diagrama de flujo.

La *Dirección General de Tecnologías de la Información* mantendrá actualizado este Manual de Procedimientos a fin de constituirse como un instrumento de consulta y apoyo para los servidores públicos de la Unidad Administrativa

2. Inventario de procesos y procedimientos que integran el Manual de Procedimientos

Macroproceso: Organización de TIC.

Proceso	Subproceso	Procedimiento
Proceso de Administración de Servicios	Administrar la continuidad de servicios Informáticos	SE-PR-O-713-01 Centro de Atención a Usuarios de Servicios Informáticos

Macroproceso: Gobernanza de TIC.

Proceso de Planeación Estratégica; Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones	Dar seguimiento a la planeación estratégica de TIC; Participar en el establecimiento de prioridades del presupuesto de TIC; Estudios de Factibilidad	SE-PR-S-713-02 Integración del portafolio de proyectos de Tecnologías de la Información para realizar las contrataciones
---	--	--

3. Descripción de los procedimientos

Anexos al presente Manual se encuentran los procedimientos listados en el Inventario de procesos y procedimientos.

Cada procedimiento puede ser actualizado, incorporado o eliminado en el momento en que se requiera, previo dictamen emitido por la Dirección General de Recursos Humanos y anexarse al presente Manual, reflejando el cambio en el inventario correspondiente.



Macroproceso: Organización de TIC			
Proceso: Proceso de Administración de Servicios			
Subproceso: Administrar la continuidad de servicios de TIC			
Procedimiento: Centro de Atención a Usuarios de Servicios Informáticos			
Control: SE-PR-O-713-01		Página: 1 de 8	
RFTS: No aplica		Revisión: 5	
Tipo de procedimiento: Sustantivo de Operación	Alto Impacto:	Si	No <input checked="" type="checkbox"/>
Usuario: Personal de las unidades administrativas de la Secretaría de Economía (usuario)			

1. FIRMAS DE EMISIÓN DE PROCEDIMIENTO

Elaboró	
Nombre	Firma
Efraín Nochebuena Jaime Departamento de Comunicaciones	

Revisó	
Nombre	Firma
Marcelino Eduardo Espejel Amador Dirección de Administración de Sistemas Informáticos	

Autorizó
El presente procedimiento se autoriza y se emite el _____ de _____ de 2022.
<hr/> Mtro. Nahún Enrique Montoya Iribé Director General de Tecnologías de la Información



Procedimiento: Centro de Atención a Usuarios de Servicios Informáticos

Control: SE-PR-O-713-01

Página 2 de 8

2. OBJETIVO

Centralizar y dar seguimiento a través del Centro de Atención a Usuarios (CAU) a los reportes de incidentes y solicitudes relacionadas con los servicios informáticos, con el propósito de solucionar fallas o problemas que impidan el desarrollo de las actividades diarias.

3. AMBITO DE APLICACIÓN

Aplica a la Dirección de Infraestructura de Cómputo y Comunicaciones y al Departamento de Comunicaciones.

4. FUNDAMENTO JURÍDICO

- 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

5. RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- Del (la) titular de la Dirección General de Tecnologías de la Información autorizar este procedimiento y asegurar su difusión.
- Del (la) titular de la Dirección de Infraestructura de Cómputo y Comunicaciones, revisar este procedimiento y asegurar su aplicación.
- Del (la) titular del Departamento de Comunicaciones, elaborar y actualizar este procedimiento, así como de ejecutar las actividades descritas.
- Del personal que participa en este procedimiento, apegarse a las actividades descritas.

6. ACRÓNIMOS

CAU: Centro de Atención a Usuarios.

DGTI: Dirección General de Tecnologías de la Información.

Procedimiento: Centro de Atención a Usuarios de Servicios Informáticos

Control: SE-PR-O-713-01

Página 3 de 8

7. DEFINICIONES

Mesa de Servicios: Es el punto de contacto entre los usuarios de la Secretaría de Economía y la DGTI, cuyo objeto principal será responder de una manera oportuna, eficiente y con alta calidad a las incidencias que los usuarios reportan en materia de TIC's.

Incidente: Evento o falla inesperada que amenaza la operación y el uso de Hardware y Software institucional, reportado por los usuarios o detectado por la DGTI.

Solicitud: Petición planteada por los usuarios para atender algún requerimiento en materia de TIC's que no tiene impactos en la operación institucional.

Herramienta de Mesa de Servicios: Sistema informático para la administración y seguimiento de incidentes y solicitudes de servicio.

Nivel de Atención: Clasificación que se da a la orden de servicio de acuerdo a los siguientes niveles:

- Primer Nivel. – Atención que brinda el personal del CAU y personal de Soporte Técnico a los incidentes reportados por los usuarios, identificando, categorizando y resolviendo aquellos incidentes o solicitudes cuya causa es conocida y canalizando al segundo nivel aquellos de los que no se puede determinar la causa de acuerdo al portafolio de servicios.
- Segundo Nivel. – Atención que brinda el personal especializado de la Dirección General de Tecnologías de la Información para diagnosticar la causa del problema y si le es posible solucionar el incidente vía remota o en sitio. En caso de no ser posible solucionar el incidente, lo canaliza al tercer nivel.
- Tercer Nivel. – Atención que brindan los fabricantes y proveedores de bienes y servicios en materia de tecnologías de la información a la Secretaría de Economía de acuerdo con los contratos y/o convenios que se tengan establecidos, para la resolución del incidente. Este tipo de atención se identifica dentro de la herramienta como "orden externa".

Orden de Servicio: Es el documento a través del cual se realizan las necesidades de los usuarios y se le asigna un número de folio a través de la herramienta de Mesa de Servicios.

Analista del CAU: Personal que labora dentro del Centro de Atención a Usuarios de la DGTI, quienes son el primer punto de contacto con el usuario. (Primer Nivel).

Personal Especializado: Personal técnico de cualquier otra área de la Dirección General de Tecnologías de la Información que proporciona **Soporte técnico**. (Segundo Nivel).

Procedimiento: Centro de Atención a Usuarios de Servicios Informáticos	
Control: SE-PR-O-713-01	Página 4 de 8

Portafolio de servicios: Listado para la canalización de las incidencias o solicitudes formuladas por los usuarios que afectan o se relacionan con los diversos servicios en materia de Tecnologías de la Información que proporciona la DGTI y que son reportados al CAU.

Soporte Técnico: Grupo de servicio de asistencia y/o ayuda técnica que requieren los usuarios de la Secretaría de Economía cuando se presentan problemas con configuración de hardware y software.

Usuario: Servidores públicos o colaboradores de la Secretaría que en el desempeño de sus funciones hacen uso de los servicios del CAU.

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Departamento de Comunicaciones (Analista del CAU)

1. Recibe del usuario la información referente a un incidente o solicitud de apoyo informático vía telefónica, correo electrónico o página de Intranet.

El reporte se realizó vía telefónica (ext. 27450)

2. Registra la incidencia o la solicitud en la herramienta de la Mesa de Servicios, genera orden de servicio y lo informa al usuario vía telefónica o mediante correo electrónico. (Continúa en la actividad 4).

El reporte se realizó vía correo electrónico (cau@economia.gob.mx) o página de intranet (http://intranet.economia.gob.mx)

3. Revisa la orden de servicio para conocer la ubicación física del usuario y la descripción del incidente o solicitud.
4. Verifica la procedencia de la orden de servicio de conformidad con el portafolio de servicios registrado en la herramienta de la Mesa de Servicios, con base a la descripción del incidente o solicitud, el tipo de apoyo solicitado o la necesidad expresada por el usuario.

No procede la atención de la orden de servicio

5. Clasifica la orden de servicio como “No Procede” y registra los motivos.
6. Comunica al usuario los motivos vía telefónica o vía correo electrónico de la no procedencia y cierra la orden de servicio en la herramienta de la Mesa de Servicios.

Fin de procedimiento.

Procede la atención de la orden de servicio

Procedimiento: Centro de Atención a Usuarios de Servicios Informáticos

Control: SE-PR-O-713-01

Página 5 de 8

7. Clasifica y categoriza en la herramienta de la Mesa de Servicio la orden de servicio conforme al portafolio de servicios registrado, definiendo el nivel de atención y seleccionando el tiempo de respuesta.

La orden de servicio corresponde con el primer nivel de atención

8. Resuelve aquellos incidentes o solicitudes, cuya causa es conocida y registra el tiempo de atención (Continúa actividad 17).

La orden de servicio no corresponde con el primer nivel de atención

9. Canaliza al segundo nivel aquellos incidentes de los que no corresponde con el primer nivel de atención.

La orden de servicio corresponde al segundo nivel de atención

Personal especializado (área de la DGTI)

10. La herramienta de la Mesa de Servicio, envía notificación de orden de servicio generada vía correo electrónico, al personal especializado.
11. El personal especializado dentro de la herramienta de la Mesa de Servicios, ingresa a la orden de servicio generada, identifica, analiza y diagnostica la causa del problema y verifica si le es posible solucionar el incidente o solicitud vía remota o en sitio.

Al personal especializado le fue posible solucionar el incidente o solicitud vía remota o en sitio.

12. Brinda el soporte técnico requerido y registra el tiempo de atención (Continúa actividad 17).

Al personal especializado no le fue posible solucionar el incidente o solicitud vía remota o en sitio.

13. En caso de no ser posible solucionar el incidente o la solicitud, lo canaliza al tercer nivel.

La orden de servicio corresponde al tercer nivel de atención

14. Recibe la orden de servicio en la herramienta de la Mesa de Servicios conforme al portafolio de servicios y la turna mediante correo electrónico o vía telefónica al proveedor para su solución.
15. Recibe del proveedor mediante correo electrónico o vía telefónica el número de servicio asignado a la orden de servicio de la herramienta de la Mesa de Servicios y la registra como Orden Externa en el sistema.
16. Da seguimiento a la atención por parte del proveedor hasta su solución y aplica tiempo de atención.

Procedimiento: Centro de Atención a Usuarios de Servicios Informáticos

Control: SE-PR-O-713-01

Página 6 de 8

Personal del CAU o Personal especializado (según nivel de atención)

17. Verifica con el usuario que su orden de servicio haya sido solucionada correctamente.

La orden de servicio no se solucionó correctamente

18. Recibe notificación a través de la herramienta de la Mesa de Servicios, y de manera automática se genera una nueva orden de servicio con nuevo número de referencia señalando las causas por las cuales no está conforme, estableciendo la referencia de la orden de servicios previa, lo asigna al mismo nivel de atención y al responsable de origen para su solución. Regresa al paso 7.

La orden de servicio se solucionó correctamente

19. Registra en la herramienta de la Mesa de Servicios la solución a la orden de servicio, registra tiempo de solución y la cierra.

20. Envía encuesta de satisfacción al correo electrónico del usuario mediante la herramienta de la Mesa de Servicios.

21. Revisa que la encuesta de satisfacción sea respondida, en caso de no recibir su confirmación en 3 días hábiles a partir de la fecha de cierre, se dará por aceptado y satisfecho con el servicio recibido.

Dirección General de Tecnologías de la Información, la Dirección de Infraestructura de Cómputo y Comunicaciones y el Departamento de Comunicaciones

22. Consulta en el módulo de reportes de la herramienta de la Mesa de Servicios, las encuestas atendidas y otros indicadores de atención a fin de conocer el nivel de satisfacción del usuario y en su caso realizar las acciones de mejora correspondientes.

Fin del procedimiento.

9. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Los tiempos de respuesta, atención y solución para atender órdenes de servicios se encuentran establecidos en el catálogo de incidencias registradas en la herramienta y se determina de manera automática en el mismo sistema dependiendo del tipo de incidencias que se registra.
- El usuario podrá llenar la encuesta de satisfacción inmediatamente después de cerrar el ticket o en la fecha que considere, siempre y cuando no sea mayor a 3 días hábiles a partir de la fecha de cierre, ya que se dará por aceptado y satisfecho del servicio recibido.

Procedimiento: Centro de Atención a Usuarios de Servicios Informáticos

Control: SE-PR-O-713-01

Página 7 de 8

- El analista del CAU dará seguimiento a los incidentes reportados, realizando llamadas telefónicas y mediante la herramienta a los incidentes reportados.

En materia de Derechos Humanos

La SE a través de la DGTI, asegura el cumplimiento de las citadas directrices al respetar los derechos de los beneficiarios y/o población usuaria de sus trámites al proporcionar un trato digno, respetuoso, equitativo y no discriminatorio, en estricto apego a los derechos humanos establecidos en el Artículo 1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

En Materia de Protección de Datos Personales

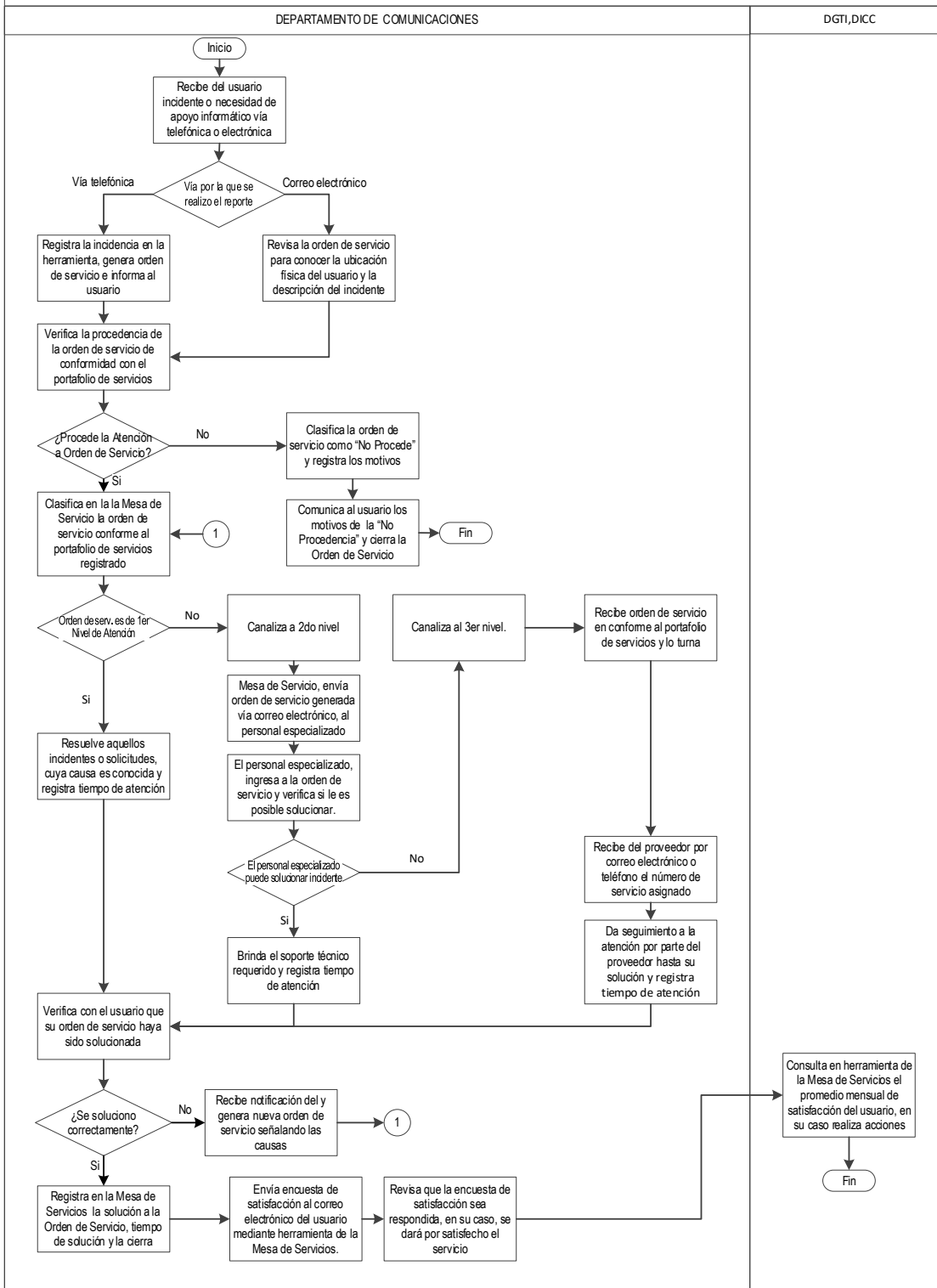
De conformidad con el artículo 23 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículos 9, 10, 11 y 16 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, la DGTI será responsable de los datos personales que estén en su posesión.

10. DOCUMENTOS SUJETOS A CONTROL ARCHIVÍSTICO

Documento	No. de Control	Responsable de Custodia	Resguardo
1. Orden de servicio con número de folio (intranet, correo electrónico o telefónico)	Sin número (electrónico)	Departamento de Comunicaciones	DGTI
2. Encuestas de satisfacción del usuario			

Procedimiento: Centro de Atención a Usuarios de Servicios Informáticos	
Control: SE-PR-O-713-01	Página 8 de 8

11. DIAGRAMA DE FLUJO



Macroproceso: Gobernanza de TIC				
Proceso: Proceso de Planeación Estratégica; Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones				
Subproceso: Dar seguimiento a la planeación estratégica de TIC; Participar en el establecimiento de prioridades del presupuesto de TIC; Estudios de Factibilidad				
Procedimiento: Integración del portafolio de proyectos de Tecnologías de la Información para realizar las contrataciones.				
Control: SE-PR-O-713-02			Página 1 de 10	
RFTS: No aplica			Revisión: 1	
Tipo de procedimiento: Sustantivo de Administración	Alto Impacto:	Si	X	No
Personal Usuario: Personal de las unidades administrativas de la Secretaría de Economía (usuario)				

1. FIRMAS DE EMISIÓN DE PROCEDIMIENTO

Elaboró	
Nombre	Firmas
Efraín Flores López Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica	
Gustavo García Sánchez Director de Gestión de Seguridad y Calidad de la Información	

Revisó	
Nombre	Firmas
Marcelino Eduardo Espejel Amador Director de Administración de Sistemas Informáticos	

Autorizó
El presente procedimiento se autoriza y se emite el _____ de _____ de 2022
<hr/> Mtro. Nahún Enrique Montoya Iribe Dirección General de Tecnologías de la Información

Procedimiento: Integración del portafolio de proyectos de Tecnologías de la Información para realizar las contrataciones

Control: SE-PR-O-713-02

Página 2 de 10

2. OBJETIVO

Coordinar, planear e integrar el portafolio de proyectos estratégicos y operativos en materia de tecnologías de la información y comunicaciones de cada ejercicio fiscal, a fin de obtener los bienes y servicios que requieren las unidades administrativas de la Secretaría de Economía a través de los procedimientos de contratación que lleva a cabo la Dependencia, de manera que se asegure su ejecución en tiempo y forma, alineado al presupuesto autorizado.

3. AMBITO DE APLICACIÓN

Aplica a la Dirección General de Tecnologías de la Información, Dirección de Infraestructura de Computo y Comunicaciones, Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica, Dirección de Administración de Sistemas Informáticos y Dirección de Gestión de Seguridad y Calidad de la Información

4. FUNDAMENTO JURÍDICO

- ACUERDO por el que se expide la Estrategia Digital Nacional 2021-2024 y 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, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 06 de septiembre de 2021.
- Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Secretaría de Economía (Pobalines) Vigentes.

5. RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- Del (la) titular de la Dirección General de Tecnologías de la Información autorizar este procedimiento y asegurar su difusión.
- Del (la) titular de la Dirección de Infraestructura de Cómputo y Comunicaciones, revisar este procedimiento y asegurar su aplicación.
- Del (la) titular de la Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica, elaborar y actualizar este procedimiento, así como de ejecutar las actividades descritas.
- Del (la) titular de Dirección de Administración de Sistemas Informáticos, elaborar y actualizar este procedimiento, así como ejecutar las actividades descritas.

Procedimiento: Integración del portafolio de proyectos de Tecnologías de la Información para realizar las contrataciones

Control: SE-PR-O-713-02

Página 3 de 10

- Del (la) titular de la Dirección de Gestión de Seguridad y Calidad de la Información, elaborar y actualizar este procedimiento, así como ejecutar las actividades descritas.
- Del personal que participa en este procedimiento, apegarse a las actividades descritas.

6. ACRÓNIMOS

FODA: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

OIC: Órgano Interno de Control.

CEDN: Coordinación de Estrategia Digital Nacional de la Oficina de la Presidencia de la República.

DASI: Dirección de Administración de Sistemas Informáticos.

DGTI: Dirección General de Tecnologías de la Información.

DICC: Dirección de Infraestructura de Cómputo y Comunicaciones.

DPIT: Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica.

DGSCI: Dirección de Gestión de Seguridad y Calidad de la Información.

DGRMA: Dirección General de Recursos Materiales y Archivo.

DGPPC: Dirección General de Programación, Presupuesto y Contabilidad.

POTIC: Portafolio de Proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicación.

TIC's: Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

7. DEFINICIONES

Áreas Requirentes: Son las Unidades de la Secretaría de Economía que solicitan o requieren formalmente la adquisición o arrendamiento de bienes o la prestación de servicios en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Herramienta de Gestión de la Política TIC: Sistema web administrado por la CEDN y que es usado por las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal para llevar a cabo el registro de los Proyectos Estratégicos y Operativos que integran el POTIC correspondiente, y a través del cual se lleva a cabo la comunicación de actividades de reporte y para la obtención de los dictámenes (OIC y CEDN) para las contrataciones a que hubiera lugar.

Procedimiento: Integración del portafolio de proyectos de Tecnologías de la Información para realizar las contrataciones

Control: SE-PR-O-713-02

Página 4 de 10

TIC: Las tecnologías de información y comunicaciones que comprenden el equipo de cómputo, software y dispositivos de impresión que sean utilizados para almacenar, procesar, convertir, proteger, transferir y recuperar información, datos, voz, imágenes y video.

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

A. INTEGRACIÓN DEL POTIC

Dirección General de Tecnologías de la Información

Durante el primer cuatrimestre

1. Solicita mediante oficio a las Unidades Administrativas los requerimientos específicos relacionados a los proyectos/necesidades en materia de TIC's, que se planeen ejecutar en el ejercicio fiscal del año siguiente
2. Envía adjunto al oficio de requerimiento el formato "Ficha técnica POTIC", mismo que deberá ser remitido por las áreas requirentes, a más tardar el último día de mayo.

Durante el mes de junio

3. Somete a consideración de la persona Titular de la Secretaría y de la persona Titular de la Unidad de Administración y Finanzas las fichas técnicas de todos y cada uno de los proyectos/necesidades en materia de TIC's solicitados por las áreas, previo análisis, valoración y clasificación por parte de la DGTI, de conformidad con lo previsto en el Acuerdo.
4. Recibe aprobación o comentarios por parte de la persona Titular de la Secretaría y del Titular de la Unidad de Administración y Finanzas respecto de los proyectos/necesidades en materia de TIC's que serán atendidos o integrados al POTIC.

En el mes de julio

5. Efectúa el registro del conjunto de las fichas técnicas de los proyectos integrantes de TIC's en la Herramienta de Gestión de la Política TIC.

En el mes de octubre

6. Recibe de la Coordinación de Estrategia Digital Nacional (CEDN), a través de la Herramienta de Gestión de la Política TIC, la autorización del POTIC correspondiente.

Procedimiento: Integración del portafolio de proyectos de Tecnologías de la Información para realizar las contrataciones

Control: SE-PR-O-713-02

Página 5 de 10

Dirección Planeación e Innovación Tecnológica.

7. Coordina con el área solicitante, una vez autorizadas las fichas técnicas de los proyectos que integran el POTIC por la CEDN, la elaboración del Anexo Técnico.
8. Integran especificaciones técnicas atendiendo las fechas registradas en la Herramienta de Gestión de la Política TIC , para el proceso de contratación de los bienes y servicios TIC´s y turna para complementar la información a la Dirección de Área que corresponda generando el Anexo Técnico
9. Revisa el Anexo Técnico con la DGRMA y obtiene visto bueno, generando versión final de dicho documento
10. Realiza investigación de mercado a través de la Solicitud de Información (SDI)-Compranet, y FO-CON-04.
11. Solicita a la dirección de área que corresponda la Información para la generación de las constancias de suficiencia presupuestaria y/o de transferencia de recursos, según sea el caso.
12. Recibe para firma la constancia de suficiencia presupuestaria generada en el SICOP y autorizada por DGPPC a fin de acreditar la existencia de los recursos.

Nota: En caso de no contar con los recursos suficientes realiza las adecuaciones necesarias.

13. Elabora estudio de factibilidad de las contrataciones en materia de TIC incluyendo diagrama conceptual, estudio costo-beneficio, FODA, Formato de investigación de mercado y lo turna junto con el Anexo Técnico a la Dirección de área que corresponda para su revisión.

Dirección de Administración de Sistemas Informáticos, Dirección Infraestructura de Cómputo y Comunicaciones y Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica, Dirección de Gestión de Seguridad y Calidad de la Información

14. Valida estudio de factibilidad o en su caso emite comentarios y turna a la Dirección Planeación e Innovación Tecnológica.

Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica.

Procedimiento: Integración del portafolio de proyectos de Tecnologías de la Información para realizar las contrataciones

Control: SE-PR-O-713-02

Página 6 de 10

15. Recibe la validación del estudio de factibilidad o en su caso comentarios, los atiende y presenta a consideración del titular de la DGTI para visto bueno.

Dirección General Tecnologías de la Información.

16. Firma y envía estudio de factibilidad a través de la Herramienta de Gestión de la Política TIC al OIC para que los examine y en su caso, emita el oficio de pronunciamiento

El estudio de factibilidad recibe pronunciamiento no favorable por parte del OIC

17. Atiende las sugerencias, presentando una nueva solicitud, regresa al paso anterior.

El estudio de factibilidad recibe pronunciamiento favorable del OIC

18. Recibe pronunciamiento favorable, o en su defecto las sugerencias u observaciones debidamente fundadas y motivadas, en un plazo de 8 días posteriores a su remisión.

Nota: Dicho pronunciamiento del OIC estará orientado exclusivamente al cumplimiento de los procedimientos y normatividad aplicable en la materia, respetando la competencia técnica de la CEDN.

19. Envía la solicitud de Dictamen Técnico a la CEDN, adicionando el oficio de pronunciamiento del OIC a través de la Herramienta de Gestión de la Política TIC.

20. La CEDN analizará cada solicitud de Dictamen Técnico que reciba, en un período máximo de 15 días hábiles, y comunicará su respuesta a la DGTI, la cual podrá ser en los siguientes sentidos:

- a) Favorable, con la cual la DGTI podrá dar continuidad al proceso de contratación que corresponda;
- b) No favorable, en cuyo caso la DGTI deberá presentar una nueva solicitud y atender los tiempos señalados para ello;
- c) Solicitud de modificación en el alcance; o
- d) Requerimiento de Aclaración.

En los supuestos señalados para los incisos c y d, la DGTI contarán con hasta 15 días hábiles para efectuar la modificación o aclaración que se solicite, en ambos casos la CEDN tendrá hasta 15 días hábiles para efectuar la revisión y emitir una nueva respuesta.

21. Elabora la solicitud de contratación a la DGRMA, una vez aprobado el estudio de factibilidad, con base en lo registrado en la Herramienta de Gestión de la Política TIC.

Procedimiento: Integración del portafolio de proyectos de Tecnologías de la Información para realizar las contrataciones

Control: SE-PR-O-713-02

Página 7 de 10

Nota: En todas las etapas del procedimiento de contratación, la DGTI funge como área requirente y responsable técnica.

Fin de procedimiento

9. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Para la ejecución de los proyectos/necesidades registrados y autorizados en el POTIC es responsabilidad de cada área el realizar las acciones necesarias para programar el presupuesto necesario e informar a la DGTI el monto de los recursos presupuestales con que cuenten para las contrataciones de sus proyectos.
- En aquellos casos en que el proyecto de contratación abarque más de un ejercicio fiscal, las áreas solicitantes deberán de gestionar el documento de autorización plurianual, o en su caso, aquél que acredite el inicio del trámite para su obtención ante la Unidad Administrativa que corresponda.
- Para la integración del Estudio de Factibilidad deberán contemplarse todos los escenarios identificados a fin de que este arroje la mejor opción para la contratación del servicio, para atender la necesidad de las UA's, debiendo realizar la investigación de mercado para identificar la que ofrezca las mejores condiciones en cuanto a precio y calidad.
- Las contrataciones que la Secretaría de Economía realice para la adquisición de bienes, arrendamientos o prestación de servicios en materia de TIC y SI, deberán contar con un Dictamen Técnico favorable expedido por la CEDN, con suficiencia presupuestal y respetar las disposiciones de restricción presupuestal en materia de austeridad republicana. El administrador del instrumento jurídico que en su caso se formalice deberá verificar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el proveedor, realizar la evaluación correspondiente y remitirla a la CEDN a través de la Herramienta de forma semestral, o al término de la contratación si ésta tuviera una duración inferior.

Procedimiento: Integración del portafolio de proyectos de Tecnologías de la Información para realizar las contrataciones

Control: SE-PR-O-713-02

Página 8 de 10

10. DOCUMENTOS SUJETOS A CONTROL ARCHIVÍSTICO

Documento	No. de Control	Responsable de Custodia	Resguardo
1. Solicitud de los requerimientos específicos relacionados a los proyectos/necesidades en materia de TIC's a través de la Ficha Técnica	Sin número	DGTI	.
2. Registro en la herramienta de la ficha técnica para la obtención del POTIC 3. Solicitud de SDI 4. Suficiencia presupuestal 5. Solicitud de contratación	Sin número	Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica,	

11. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

En materia de Derechos Humanos

La SE a través de la DGTI, asegura el cumplimiento de las citadas directrices al respetar los derechos de los beneficiarios y/o población usuaria de sus trámites al proporcionar un trato digno, respetuoso, equitativo y no discriminatorio, en estricto apego a los derechos humanos establecidos en el Artículo 1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

En Materia de Protección de Datos Personales

De conformidad con el artículo 23 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículos 9, 10, 11 y 16 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, la DGTI será responsable de los datos personales que estén en su posesión.

Procedimiento: Integración del portafolio de proyectos de Tecnologías de la Información para realizar las contrataciones

Control: SE-PR-O-713-02

Página 9 de 10

12. DIAGRAMA DE FLUJO

