



**DIRECCIÓN GENERAL DE CONCERTACIÓN, GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE
INSTRUCCIONES PRESIDENCIALES**

**DOCUMENTO DE SEGURIDAD
PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES**

Septiembre 2023





Documento de Seguridad para la Protección de Datos Personales

ÍNDICE

Introducción

Objetivos

- I. Inventario de Datos Personales y de los Sistemas de Tratamiento
- II. Políticas Internas para la Gestión y Tratamiento de los Datos Personales o Buenas Prácticas
- III. Análisis de Riesgo
- IV. Análisis de Brecha
- V. Medidas de Seguridad a implementar
- VI. Programa General de Capacitación
- VII. Plan de Trabajo
- VIII. Anexos Técnicos





INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Concertación, Gestión y Seguimiento de Instrucciones Presidenciales (DGCGSIP) antes Coordinación General de Atención Ciudadana (CGAC) fue creada en el año 2002 como una Unidad Administrativa, incluida en el Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública, en su artículo 17, asumiendo como parte de sus funciones, las relativas al trámite y seguimiento de peticiones, así como audiencias ciudadanas. En el año 2005, fue adscrita a la entonces Unidad de Coordinación Ejecutiva, hoy Jefatura de Oficina de la Secretaría, manteniendo a su cargo el cumplimiento del ejercicio de los derechos ciudadanos de *Petición y Libre Manifestación contenidos en los artículos 8° y 9° Constitucionales*, coadyuvando a que la SEP garantice el libre ejercicio de estos, así mismo por Reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de septiembre del 2020 se creó la Dirección General de Concertación, Gestión y Seguimiento de Instrucciones Presidenciales derivado de la conjunción de las extintas Coordinación General de Atención Ciudadana y la Unidad de Seguimiento de Instrucciones Presidenciales del Sector Educativo.

En el año 2009 como un proyecto de Mejora de la Gestión se implementó el Sistema de Gestión Integral de Solicitudes (S-GIS) a la par del formulario WEB y su respectivo sistema CAPTURA EDUCA, los cuales permitieron reducir los tiempos de gestión de la Petición Ciudadana, además de ofrecer un medio disponible permanentemente para el acercamiento de la Ciudadanía y la Secretaría de Educación Pública, el cual derivado de las herramientas tecnológicas con las que contaba se volvió vulnerable a ataques.

En el mes de septiembre del año 2023, en conjunto con la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación se implementó el Sistema de Gestión Integral de Solicitudes (S-GIS) como una medida de seguridad para el tratamiento de datos personales que se recaban por diferentes herramientas incluyendo el portal contacto ciudadano.

Para el funcionamiento del S-GIS se cuenta con la designación de Enlaces de Atención Ciudadana en cada una de las 41 Oficinas Centrales, 24 Organismos Sectorizados y 31 Oficinas de Enlace Educativo en las Entidades Federativas, adicionalmente con enlaces en las 31 Autoridades Educativas Locales derivados del acuerdo para el combate al acoso escolar.



Por su parte el sistema de CAPTURA CONTACTO CIUDADANO es un formulario web que se vincula con el S-GIS, para la gestión de peticiones ciudadanas, disponible a la ciudadanía las 24 horas del día los 365 días del año

Derivado de la importancia de los datos personales recabados por estas herramientas tecnológicas y las transferencias realizadas para el cumplimiento de lo mandado por el artículo 8 Constitucional al ser una garantía social se requiere el análisis del presente documento de seguridad.



OBJETIVO

General:

Mejorar los mecanismos de control y transferencia de datos personales recabados para la atención a la ciudadanía a través del Sistema de Gestión Integral de Solicitudes (S-GIS).

Específicos:

- Generar en los enlaces de Atención Ciudadana de la Secretaría de Educación Pública una cultura de resguardo y manejo de datos personales recabados para la gestión de peticiones.
- Generar en el personal adscrito a la Dirección General de Concertación, Gestión y Seguimiento de Instrucciones Presidenciales una cultura de resguardo y manejo de datos personales.
- Resguardar y mejorar los procesos de seguridad en la transferencia de datos personales recabados





INVENTARIO DE DATOS PERSONALES Y DE LOS SISTEMAS DE TRATAMIENTO.

A. Dirección General de Concertación, Gestión y Seguimiento de Instrucciones Presidenciales

A1. Sistema de Gestión Integral de Solicitudes (S-GIS)

Responsable:

- Nombre: **Margarita Arellano García (16 de septiembre del 2022)**
- Cargo: **Directora General de Concertación, Gestión y Seguimiento de Instrucciones Presidenciales**
- Funciones: **Vigilar que los mecanismos de protección y resguardo de datos personales**
- Obligaciones: **Definir los mecanismos de control y transferencia de datos personales**

Encargados:

- Nombre: **Daniela Nerea Lanceta Heredia (01 de mayo del 2022)**
 - Cargo: **Directora de Atención y Gestión Ciudadana**
 - Funciones: **Transferencia de datos personales a los enlaces de atención ciudadana**
 - Obligaciones: **Verificar la transferencia de datos personales mediante el Sistema de Gestión Integral de Solicitudes (S-GIS)**
- Nombre: **Mario Alberto Alcaraz Sol (01 de enero del 2005)**
 - Cargo: **Jefe de Departamento de Atención a Peticiones**
 - Funciones: **Coordinar la correcta transferencia de datos personales a los enlaces de atención ciudadana**
 - Obligaciones: **Verificar la transferencia de datos personales mediante el Sistema de Gestión Integral de Solicitudes (S-GIS)**



- Nombre: **Josué Salvador Palau Armendáriz (16 de marzo del 2023)**
 - Cargo: **Jefe de Departamento de Seguimiento de Peticiones (Art. 34)**
 - Funciones: **Verificar que los datos personales transferidos sean utilizados para responder peticiones ciudadanas**
 - Obligaciones: **Revisar y dar seguimiento a los enlaces de atención ciudadana a fin de obtener las respuestas finales a los ciudadanos**
-
- Nombre: **Claudia Jazmín Galván Ríos (01 de enero del 2019)**
 - Cargo: **Jefe de Departamento**
 - Funciones: **Verificar que los datos personales transferidos sean utilizados para responder peticiones ciudadanas**
 - Obligaciones: **Revisar y dar seguimiento a los enlaces de atención ciudadana a fin de obtener las respuestas finales a los ciudadanos**

Usuarios:

Se anexa relación de usuarios en S-GIS (Anexo 1)

Datos personales contenidos en el sistema:

No se recaban datos personales sensibles, los que se recaban son los siguientes:

- Datos de identificación para la atención de peticiones ciudadanas: Nombres, Apellido paterno y materno: identificación de ciudadano
- Domicilio: medio para envío de respuesta
- Correo electrónico: medio para envío de respuesta
- Teléfono: medio para envío de respuesta

A2. Sistema de Captura PORTAL CIUDADANO

Responsable:

- Nombre: **Margarita Arellano García (16 de septiembre del 2022)**
- Cargo: **Directora General de Concertación, Gestión y Seguimiento de Instrucciones Presidenciales**
- Funciones: **Vigilar el cumplimiento de los mecanismos de resguardo de datos personales**



- Obligaciones: **Determinar los mecanismos de control y resguardo de datos personales de peticionarios**

Encargados:

- Nombre: **Daniela Nerea Lanceta Heredia (01 de mayo del 2022)**
 - Cargo: **Directora de Atención y Gestión Ciudadana**
 - Funciones: **Implementar los mecanismos de control y resguardo de datos personales captados para la atención de peticiones ciudadanas**
 - Obligaciones: **Vigilar la transferencia de datos personales al S-GIS**
-
- Nombre: **Mario Alberto Alcaraz Sol (01 de enero del 2005)**
 - Cargo: **Jefe de Departamento de Atención a Peticiones**
 - Funciones: **Determinar la transferencia de datos personales al área responsable para atención de peticiones ciudadanas**
 - Obligaciones: **Verificar el correcto turno de datos personales a los enlaces de atención ciudadana**

Datos personales contenidos en el sistema:

No se recaban datos personales sensibles, los que se recaban son los siguientes:

- Datos de identificación para la atención de peticiones ciudadanas:
Nombres, Apellido paterno y materno: identificación de usuario
- Domicilio: medio para envió de respuesta
- Correo electrónico: medio para envió de respuesta
- Teléfono: medio para envió de respuesta

A3. Sistema de Atención a Solicitudes de Información

Responsable:

- Nombre: **Yesica Paola González Hinojosa (16 de octubre del 2009)**
- Cargo: **Directora de Cumplimiento y Seguimiento a la Atención a la**





Ciudadanía

- Funciones: **Vigilar el cumplimiento de las obligaciones de transparencia en la Dirección General de Concertación, Gestión y Seguimiento de Instrucciones Presidenciales**
- Obligaciones: **Responder las solicitudes de acceso a la información competencia de la Dirección General de Concertación, Gestión y Seguimiento de Instrucciones Presidenciales**

Datos personales contenidos en el sistema:

No se recaban datos personales sensibles, los que se recaban son los siguientes:

Datos de identificación para la atención de solicitudes de acceso a la información

Nombres, Apellido paterno y materno: identificación de usuario





POLÍTICAS INTERNAS PARA LA GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES O BUENAS PRÁCTICAS

Dirección General de Concertación, Gestión y Seguimiento de Instrucciones Presidenciales

A1. Sistema de Gestión Integral de Solicitudes (S-GIS)

- **Política interna de seguridad del sistema: *Las medidas de seguridad del S-GIS, son las siguientes:***

- Para el acceso del sistema se requiere la obtención de una contraseña, la cual es generada a partir del nombramiento de Enlace de Atención Ciudadana por parte del Titular de la Oficina central, oficina de enlace educativo, organismo sectorizado y/o Autoridad Educativa Local, así como la firma de una carta responsiva
- La obtención de datos personales se realiza por: el Sistema de Captura PORTAL CIUDADANO, transferencia de la Oficina del Secretario, Oficina de la Presidencia de la República, principalmente, entre otras Dependencias, así como la entrega física de escritos de petición.
- Se cuenta con la autorización del titular de los Datos Personales, al existir un aviso de privacidad en el portal por medio del cual se recaban los datos, adicionalmente por la publicación de este en la oficina donde se reciben los escritos de petición.

- **Norma o mejor práctica implementada:**

- El acceso al S-GIS es basado en roles, se cuenta con 4 perfiles:
 - Coordinador: Revisa el comportamiento de la petición ciudadana, no permite realizar cambios.
 - Turno: Permite la captura de datos personales y adjuntar documentos (peticiones ciudadanas por escrito) y transfiere al enlace los datos para su atención.
 - Seguimiento: Permite verificar el seguimiento y la obtención de respuestas finales.



- Enlace de Atención Ciudadana: Permite verificar los turnos de peticiones ciudadanas competencia de la Oficina central, oficina de enlace educativo, organismo sectorizado y/o Autoridad Educativa Local, así como le permite adjuntar las respuestas y los medios de envío al ciudadano

A2. Sistema de Captura Portal de Contacto Ciudadano

- **Política interna de seguridad del sistema:** Solo se permite el acceso al encargado de turno de peticiones ciudadanas
- **Norma o mejor práctica implementada:** Derivado de las funciones de análisis y turno de peticiones ciudadanas este sistema solo es manejado por la Dirección de Atención y Gestión Ciudadana a través del Departamento de Atención a Peticiones, ya que es un repositorio, que son transferidas al S-GIS con el objeto de derivar a las Oficinas centrales, oficinas de enlace educativo, organismos sectorizados y/o Autoridades Educativas Locales que resultaren competentes.

A3. Sistema de Atención a Solicitudes de Acceso a la Información

- **Política interna de seguridad del sistema:** *Las medidas de seguridad interna son:*
 - Es operado por una sola persona lo que permite el control y seguimiento de solicitudes de acceso a la información.
- **Norma o mejor práctica implementada:**
 - Se realiza un concentrado de las solicitudes de acceso a la información competencia de la Dirección General de Concertación, Gestión y Seguimiento de Instrucciones Presidenciales.



ANÁLISIS DE RIESGO.

Dirección General de Concertación, Gestión y Seguimiento de Instrucciones Presidenciales

A1. Sistema de Gestión Integral de Solicitudes (S-GIS)

[Redacted]

[Redacted] Tipo de soporte: [Redacted]

b) Descripción:

[Redacted]

[Redacted]

2. [Redacted]

[Redacted]

3. [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

b) [Redacted]





[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]





[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]





ANÁLISIS DE BRECHA.

***Dirección General de Concertación, Gestión y Seguimiento de Instrucciones
Presidenciales***

A1. Sistema de Gestión Integral de Solicitudes (S-GIS)

1. [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]





[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]





[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]





[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]





[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]





[Redacted content]





[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]





MEDIDAS DE SEGURIDAD A IMPLEMENTAR

Dirección General de Concertación, Gestión y Seguimiento de Instrucciones Presidenciales

A1. Sistema de Gestión Integral de Solicitudes S-GIS

1. Medida de seguridad deseada: Verificar con la DGTIC las áreas de oportunidad en las medidas de seguridad en la operación de datos personales para la atención de peticiones ciudadanas

1. Objetivo: Analizar el procedimiento de transferencia de datos personales a los enlaces de atención ciudadana y verificar sus áreas de oportunidad.

- a) **Acciones a desarrollar y responsables:** Celebrar reuniones de seguimiento a mejoras del S-GIS, en conjunto con la DGTIC
- b) **Recursos:** Sin recursos
- c) **Parámetro de medición:** Análisis del sistema de seguridad del S-GIS
- d) **Tiempo:** Se realiza continuamente derivado de su reciente implementación

A2. Sistema de Captura Portal de Contacto Ciudadano

Las medidas de seguridad que se han establecido no han permitido la intromisión o pérdida de datos personales al momento.

A3. Sistema de Atención a Solicitudes de Acceso a la Información

Las medidas de seguridad que se han establecido no han permitido la intromisión o pérdida de datos personales al momento.



PROGRAMA GENERAL DE CAPACITACIÓN

Dirección General de Concertación, Gestión y Seguimiento de Instrucciones Presidenciales

Con el fin de generar una cultura de protección de datos personales se pretende solicitar a la Unidad de Transparencia de la Secretaría de Educación Pública una capacitación al personal de la Dirección General a fin de conocer cuáles son los pormenores en la operación de estos datos en el cumplimiento de las actividades.

Así mismo someter a consideración de esa Unidad un comunicado a los Enlaces de Atención Ciudadana para concientizar en el uso de los datos personales que se transfieren para el procedimiento de atención a peticiones ciudadanas

Se realizó una jornada de capacitación en el uso de la nueva herramienta S-GIS en el mes de julio del 2023



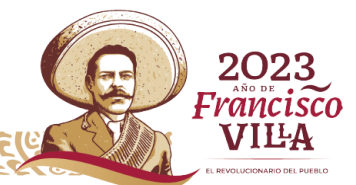


[Redacted text block]

[Redacted header]				
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

[Redacted text line]

[Redacted header]				
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]





[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]





[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]





ANEXO 2

Diagrama de atención a peticiones ciudadanas

