

Gobierno del Estado de Puebla

Secretaría de Gobernación

Orden Jurídico Poblano

Manual de Procedimientos de la Secretaría de Administración del Gobierno del Estado



REFORMAS

Publicación	Extracto del texto
9/jul/2021	PUBLICACIÓN del Manual de Procedimientos de la Secretaría de Administración del Gobierno del Estado.



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGGD-141

Solicitud de oficio de estandarización tecnológica

15 días hábiles

Elabora:	Valida:	Autoriza:
ALSS (SNT) Abril 2021	JFAD (DNET) Abril 2021	CTM (DGGD) Abril 2021

Objetivo	Revisar los Formatos de Solicitud de Oficios de Estandarización Tecnológica (FSOET) que envían las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal para la adquisición o contratación de bienes y servicios en materia de TIC's.
Normas y Políticas de Operación	Acuerdo del Secretario de Finanzas y Administración, por el cual establece la Normatividad en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicación para las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado.
Responsables	Dirección General de Gobierno Digital. Dirección de Normatividad y Evaluación Tecnológica. Subdirección de Normatividad Tecnológica. Departamento de Evaluación Tecnológica.
Áreas Involucradas	Dirección General de Gobierno Digital / Dirección de Normatividad y Evaluación Tecnológica / Subdirección de Normatividad Tecnológica / Departamento de Evaluación Tecnológica / Áreas de Tecnología de las Dependencias y Entidades del Gobierno del Estado de Puebla.
Elementos de Entrada	Formato de Solicitud de Oficio de Estandarización Tecnológica (FSOET) / Correo electrónico / Kanboard.
Elementos de Salida	Correo de autorización / FSOET autorizado.



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGGD-141

Solicitud de oficio de estandarización tecnológica

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
DET	1. Recibir correo y crear una tarea en el Kanboard en la columna "Recibido" para llevar el control y seguimiento del FSOET.	Correo electrónico / FSOET
	2. Asignar el FSOET al AET para su revisión y mover en Kanboard FSOET a columna "Asignado a Analista".	Correo electrónico / FSOET
AET	3. Mover en Kanboard FSOET a columna "En revisión"	FSOET
	4. Realizar el análisis y revisión del FSOET. ¿FSOET requiere Estandarización Tecnológica? Si: pasar a siguiente pregunta No: continuar en actividad número 21 ¿FSOET con observaciones? Si: continuar en actividad número 7 No: continuar en actividad número 9	FSOET
	5. Elaborar y enviar observaciones detectadas en el FSOET a la ATIC.	Correo electrónico / FSOET
	6. Mover en Kanboard FSOET a columna "En espera de respuesta de la Dependencia". ¿Días transcurridos menor o igual a 10 días hábiles sin respuesta de la ATIC? Si: continuar en actividad 7 No: continuar en actividad 18	FSOET
ATIC	7. Solventar observaciones en el FSOET.	FSOET



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

	8. Enviar FSOET por correo electrónico al AET. Regresar a actividad 4	Correo electrónico / FSOET
AET	9. Mover en Kanboard FSOET a columna "Listo para solicitud oficial".	FSOET
	10. Enviar correo electrónico de autorización de FSOET a la ATIC.	Correo electrónico / FSOET
	11. Agregar archivo PDF de correo electrónico de autorización en Kanboard y mover FSOET a columna "Autorizado"	Correo electrónico / FSOET
ATIC	12. Elaborar y/o corregir el FSOET.	FSOET
ATIC	13. Enviar al AET por correo electrónico documentos digitalizados.	Correo electrónico / oficio o memorándum / FSOET con firmas
AET	14. Verificar FSOET ¿FSOET sin observaciones? Si: continuar en actividad número 15 No: continuar en actividad número 17	FSOET
ATIC	15. Entregar al DNET Documentos impresos en original.	Oficio o Memorándum / FSOET con firmas
DNET	16. Recibir oficio o memorándum con FSOET * Continuar en Fin del Procedimiento.	Oficio o Memorándum / FSOET
DET	17. Enviar observaciones a la ATIC. Regresa a actividad 12	Correo electrónico / FSOET
	18. Elaborar correo para notificar a la ATIC que su FSOET se ha cancelado por falta de interés.	Correo electrónico
	19. Enviar correo electrónico a la ATIC notificando cancelación del FSOET.	Correo electrónico



Secretaría
de Administración
Gobierno del Estado

Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

20. Agregar archivo PDF de correo electrónico en Kanboard y mover FSOET a columna "Cancelado"	Correo electrónico
Continuar en actividad Fin del Procedimiento	
21. Elaborar correo electrónico para notificar a la ATIC que su FSOET no requiere OET.	Correo electrónico
22. Agregar archivo PDF de correo electrónico en Kanboard y mover FSOET a columna "No requiere OET"	Correo Electrónico
FIN DEL PROCEDIMIENTO	

*Nota: este procedimiento continúa con el procedimiento de "Emisión de Oficio de Estandarización Tecnológica" (a partir de la actividad 16)

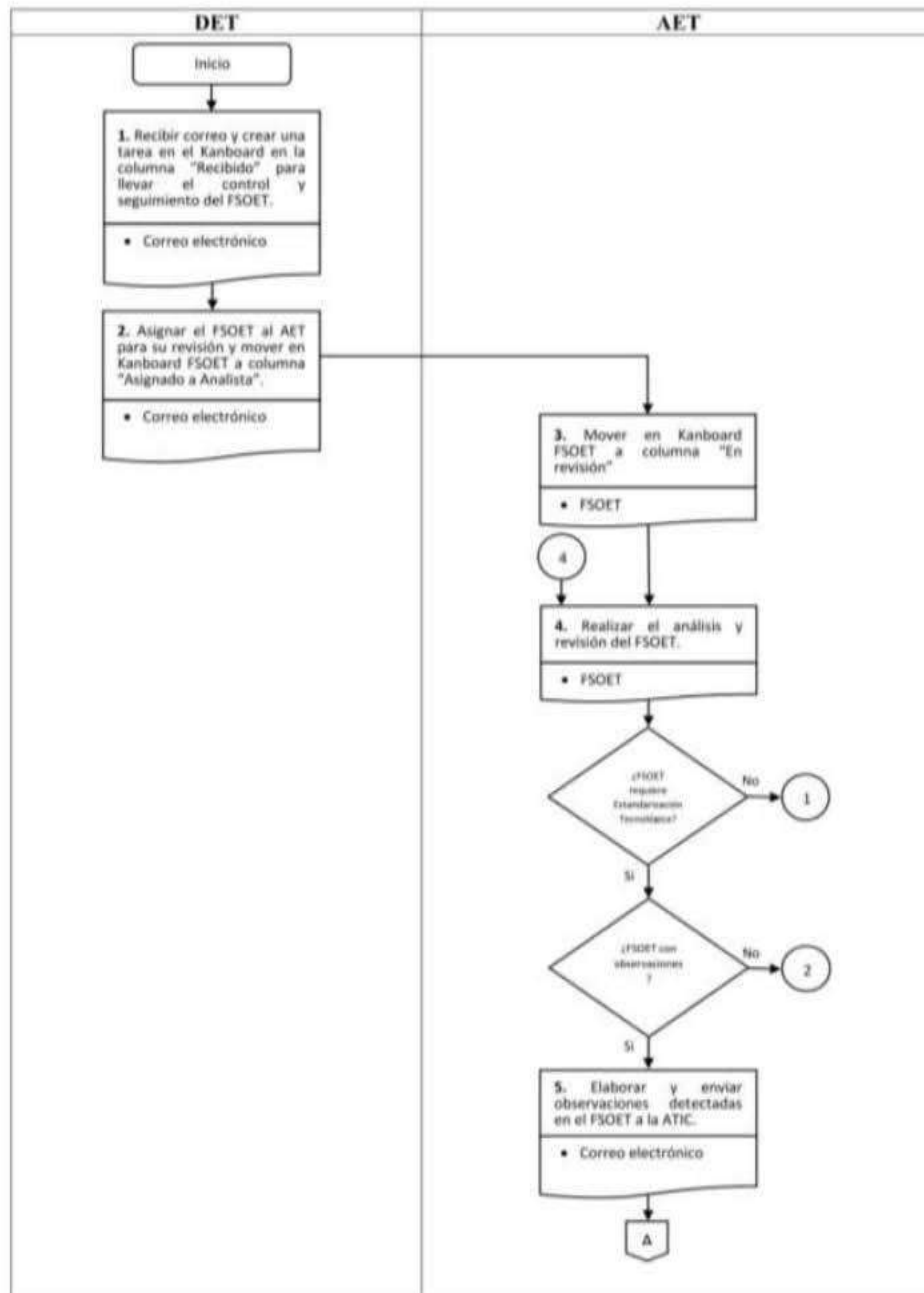
GLOSARIO DE TÉRMINOS

- DGGD:** Dirección General de Gobierno Digital.
- DNET:** Dirección de Normatividad y Evaluación Tecnológica.
- SNT:** Subdirección de Normatividad Tecnológica.
- DET:** Departamento de Evaluación Tecnológica.
- AET:** Analista de Evaluación Tecnológica.
- ATIC:** Área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.
- FSOET:** Formato de Solicitud de Oficio de Estandarización Tecnológica.
- TIC's:** Tecnologías de la Información y Comunicaciones
- KANBOARD:** Sistema de información para llevar el control y seguimiento de las Solicitudes de Oficio de Estandarización Tecnológica, así como los Oficios de Estandarización Tecnológica.



DIAGRAMA DE FLUJO DGGD-141

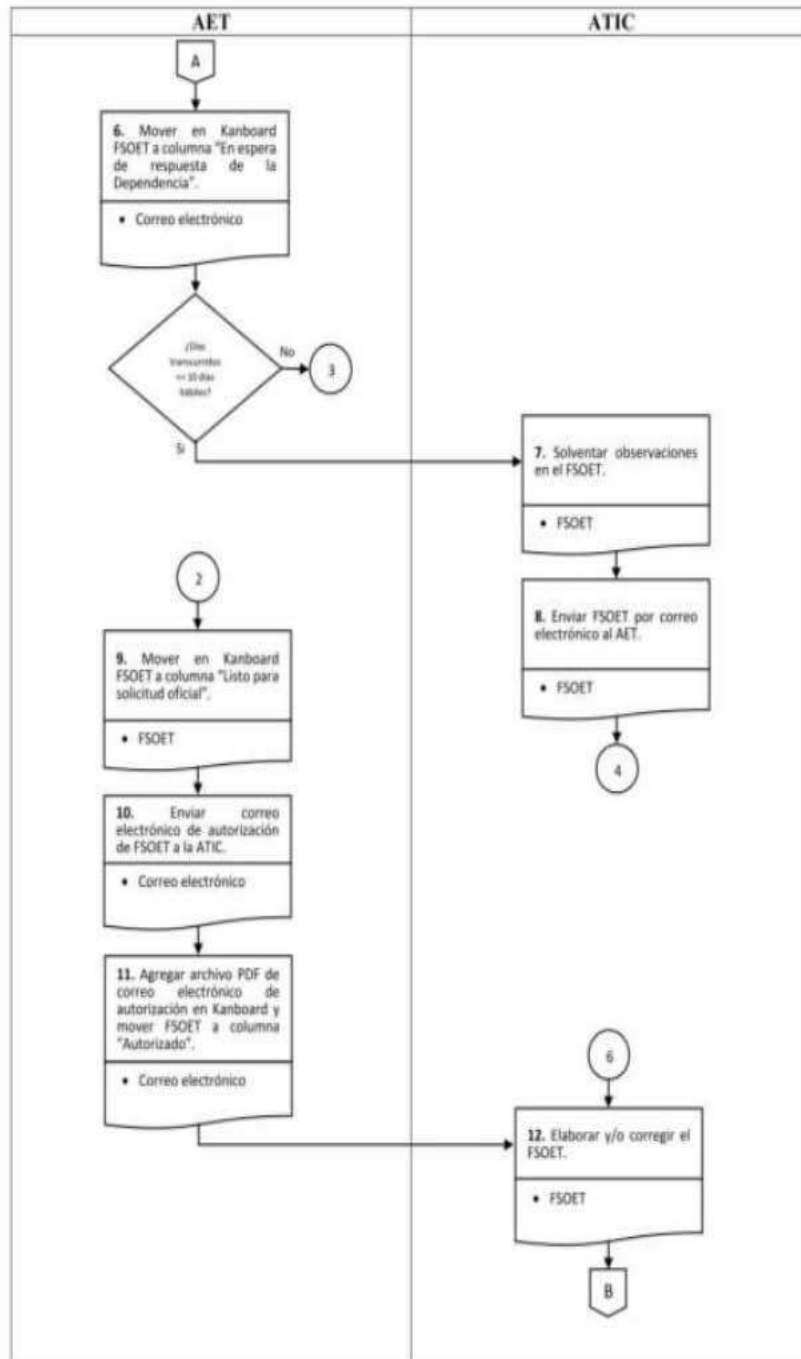
Solicitud de oficio de estandarización tecnológica





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

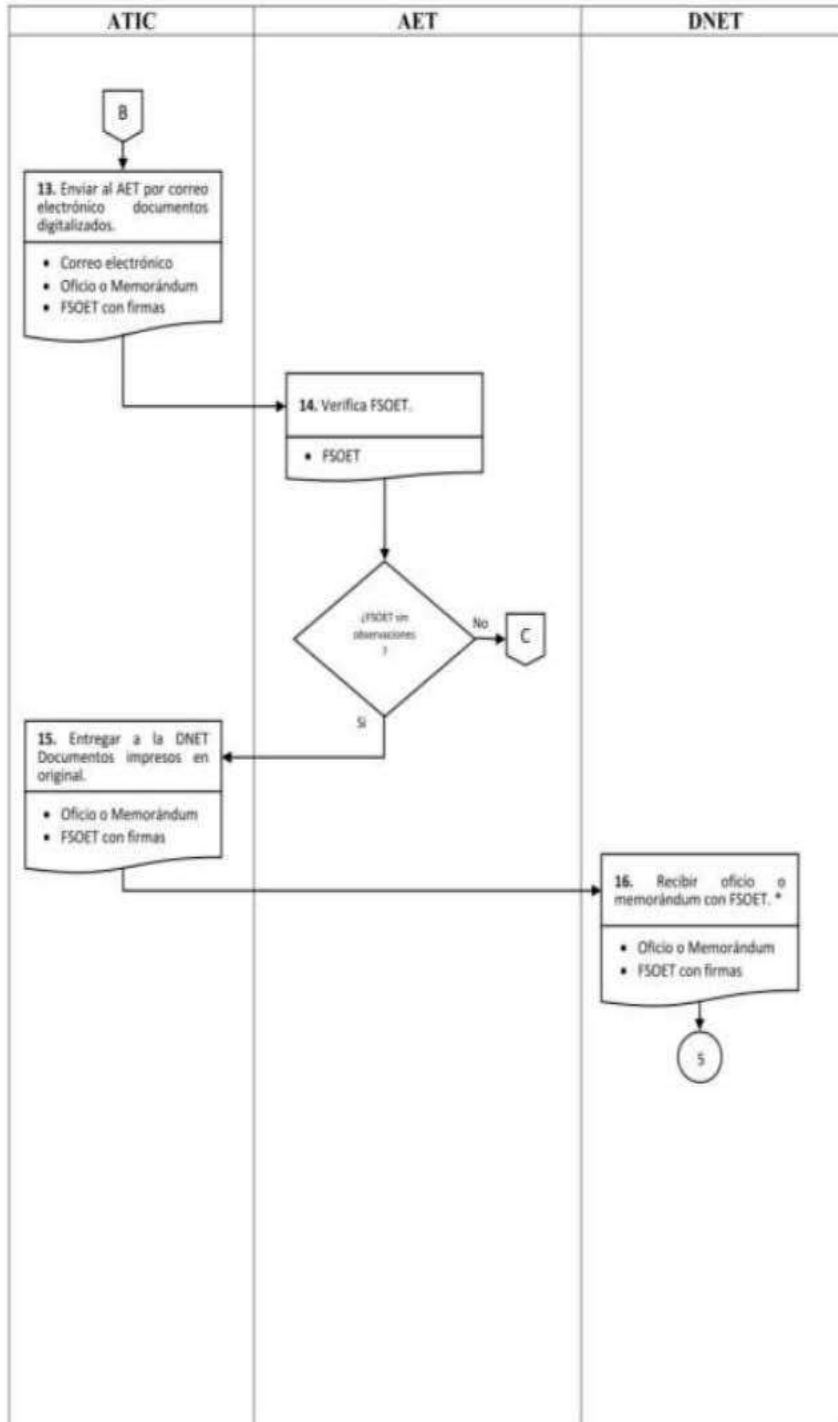
CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

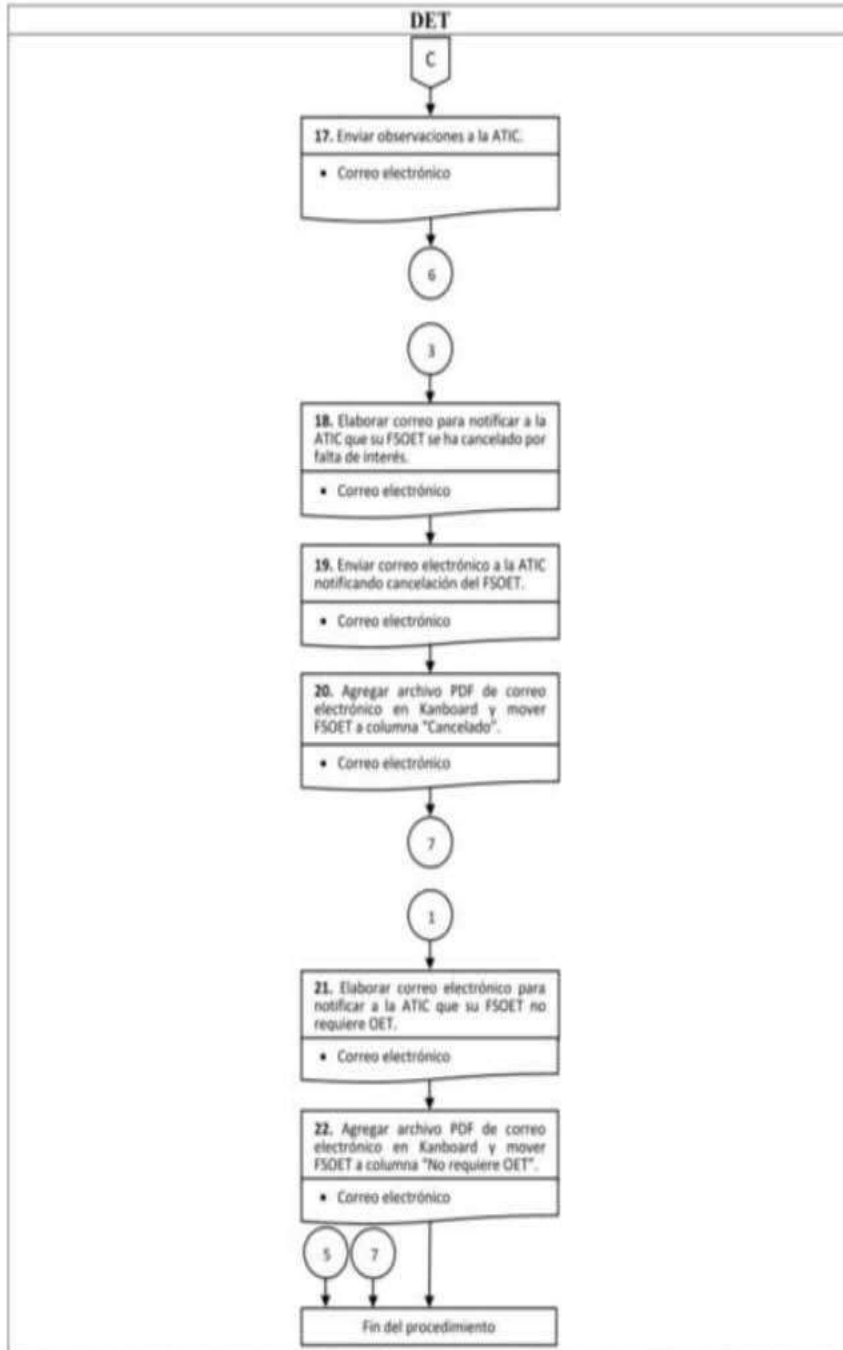
CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02



*Nota: este procedimiento continúa con el procedimiento de "Emisión de Oficio de Estandarización Tecnológica" (a partir de la actividad 16)



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGGD-142

Emisión de oficio de estandarización tecnológica

10 días hábiles

Elabora:	Valida:	Autoriza:
ALSS (SNT) Abril 2021	JFAD (DNET) Abril 2021	CTM (DGGD) Abril 2021

Objetivo	Emitir el Oficio de Estandarización Tecnológica para la adquisición o contratación de bienes y servicios informáticos, que se lleven a cabo en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.
Normas y Políticas de Operación	Acuerdo del Secretario de Finanzas y Administración, por el cual establece la Normatividad en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicación para las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado.
Responsables	Dirección General de Gobierno Digital. Dirección de Normatividad y Evaluación Tecnológica. Subdirección de Normatividad Tecnológica. Departamento de Evaluación Tecnológica. Analista de Evaluación Tecnológica
Áreas Involucradas	Dirección General de Gobierno Digital / Dirección de Normatividad y Evaluación Tecnológica / Subdirección de Normatividad Tecnológica / Departamento de Evaluación Tecnológica / Áreas de tecnología de las Dependencias y Entidades del Gobierno del Estado de Puebla
Elementos de Entrada	Formato de Solicitud de Oficio de Estandarización Tecnológica autorizado / Correo electrónico de autorización / Fichas e información técnicas / Links a sitios web de fabricantes / Oficio o Memorándum de Solicitud de Oficio de Estandarización.
Elementos de Salida	Oficio de Estandarización Tecnológica / Anexo Único del Oficio de Estandarización Tecnológica / Oficio o Memorándum.



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGGD-142

Emisión de oficio de estandarización tecnológica

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
DNET	1. Recibir oficio o memorándum con FSOET autorizado.	Oficio o Memorándum / FSOET autorizado
	2. Turnar al DET el oficio o memorándum con FSOET autorizado para su atención.	Oficio o Memorándum / FSOET autorizado
DET	3. Crear una nueva tarea en el Kanboard en la columna de "Recibido DET" para llevar el control y seguimiento de la emisión del OET.	Oficio o memorándum / FSOET autorizado
	4. Mover la tarea en el Kanboard a la columna "Evaluación Previa DET".	Oficio o memorándum / FSOET autorizado
	5. Asignar oficio o memorándum con FSOET al AET para la elaboración del OET correspondiente.	Oficio o Memorándum / FSOET
	6. Mover tarea en el Kanboard a la columna "Asignado AET".	Oficio o Memorándum / FSOET
AET	7. Digitalizar el oficio o memorándum y el FSOET, subir archivos al Kanboard.	Oficio o Memorándum / FSOET
	8. Mover tarea en el Kanboard a la columna "En Proceso".	Oficio o Memorándum / FSOET



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

AET	<p>9. Revisar que las características de los equipos y/o servicios solicitados estén correctos y vigentes, revisar los comentarios (en caso de que existan)</p> <p>¿FSOET con observaciones?</p> <p>Si: Continuar en actividad número 10. No: Continuar en actividad número 23.</p>	FSOET
	<p>10. Enviar correo electrónico al ATIC con las observaciones correspondientes.</p>	Correo electrónico / FSOET con observaciones
AET	<p>11. Mover tarea en el Kanboard a la columna "En espera de respuesta D/EE".</p> <p>¿Días transcurridos sin respuesta >= 10?</p> <p>Si: Continuar en actividad número 12. No: Continuar en actividad número 22.</p>	FSOET
	<p>12. Elaborar o corregir proyecto de oficio o memorándum de respuesta para la ATIC cancelando el FSOET por falta de interés.</p>	Oficio o Memorándum
DET	<p>13. Revisar proyecto de oficio o memorándum de cancelación de FSOET.</p> <p>¿Oficio sin observaciones?</p> <p>Si: Continuar en actividad número 14. No: Regresar a actividad número 12.</p>	Oficio o Memorándum
	<p>14. Turnar proyecto de Oficio a SNT para su revisión</p>	Oficio o Memorándum
SNT	<p>15. Revisar proyecto de oficio o memorándum de cancelación de FSOET.</p> <p>¿Oficio sin observaciones?</p> <p>Si: Continuar en actividad número 16.</p>	Oficio o Memorándum



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

	No: Regresar a actividad número 12.	
	16. Turnar proyecto de Oficio a DNET para su revisión	Oficio o Memorándum
DNET	17. Revisar proyecto de oficio o memorándum de cancelación de FSOET. ¿Oficio sin observaciones? Si: Continuar en actividad número 18. No: Regresar a actividad número 12.	Oficio o Memorándum
DNET	18. Firmar oficio o memorándum	Oficio o Memorándum
	19. Turnar a SNT oficio o memorándum para su notificación por correo electrónico a la ATIC.	Oficio o Memorándum
SNT	20. Notificar oficio o memorándum a la ATIC por correo electrónico.	Oficio o Memorándum
	21. Mover tarea en el Kanboard a la columna "Informativos". Continuar en Fin de Procedimiento	Oficio o Memorándum
ATIC	22. Atender las observaciones y enviar por correo electrónico al AET el FSOET con copia para el DET. Regresar a actividad 9	Correo electrónico / FSOET
AET	23. Elaborar o corregir el proyecto de oficio o memorándum, OET y Anexo Único del OET (en caso de que se haya elaborado) para responder al ATIC.	Oficio o Memorándum / OET / Anexo Único (en caso de que se haya elaborado)
	24. Adjuntar en el Kanboard el proyecto de OET, Anexo Único del OET (en caso de que se haya elaborado) y el oficio o memorándum de respuesta.	Oficio o Memorándum / OET / Anexo Único (en caso de que se haya elaborado)
	25. Mover tarea en el Kanboard a la columna "En Revisión DET".	Oficio o Memorándum /



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

		OET / Anexo Único (en caso de que se haya elaborado)
DET	26. Revisar fichas técnicas, proyecto de OET, así como el Anexo Único de OET (en caso de que se haya elaborado). ¿OET sin observaciones? Si: Continuar en actividad número 27. No: Continuar en actividad número 28.	Oficio o Memorándum / OET / Anexo Único (en caso de que se haya elaborado)
	27. Revisar el Oficio o Memorándum de respuesta ¿Oficio sin observaciones? Si: Continuar en actividad número 30 No: Continuar en actividad número 28	Oficio o Memorándum / OET / Anexo Único (en caso de que se haya elaborado)
	28. Realizar comentarios y observaciones al proyecto de oficio o memorándum y OET	Oficio o Memorándum / OET / Anexo Único (en caso de que se haya elaborado)
	29. Mover tarea en el Kanboard a la columna "En Proceso". Regresar a actividad 23	Oficio o Memorándum / OET / Anexo Único (en caso de que se haya elaborado)
	30. Mover tarea en el Kanboard a la columna "En Revisión SNT".	Oficio o Memorándum / OET / Anexo Único (en caso de que se haya elaborado)
SNT	31. Revisar el Oficio o Memorándum, proyecto de OET y Anexo Único de OET (en caso de que se haya elaborado)	Oficio o Memorándum / OET / Anexo Único (en caso de



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

	<p>¿Oficio y OET con observaciones?</p> <p>Si: Continuar en actividad número 32. No: Continuar en actividad número 33.</p>	que se haya elaborado)
	32. Corregir proyecto de oficio o memorándum, OET y Anexo Único del OET (en caso de que se haya elaborado) y adjuntarlo en el Kanboard.	OET / Anexo Único (en caso de que se haya elaborado)
	33. Mover tarea en el Kanboard a la columna "Listo para impresión".	Oficio o Memorándum / OET / Anexo Único del OET (en caso de que se haya elaborado)
	34. Imprimir oficio o memorándum de respuesta, OET y el Anexo Único del OET (en caso de que se haya elaborado). *	Oficio o Memorándum / OET / Anexo Único del OET (en caso de que se haya elaborado)
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

***Nota:** Este procedimiento continúa con el procedimiento de "Revisión de OET" (a partir de la actividad 34)



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

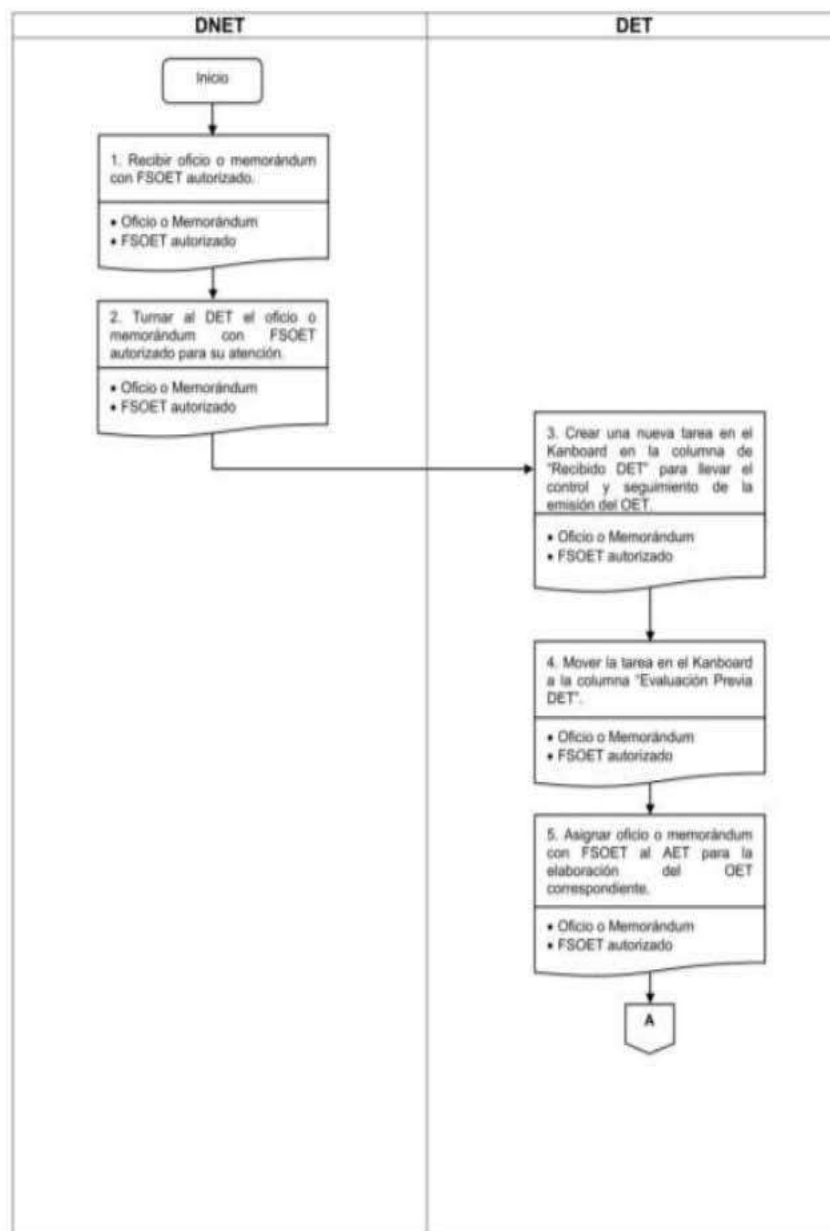
GLOSARIO DE TÉRMINOS

- DGGD:** Dirección General de Gobierno Digital.
- DNET:** Dirección de Normatividad y Evaluación Tecnológica.
- SNT:** Subdirección de Normatividad Tecnológica.
- DET:** Departamento de Evaluación Tecnológica.
- AET:** Analista de Evaluación Tecnológica.
- ATIC:** Área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.
- KANBOARD:** Sistema de información para llevar el control y seguimiento de las Solicitudes de Oficio de Estandarización Tecnológica, así como los Oficios de Estandarización Tecnológica.
- FSOET:** Formato de Solicitud de Oficio de Estandarización Tecnológica
- OET:** Oficio de Estandarización Tecnológica



DIAGRAMA DE FLUJO DGGD-142

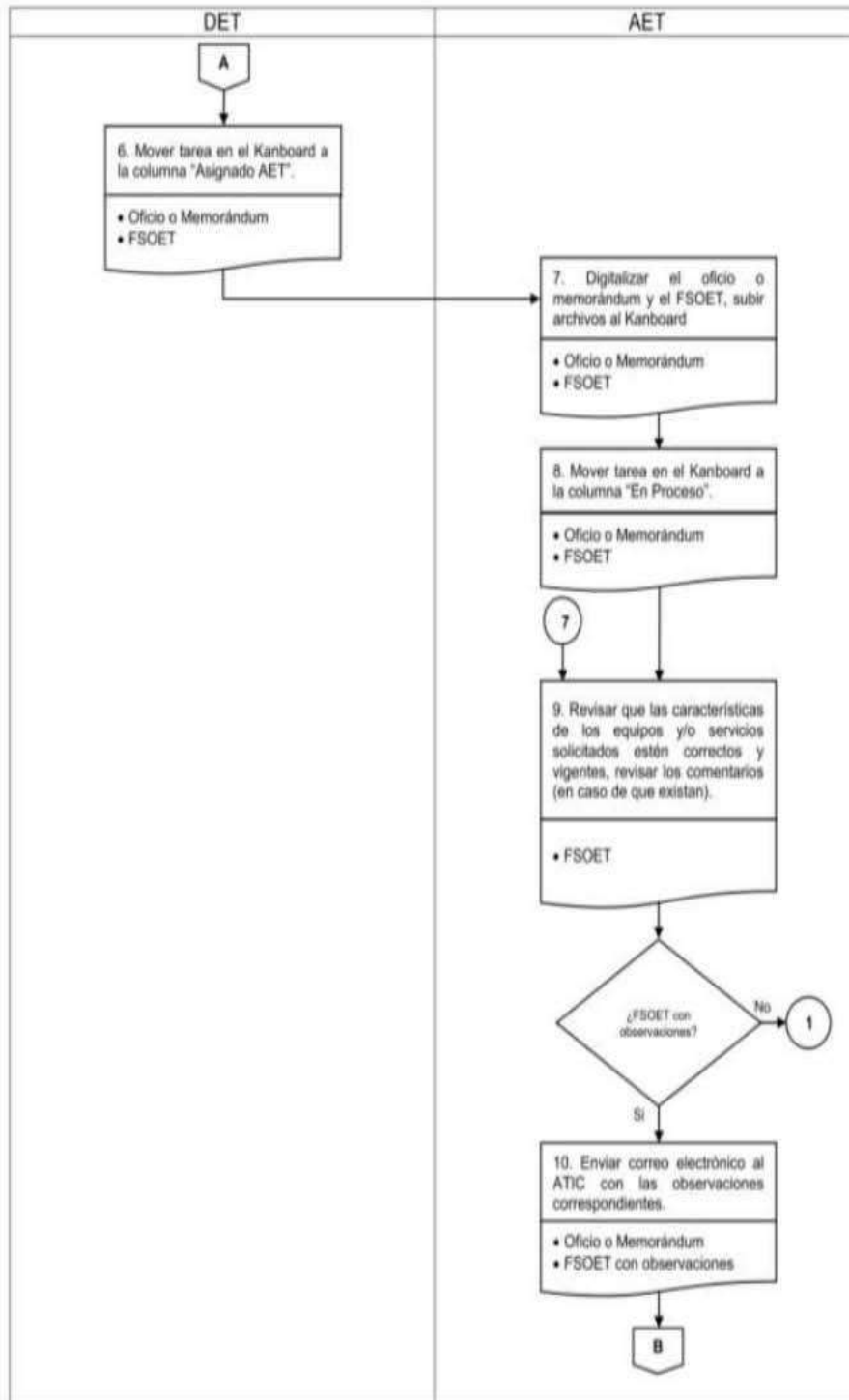
Emisión de oficio de estandarización tecnológica





Manual de Procedimientos de la Secretaría de Administración

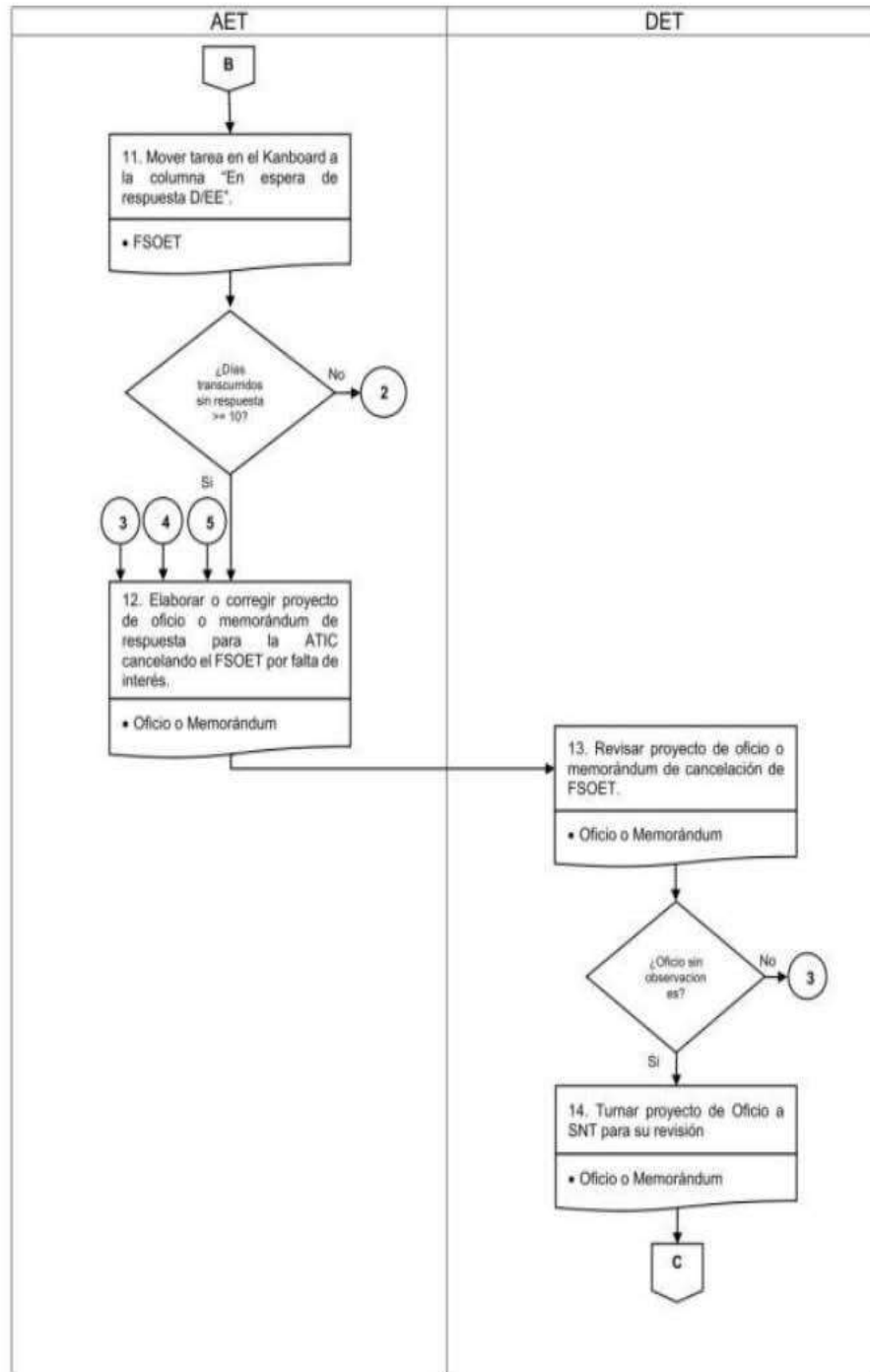
CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

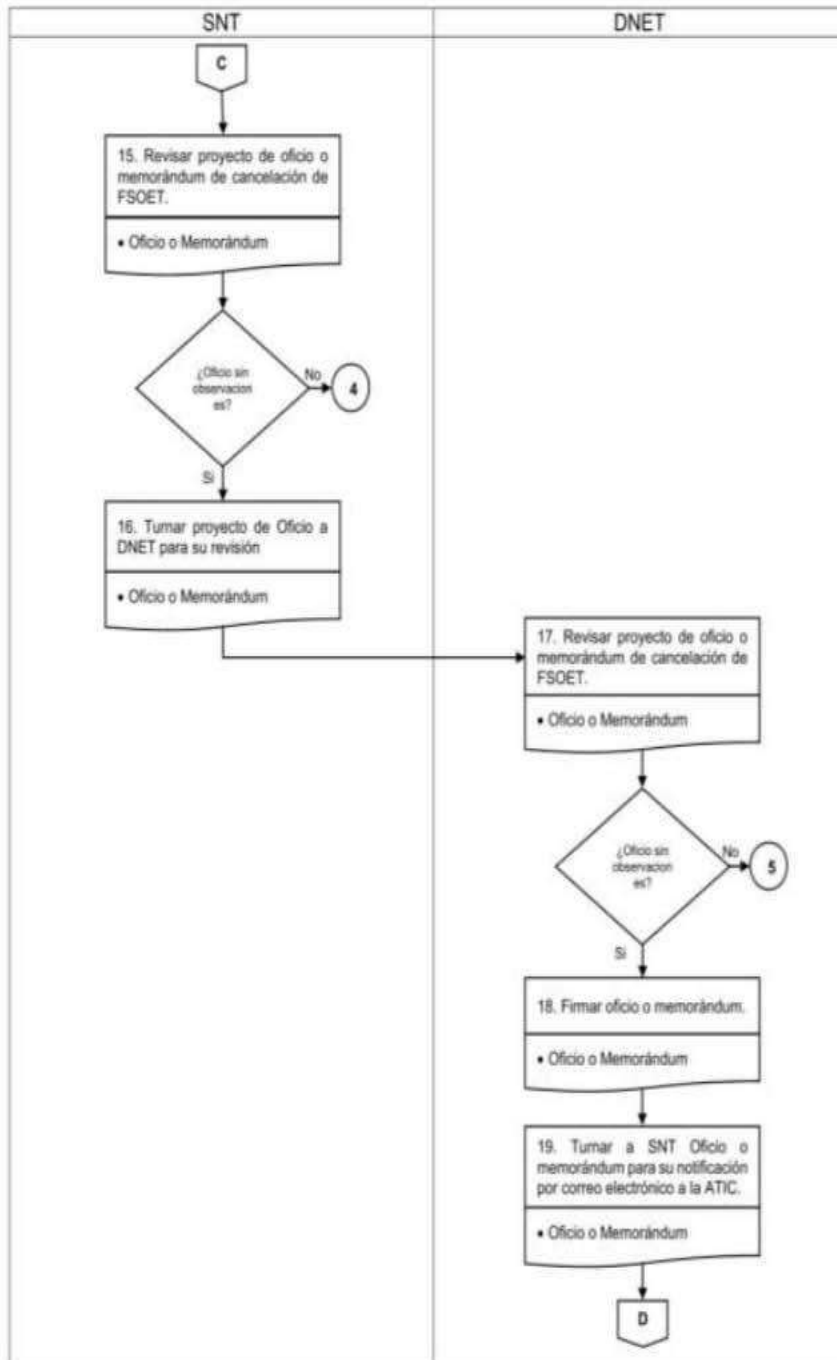
CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

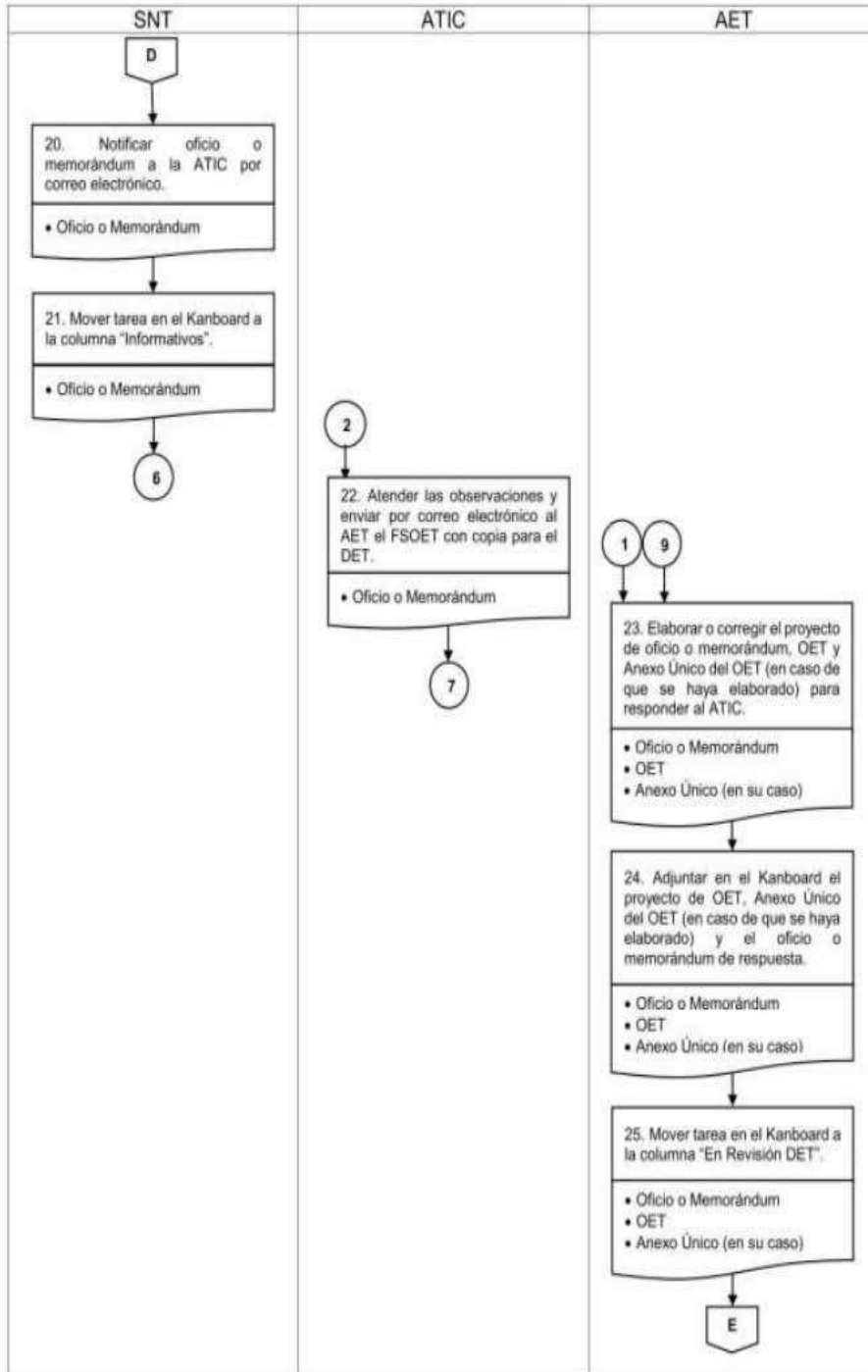
CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02





Manual de Procedimientos de la Secretaría de Administración

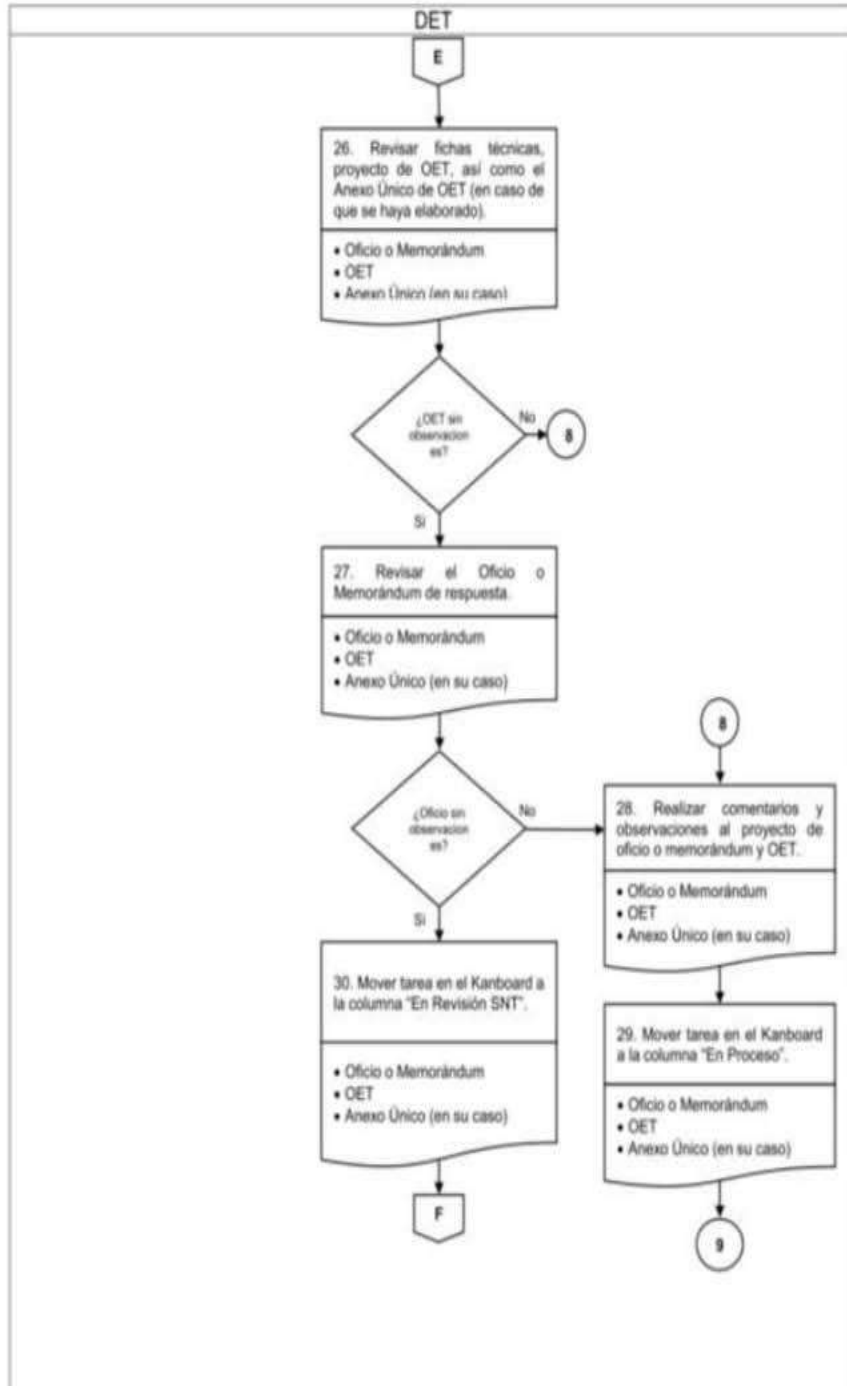
CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

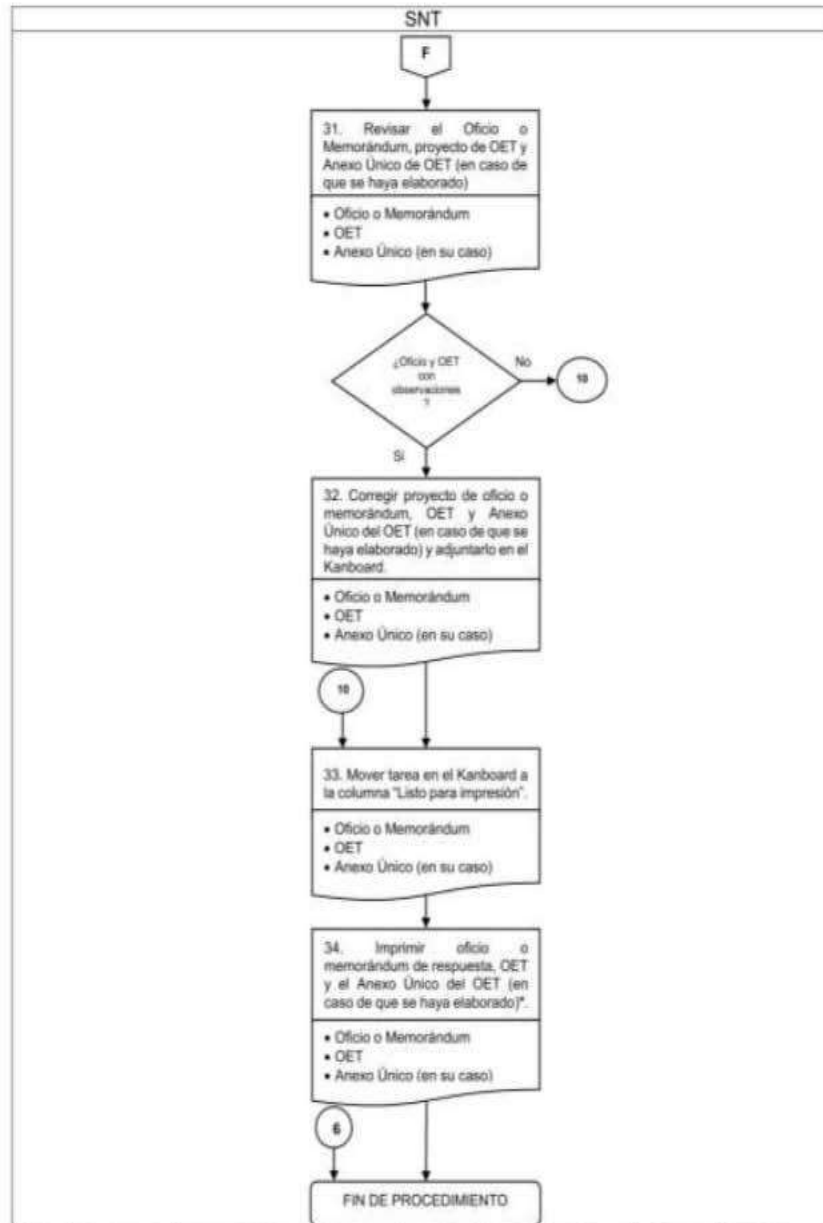
CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02



*Nota: Este procedimiento continúa con el procedimiento "Revisión de OET" (a partir de la actividad 34).



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGGD-143

Verificación de cumplimiento de servicios contratados en materia de TIC

30 días hábiles

Elabora:	Valida:	Autoriza:
RCDC (DAPT) Junio 2021	ALSS(SNT) Junio 2021	JFAD (DNET) Junio 2021

Objetivo	Revisar los servicios contratados por las unidades administrativas de la DGGD en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, con la finalidad de verificar los entregables cuantitativos de dichos contratos, lo anterior, a través de la integración de expedientes digitales.
Normas y Políticas de Operación	Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal / Acuerdo del Secretario de Finanzas y Administración del Gobierno del Estado, por el que establece la Normatividad en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, para las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado de Puebla.
Responsables	Dirección de Normatividad y Evaluación Tecnológica. Subdirección de Normatividad Tecnológica Departamento de Administración de Proyectos
Áreas Involucradas	Unidades Administrativas de la DGGD; Dirección de Normatividad y Evaluación Tecnológica; Subdirección de Normatividad Tecnológica; Departamento de Administración de Proyectos Tecnológicos.
Elementos de Entrada	Memorándum / Correo Electrónico / Listado de Verificación / Formato de Seguimiento a Entregables
Elementos de Salida	Expediente digital / Formato de Seguimiento de Entregables



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGGD-143

Verificación de cumplimiento de servicios contratados en materia de TIC

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
DNET	1. Solicitar a las UAR de la DGGD, la documentación administrativa de los bienes y/o servicios contratados en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para su análisis y revisión.	Memorándum
UAR	2. Enviar a la DNET la documentación administrativa de los bienes y/o servicios contratados en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	Memorándum
DNET	3. Recibir información enviada por la UAR en formato electrónico, y turnar al DAPT para su análisis y revisión	Memorándum
DAPT	4. Recibir la documentación y revisar, integrando un listado de verificación con el contenido del contrato. ¿La información proporcionada es suficiente y completa? Si: Pasa a la actividad número 5 No: Pasa a la actividad número 1	Memorándum / Listado de verificación
	5. Analizar la documentación del contrato identificando los entregables y sus fechas de recepción y, registrar en un formato de control.	Formato de Seguimiento a Entregables
	6. Enviar Formato de Seguimiento a Entregables a la SNT para su validación.	Correo electrónico
SNT	7. Verificar que el Formato de Seguimiento a Entregables esté completo y coincida con lo establecido en el contrato respectivo. ¿El Formato de Seguimiento a Entregables es correcto? Si: Pasa a la actividad número 8 No: Pasa a la actividad número 5	Formato de Seguimiento a Entregables



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

	8. Autorizar el Formato de Seguimiento a Entregables y enviar de regreso al DAPT para que elabore propuesta de memorándum.	Formato de Seguimiento a Entregables
DAPT	9. Elaborar proyecto de memorándum para informar a la UAR los resultados del trabajo realizado y turnar a la SNT para autorización.	Correo electrónico /Memorándum
SNT	10. Revisar la propuesta de memorándum ¿Memorándum correcto? Si: Pasa a la actividad número 11 No: Regresa a la actividad número 9	Correo electrónico /Memorándum
	11. Firmar el Formato de Seguimiento a Entregables y turnar la propuesta de memorándum a la DNET	Formato Seguimiento a Entregables/ Memorándum
DNET	12. Recibir la propuesta de memorándum y firmar el Formato de Seguimiento a Entregables.	Formato Seguimiento a Entregables
	13. Notificar a la UAR los resultados del proceso de verificación de Entregables del contrato.	Memorándum
DAPT	14. Integrar el expediente con toda la documentación utilizada durante el proceso de verificación de Entregables del contrato.	Expediente Digital
FIN DEL PROCEDIMIENTO.		

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- DGGD:** Dirección General de Gobierno Digital.
DNET: Dirección de Normatividad y Evaluación Tecnológica.
UAR: Unidad Administrativa Responsable adscrita a la DGGD
 1. Dirección de Normatividad y Evaluación Tecnológica
 2. Dirección de Soluciones Tecnológicas
 3. Dirección de Infraestructura Tecnológica
SNT: Subdirección de Normatividad Tecnológica.
DAPT: Departamento de Administración de Proyectos Tecnológicos.

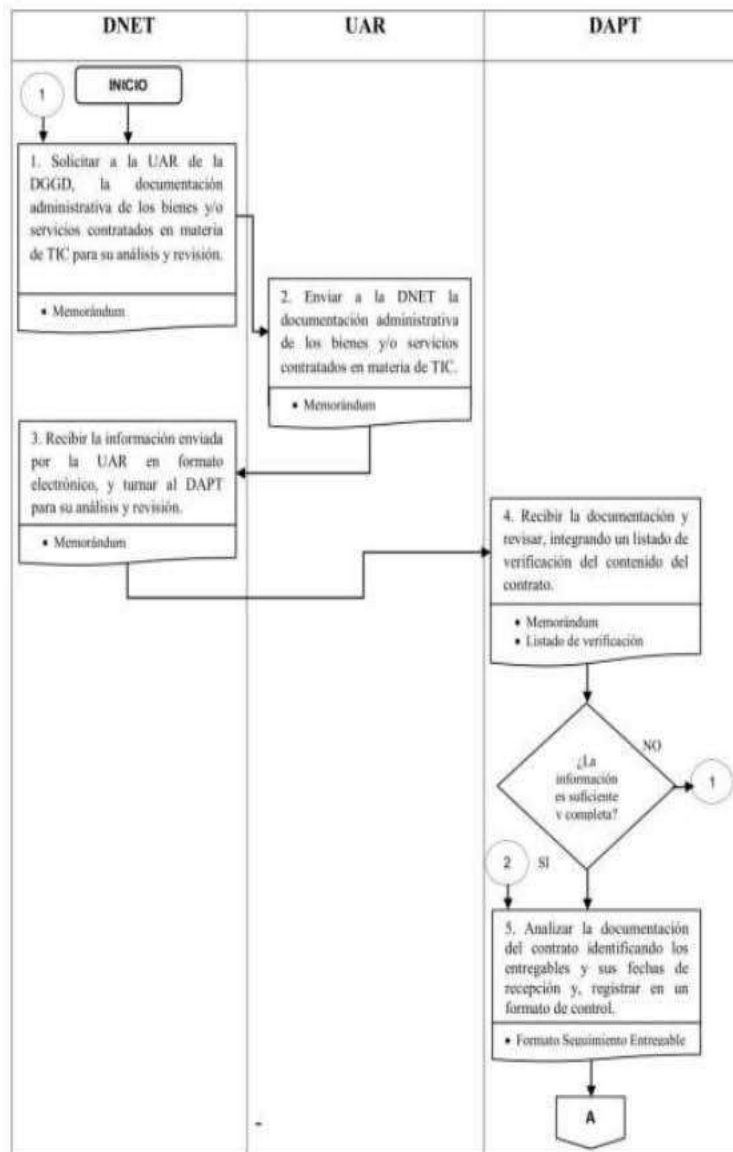


Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DIAGRAMA DE FLUJO DGGD-143

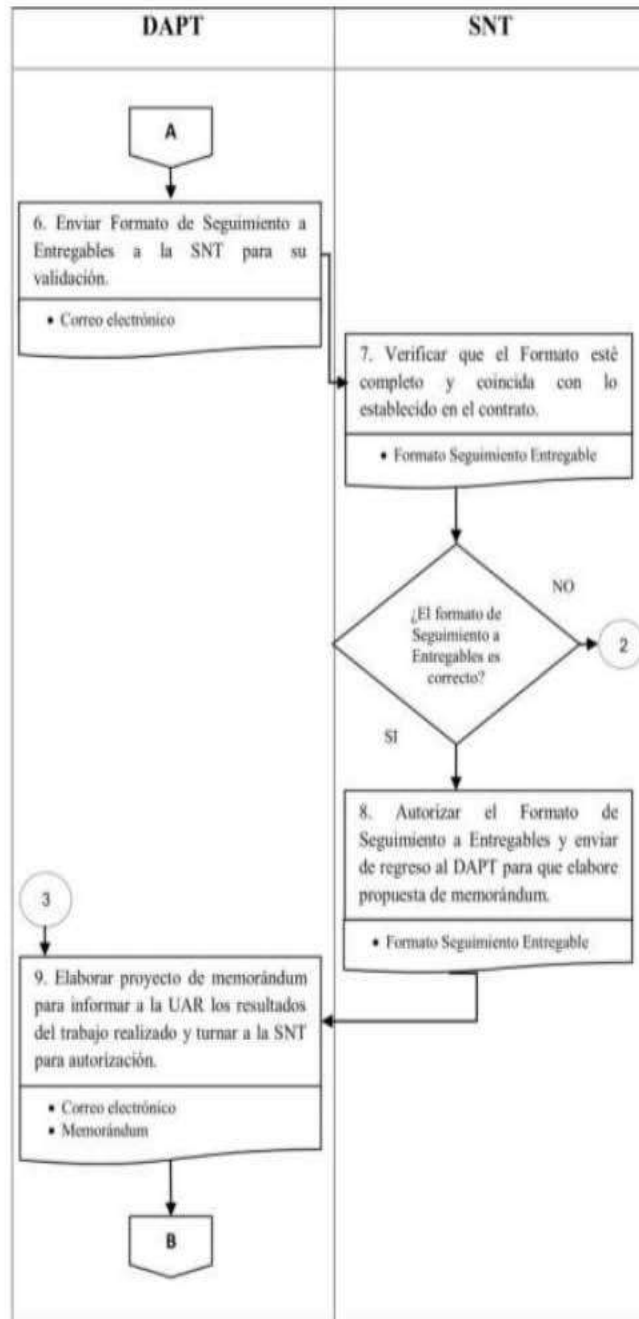
Verificación de cumplimiento de servicios contratados en materia de TIC





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

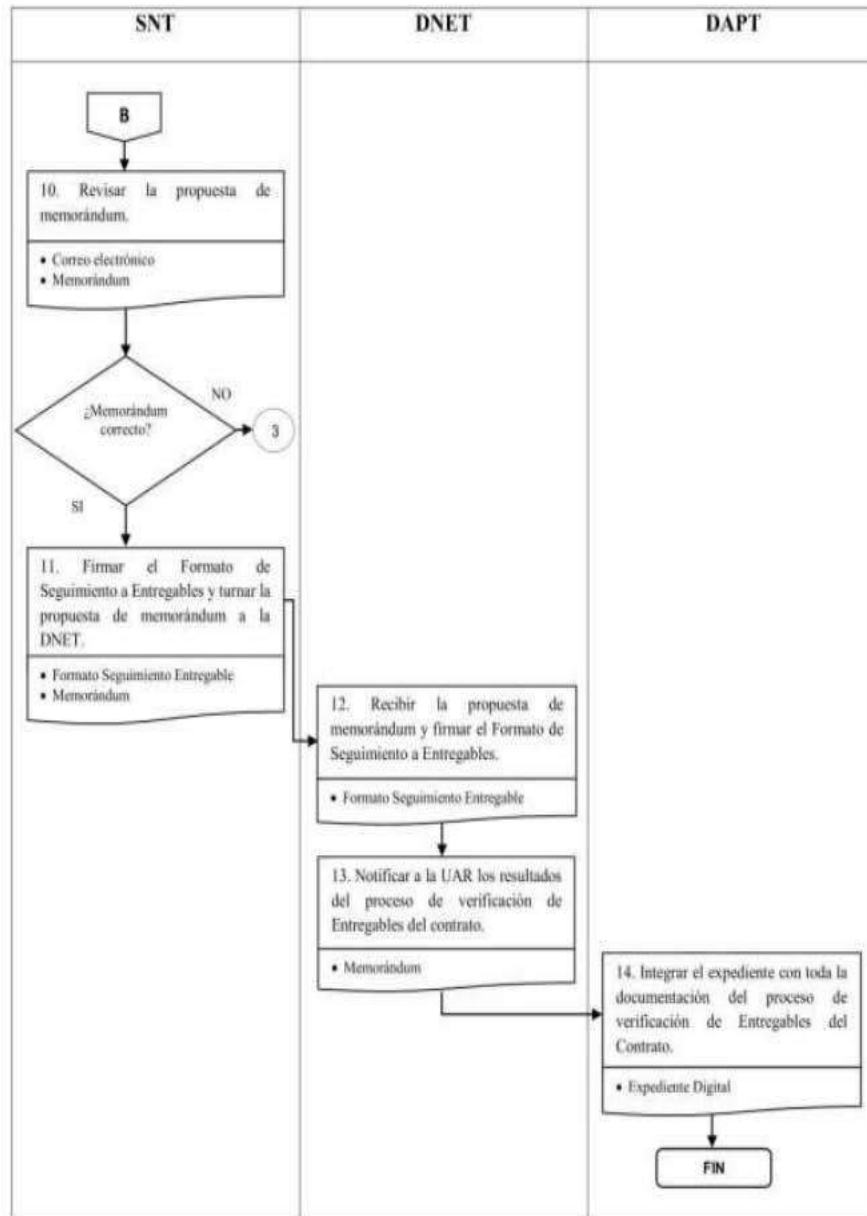
CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGGD-144

Revisión del avance y desempeño de proyectos de TIC

60 días hábiles

Elabora:	Valida:	Autoriza:
RCDC (DAPT) Junio 2021	ALSS (SNT) Junio 2021	JFAD (DNET) Junio 2021

Objetivo	Revisar el avance y desempeño de los proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, con la finalidad de enriquecer su operación a través del uso de mejores prácticas en materia de TIC.
Normas y Políticas de Operación	Ley de Gobierno Digital para el Estado de Puebla y sus Municipios. / Acuerdo del Secretario de Finanzas y Administración del Gobierno del Estado, por el que establece la Normatividad en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, para las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado de Puebla
Responsables	Dirección de Normatividad y Evaluación Tecnológica. Subdirección de Normatividad Tecnológica Departamento de Administración de Proyectos Tecnológicos
Áreas Involucradas	Unidades de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Administración Pública Estatal; Dirección de Normatividad y Evaluación Tecnológica; Subdirección de Normatividad Tecnológica; Departamento de Administración de Proyectos Tecnológicos.
Elementos de Entrada	Oficio / Memorándum / Correo Electrónico / Formato PETIC / Listado de Verificación / Documento de mejores prácticas en materia de TIC / Documento de Recomendaciones
Elementos de Salida	Expediente digital.



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGGD-144

Revisión del avance y desempeño de proyectos de TIC

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
DNET	1. En el mes de octubre, solicitar a la UAR, envíe a la DNET los proyectos estratégicos de tecnologías de la información y comunicaciones (PETIC) que se implementarán en el siguiente ejercicio presupuestal.	Oficio
	2. Recibir los proyectos estratégicos de la UAR y turnar a la SNT para que evalúe los proyectos y proponga aquellos de los que se verificará su avance y desempeño el próximo año.	Memorándum / Formato PETIC
SNT	3. Evaluar los proyectos y elaborar propuesta justificando la elección de los mismos y, turnar a la DNET para su aprobación.	Memorándum
DNET	4. Revisar la propuesta para verificación del avance y desempeño de los proyectos. ¿Propuesta presentada por la SNT es correcta? Si: Pasar a actividad número 5 No: Regresar a actividad número 3	Propuesta de verificación de proyectos
	5. A más tardar en el mes de diciembre, turnar al DAPT la relación de proyectos a evaluar el próximo año.	Memorándum
DAPT	6. Con base en el formato PETIC, elaborar proyecto de Oficio para solicitar a la UAR remitan a la DNET la documentación administrativa del proyecto a evaluar.	Oficio
DNET	7. Revisar la propuesta de oficio enviada por el DAPT. ¿Los proyectos de oficio son correctos? Si: Pasar a actividad número 8	Oficio



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

	No: Regresar a actividad número 6	
	8. Solicitar cada 6 meses a la UAR, la evidencia documental relacionada con la administración del proyecto estratégico reportado en el PETIC.	Oficio
	9. Recibir la evidencia documental sobre el proyecto estratégico en materia de TIC y turnar al DAPT para su atención.	Oficio / Memorándum
DAPT	10. Analizar la documentación del proyecto proporcionada por el ETIC y elaborar un Listado de verificación de su contenido. ¿La documentación proporcionada es suficiente? Si: Pasa a la actividad número 11 No: Pasa a la actividad número 6	Listado de verificación
	11. Iniciar con la revisión del avance y desempeño del proyecto estratégico.	
	12. Investigar las mejores prácticas en materia de TIC relacionadas con el proyecto a evaluar.	Documento de mejores prácticas en materia de TIC
	13. Comparar la ejecución del proyecto vs el documento de mejores prácticas en materia de TIC y elaborar un documento de Recomendaciones para la UAR.	Documento de recomendaciones
	14. Enviar a la SNT los documentos de mejores prácticas en materia de TIC y Recomendaciones para su revisión.	Documento de recomendaciones
SNT	15. Revisar el Documento de recomendaciones ¿Documento de Recomendaciones es correcto? Si: Pasar a actividad número 16 No: Pasar a actividad número 13	
	16. Turnar el Documento de recomendaciones a la DNET para su autorización.	Correo electrónico
DNET	17. Analizar documento de recomendaciones ¿Documento de recomendaciones es correcto? Si: Pasar a actividad 18	



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

	No: Regresar a actividad 13.	
DAPT	18. Elaborar minuta de trabajo respecto del proyecto evaluado, anexando como parte integrante de la misma, el Documento de mejores prácticas en materia de TIC y el Documento de Recomendaciones para la UAR.	Minuta
	19. Elaborar proyecto de Oficio para notificar a la UAR el resultado de la evaluación del proyecto y enviar a la DNET.	Oficio / Correo electrónico
DNET	20. Revisar la propuesta de oficio. ¿Proyecto de Oficio es correcto? Si: Pasar a actividad 21 No: Regresar a actividad 19	Oficio
	21. Enviar oficio anexando la minuta de trabajo con los resultados del avance y desempeño del proyecto evaluado.	Oficio
DAPT	22. Integrar el expediente digital final del proyecto evaluado, anexando toda la documentación empleada durante el proceso.	Expediente digital
FIN DEL PROCEDIMIENTO.		



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

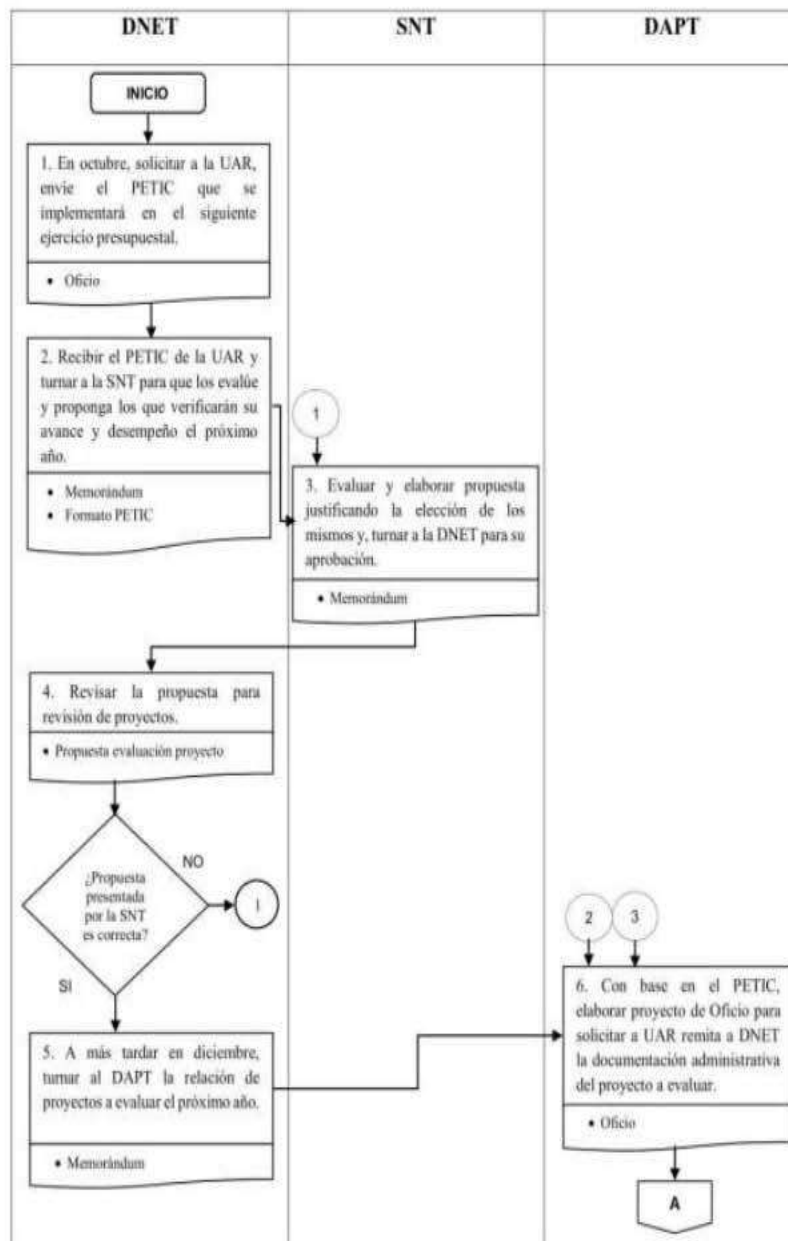
GLOSARIO DE TÉRMINOS

- DNET:** Dirección de Normatividad y Evaluación Tecnológica.
UAR: Unidad Administrativa Responsable de la Administración Pública Estatal.
SNT: Subdirección de Normatividad Tecnológica.
DAPT: Departamento de Administración de Proyectos Tecnológicos.
ETIC: Enlace de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la UAR.
PETIC: Proyectos Estratégicos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.



DIAGRAMA DE FLUJO DGGD-144

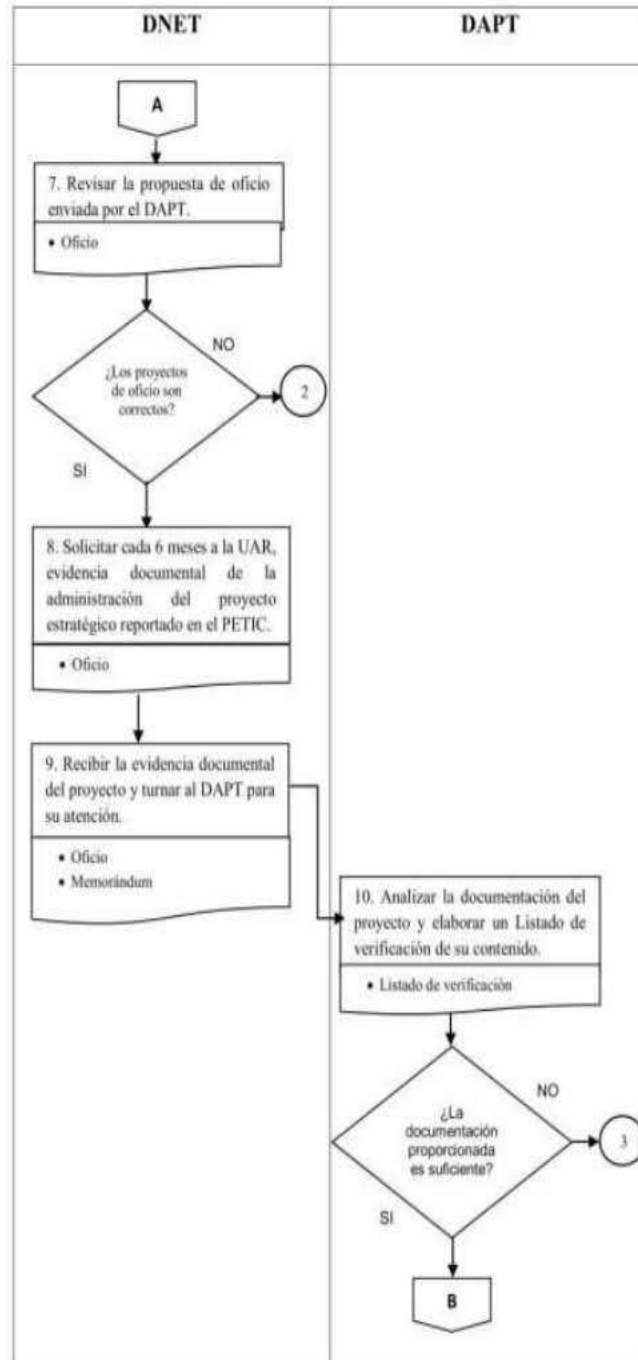
Revisión del avance y desempeño de proyectos de TIC





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

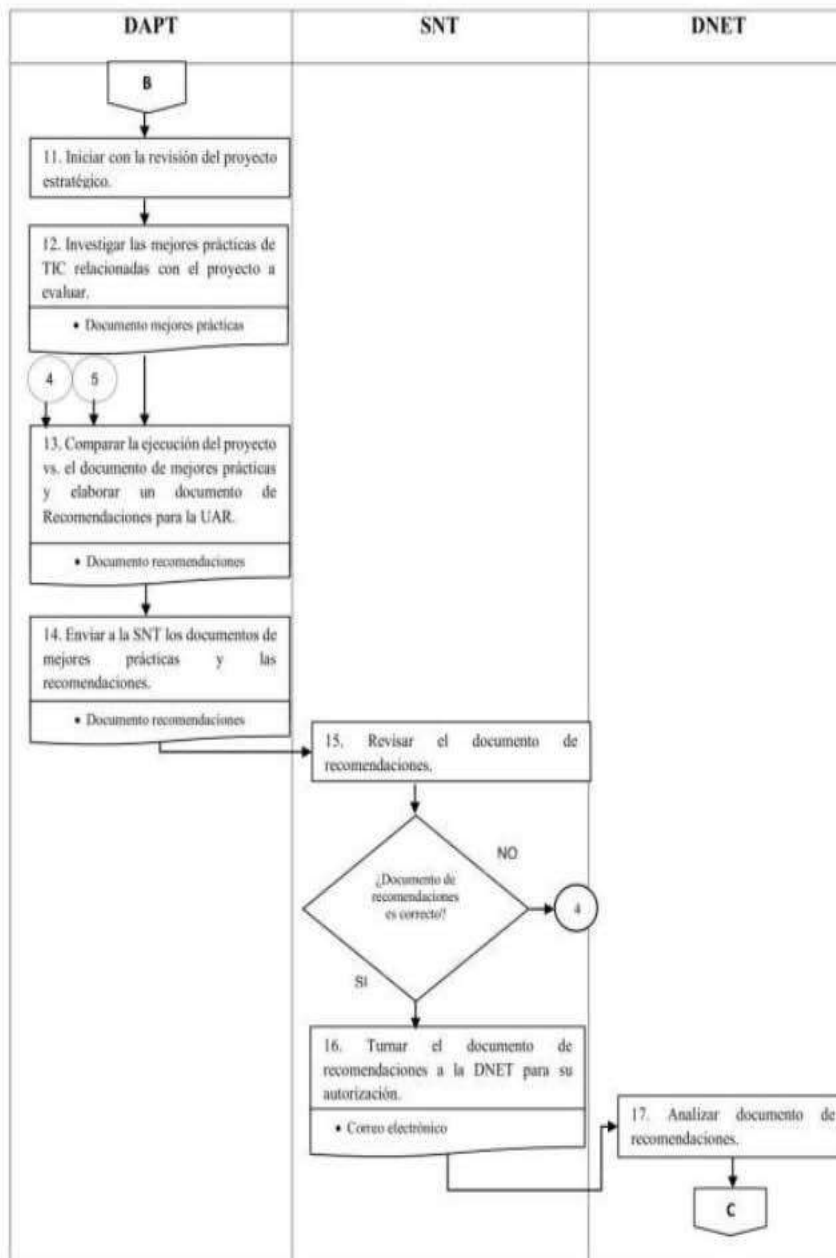
CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

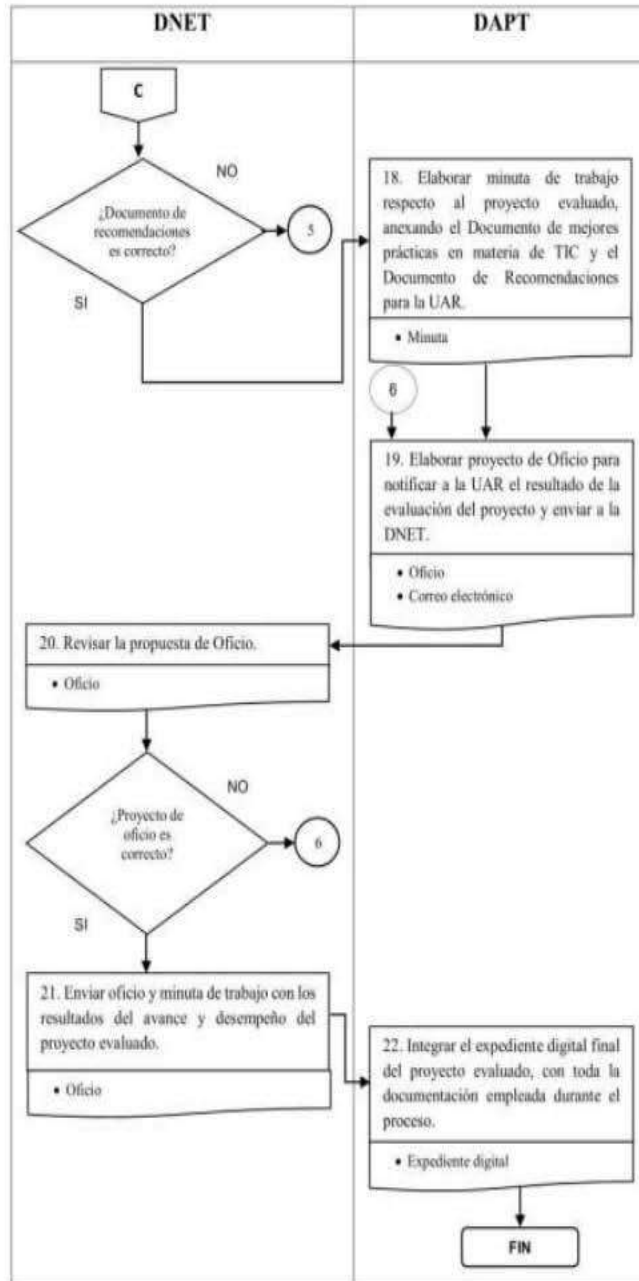
CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGGD-145

Evaluación de la capacitación contratada para la operación de las TIC's

30 días hábiles		
Elabora:	Valida:	Autoriza:
RCDC (DAPT) Junio 2021	ALSS (SNT) Junio 2021	JFAD (DNET) Junio 2021

Objetivo	Evaluar la capacitación contratada por las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, respecto a la operación de las soluciones tecnológicas y/o de infraestructura tecnológica.
Normas y Políticas de Operación	Acuerdo del Secretario de Finanzas y Administración del Gobierno del Estado, por el que establece la Normatividad en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, para las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado de Puebla.
Responsables	Dirección de Normatividad y Evaluación Tecnológica. Subdirección de Normatividad Tecnológica Departamento de Administración de Proyectos Tecnológicos
Áreas Involucradas	Unidades de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Administración Pública Estatal; Dirección de Normatividad y Evaluación Tecnológica; Subdirección de Normatividad Tecnológica; Departamento de Administración de Proyectos Tecnológicos; Departamento de Evaluación Tecnológica.
Elementos de Entrada	Oficio / Memorandum / Correo electrónico / Contrato de servicio que incluya capacitación / Propuesta para evaluación de capacitación de proyectos / Informe de Mejores Prácticas / Formulario de Evaluación de Capacitación / Reporte de resultados de capacitación
Elementos de Salida	Expediente digital.



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGGD-145

Evaluación de la capacitación contratada para la operación de las TIC's

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
DAPT	1. Analizar los contratos y proyectos estratégicos reportados por la UAR que hayan finalizado, para detectar aquellos que incluyan alguna capacitación referente a la operación de soluciones tecnológicas e infraestructura tecnológica.	Contrato de Servicio que incluya capacitación
	2. Investigar las mejores prácticas en materia de evaluación de la capacitación.	No aplica
	3. Elaborar una propuesta de proyectos para evaluar la capacitación y enviar junto con el informe de mejores prácticas en materia de capacitación a la SNT.	Memorándum/ Propuesta para evaluación de capacitación de proyectos / Informe de mejores prácticas
SNT	4. Revisar el informe de mejores prácticas en materia de capacitación, así como la propuesta de proyectos a evaluar y turnar a la DNET para su aprobación. ¿Propuesta de proyectos a evaluar es correcta? Si: Pasar a actividad número 5 No: Regresar a actividad número 3	Memorándum/ Propuesta para evaluación de capacitación de proyectos / Informe de mejores prácticas
DNET	5. Revisar el informe de mejores prácticas en materia de capacitación, así como la propuesta de proyectos a evaluar. ¿Propuesta de proyectos a evaluar es correcta? Si: Pasar al 6 No: Regresar al 3	Memorándum/ Propuesta para evaluación de capacitación de proyectos / Informe de mejores prácticas
	6. Turnar al DAPT la relación de proyectos tecnológicos a evaluar en materia de capacitación.	Memorándum



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DAPT	7. Con base en la relación de proyectos elegidos, elaborar proyecto de Oficio para solicitar a la UAR, remita a la DNET el formulario de evaluación de capacitación anexando la evidencia correspondiente.	Oficio / Correo electrónico
DNET	8. Revisar la propuesta de oficio enviada por el DAPT. ¿El proyecto de oficio es correcto? Si: Pasar al 9 No: Regresar al 7	Oficio / Correo electrónico
	9. Solicitar a la UAR, realice el llenado del formulario de evaluación de capacitación, enviando la evidencia documental correspondiente.	Oficio
UAR	10. Responder formulario digital de evaluación de capacitación y adjuntar evidencia documental.	Oficio
DAPT	11. Recibir el formulario digital de evaluación de capacitación y evidencia documental enviado por la UAR ¿Formulario y evidencia completa? Si: Pasar al 12 No: Regresar al 9	Formulario de Evaluación de Capacitación
	12. Revisar el formulario de evaluación capacitación con la evidencia documental enviada y proceder a realizar la evaluación tomando como referencia el documento de mejores prácticas en materia de evaluación de la capacitación.	Formulario de Evaluación de Capacitación
	13. Elaborar un Reporte de resultados de evaluación de capacitación en materia de TIC del proyecto evaluado.	Reporte de resultados de capacitación
	14. Enviar a la SNT el Reporte de resultados de evaluación de capacitación en materia de TIC para su revisión.	Memorándum/ Reporte de resultados de capacitación
SNT	15. Revisar el Reporte de resultados de evaluación de capacitación enviado por el DAPT. ¿Reporte correcto? Si: Pasar al 16 No: Regresar al 13	Reporte de resultados de capacitación



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

	16. Aprobar el Reporte de resultados de evaluación de capacitación y turnar a la DNET para su autorización.	Memorándum/ Reporte de resultados de capacitación
DNET	17. Revisar el Reporte de resultados de evaluación de capacitación. ¿Reporte de resultados de evaluación es correcto? Si: Pasar al 18 No: Regresar al 13	Reporte de resultados de capacitación
	18. Autorizar el Reporte de resultados de evaluación y turnar al DAPT para generar propuesta de Oficio.	Memorándum
DAPT	19. Elaborar proyecto de Oficio para notificar a la UAR el resultado de la evaluación de capacitación y enviar a la DNET.	Oficio
DNET	20. Revisar el proyecto de Oficio de notificación a la UAR sobre la evaluación de capacitación. ¿El Proyecto de Oficio es correcto? No: Regresar a actividad 19 Si: Pasar a actividad 21	Oficio
	21. Enviar a la UAR oficio y reporte con los resultados de la evaluación de capacitación del proyecto.	Oficio / Reporte de resultados de capacitación
	22. Turnar al DET copia del reporte que contiene los resultados de la evaluación de la capacitación, para que se consideren las recomendaciones en la elaboración de los Oficios de Estandarización Tecnológica que solicitan las UAR.	Memorándum
DAPT	23. Integrar el expediente final referente a la evaluación de capacitación del proyecto, anexando toda la documentación empleada durante el proceso.	Expediente digital
FIN DEL PROCEDIMIENTO.		



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- DNET:** Dirección de Normatividad y Evaluación Tecnológica.
SNT: Subdirección de Normatividad Tecnológica.
DAPT: Departamento de Administración de Proyectos Tecnológicos.
DET: Departamento de Evaluación Tecnológica.
UAR: Unidad Administrativa Responsable de la Administración Pública Estatal.

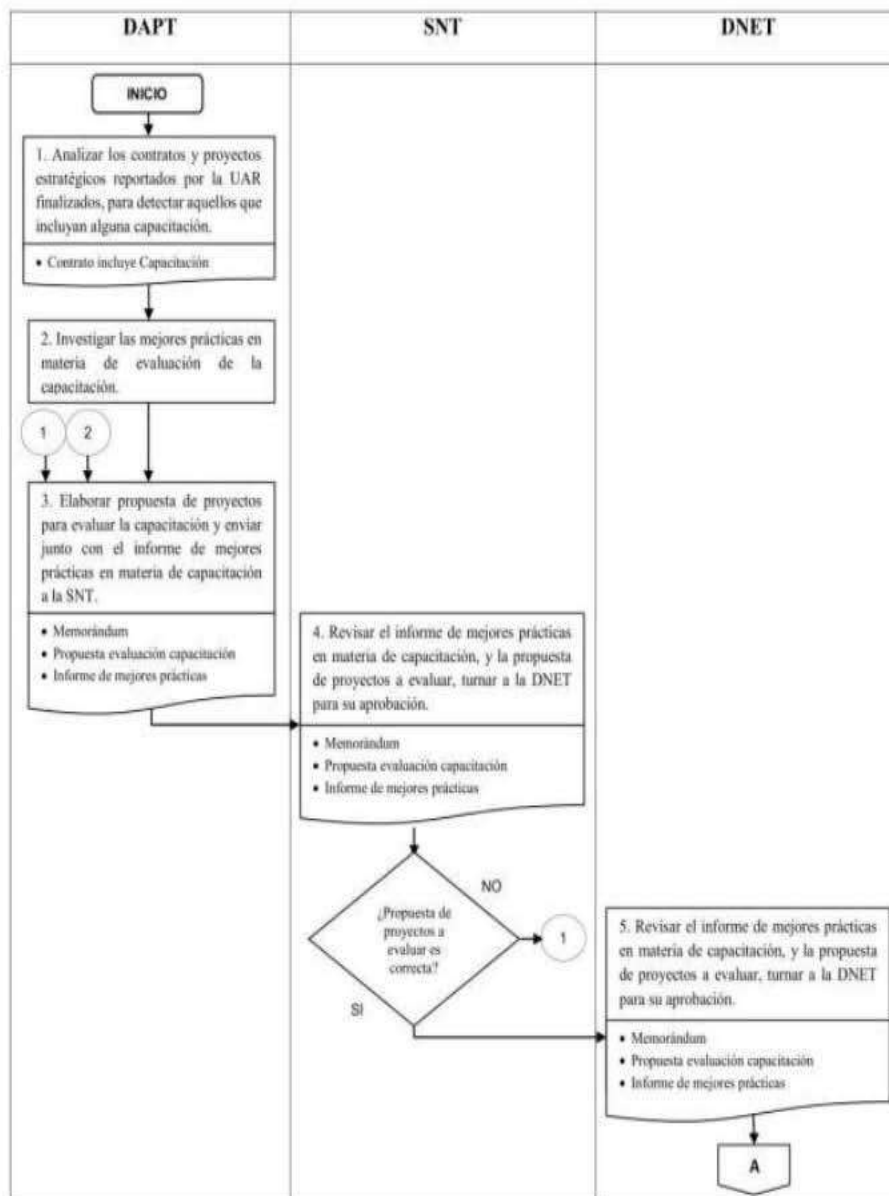


Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DIAGRAMA DE FLUJO DGGD-145

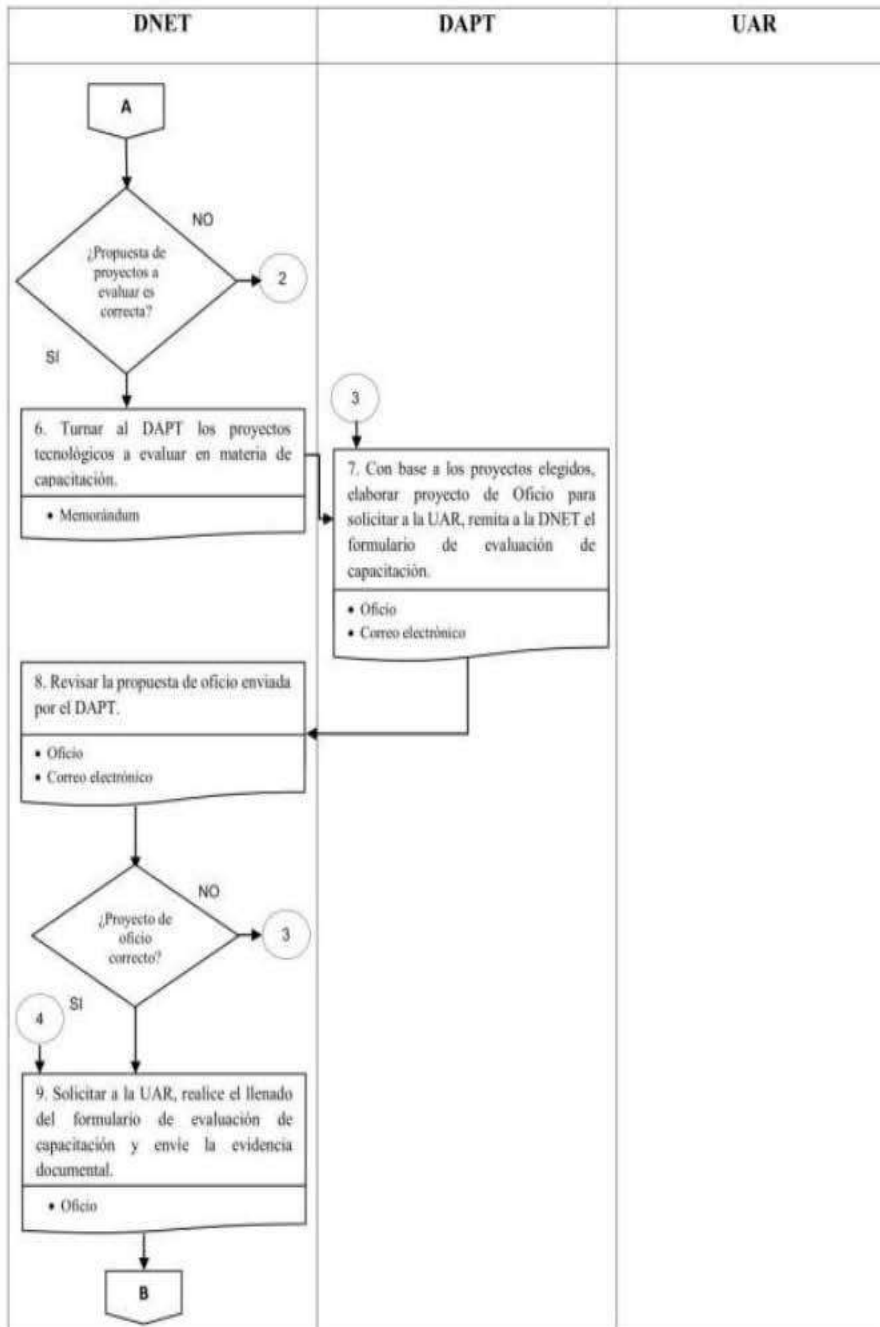
Evaluación de la capacitación contratada para la operación de las TIC's





Manual de Procedimientos de la Secretaría de Administración

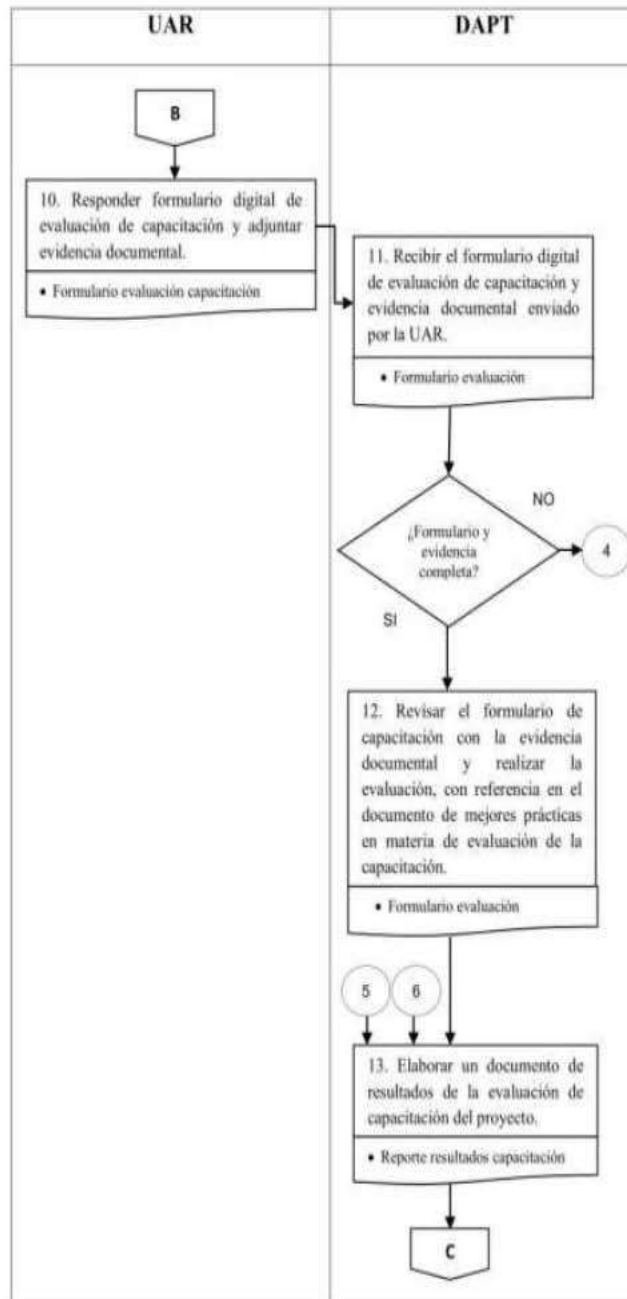
CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

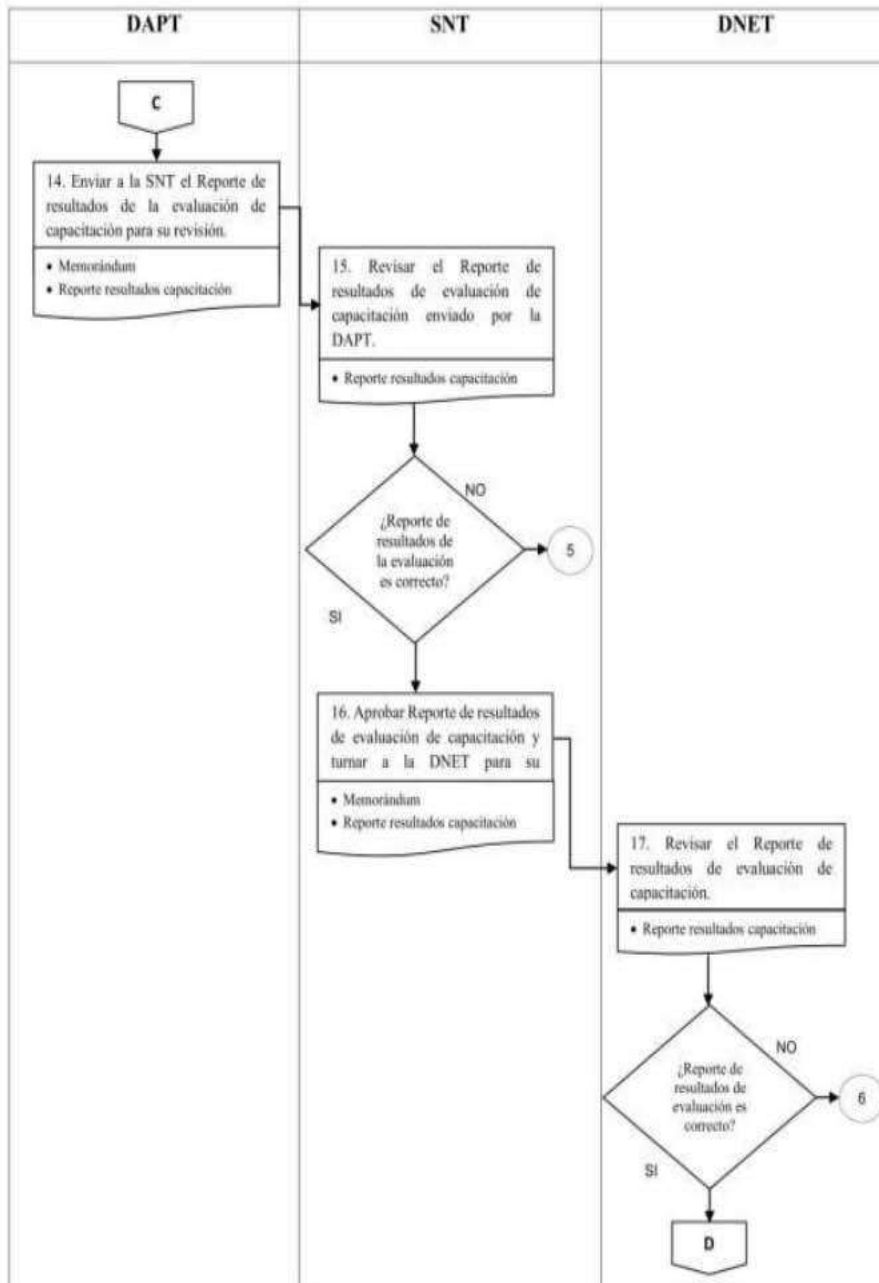
CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

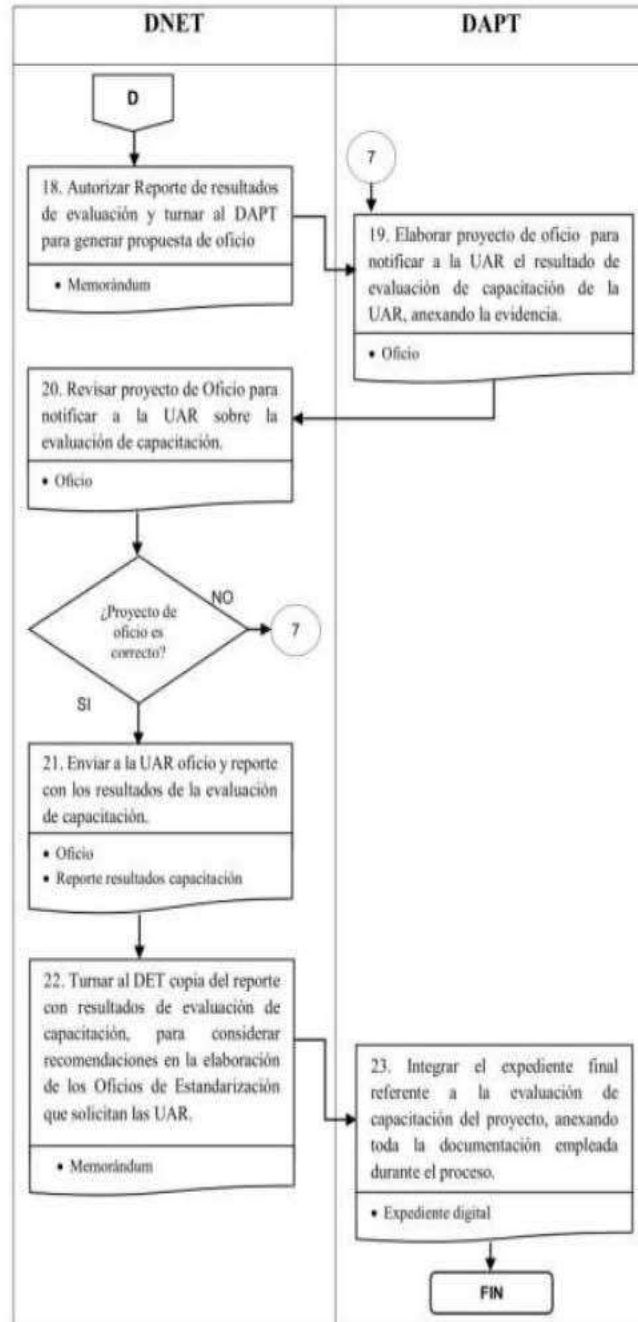
CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02





Manual de Procedimientos de la Secretaría de Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGGD-146

Recertificación de cuentas de acceso a base de datos ingresos

10 días hábiles aproximadamente

Elabora:	Válida:	Autoriza:
MFH (DBD) Junio 2021	BAMC (SI) Junio 2021	CTM (DGGD) Junio 2021

Objetivo Proporcionar una guía que sirva para realizar la recertificación de los accesos a la Bases de Datos Ingresos.

Políticas de Operación Ley de Gobierno Digital del Estado de Puebla y sus Municipios.

Responsables Subdirección de Infraestructura, Departamento de Base de Datos.

Áreas Involucradas Dirección de Infraestructura Tecnológica
Subdirección de Infraestructura
Departamento de Base de Datos
Dependencias y Entidades

Elementos de entrada Memorándum de solicitud

Elementos de salida Oficio / memorándum de respuesta.



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGGD-146

Recertificación de cuentas de acceso a base de datos ingresos

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
SI	1. Recibir listado de bajas previamente solicitado a la DRH.	Memorándum
	2. Verificar información del contenido	N/A
	¿Corresponde la solicitud de listado de bajas de personal? Si: continúa actividad 3 No: FIN DE PROCEDIMIENTO	N/A
	3. Turnar memorándum al DBD.	Volante
DBD	4. Realizar búsqueda de cuentas de acceso tomando como referencia el nombre completo y el expediente	N/A
	5. Generar listados por dependencia y entidades con la información obtenida (Nombre completo, Adscripción, Cuenta(s) de acceso y Base de Datos	N/A
	6. Contestar volante en donde se solicita se envíen los listados realizados a las dependencias indicadas.	Volante
DIT	7. Generar para envío documento oficial a las aéreas de las diferentes Dependencias en el cual solicita que valide si el personal indicado causó baja.	Oficio / Memo
Dependencias	8. Recibir el memorándum/Oficio	Oficio / Memo
	9. Enviar información resultado de la validación de cuentas de acceso.	Oficio / Memo
DIT	10. Verificar información de las dependencias y entidades.	Oficio / Memo



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

	¿Corresponde la solicitud? Si: continúa la actividad 11. No: FIN DEL PROCEDIMIENTO	N/A
SI	11. Validar información en documento oficial y crea volante a DBD.	Volante
DBD	12. Recibir para validación.	Volante
	13. Validar respuesta	
	¿Ratifican las bajas? Si: continua actividad 14 No: continúa actividad 16	N/A
	14. Atender la petición.	Volante
	15. Dar de baja las cuentas solicitadas en la base de datos ingresos	
	16. Contestar volante con la respuesta a la solicitud	Volante
SI	17. Realizar respuesta oficial de solicitud atendida.	Oficio / Memo
DIT	18. Firmar para envío documento oficial	Oficio / Memo
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DIT: Dirección de Infraestructura Tecnológica

SI: Subdirección de Infraestructura

DBD: Departamento de Base de Datos



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGGD-147

Creación de base de datos

4 días hábiles

Elabora:	Válida:	Autoriza:
MFH (DBD) Junio 2021	BAMC (SI) Junio 2021	CTM (DGGD) Junio 2021

Objetivo	Generar una guía que sirva para la atención y seguimiento de una solicitud de creación de una base de datos.
Normas y Políticas de Operación	Ley de Gobierno Digital del Estado de Puebla y sus Municipios.
Responsables	Dirección de Infraestructura Tecnológica, Departamento de Base de Datos.
Áreas Involucradas	Dirección de Infraestructura Tecnológica, Departamento de Base de Datos, Analistas del Departamento de Base de Datos
Elementos de entrada	Oficio / memorándum de solicitud
Elementos de salida	Oficio / memorándum de respuesta



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGGD-147

Creación de base de datos

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
DIT	1. Recibir oficio/memorándum de solicitud de creación de una Base de Datos.	Oficio/memorándum
	2. Validar el remitente y la firma.	Oficio/memorándum
	3. Colocar sello de recibido.	Oficio/memorándum
	4. Turnar el oficio/memorándum al DBD.	Oficio/memorándum
DBD	5. Verificar volante turnado	
	¿Corresponde a la solicitud de creación de Base de Datos? Sí: continúa con la actividad 6. No: FIN DEL PROCEDIMIENTO.	Volante (Sistema de Gestión)
DCI	6. Generar ticket al Departamento de Base de Datos con la solicitud de control de cambios.	Ticket
ADBD	7. Validar ticket	
	¿Se encuentra adjuntado el CC con la información necesaria para la realización de la petición?	Ticket
	Sí: Continúa en la actividad 8 No: Regresar a la actividad 6.	
	8. Crear la Base de Datos con el nombre indicado.	N/A
	9. Crear usuario de Base de Datos	N/A
	10. Asignar permisos solicitados al usuario.	N/A
	11. Cerrar el ticket indicando que se finalizaron las actividades de creación de la Base de Datos	Ticket



**Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración**

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

	12. Contestar la respuesta a la solicitud.	Volante
DIT	13. Generar respuesta al oficio/memorándum de la solicitud.	Oficio/memorándum
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DIT: Dirección de Infraestructura Tecnológica
DBD: Departamento de Base de Datos
DCI: Departamento de Control Interno
ADB: Analista del Departamento de Base de Datos

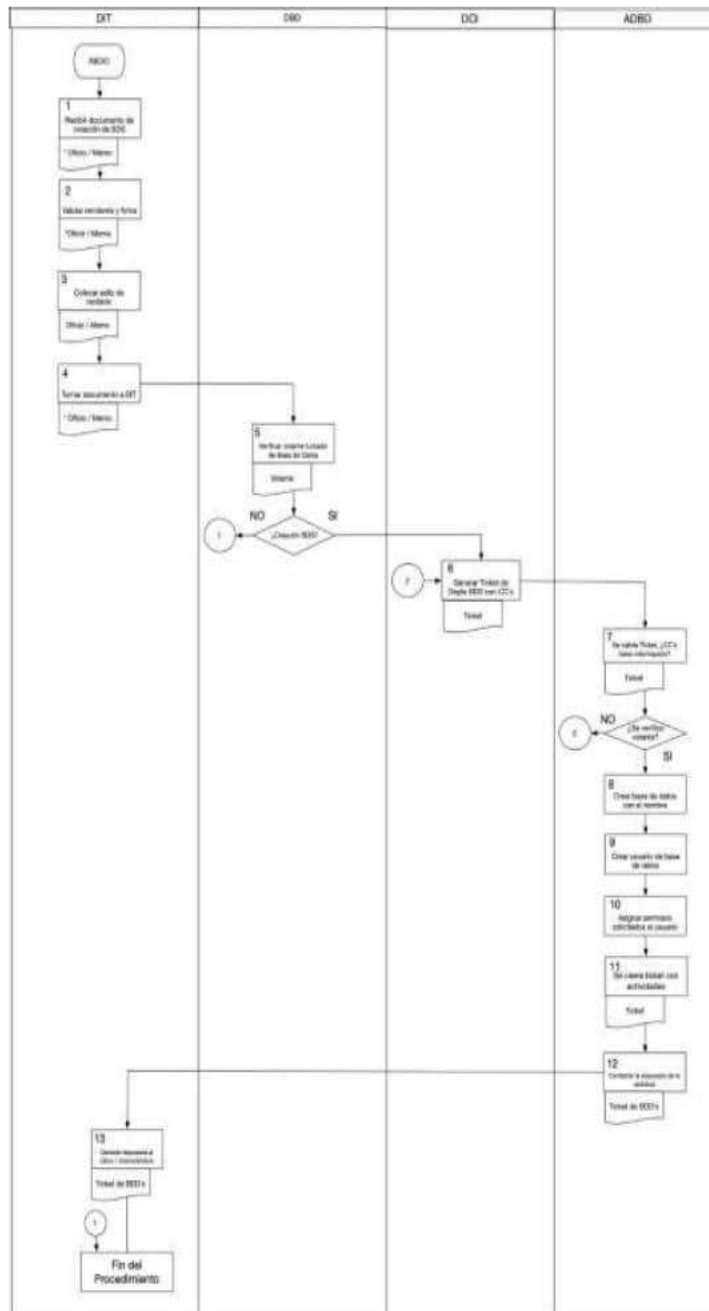


Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DIAGRAMA DE FLUJO DGGD-147

Creación de base de datos





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGGD-148

Alta de usuario

4 días hábiles

Elabora:	Válida:	Autoriza:
MFH (DBD) Junio 2021	BAMC (SI) Junio 2021	CTM (DGGD) Junio 2021

Objetivo	Establecer una guía que sirva para realizar el alta de una cuenta de usuario, así como el control y administración de los accesos a las Bases de Datos Productivas.
Normas y Políticas de Operación	Ley de Gobierno Digital del Estado de Puebla y sus Municipios.
Responsables	Dirección de Infraestructura Tecnológica, Departamento de Base de Datos.
Áreas Involucradas	Dirección de Infraestructura Tecnológica, Departamento de Base de Datos, Analistas del Departamento de Base de Datos
Elementos de entrada	Oficio / memorándum de solicitud.
Elementos de salida	Oficio / memorándum de respuesta y acta responsiva.



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGGD-148

Alta de usuario

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
DIT	1. Recibir oficio/memorándum de solicitud de alta de cuenta de acceso.	Oficio/ memorándum
	2. Validar el remitente y la firma.	Oficio/ memorándum
	3. Colocar sello de recibido.	Oficio/ memorándum
	4. Tomar el oficio/memorándum al DBD.	Volante
DBD	5. Verificar volante tomado ¿Corresponde a la solicitud de alta de cuenta de acceso?	Volante
	Si: Continúa con la actividad 6. No: FIN DEL PROCEDIMIENTO.	N/A
ADBD	6. Validar que la solicitud tenga especificado el(los) nombre(s) completo(s) de los funcionarios, No. Expediente, Departamento, Dirección, Dependencia, Grupo de Acceso, Base de Datos y No. de Oficina Recaudadora.	Volante
	¿Contiene los datos requeridos? Si: continúa con la actividad 7. No: Continúa con la actividad 12	
	7. Crear la cuenta de acceso con el rfc de la persona seguido del no 1, por primera cuenta.	N/A
	8. Crear la cuenta de acceso con el mismo login más el número que le continua	N/A
	9. Asignar la cuenta de acceso al grupo y base de datos indicado	N/A



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

	10. Asignar a la cuenta de acceso al no. de oficina recaudadora indicado.	N/A
	11. Generar acta responsiva de la cuenta de acceso a Base de Datos.	Acta responsiva (Anexo documento)
	12. Contestar volante con la respuesta a la solicitud.	Volante
DIT	13. Generar respuesta al oficio/memorándum de la solicitud.	Oficio/ memorándum
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DIT: Dirección de Infraestructura Tecnológica
DBD: Departamento de Base de Datos
ADBD: Analista de Base de Datos

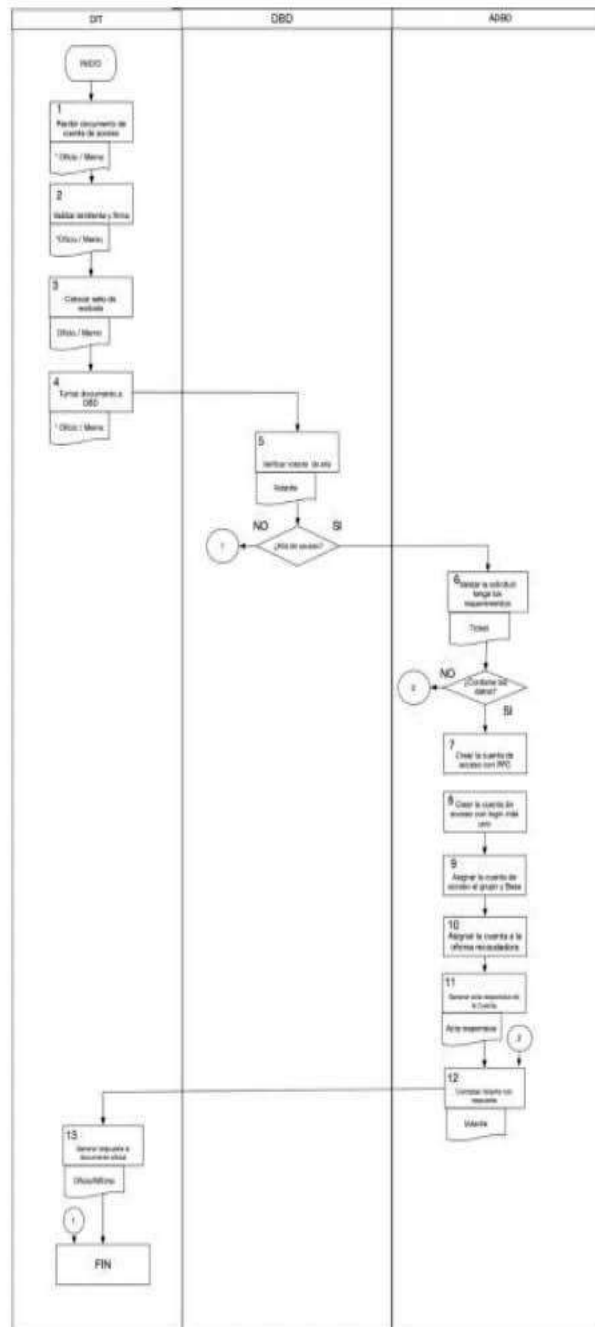


Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DIAGRAMA DE FLUJO DGGD-148

Alta de usuario





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

ACTA RESPONSIVA DE CUENTA DE USUARIO



Base de Datos:

Grupo:

No. Acta:

Cuenta de Usuario:

En la ciudad de Puebla, Pue. Siendo las 12:59 p. m. del día 13 de junio de 2017, se constituyeron en las oficinas que ocupa la Dirección de Infraestructura Tecnológica de la Secretaría Finanzas y Administración del Gobierno del Estado, con domicilio en la 11 oriente número 2224 de esta ciudad, la C. (Nombre Completo del Analista de Base de Datos), del Departamento de Base de Datos y el C. (Nombre Completo del Usuario), con expediente no. 0000, persona adscrita en _____, de la Secretaría Finanzas y Administración del Gobierno del Estado, para la entrega oficial de su **cuenta de acceso al Sistema de Bases de Datos** en atención al (Oficio / Memorándum) No. XXXXXXXXX de la _____ con fecha XX de XXXXXXX de 201x.

Se hace en este momento la observación de que **es su responsabilidad el manejo y uso de la cuenta de acceso al Sistema de Bases de Datos**, sujetándose a lo previsto en el Título Tercero Capítulo I del Artículo 49 y 50 Fracciones I, IV y XXI de la Ley de responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla, y que en caso de incumplimiento se hará acreedor a las sanciones contempladas en los Artículos 57 y 58 de la referida Ley, debiendo notificar vía memorándum al Departamento de Base de Datos, de la Dirección de Infraestructura Tecnológica cualquier baja o cambio que pudiera tener en su unidad administrativa tan pronto como esto llegue a suceder.

Así también, es su responsabilidad realizar el cambio de contraseña cada 4 meses a partir de la fecha en que firme la presente acta.

Doy por enterado que he leído y comprendido los artículos de la Ley de responsabilidades de los Servidores Públicos que se mencionan en esta acta.

Leída la presente y no habiendo nada más que hacer constar, se da por terminada la diligencia, firmando los que en ella intervinieron.

Datos de Identificación:

Tipo de Identificación	No. Folio / Expediente	Domicilio

ASIGNO

USUARIO

C. (Nombre Completo)
Analista Departamento de Base de Datos

C. (Nombre Completo)

VERIFICO

C. (Nombre Completo)
Jefe del Departamento de Base de Datos

Acta de Responsabilidad de Cuenta de Acceso a Base de Datos Institucional



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGGD-149

Respaldos base de datos

2 días hábiles

Elabora: MFH (DBD) Junio 2021	Válida: BAMC (SI) Junio 2021	Autoriza: CTM (DGGD) Junio 2021
--	---	--

Objetivo	Proporcionar una guía que sirva para realizar la solicitud de generación de respaldo de una base productiva para actualizar un ambiente de pruebas.
Normas y Políticas de Operación	Ley de Gobierno Digital del Estado de Puebla y sus Municipios.
Responsables	Departamento de Base de Datos.
Áreas Involucradas	Dirección de Soluciones Tecnológicas y Departamento de Base de Datos
Elementos de entrada	Ticket
Elementos de salida	Ticket



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGGD-149

Resaldos base de datos

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
DBD	1. Recibir ticket de DST	Ticket
	2. Validar los datos	N/A
	¿Son correctos? Si: continúa con actividad 5 No: continúa con actividad 3	
	3. Indicar en el ticket las observaciones encontradas	Ticket
DST	4. Responder el ticket con las correcciones, continua en la actividad 5	Ticket
DBD	5. Generar el respaldo de la base de datos productiva indicada.	N/A
	6. Copiar respaldo al Servidor de Pruebas	N/A
	7. Realizar actualización de la base de datos de pruebas	N/A
	8. Responder ticket indicando la conclusión de la actividad solicitada	Ticket
	9. Finalizar ticket.	Ticket
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DST: Dirección Soluciones Tecnológicas
DBD: Departamento Base de Datos

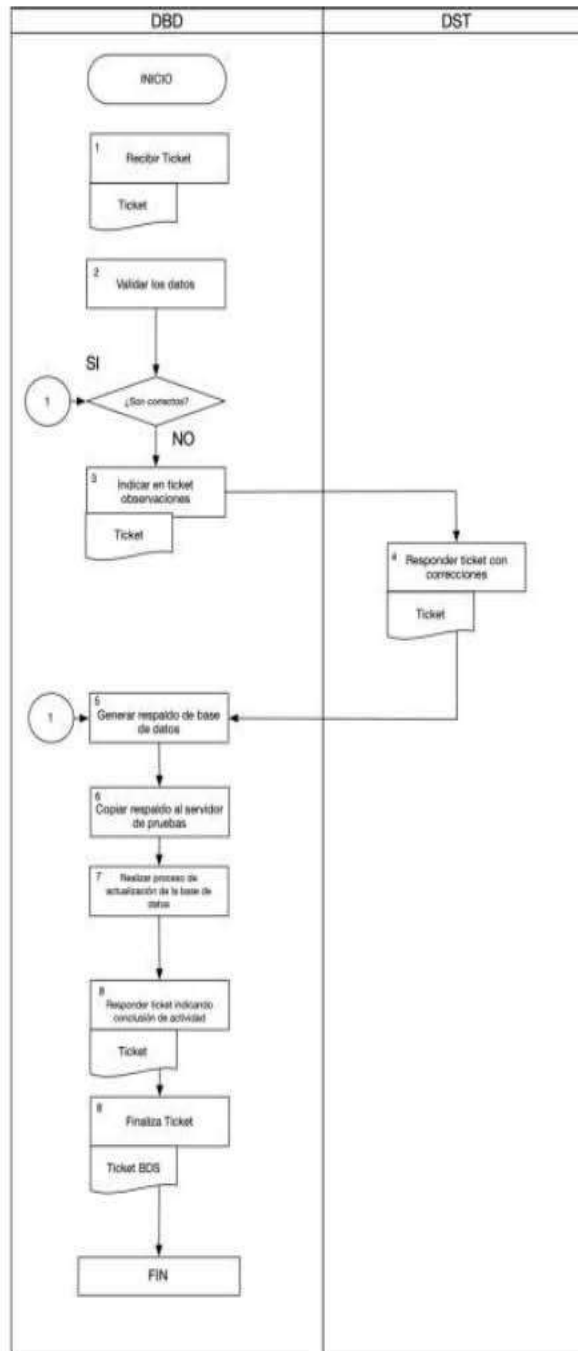


Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DIAGRAMA DE FLUJO DGGD-149

Resaldos base de datos





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGGD-150

Acceso a internet

1 día hábil

Elabora: ISM (DR) Junio 2021	Valida: BAMC (SI) Junio 2021	Autoriza: CTM (DGGD) Junio 2021
---	---	--

Objetivo	Brindar el servicio de acceso a Internet seguro a los portales o páginas Web que se necesiten a los servidores públicos para poder llevar a cabo las funciones necesarias dentro de su ambiente laboral, apegándose y cumpliendo los objetivos normados dentro de la misma.
Normas y Políticas de Operación	Ley de Gobierno Digital del Estado de Puebla y sus Municipios / Acuerdo del Secretario de Finanzas y Administración, por el cual se establece la Normatividad en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicación para las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado.
Responsables	Departamento de Redes
Áreas Involucradas	Dirección de Infraestructura Tecnológica, Departamento de Redes, Analistas del Departamento de Redes.
Elementos de entrada	Oficio / memorándum de solicitud
Elementos de salida	Oficio / memorándum de respuesta



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGGD-150

Acceso a internet

Responsable	Descripción de actividades	Formato y/o Documento
Inicio del Procedimiento		
DR	1. Recibir solicitud.	Oficio/memo solicitud
	2. Autorizar la solicitud del área requirente	
	3. Turnar a ADR	Ticket
ADR	4. Validar que los datos enviados sean los mínimos necesarios para la asignación. ¿Los datos son correctos? Si: Proceder a la actividad 5. No: ir a actividad 11 FIN DEL PROCEDIMIENTO	N/A
	5. Capturar los datos en el concentrado de información de accesos a internet.	N/A
	6. Generar un nuevo objeto dentro del sistema de seguridad en uso.	N/A
	7. Canalizar el objeto generado a una política de seguridad correspondiente dentro del FW en uso.	N/A
	8. Realizar pruebas de validación.	N/A
	¿La configuración fue correcta? Si: continuar el procedimiento. actividad 9 No: regresar a la actividad 7.	
	9. Realizar la reserva de la dirección IP del usuario.	N/A
	DR	10. Realizar contestación oficial a área requirente.
DIT	11. Firmar documento oficial para envío.	Oficio/memo
Fin del Procedimiento		

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DIT: Dirección de Infraestructura Tecnológica
DR: Departamento de Redes
ADR: Analista de Redes

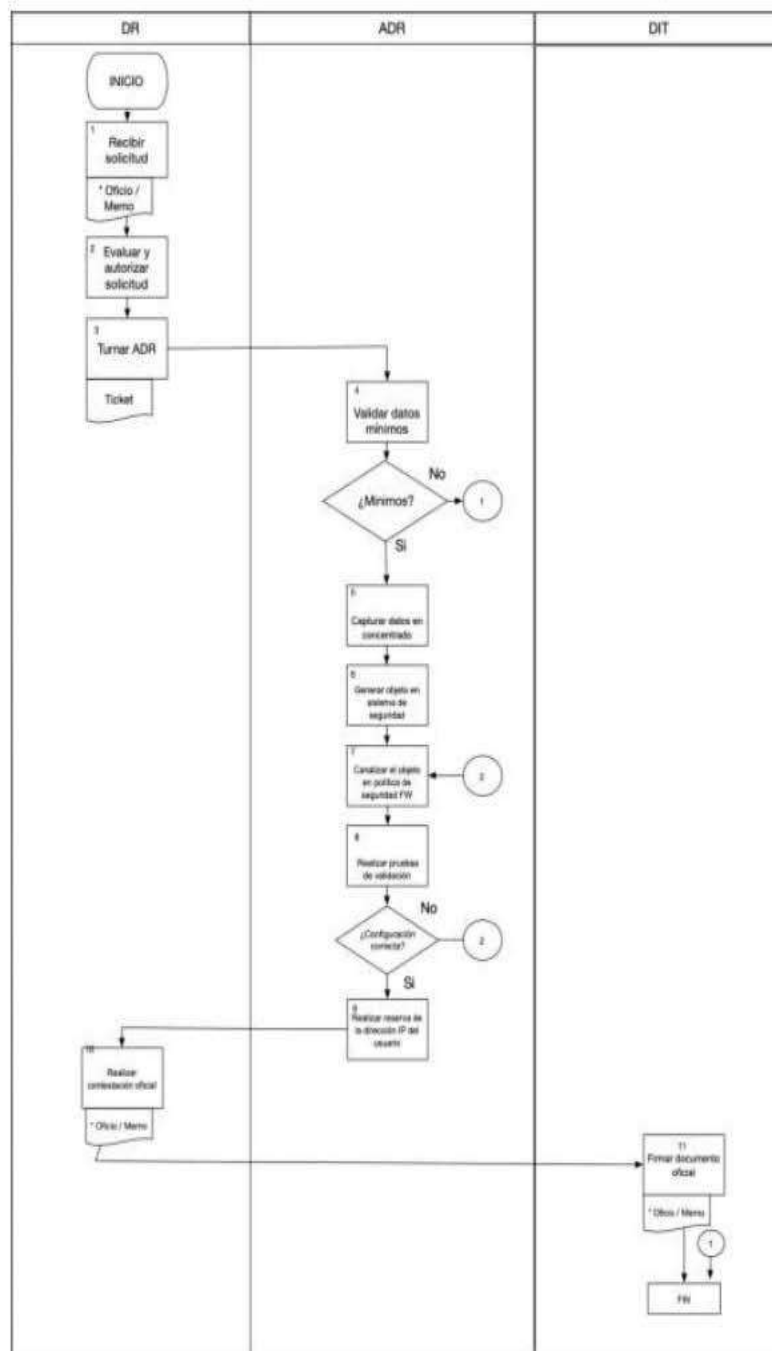


Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DIAGRAMA DE FLUJO DGGD-150

Acceso a internet





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGGD-151

Claves telefónicas

2 días hábiles

Elabora:	Valida:	Autoriza:
ISM (DR) Junio 2021	BAMC (SI) Junio 2021	CTM (DGGD) Junio 2021

Objetivo	Establecer las directrices a seguir en la solicitud de alta, bajas y cambios de las claves telefónicas para los servidores públicos activos dentro de la Dependencia, y poder dar cumplimiento a sus labores diarias que conlleven a la comunicación telefónica sin restricción alguna.
Normas y Políticas de Operación	Ley de Gobierno Digital del Estado de Puebla y sus Municipios / Acuerdo del Secretario de Finanzas y Administración, por el cual se establece la Normatividad en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicación para las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado.
Responsables	Dirección de Infraestructura Tecnológica.
Áreas Involucradas	Departamento de Redes, Analista del Departamento de Redes
Elementos de entrada	Oficio / memorándum de solicitud
Elementos de salida	Acta entrega/recepción original. Oficio / memorándum de respuesta



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGGD-151

Claves telefónicas

Responsable	Descripción de actividades	Formato y/o Documento
Inicio del Procedimiento		
DIT	1. Recibir solicitud del área requirente.	Oficio/memo solicitud
	2. Evaluar y autorizar la solicitud del área requirente	N/A
	3. Tumar a ADR	Ticket
ADR	4. Validar que los datos enviados sean los mínimos necesarios para la asignación. ¿Los datos son correctos? Si: Proceder a la actividad 5. No: FIN DEL PROCEDIMIENTO	
	5. Capturar los datos en el concentrado de información de claves telefónicas	N/A
	6. Generar un número de aleatoria de 6 dígitos, el cual se le asigna al usuario.	N/A
	7. Capturar los datos del usuario en el sistema de tarificación telefónico.	N/A
	8. Realizar pruebas de validación.	N/A
	¿La configuración fue correcta? Si: continuar el procedimiento. Actividad 9 No: regresar a la actividad 7.	
	9. Generar el acta entrega - recepción de la clave generada.	Acta entrega – Recepción
DIT	10. Contestar de manera oficial la solicitud del usuario.	Oficio/memo respuesta
Fin del procedimiento		

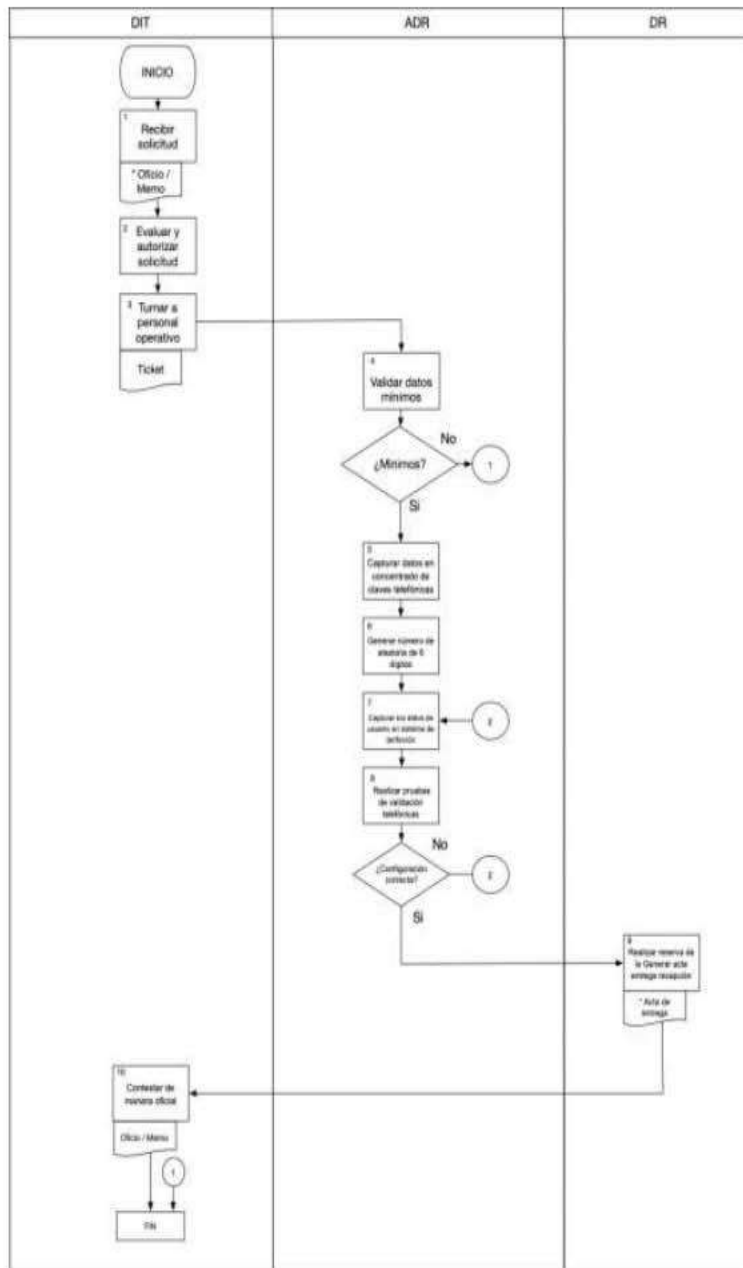
GLOSARIO DE TÉRMINOS

DIT: Dirección de Infraestructura Tecnológica
DR: Departamento de Redes
ADR: Analista de Base de Redes



DIAGRAMA DE FLUJO DGGD-151

Claves telefónicas





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

ANEXO: ACTA DE ENTREGA



No. Acta: _____

En la Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza, el día _____, en las instalaciones que ocupa la Dirección de Infraestructura Tecnológica perteneciente a la Dirección General de Gobierno Digital de la Secretaría de Administración, planta baja del edificio cito en Avenida 11 Oriente número 2224, Colonia Azcarate de la ciudad de Puebla.

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 29 del Reglamento interior de la Secretaría de Administración y en atención al Oficio o Memorándum _____ emitida por el (la) C. _____, titular de la _____ con fecha _____, se levanta la siguiente:

Acta de entrega de clave telefónica, que realiza el C. «Analista_Elabora_El_Acta», Analista del Departamento de Redes adscrito a la Dirección de Infraestructura Tecnológica perteneciente a la Dirección General de Gobierno Digital de la Secretaría de Administración, con número de expediente «Exp_Ana_1» y número de gafete Institucional XXXX expedido por la Secretaría de Administración, al (a) C. _____ adscrito a la _____ con número de expediente XXXXX y número de identificación _____ expedida por _____.

Se hace la observación de que es **responsabilidad del usuario dar uso correcto del mismo**, sujetándose a lo previsto en el Título Tercero Capítulo I del Artículo 49 y 30 Fracciones I, IV y XXI de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla y que en caso de incumplimiento se hará acreedor a las sanciones contempladas en los Artículos 37 y 38 de la referida Ley.

La solicitud de cambio de contraseña o baja de la cuenta deberá reportarse de manera inmediata a la Dirección General de Gobierno Electrónico a través de la Dirección de Infraestructura Tecnológica de la Secretaría de Finanzas y Administración vía memorándum.

Nota: Se entrega clave telefónica para llamadas telefónicas; y se hace mención de que dicho usuario es personal e intransferible, la Dirección General de Gobierno Digital, a través de la Dirección de Infraestructura Tecnológica realizará revisiones periódicas del buen uso de este servicio y se reserva el derecho de cancelar dicho acceso en caso de identificar uso incorrecto del mismo.

ENTREGA

FIRMA DE CONFORMIDAD

Nombre del Titular de Unidad Administrativa

Nombre de quien recibe

DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Dirección de Infraestructura Tecnológica
Departamento de Puebla





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGGD-152

Altas, bajas y modificaciones de correo electrónico

2 días hábiles

Elabora:	Valida:	Autoriza:
CAVM (Do) Junio 2021	ERF (DIT) Junio 2021	CTM (DGGD) Junio 2021

Objetivo	Proporcionar una guía para la creación y administración de las cuentas de correo del Gobierno del Estado, para dar cumplimiento a los programas de trabajo de la DGGD apeándose a los objetivos planteados.
Normas y Políticas de Operación	Ley de Gobierno Digital del Estado de Puebla y sus Municipios / Acuerdo del Secretario de Finanzas y Administración, por el cual se establece la Normatividad en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicación para las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado.
Responsables	Dirección de Infraestructura Tecnológica
Áreas Involucradas	Departamento de Operaciones.
Elementos de entrada	Oficio/memorándum de solicitud.
Elementos de Salida	Oficio / memorándum de respuesta



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGGD-152

Altas, bajas y modificaciones de correo electrónico

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
DIT	1. Recibir documento oficio/memo de parte del área solicitante.	Oficio/Memo
DO	2. Analizar solicitud, que cumpla con los elementos mínimos indispensables para su atención.	N/A
	¿Cumple con los elementos necesarios para su atención? Si, Continuar la actividad 3. No cumple, FIN DE PROCEDIMIENTO .	N/A
	3. Solicitar al personal encargado la atención de solicitud.	N/A
	4. Verificar existencia de la cuenta.	N/A
	¿Existe la cuenta? No, la cuenta no existe, continuar en la actividad 5 Si, la cuenta existe regresar a la actividad 3 para emitir observaciones	N/A
	5. Introducir datos y elementos para crear la cuenta.	N/A
	6. Se informa la creación de la cuenta.	N/A
	7. Confirmar la funcionalidad de la cuenta creada.	N/A
	8. Elaborar acta responsiva del correo electrónico, enviar dicha acta a la dependencia solicitante vía correo.	Acta responsiva (Original)
	9. Informar a la DIT que la solicitud fue atendida.	
DIT	10. Generar documento oficial para firma y envío.	Oficio/memo



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

FIN DEL PROCEDIMIENTO

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DIT: Dirección de Infraestructura Tecnológica
DSM: Departamento de Soporte Técnico y Mantenimiento

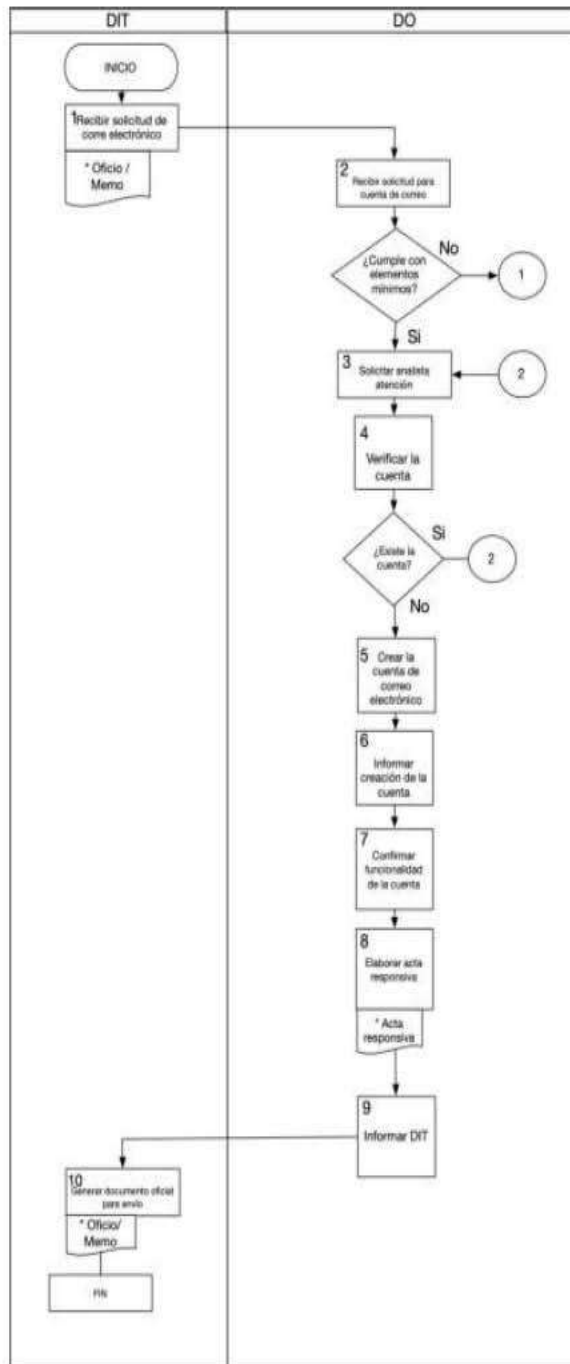


Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DIAGRAMA DE FLUJO DGGD-152

Altas, bajas y modificaciones de correo electrónico





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

ANEXO: ACTA DE ENTREGA



Secretaría
de Administración
Gobierno de Puebla

ACTA RESPONSIVA PARA ALTA DE
CORREO ELECTRONICO

viernes, 26 de junio de 2020

FOLIO: 1900
VOLANTE:
N° de Documento de Solicitud:
Nombre de Usuario: XXXXXX XXXXXX
Expediente:
Unidad Administrativa: SECRETARIA DE ADMINISTRACION
Tipo de Licencia Asignada: Business

Por este conducto acepto que he recibido el Usuario y Contraseña de acceso al CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL, por lo que me comprometo desde este momento a responder del uso que se dé a la misma, así como a mantener en absoluta confidencialidad y con total discreción la contraseña de acceso asignada.

Correo Electrónico: XXXXXXXXXX@puebla.gob.mx	Contraseña: XXXXXXXX Nota: "La contraseña debe ser cambiada al recibir la cuenta, la contraseña debe contener al menos 8 caracteres"
---	--

Es responsabilidad de cada SERVIDOR PUBLICO, el buen uso de la cuenta de CORREO ELECTRÓNICO asignada, se entenderá por buen uso del CORREO ELECTRÓNICO lo siguiente:

- I. Transmitir y recibir información exclusivamente para propósitos institucionales y de acuerdo a las funciones del puesto desempeñado.
- II. Evitar acciones que pongan en riesgo o degraden los servicios que se prestan a través de la RED GUBERNAMENTAL, o que afecten la integridad de los BIENES INFORMÁTICOS del GEP.

El área responsable de TIC de cada una de las dependencias y EAPE, se reserva el derecho de cancelar o inhabilitar cualquier cuenta de CORREO ELECTRÓNICO institucional, cuyo usuario incurra en algún incumplimiento de cualquier punto mencionado en el artículo anterior o que afecte la operación general del servicio.

Es responsabilidad de cada SERVIDOR PUBLICO, respaldar los mensajes de su buzón de CORREO ELECTRÓNICO y toda la información concerniente a la lista de direcciones y contactos. Adicionalmente debe reparar su BUZÓN a fin de mantenerlo en condiciones adecuadas para su funcionamiento. Como se refiere en el Acuerdo del secretario de Finanzas y Administración del Gobierno del Estado, por el que se establece la Normatividad en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, para las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado de Puebla.

Así mismo y con base a la Ley General de Responsabilidades Administrativas, Título Cuarto, Sanciones, Capítulo I, Sanciones por fallas administrativas no graves, Artículo 75. En los casos de responsabilidades administrativas distintas a las que son competencia del Tribunal, la Secretaría o los Organos internos de control impondrán las sanciones administrativas.

Por lo que al momento de recibir el usuario y contraseña de la cuenta acepto la responsabilidad por el uso referido, de acuerdo a los permisos que se me otorgan, conforme al perfil de mi cargo.

Nombre completo y Firma



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGGD-153

Modificaciones de cuentas de usuarios

4 días hábiles

Elabora:	Valida:	Autoriza:
CAVM (DO) Junio 2021	ERF (DIT) Junio 2021	CTM (DGGD) Junio 2021

Objetivo	Determinar los lineamientos a seguir para la atención de solicitudes relacionadas con las altas, bajas y modificaciones de usuarios.
Normas y Políticas de Operación	Ley de Gobierno Digital del Estado de Puebla y sus Municipios.
Responsables	Departamento de Operaciones.
Áreas Involucradas	Dirección de Infraestructura Tecnológica, Subdirección de Infraestructura, Departamento de Operaciones.
Elementos de entrada	Oficio / memorándum de solicitud
Elementos de salida	Oficio / memorándum de respuesta



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGGD-153

Modificaciones de cuentas de usuarios

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
DO	1. Recibir documento oficios/memo de parte del área solicitante.	Oficio/memo solicitud
	2. Analizar que la solicitud cumpla con elementos mínimos indispensables para su atención.	N/A
	¿Cumple con los elementos necesarios? SI, Se continuar con la actividad 3. NO, FIN DEL PROCEDIMIENTO	
	3. Proceder con la atención de solicitud.	N/A
	4. Validar la existencia de la cuenta.	
	¿Es modificación? Si, Ir a la actividad 5. No, continuar a la actividad 7	
	5. Se atiende la solicitud de acuerdo con el requerimiento.	N/A
	6. Realizar pruebas de validación según sea el caso.	N/A
	7. Informar a la DIT de nula modificación.	N/A
	8. Confirmar que se haya atendido la solicitud de manera correcta.	N/A
	9. Elaborar oficio/memo correo electrónico, orden de trabajo y/o respuesta de ticket para informar que la solicitud fue atendida.	Oficio/memo respuesta
SI	10. Validar oficio / memo de respuesta.	Oficio/memo respuesta
DIT	11. Firmar documento oficial para envío	Oficio/memo respuesta
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

GLOSARIO DE TÉRMINOS

SI: Subdirección de Infraestructura
DO: Departamento de Operaciones

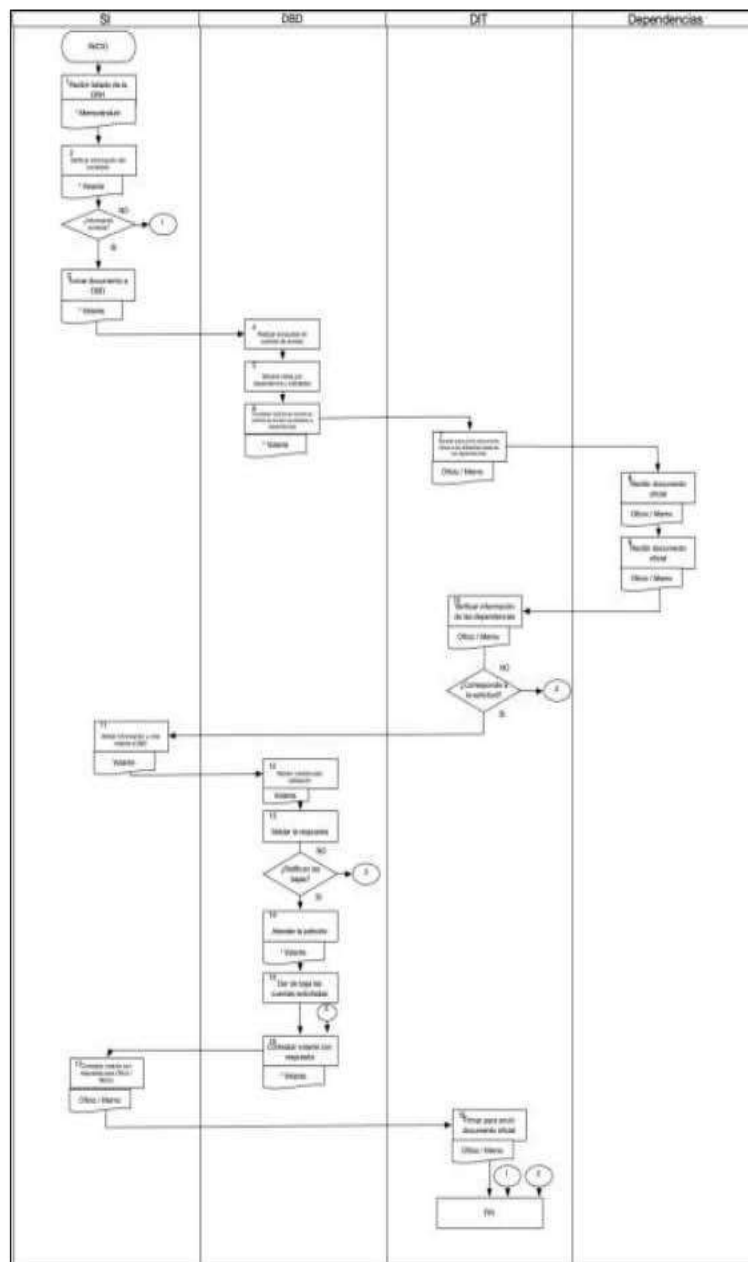


Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DIAGRAMA DE FLUJO DGGD-153

Modificaciones de cuentas de usuarios





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGGD-154

Altas, bajas y modificaciones de registros de DNS

Tiempo Promedio: 5 días hábiles

Elabora:	Valida:	Autoriza:
IMEM(DS) Junio 2021	BAMC (SI) Junio 2021	CTM (DGGD) Junio 2021

Objetivo	Determinar los lineamientos a seguir para la atención de solicitudes de altas, bajas y modificaciones de los registros de dominio de los DNS institucionales dirigido a las Dependencias y organismos adscritos al Gobierno del Estado de Puebla.
Normas y Políticas de Operación	Ley de Gobierno Digital del Estado de Puebla y sus Municipios para el Estado de Puebla y sus Municipios.
Responsables	Dirección de Infraestructura Tecnológica y Departamento de Servidores.
Áreas Involucradas	Dependencias, Entidades y Organismos de la Administración Pública del Gobierno del Estado de Puebla.
Elementos de entrada	Oficio / Memorándum de solicitud
Elementos de salida	Oficio / Memorándum de solicitud atendida



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGGD-154

Altas, bajas y modificaciones de registros de DNS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
DIT	1. Recibir documento oficio/memo de parte del área solicitante, para análisis y gestionar al Departamento de Servidores	Oficio/memo solicitud
DS	2. Analizar viabilidad de la solicitud y cumpla con los elementos mínimos indispensables para su atención.	N/A
	¿Es viable y cumple? Sí: Continuar con el paso 3 No: FIN DE PROCEDIMIENTO.	
	3. Solicitar al ADS atención a la solicitud realizada por la Dependencia, Entidad u Organismo.	N/A
ADS	4. Revisar la existencia del registro de dominio en los DNS internos y externos.	N/A
	5. Realizar respaldo temporal del archivo de zona que se modificará.	N/A
	6. Realizar el alta, baja o modificación del registro o registros, según corresponda.	N/A
	7. Validar el alta, baja o modificación según sea el caso.	N/A
	8. Informar al DS que la solicitud se haya atendido de manera correcta a través de un proyecto de oficio/memo para validación.	N/A
DS	9. Validar oficio/memo para informar que la solicitud fue atendida.	Oficio/memo
	10. Enviar oficio/memo a la DIT a para firma.	Oficio/memo
DIT	11. Firmar oficio / memo para envío de respuesta sobre la atención del requerimiento al Área solicitante	Oficio/memo
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

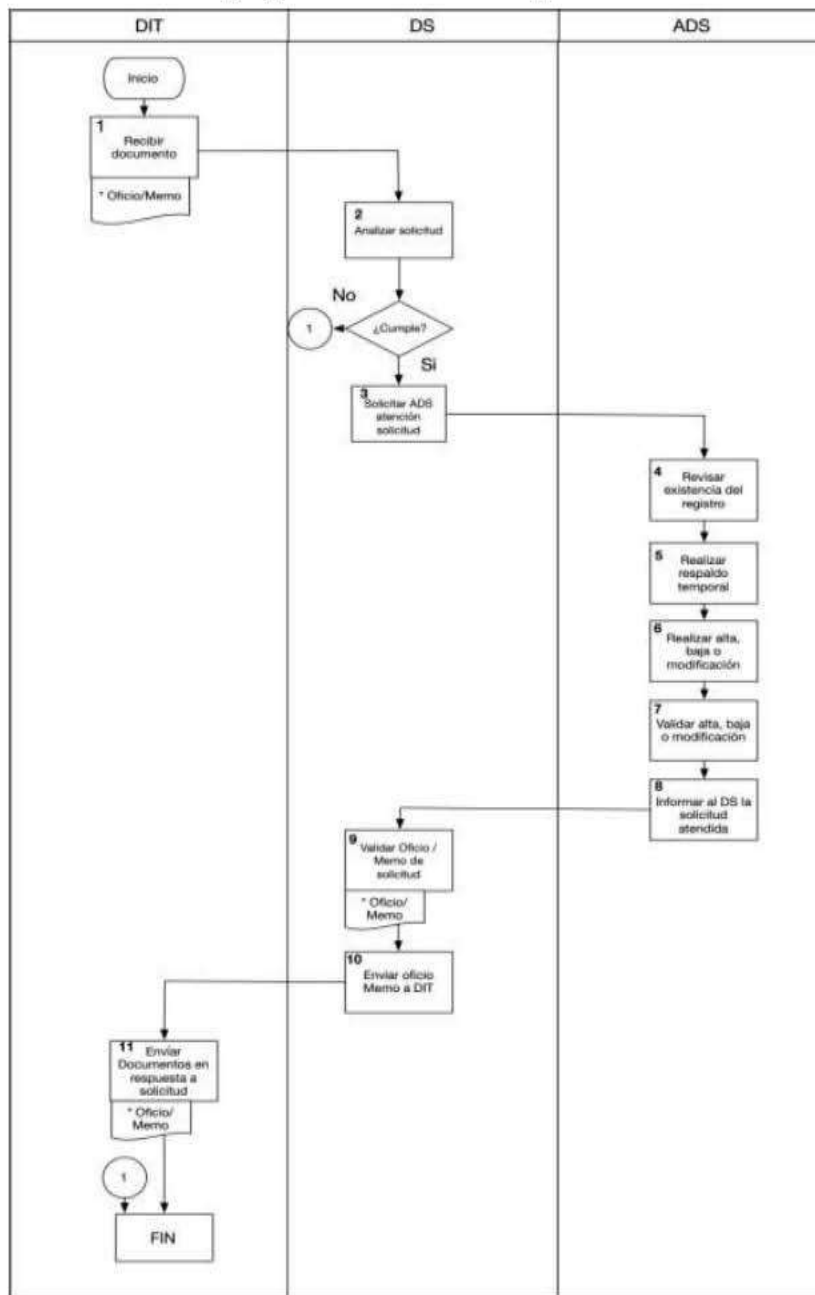
GLOSARIO DE TÉRMINOS

DIT: Dirección de Infraestructura Tecnológica.
DS: Departamento de Servidores.
ADS: Analista del Departamento de Servidores.
DNS: Sistema de Nombres de Dominio



DIAGRAMA DE FLUJO DGGD-154

Altas, bajas y modificaciones de registros de DNS





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGGD-155

Instalación de ambientes derivado de la necesidad de publicar nuevos sistemas o aplicaciones

2 días hábiles

Elabora:	Valida:	Autoriza:
IMEM(DS) Junio 2021	BAMC (SI) Junio 2021	CTM (DGGD) Junio 2021
Objetivo	Determinar los lineamientos a seguir para la atención de solicitudes de instalación de ambientes derivado de la necesidad de publicar nuevos sistemas o aplicaciones dirigidos a los Departamentos de la Dirección General de Gobierno Digital.	
Normas y Políticas de Operación	Ley de Gobierno Digital del Estado de Puebla y sus Municipios / Reglamento Interior de la Secretaría de Administración.	
Responsables	Dirección de Infraestructura Tecnológica y Departamento de Servidores.	
Áreas Involucradas	Dirección de Infraestructura Tecnológica, Departamento de Servidores.	
Elementos de entrada	Oficio/ memorándum de solicitud y Project Charter	
Elementos de salida	Oficio/ memorándum de respuesta	



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGGD-155

Instalación de ambientes derivado de la necesidad de publicar nuevos sistemas o aplicaciones

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
DIT	1. Recibir documento oficio/memo de parte del área solicitante para análisis y tumar copia al DS para análisis de la parte técnica.	Oficio/memo solicitud
DS	2. Emitir retroalimentación al DIT sobre la disponibilidad o no disponibilidad de recursos tecnológicos y la información requerida.	N/A
DIT	3. Informar al área solicitante el escenario actual de la petición, Si se requiere la adquisición de algún recurso tecnológico, por ejemplo: hardware, software, licenciamiento, personal e información. ¿Se requiere la adquisición de algún recurso tecnológico? Si: Informar a la Dirección General de Gobierno Digital sobre requerimientos y sobre la necesidad de recursos tecnológicos FIN DEL PROCEDIMIENTO. No: continuar con el paso 4, se proporciona copia del Project Charter al Departamento de Servidores.	Project Charter (Copia)
ADS	4. Realizar instalación de ambiente, en caso de ser necesario solicitar apoyo de otras áreas como: Redes, Base de Datos.	N/A
	5. Informar al DS sobre el estatus de la instalación del ambiente.	N/A
DS	6. Elaborar oficio/memo para informar que la solicitud fue atendida.	Oficio/memo
DIT	7. Firmar oficio / memo para envío sobre la atención del requerimiento al Área Solicitante.	Oficio/memo
Fin del procedimiento		



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DIT: Dirección de Infraestructura Tecnológica

DS: Departamento de Servidores

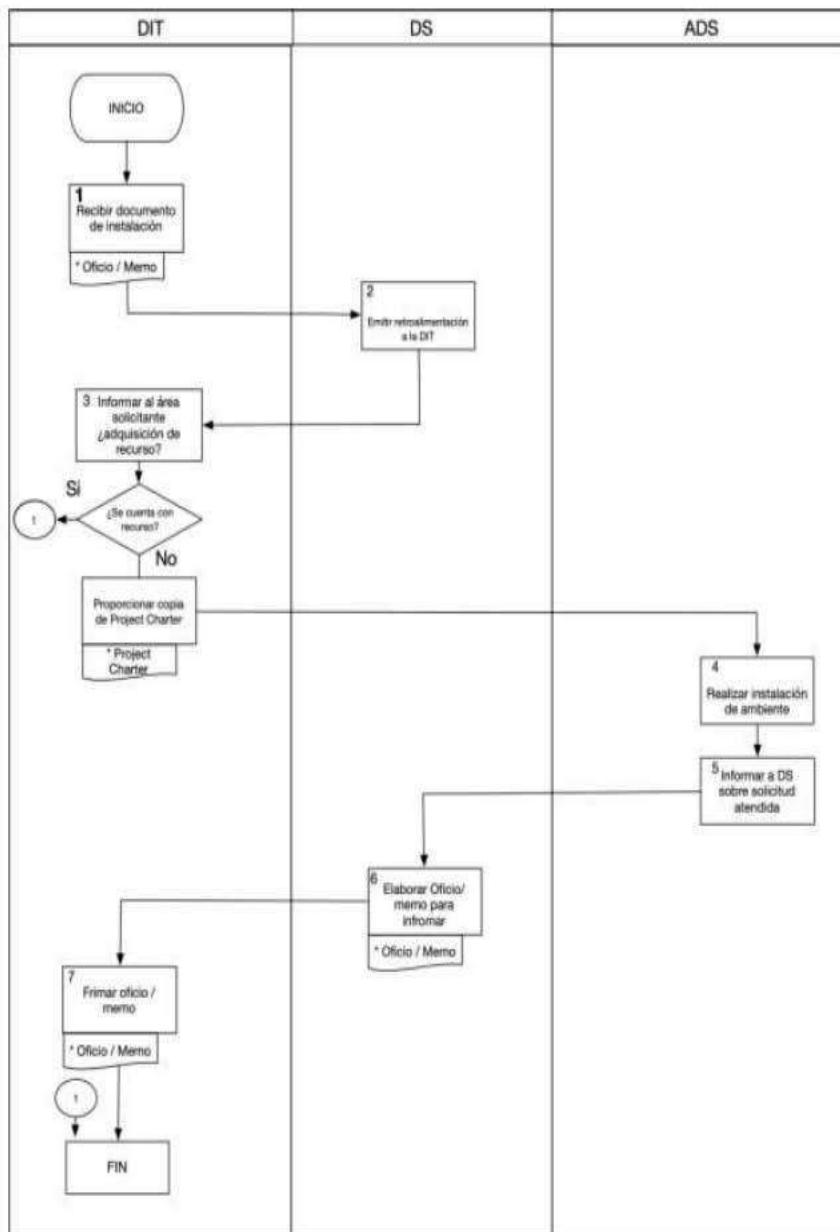
ADS: Analista Departamento de Servidores

Project Charter: Documento que oficializa el inicio del proyecto, nombra oficialmente al director del proyecto y define los principales objetivos y restricciones que este debe cumplir.



DIAGRAMA DE FLUJO DGGD-155

Instalación de ambientes derivado de la necesidad de publicar nuevos sistemas o aplicaciones





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGGD-156

Mantenimiento preventivo a servidores

2 días hábiles

Elabora:	Valida:	Autoriza:
IMEM(DS) Junio 2021	BAMC (SI) Junio 2021	CTM (DGGD) Junio 2021

Objetivo	Establecer las actividades que permitan que un servidor trabaje adecuadamente durante su tiempo de vida útil para minimizar los problemas que pudieran ocurrir en el futuro.
Normas y Políticas de Operación	Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla / Ley de Gobierno Digital del Estado de Puebla y sus Municipios / Reglamento Interior de la Secretaría de Administración.
Responsables	Departamento de Servidores.
Áreas Involucradas	Departamento de Servidores, Analista del Departamento de Servidores.
Elementos de entrada	Póliza de Mantenimiento Preventivo.
Elementos de Salida	No Aplica



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGGD-156

Mantenimiento preventivo a servidores

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	Formato y/o Documento
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
DS	1.Elaborar programa de mantenimiento.	Póliza de Mantenimiento
	2. Definir prioridad de mantenimiento.	N/A
	3.Proporcionar plan de mantenimiento a los analistas del Departamento de Servidores.	N/A
	¿Es factible realizar el mantenimiento? Si, pasar a la actividad 4 No, FIN DEL PROCEDIMIENTO	N/A
	4.Aplicar plan de mantenimiento	N/A
ADS	5.Validar funcionamiento de aplicativos que hospeda servidor después del mantenimiento	N/A
	¿Funciona correctamente? Si, Continuar con la actividad 6 No, Regresar a la actividad 2	
	6.Verificar que el servidor se esté monitoreando.	N/A
	¿El monitoreo es correcto en servidor? Si: Continuar en la actividad 7 No, regresar a la actividad 4	
	7.Registrar en bitácora de mantenimiento, resultados y observaciones derivadas del mantenimiento.	Bitácora
	8.Informar al DS, el resultado del mantenimiento.	N/A
DS	9. Validar el resultado del mantenimiento.	N/A
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DS: Departamento de Servidores

ADS: Analista del Departamento de Servicios

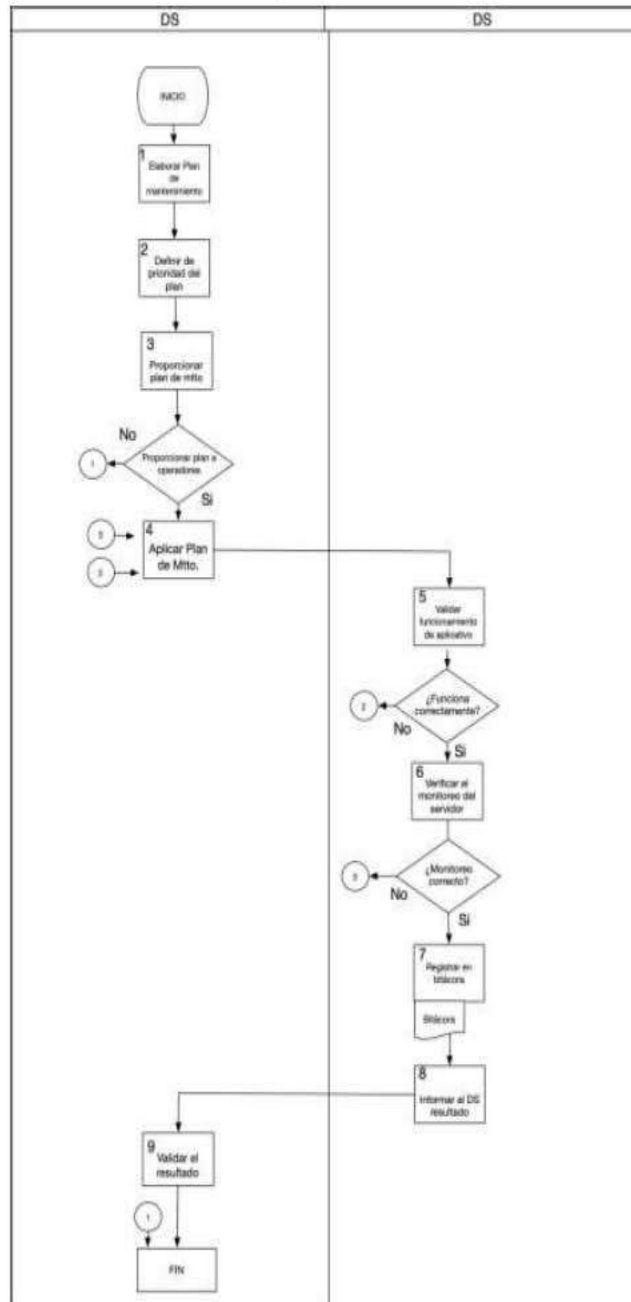


Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DIAGRAMA DE FLUJO DGGD-156

Mantenimiento preventivo a servidores





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGGD-157

Mantenimiento de bien informático

1 a 2 días hábiles

Elabora:	Valida:	Autoriza:
JLP (DSM) Junio 2021	ERF (DIT) Junio 2021	CTM (DGGD) Junio 2021

Objetivo	Diagnosticar la funcionalidad del equipo de cómputo y establecer las actividades que permitan que un bien informático trabaje adecuadamente durante su tiempo de vida útil y minimizar los problemas que pudieran ocurrir en el futuro.
Normas y Políticas de Operación	Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla / Ley de Gobierno Digital del Estado de Puebla y sus Municipios / Reglamento Interior de la Secretaría de Administración.
Responsables	Subdirección de Infraestructura
Áreas Involucradas	Departamento de Soporte y Mantenimiento y Analistas de Soporte.
Elementos de entrada	Ticket de Mesa de Ayuda (Oficio/Memorandum).
Elementos de salida	Comprobante de entrega original.



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGGD-157

Mantenimiento de bien informático

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
SI	1. Instruir al DSM para ingresar la solicitud	Oficio / Memo
DSM	2. Recibir la solicitud de SI a través de un ticket (Oficio/Memo) solicitando el mantenimiento.	Ticket (Oficio/Memo)
	3. Identificar el tipo de mantenimiento que debe aplicar al bien informático.	N/A
	¿El mantenimiento es preventivo? Si, Continuar en la actividad 6 No, continuar en la actividad 4	
ASDSM	4. Generar folio y asignar a Soporte de Segundo Nivel.	N/A
	5. Verificar continuamente el Sistema de la Mesa de Ayuda y atender cada reporte que le ha sido asignado durante la jornada laboral.	N/A
	6. Revisar el bien informático sobre el cual se ha solicitado el mantenimiento.	N/A
	7. Recibir el bien informático mediante acuse de recepción para mantenimiento.	Acuse Recepción
	¿Es mantenimiento correctivo? Si, Pasar a la actividad 8. No, FIN DEL PROCEDIMIENTO .	
	8. Aplicar el mantenimiento con la prioridad asignada.	N/A
ADSM	9. Documentar el resultado del mantenimiento aplicado al bien.	N/A



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
	10. Cambiar estado del reporte en el sistema de la Mesa de Ayuda a "Solucionado".	N/A
	11. Contactar al usuario para realizar entrega del bien informático y generar comprobante de entrega del mismo.	Comprobante de Entrega (Original)
DSM	12. Informar a la SI el ticket "Solucionado"	Ticket
SI	13. Validar la solicitud del mantenimiento.	Comprobante de Entrega (Original)
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- SI:** Subdirector de Infraestructura Tecnológica
DSM: Departamento de Soporte y Mantenimiento.
ADMS: Analista del Departamento de Soporte y Mantenimiento
ASDMS: Analista en Sitio del Departamento de Soporte y Mantenimiento
BIEN INFORMÁTICO: Equipo de Escritorio, Laptop, Impresora.

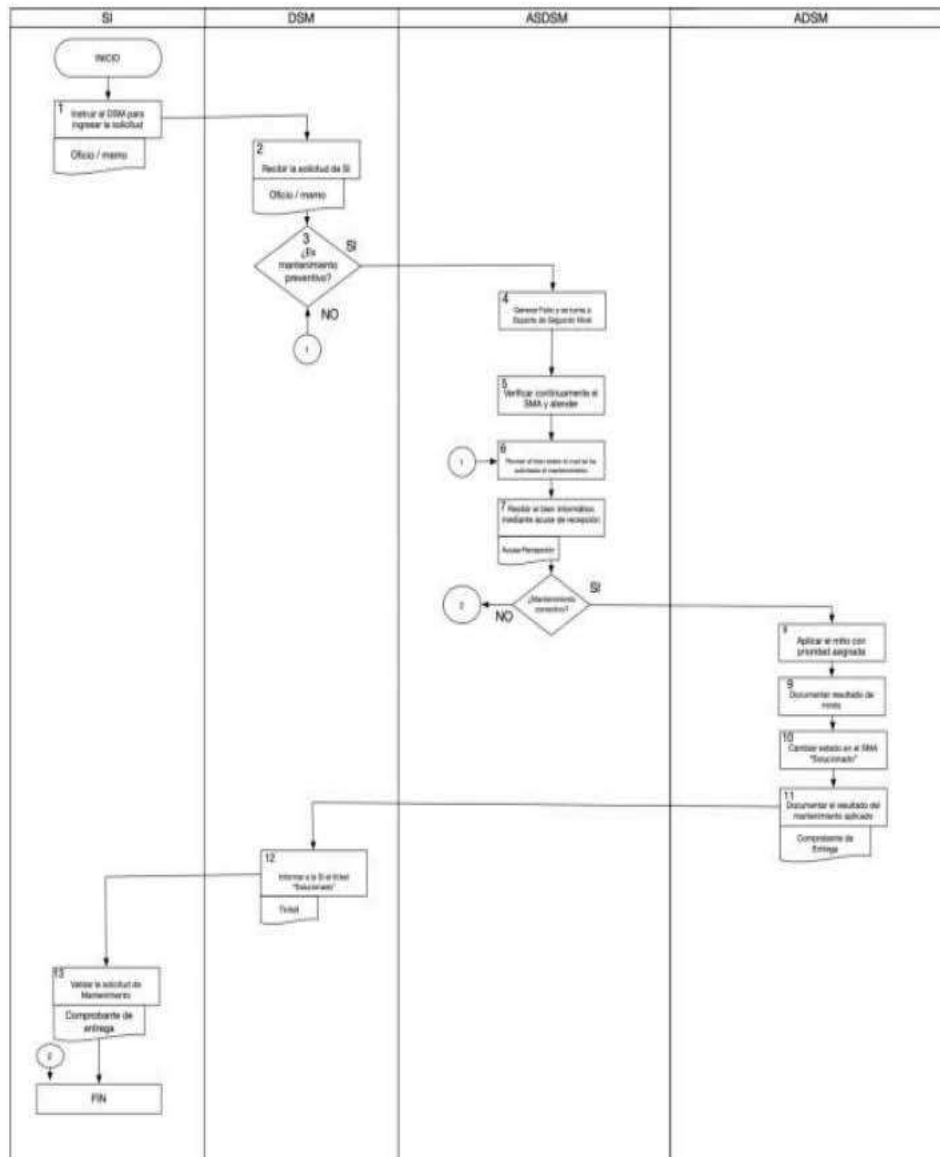


Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DIAGRAMA DE FLUJO DGGD-157

Mantenimiento de bien informático





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGGD-158

Atención telefónica de incidentes y solicitudes MA

10 minutos

Elabora:	Valida:	Autoriza:
JLP (DSM) Junio 2021	ERF (DIT) Junio 2021	CTM (DGGD) Junio 2021

Objetivo	Proporcionar un punto único de contacto para la captura de incidentes e informar sobre el método adecuado para la solicitud de servicios, optimizando la gestión de los reportes generados en el sistema de la Mesa de Ayuda.
Normas y Políticas de Operación	Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla / Ley de Gobierno Digital del Estado de Puebla y sus Municipios / Reglamento Interior de la Secretaría de Administración.
Responsables	Departamento de Soporte y Mantenimiento.
Áreas Involucradas	Departamento de Soporte y Mantenimiento, Dependencias y Entidades
Elementos de entrada	Correo electrónico/Llamada telefónica
Elementos de salida	Ticket Mesa de Ayuda



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGGD-158

Atención telefónica de incidentes y solicitudes MA

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
DSM	1. Recibir solicitud de atención a incidente por correo electrónico o llamada telefónica.	Correo electrónico/Llamada telefónica
	2. Identificar si es una solicitud de servicio o un incidente.	N/A
	¿El usuario reporta un incidente? No, FIN DEL PROCEDIMIENTO Si , continuar en la actividad 3.	
	3. Verificar si se está reportando más de un incidente.	N/A
	¿Reporta más de un incidente? No: pasar a la actividad 6. Si: continuar con la actividad 4.	
	4. Informar a el/la Usuario/a que se procederá a levantar un reporte por cada servicio solicitado.	N/A
	5. Registrar en Sistema de la Mesa de Ayuda un reporte por cada servicio solicitado a nombre del o los Usuarios/as.	N/A
D/E	6. Proporcionar los datos necesarios para levantar el reporte.	N/A
DSM	7. Continuar con la elección del servicio y sub-servicio correspondiente para generar el reporte en el sistema.	N/A
	8. Colocar estado "Asignado" o su equivalente en el sistema y asignar al personal indicado (o si está en sus posibilidades solucionar el reporte, se asignar a él mismo).	N/A



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
	9. Solicitar a el/la Usuario/a que tenga papel y lápiz a la mano para que anote sus números de folio.	N/A
	10. Proporcionar información sobre los folios del servicio al que se relacionan (p/ejemplo: folio 170 relacionado con antivirus, folio 180 relacionado con mantenimiento preventivo).	N/A
DSM	11. Seguir el guion de despedida que se encuentra en el Procedimiento de Gestión de Incidentes.	Ticket Mesa de Ayuda
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DSM: Departamento de Soporte Técnico y Mantenimiento
D/E: Dependencias y Entidades.

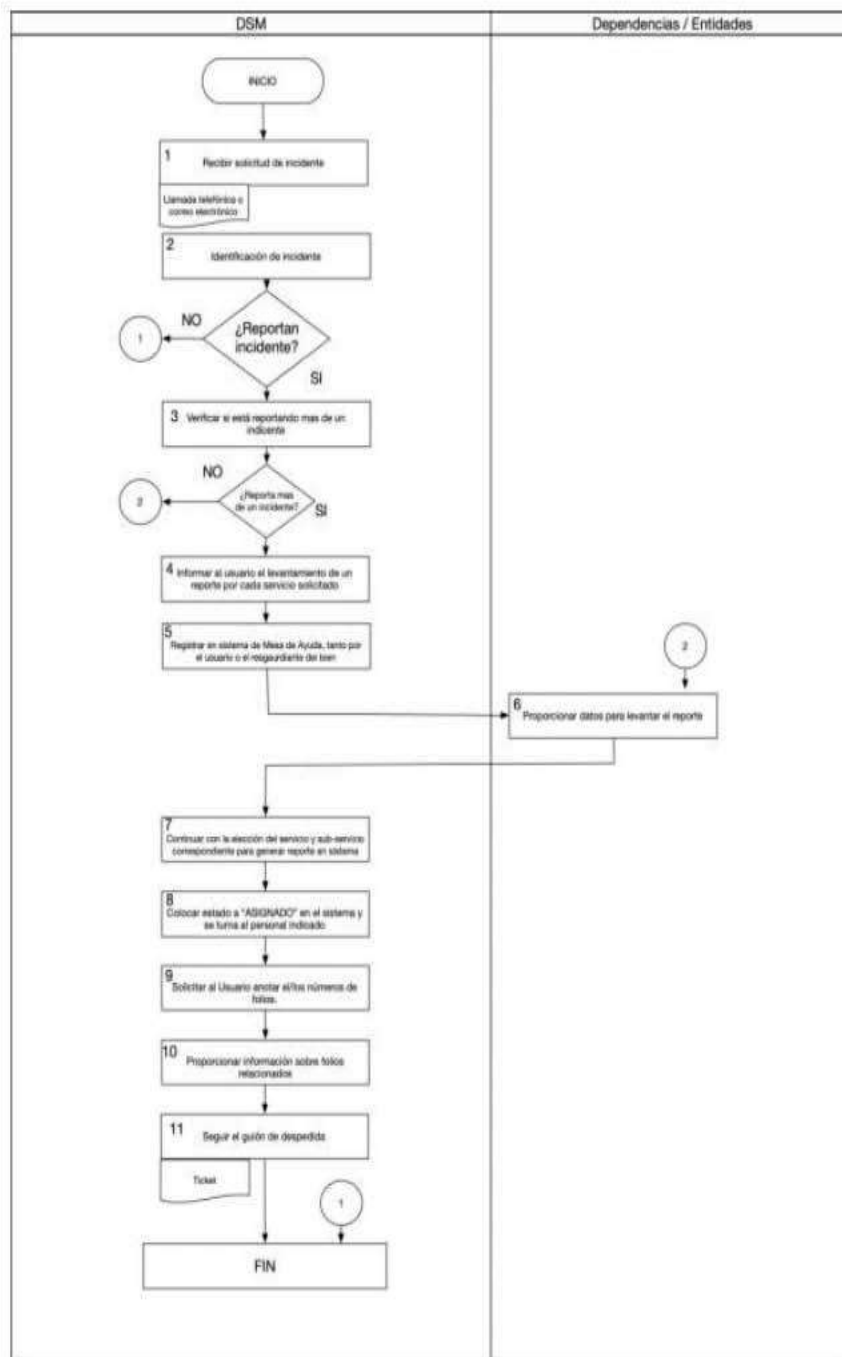


Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DIAGRAMA DE FLUJO DGGD-158

Atención telefónica de incidentes y solicitudes MA





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGGD-159

Soporte de segundo y tercer nivel

1 a 5 días hábiles

Elabora:	Valida:	Autoriza:
JLP (DSM) Junio 2021	ERF (DIT) Junio 2021	CTM (DGGD) Junio 2021

Objetivo	Restablecer el servicio interrumpido o degradado por un incidente, lo antes posible a través del Soporte de Segundo y Tercer Nivel para el adecuado funcionamiento de los equipos de cómputo.
Normas y Políticas de Operación	Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla / Ley de Gobierno Digital del Estado de Puebla y sus Municipios / Reglamento Interior de la Secretaría de Administración.
Responsables	Departamento de Soporte y Mantenimiento
Áreas Involucradas	Departamento de Soporte y Mantenimiento, Analista del Departamento de Soporte y Mantenimiento
Elementos de entrada	Ticket de Mesa de Ayuda
Elementos de salida	Ticket Atendido de Mesa de Ayuda



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGGD-159

Soporte de segundo y tercer nivel

Responsable	Descripción de actividades	Formato y/o Documento
Inicio del Procedimiento		
DSM	1. Ingresar con su usuario y contraseña en el Sistema de la Mesa de Ayuda, desde la primera hora de la jornada laboral.	N/A
	2. Verificar el Sistema de la Mesa de Ayuda y atender cada reporte de ticket que le ha sido asignado durante la jornada de trabajo	Ticket
	3. Verificar la prioridad asignada y dependiendo de ella, evaluar si es posible presentarse en la ubicación del usuario en el tiempo que le corresponda según la tabla de prioridades y plazos de atención en sitio.	N/A
	¿Se puede atender en los tiempos indicados? Si: Pasar a la actividad 4 No: Comunicarse telefónicamente con el usuario para acordar un nuevo tiempo de atención previo al vencimiento del plazo de atención original. FIN DEL PROCESO	
ADSM	4. Acudir a la ubicación del usuario dentro del tiempo de atención.	
	5. Documentar cualquier comunicación con el usuario en el reporte dentro del Sistema de la Mesa de Ayuda.	
	6. Emplear todos los recursos Técnicos disponibles para darle solución al incidente.	
	¿Se soluciona el Incidente?	
	Si: pasa a la actividad 10. No, continuar en la actividad 7	



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

	7. Agotar los recursos de su especialidad, documentar todas las pruebas y actividades realizadas y actuar según sea el caso.	N/A
	8. Documentar claramente la justificación y cambia al estado "Reasignada" o "su equivalente" a la mesa de ayuda.	N/A
	9. Formar un grupo de trabajo multidisciplinario para dar solución.	N/A
	¿Se soluciona el Incidente? No: regresa a la actividad 7. Si: De lo contrario pasar a punto 10.	
DSM	10. Documentar la solución y cambiar el estado de "Asignado" o su equivalente a "Resuelto" o su equivalente en el Sistema de la Mesa de Ayuda.	Ticket
Fin del procedimiento		

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DSM: Departamento de Soporte Técnico y Mantenimiento

ADSM: Analista del Departamento de Soporte y Mantenimiento

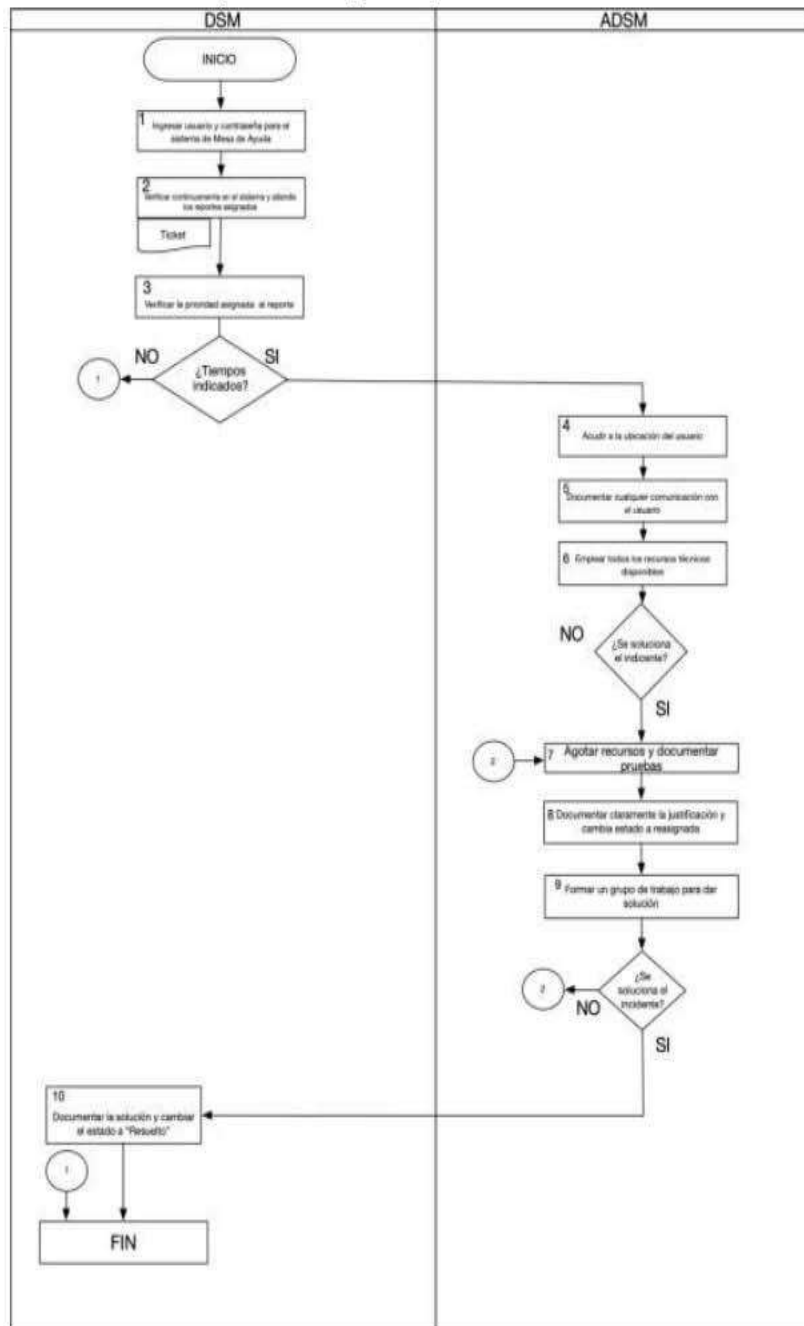


Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DIAGRAMA DE FLUJO DGGD-159

Soporte de segundo y tercer nivel





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGGD-160

Atención de solicitudes de servicio MA

1 a 5 días hábiles

Elabora:	Valida:	Autoriza:
JLP (DSM) Junio 2021	ERF (DIT) Junio 2021	CTM (DGGD) Junio 2021

Objetivo	Asignar las solicitudes de servicio que hacen de los usuarios a las diferentes áreas de la DGGD, para la atención de los servicios y solicitudes requeridas por las Dependencias o Entidades.
Normas y Políticas de Operación	Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla / Ley de Gobierno Digital del Estado de Puebla y sus Municipios / Reglamento Interior de la Secretaría de Administración.
Responsables	Departamento de Soporte y Mantenimiento.
Áreas Involucradas	Departamento de Soporte y Mantenimiento, Analistas de Soporte y Mantenimiento.
Elementos de entrada	Requerimiento por parte del usuario (llamada o correo electrónico).
Elementos de salida	Folio de Mesa Ayuda



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGGD-160

Atención de solicitudes de servicio MA

Responsable	Descripción de actividades	Formato y/o Documento
Inicio del Procedimiento		
DSM	1. Recibir requerimiento	Llamada / correo electrónico
	2. Capturar en el sistema de Mesa de Ayuda, generar folio y turnar a Mesa de Ayuda.	Ticket Mesa Ayuda
	3. Turnar a ADSM para su asignación a soporte de segundo y tercer nivel.	N/A
ADSM	4. Atender solicitud y documentar en el sistema de Mesa de Ayuda.	N/A
	5. Informar a DSM que se atendió requerimiento	
	6. Generar Respuesta	N/A
7. Entregar Respuesta a DSM para su validación		
DSM	8. Recibir Respuesta ¿Es correcta? No, pasa a la actividad 6. Si, continuar en actividad 9	N/A
	9. Digitalizar Respuesta Documentar el folio en el sistema de Mesa de Ayuda.	Folio
FIN DE PROCEDIMIENTO		

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DSM: Departamento de Soporte Técnico y Mantenimiento

ADSM: Analista del Departamento de Soporte y Mantenimiento

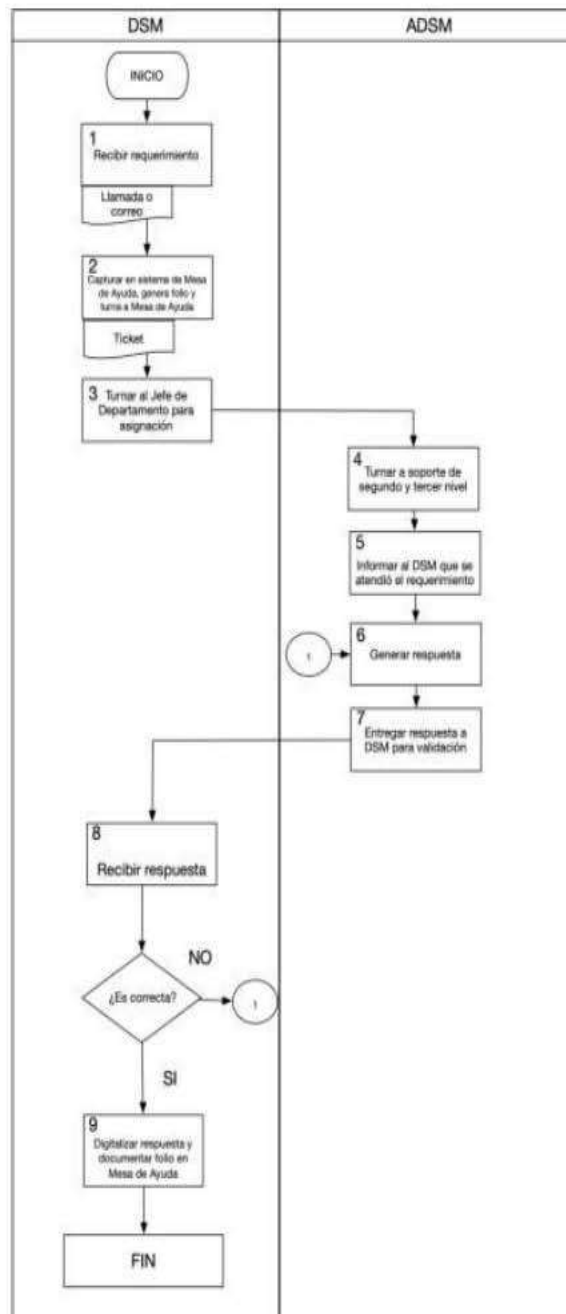


Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DIAGRAMA DE FLUJO DGGD-160

Atención de solicitudes de servicio MA





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGGD-161

Creación de políticas de seguridad

2 días hábiles

Elabora:	Valida:	Autoriza:
ISM (DSg) Junio 2021	ERF (DIT) Junio 2021	CTM (DGGD) Junio 2021

Objetivo	Crear políticas que permitan normar, controlar y gestionar el uso de los servicios de TI, así como vigilar, conservar y preservar la información existente para regir las personas que obtienen acceso a los bienes de tecnología e información.
Normas y Políticas de Operación	Ley de Gobierno Digital para el Estado de Puebla y sus Municipios.
Responsables	Dirección de Infraestructura Tecnológica.
Áreas Involucradas	Departamento de Seguridad.
Elementos de entrada	Oficio / Memorándum
Elementos de salida	Oficio / Memorándum



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGGD-161

Creación de políticas de seguridad

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
DIT	1. Recibir solicitud del área requirente.	Oficio / Memorándum
DIT	2. Tomar a DSg mediante un ticket de trabajo.	Ticket
DSg	3. Validar que la información recibida, sea la mínima necesaria para la configuración.	N/A
	Los datos recibidos, ¿Son válidos? Si: Proceder a la actividad 4. No: FIN DEL PROCEDIMIENTO	N/A
	4. Efectuar los registros del usuario dentro del equipo de seguridad perimetral.	N/A
	5. Generar un grupo de acceso basado en las necesidades del usuario.	N/A
	6. Configurar las zonas destino que el usuario desea acceso y/o bloquear.	N/A
	7. Contactar al área requirente para validar la configuración.	N/A
	¿Se cumple la necesidad? Si: Continuar con la actividad 8 No: regresar a la actividad 6.	
	8. Cerrar el ticket de trabajo por DSg.	Ticket
DIT	9. Contestar de manera oficial la solicitud del área requirente.	Oficio / Memorándum
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DIT: Dirección de Infraestructura Tecnológica
DSg: Departamento de Seguridad

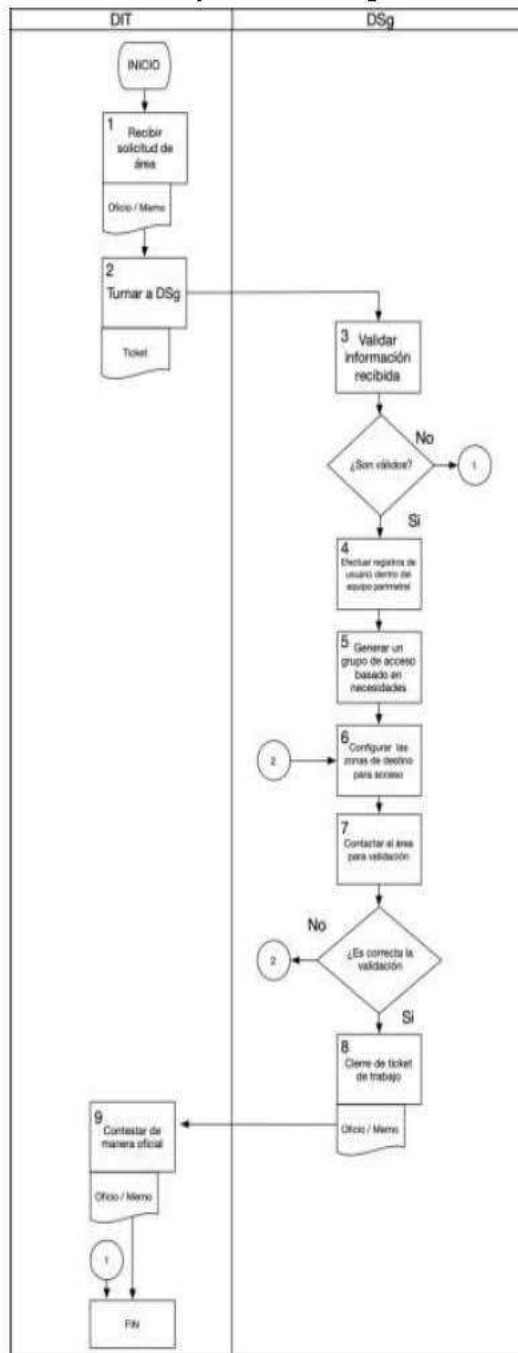


Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DIAGRAMA DE FLUJO DGGD-161

Creación de políticas de seguridad





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGGD-162

Identificación de vulnerabilidades

5 días hábiles

Elabora:	Valida:	Autoriza:
ISM (DSg) Junio 2021	MEMR (DIT) Junio 2021	CTM (DGGD) Junio 2021

Objetivo	Realizar acciones de vigilancia ante vulnerabilidades de seguridad informática dentro de la infraestructura tecnológica, administrados por la Dirección Infraestructura Tecnológica para Entidades y Dependencias.
Normas y Políticas de Operación	Acuerdo del Secretario de Finanzas y Administración, por el cual se establece la Normatividad en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicación para las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado.
Responsables	Departamento de Seguridad
Áreas Involucradas	Dirección de Infraestructura Tecnológica, Departamento de Seguridad.
Elementos de entrada	Oficio / Memorándum
Elementos de salida	Oficio / Memorándum, Reporte de remediación de hallazgos y mitigación



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGGD-162

Identificación de vulnerabilidades

Responsable	Descripción de actividades	Formato y/o Documento
Inicio del Procedimiento		
DSg	1. Recibir solicitud del área requirente	Oficio / Memorándum
	2. Realizar ejecución de las acciones de detección y análisis de vulnerabilidades, solicitadas.	N/A
	3. Determinar segmento de ataque a analizar.	N/A
	4. Capturar parámetros en los distintos equipos de seguridad perimetral.	N/A
	5. Procesar la información, mediante un análisis de vulnerabilidades posibles en la infraestructura y sistemas tecnológicos.	N/A
	6. Extraer toda la información necesaria como parte del alcance para poder determinar el criterio de evaluación, así como las formas y tiempos de ejecución.	N/A
	7. Analizar los datos arrojados de forma semiautomática y determina el sector de ataque a analizar.	N/A
	8. Informar a la DIT los hallazgos y situaciones encontradas.	N/A
	9. Determinar las recomendaciones necesarias para mitigar los hallazgos encontrados.	N/A
	10. Emitir instrucciones de remediación a implementar.	N/A
DIT	11. Autorizar la ejecución de instrucciones de remediación	N/A
	12. Remediar solución localmente	N/A
	¿Es competencia de la DIT remediar? SI: Continuar con la actividad 13 NO: FIN DEL PROCEDIMIENTO	
DSg	13. Ejecutar las acciones de remediación	N/A
	14. Realizar una nueva prueba de verificación de la vulnerabilidad que haya sido mitigada	N/A



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

	¿La vulnerabilidad fue solventada? SI: Continuar con la actividad 15 NO: Regresar a actividad 9	
	15. Elaborar reporte de remediación de los hallazgos y mitigación; entregar reporte a la DIT.	Reporte de remediación de los hallazgos y mitigación
DIT	16. Contestar de manera oficial la solicitud del área requirente.	Oficio / Memorándum
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DIT: Dirección de Infraestructura Tecnológica

DSg: Departamento de Seguridad

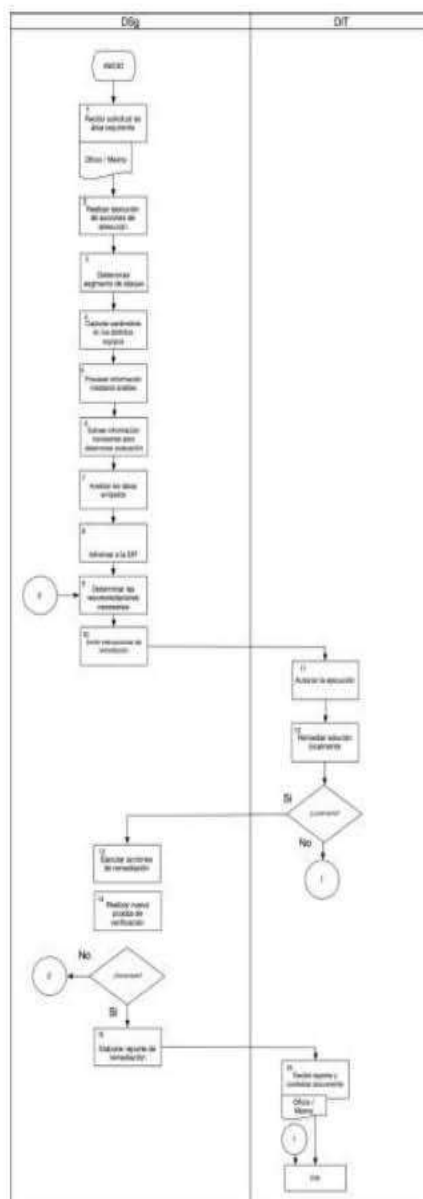


Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DIAGRAMA DE FLUJO DGGD-162

Identificación de vulnerabilidades





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGGD-163

Integración de soluciones tecnológicas

90 días

Elabora:	Valida:	Autoriza:
SPH (SDGAI) Junio 2021	JACR (SDS) Junio 2021	GIHS (DST) Junio 2021

Objetivo	Gestionar con instancias de gobierno de los diferentes niveles e instituciones del sector privado procesos de vinculación estratégica a través de convenios de colaboración que sirvan para el fortalecimiento de las aplicaciones con las que opera el Gobierno del Estado.
Normas y Políticas de Operación	Ley de Gobierno Digital para el Estado de Puebla y sus Municipios.
Responsables	Dirección de Soluciones Tecnológicas
Áreas Involucradas	Dependencia Responsable, Dirección de Soluciones Tecnológicas, Dirección de Normatividad y Evaluación Tecnológica
Elementos de Entrada	Oficio o memorándum de solicitud en formato libre por parte del área solicitante o instrucción de jefe inmediato o superior.
Elementos de Salida	Oficio o memorándum o nota informativa o convenio de colaboración de respuesta de atención.



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGGD-163

Integración de soluciones tecnológicas

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
DST	1. Identificar las posibles integraciones a nivel de información con las diferentes instancias de gobierno e instituciones privadas que fortalezcan la operación en las aplicaciones que son utilizadas para el quehacer gubernamental.	Oficio o Memorándum
DST	2. Solicitar de manera oficial o electrónica indicando reunión de trabajo para conocer el proceso a seguir para lograr la vinculación.	Oficio o Memorándum
DST	3. Realizar reunión de trabajo con la DIT y DNET, para indicar especificaciones técnicas y normativas de la vinculación estratégica requerida.	N/A
DR	4. Notificar la viabilidad de la vinculación estratégica.	Oficio o memorándum
	¿La viabilidad es afirmativa? No, Ir a actividad 5 Sí, Ir a actividad 6	N/A
DST	5. Envío de notificación oficial con determinación negativa	N/A
DNET	6. Generar instrumento normativo de colaboración con la dependencia responsable.	Instrumento normativo.
DST	7. Cumplir en materia tecnológica con los procesos de vinculación establecidos en los instrumentos de colaboración a fin de concluir con el proceso de vinculación.	Oficio o Memorándum
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- AS:** Dependencia Responsable
DST: Dirección de Soluciones Tecnológicas
DNET: Dirección de Normatividad y Evaluación Tecnológica
DIT: Dirección de Infraestructura Tecnológica

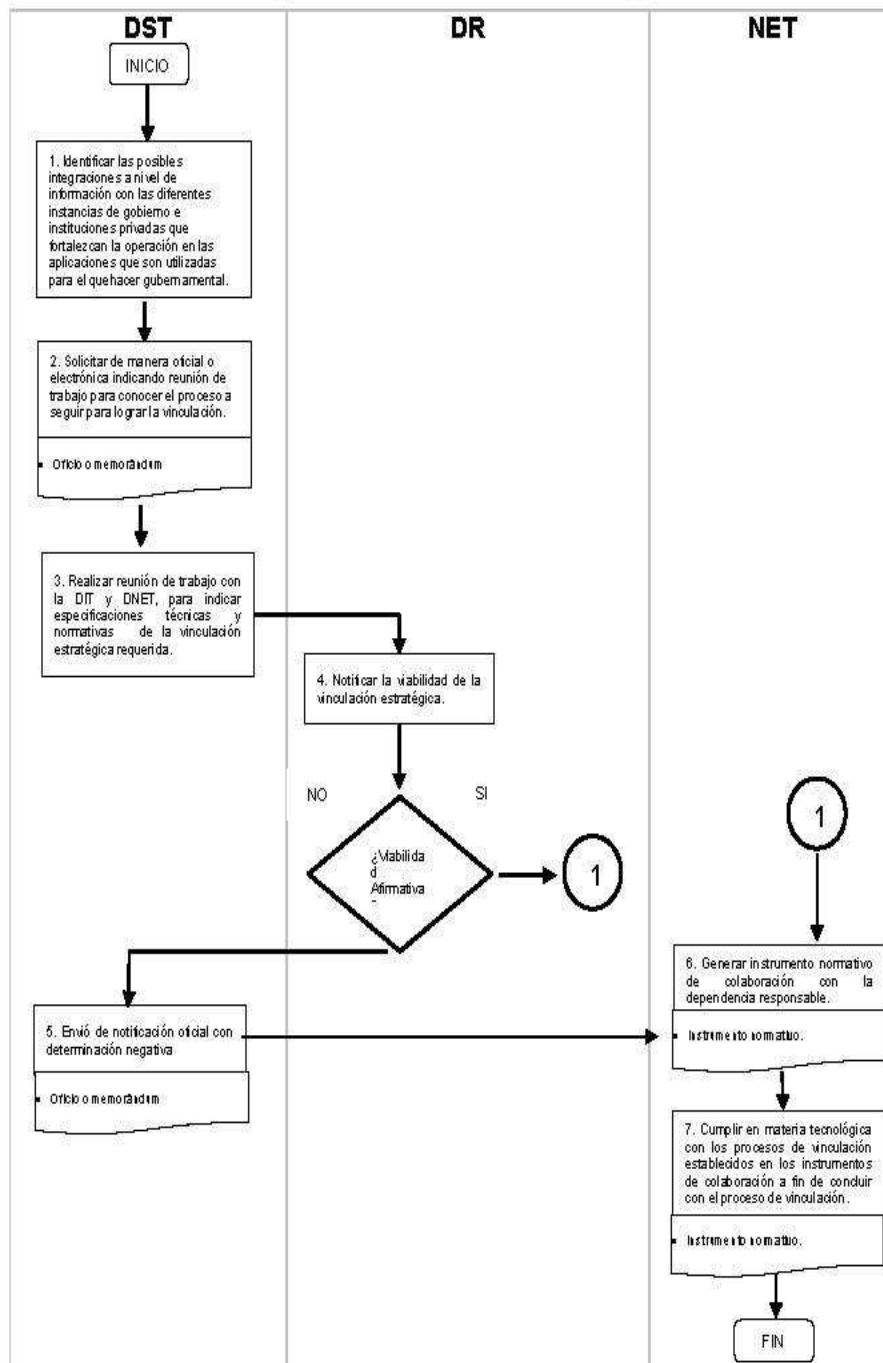


Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DIAGRAMA DE FLUJO DGGD-163

Integración de soluciones tecnológicas





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGGD-164

Gestión para la contratación de servicios

30 días

Elabora:	Valida:	Autoriza:
SPH (SDGAI) Junio 2021	JACR (SDS) Junio 2021	GIHS (DST) Junio 2021

Objetivo	Llevar a cabo la gestión necesaria con la DABS para la contratación de servicios a fin de atender a diversos requisitos en materia de tecnologías de información y comunicaciones.
Normas y Políticas de Operación	Ley de Gobierno Digital del Estado de Puebla y sus Municipios / Acuerdo del Secretario de Finanzas y Administración, por el cual se establece la Normatividad en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicación para las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado.
Responsables	Dirección de Soluciones Tecnológicas
Áreas Involucradas	Dirección de Soluciones Tecnológicas, Dirección de Adquisiciones Bienes y Servicios.
Elementos de Entrada	Memorándum de solicitud en formato libre por parte de la Dirección de Soluciones Tecnológicas.
Elementos de Salida	Memorándum de notificación de contrato.



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGGD-164

Gestión para la contratación de servicios

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
DST	1. Solicitar la contratación de un servicio a la DABS con la documentación necesaria.	Memorándum
DABS	2. Responder de manera oficial, indicando el procedimiento de contratación y los tiempos asignados al procedimiento.	Memorándum
DST	3. Dar seguimiento y atención al proceso de contratación.	N/A
	¿Existe un licitante ganador? SI, ir a actividad 4. No, FIN.	N/A
DABS	4. Realizar el proceso de contratación.	N/A
DABS	5. Responder solicitud de manera oficial	Memorándum
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

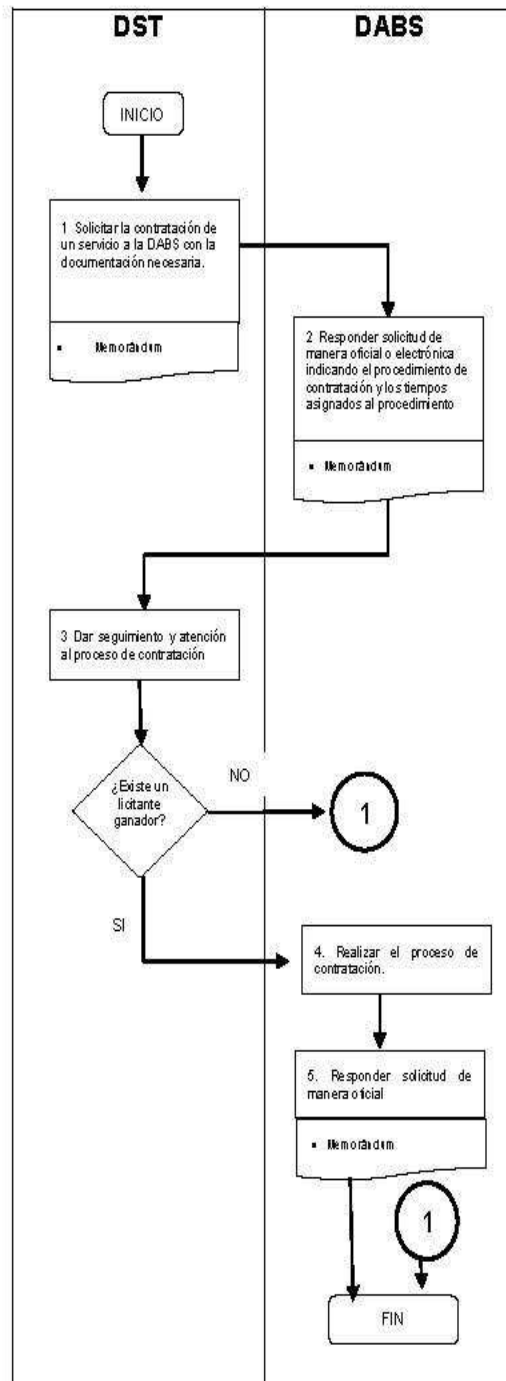
GLOSARIO DE TÉRMINOS

DST: Dirección de Soluciones Tecnológicas
DABS: Dirección de Adquisiciones Bienes y Servicios



DIAGRAMA DE FLUJO DGGD-164

Gestión para la contratación de servicios





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGGD-165

Soporte y mantenimiento de los sistemas a cargo de la DST

10 días hábiles

Elabora:	Valida:	Autoriza:
SPH (SGAI) Junio 2021	JACR (SDS) Junio 2021	GIHS (DST) Junio 2021

Objetivo

Atender las adecuaciones solicitadas de las funcionalidades existentes o creación de nuevas, considerando una adecuada operación y desempeño que favorezcan las actividades del quehacer gubernamental en materia tecnológica.

Normas y Políticas de Operación

Ley de Gobierno Digital del Estado de Puebla y sus Municipios. / Acuerdo del Secretario de Finanzas y Administración, por el cual se establece la Normatividad en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicación para las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado.

Responsables

Subdirección de Desarrollo de Sistemas.

Áreas Involucradas

Departamento de Desarrollo de Soluciones y Departamento de Aseguramiento de Calidad.

Elementos de entrada

Oficio de solicitud de Dependencias o Entidades.

Elementos de salida

Oficio de resolución.



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGGD-165

Soporte y mantenimiento de los sistemas a cargo de la DST

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
SDS	1. Recibir la solicitud.	Oficio
SDS	2. Asignar la solicitud al Departamento de Desarrollo de Soluciones.	No aplica
DDS	3. Desplegar la solución en ambiente de pruebas.	No aplica
DDS	4. Notifica del cambio al Departamento de Aseguramiento para realizar las pruebas.	No aplica
DAC	5. Realizar las pruebas correspondientes y notificar el resultado.	No aplica
	¿Resultado correcto? Si, continuar a la actividad 6 No, regresar a la actividad 3	No aplica
	6. Elaborar el Control de cambios correspondiente para despliegue en productivo.	Control de cambios
SDS	7. Recibir el Control de cambios para firmar y realizar la entrega correspondiente al DSDIT.	Control de cambios
SDS	8. Generar oficio para contestación por parte de la Dirección.	Oficio de resolución
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

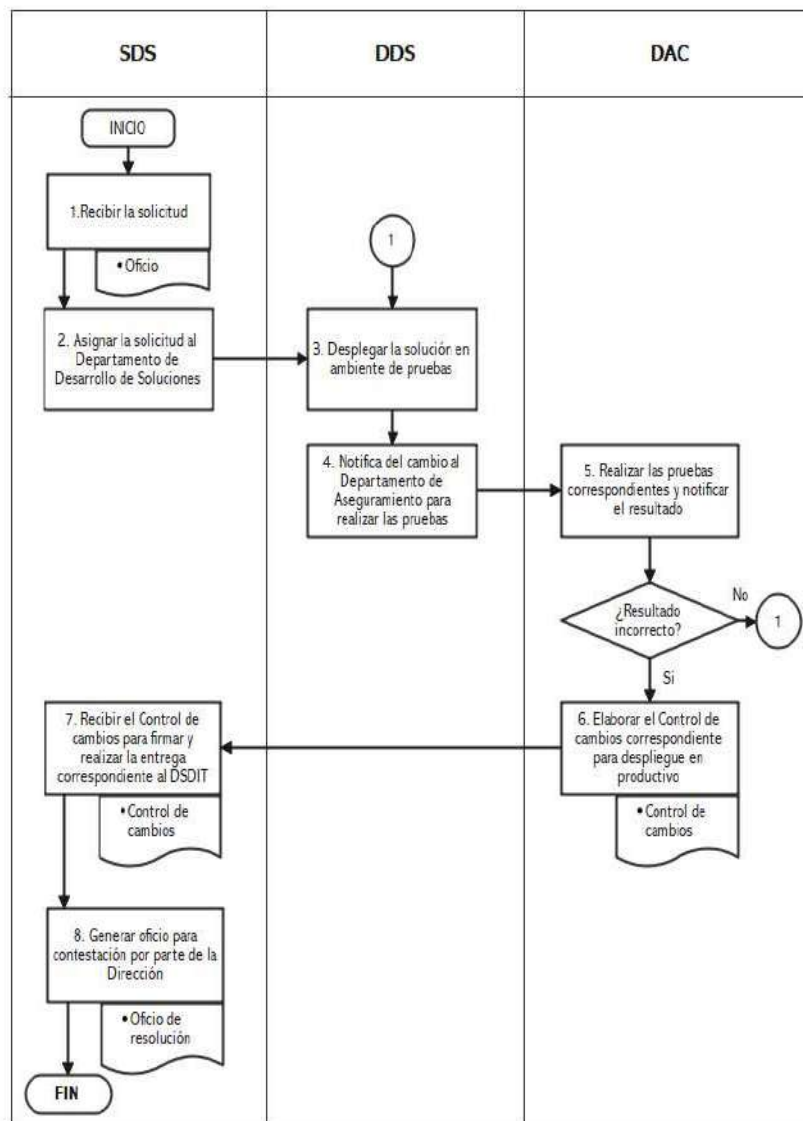
GLOSARIO DE TÉRMINOS

- SDS:** Subdirección de Desarrollo de Sistemas
DAC: Departamento de Aseguramiento de Calidad.
DADS: Departamento de Análisis y Diseño de Soluciones.



DIAGRAMA DE FLUJO DGGD-165

Soporte y mantenimiento de los sistemas a cargo de la DST





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGGD-166

Creación de propuestas de soluciones tecnológicas

25 días hábiles

Elabora:	Valida:	Autoriza:
SPH (SDGAI) Junio 2021	JACR (SDS) Junio 2021	GIHS (DST) Junio 2021

Objetivo	Proponer acciones en materia tecnológica que coadyuven a la mejora en el quehacer gubernamental a través de la implementación de herramientas digitales, que fomenten el crecimiento en materia digital del Gobierno del Estado.
Normas y Políticas de Operación	Ley de Gobierno Digital del Estado de Puebla y sus Municipios / Eje Especial Gobierno Democrático, Innovador y Transparente del Plan Estatal de Desarrollo, 2019-2024.
Responsables	Subdirección de Desarrollo de Sistemas.
Áreas Involucradas	Subdirección de Desarrollo de Sistemas, Subdirección de Gestión y Atención a Instituciones.
Elementos de Entrada	Oficio de solicitud de Dependencias y Entidades
Elementos de Salida	Oficio de resolución o dictamen de viabilidad



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGGD-166

Creación de propuestas de soluciones tecnológicas

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
SDS/SGAI	1. Recibir petición.	Oficio de solicitud
SDS/SGAI	2. Analizar la petición para determinar la viabilidad de la implementación.	No aplica
SDS/SGAI	¿Resultado positivo? Si, ir a la actividad 3 No, regresar a la actividad 2	No aplica
SDS/SGAI	3. Validar que se cuenten con los recursos necesarios para la implementación de la solución tecnológica.	No aplica
SDS/SGAI	¿Se tienen recursos necesarios? Si, continuar a la actividad 4. No, fin.	No aplica
ASDS/ASGAI	4. Realizar oficio de respuesta indicando la viabilidad del resguardo.	Oficio de resolución
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- SDS:** Subdirección de Desarrollo de Sistemas.
SGAI: Subdirección de Gestión y Atención a Instituciones.
ASDS: Analista de la Subdirección de Desarrollo de Sistemas.
ASGAI: Analista de la Subdirección de Gestión y Atención a Instituciones.

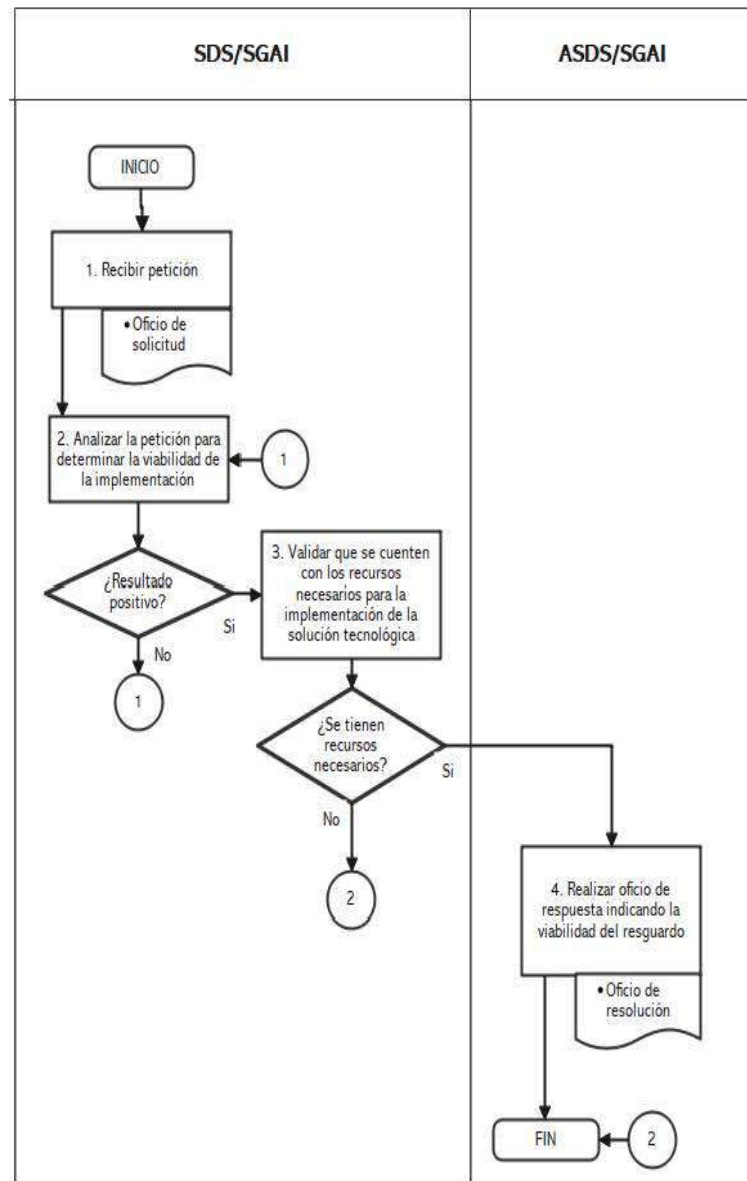


Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DIAGRAMA DE FLUJO DGGD-166

Creación de propuestas de soluciones tecnológicas





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGGD-167

Pruebas de calidad

1 día		
Elabora:	Valida:	Autoriza:
SPH (SDGAI) Junio 2021	JACR (SDS) Junio 2021	GIHS (DST) Junio 2021

Objetivo	Establecer los lineamientos mediante los cuales se deben llevar a cabo las pruebas de aseguramiento de la calidad de aplicativos desarrollados en la Dirección de Soluciones Tecnológicas para garantizar un mejor desempeño en los sistemas implementados.
Normas y Políticas de Operación	Ley de Gobierno Digital del Estado de Puebla y sus Municipios.
Responsables	Departamento de Aseguramiento de Calidad
Áreas Involucradas	Departamento de Aseguramiento de Calidad y Analista del Departamento de Aseguramiento de Calidad.
Elementos de Entrada	Formato de Matriz de Pruebas.
Elementos de Salida	Informe de resultado de pruebas.



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGGD-167

Pruebas de calidad

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
DAC	1. Recibir la matriz de pruebas del departamento solicitante.	Matriz de Pruebas
DAC	2. Diseñar la matriz de pruebas, con base al proceso de negocio del departamento solicitante.	N/A
ADAC	3. Efectuar los casos de pruebas señalados en la matriz previamente diseñada.	N/A
ADAC	4. Informar las inconsistencias encontradas al departamento solicitante.	N/A
DAC	5. Recibir la validación de las adecuaciones con base a las inconsistencias reportadas.	Matriz de Pruebas
ADAC	6. Ejecutar todos los casos de pruebas diseñados, para asegurar la integridad de la solución.	N/A
DAC	7. Generar informe de resultado de pruebas.	Informe
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

GLOSARIO DE TÉRMINOS

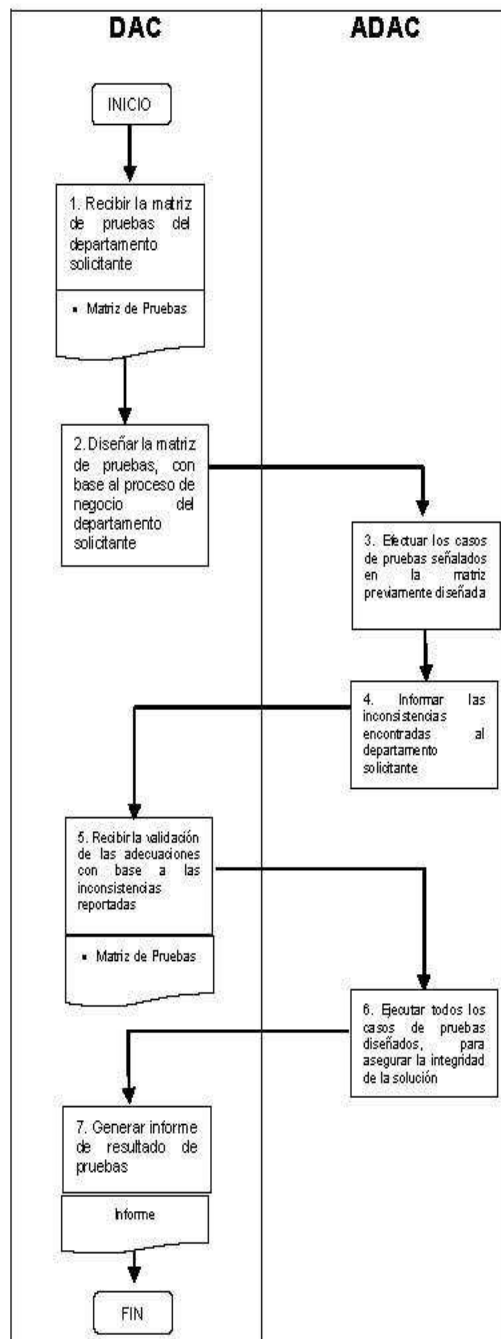
DAC: Departamento de Aseguramiento de Calidad

ADAC: Analista del Departamento de Aseguramiento de Calidad



DIAGRAMA DE FLUJO DGGD-167

Pruebas de calidad





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGGD-168

Capacitación

10 días		
Elabora:	Valida:	Autoriza:
SPH (SDGAI) Junio 2021	JACR (SDS) Junio 2021	GIHS (DST) Junio 2021

Objetivo	Transferir conocimiento de la funcionalidad de un aplicativo desarrollado por la Dirección de Soluciones Tecnológicas a personal de las dependencias del Gobierno del Estado para la adopción y operación de un sistema informático.
Normas y Políticas de Operación	Ley de Gobierno Digital del Estado de Puebla y sus Municipios / Acuerdo del Secretario de Finanzas y Administración, por el cual se establece la Normatividad en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicación para las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado.
Responsables	Departamento de Aseguramiento de Calidad
Áreas Involucradas	Área Solicitante, Departamento de Aseguramiento de Calidad.
Elementos de Entrada	Oficio o memorándum de solicitud en formato libre por parte del área solicitante.
Elementos de Salida	Oficio o memorándum de respuesta de atención.



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGGD-168

Capacitación

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
DST	1. Recibir solicitud de capacitación.	Oficio o Memorándum
DST	2. Asignar al área correspondiente para atención.	N/A
DAC	3. Agendar la fecha de la capacitación para informar al área solicitante.	N/A
AS	4. Recibir la capacitación	N/A
DST	5. Dar respuesta a la solicitud con minuta de la capacitación.	Minuta de Capacitación Oficio o Memorándum de respuesta de atención
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- AS:** Área Solicitante
DST: Dirección de Soluciones Tecnológicas
SDGAI: Subdirección de Gestión y Atención a Instituciones
SDS: Subdirección de desarrollo de Sistemas

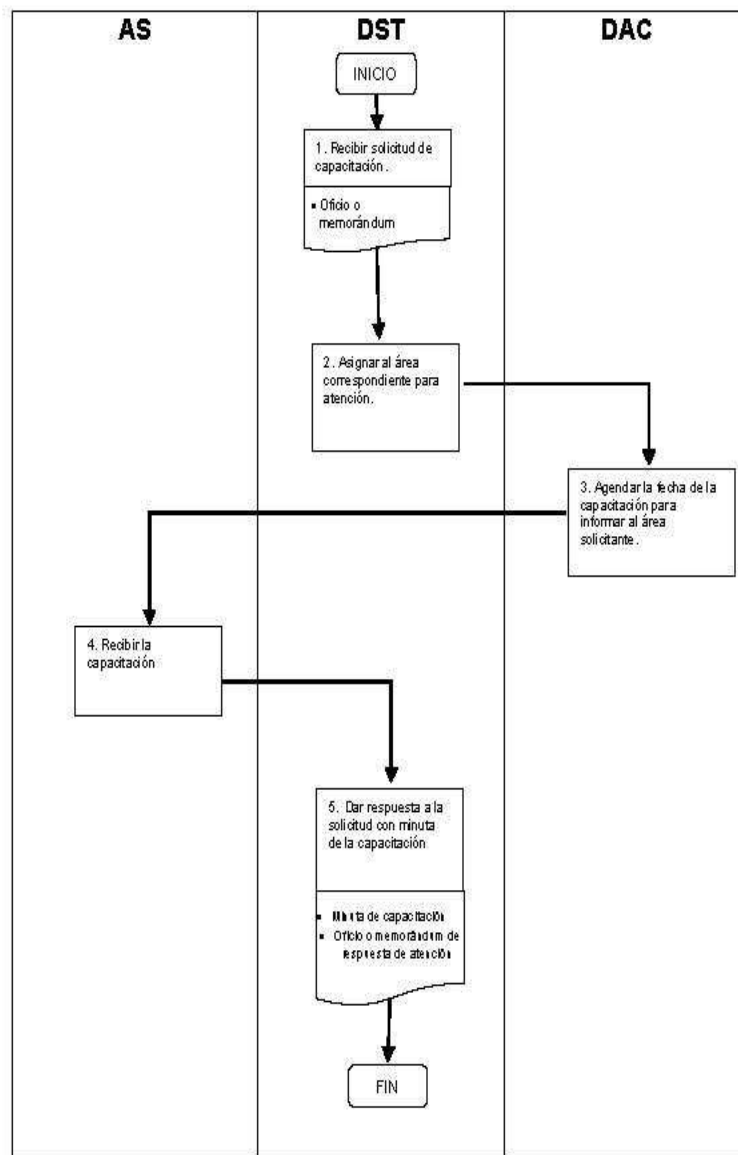


Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DIAGRAMA DE FLUJO DGGD-168

Capacitación





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGGD-169

Escaneo para detección de vulnerabilidades de los sistemas informáticos

5 días		
Elabora:	Valida:	Autoriza:
SPH (SDGAI) Junio 2021	JACR (SDS) Junio 2021	GIHS (DST) Junio 2021

Objetivo	Realizar un análisis para la detección de posibles vulnerabilidades en un sistema informático web específico para evitar posibles fallos o accesos no permitidos en los sistemas web desarrollados.
Normas y Políticas de Operación	Ley de Gobierno Digital del Estado de Puebla y sus Municipios / Acuerdo del Secretario de Finanzas y Administración, por el cual se establece la Normatividad en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicación para las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado.
Responsables	Departamento de Aseguramiento de Calidad
Áreas Involucradas	Área solicitante, Departamento de Portales de Gobierno, Analista de Portales de Gobierno
Elementos de Entrada	Oficio o memorándum de solicitud en formato libre por parte del área solicitante
Elementos de Salida	Oficio o memorándum de respuesta a solicitud y Reporte de vulnerabilidades



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGGD-169

Escaneo para detección de vulnerabilidades de los sistemas informáticos

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
DAC	1. Recibir la solicitud por parte del área requirente, del aplicativo que se revisará	Oficio o Memorándum
DAC	2. Asignar al analista responsable para la actividad.	N/A
ADAC	3. Realizar el escaneo de las vulnerabilidades con las herramientas informáticas óptimas.	N/A
ADAC	4. Informar al jefe inmediato de las vulnerabilidades halladas.	N/A
DAC	5. Enviar respuesta a la solicitud de manera oficial, anexando el reporte de las vulnerabilidades halladas al área requirente.	Oficio o memorándum Reporte de escaneo
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

GLOSARIO DE TÉRMINOS

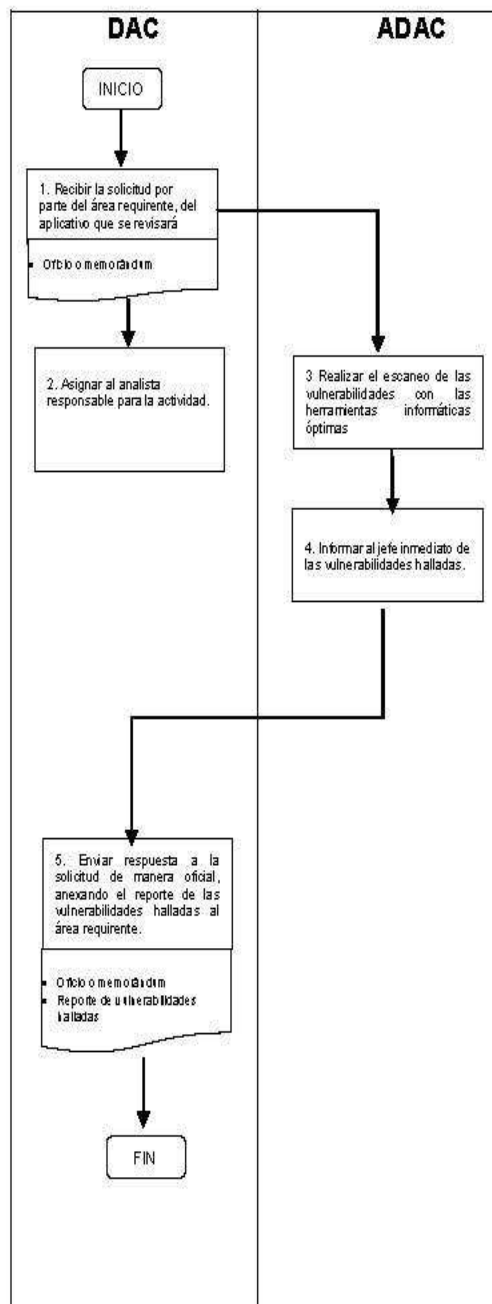
DAC: Departamento de Portales de Gobierno

ADAC: Analista del Departamento de Portales de Gobierno



DIAGRAMA DE FLUJO DGGD-169

Escaneo para detección de vulnerabilidades de los sistemas informáticos





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGGD-170

Soporte para interoperabilidad con entidades federales o estatales

Tiempo Promedio: 3 días hábiles

Elabora:	Valida:	Autoriza:
SPH (SGAI) Junio 2021	JACR (SDS) Junio 2021	GIHS (DST) Junio 2021

Objetivo	Proveer mecanismos de interoperabilidad tecnológica que permita comunicar a través de una capa de servicios los sistemas de las Entidades Federales, Estatales y Municipales con aplicativos que opera el Estado de Puebla, para efecto de poder transparentar, reutilizar y validar información almacenada en distintos aplicativos.
Normas y Políticas de Operación	Ley de Gobierno Digital del Estado de Puebla y sus Municipios.
Responsables	Departamento de Arquitectura de Soluciones
Áreas Involucradas	Área Solicitante, Departamento de Arquitectura de Soluciones y Analista del Departamento de Arquitectura de Soluciones
Elementos de entrada	Oficio de solicitud.
Elementos de salida	Oficio de respuesta.



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGGD-170

Soporte para interoperabilidad con entidades federales o estatales

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
DAS	1. Recibir solicitud del área solicitante.	Oficio de solicitud
DAS	2. Solicitar el desarrollo de la funcionalidad.	No aplica
ADAS	3. Desarrollar la funcionalidad nueva, de ser necesario, subirse en un ambiente de pruebas.	No aplica
	4. Proporcionar al AS la documentación de los servicios web que se usarán para la interoperabilidad.	No aplica
AS	5. Realizar las pruebas con los servicios web proporcionados.	No aplica
	¿Cumple? Si, continuar con la actividad 6 No, regresar a la actividad 4	No aplica
ADAS	6. Subir a producción la interoperabilidad de los servicios web y avisar al titular del DDS.	No aplica
DAS	7. Generar respuesta de oficio para contestación por parte de la Dirección.	Oficio de respuesta
Fin del procedimiento		

GLOSARIO DE TÉRMINOS

AS: Área Solicitante.

DAS: Departamento de Arquitectura de Soluciones.

ADAS: Analista de Departamento de Arquitectura de Soluciones.

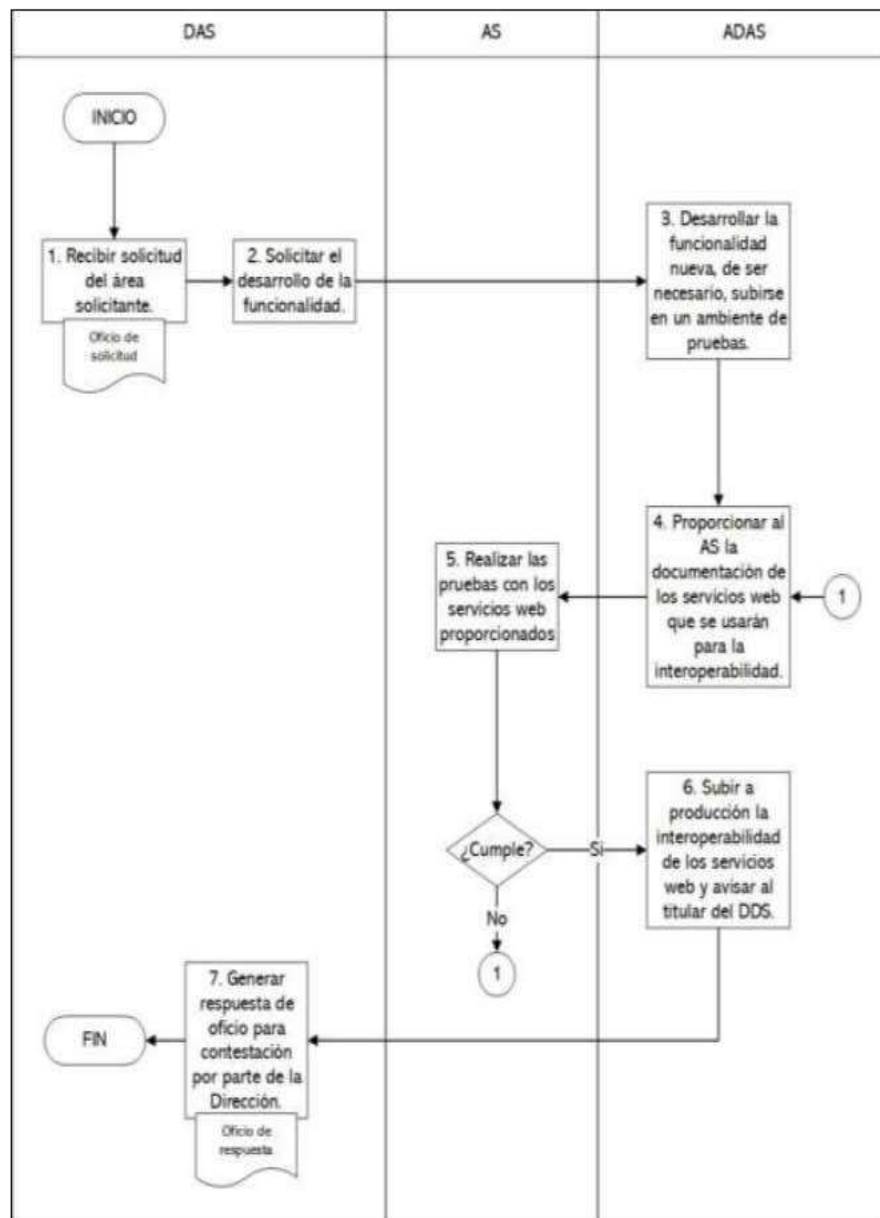


Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DIAGRAMA DE FLUJO DGGD-170

Soporte para interoperabilidad con entidades federales o estatales





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGGD-171

Modelado de procesos de negocio (BPMN)

Tiempo Promedio: 3 días hábiles

Elabora:	Valida:	Autoriza:
SPH (SGAI) Junio 2021	JACR (SDS) Junio 2021	GIHS (DST) Junio 2021

Objetivo	Establecer los lineamientos mediante los cuales se debe llevar a cabo el modelado de procesos de negocio considerando actividades y actores involucrados, con el fin de poder encontrar áreas de mejora en los procedimientos administrativos.
Normas y Políticas de Operación	Ley de Gobierno Digital del Estado de Puebla y sus Municipios / Acuerdo del Secretario de Finanzas y Administración, por el cual se establece la Normatividad en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicación para las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado.
Responsables	Departamento de Análisis y Diseño
Áreas Involucradas	Departamento de Análisis y Diseño, y Analista del Departamento de Análisis y Diseño.
Elementos de entrada	Oficio de solicitud
Elementos de salida	Oficio de respuesta



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGGD-171

Modelado de procesos de negocio (BPMN)

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
DAD	1. Recibir el oficio de solicitud de apoyo del área solicitante del proceso a sistematizar, desarrollar o mejorar.	Oficio
DAD y ADAC	2. Realizar reuniones de trabajo para conocer el proceso a modelar.	No aplica
ADAD	3. Elaborar el modelado del proceso administrativo, utilizando BPMN.	No aplica
	4. Entregar al área solicitante el modelado para revisión del diagrama BPMN.	No aplica
DAD	5. Recibir la revisión del modelado por parte del área solicitante.	No aplica
	¿Tiene errores? Si, regresa a la actividad 3 No, continúa a la actividad 6	No aplica
	6. Validar el modelado de Proceso de negocio (BPMN).	No aplica
ADAD	7. Recibir el BPMN.	No aplica
DAD	8. Realizar la revisión del diagrama de la máquina de estados en conjunto con el área solicitante.	No aplica
	¿Es correcto? Si, continúa en la actividad 10 No, regresa a la actividad 8	No aplica
DAD	9. Validar el proceso de negocio BPMN y la máquina de estados.	No aplica
DAD	10. Generar respuesta de oficio para contestación por parte de la Dirección.	Oficio
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DAD: Departamento de Análisis y Diseño.

ADAD: Analista del Departamento de Análisis y Diseño.

BMPM: Business Process Model and Notation, en español Modelo y Notación de Procesos de Negocio

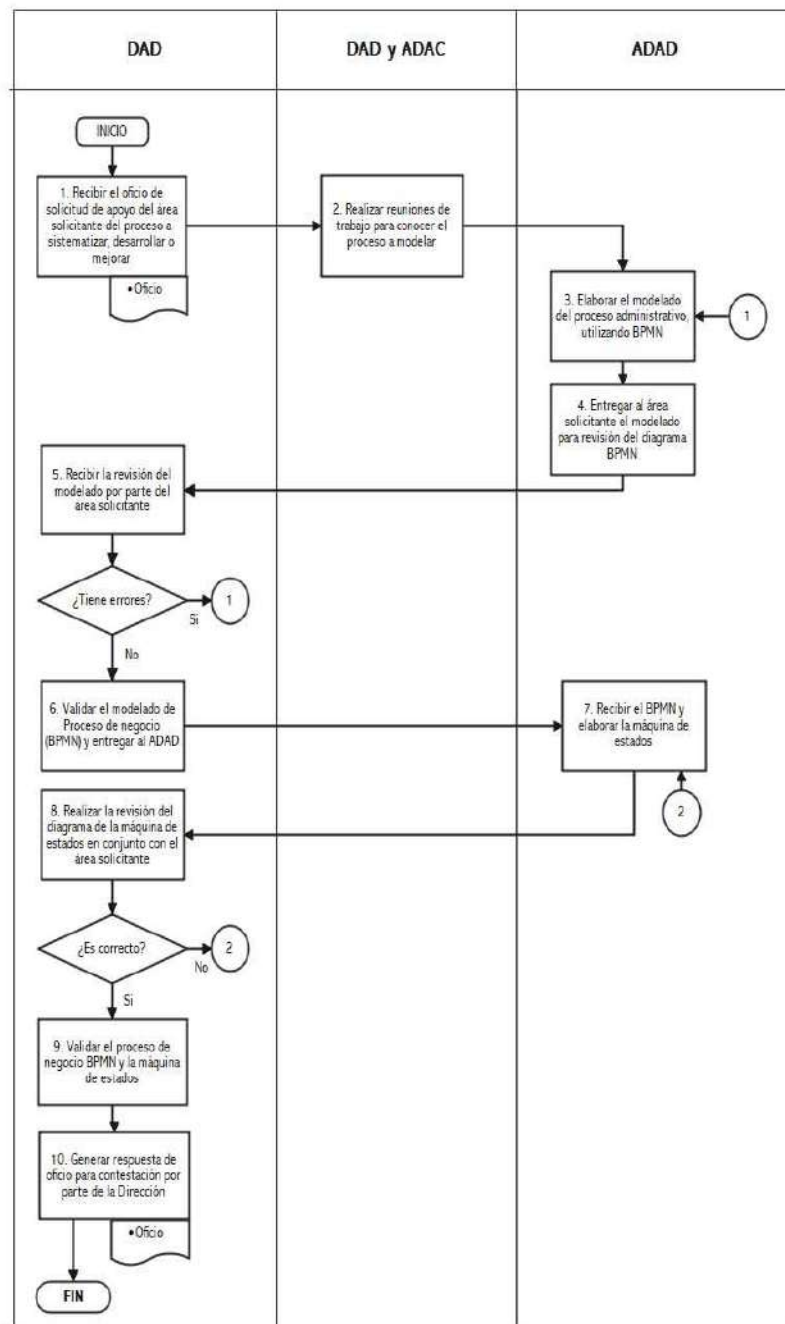


Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DIAGRAMA DE FLUJO DGGD-171

Modelado de procesos de negocio (BPMN)





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGGD-172

Liberación de aplicativo 4GL – INGRESOS al ambiente productivo

Tiempo Promedio: 1 hora

Elabora:	Valida:	Autoriza:
SPH (SGAI) Junio 2021	JACR (SDS) Junio 2021	GIHS (DST) Junio 2021

Objetivo	Dar cumplimiento a las órdenes de trabajo para liberar aplicativos al ambiente productivo apegándose a los objetivos planteados, con la finalidad de que los sistemas desarrollados en esta tecnología cumplan las necesidades operativas de las áreas usuarias.
Normas y Políticas de Operación	Ley de Gobierno Digital del Estado de Puebla y sus Municipios
Responsables	Departamento de Desarrollo de Sistemas.
Áreas Involucradas	Departamento de Desarrollo de Sistemas y Analista de Departamento de Desarrollo de Sistemas.
Elementos de entrada	Oficio de solicitud de Dependencias y Entidades.
Elementos de salida	Oficio de resolución.



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGGD-172

Libерación de aplicativo 4GL – INGRESOS al ambiente productivo

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
DDS	1. Recibir oficio de solicitud y requerir al analista la ejecución de la acción que corresponda.	Oficio de solicitud de la Dependencia o Entidad
ADDS	2. Ingresar al aplicativo gen_ver.exe para el cambio de la versión a productivo.	No aplica
	3. Realizar la copia del aplicativo en los diferentes servidores indicados en la orden de liberación.	No aplica
	4. Notificar al DDS el reflejo de la adecuación sobre el aplicativo.	No aplica
DDS	5. Generar respuesta de oficio para contestación por parte de la Dirección.	Oficio de resolución
Fin del procedimiento		

GLOSARIO DE TÉRMINOS

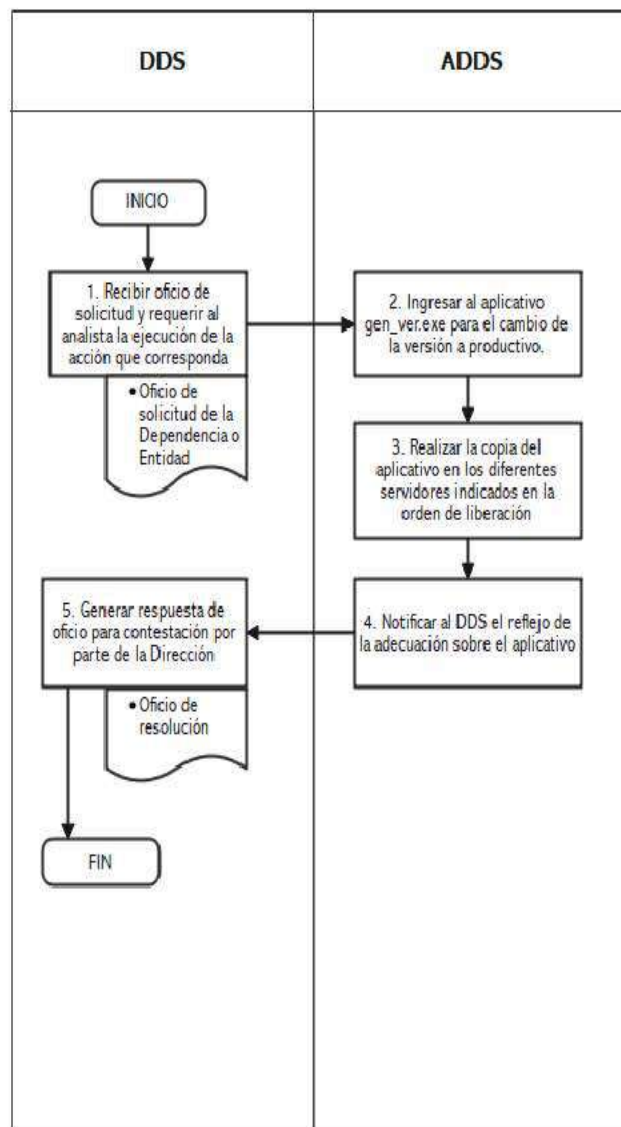
DDS: Departamento de Desarrollo de Sistemas.

ADDS: Analista Departamento de Desarrollo de Sistemas.



DIAGRAMA DE FLUJO DGGD-172

Liberación de aplicativo 4GL – INGRESOS al ambiente productivo





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGGD-173

Administración de usuarios de los sistemas a cargo de la DST

Tiempo Promedio: 3 días hábiles

Elabora:	Valida:	Autoriza:
SPH (SGAI) Junio 2021	JACR (SDS) Junio 2021	GIHS (DST) Junio 2021

Objetivo	Realizar altas, bajas o modificaciones como mecanismo para la administración de usuarios de los diferentes sistemas y aplicaciones que tenga a resguardo la Dirección de Soluciones Tecnológicas, con el fin de tener un control apropiado de los usuarios que acceden a las aplicaciones que apoyan a realizar el quehacer gubernamental.
Normas y Políticas de Operación	Ley de Gobierno Digital del Estado de Puebla y sus Municipios.
Responsables	Subdirección de Gestión y Atención a Instituciones.
Áreas Involucradas	Subdirección de Gestión y Atención a Instituciones, y Analista de la Subdirección de Gestión y Atención a Instituciones.
Elementos de entrada	Oficio de solicitud, por la Dependencia o Entidad.
Elementos de salida	Oficio de resolución.



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGGD-173

Administración de usuarios de los sistemas a cargo de la DST

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
SGAI	1. Recibir la solicitud	Oficio de solicitud
SGAI	2. Analizar solicitud	No aplica
SGAI	¿Es viable su atención? Si – va a la actividad 3 No – va a la actividad 5	No aplica
ASGAI	3. Realizar la actividad indicada por la SGAI.	No aplica
SGAI	4. Generar respuesta de oficio para contestación por parte de la Dirección.	Oficio de resolución para Dependencia o Entidad
SGAI	5. Generar oficio para la Dependencia o Entidad para informar la negativa.	Oficio de resolución negativa para Dependencia o Entidad
Fin del procedimiento		

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DST: Dirección de Soluciones Tecnológicas

SGAI: Subdirección de atención y gestión a instituciones.

ASGAI: Analista de la Subdirección de atención y gestión a instituciones.

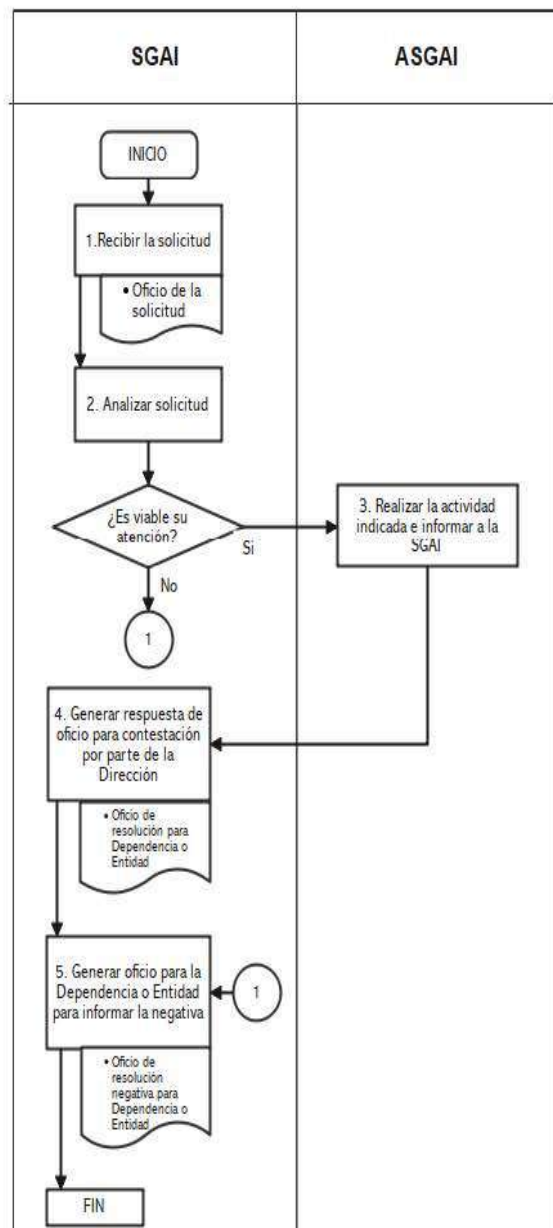


Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DIAGRAMA DE FLUJO DGGD-173

Administración de usuarios de los sistemas a cargo de la DST





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGGD-174

Recepción de sistemas heredados

25 días hábiles

Elabora:	Valida:	Autoriza:
SPH (SDGAI) Junio 2021	GIHS (SDS) Junio 2021	DAVZ (DST) Junio 2021

Objetivo	Recibir a resguardo los desarrollos realizados por las diferentes Dependencias de Gobierno Estatal a fin de mantenerlos en operación a resguardo de la Dirección de Soluciones Tecnológicas garantizando la continuidad de la operación.
Normas y Políticas de Operación	Ley de Gobierno Digital del Estado de Puebla y sus Municipios / Especial Gobierno Democrático, Innovador y Transparente del Plan Estatal de Desarrollo, 2019-2024 / Acuerdo del Secretario de Finanzas y Administración, por el cual se establece la Normatividad en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicación para las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado.
Responsables	Subdirección de Gestión y Atención a Instituciones.
Áreas Involucradas	Subdirección de Gestión y Atención a Instituciones y Analista de la Subdirección de Gestión y Atención a Instituciones.
Elementos de Entrada	Oficio de solicitud por parte de Dependencias o Entidades.
Elementos de Salida	Oficio de resolución.



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGGD-174

Recepción de sistemas heredados

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
SGAI	1. Recibir solicitud de resguardo.	Oficio de solicitud
SGAI	2. Analizar la petición y determinar la viabilidad del resguardo.	No aplica.
SGAI	¿Resultado positivo? Si, continuar a la actividad 3 No, fin.	No aplica
SGAI	3. Validar que se cuenten con los recursos necesarios para la adopción del aplicativo.	No aplica.
SGAI	4. Montar el aplicativo en sus máquinas locales a fin de validar el funcionamiento.	No aplica.
SGAI	5. Validar los accesos de administración del aplicativo en los ambientes de pruebas y producción.	No aplica.
	¿Tiene errores? Si, regresar a la actividad 2 No, continuar con la actividad 6	No aplica.
ASGAI	6. Realizar oficio de respuesta indicando la viabilidad del resguardo.	Oficio de resolución
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

GLOSARIO DE TÉRMINOS

SGAI: Subdirección de Gestión y Atención a Instituciones.

ASGAI: Analista de la Subdirección de Gestión y Atención a Instituciones.

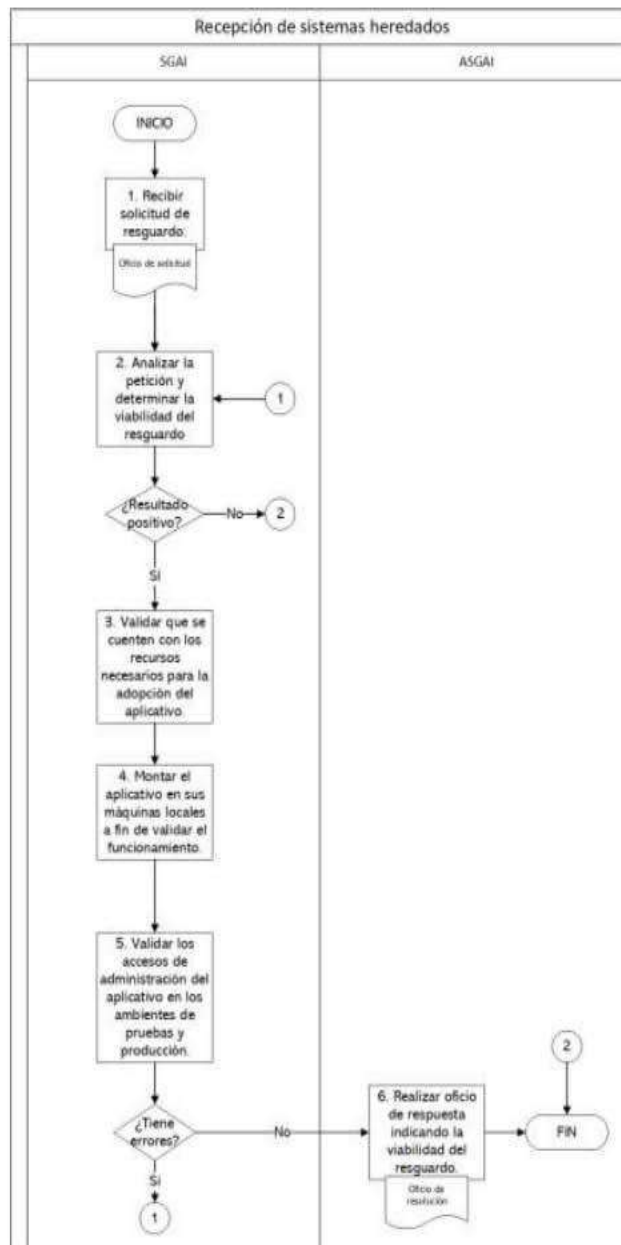


Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DIAGRAMA DE FLUJO DGGD-174

Recepción de sistemas heredados





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGGD-175

Generación de sellos digitales

3 días		
Elabora:	Valida:	Autoriza:
SPH (SDGAI) Junio 2021	JACR (SDS) Junio 2021	GIHS (DST) Junio 2021

Objetivo	Dar cumplimiento en la entrega de sellos generados de manera digital para ser incluidos en documentos donde las dependencias, del Gobierno del Estado de Puebla, lo requieran.
Normas y Políticas de Operación	Ley de Gobierno Digital del Estado de Puebla y sus Municipios.
Responsables	Departamento de Gestión y Atención a Dependencias.
Áreas Involucradas	Departamento de Gestión y Atención a Dependencias, Analista del Departamento de Gestión y Atención a Dependencias.
Elementos de Entrada	Oficio o memorándum de solicitud en formato libre por parte del área solicitante.
Elementos de Salida	Entrega mediante oficio, archivos digitales correspondientes a la generación de sellos.



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGGD-175

Generación de sellos digitales

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
DGAD	1. Recibir información en formato indicado.	Oficio o Memorándum
DGAD	2. Verificar que cumpla con los requerimientos	N/A
DGAD	¿Cumple? Sí, actividad 3. No, actividad 1.	N/A
DGAD	3. Turnar a analista la información para procesamiento de sellos	N/A
ADGAD	4. Procesar información para generar los sellos digitales de los documentos	N/A
DGAD	5. Realizar el envío de documentos, adjuntando el Sello Digital correspondiente	Oficio o Memorándum de respuesta de sellos digitales
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DGAD: Departamento de Gestión y Atención a Dependencias
ADGAD: Analista del Departamento de Gestión y Atención a Dependencias

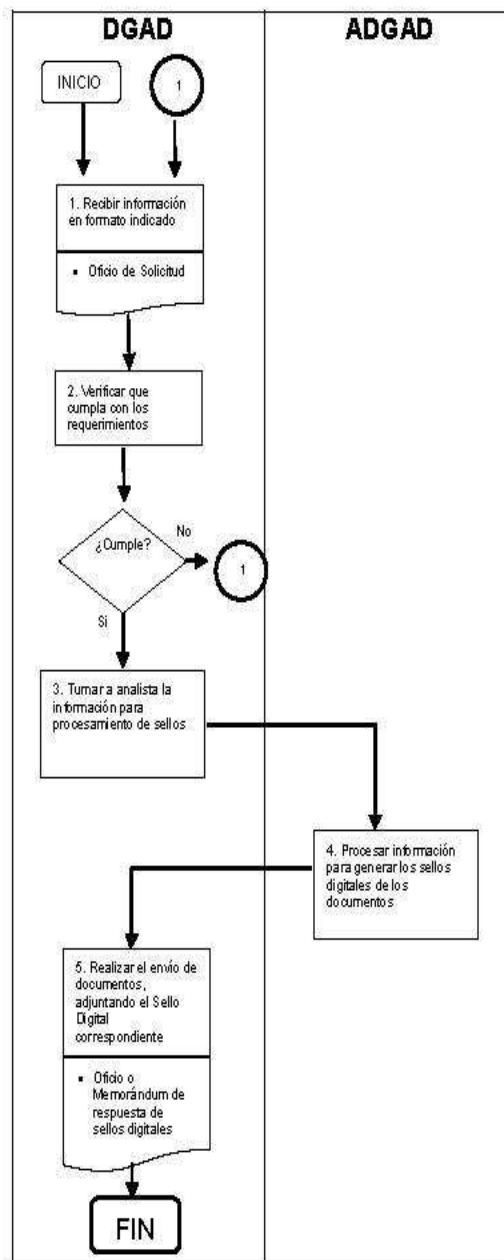


Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DIAGRAMA DE FLUJO DGGD-175

Generación de sellos digitales





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGGD-176

Implementación de disposiciones SAT relacionadas a CFDI's

90 días

Elabora:	Valida:	Autoriza:
SPH (SDGAI) Junio 2021	JACR (SDS) Junio 2021	GIHS (DST) Junio 2021

Objetivo	Dar cumplimiento en tiempo y forma a las disposiciones del Servicio de Administración Tributaria (SAT) para el armado de Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI) que apliquen.
Normas y Políticas de Operación	Ley de Gobierno Digital del Estado de Puebla y sus Municipios.
Responsables	Departamento de Gestión y Atención a Entidades
Áreas Involucradas	Área solicitante, Departamento de Gestión y Atención a Entidades y Analista del Departamento de Gestión y Atención a Entidades y Dirección de Infraestructura Tecnológica.
Elementos de Entrada	Oficio o memorándum de solicitud en formato libre por parte del área solicitante.
Elementos de Salida	Oficio o memorándum de respuesta de atención.



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGGD-176

Implementación de disposiciones SAT relacionadas a CFDI's

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
DGAE	1. Recibir solicitud para adecuación de disposiciones del SAT	Oficio o Memorándum
DGAE	2. Convocar a reuniones para el levantamiento de requerimientos	N/A
DGAE	3. Realizar análisis de requerimientos	N/A
DGAE	4. Asignar actividades a analista.	N/A
ADGAE	5. Realizar adecuaciones al sistema de timbrado de CFDI's.	N/A
ADGAE	6. Realizar pruebas unitarias y de usuario para envío de formatos para la liberación.	Formato de aceptación y Formato de liberación
DIT	7. Realizar liberación de cambios en ambiente productivo.	N/A
DIT	8. Informar al Jefe/a de DGAE.	N/A
DGAE	9. Dar respuesta de atención a solicitud recibida.	Oficio o Memorándum de respuesta de atención
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

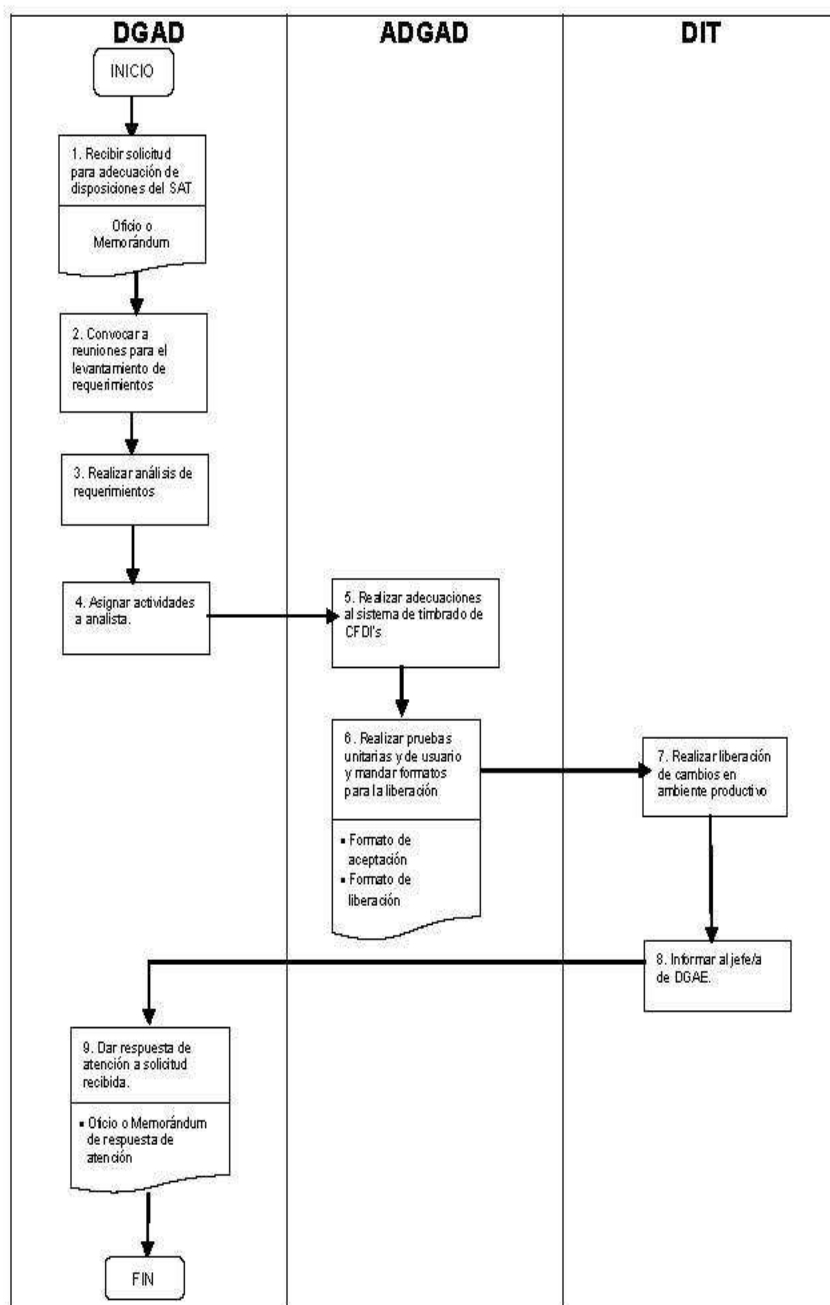
GLOSARIO DE TÉRMINOS

AS:	Área Solicitante
DIT:	Dirección de Infraestructura Tecnológica
DGAD:	Departamento de Gestión y Atención a Entidades
ADGAD:	Analista del Departamento de Gestión y Atención a Entidades
CFDI's:	Comprobante Fiscal Digital por Internet



DIAGRAMA DE FLUJO DGGD-176

Implementación de disposiciones SAT relacionadas a CFDI's





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGGD-177

Inventario general de bienes informáticos

10 días

Elabora:	Valida:	Autoriza:
SPH (SDGAI) Junio 2021	JACR (SDS) Junio 2021	GIHS (DST) Junio 2021

Objetivo

Concentrar el código fuente, esquema de base de datos y especificaciones técnicas de los sistemas implementados (en ambiente productivo) en las dependencias y entidades de la Administración Pública, ya sea como un desarrollo propio del Gobierno del Estado o una adquisición de un bien (Compra de Software especializado) para la concentración de un listado general de bienes informáticos.

Normas y Políticas de Operación

Ley de Gobierno Digital del Estado de Puebla y sus Municipios / Eje Especial Gobierno Democrático, Innovador y Transparente del Plan Estatal de Desarrollo, 2019-2024 / Acuerdo del Secretario de Finanzas y Administración, por el cual se establece la Normatividad en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicación para las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado.

Responsables Departamento de Gestión y Atención a Entidades.

Áreas Involucradas Área Solicitante, Departamento de Gestión y Atención a Entidades, Subdirección de Gestión y Atención a Instituciones.

Elementos de Entrada Oficio o memorándum de solicitud en formato libre por parte del área solicitante.

Elementos de Salida Oficio o memorándum de respuesta de atención.



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGGD-177

Inventario general de bienes informáticos

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
DST	1. Recibir solicitud de incorporación o actualización del código fuente, esquema de base de datos y especificaciones técnicas de una solución tecnológica implementada o desarrollada en ambiente productivo en el inventario general.	Oficio o memorándum
SDGAI	2. Responder solicitud de manera oficial indicando reunión de trabajo para conocer el detalle del sistema informático o solución tecnológica.	Oficio o memorándum
DGAE / AS	3. Realizar reunión de trabajo para especificaciones técnicas del aplicativo a administrar. Nota: ambas áreas realizan reunión de trabajo.	N/A
DST	4. Recibir el código fuente, esquema de base de datos y especificaciones técnicas a incorporar o actualizar.	N/A
DGAE	5. Realizar respaldo del bien informático del área solicitante en un repositorio en los servidores del Gobierno del Estado.	N/A
SDGAI	6. Informar al AS sobre el estado que guarda el respaldo del bien informático	Oficio o memorándum
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

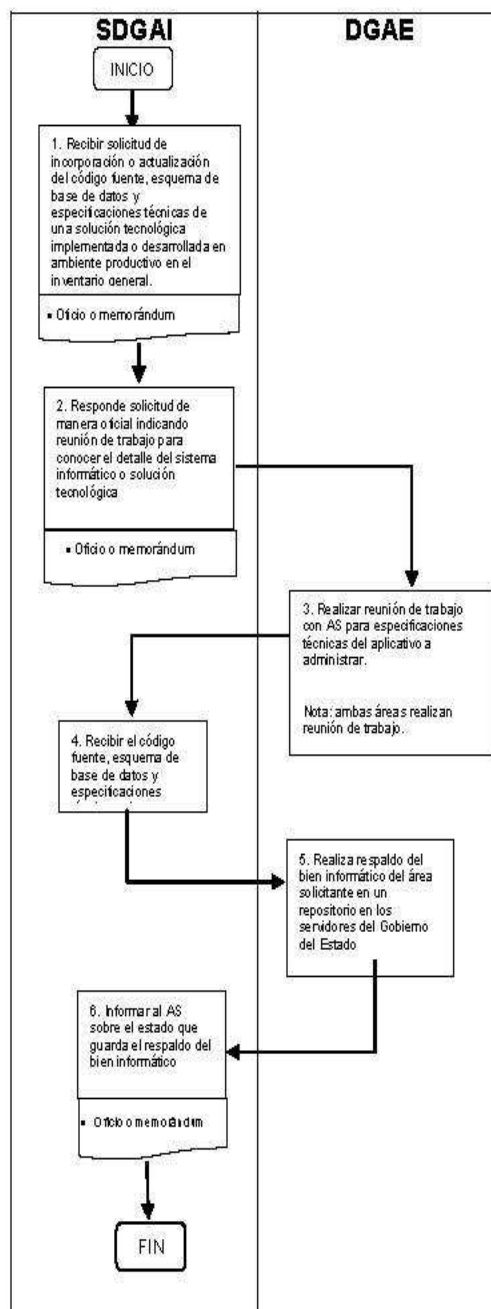
GLOSARIO DE TÉRMINOS

- AS:** Área Solicitante
SDGAI: Subdirección de Gestión y Atención a Instituciones
DGAE: Departamento de Gestión y Atención a Entidades



DIAGRAMA DE FLUJO DGGD-177

Inventario general de bienes informáticos





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGGD-178

Creación de portales institucionales

20 días

Elabora:	Valida:	Autoriza:
SPH (SDGAI) Junio 2021	JACR (SDS) Junio 2021	GIHS (DST) Junio 2021

Objetivo	Proveer a la administración pública estatal los portales institucionales que permitan informar a la ciudadanía sobre los trámites, campañas y datos relevantes de cada dependencia u organismo del Gobierno del Estado de Puebla.
Normas y Políticas de Operación	Ley de Gobierno Digital del Estado de Puebla y sus Municipios / Acuerdo del Secretario de Finanzas y Administración, por el cual se establece la Normatividad en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicación para las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado.
Responsables	Departamento de Portales de Gobierno.
Áreas Involucradas	Departamento de Portales de Gobierno, Analista del Departamento de Portales de Gobierno y Diseñador/a gráfico/a.
Elementos de Entrada	Oficio o memorándum de solicitud en formato libre por parte del área solicitante.
Elementos de Salida	Oficio o memorándum de respuesta de atención.



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGGD-178

Creación de portales institucionales

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
DPG	1. Recibir solicitud de creación de nuevo Portal.	Oficio o Memorándum
DPG	2. Solicitar una reunión con el AS para realizar el levantamiento de requerimientos	N/A
DPG	3. Cotejar con DGF los requerimientos para la creación del Portal.	N/A
DGF	4. Generar una propuesta gráfica del Portal Institucional solicitado.	N/A
ADPG	5. Desarrollar el Portal Institucional solicitado.	N/A
DPG	6. Proporcionar al AS vínculo de desarrollo del portal en ambiente de pruebas	N/A
DPG	7. Informar al AS sobre la liberación del portal.	Oficio o Memorándum de respuesta de atención
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

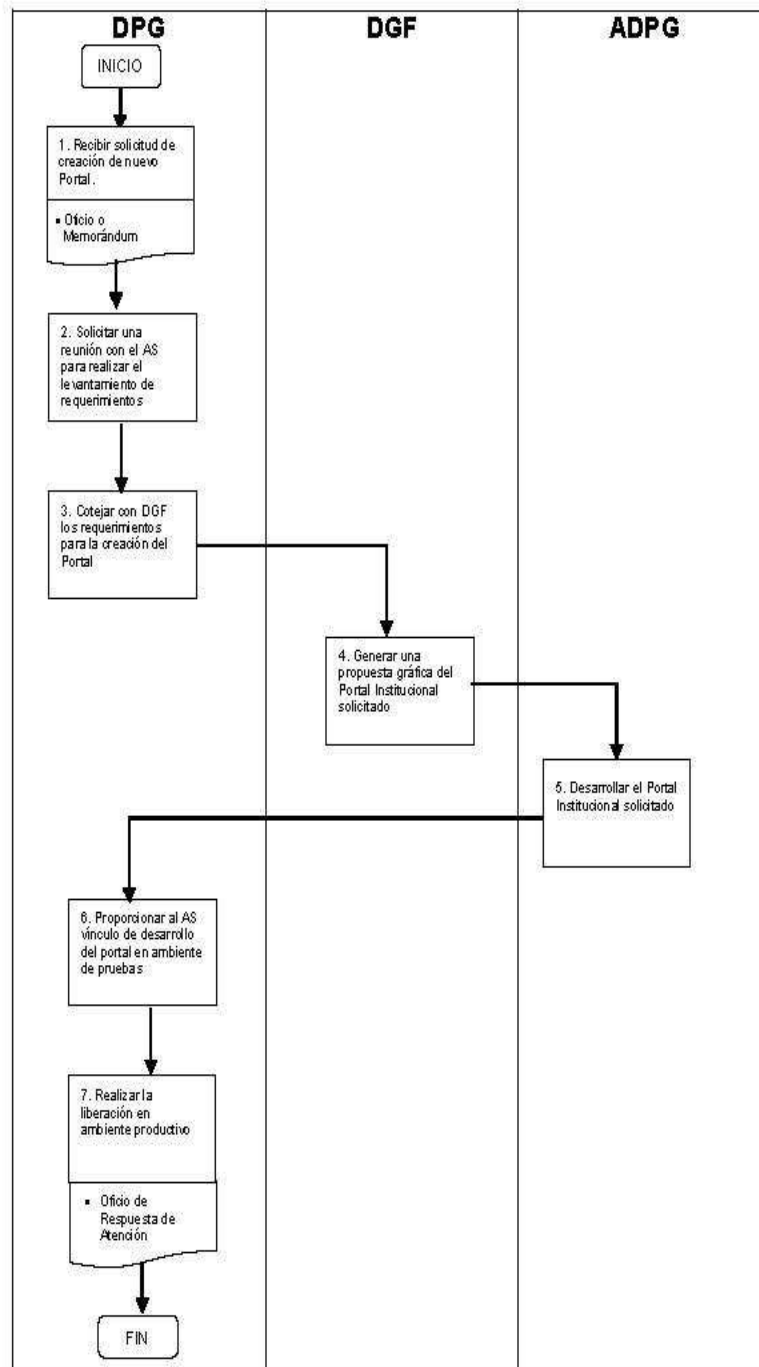
GLOSARIO DE TÉRMINOS

DPG: Departamento de Portales de Gobierno
ADPG: Analista del Departamento de Portales de Gobierno
DGF: Diseñador Gráfico



DIAGRAMA DE FLUJO DGGD-178

Creación de portales institucionales





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGGD-179

Baja de portal institucional

10 días

Elabora:	Valida:	Autoriza:
SPH (SDGAI) Junio 2021	JACR (SDS) Junio 2021	GIHS (DST) Junio 2021

Objetivo	Eliminar un portal o portales institucionales, por razones de fusión de organismos o en su caso la extinción de este, o alguna determinación que la dependencia o entidad disponga en cuanto al contenido informativo que ya no sea requerido.
Normas y Políticas de Operación	Ley de Gobierno Digital del Estado de Puebla y sus Municipios.
Responsables	Departamento de Portales de Gobierno
Áreas Involucradas	Dirección de Infraestructura Tecnológica, Departamento de Portales de Gobierno y Analista del Departamento de Portales de Gobierno.
Elementos de Entrada	Oficio o memorándum de solicitud en formato libre por parte del área solicitante.
Elementos de Salida	Oficio o memorándum de respuesta de atención.



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGGD-179

Baja de portal institucional

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
DPG	1. Recibir la solicitud de eliminación del portal institucional.	Oficio o Memorándum
ADPG	2. Solicitar la eliminación del Portal, de los servidores de dominio (DNS).	N/A
DIT	3. Realizar la baja del portal, y dominios (DNS) del portal solicitado.	N/A
ADPG	4. Informar al jefe inmediato del cumplimiento de la eliminación.	N/A
DPG	5. Informar al área solicitante sobre la realización de la baja.	Oficio o Memorándum de respuesta de atención
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DIT: Dirección de Infraestructura Tecnológica

DPG: Departamento de Portales de Gobierno

ADPG: Analista del Departamento de Portales de Gobierno

DNS: Sistema de Nombres de Dominio

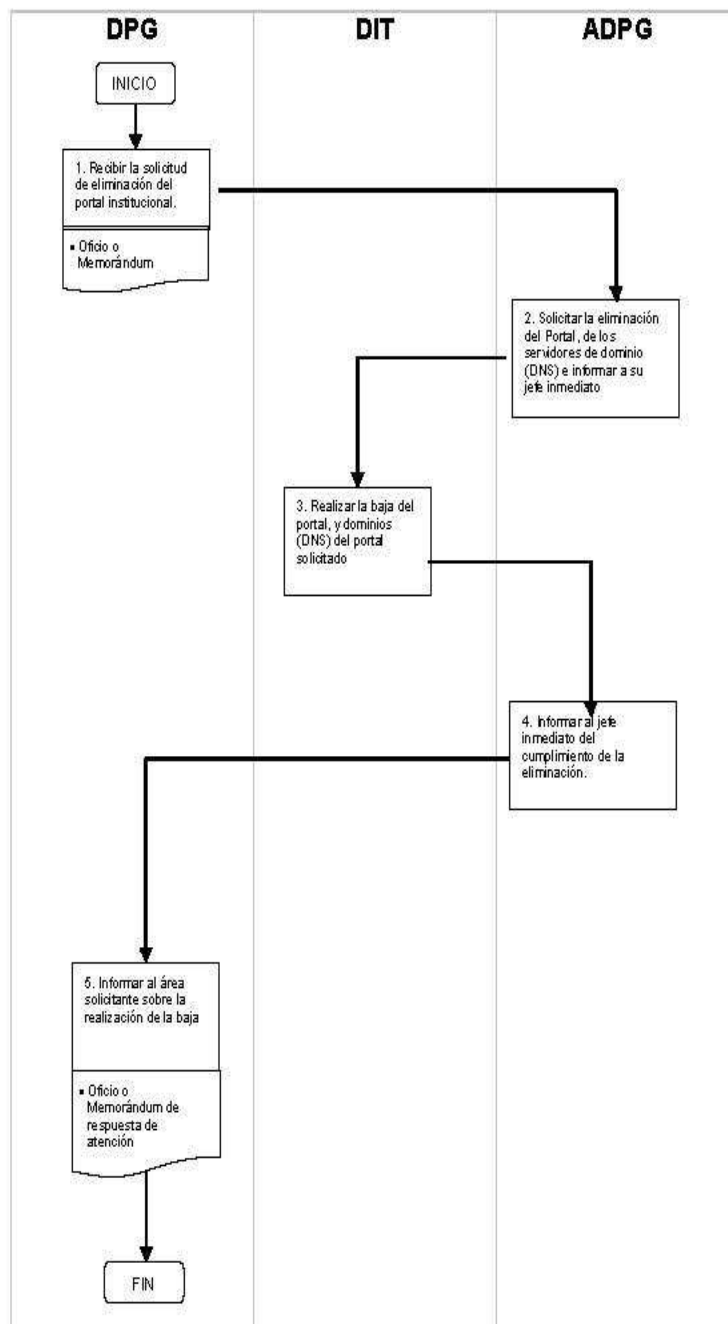


Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DIAGRAMA DE FLUJO DGGD-179

Baja de portal institucional





DIRECCIÓN GENERAL TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO

DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA			Pág.
1.4.2.1.A	Constatar la publicación de las obligaciones de transparencia de los sujetos obligados	DGTGA-180	1424
DIRECCIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN			Pág.
1.4.2.2.A	Asesorar a las Unidades de Transparencia en la atención de las solicitudes de acceso a la información y de Derechos ARCO en tiempo y forma	DGTGA-181	1430
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE MEDIOS DE IMPUGNACIÓN Y CLASIFICACIÓN			Pág.
1.4.2.3.A	Asesorar y apoyar a las Unidades de Transparencia de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal en los procedimientos de clasificación de la información	DGTGA-182	1437
1.4.2.3.B	Clasificación de la información para la elaboración de versiones públicas	DGTGA-183	1442
1.4.2.3.C	Asesorar y apoyar a las Unidades de Transparencia de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal en los procedimientos de denuncia por incumplimiento a las obligaciones de transparencia	DGTGA-184	1447
1.4.2.3.D	Asesorar y apoyar a las Unidades de Transparencia de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal en el trámite de recursos de revisión tramitados ante el ITAIPUE	DGTGA-185	1459
DIRECCIÓN DE GOBIERNO ABIERTO			Pág.
1.4.2.4.A	Apoyar a los Sujetos Obligados para identificar y publicar información adicional de interés para la ciudadanía con un enfoque de gobierno abierto.	DGTGA-186	1472



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGTGA-180

Constatar la publicación de las obligaciones de transparencia de los sujetos obligados

ACTIVIDAD TRIMESTRAL

Elabora:	Valida:	Autoriza:
REBH (DGTGA) Abril 2021	REBH (DGTGA) Abril 2021	REBH (DGTGA) Abril 2021

Objetivo	Constatar el nivel de cumplimiento por parte de los Sujetos Obligados respecto de la publicación de las Obligaciones de Transparencia en su portal de transparencia y en la Plataforma Nacional de Transparencia, establecidas en el Título Quinto, Capítulos I, II y III de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla
Normas y Políticas de Operación	Lineamientos técnicos generales para la publicación, homologación y estandarización de la información de las obligaciones establecidas en el título quinto y en la fracción IV del artículo 31 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que deben de difundir los sujetos obligados en los portales de Internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia.
Responsables	Departamento de Obligaciones de Transparencia Departamento de Transparencia Proactiva Dirección de Transparencia Dirección General de Transparencia y Gobierno Abierto
Áreas Involucradas	Departamento de Obligaciones de Transparencia Departamento de Transparencia Proactiva Dirección de Transparencia Dirección General de Transparencia y Gobierno Abierto Unidades de Transparencia de los Sujetos Obligados
Elementos de entrada	Plataforma Nacional de Transparencia de acuerdo a la tabla de aplicabilidad correspondiente a cada sujeto obligado.



**Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración**

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

**Elementos de
salida**

Concentrado de observaciones a través de correos electrónicos a los sujetos obligados del Poder Ejecutivo Estatal con la información de los elementos de oportunidad detectados.



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGTGA-180

Constatar la publicación de las obligaciones de transparencia de los sujetos obligados

Responsable	Descripción de Actividades	Formato y/o Documento
Inicio del Procedimiento		
DOT	1.- Ingresar al Portal Nacional de Transparencia.	No aplica
	2.- Constatar que la información que se publica cumpla con los requisitos señalados en los Lineamientos Técnicos Generales para la Publicación, Homologación y Estandarización de la Información de las Obligaciones de Transparencia.	No aplica
	3.- Emitir las observaciones correspondientes.	Concentrado de observaciones
DT	4.- Supervisar el concentrado de observaciones de cada sujeto obligado.	Concentrado de observaciones
DGTGA	5.- Validar el concentrado de las observaciones de cada sujeto obligado. ¿Se valida? Sí. Continúa actividad: 6 No. Regresa actividad: 1	Concentrado de observaciones
DOT	6.- Generar el correo electrónico que contiene los elementos de oportunidad detectados.	Correo electrónico
DT	7.- Notificar al Sujeto Obligado el correo electrónico que contiene los elementos de oportunidad detectados. ¿Existen dudas? Sí. Continúa actividad: 8 No. Fin de Procedimiento	Correo electrónico de notificación
DT	8.- Atender las consultas derivadas de los elementos de oportunidad detectados.	Llamada telefónica registrada, y/o correo electrónico
Fin del Procedimiento		



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DGTGA:	Dirección General de Transparencia y Gobierno Abierto.
DT:	Dirección de Transparencia.
DOT:	Departamento de Obligaciones de Transparencia.
SUJETO OBLIGADO:	Unidades de Transparencia de las Dependencias, Entidades, Universidades, Institutos y Colegios integrantes del Poder Ejecutivo Estatal.
LINEAMIENTOS TÉCNICOS GENERALES:	Lineamientos Técnicos Generales para la publicación, homologación y estandarización de la información de las obligaciones establecidas en el Título Quinto y en la fracción IV del artículo 31 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
PNT	Portal Nacional de Transparencia

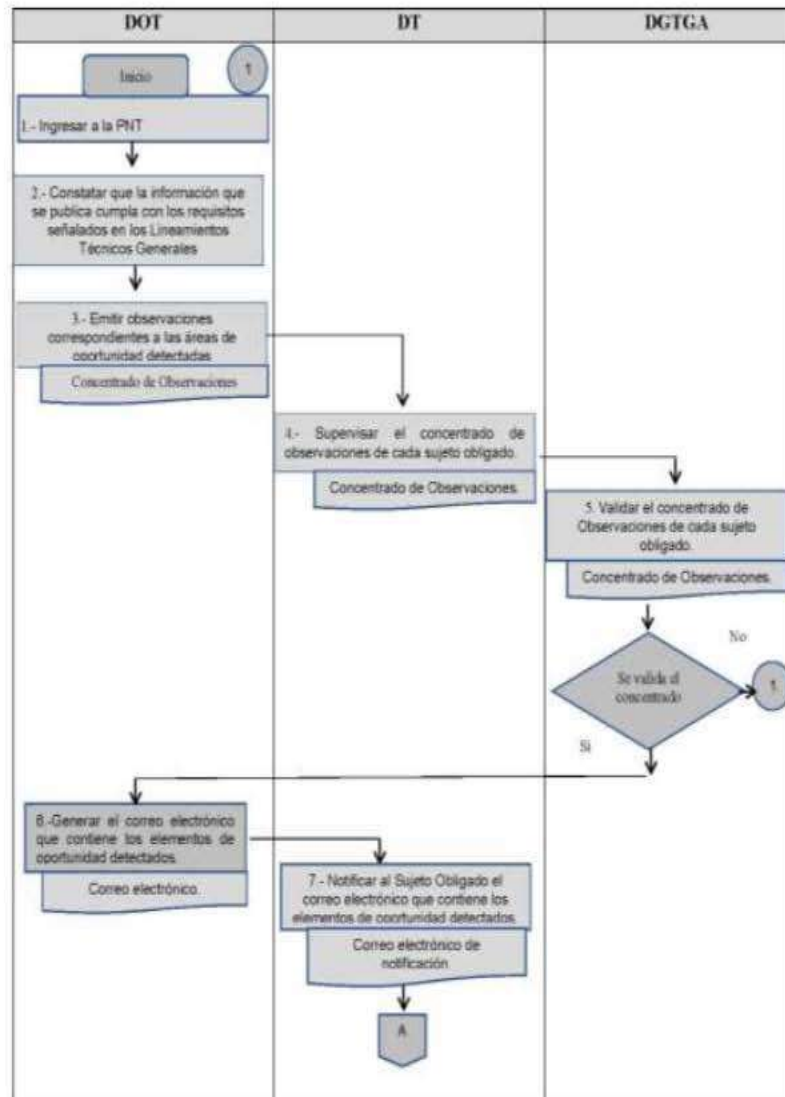


Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DIAGRAMA DE FLUJO DGTGA-180

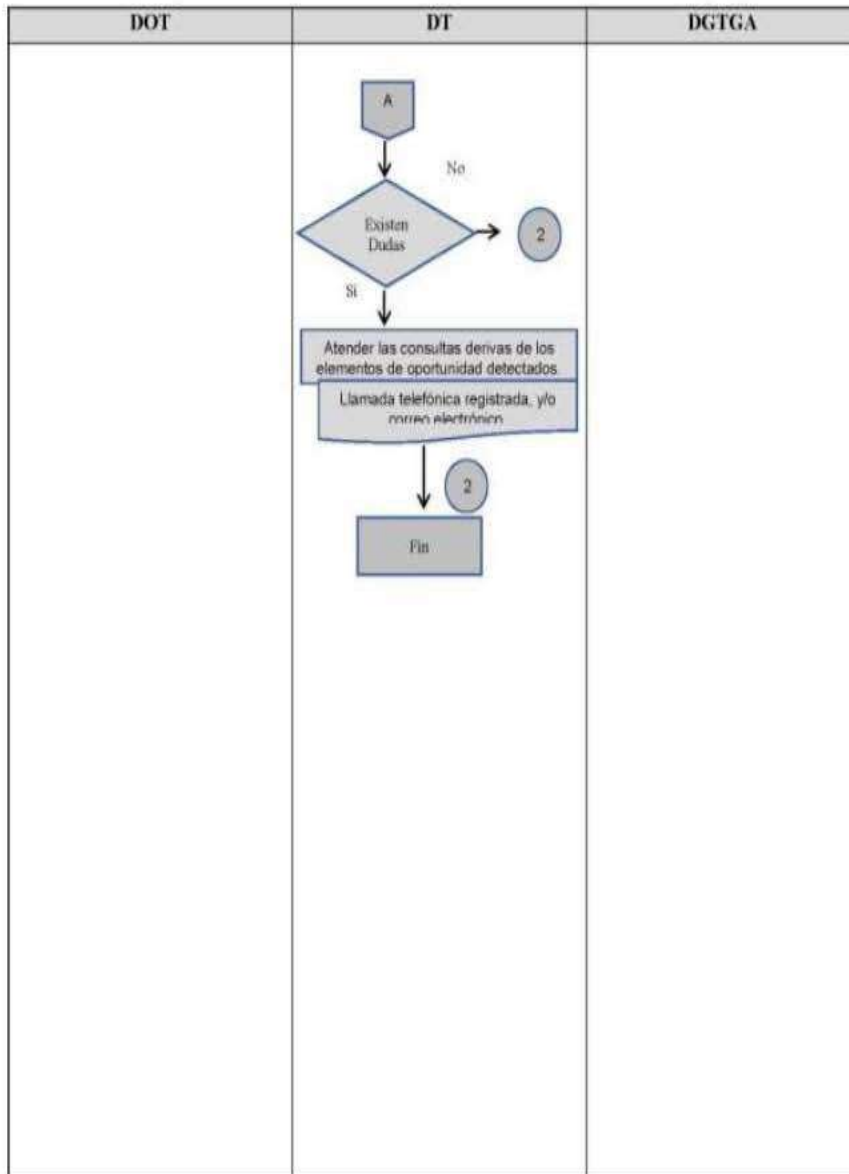
Constatar la publicación de las obligaciones de transparencia de los sujetos obligados





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02





Secretaría
de Administración
Gobierno del Estado

Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGTGA-181

Asesorar a las Unidades de Transparencia en la atención de las solicitudes de acceso a la información y de derechos ARCO en tiempo y forma

30 Días Hábiles

Elabora:	Valida:	Autoriza:
ECRP (DAI) Junio 2021	REBH (DGTGA) Junio 2021	REBH (DGTGA) Junio 2021

Objetivo	Constatar que las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal atiendan las solicitudes de acceso a la información pública y de derechos ARCO, en los términos que establece la normatividad en la materia.
Normas y Políticas de Operación	Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Puebla / Lineamientos Generales en Materia de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Puebla
Responsables	Dirección de Acceso a la Información. Departamento de Seguimiento a Solicitudes de Información. Departamento de Atención de Solicitudes de Información. Departamento de Gestión de Solicitudes con más de una Dependencia.
Áreas Involucradas	Dirección General de Transparencia y Gobierno Abierto. Dirección de Acceso a la Información. Departamento de Seguimiento a Solicitudes de Información Departamento de Atención de Solicitudes de Información. Departamento de Gestión de Solicitudes con más de una Dependencia. Unidades de Transparencia de los Sujetos Obligados.
Elementos de Entrada	Solicitudes vía INFOMEX y personales Correo electrónicos de los proyectos de respuesta de los Sujetos Obligados
Elementos de Salida	Correos electrónicos de asesorías a los Sujetos Obligados.



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGTGA-181

Asesorar a las Unidades de Transparencia en la atención de las solicitudes de acceso a la información y de derechos ARCO en tiempo y forma

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
DSSI	1.-Revisar el Sistema electrónico INFOMEX y los reportes de las solicitudes ingresadas de manera personal, relativos a las solicitudes de información y de derechos ARCO.	N/A
DSSI	2.-Capturar la información de cada solicitud en una base de datos y entregar a la Dirección de Acceso a la Información y a los departamentos de Atención de Solicitudes de Información y de Gestión de Solicitudes con más de una Dependencia los reportes diarios de las Solicitudes de Información recibidas	Reporte Diario de Solicitudes / Reporte Diario de Solicitudes dirigidas a más de una Dependencia
DAI	3.-Analizar los reportes de las solicitudes de acceso a la información de los sujetos obligados y plantear estrategias generales para su atención de manera conjunta con los Departamentos de Atención de Solicitudes de Información y de Gestión de Solicitudes con más de una Dependencia. Dichas estrategias son remitidas a la Dirección General de Transparencia y Gobierno Abierto.	Correos electrónicos de seguimiento
DGTGA	4.-Revisar las estrategias generales planteadas por la Dirección de Acceso a la Información y en su caso autoriza o evalúa la necesidad de efectuar reuniones para asesoría a los sujetos obligados. ¿Se celebran reuniones con los sujetos obligados? Sí. Continúa actividad: 5 No. Continúa actividad: 7	N/A
DAI/DSSI/DASI/ DGSD	5.-Invitar a los sujetos obligados a la reunión, indicando el día y hora en la cual se llevará a cabo la reunión.	En caso de haberla, se genera correo y/o llamada de invitación a reunión



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DGTGA	6.-Dirigir en conjunto con la Dirección de Acceso a la Información las reuniones con los sujetos obligados en donde se plantean las estrategias y dudas respecto a la atención de las solicitudes de información.	Lista de asistencia
SO	7.-Remitir sus proyectos de respuesta para su análisis y asesoría respectiva al Departamento de Seguimiento a Solicitudes de Información. ¿Se recibe proyecto de respuesta por parte de los Sujeto Obligados? Sí. Continúa actividad: 8 No. Fin del procedimiento	Correo electrónico con proyecto de respuesta.
DSSI	8.-Recibir los proyectos de respuesta y los turna a los departamentos de Atención de Solicitudes de Información y de Gestión de Solicitudes con más de una Dependencia.	N/A
DAI/DSSI/DASI/DGSD	9.-Revisar los proyectos de respuesta enviados por los sujetos obligados y realiza un análisis en coordinación con la Dirección de Acceso a la Información	N/A
DAI/DSSI/DASI/DGSD	10.- Emitir sugerencias en su caso a los sujetos obligados, como parte de la Asesoría a las Unidades de Transparencia con relación a sus proyectos de respuesta.	Correo electrónico de asesoría
Fin del Procedimiento		



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DGTGA:	Dirección General de Transparencia y Gobierno Abierto.
DAI:	Dirección de Acceso a la Información.
DSSI:	Departamento de Seguimiento a Solicitudes de Información.
DASI:	Departamento de Atención de Solicitudes de Información.
DGSD:	Departamento de Gestión de Solicitudes con más de una Dependencia.
SO:	Sujeto Obligado: Unidades de Transparencia de las Dependencias, Entidades, Universidades, Institutos y Colegios integrantes del Poder Ejecutivo Estatal.
INFOMEX:	Sistema de Solicitudes de Información.
DERECHOS ARCO:	Los derechos de Acceso, Rectificación y Cancelación de Datos Personales, así como Oposición al tratamiento de los mismos.

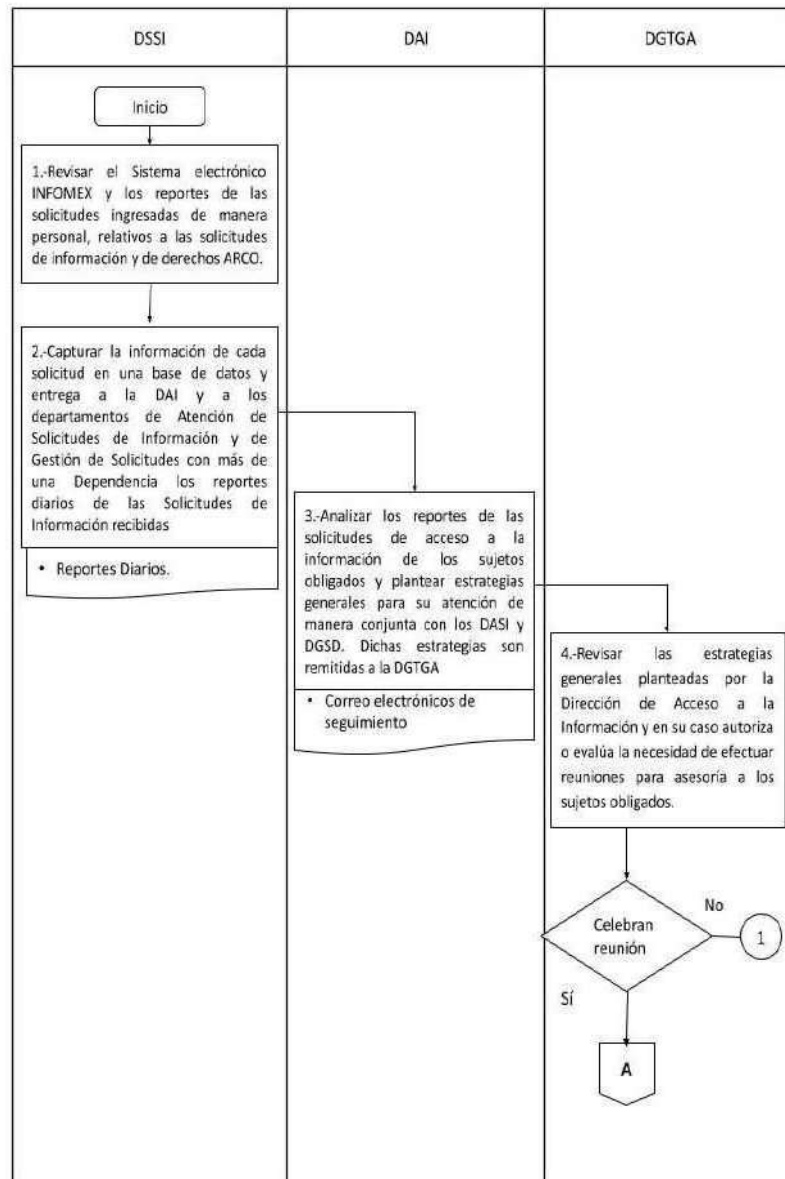


Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DIAGRAMA DE FLUJO DGTGA-181

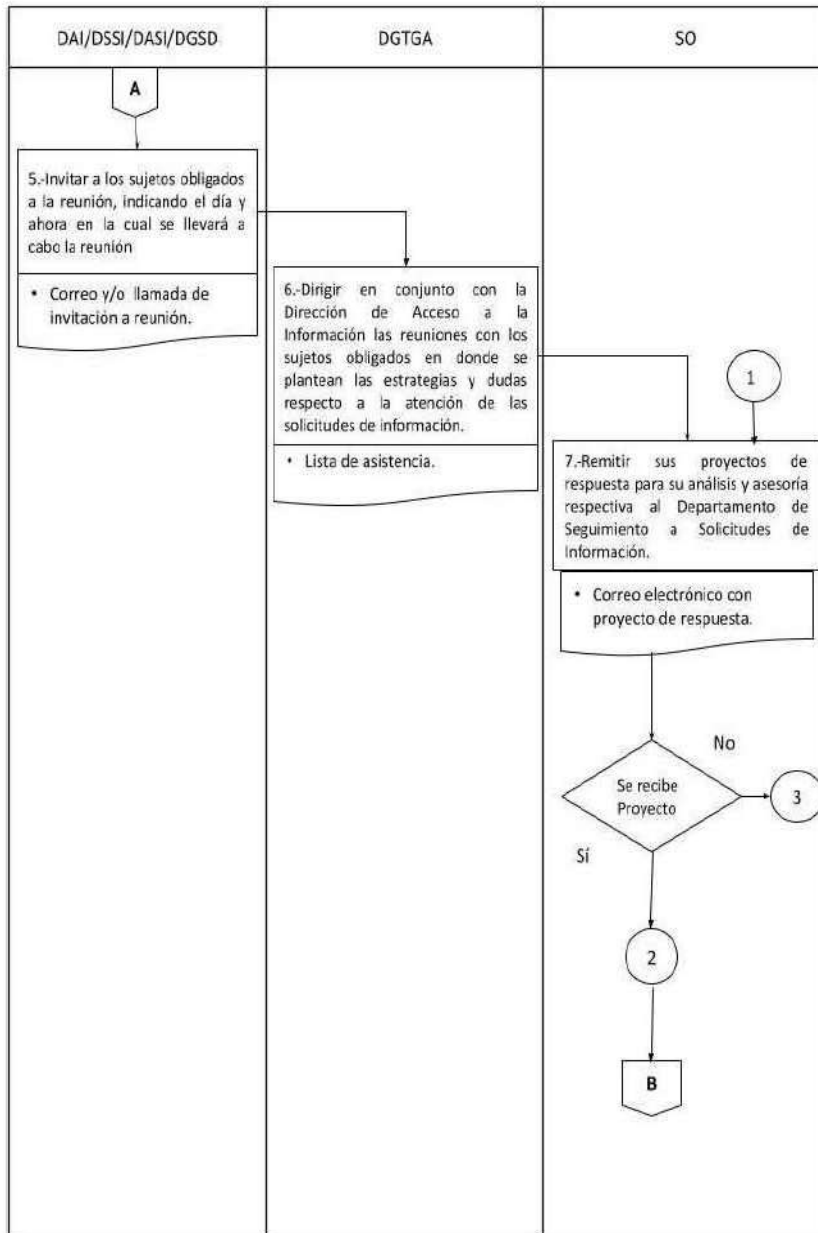
Asesorar a las Unidades de Transparencia en la atención de las solicitudes de acceso a la información y de derechos ARCO en tiempo y forma





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

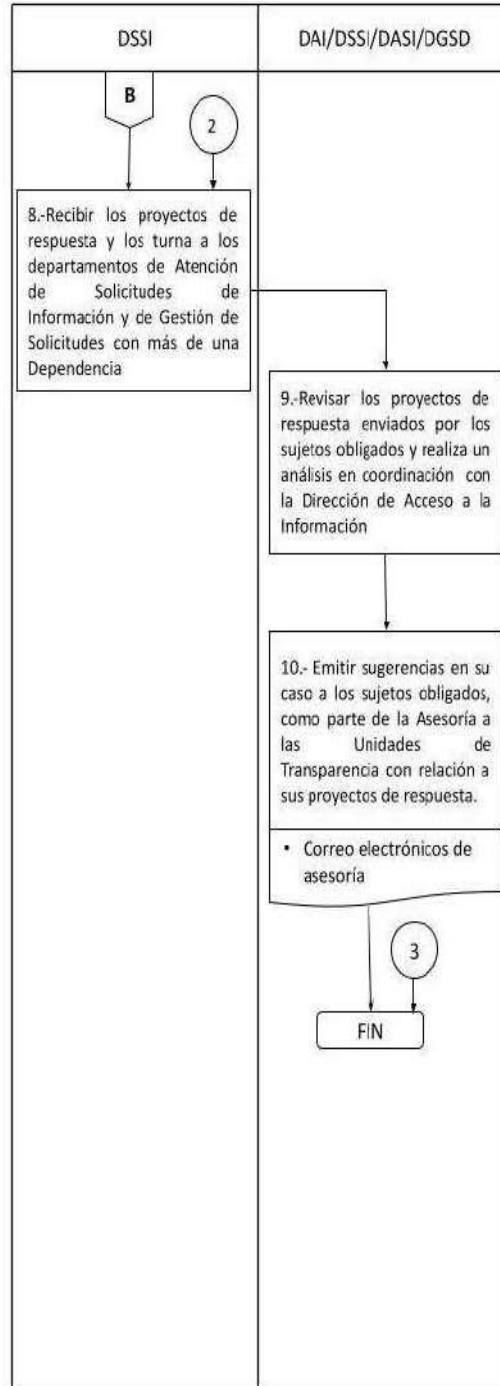
CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02





**Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración**

**CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02**





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGTGA-182

Asesorar y apoyar a las Unidades de Transparencia de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal en los procedimientos de clasificación de la información

3 días

Elabora:	Valida:	Autoriza:
(DCI) Junio 2021	AOR (DGMIC) Junio 2021	REBH (DGTGA) Junio 2021

Objetivo	Fundamentar con sustento legal la clasificación de información en su modalidad de reservada y/o confidencial que pueda representar, un riesgo real, demostrable e identificable de perjuicio al interés público o para el interés personal.
Normas y Políticas de Operación	Código de Procedimientos Civiles para el Estado de Puebla/ Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas/ Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Puebla.
Responsables	Dirección General de Transparencia y Gobierno Abierto / Dirección de Gestión de Medios de Impugnación y Clasificación/ Departamento de Clasificación de Información.
Áreas Involucradas	Unidades de Transparencia de las Dependencias, Entidades y Colegios y Universidades de la Administración Pública del Estado de Puebla.
Elementos de Entrada	Proyecto de Prueba de Daño.
Elementos de Salida	Correo electrónico de asesoría al sujeto obligado.



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGTGA-182

Asesorar y apoyar a las Unidades de Transparencia de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal en los procedimientos de clasificación de la información

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
S.O.	1. Enviar el proyecto de Clasificación de la Información a la DGMIC consistente en una Prueba de Daño, para clasificar información.	Correo electrónico
DGMIC	2. Recibir el proyecto de Clasificación de la Información por parte del S.O. acompañando la Prueba de Daño y lo turna a la DCI para su análisis.	Proyecto de Clasificación de la Información
DCI	3. Recibir y analizar el proyecto de Clasificación de la Información de la Prueba de Daño.	Correo electrónico
DCI	4. Realizar el análisis correspondiente y en su caso emite observaciones de acuerdo a la normatividad aplicable al supuesto de clasificación.	Proyecto de clasificación
DGMIC	5. Revisar las sugerencias emitidas por el departamento respecto a la fundamentación y motivación aplicable y en caso de ser necesario, emite correcciones.	Proyecto de clasificación Definitivo
DGTGA	6. Autorizar las sugerencias realizadas por la DGMIC, en caso de ser necesario, emite sus opiniones y/o correcciones. ¿Son correctas las sugerencias realizadas? SI: Continúa actividad NO.7 NO: Continúa actividad NO.5	Reunión



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DGMIC	7. Asesorar y emite sugerencias a las Unidades de Transparencia con respecto a la clasificación de información. Ir al “Fin del procedimiento”	Correo electrónico
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DGTGA: Dirección general de Transparencia y Gobierno Abierto.

DGMIC: Dirección de Gestión de Medios de Impugnación y Clasificación.

DCI: Departamento de Clasificación de la información.

S.O: Dependencias, Entidades, Universidades, Institutos y Colegios integrantes del Poder Ejecutivo Estatal.

PRUEBA DE DAÑO: Argumentación fundada, motivada y razonada realizada por el área del sujeto obligado que resguarda la información que clasifica como reservada, cumpliendo con aquellos extremos que marca la ley.

INFORMACIÓN RESERVADA: Información que por considerar se coloca en algún supuesto establecido por ley, puede negarse su acceso o entrega a la persona que la solicita por salvaguardarle el interés colectivo y no particular del solicitante.

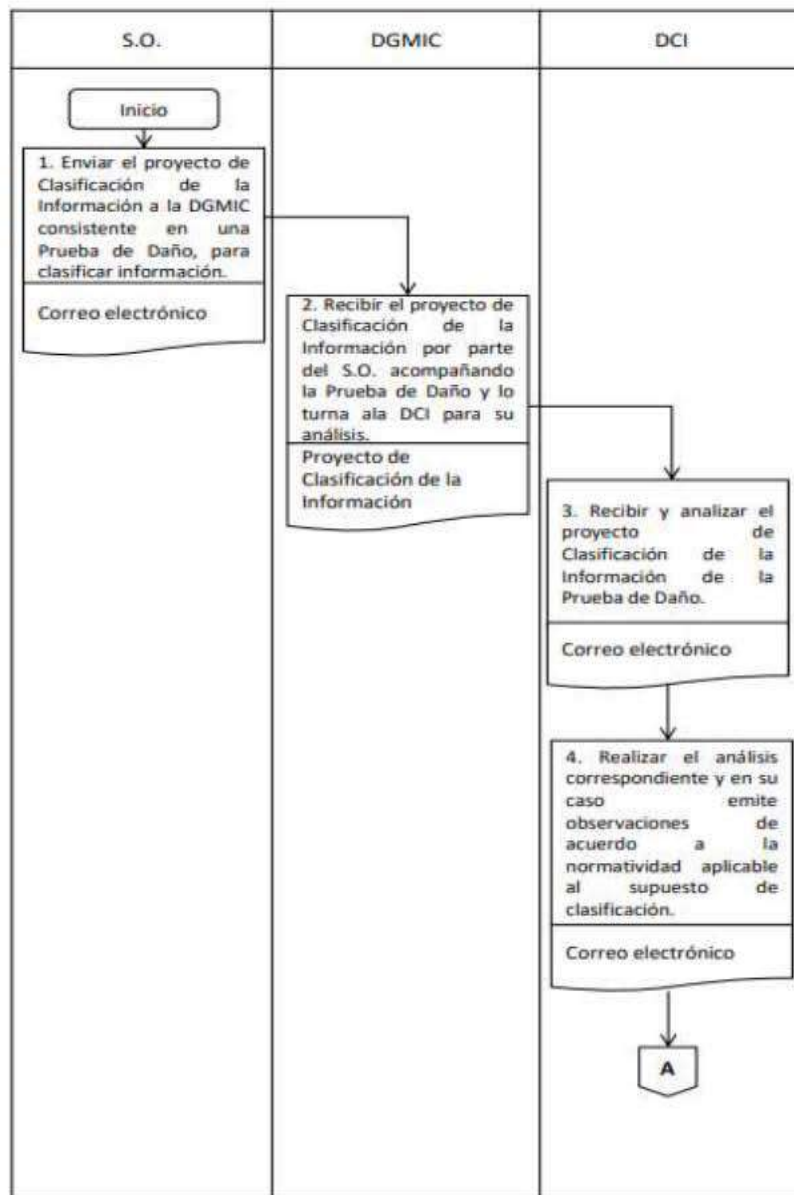


Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DIAGRAMA DE FLUJO DGTGA-182

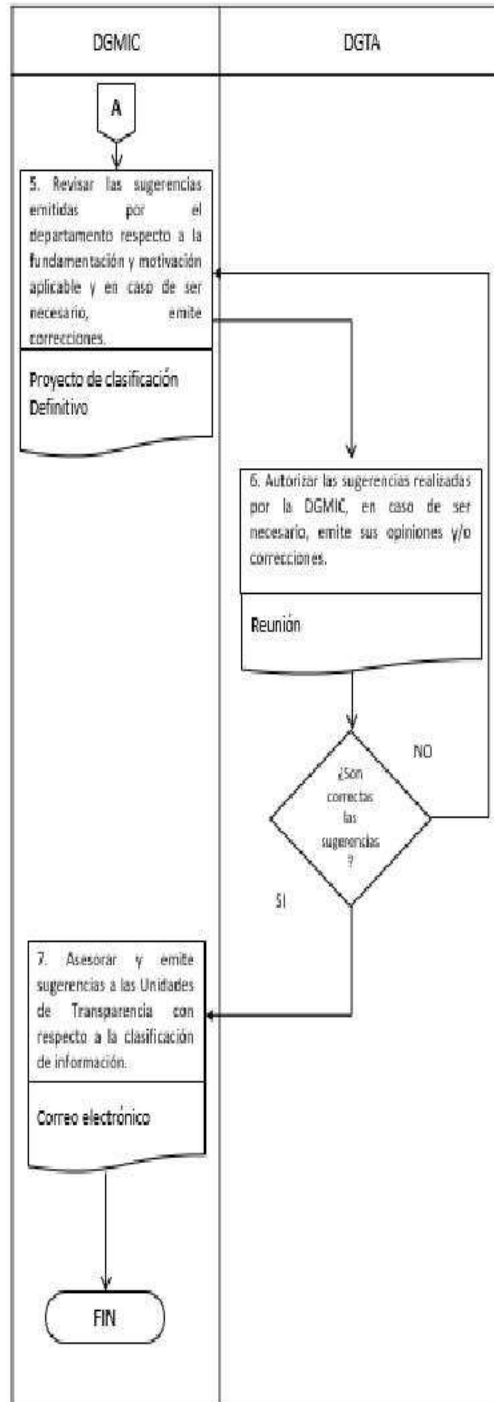
Asesorar y apoyar a las Unidades de Transparencia de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal en los procedimientos de clasificación de la información





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGTGA-183

Clasificación de la información para la elaboración de versiones públicas

2 días		
Elabora:	Valida:	Autoriza:
(DCI) Junio 2021	AOR (DGMIC) Junio 2021	REBH (DGTGA) Junio 2021

Objetivo	Fundar con sustento legal la clasificación en la información que contiene datos de índole personal, los cuales deberán ser protegidos para garantizar la confidencialidad e integridad de los mismos en favor de su titular.
Normas y Políticas de Operación	Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas / Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Puebla.
Responsables	Dirección General de Transparencia y Gobierno Abierto / Dirección de Gestión de Medios de Impugnación y Clasificación / Departamento de Clasificación de la información.
Áreas Involucradas	Unidades de Transparencia de las Dependencias, Entidades y Colegios y Universidades de la Administración Pública del Estado de Puebla.
Elementos de Entrada	Proyecto de Versión Pública o documento a clasificar.
Elementos de Salida	Correo electrónico de asesoría al sujeto obligado.



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGTGA-183

Clasificación de la información para la elaboración de versiones públicas

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
S.O.	1. Enviar el proyecto del documento a clasificar para versión pública a la DGMIC.	Correo electrónico
DGMIC	2. Recibir el proyecto del documento a clasificar para versión pública y lo turna ala DCI para su análisis.	Proyecto de Versión pública
DCI	3. Recibir y realizar el análisis de las partes susceptibles de ser testadas del documento y en su caso emite observaciones de acuerdo a la normatividad aplicable al supuesto de clasificación.	Proyecto de Versión pública
DGMIC	4. Revisar las sugerencias emitidas por el departamento respecto a la fundamentación y motivación aplicable y en caso de ser necesario, emite correcciones.	Proyecto de Versión pública
DGTGA	5. Autorizar las sugerencias realizadas por la DGMIC, en caso de ser necesario, emite sus opiniones y/o correcciones. ¿Son correctas las sugerencias realizadas? SI: Continúa actividad NO.6 NO: Continúa actividad NO.3	N/A
DGMIC	6. Asesorar y emitir sugerencias a las Unidades de Transparencia con respecto al documento a clasificar para publicación de versión pública. Ir al "Fin del procedimiento"	Correo electrónico
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

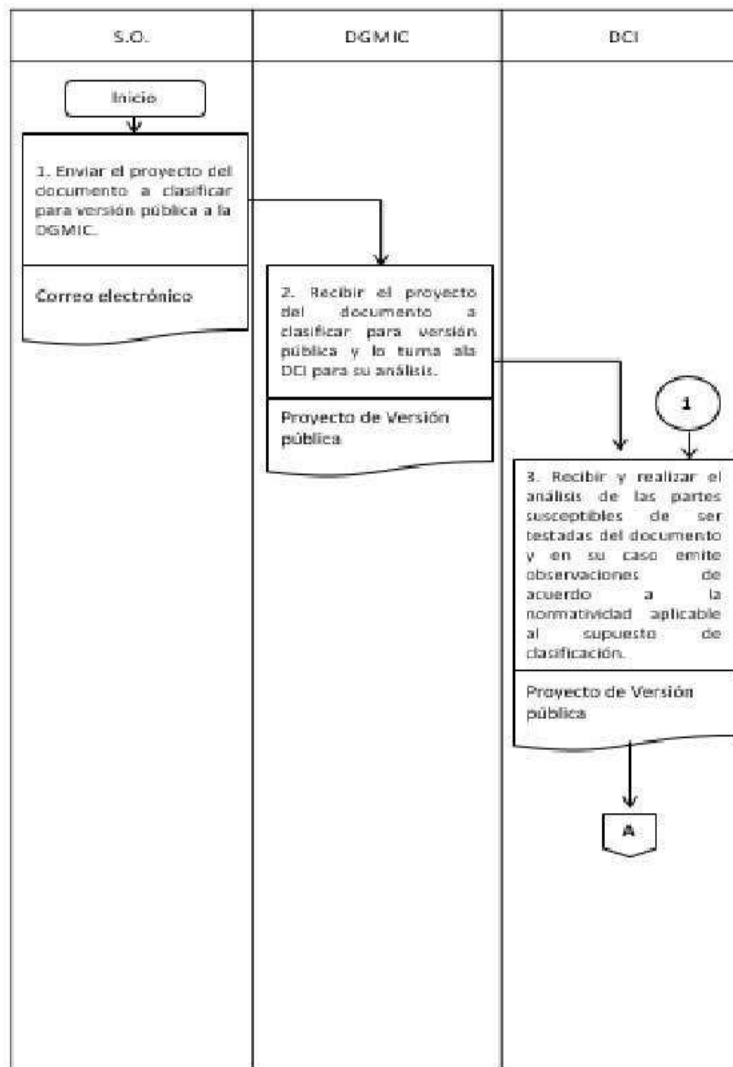
GLOSARIO DE TÉRMINOS

- DGTGA:** Dirección general de Transparencia y Gobierno Abierto.
- DGMIC:** Dirección de Gestión de Medios de Impugnación y Clasificación.
- DCI:** Departamento de Clasificación de la información.
- S.O:** Dependencias, Entidades, Universidades, Institutos y Colegios integrantes del Poder Ejecutivo Estatal.
- VERSIÓN PÚBLICA:** Documento a partir del que se otorga acceso a la información, en el que se testan partes o secciones clasificadas, indicando el contenido de estas de manera genérica, fundando y motivando la reserva o confidencialidad, a través de la determinación que para tal efecto emita el comité de transparencia.



DIAGRAMA DE FLUJO DGTGA-183

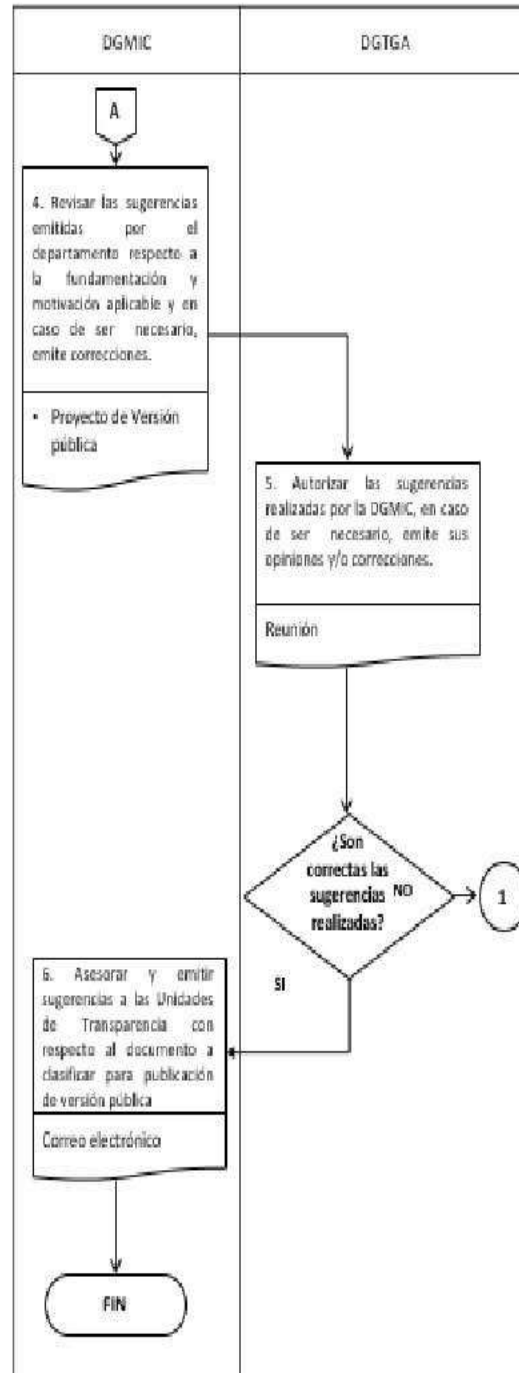
Clasificación de la información para la elaboración de versiones públicas





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGTGA-184

Asesorar y apoyar a las Unidades de Transparencia de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal en los procedimientos de denuncia por incumplimiento a las obligaciones de transparencia

50 días

Elabora:	Valida:	Autoriza:
AACG (JDSMI) Junio 2021	AOR (DGMIC) Junio 2021	RBH (DGTGA) Junio 2021

Objetivo	Asesorar a los Sujetos Obligados de la Administración Pública Estatal a fin de que cumplan en tiempo y forma con los requerimientos solicitados por el Órgano Garante en la substanciación de las denuncias por incumplimiento de las obligaciones de transparencia contenidas en el artículo 77 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla.
Normas y Políticas de Operación	Lineamientos Técnicos Generales para la Publicación, Homologación y Estandarización de la Información de las obligaciones establecidas en el título quinto y en la fracción IV del artículo 31 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que deben difundir los sujetos obligados en los portales de Internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia. (Continúa en la Octava Sección) /Lineamientos Generales que regulan el procedimiento de verificación de obligaciones de Transparencia; de denuncia por incumplimiento a las Obligaciones de Transparencia, y del Recurso de Revisión, así como de la Notificación y Ejecución de las medidas de apremio previstos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla / Manuales Administrativos
Responsables	Dirección General de Transparencia/ Dirección de Gestión de Medios de Impugnación y Clasificación/Departamento de Seguimiento a Medios de Impugnación.
Áreas Involucradas	Unidades de Transparencia de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.
Elementos de Entrada	Lista de Notificaciones emitidas por el ITAIPUE/Proyectos de Informe Justificado.



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

**Elementos de
Salida**

Base de datos con la información de las denuncias interpuestas en contra de la Unidad de Transparencia de los Sujetos Obligados de la Administración Pública Estatal/ Observaciones de Informe Justificado



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGTGA-184

Asesorar y apoyar a las Unidades de Transparencia de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal en los procedimientos de denuncia por incumplimiento a las obligaciones de transparencia

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
DSMI	1. Revisar diariamente la lista de notificaciones emitida por el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Estado de Puebla (ITAIPIUE).	Lista de notificaciones de denuncias emitida por el ITAIPIUE
DSMI	2. Sistematizar en una Base de Datos la información de las denuncias interpuestas en contra de las Unidades de Transparencia de los Sujetos Obligados de la Administración Pública Estatal e informa a la DGMIC	Base de Datos
DGMIC	3. Hacer del conocimiento de la Unidad de Transparencia del S.O. denunciado, que podrá enviar su proyecto de Informe con Justificación para su revisión y asesoría. ¿La Unidad de Transparencia remite proyecto de informe con justificación para su análisis? SI. Continúa actividad no. 4 NO. Continúa actividad no. 11	Correo Electrónico
DGMIC	4. Recibir el Proyecto de Informe con Justificación y lo turna al DSMI para su análisis	Correo Electrónico
DSMI	5. Recibir y analizar el Proyecto de Informe con Justificación	



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DSMI	6. Realizar el proyecto de observaciones correspondientes al proyecto de informe con justificación y lo remite a la DGMIC para su revisión	Observaciones al Proyecto de Informe con Justificación
DGMIC	7. Revisar el proyecto de observaciones del Proyecto de Informe con Justificación. El proyecto de observaciones al proyecto de informe con justificación, ¿Es correcto? SI. Continúa actividad n° 8 NO. Regresa a actividad n° 6	Observaciones al Proyecto de Informe con Justificación
DGMIC	8. Poner a consideración de la DGTGA el proyecto de observaciones al Informe con Justificación	Observaciones al Proyecto de Informe con Justificación
DGTGA	9. Revisar y en su caso valida el Proyecto de observaciones al Proyecto de Informe con Justificación ¿La DGTGA valida el proyecto de observaciones al proyecto de informe con justificación? SI. Continúa actividad n° 10 NO. Regresa a actividad n° 7	
DGMIC	10. Remitar observaciones al informe con justificación a la Unidad de Transparencia correspondiente	Correo Electrónico



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DSMI	<p>11. Realizar seguimiento diario al expediente de denuncia en las listas de notificaciones emitidas por el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Estado de Puebla (ITAIPIUE), hasta que este emita la resolución</p> <p>¿Resolución favorable al S.O.?</p> <p>SI. Continúa actividad no. 22 NO. Continúa a actividad no. 12</p>	Lista de notificaciones de denuncias emitido por el ITAIPIUE.
DSMI	<p>12. Informar a la DGMIC el contenido de la resolución desfavorable al S.O., emitida por el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Estado de Puebla (ITAIPIUE).</p>	Correo Electrónico
DGMIC	<p>13. Hacer de conocimiento de la Unidad de Transparencia del S.O. denunciado, que podrá enviar su proyecto de cumplimiento para su revisión y asesoría</p> <p>¿La unidad de transparencia remite proyecto de cumplimiento?</p> <p>SI. Continúa actividad n°14 NO. Continúa a actividad n° 21</p>	Correo Electrónico
DGMIC	<p>14. Recibir el Proyecto de Cumplimiento y lo turna al DSMI para su análisis</p>	Correo Electrónico
DSMI	<p>15. Recibir y Analiza la consulta y/o el Proyecto de Cumplimiento</p>	Correo Electrónico
DSMI	<p>16. Realizar observaciones al proyecto de cumplimiento y lo remite a la DGMIC para su revisión</p>	Observaciones al Proyecto de Informe con Justificación
DGMIC	<p>17. Revisar el proyecto de observaciones al Proyecto de Cumplimiento.</p>	



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

	<p>¿El proyecto de observaciones al proyecto de cumplimiento es correcto? SI. Continúa actividad n° 18 NO. Regresa a actividad n° 15</p>	
DGMIC	18. Poner a consideración de la DGTGA el proyecto de observaciones al proyecto de cumplimiento	
DGTGA	<p>19. Revisar y en su caso valida el proyecto de observaciones al proyecto de cumplimiento</p> <p>¿La DGTGA valida el proyecto de observaciones al proyecto de cumplimiento? SI. Continúa actividad n° 20 NO. Regresa a actividad n° 17</p>	
DGMIC	20. Remitir observaciones al proyecto de cumplimiento a la Unidad de Transparencia correspondiente	Correo Electrónico
DSMI	21. Dar seguimiento a través de las listas de notificaciones del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (ITAIPIUE) hasta que se emita el acuerdo de Cumplimiento, una vez emitido lo informa a la DGMI	
DGTGA	22. Ordenar la conclusión y archivo de expediente de seguimiento de la denuncia	
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- DGTGA:** Dirección General de Transparencia y Gobierno Abierto
DGMIC: Dirección de gestión de Medio de Impugnación y Clasificación
DSMI: Departamento de Seguimiento a Medios de Impugnación
S.O.: Sujeto Obligado

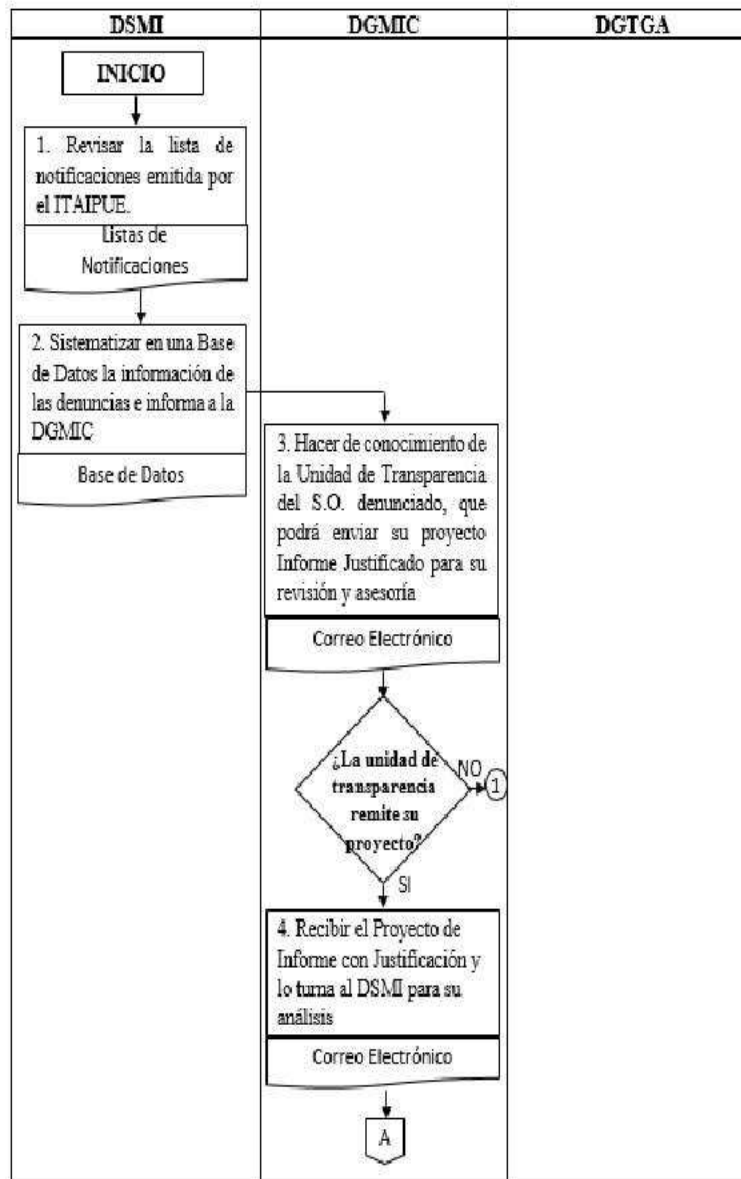


Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DIAGRAMA DE FLUJO DGTGA-184

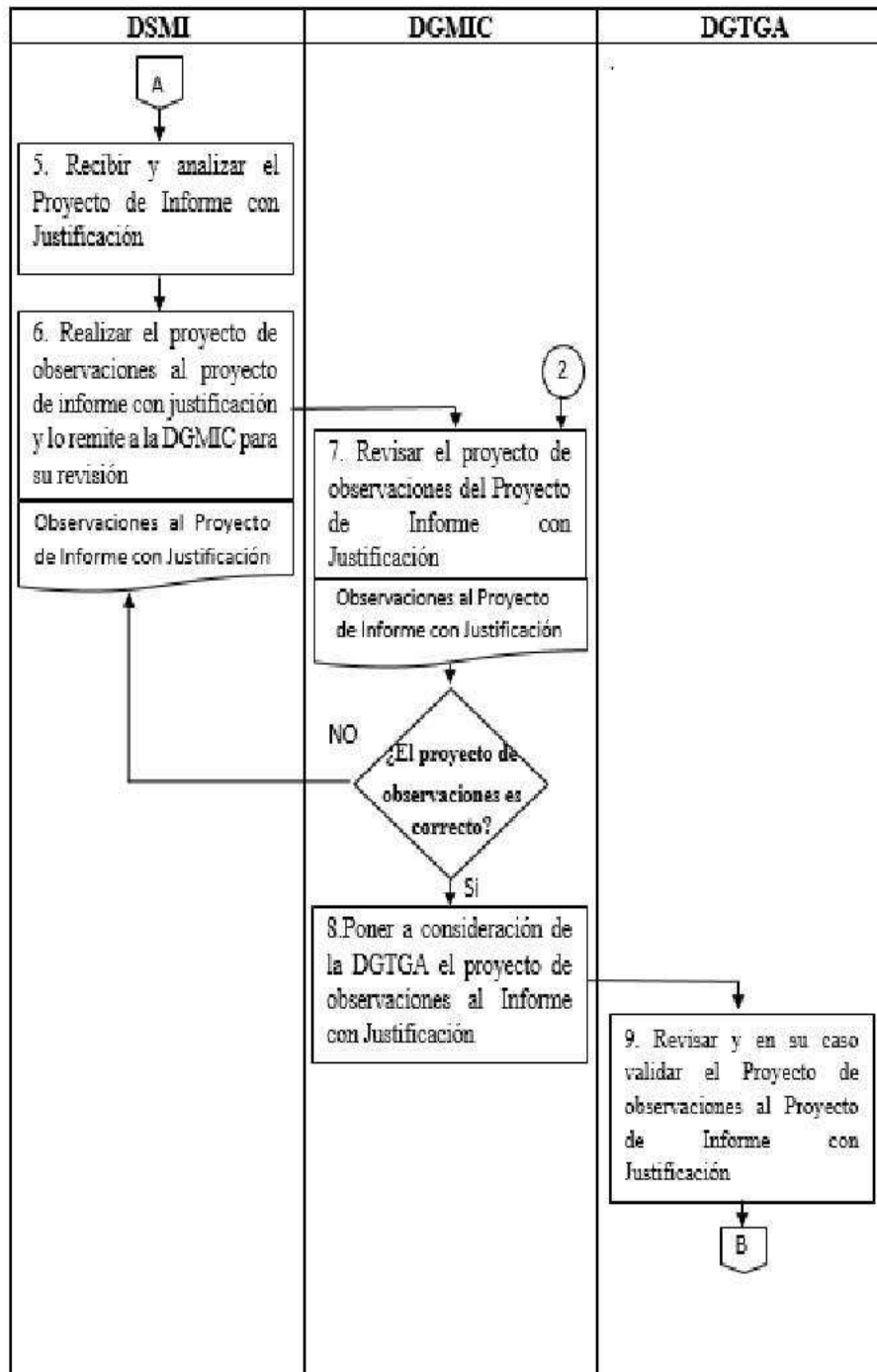
Asesorar y apoyar a las Unidades de Transparencia de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal en los procedimientos de denuncia por incumplimiento a las obligaciones de transparencia





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

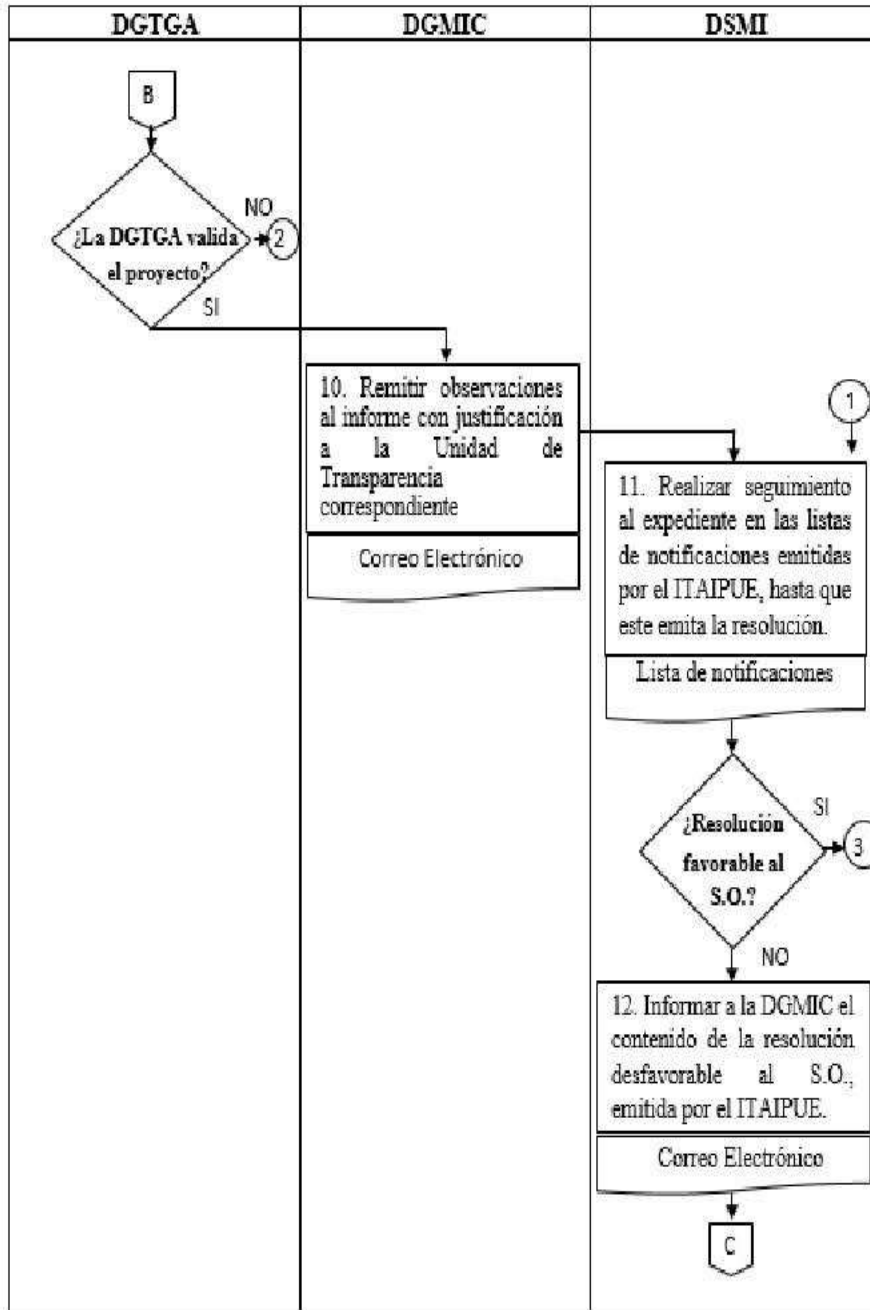
CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

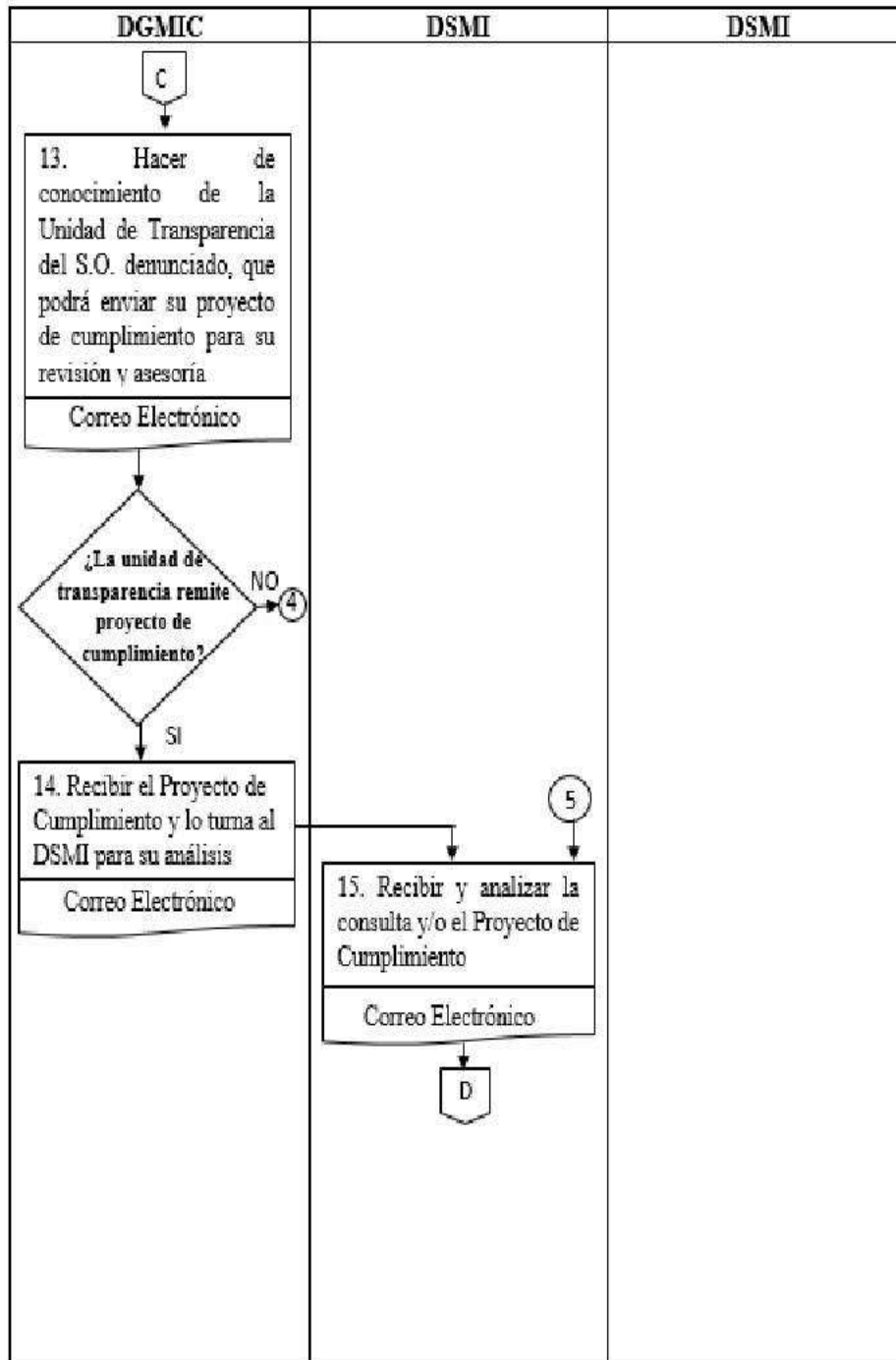


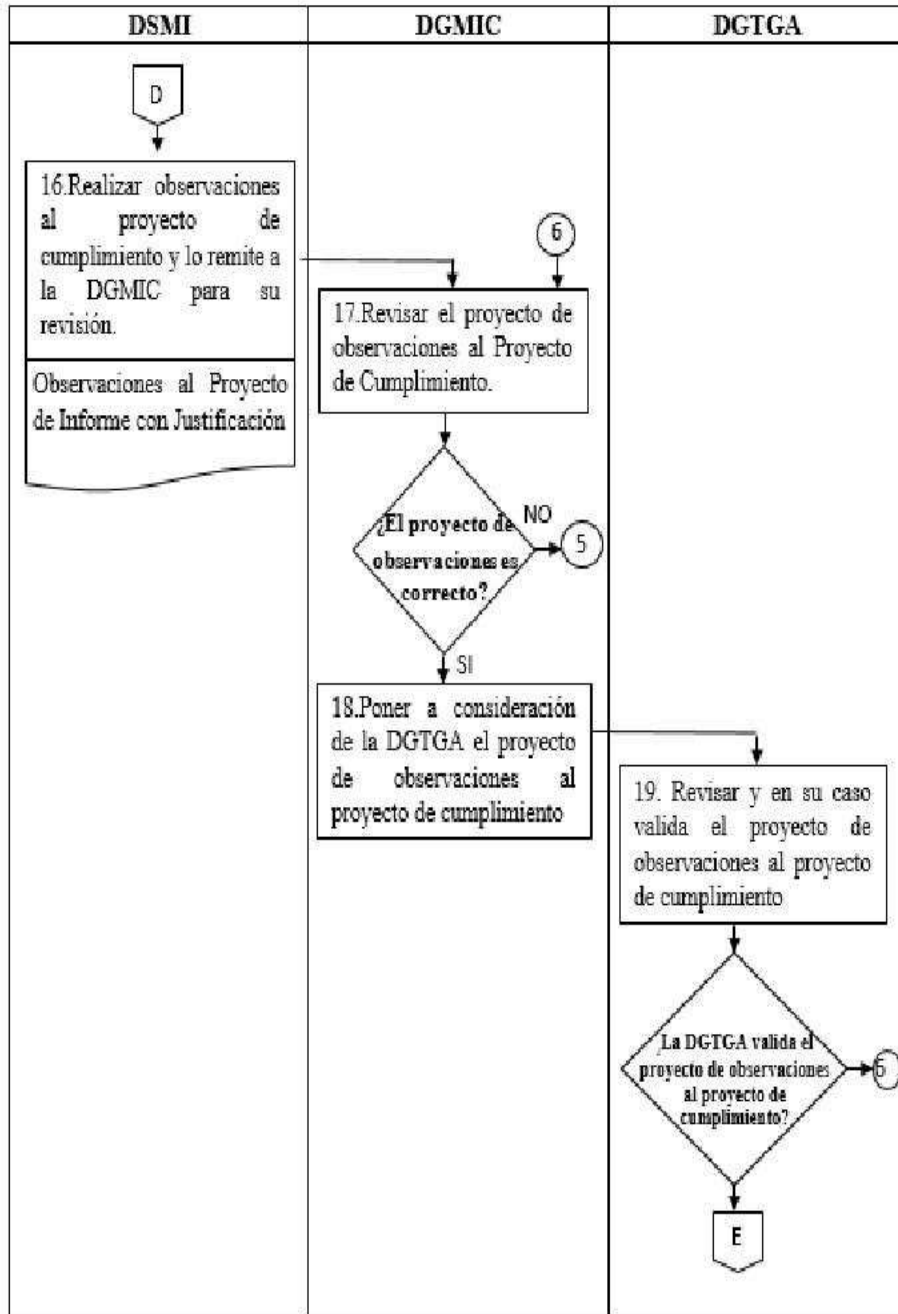


Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02



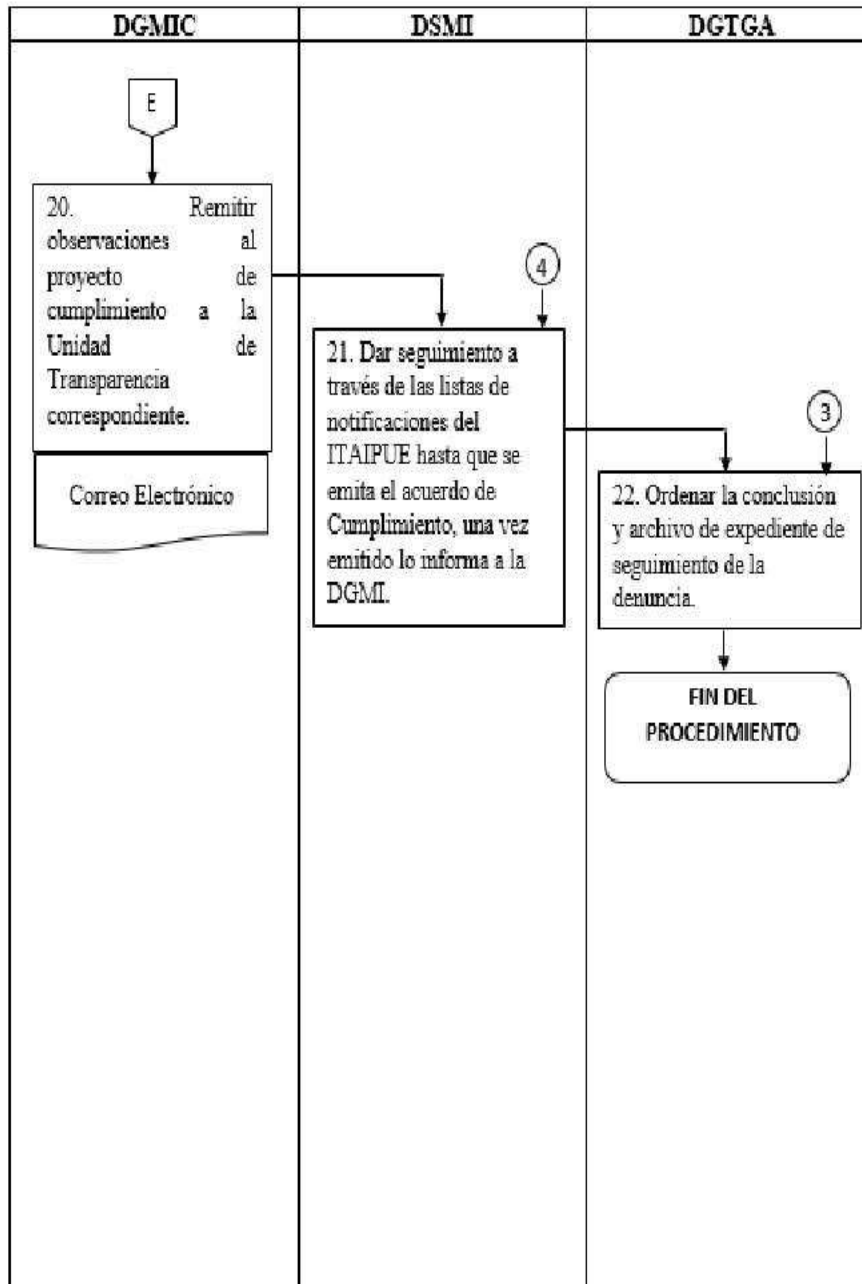






Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGTGA-185

Asesorar y apoyar a las Unidades de Transparencia de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal en el trámite de recursos de revisión tramitados ante el ITAIPUE

40 días

Elabora:	Valida:	Autoriza:
AACG(DSMI) Junio 2021	AOR (DGMIC) Junio 2021	REBH (DGTGA) Junio 2021

Objetivo	Asesorar y apoyar a las unidades de transparencia de la Administración Pública Estatal para que cumplan con los requerimientos del Órgano Garante Estatal respecto al procedimiento de Recurso de Revisión.
Normas y Políticas de Operación	Código de Procedimientos Civiles para el Estado de Puebla
Responsables	Dirección General de Transparencia y Gobierno Abierto / Dirección de Gestión de Medios de Impugnación y Clasificación / Departamento de Seguimiento a Medios de Impugnación y Clasificación.
Áreas Involucradas	Unidades de Transparencia de las Dependencias, Entidades y Colegios y Universidades de la Administración Pública del Estado de Puebla.
Elementos de Entrada	Listas de notificación del Instituto de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITAIPUE), Proyectos de Informes Justificados y Consultas.
Elementos de Salida	Observaciones y Asesorías.



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGTGA-185

Asesorar y apoyar a las Unidades de Transparencia de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal en el trámite de recursos de revisión tramitados ante el ITAIPUE

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
DSMI	1. Revisar diariamente la lista de notificaciones por el ITAIPUE.	Lista de Notificación de Recurso de Revisión emitido por el ITAIPUE.
DSMI	2. Sistematizar en una base de datos la información de los recursos de revisión interpuestos en contra de los S.O. de la Administración Pública Estatal y la hace de conocimiento a la DGMI.	Base de Datos.
DSMI	3. Hacer de conocimiento a la Unidad de Transparencia S.O. que podrá enviar su proyecto de informe justificado para su revisión y asesoría.	Correo electrónico.
S.O.	4. Remitir a la DGMIC, proyecto de informe con justificación para su análisis.	Correo electrónico.
DGMIC	5. Recibir la consulta y/o proyecto de informe con justificación del S.O. y lo tuma a la DSMI para su análisis.	Correo electrónico.
DSMI	6. Recibir y analizar la consulta y/o el proyecto de Informe con Justificación	Correo electrónico.
DSMI	7. Realizar proyecto de repuesta a la consulta realizada por el S.O. y de las observaciones correspondientes al proyecto de informe con justificación y lo remite a la DGMIC para su revisión.	Proyecto de Informe justificado



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DGMIC	8. Revisar el proyecto de respuesta a la consulta y a las observaciones del proyecto de Informe con Justificación. ¿El proyecto de respuesta a la consulta y a las observaciones al proyecto de informe justificado es correcto? SI: Continúa actividad No.9 NO: Continúa actividad No. 6	Correo Electrónico.
DGMIC	9. Poner a consideración de la DGTGA el proyecto de respuesta y observaciones.	N/A
DGTGA	10. Revisar y en su caso validar las observaciones y/o sugerencias emitidas por la DGMIC. ¿Valida el proyecto de observaciones al Informe con Justificación? SI: Continúa actividad No.11 NO: Continúa actividad No. 8	N/A
DGMIC	11. Remitir respuesta a la consulta y observaciones del informe con justificación a la unidad de transparencia correspondiente.	Correo electrónico
DSMI	12. Realizar el seguimiento al expediente de recurso de revisión en las lista de notificación emitidas por el ITAIPUE, así como de sus sesiones ordinarias hasta que este emite la resolución. ¿Resolución favorable al S.O.? SI: Continúa actividad no. 22 NO: Continúa actividad no.13	Listas de notificación
DGMIC	13. Hacer de conocimiento a la Unidad de Transparencia S.O. que podrá enviar su proyecto de informe justificado para su revisión y asesoría.	Correo electrónico
S.O.	14. Remitir a la DGMIC, proyecto de cumplimiento, para su análisis y sugerencias, en su caso.	Correo electrónico



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DGMIC	15. Recibir el proyecto de cumplimiento y turnar a la DSMI.	Correo electrónico
DSMI	16. Recibir y analizar la consulta y/o el proyecto de cumplimiento.	Proyecto de cumplimiento
DSMI	17. Realizar proyecto de respuesta a la consulta realizada de las observaciones al cumplimiento y remitir a la DGMIC para su revisión	Correo Electrónico
DGMIC	18. Revisar el proyecto de respuesta a la consulta realizada y/o a las observaciones al proyecto de cumplimiento. ¿Es correcto el proyecto de respuesta de observaciones del cumplimiento? SI: Continúa actividad No. 20 NO: Continúa actividad No. 17	Correo Electrónico
DGTGA	19. Revisar y en su caso validar el proyecto de respuesta a la consulta y proyecto de observaciones del cumplimiento. ¿Valida el proyecto de cumplimiento en las observaciones y sugerencias realizadas por la DGMIC? SI: Continúa actividad No.20 NO: Continúa actividad No. 18	N/A
DGMIC	20. Remitir respuesta a la consulta y observaciones del proyecto de cumplimiento a la Unidad de Transparencia correspondiente.	Correo electrónico
DSMI	21. Dar seguimiento a través de las listas de notificación del ITAIPUE, al expediente de recurso de revisión hasta que se emite el acuerdo de cumplimiento una vez emitido, le informa la DGMIC.	Listas de notificación
DGTGA	22. Ordenar la conclusión y archivo de expediente de seguimiento del recurso de revisión.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DGTGA: Dirección general de Transparencia y Gobierno Abierto

DGMIC: Dirección de Gestión de Medios de Impugnación y Clasificación

DSMI: Departamento de Seguimiento de Medios de Impugnación

ITAIPUE: Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Puebla.

SUJETO OBLIGADO: Unidades de Transparencia de Dependencias, Entidades, Universidades, Institutos y Colegios integrantes del Poder Ejecutivo Estatal.

RECURSO DE REVISIÓN: Medio de Impugnación interpuesto por el solicitante de la información en contra de la respuesta otorgada por el sujeto obligado al no estar conforme con la misma.

INFORME JUSTIFICADO: Documento realizado por el sujeto obligado para dar respuesta al motivo de inconformidad planteado por el recurrente.

RESOLUCIÓN: Documento que contiene la decisión final dictado por el ITAIPUE para resolver la cuestión planteada.

CUMPLIMIENTO: Acatamiento a lo resuelto dentro del fallo emitido por el ITAIPUE en los términos que dentro del mismo se indique.

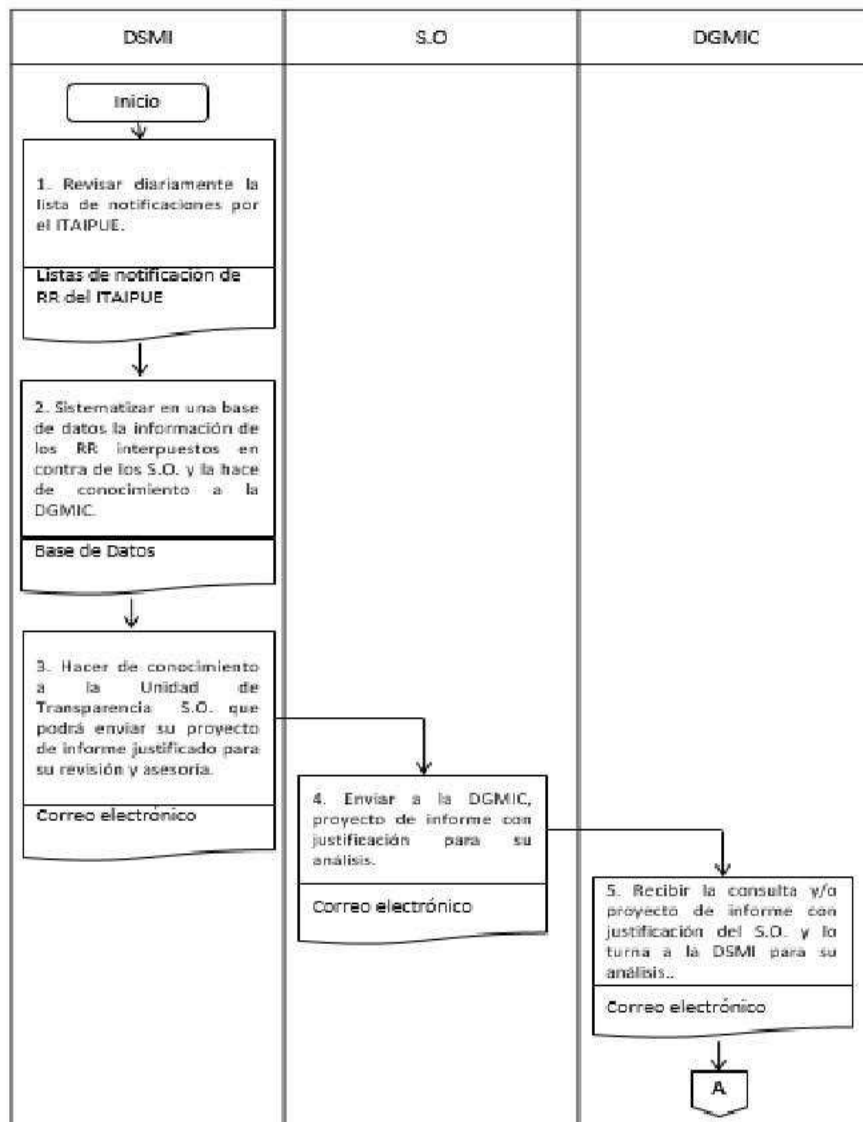


Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DIAGRAMA DE FLUJO DGTGA-185

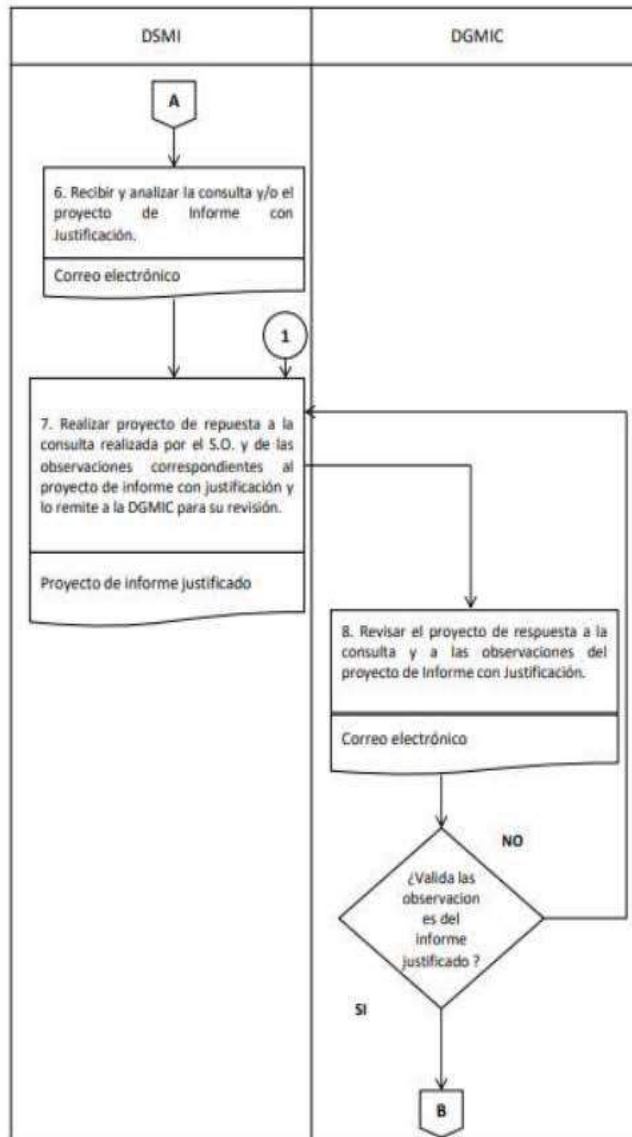
Asesorar y apoyar a las Unidades de Transparencia de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal en el trámite de recursos de revisión tramitados ante el ITAIPUE





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

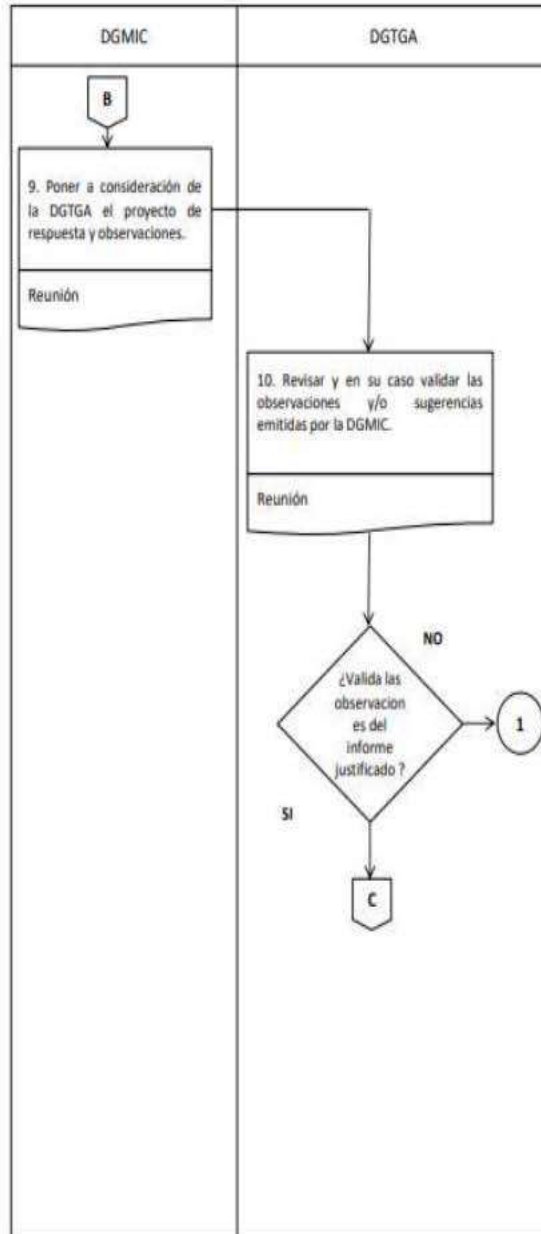
CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

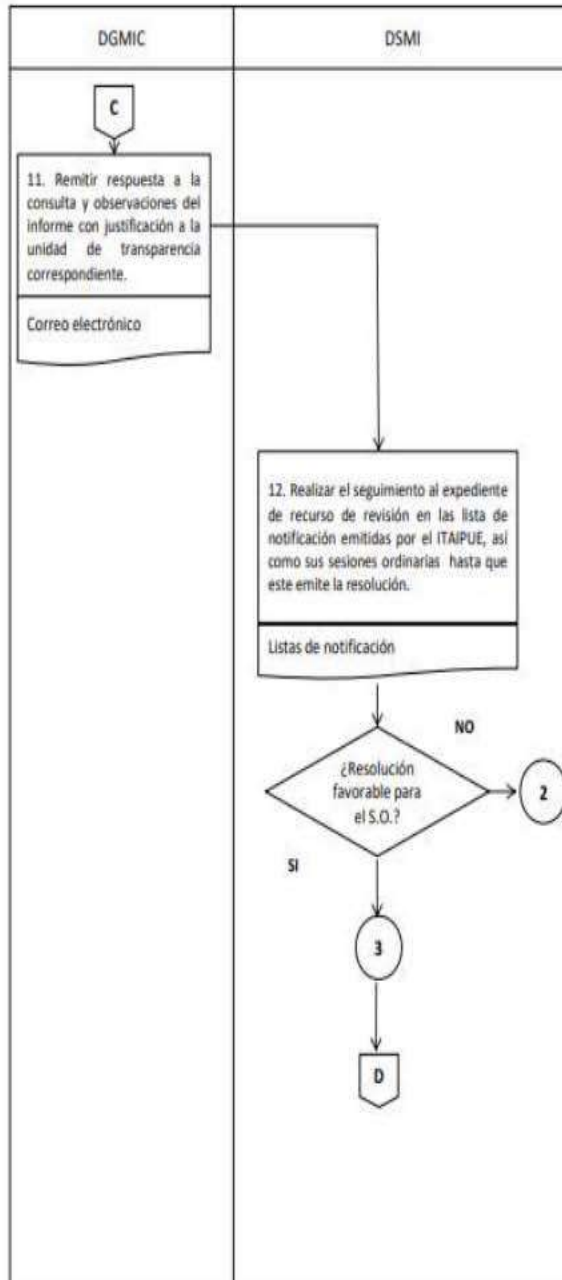
CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

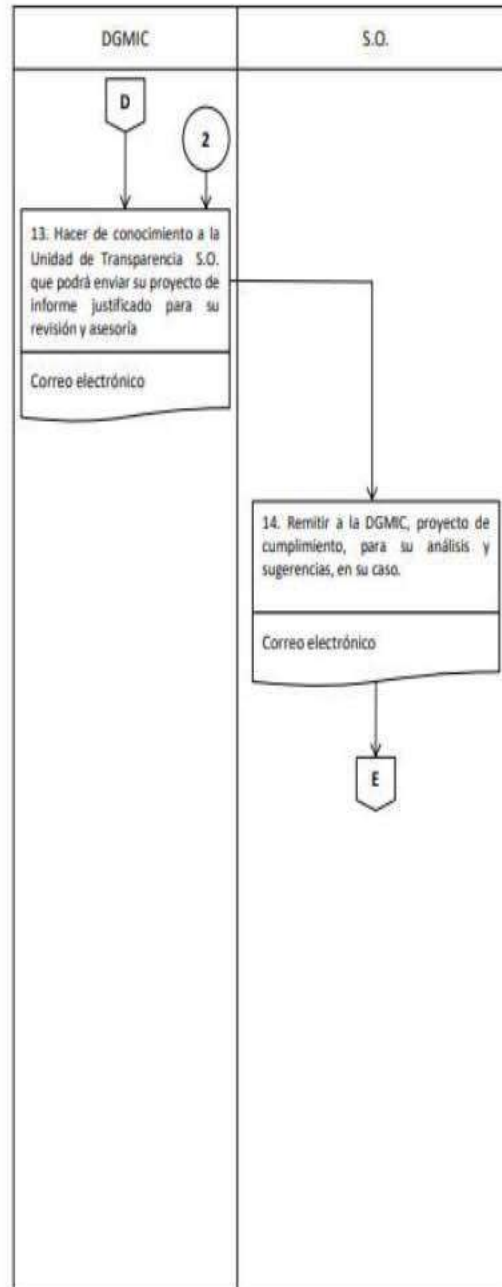
CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

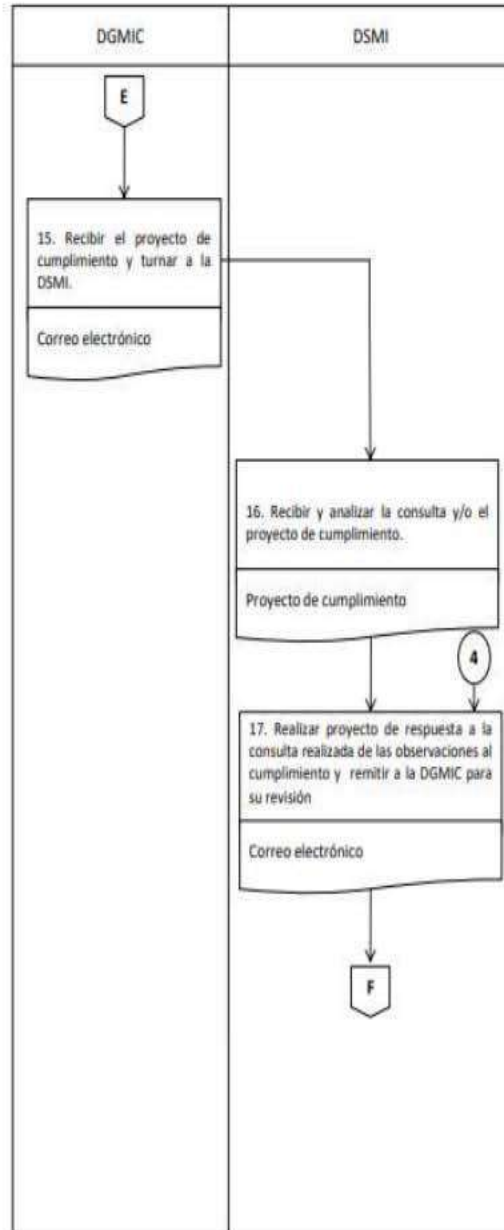
CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

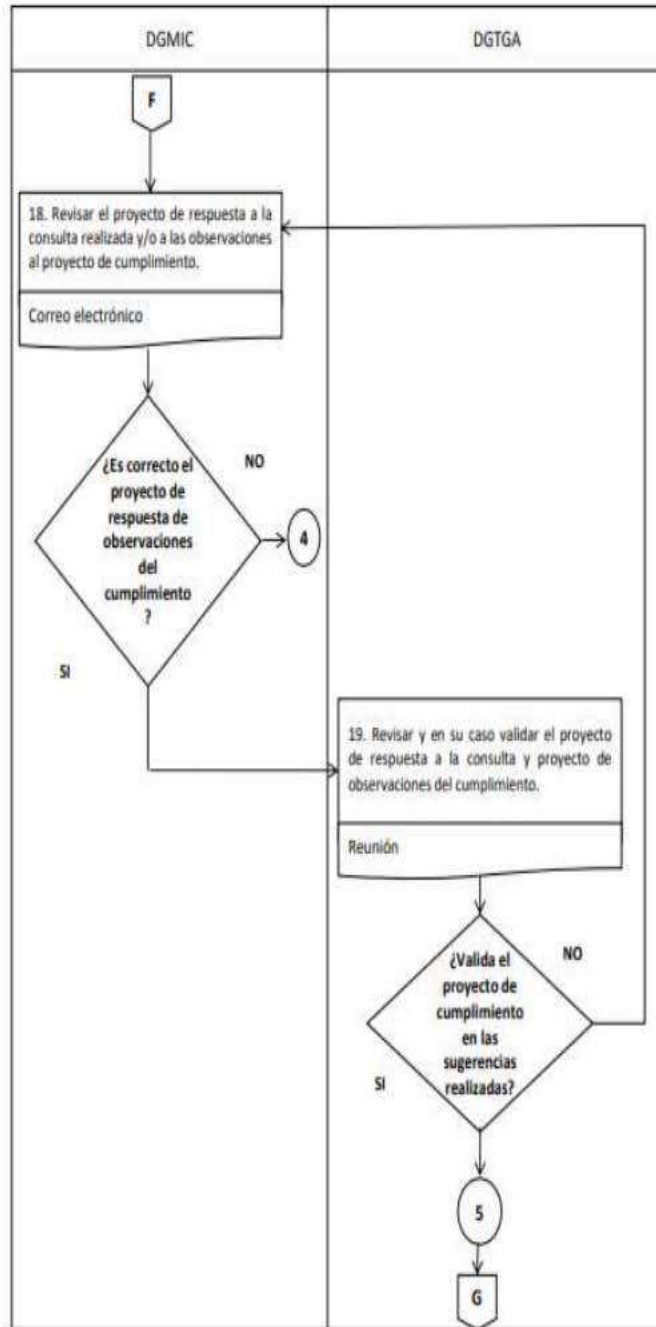
CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

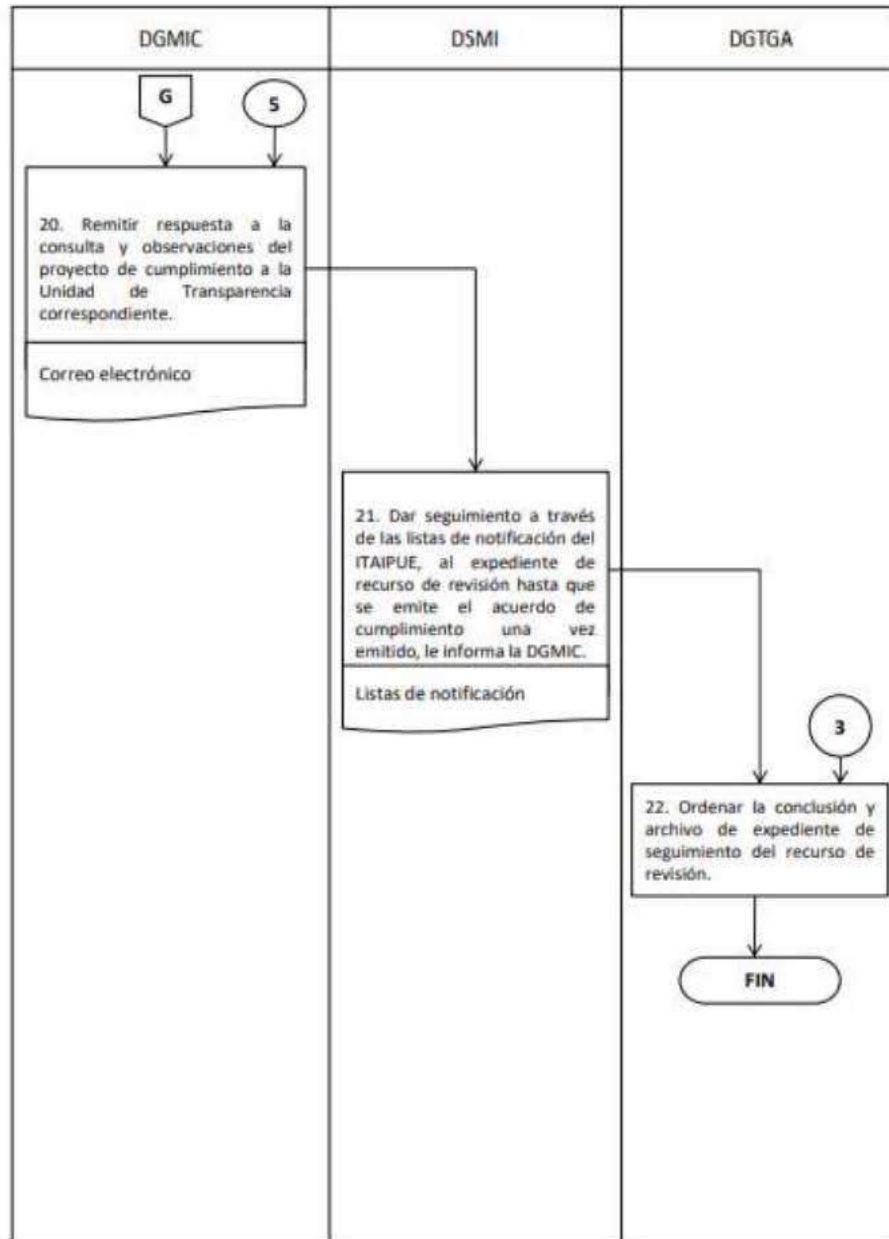
CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DGTGA-186

Apoyar a los sujetos obligados para identificar y publicar información adicional de interés para la ciudadanía con un enfoque de gobierno abierto

ACTIVIDAD ANUAL

Elabora:	Valida:	Autoriza:
REBH (DGTGA) Abril 2021	REBH (DGTGA) Abril 2021	REBH (DGTGA) Abril 2021

Objetivo	Proponer acciones que fomenten la transparencia proactiva hacia la ciudadanía con un enfoque de gobierno abierto, la cual deberá permitir la generación de conocimiento público útil, para disminuir asimetrías de la información, mejorar los accesos a trámites y servicios, optimizar la toma de decisiones de autoridades o ciudadanos, y deberá tener un objeto claro, enfocado en las necesidades determinadas o determinables de sectores de la sociedad.
Normas y Políticas de Operación	Lineamientos para determinar los catálogos y publicación de información de interés público; y para la emisión y evaluación de políticas de transparencia proactiva
Responsables	Departamento de Gestión de Datos Abiertos Departamento de Accesibilidad Ciudadana Dirección de Gobierno Abierto Dirección General de Transparencia y Gobierno Abierto
Áreas Involucradas	Departamento de Gestión de Datos Abiertos Departamento de Accesibilidad Ciudadana Dirección de Gobierno Abierto Dirección General de Transparencia y Gobierno Abierto Unidades de Transparencia de los Sujetos Obligados
Elementos de entrada	Correos electrónicos u oficio de los sujetos obligados del Poder Ejecutivo Estatal con propuestas de información de interés para la ciudadanía
Elementos de salida	Correos electrónicos u oficio a los sujetos obligados del Poder Ejecutivo Estatal con la opinión al análisis de la información de interés para la ciudadanía



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DGTGA-186

Apoyar a los sujetos obligados para identificar y publicar información adicional de interés para la ciudadanía con un enfoque de gobierno abierto

Responsable	Descripción de Actividades	Formato y/o Documento
Inicio del Procedimiento		
DGA	1.- Solicitar a los Titulares de las Unidades de Transparencia la identificación, generación, publicación y difusión de información adicional con un enfoque de gobierno abierto; a la establecida con carácter obligatorio por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla. De conformidad con los Lineamientos para determinar los catálogos y publicación de información de interés público; y para la emisión y evaluación de políticas de transparencia proactiva, como lo son: (i) identificación de información; (ii) atributos de la información (iii) contabilización de las consultas y/o reutilización de la información publicada; (iv) participación ciudadana efectiva e informada en el proceso de publicación; (v) efectos positivos generados a partir de la información difundida.	Correo electrónico u oficio
DGDA	2.- Analizar las propuestas de las Unidades de Transparencia de cada sujeto obligado a fin de que cumplan con los elementos de reconocimiento de transparencia proactiva con un enfoque de gobierno abierto. ¿Procede? Si. Continúa actividad: 3 No. Continúa actividad: 1	
DGDA	3.- Realizar el concentrado de información para la emisión del dictamen de viabilidad.	Dictamen de viabilidad
DGA	4.- Revisar el análisis efectuado a cada sujeto obligado y someterlo a consideración de la DGTGA	Dictamen de viabilidad
DGTGA	5.- Validar el dictamen de viabilidad con el objeto de apoyar a los sujetos obligados en la divulgación de	Dictamen de viabilidad



Secretaría
de Administración
Gobierno del Estado

Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

	información considerada como transparencia proactiva. ¿Procede? Si. Fin del Procedimiento 6 No. Regresa actividad: 3	
	6.- Genera el correo electrónico que contiene el dictamen de viabilidad.	Correo electrónico
DGA	7.- Notificar al Sujeto Obligado el correo electrónico que contiene el dictamen de viabilidad.	Correo electrónico u oficio
Fin del Procedimiento		

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DGTGA:	Dirección General de Transparencia y Gobierno Abierto.
DGA:	Dirección de Gobierno Abierto.
DGDA:	Departamento de Gestión de Datos Abiertos.
DAC:	Departamento de Accesibilidad Ciudadana.
SUJETO OBLIGADO:	Unidades de Transparencia de las Dependencias, Entidades, Universidades, Institutos y Colegios integrantes del Poder Ejecutivo Estatal.
LINEAMIENTOS:	Lineamientos para determinar los catálogos y publicación de información de interés público; y para la emisión y evaluación de políticas de transparencia proactiva.

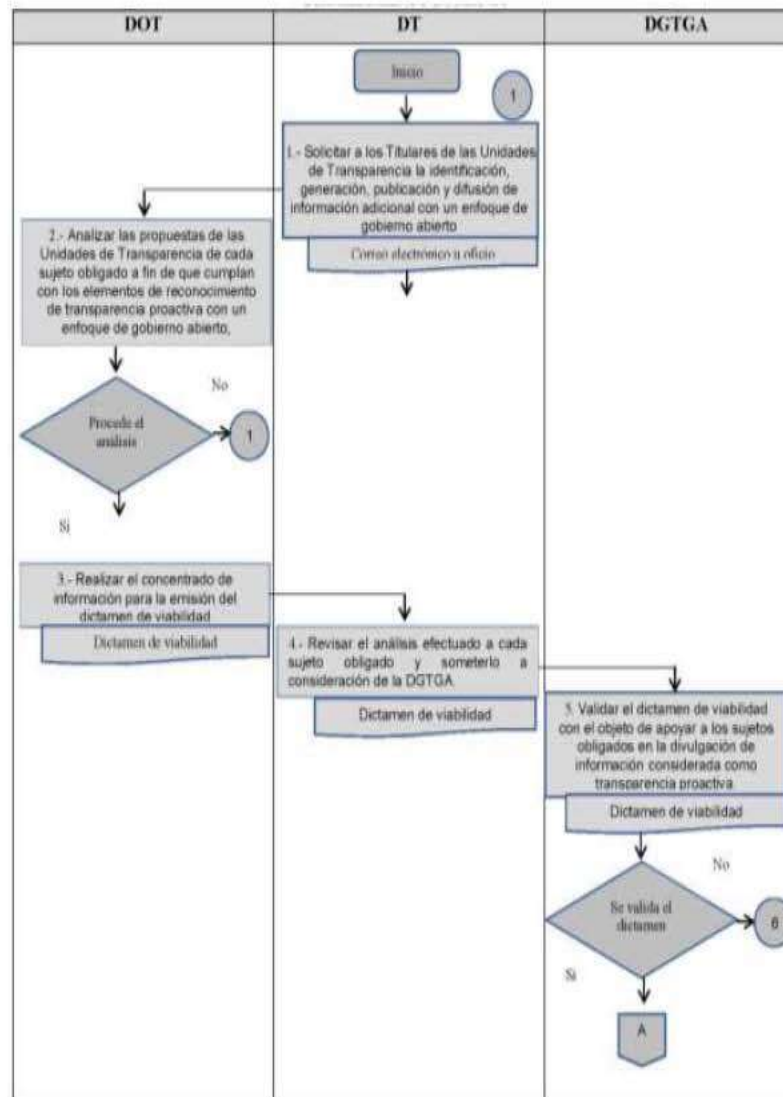


Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DIAGRAMA DE FLUJO DGTGA-186

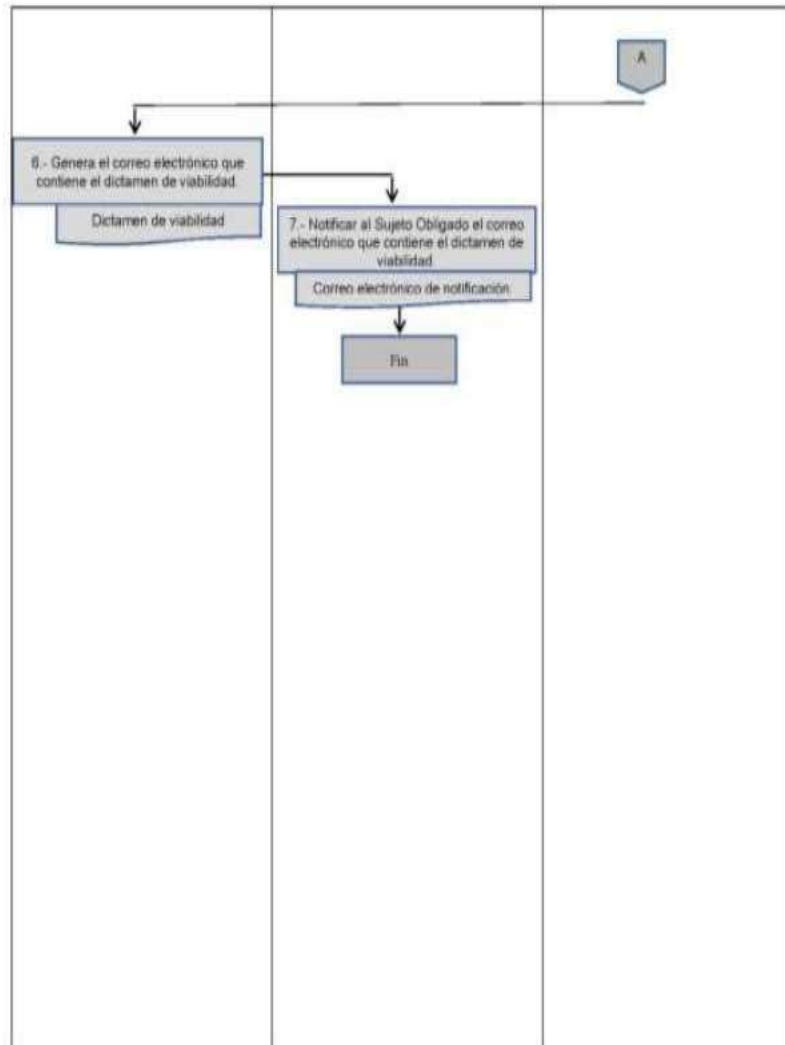
Apoyar a los sujetos obligados para identificar y publicar información adicional de interés para la ciudadanía con un enfoque de gobierno abierto





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02





DIRECCIÓN JURÍDICA

DIRECCIÓN JURÍDICA			Pág.
1.5.1.1.A	Revisión y autorización de proyectos	DJ-187	1479

SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS CONTENCIOSOS Y LABORALES			Pág.
1.5.1.1.1.A	Análisis e instrucción de proyectos	DJ-188	1485

DEPARTAMENTO DE LO CONTENCIOSO Y ADMINISTRATIVO			Pág.
1.5.1.1.1.1.A	Inconformidades administrativas	DJ-189	1490
1.5.1.1.1.1.B	Tramitación de juicios de nulidad	DJ-190	1496

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS LITIGIOSOS			Pág.
1.5.1.1.1.2.A	Asuntos agrarios, civiles y mercantiles	DJ-191	1502
1.5.1.1.1.2.A	Amparos	DJ-192	1510
1.5.1.1.1.2.A	Asuntos penales	DJ-193	1518

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS LABORALES			Pág.
1.5.1.1.1.3.A	Asuntos laborales	DJ-194	1526

SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS CONSULTIVOS Y PATRIMONIALES			Pág.
1.5.1.1.2.A	Respuesta de improcedencia o solicitud de información	DJ-195	1533
1.5.1.1.2.B	Atención a consultas jurídicas	DJ-196	1540

DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS CONSULTIVO NORMATIVO			Pág.
1.5.1.1.2.1.A	Análisis de proyectos legislativos	DJ-197	1548
1.5.1.1.2.1.B	Elaboración y propuesta de normatividad	DJ-198	1555



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DEPARTAMENTO DE APOYO JURÍDICO CONTRACTUAL			Pág.
1.5.1.1.2.2.A	Análisis de procedencia de los instrumentos jurídicos que celebra la Secretaría de Administración	DJ-199	1562

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS JURÍDICO PATRIMONIALES			Pág.
1.5.1.1.2.3.A	Asesoría y apoyo para regularización de los bienes muebles e inmuebles en posesión del Gobierno del Estado	DJ-200	1569



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DJ-187

Revisión y autorización de proyectos

Tiempo Promedio 2 días

Elabora:	Valida:	Autoriza:
AMFR (DJ) Junio 2021	VSO (DJ) Junio 2021	GRS (DJ) Junio 2021

Objetivo	Revisar y atender todos los asuntos que le presenten las subdirecciones adscritas a su cargo que requieran de su validación, a fin de que resuelva mediante su firma el trámite conducente, en el ámbito de su competencia.
Normas y Políticas de Operación	Ley de Amparo. Ley Federal de Procedimiento Administrativo. Ley Federal del Trabajo. Ley Agraria. Ley de los Trabajadores al Servicio del Estado. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Código Federal de Procedimientos Civiles Código Nacional de Procedimientos Penales. Código Penal del Estado de Puebla. Código de Comercio. Código Civil del Estado de Puebla. Código de Procedimientos Civiles del Estado de Puebla. Todas aquellas normas que sean requeridas para el cumplimiento del objetivo.
Responsables	Dirección Jurídica.
Áreas Involucradas	Dirección Jurídica. Subdirección de Asuntos Contenciosos y Laborales. Subdirección de Asuntos Consultivos y Patrimoniales.
Elementos de entrada	Oficio Solicitud Memorándum Solicitud Circular solicitud. Tarjeta informativa



**Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración**

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

**Elementos de
salida**

Oficio respuesta
Memorándum respuesta
Circular.
Tarjeta informativa.



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DJ-187

Revisión y autorización de proyectos

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
DJ	1.- Recibir el proyecto.	Oficio Memorándum
	2.- Revisar el proyecto correspondiente.	N/A
	¿Tiene observaciones? Sí (Continuar en la actividad 3). No (FIN)	N/A
	NOTA: Se inicia el Procedimiento número DJ-195	
	3.- Autorizar mediante firma el proyecto correspondiente.	N/A
	4.- Turnar el proyecto a SACL y/o SACP para su entrega.	Oficio Memorándum
FIN DE PROCEDIMIENTO		



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- DJ:** Dirección Jurídica.
SACL: Subdirección de Asuntos Contenciosos Laborales.
SACL: Subdirección de Asuntos Consultivos y Patrimoniales.

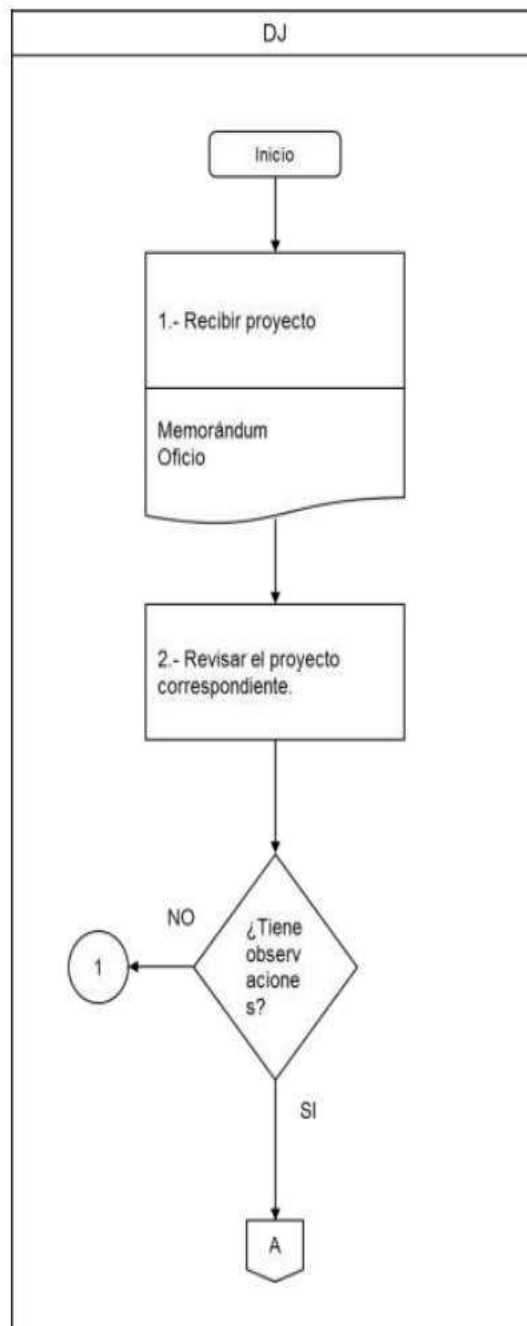


Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DIAGRAMA DE FLUJO DJ-187

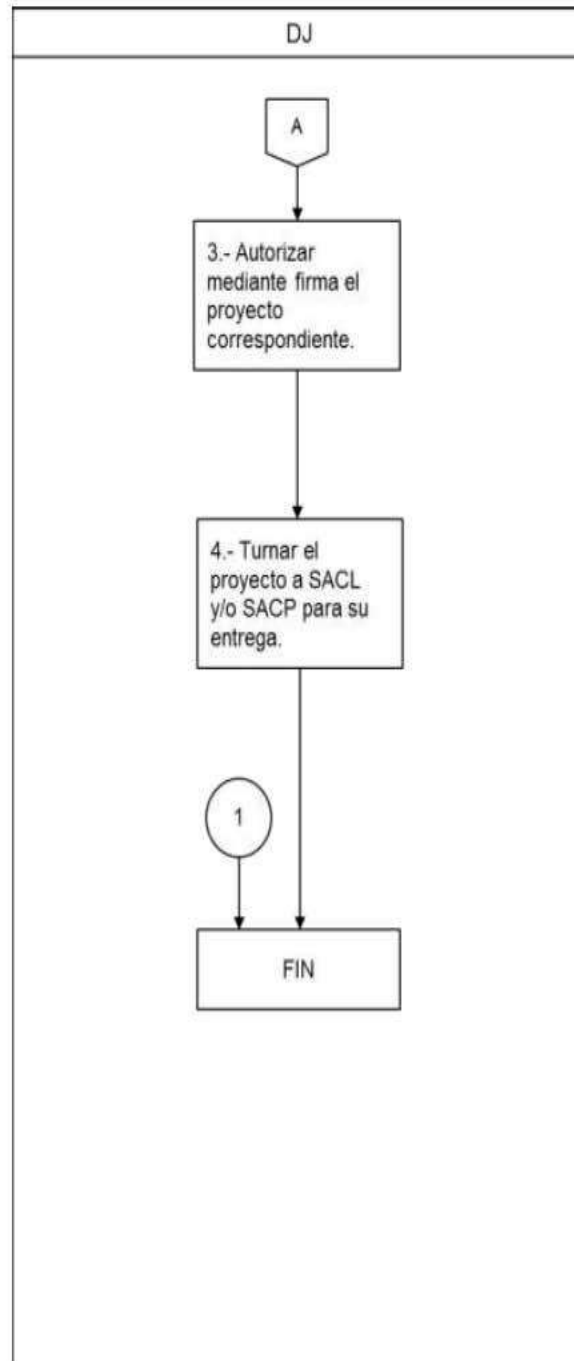
Revisión y autorización de proyectos





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

PROCEDIMIENTO DJ-188

Análisis e instrucción de proyectos

Tiempo Promedio 3 horas

Elabora:	Valida:	Autoriza:
AMFR (DJ) Junio 2021	VSO (DJ) Junio 2021	GRS (DJ) Junio 2021

Objetivo	Representar jurídicamente todos los asuntos en los que la Secretaría de Administración del Estado de Puebla, sea parte o tengan algún interés, en todos los procedimientos judiciales y así poder dar una debida defensa.
Normas y Políticas de Operación	Ley de Amparo. Ley Federal de Procedimiento Administrativo. Ley Federal del Trabajo. Ley Agraria. Ley de los Trabajadores al Servicio del Estado. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Código Federal de Procedimientos Civiles. Código Nacional de Procedimientos Penales. Código Penal del Estado de Puebla. Código de Comercio. Código Civil del Estado de Puebla. Código de Procedimientos Civiles del Estado de Puebla. Todas aquellas normas que sean requeridas para el cumplimiento del objetivo.
Responsable	Subdirección de Asuntos Contenciosos y Laborales.
Áreas Involucradas	Dirección Jurídica / Subdirección de Asuntos Contenciosos y Laborales.
Elementos de entrada	Oficio Solicitud. Memorándum Solicitud.
Elementos de salida	Oficio Respuesta. Memorándum Respuesta.



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DJ-188

Análisis e instrucción de proyectos

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
SACL	1.- Recibir la documentación que envía la Unidad Administrativa o Autoridad que requiere.	Memorándum Oficio
	2.- Analizar el proyecto del Departamento correspondiente.	N/A
	3.- Instruir al Departamento correspondiente, a fin de dar respuesta inmediata a la solicitud.	N/A
	4.- Rubricar el proyecto.	Memorándum Oficio
	5.- Turnar al DJ para su autorización.	N/A
	6.- Gestionar la entrega del Oficio o Memorándum.	N/A
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DJ: Dirección Jurídica
SACL: Subdirección de Asuntos Contenciosos y Laborales.

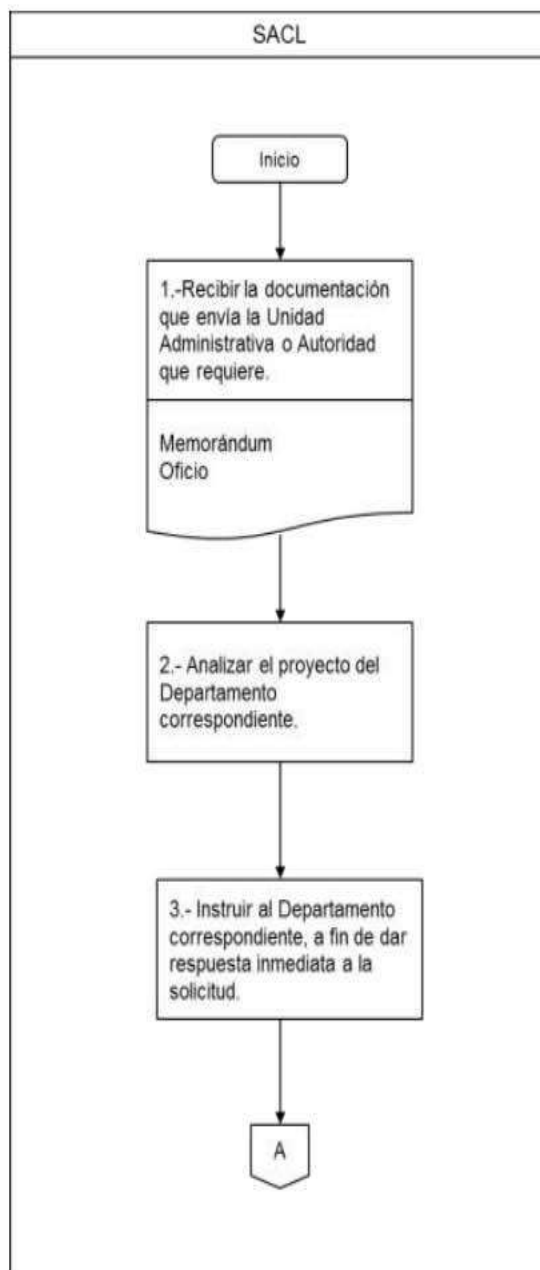


Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DIAGRAMA DE FLUJO DJ-188

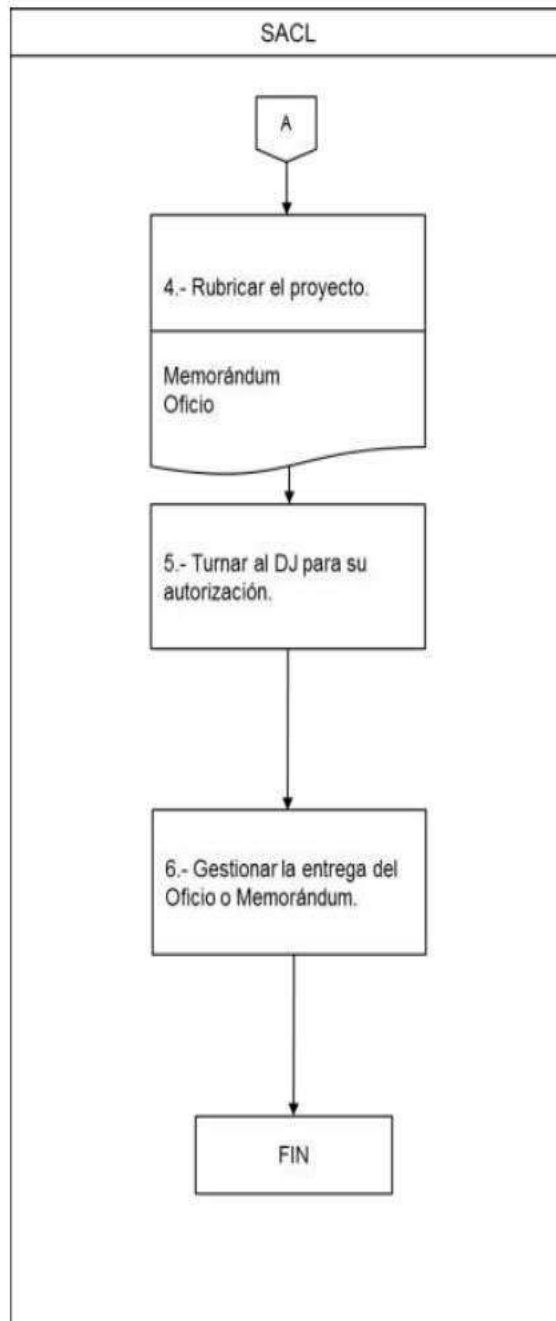
Análisis e instrucción de proyectos





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

Procedimiento DJ-189

Inconformidades administrativas

Tiempo Promedio 6 meses a 1 año

Elabora:	Valida:	Autoriza:
AMFR (DJ) Junio 2021	VSO (DJ) Junio 2021	GRS (DJ) Junio 2021

Objetivo	Dar seguimiento a las Inconformidades que se presenten en contra de la Secretaría de Administración o de las Unidades Administrativas, para salvaguardar los intereses de la misma.
Normas y Políticas de Operación	Ley Federal de Procedimiento Administrativo. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Todas aquellas normas que sean requeridas para el cumplimiento del objetivo.
Responsable	Departamento de lo Contencioso y Administrativo.
Áreas Involucradas	Subdirección de Asuntos Contenciosos y Laborales. Unidad Administrativa Correspondiente.
Elementos de entrada	Oficio solicitud. Memorándum solicitud.
Elementos de salida	Oficio respuesta. Memorándum respuesta. Cédula.



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DJ-189

Inconformidades administrativas

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	FORMATO Y/O DOCUMENTOS
INICIO DE PROCEDIMIENTO		
DCA	1.- Recibir documentación de la Unidad Administrativa.	Memorándum Oficio
	2.- Verificar que los documentos y anexos estén completos.	N/A
	¿La documentación está completa? Sí (Continuar en la actividad 3) No (FIN)	N/A
	NOTA: Se inicia el Procedimiento número DJ-195	
DCA	3.- Proyectar los informes circunstanciados y requerimientos que se trate.	Memorándum Oficio
	4.- Formar expediente correspondiente.	N/A
	5.- Promover los medios de impugnación correspondientes, siempre y cuando, sea necesario.	Memorándum Oficio
	6.- Notificar a las Unidades Administrativas la conclusión del procedimiento.	N/A
	7. Elaborar cédula de conclusión, para integración del expediente, con las respectivas rubricas.	Cédula
	8.- Realizar las correcciones y/o modificaciones respectivas.	N/A
DCA	9.-Tumar a SA/CL, para su validación.	Memorándum Oficio
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

GLOSARIO DE TÉRMINOS

SACL: Subdirección de Asuntos Contenciosos Laborales.
DCA: Departamento de lo Contencioso y Administrativo.
S.A.: Secretaría de Administración.
UA: Unidad Administrativa

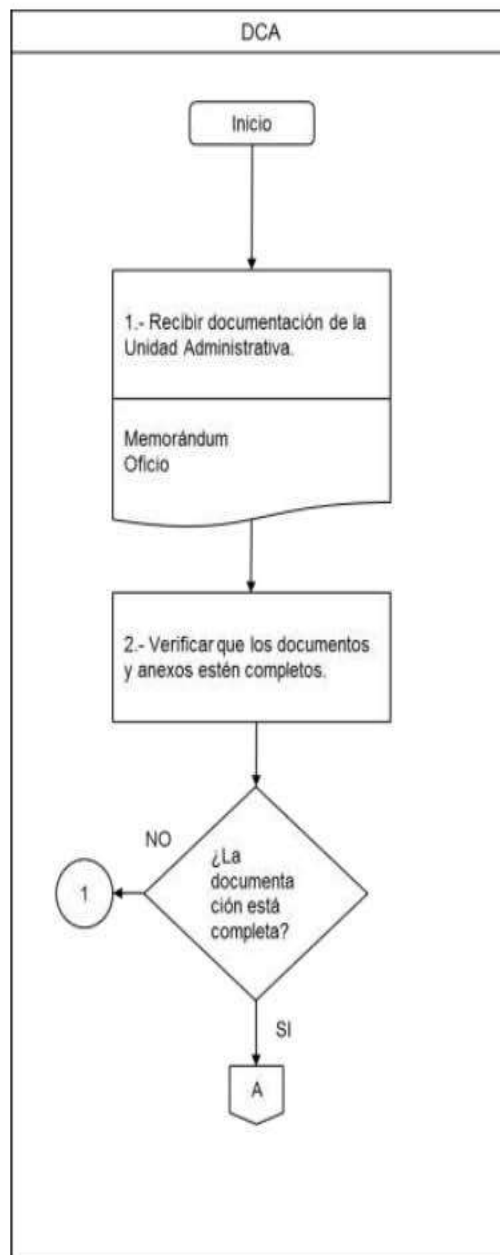


Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

DIAGRAMA DE FLUJO DJ-189

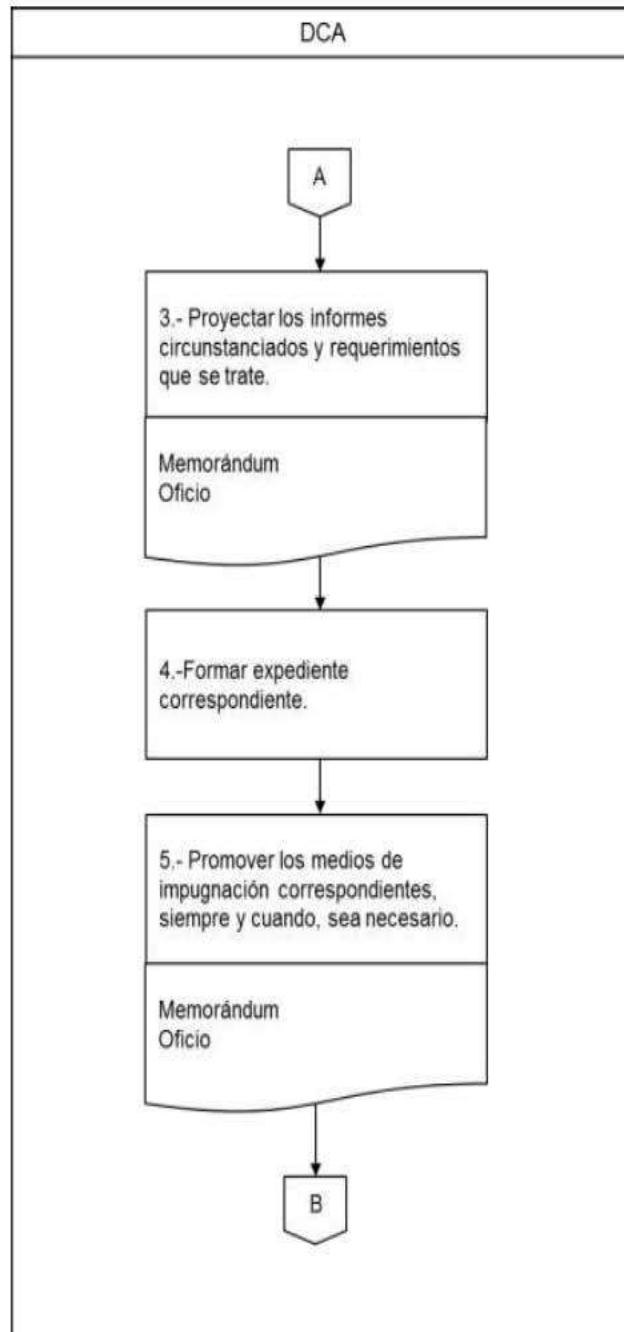
Inconformidades administrativas





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02





Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Administración

CLAVE: SA/DA/MP/0001
Elaboración: abril 2020
Actualización: junio 2021
Número de Revisión: 02

