

SAGARPA

SECRETARÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, DESARROLLO RURAL, PESCA Y ALIMENTACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Agosto 2015

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

www.sagarpa.gob.mx

Página 2

Índice

	Páginas
I. Introducción	6
II Marco Jurídico - Administrativo	7
III Firmas de Revisión	13
IV Hoja de Autorización	15
V Procedimientos	16
Dirección de Organización y Modernización	,
DOM/PR-01Gestión del servicio de comunicación telefónica fija.	1-8
DOM/PR-02Gestión del servicio de telefonía móvil.	1-8
DOM/PR-03Supervisión y mejora continua de los procesos de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC).	1-7
DOM/PR-04Implementación de procesos estratégicos de Tecnologías de la Información Comunicaciones (TIC).	1-7 y
Dirección de Infraestructura Tecnológica	
DIT/PR-01Administración de bienes informáticos.	1-7
DIT/PR-02Atención de incidentes en la Seguridad de la Información.	1-9
DIT/PR-03 Respaldos y restauración de los sistemas PROAGRO, Comercialización y Coberturas	1-5
de precios.	
DIT/PR-04Atención a solicitudes de servicio a usuarios de los programas de apoyo.	1-7
DIT/PR-05	1-9



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	www.sagarpa.gob.mx	Página 3
Liberacio	06 ones en el Sistema Informático de los Programas d alización y Coberturas.		1-12
Dictame	07 n técnico para la contratación de bienes, arrendam s de uso de TIC.	ientos, servicios y	1-7
	08 niento a servicios de infraestructura de cómputo.		1-11
	09ración del servicio de colaboración institucional.		1-10
	10o de aplicaciones del centro nacional de datos.		1-7
	11a usuarios		1-6
	12a incidentes de servicios de telecomunicaciones	<u></u>	1-6
	l3del proceso de administración de la configuración		1-8
	l4del Proceso de Administración de Servicios de TIC		1-9
Direcció	n de Tecnologías de la Información		
	01de requerimientos de desarrollo e implementación cas.		1-13
DTI/PR-0 Levantan	02 niento de Requerimientos de los Sistemas Sustant		1-11
Dictamer	03 n técnico para el desarrollo de soluciones tecnológi		1-7
licenciam	iento de aplicaciones informáticas.		
	o de sitios y portales web.		1-8
DTI/PR-0 Atención	05operativa a usuarios finales de sistemas sustantivo	os y adjetivos.	1-7



www.sagarpa.gob.mx Fecha de emisión: 30 de julio de 2015 Página 4 Versión: 01 Dirección de Planeación y Desarrollo 1-7 DPD/PR-1..... Pago de servicios en materia de tecnología de la información y comunicaciones. 1-9 DPD/PR-02..... Manejo y control de cuenta fondo rotatorio/ejercicio directo. 1-8 DPD/PR-03..... Recuperación de gastos por comisión. DPD/PR-04..... 1-7 Evaluación del Desempeño de los Servidores Públicos sujetos al Servicio Profesional de Carrera. DPD/PR-05..... 1-6 Administración de la capacitación del personal de la DGTIC. Dirección General Adjunta de Sistemas de Información para la Operación de **Apoyos Directos** Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones 1-11 DDMA/PR-01..... Atención de requerimientos de desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas para la operación de apoyos directos. 1-11 DDMA/PR-02..... Atención de solicitudes de segundo nivel para la operación de apoyos directos. DDMA/PR-03..... 1-8 Dictamen técnico para el desarrollo de soluciones tecnológicas de software y licenciamiento de sistemas de información para la operación de apoyos directos. Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad 1-8 DSPC/PR-01 Atención operativa a usuarios finales de sistemas de presupuesto y contabilidad. 1-10 DSPC/PR-02..... Procesamiento de solicitudes de cambios en la operación del Sistema GRP. DSPC/PR-03..... 1-7 Dictamen técnico para el desarrollo de soluciones tecnológicas de software y

licenciamiento de sistemas de presupuesto y contabilidad.



Fecha de emisión: 30 de julio de 2015 Versión: 01 www.sagarpa.gob.mx Página 5 Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos DSAED/PR-01..... 1-7 Aseguramiento de calidad (QA). DSAED/PR-02..... 1-10 Soporte a la operación. DSAED/PR-03..... 1-7 Explotación de información. DSAED/PR-04..... 1-7 Solicitud de ejecución de procesos informáticos.



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

www.sagarpa.gob.mx

Página 6

I. Introducción

En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y al artículo 5º, fracción X del Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, se formula el presente Manual General de Procedimientos, de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, cuyo propósito fundamental es conformar una fuente oficial y actualizada de información que sirva de referencia y, a la vez, oriente a los servidores públicos de esta Dirección, respecto a los procedimientos específicos que en ella se realizan, apegados a las atribuciones de la misma en el Reglamento Interior y a la estructura orgánica autorizada, contenida en el Manual de Organización Vigente.

Para tal efecto, el presente documento contiene, en forma específica y explícita, información ordenada y sistemática de cada uno de los procedimientos específicos de cada unidad administrativa que integran a la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, lo que les permitirá aplicar permanentemente los estándares de calidad definidos, así como regular y uniformar sus actividades y funciones.

Asimismo, contiene los principales ordenamientos jurídico-administrativos que regulan los procedimientos que integran el presente manual, objetivo general, así como los lineamientos generales, un apartado de información general y un glosario de términos para homogeneizar y facilitar la interpretación de los tecnicismos utilizados. Este documento es un instrumento en permanente mejora y actualización, por lo tanto es susceptible de incorporar las adecuaciones que realicen las unidades administrativas a sus procesos, así como de agregar nuevos procedimientos derivados de la dinámica organizacional propia de la DGTIC.

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

www.sagarpa.gob.mx

Página 7

II. Marco Jurídico - Administrativo

Disposiciones Constitucionales

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
 D.O.F. 05-II-1917 y sus reformas y adiciones.

Leyes

- Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, reglamentaria del apartado B del artículo 123 Constitucional.
 - D.O.F. 28 XII-1963 y sus reformas y adiciones.
- Ley Federal del Trabajo.
 D.O.F. 01 IV-1970 y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
 D.O.F. 29 XII-1976 y sus reformas y adiciones.
- Ley de la Coordinación Fiscal.
 D.O.F. 27 XII-1978 y sus reformas y adiciones.
- Ley Federal de Derechos.
 D.O.F. 31 XII-1981 y sus reformas y adiciones.
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
 D.O.F. 31-XII-1982 y sus reformas y adiciones.
- Ley de Planeación.
 D.O.F. 05-I-1983 y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Salud.
 D.O.F. 07-II-1984 y sus reformas y adiciones.
- Ley del Servicio de la Tesorería de la Federación.
 D.O.F. 31-XII-1985 y sus reformas y adiciones.
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
 D.O.F. 14-V-1986 y sus reformas y adiciones.
- Ley del Diario Oficial de la Federación y Gacetas Gubernamentales.
 D.O.F. 24-XII-1986 y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente.
 D.O.F. 28-I-1988 y sus reformas y adiciones.
- Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
 D.O.F. 01-VII-1992 y sus reformas y adiciones.



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

www.sagarpa.gob.mx

Página 8

Ley de Puertos.

D.O.F. 19-VII-1993 y sus reformas y adiciones.

• Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

D.O.F. 04-VIII-1994 y sus reformas y adiciones.

Ley de Aeropuertos.

D.O.F. 22-XII-1995 y sus reformas y adiciones.

· Ley de Derechos de Autor.

D.O.F. 24-XII-1996 y sus reformas y adiciones.

• Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

D.O.F. 04-I-2000 y sus reformas y adiciones.

Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados con las mismas.

D.O.F. 04-I-2000 y sus reformas y adiciones.

• Ley de Desarrollo Rural Sustentable.

D.O.F. 07-XII-2001 y sus reformas y adiciones.

Ley del Impuesto Sobre la Renta.

D.O.F. 01-I-2002 y sus reformas y adiciones.

• Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

D.O.F. 13-III-2002 y sus reformas y adiciones.

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

D.O.F. 11-VI-2002 y sus reformas y adiciones.

Ley Federal para la Administración y Enajenación de Bienes del Sector Público.

D.O.F. 19-XII-2002 y sus reformas y adiciones.

• Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal.

D.O.F. 10-IV-2003 y sus reformas y adiciones.

• Ley General de Bienes Nacionales.

D.O.F. 20-V-2004 y sus reformas y adiciones.

Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado.

D.O.F. 31-XII-2004 y sus reformas y adiciones.

Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo.

D.O.F. 01-XII-2005 y sus reformas y adiciones.

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

D.O.F. 30-III-2006 y sus reformas y adiciones.



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

www.sagarpa.gob.mx

Página 9

- Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
 D.O.F. 31-III-2007 y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental.
 D.O.F. 31-XII-2008 y sus reformas y adiciones.
- Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.
 D.O.F. 29-V-2009 y sus reformas y adiciones.
- Ley de Firma Electrónica Avanzada.
 D.O.F. 11-I-2012 y sus reformas y adiciones.
- Ley Federal de Archivos.
 D.O.F. 23-I-2012 y sus reformas y adiciones.
- Ley Federal Anticorrupción en Contrataciones Públicas.
 D.O.F. 11-VI-2012 y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
 D.O.F. 04-V-2015 y sus reformas y adiciones.

Códigos

- Código de Comercio.
 D.O.F. 07-X-1889 y sus reformas y adiciones.
- Código Civil Federal.
 D.O.F. 26-V-1928 y sus reformas y adiciones.
- Código Penal Federal.
 D.O.F. 14-VIII-1931 y sus reformas y adiciones.
- Código Federal de Procedimientos Penales.
 D.O.F. 30-VIII-1934 y sus reformas y adiciones.
- Código Federal de Procedimientos Civiles.
 D.O.F. 24-II-1943 y sus reformas y adiciones.
- Código Fiscal de la Federación.
 D.O.F. 31-XII-1981 y sus reformas y adiciones.

Reglamentos

- Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
 D.O.F. 26-I-1990 y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de la Ley de Puertos.
 D.O.F. 21-XI-1994 y sus reformas y adiciones.



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

www.sagarpa.gob.mx

Página 10

- Reglamento de la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización.
 D.O.F. 14-I-1999 y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de la Ley del Servicio de Tesorería de la Federación.
 D.O.F. 15-III-1999 y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de la Ley de Aeropuertos.
 D.O.F. 17-II-2000 y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
 D.O.F. 11-VI-2003 y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de la Ley Federal para la Administración y Enajenación de Bienes del Sector Público.
 D.O.F. 17-VI-2003 y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
 D.O.F. 28-VI- 2006 y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal.
 D.O.F. 06-IX-2007 y sus reformas y adiciones.
- Reglamento del Código Fiscal de la Federación.
 D.O.F. 07-XII-2009 y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
 D.O.F. 28-VII-2010 y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados con las mismas.
 D.O.F. 28-VII-2010 y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interior de la SAGARPA
 D.O.F. 25-IV-2012 y sus reformas y adiciones.

Decretos

- Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal.
 D.O.F. 10-XII-2012 y sus reformas y adiciones.
- Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.
 D.O.F. 20-V-2013 y sus reformas y adiciones.
- Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio Fiscal correspondiente.



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

www.sagarpa.gob.mx

Página 11

Acuerdos

 Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones Generales para la Realización de Auditorías, Revisiones y Visitas de Inspección.

D.O.F. 12-VII-2010 y sus modificaciones.

 Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones Generales para la Transparencia y los Archivos de la Administración Pública Federal y el Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de Transparencia y de Archivos.

D.O.F. 12-VII-2010 y sus modificaciones.

 Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en materia de Planeación, Organización y Administración de los Recursos Humanos, y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en dicha materia.

D.O.F. 12-VII-2010 y sus modificaciones.

 Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.

D.O.F. 12-VII-2010 y sus modificaciones.

 Acuerdo por el que se emite el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Transparencia.

D.O.F. 12-VII-2010 y sus modificaciones.

 Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

D.O.F. 13-VII-2010 y sus modificaciones.

 Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Financieros.

D.O.F. 15-VII-2010 y sus modificaciones.

 Acuerdo por el que se establecen las disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales.

D.O.F. 16-VII-2010 y sus modificaciones.

 Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

D.O.F. 09-VIII-2010 y sus modificaciones.

 Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.

D.O.F. 09-VIII-2010 y sus modificaciones.

 Acuerdo por el que se expide el Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal.

D.O.F. 28-XII-2010 y sus modificaciones.



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

www.sagarpa.gob.mx

Página 12

 Acuerdo por el que se reforma y adiciona el diverso por el que se establecen las disposiciones administrativas en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en esa materia y en la de Seguridad de la Información.

D.O.F. 29-XI-2011 y sus modificaciones.

- Acuerdo mediante el cual se expide el Manual de Percepciones de los Servidores Públicos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal.
 D.O.F. 31-V-2012 y sus modificaciones.
- Acuerdo por el que se adscriben orgánicamente las unidades administrativas a que se refiere el Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación.

D.O.F. 25-V-2012 y sus modificaciones.

 Acuerdo por el que se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación.
 D.O.F. 28-XII-2014 y sus modificaciones.

Documentos normativo-administrativos

- Normas Conforme a las Cuales se Llevarán a Cabo los Avalúos y Justipreciaciones de Rentas a que se Refiere la Ley General de Bienes Nacionales.
 D.O.F. 27-IX-2006 y sus modificaciones.
- Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de Manuales de Organización.
 D.O.F. 02-V-2012 y sus modificaciones.
- Manual de Organización General de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación.

D.O.F. 27-XI-2012 y sus modificaciones.



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

www.sagarpa.gob.mx

Página 13

III. Firmas de Revisión

Los Procedimientos mostrados en este Manual, han sido validados y cuentan con el visto bueno de los responsables de cada área involucrada y autorizados por el Director General de la Unidad.

Lic. Raúl del Bosque Dávila
Director General de Tecnologías de la
Información y Comunicaciones

Arq. Carlos Arriola Alva Director de Organización y Modernización

Lic. Héctor Alcalde Méndez

Director de Infraeştructura Tecnológica

Ing. Jorge Augusto Luque González

Director de Tecnologías de la

Información



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

www.sagarpa.gob.mx

Página 14

C.P. Silvia Monterrosas RegaladoDirectora de Planeación y Desarrollo

Ing. Ulises Martinez Lopez
Director de Desarrollo y
Mantenimiento de Aplicaciones

Lic. Ma. Elena Barajas GonzálezDirectora de Soporte de Aplicación y
Explotación de Datos



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

www.sagarpa.gob.mx

Página 15

IV. Hoja de Autorización

Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y el artículo 5°, Fracción X, del Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, se expide el presente Manual de Procedimientos de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones el cual contiene información referente a la estructura orgánica y tiene como objetivo servir de instrumento de consulta.

La emisión del presente manual será a partir del 31 de agosto del 2015 y deja sin efecto a los expedidos anteriormente.

El Secretario de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación

ic. Enrique Martínez y Martínez

Versión: 01 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015 www.sagarpa.gob.mx Página 16

V. PROCEDIMIENTOS



Versión: 01	Página: 1 de 8	
Dirección de Organ	Clave: DOM/PR-01	
Gestión del servicio	o de comunicación telefónica fija.	

Marco funcional

Con fundamento en el Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación publicado en el D.O.F. el 25-VI-2012.

Art. 34

Fracción VI.

Proporcionar los servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones requeridos por las unidades administrativas de la Secretaría, órganos administrativos desconcentrados y entidades paraestatales sectorizadas que ocupen inmuebles destinados a la dependencia, previa solicitud, verificación de existencia de recursos presupuestales, validación y aprobación de la misma.

Objetivo

Dotar a la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA) del servicio de comunicación telefónica fija (servicio telefónico convencional) que le permita una eficiente comunicación de voz entre y hacia sus localidades, y entre y hacia la ciudadanía en general, con base en un dictamen de autorización previo, emitido por la Dirección General.

Criterios a considerar

El acceso al servicio telefónico convencional utiliza para el efecto extensiones internas de conmutadores, así como de troncales y líneas telefónicas, las cuales se autorizan y en su caso se asignan de acuerdo a la justificación, nivel jerárquico y disponibilidad de recursos específicos. El servicio referido se constituye por los dos componentes siguientes:

1. Dictamen para la autorización de extensión interna de conmutador y acceso a la marcación telefónica:

Autorizar servicios telefónicos que les permitan a los usuarios contar con una extensión telefónica y los privilegios necesarios para realizar llamadas a la Red Institucional de la Secretaría, llamadas locales, de larga distancia (01800 de entrada y salida, nacional, internacional y mundial), así como a celulares (locales 044 y nacionales 045).

2. Gestión del servicio telefónico externo proporcionado por operadores contratados por la Secretaría:



Versión: 01	/ersión: 01 Fecha de emisión: 30 de julio del 2015					
Dirección de Organiz	ación y Modernización	Clave: DOM/PR-01				
Gestión del servicio	le comunicación telefónica fija.					

Analizar, dictaminar, autorizar, contratar y administrar los servicios telefónicos de la SAGARPA provistos por operadores externos, que permitan la marcación local, de larga distancia y a celulares, así como el servicio de Internet de Banda Ancha en sus distintas modalidades, que permitan comunicar con eficiencia y calidad, mediante dichos medios a los usuarios internos de la SAGARPA y a su vez con la ciudadanía en general de la SAGARPA atender debidamente a los usuarios internos y a la ciudadanía en general, así como mantener contacto de voz con otras localidades del Sector que no estén integradas a la Red Institucional y en general con otras Dependencias y Entidades de los tres niveles de gobierno.

Todo requerimiento referente al servicio solo podrá ser solicitado por el titular del área administrativa de la UR o Delegación Estatal y dirigido a la atención del Director General, mediante oficio, el cual es debidamente dictaminado por personal adscrito a la Dirección de Organización y Modernización, para la autorización de la Dirección General.

El requerimiento deberá contar con los elementos necesarios que permitan su análisis y dictamen; para lo cual se requiere que el emisor de la petición incluya al menos la información que se especifica en la tabla siguiente:

		U	suario				Responsal	ole
Nombre completo	RFC (a 13 caracteres)	Puesto	Nivel Jerárquico	Ubicación física	Servicios requeridos	Nombre completo	Puesto	Nivel Jerárquico

El análisis incluye la revisión de la justificación presentada, viabilidad técnica y operativa, disponibilidad e implicaciones presupuestales, entorno de uso racional y no duplicación de servicios asignados, y sobre todo el cumplimiento cabal de la normatividad aplicable.

Toda extensión telefónica que no cuente con autorización o se encuentre sin un usuario responsable, será inmediatamente cancelada; en el mismo entendido, de existir líneas telefónicas con o sin Internet no justificadas, duplicadas o sin uso tendrán mismo fin. Asimismo, en caso de que la información proporcionada por la UR requirente contenga datos incorrectos, se podrá suspender o cancelar la autorización del servicio hasta que la misma sea solventada a satisfacción de la Dirección General.

Se asignarán y/o autorizarán los servicios telefónicos de conformidad con las tablas de perfiles de los usuarios, definidos en el MAAGTIC-SI, dentro de la categoría de Diseño de Servicios, "Servicio de Telefonía Pública".

No se autorizarán extensiones telefónicas a personal que ya cuente con servicios previamente provistos.

Los servicios telefónicos requeridos por los órganos administrativos desconcentrados y descentralizados del Sector, deberán solicitarse vía oficio firmado por el titular del área de Administración o equivalente.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio del 2015	Página: 3 de 8
Dirección de Organia	ación y Modernización	Clave: DOM/PR-01
Gestión del servicio	de comunicación telefónica fija.	4

Toda línea telefónica proporcionada por los operadores del servicio, deberá estar incorporada al régimen de cuenta maestra o equivalente, por lo cual no se reconocerán contrataciones que sean facturados en recibos telefónicos convencionales.

Las Delegaciones Estatales de la SAGARPA deberán contar con un acceso a los portales de facturación (CUENTA MAESTRA) para tal efecto deberán de tramitar ante la DGTIC el otorgamiento de dichos accesos por parte los operadores del servicio.

En apego a los estipulados en los contratos correspondientes, se determina como responsable de administrar el servicio telefónico al servidor público que la Dirección de Organización y Modernización tenga a bien designar para dicho fin; por lo cual la DOM será el único canal para la gestión de altas, bajas y cambios, así como de todo trámite ante los operadores del servicio telefónico.

En el presente procedimiento interviene en las actividades la Subdirección de Arquitectura de Software, la cual pertenece a la Dirección de Organización y Modernización de la DGTIC.

Glosario de Términos

CADER:

Centros de Apoyo al Desarrollo Rural.

Dictamen:

Opinión y juicio que se forma o emite sobre algo.

DDR:

Distritos de Desarrollo Rural.

DGTIC:

Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

DOM:

Dirección de Organización y Modernización.

Infraestructura:

Conjunto de elementos o servicios que se consideran necesarios para el funcionamiento de una organización o para el desarrollo de una actividad.

MAAGTIC-SI:

Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la de Seguridad de la Información.

Marco Funcional:

Conjunto de disposiciones, leyes, reglamentos y acuerdos a los que debe apegarse una dependencia o entidad en el ejercicio de las funciones que tienen encomendadas.



Versión: 01	Página: 4 de 8	
Dirección de Organi	zación y Modernización	Clave: DOM/PR-01
Gestión del servicio	de comunicación telefónica fija.	

Operador del servicio telefónico:

Concesionario autorizado por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes así como la COFETEL-IFETEL para proveedor servicios de telecomunicaciones; en específico para el presente procedimiento, para los servicios de telefonía fija e Internet de banda ancha.

Órganos del sector:

Se refiere a los Órganos Administrativos Desconcentrados y Organismos Descentralizados de la SAGARPA.

Paraestatales:

Dícese de la institución, empresa, etc., que coopera con el Estado, pero no forma parte de su administración

Perfil:

Colección de opciones de configuración que hacen que el servicio telefónico asignado al usuario opere de conformidad con sus requerimientos y dentro del marco normativo correspondiente

Sector:

Conjunto de empresas o negocios que se engloban en un área diferenciada dentro de la actividad económica y productiva.

Telefonía convencional:

Medios, equipos y servicios que permiten la comunicación telefónica fija de conformidad con los requerimientos de la Secretaría, se constituyen de extensiones de conmutador, líneas telefónicas externas que utilizan la tecnología contratada por la Institución.

Usuario:

En informática, el término usuario final designa a la persona o personas que van a manipular de manera directa un producto.

UR:

Unidad Responsable.

Validación:

Acción y efecto de validar (convertir algo en válido, darle fuerza o firmeza).

Viabilidad:

Dicho de un asunto que, por sus circunstancias, tiene probabilidades de poderse llevar a cabo.



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio del 2015

Página: 5 de 8

Dirección de Organización y Modernización

Clave: DOM/PR-01

Gestión del servicio de comunicación telefónica fija.

Descripción del Procedimiento

		Actividad	Documento		
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado	
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC)	1	Recibe oficio de solicitud de asignación de extensión y destinos de marcación por parte de las UR's, Delegaciones de la SAGARPA y Órganos del Sector e instruye a la DOM mediante el Sistema de Control de Gestión para realizarlo.		Oficio y control de Gestión	
Dirección de Organización y Modernización (DOM)	2	Revisa solicitud de servicios e instruye se dictamine el requerimiento a la Subdirección de Arquitectura de Software.	1	Oficio y control de Gestión	
Subdirección de Arquitectura de Software de la DOM	3	Recibe oficio de solicitud de las UR's, Delegaciones de la SAGARPA y Órganos del Sector y envía al Departamento de Normatividad Informática.	2	Oficio y control de Gestión	
Departamento de Normatividad Informática	4	Revisa solicitud de servicios, verifica información de usuario y de servicios existentes en la localidad referida y dictamina.	3	Oficio	
	5	Elabora oficio de respuesta (favorable o no favorable) que será enviado a las UR´s, Delegaciones y Órganos del Sector.	4	Oficio	
	6	Recaba visto bueno de su superior jerárquico del oficio de respuesta, así como firma del Director General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	5	Oficio	
	7	Turna oficio de respuesta a la UR, Delegación			
		de la SAGARPA u Órgano del Sector correspondiente.	6	Oficio	
	8	Recaba acuse de recibido. ¿Fueron autorizados los servicios? Si: ir a la actividad 9. No: ir a la actividad 13.	7	Acuse	



Versión: 01 Fecha de emisión: 30 de julio del 2015 Página: 6 de 8

Dirección de Organización y Modernización Clave: DOM/PR-01

Gestión del servicio de comunicación telefónica fija.

		Actividad	Documento	
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Departamento de Normatividad Informática	9	Solicita adecuación de servicios a la Dirección de Infraestructura Tecnológica e informa a su superior jerárquico.	8	Correo electrónico
Subdirección de Arquitectura de Software de la DOM	10	Realiza contratación de servicios telefónicos con los operadores del contrato establecido.	9	Correo electrónico, y oficio
	11	Realiza alta, baja o cambio en líneas telefónicas e Internet junto con los operadores con quienes se tiene establecido un contrato en los inventarios de servicios telefónicos y de conectividad de DDRs y CADERs.	10	Bases de datos
	12	Actualiza inventario de líneas telefónicas y de la conectividad del servicio de Internet de Banda Ancha en la Secretaría.	11	Bases de datos:
	13	Archiva documentación del trámite para el inventario y cierra turno de control de gestión.		Acuse
		Fin del procedimiento		



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

Página: 7 de 8

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio del 2015

Clave: DOM/PR-01

Dirección de Organización y Modernización

Recaba visto bueno de su superior jerárquico del oficio de respuesta, así como firma del Director General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Elabora oficio de respuesta (favorable o no favorable) que será enviado a las UR's, Delegaciones y Órganos del Sector. Revisa solicitud de servicios, verifica información de usuario y de servicios existentes en la localidad referida y dictamina. Turna oficio de respuesta a la UR, Delegación de la SAGARPA u Órgano del Sector correspondiente. Solicita adecuación de servicios a la Dirección de Infraestructura Tecnológica e informa a su superior jerárquico Departamento de Normatividad ¿Fueron autorizados los servicios? Si: ir a la actividad 9. No: ir a la actividad 13. Informática V Recaba acuse de recibido. ന Recibe oficio de solicitud de las UR's, Delegaciones de la SAGARPA y Órganos del Sector y envía al Departamento de Normatividad Informática. Subdirección de Arquitectura de Software Revisa solicitud de servicios e instruye se dictamine el requerimiento a la Subdirección de Arquitectura de Software. Dirección de Organización y Modernización (DOM) Gestión del servicio de comunicación telefónica fija. Dirección General de Tecnologías de la Recibe oficio de solicitud de asignación de extensión y destinos de marcación por parte de las UR's, Delegaciones de la SAGARPA y Órganos del Sector e instruye a la DOM mediante el Sistema de Control de Gestión Información y Comunicaciones (DGTIC) Inicio para realizarlo.



Página: 8 de 8

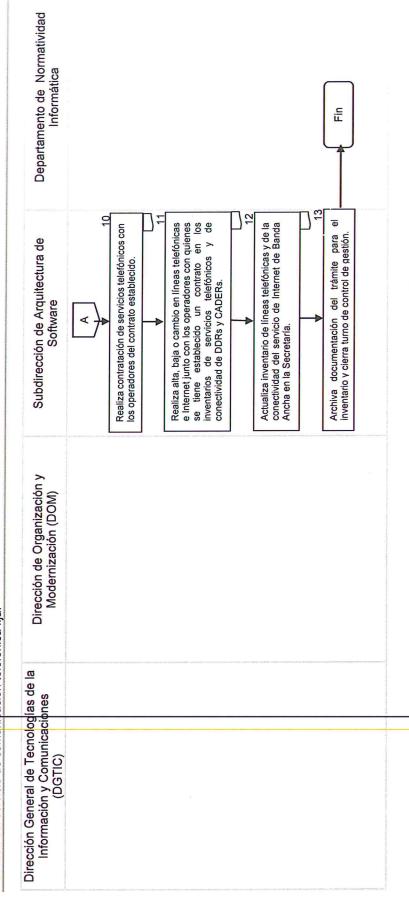
Fecha de emisión: 30 de julio del 2015

Versión: 01

Clave: DOM/PR-01

Dirección de Organización y Modernización

Gestión del servicio de comunicación telefónica fija.



Director de Organización y Modernización Arq. Carlos Arriola Alva

Firma

Firma

Revisó y Autorizo

Subdirector de Arquitectura de Software Ing. Mario Alejandro Oliva Ruiz

Elaboró



Versión: 01	Página: 1 de 8	
Dirección de Organiz	ación y Modernización	Clave: DOM/PR-02
Gestión del servicio	de telefonía móvil.	,

Marco funcional

Con fundamento en el Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación publicado en el D.O.F. el 25-IV-2012.

Art. 34,

Fracción VI

Proporcionar los servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones requeridos por las unidades administrativas de la Secretaría, órganos administrativos desconcentrados y entidades paraestatales sectorizadas que ocupen inmuebles destinados a la dependencia, previa solicitud, verificación de existencia de recursos presupuestales, validación y aprobación de la misma.

Objetivo

Dotar a la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA) del servicio de telefonía móvil (líneas celulares y equipos de radiocomunicación fija entre flotillas *trunking*) que le permita a los altos mandos de la Institución, una comunicación eficiente en apoyo a sus funciones, mediante el estricto cumplimiento de la normatividad aplicable.

Criterios a considerar

El servicio de telefonía móvil se presta a operadores de telefonía celular o de radiocomunicación con autorización expresa de la SCT-COFETEL-IFETEL, contratados por la Secretaría para ofrecer el servicio a personal de altos mandos (normativamente a Directores Generales y niveles superiores), así como en casos excepcionales que así sea requerido por las distintas unidades administrativas, previa autorización por escrito de la Oficialía Mayor del Ramo. El servicio referido se constituye por los dos componentes siguientes:

Asignación de líneas móviles en la SAGARPA:

Las erogaciones por concepto de servicios de telefonía celular o de radiocomunicación se deberán reducir al mínimo indispensable. Sólo podrán ser sujetos de ese beneficio los servidores públicos cuyos puestos se ubican dentro de los grupos K al G, o grupos homólogos, siempre y cuando resulte estrictamente necesario para el adecuado desempeño de sus funciones. Conforme a la disponibilidad presupuestaria de las dependencias y entidades, los gastos por concepto de telefonía celular se realizarán conforme a cuotas mensuales y sobre una base anual. La Oficialía Mayor podrá autorizar, previa justificación, erogaciones por concepto de telefonía celular para servidores públicos distintos a los de los grupos jerárquicos indicados, cuando resulte estrictamente indispensable para el adecuado desempeño de las funciones oficiales encomendadas. En estos casos, las erogaciones que se autoricen no deberán rebasar el importe de la cuota mensual ni la base anual del grupo jerárquico K.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 2 de 8
Dirección de Orga	nización y Modernización	Clave: DOM/PR-02
Gestión del servici	o de telefonía móvil.	

Gestión del servicio de telefonía celular proporcionado por operadores contratados por la Secretaría:

Analizar, dictaminar, autorizar, contratar y administrar los servicios de telefonía móvil o de radiocomunicación de la SAGARPA, así como el servicio de Internet de Banda Ancha en sus distintas modalidades, a los usuarios autorizados de la SAGARPA; consistente en verificación presupuestal previa, cumplimiento de la normatividad aplicable, autorización de la Oficialía Mayor (casos de excepción), solicitud del servicio, firma del resguardo respectivo

El requerimiento deberá ser efectuado vía oficio invariablemente por el Titular de la Coordinación Administrativa de la Unidad Responsable requirente, a la atención del Oficialía Mayor, la cual a su vez instruye la respuesta respectiva a la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones; la petición debe contemplar los datos siguientes:

Nombre completo	Puesto	Nivel Jerárquico	Ubicación física	Servicios requeridos	Justificación que amerita contar con los servicios

La autorización deja de surtir efecto en el momento que el servidor público deja de prestar sus servicios para los cuales fue requerido el servicio, o al extinguirse la justificación que ameritó contar con el mismo; quedando bajo la responsabilidad de la Coordinación Administración de las Unidades Responsables de la Secretaría y de las Subdelegaciones Administrativas en las Delegaciones de la SAGARPA gestionar la devolución de los equipos en casos de cancelación.

Se asignarán y/o autorizarán los servicios telefónicos de conformidad con la tabla siguiente; la cual estará sujeta a los cambios que en su caso la SFP y/o SHCP determinen al respecto:

Grupo jerárquico	Importe máximo mensual en moneda nacional*	Número de equipos asignados		
К	1,650	1		
J	1,850	1		
I	5,000	2**		
Н	5,000	2**		
G	10,000	4**		

^{*} El importe máximo considera el total de equipos asignados e incluye el Impuesto al Valor Agregado.

Toda línea telefónica proporcionada por los operadores del servicio, deberá estar incorporada a una cuenta maestra o equivalente, por lo cual no se reconocerán contrataciones que sean facturados en recibos o facturas convencionales.

^{**} Incluye equipo que sea indispensable para el personal de apoyo.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 3 de 8
Dirección de Organiz	ación y Modernización	Clave: DOM/PR-02
Gestión del servicio d	le telefonía móvil.	

En apego a los estipulado en los contratos correspondientes, se determina como responsable de administrar el servicio de telefonía móvil al servidor público que la Dirección de Organización y Modernización (DOM) tenga a bien designar para dicho fin; por lo cual la DOM será el único canal para la gestión de altas, bajas y cambios, así como de todo trámite ante los operadores del servicio telefónico.

En el presente procedimiento interviene en las actividades la Subdirección de Arquitectura de Software, la cual pertenece a la Dirección de Organización y Modernización de la DGTIC.

Glosario de Términos

Dictamen:

Opinión y juicio que se forma o emite sobre algo.

Infraestructura:

Conjunto de elementos o servicios que se consideran necesarios para el funcionamiento de una organización o para el desarrollo de una actividad.

Marco Funcional:

Conjunto de disposiciones, leyes, reglamentos y acuerdos a los que debe apegarse una dependencia o entidad en el ejercicio de las funciones que tienen encomendadas.

Operador del servicio de telefonía móvil:

Concesionario autorizado por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes así como la COFETEL-IFETEL para proveedor servicios de telecomunicaciones; en específico para el presente procedimiento, para los servicios de telefonía celular y de radiocomunicación especializada a flotillas *trunking*.

Paraestatales:

Dícese de la institución, empresa, etc., que coopera con el Estado, pero no forma parte de su administración.

Perfil:

Colección de opciones de configuración que hacen que el servicio telefónico asignado al usuario opere de conformidad con sus requerimientos y dentro del marco normativo correspondiente.

SFP

Secretaría de la Función Pública.

SHCP:

Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Sector:

Conjunto de empresas o negocios que se engloban en un área diferenciada dentro de la actividad económica y productiva.

Telefonía móvil:



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 4 de 8
Dirección de Organ	nización y Modernización	Clave: DOM/PR-02
Gestión del servicio	o de telefonía móvil.	

Medios, equipos y servicios integrados a través de una red de estaciones transmisoras o receptoras de radio (repetidores y estaciones base) y una serie de centrales telefónicas de conmutación, que posibilitan la comunicación entre terminales telefónicos portátiles (teléfonos móviles) o entre terminales portátiles y teléfonos de la red fija tradicional, contratados por la Institución para prestar el servicio de telefonía móvil.

Usuario:

En informática, el término usuario final designa a la persona o personas que van a manipular de manera directa un producto.

Validación:

Acción y efecto de validar (convertir algo en válido, darle fuerza o firmeza).

Viabilidad:

Dicho de un asunto que, por sus circunstancias, tiene probabilidades de poderse llevar a cabo.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 5 de 8
-------------	---------------------------------------	----------------

Dirección de Organización y Modernización Clave: DOM/PR-02

Gestión del servicio de telefonía móvil.

Descripción del Procedimiento

		Actividad		Documento
Responsable No. In. Descripción				involucrado
Dirección General de Tecnologías de la Información y	1	Recibe oficio de solicitud de las UR's mediante el Sistema de Control de Gestión.		Oficio y sistema
Comunicaciones (DGTIC)	2	Revisa solicitud de servicios de telefonía móvil e instruye se dictamine el requerimiento a la Dirección de Organización y Modernización	1	Oficio y sistema
Dirección de Organización y Modernización (DOM)	3	Recibe oficio de solicitud de las UR's por parte de la Oficialía Mayor, conteniendo instrucciones del caso y lo turna a la Subdirección de Arquitectura de Software mediante el Sistema de Control de Gestión.	2	Oficio y sistema
Subdirección de Arquitectura de Software de la DOM	4	Revisa requerimiento, verifica inventario y presupuesto disponible. ¿Es favorable el requerimiento? Si: ir a la actividad 7 No: ir a la actividad 5	3	Oficio
	5	Elabora oficio de respuesta en caso de no poder atender el requerimiento informando las causas al solicitante.	4	Oficio
	6	Tramita con el solicitante el oficio de respuesta no favorable. (Continua en la actividad 16)	5	Oficio
	7	Envía en caso favorable, solicitud al departamento de Control de Servicios Telefónicos para su validación.	4	Oficio
Departamento de Control de Servicios	8	Ratifica la información del usuario final, elabora el resguardo de equipo y de la línea móvil.	7	Oficio
Telefónicos	9	Elabora oficio de respuesta para firma de la Oficialía Mayor, indicando la entrega del equipo.	8	Oficio



Versión: 01 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015 Página: 6 de 8

Dirección de Organización y Modernización Clave: DOM/PR-02

Gestión del servicio de telefonía móvil.

	Actividad			Documento
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Departamento de Control de Servicios Telefónicos	10	Recaba Vo. Bo. de la Subdirección de Arquitectura de Software, DOM y DGTIC validan oficio de respuesta.	9	Oficio
	11	Recaba firma del Oficial Mayor del Ramo de autorización.	10	
	12	Tramita con el solicitante el oficio de respuesta favorable ya firmado.	11	Acuse
	13	Realiza la contratación de servicios de telefonía móvil con los operadores con quienes se tiene establecido un contrato.	12	Correo electrónico y solicitud
	14	Configura la línea de acuerdo a los requerimientos del servicio.	13	
	15	Entrega al usuario equipo y recaba firma en el documento de resguardo.	14	Resguardo
	16	Actualiza inventario de líneas telefónicas móviles e informa a su superior jerárquico conclusión de la solicitud.	15	Bases de datos
Subdirección de Arquitectura de Software DOM	17	Cierra turno del sistema de control de gestión con el oficio de respuesta.	16	Sistema y acuse
		Fin del procedimiento		



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

Página: 7 de 8

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Versión: 01

Clave: DOM/PR-02

Dirección de Organización y Modernización

Departamento de Control de Servicios Elabora oficio de respuesta para firma de la Oficialía Mayor, indicando la entrega del equipo. Recaba Vo. Bo. de la Subdirección de Arquitectura de Software, DOM y DGTIC validan oficio de respuesta. elabora el resguardo de equipo y de la línea móvil. Recaba firma del Oficial Mayor del Ramo de autorización. oficio usuario ō Tramita con el solicitante e respuesta favorable ya firmado. la información del Telefónicos V Subdirección de Arquitectura de Software 9 Envía en caso favorable, solicitud al departamento de Control de Servicios Telefónicos para su validación Tramita con el solicitante el oficio de respuesta no Elabora oficio de respuesta en caso de no poder atender el requerimiento informando las causas al solicitante inventario Revisa requerimiento, verifica presupuesto disponible. ¿Es favorable el requerimiento? Si: ir a la actividad 7 verifica (Continua en la actividad 16) 16 favorable. 16 Dirección de Organización y Modernización 3 Recibe oficio de solicitud de las UR's por parte de la Oficialía Mayor, conteniendo instrucciones del caso y lo turna a la Subdirección de Arquitectura de Software mediante el Sistema de Control de Gestión (DOM) Gestión del servicio de telefonía móvil. 2 Dirección General de Tecnologías R's de de ji de telefonía móvil e instruye se dictan el requerimiento a la Dirección Organización y Modernización de solicitud de las Sistema de Contro servicios Comunicaciones (DGTIC) de la Información y Inicio de solicitud Recibe oficio d mediante el S Gestión.

de



Página: 8 de 8

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Versión: 01

Clave: DOM/PR-02

Dirección de Organización y Modernización

Gestión del servicio de telefonía móvil.

Actualiza inventario de Ineas telefónicas móviles e informa a su superior jerárquico conclusión de la solicitud. Realiza la contratación de servicios de telefonfa móvil con los operadores con quienes se tiene establecido un contrato. 14 Entrega al usuario equipo y recaba firma en el documento de resguardo 15 Departamento de Control de Servicios Telefónicos Configura la línea de acuerdo a los requerimientos del servicio. 17 Cierra turno del sistema de control de gestión con el oficio de respuesta. Subdirección de Arquitectura de Software Organización y Modernización (DOM) Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC) Dirección General de

Firma

Firma

Arq, Carlos Arriola Alva Director de Organización y Modernización

Revisó y Autorizo

Elaboró

Ing. Mario Alejandro Oliva Ruiz Subdirector de Arquitectura de Software



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 1 de 7		
Dirección de Organización y Modernización		Clave: DOM/PR-03		
Supervisión y mejo	ora continua de los procesos de la Dirección General de Tecnol	logías de la Información y Comunicaciones		

Marco funcional

Con fundamento en el Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, publicado en el D.O.F. el 25-IV-2012.

Artículo 34

Fracción I

Proponer al Oficial Mayor, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables, la emisión de lineamientos en materia de tecnologías de la información y comunicaciones para las unidades administrativas de la Secretaría, delegaciones y sus órganos administrativos desconcentrados.

Fracción III

Integrar e instrumentar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Secretaría.

Fracción XVI

Establecer y coordinar los programas y proyectos estratégicos en materia de tecnologías de la información y comunicaciones que lleven a cabo las unidades de informática o equivalentes en las delegaciones.

Objetivo

Implementar, supervisar y mejorar los procesos administrativos que en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) y de seguridad de la información que rigen al interior de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC) de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA), para obtener procesos de TIC simplificados y homologados, con base en la normatividad estipulada en la materia, así como en la alineación con los objetivos estratégicos de la DGTIC y por ende los de la institución misma.

Criterios a considerar

Las actividades inherentes a la asesoría o consultas para la elaboración y/o actualización de la aplicación del Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTIC-SI) de la SAGARPA, son responsabilidad de la Dirección de Organización y Modernización (DOM), perteneciente a la DGTIC, quien además resolverá los casos no previstos en el MAAGTIC-SI.

El personal de la DGTIC, así como proveedores de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) y usuarios internos o externos deberá operar y se regirán conforme a las disposiciones vigentes que se estipulen en el MAAGTIC-SI y en la herramienta informática vigente que determine la DOM para su gestión.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 2 de 7
Dirección de Orga	nización y Modernización	Clave: DOM/PR-03
Supervisión y mej	ora continua de los procesos de la Dirección General de Tecnolo	ogías de la Información y Comunicaciones

Para la operatividad de los procesos de TIC, se deberá cumplir con las características técnicas y metodológicas señaladas en los procedimientos y herramientas informáticas vigentes, que la DOM determine para tal caso.

Es obligación de los Responsables Directivos y Operativos de cada proceso de la DGTIC, implementar, operar, capacitar, difundir y aclarar dudas a usuarios, con respecto a los componentes, estructura y función de dichos procesos.

Los Responsables Directivos y Operativos de los procesos de la DGTIC deberán seguir el procedimiento para detección de áreas de oportunidad y mejora continua de los procesos a su cargo.

La DOM será la encargada de revisar y dar seguimiento a la implementación de los procesos de TIC, así como de la carga de evidencias de operación. Asimismo, supervisar el cumplimiento de la metodología de detección de áreas de oportunidad y mejora continua de los procesos de TIC, alineados al MAAGTIC-SI de la SAGARPA, por lo que en caso de detectar inconsistencias, falta de operatividad o evidencia física o electrónica de dicha operación, enviará a sus Responsables Directivos y Operativos de los procesos a observar, los comentarios correspondientes para su pronta atención, a fin de contar con una aplicación actualizada, segura y confiable.

Es necesario que antes de cada evaluación del proceso, los responsables operativos comprendan perfectamente su proceso, además de ya contar con una estructura en cada repositorio para almacenar y mantener actualizada la información que avale su operatividad (evidencia).

Glosario de Términos

Archivo Word:

Archivo de extensión y formato .DOC (o .docx, .docm), creado por el procesador de texto Microsoft Word.

DGTIC:

Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC)

Grupo de Trabajo para la Dirección de TIC:

Está conformado por Representantes de cada Subsecretaría, Coordinaciones, Directores Generales de la Oficialía Mayor y el DGTIC de la SAGARPA y los titulares de las unidades de Tecnologías de la Información de sus Órganos Sectorizados; cuyo objetivo es establecer los lineamientos generales para la organización, integración y funcionamiento del Grupo de Trabajo para la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 3 de 7		
Dirección de Orga	nización y Modernización	Clave: DOM/PR-03		
Supervisión y mejo	ora continua de los procesos de la Dirección General de Tecnol	ogías de la Información y Comunicaciones		

MAAGTIC-SI:

Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de la Seguridad de la Información, es una normatividad para la eficiencia operativa gubernamental de las operaciones del área de Tecnologías de la Información y Comunicación emitido por la Secretaría de Función Pública en la que se establece el acuerdo por el que se expide por decreto presidencial; cuyo ámbito de aplicación y alcance está definido para implementarse en las instituciones a través de sus correspondientes unidades administrativas responsables de proveer infraestructura y servicios de tecnologías de la información y comunicaciones; regulado bajo el marco jurídico aplicable a reglamentos, lineamientos, leyes, decretos y seguridad de la información.

Oficio:

Documento que sirve para comunicar disposiciones, consultas, órdenes, informes, o también para llevar a cabo gestiones de acuerdos de colaboración, etcétera.

Órganos Sectorizados:

Órganos Administrativos Desconcentrados y Organismos Descentralizados.

Repositorio:

Espacio en medio magnético u óptico en el que se almacena y mantiene la información digital.

Usuarios

Servidores públicos o proveedores que en el desempeño de sus funciones hacen uso de los servicios de TIC.



				~ 4	
Ve	rei	0	n.	111	
VC	ıoı	u		U	

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 4 de 7

Dirección de Organización y Modernización

Clave: DOM/PR-03

Supervisión y mejora continua de los procesos de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC).

Descripción del Procedimiento

_	Actividad			Documento
Responsable No. In. Descripción		Descripción	No. Ant.	involucrado
Subdirección de Gestión y Desregulación de	1	Planea los eventos de revisión, evaluación y mejora de procesos.		Calendario
Procesos	2	Difunde de e informa por correo electrónico el calendario de revisión, evaluación y mejora de procesos, entre los responsables (directivos y operativos de la DGTIC).	1	Correo electrónico y Calendario
Departamento de Seguimiento y Control	3	Recibe, revisa, evalúa y registra el nivel de operación de los procesos de la DGTIC.	2	Cálculo de rendimiento
.	4	Acuerda fecha de reunión con el responsable operativo del proceso a revisar.	3	Correo electrónico
	5	Detecta y registra con el responsable operativo del proceso, las acciones de mejora, así como inconsistencias, falta de operatividad o sugerencias en caso de tenerse.	4	Control de cambios
	6	Registra las evaluaciones realizadas a fin de emitir al final del año un informe global.	5	Informe
	7	Registra las lecciones aprendidas detectadas.	6	Lecciones aprendidas
	8	Informa al subdirector de Gestión y Desregulación de Procesos de los resultados obtenidos en el proceso de evaluación, y carga los formatos generados de la misma en el Repositorio definido para tal fin.	7	Formatos
Subdirección de Gestión y Desregulación de Procesos	9	Da seguimiento y difunde la implementación de las mejoras registradas junto con el Directivo y Operativo del proceso.	8	Control de cambios
. 100000	10	Elabora y presenta al DGTIC el informe ejecutivo de resultados del proceso de evaluación (informe anual).	9	Oficio, Informe y presentación PPT



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 5 de 7
ополитичностью по и довиго выборово по посторово по стите от от вого от выборово в посторово по от		to help the live of the Union to be a the control of the time of the Control of the time of the Control of the
Dirección de Orga	nización y Modernización	Clave: DOM/PR-03

Supervisión y mejora continua de los procesos de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC).

		Actividad	Documento	
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Dirección de Organización y Modernización (DOM)	11	Revisa, actualiza y presenta al Grupo Trabajo para la Dirección de TIC el informe del desempeño de procesos y las acciones a tomar, derivadas de los resultados del mismo.	10	Informe y presentación PPT
		Fin del procedimiento		

Página: 6 de 7



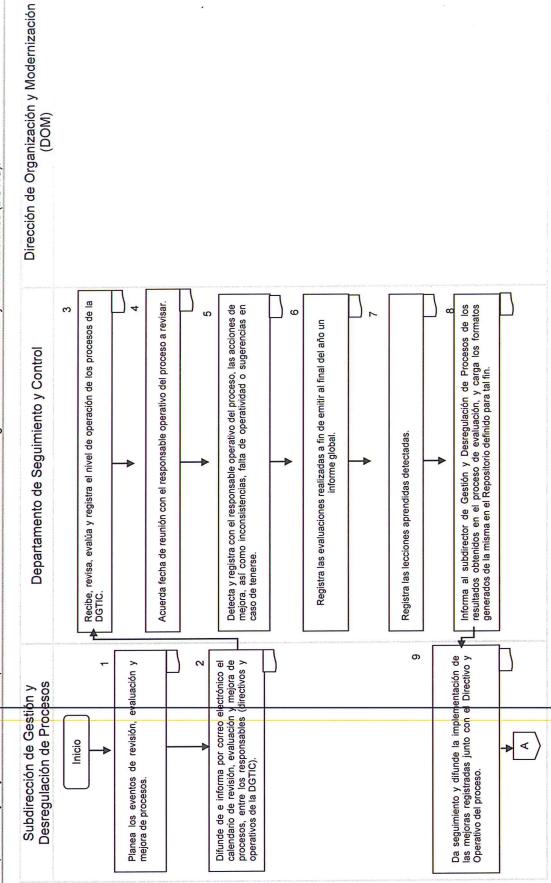
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DOM/PR-03

Dirección de Organización y Modernización

Supervisión y mejora continua de los procesos de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC)





Página: 7 de 7

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Versión: 01

Clave: DOM/PR-03

Dirección de Organización y Modernización

Supervisión y mejora continua de los procesos de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC)

Elabora y presenta al DGTIC el informe ejecutivo de resultados del proceso de evaluación (informe anual). Dirección de Organización y Modernización (DOM) Director de Organización y Modernización Fin Arq. Carlos Arriola Alva Firma Departamento de Seguimiento y Control Subdirector de Gestión y Desregulación de Procesos Ing. A. Isaac Ruiz Arias Firma el informe proceso de 9 Subdirección de Gestión y Desregulación de Procesos Elabora y presenta al DGTIC ejecutivo de resultados del pevaluación (informe anual).

Revisó y Autorizo

Elaboró



	BASING HER PROPERTY TO SHEET AND PROPERTY OF THE PROPERTY OF T	
Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 1 de 7
Dirección de Organiza	ación y Moderni <mark>z</mark> ación	Clave: DOM/PR-04
Implementación de pr	rocesos estratégicos de Tecnologías de la Información y Co	omunicaciones (TIC).

Marco funcional

Con fundamento en el Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, publicado en el D.O.F. el 25-IV-2012.

Artículo 34,

Fracción I

Proponer al Oficial Mayor, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables, la emisión de lineamientos en materia de tecnologías de la información y comunicaciones para las unidades administrativas de la Secretaría, delegaciones y sus órganos administrativos desconcentrados.

Fracción III

Integrar e instrumentar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Secretaría.

Fracción X

Fungir como la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Secretaria ante las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

Fracción XVI

Establecer y coordinar los programas y proyectos estratégicos en materia de tecnologías de la información y comunicaciones que lleven a cabo las unidades de informática o equivalentes en las delegaciones.

Fracción XVII

Apoyar en el ámbito de su competencia en la coordinación de los programas de productividad, ahorro, transparencia, combate a la corrupción y demás de índole administrativa, de conformidad con la normatividad aplicable.

Objetivo

Analizar, implementar y formalizar los procesos estratégicos propuestos por la DGTIC entre todo el personal involucrado, a través de un programa de difusión con carácter colaborativo, con la finalidad de establecer una base de procedimientos estandarizados y alineados con los objetivos estratégicos de la DGTIC y por ende con los de la Institución, en el marco de la normatividad vigente en la materia y de los acuerdos tomados en las Sesiones del Grupo de trabajo para la Dirección de TIC.

Criterios a considerar

La asesoría o consulta sobre la implementación formalización y difusión para la elaboración y/o actualización de los procesos estratégicos del área, es responsabilidad de la Dirección de Organización y Modernización (DOM), la cual además resolverá los casos no previstos en el presente procedimiento.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 2 de 7
Dirección de Orga	nización y Modernización	Clave: DOM/PR-04
Implementación de	e procesos estratégicos de Tecnologías de la Información y Comunicacion	nes (TIC).

El grupo estratégico de TIC, se reunirá en forma periódica durante el año, para definir y actualizar el alcance, características y flujo operativo de los procesos de la DGTIC.

El personal de la DGTIC, así como proveedores y usuarios, deberán operar conforme a los lineamientos que se establecen en los documentos de definición y soporte de los procesos de la DGTIC, así como en la herramienta informática vigente, de acuerdo al nivel de acción del cliente y a acorde a los perfiles de seguridad establecidos.

La difusión de los procesos estratégicos, se realizará a través de los medios que la DGTIC considere pertinentes, como por ejemplo: medios electrónicos, oficios, boletines, e incluso herramientas informáticas que se determinen.

Es obligación de los directores y subdirectores responsables de los procesos estratégicos de la DGTIC, implementar, operar, capacitar, difundir y aclarar dudas a usuarios con respecto a los componentes, estructura y función de dichos procesos, así como comunicar al personal a su cargo el alcance en la gestión de dichos procesos, así como las responsabilidades que se tenga sobre los mismos.

Es obligación de los directores y subdirectores responsables de los procesos estratégicos de la DGTIC implementar, operar, capacitar, difundir y aclarar dudas a los usuarios, con respecto a los componentes, estructura y función de dichos procesos.

La DOM es la instancia verificadora del seguimiento de implementación, formalización y difusión de los procesos estratégicos de la DGTIC; en caso de observar inconsistencias o irregularidades en alguno de los procesos estratégicos, se dará aviso a los responsables del mismo.

Todo proceso estratégico, deberá contar con indicadores de medición que sirvan para verificar su calidad, eficiencia, así como para la generación de reportes para los Directores y Director General de la DGTIC u otras instancias regulatorias como el Órgano Interno de Control o la Secretaría de la Función Pública.

Glosario de Términos

Archivo Word:

Archivo de extensión y formato .DOC (o .docx, .docm), creado por el procesador de texto Microsoft Word.

DGTIC:

Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la SAGARPA.

DOM:

Dirección de Organización y Modernización dependiente de la DGTIC.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 3 de 7
Dirección de Organ	ización y Modernización	Clave: DOM/PR-04

Grupo Estratégico de TIC:

Está integrado por diversos servidores públicos de la DGTIC. Establece, implementa y mantiene una adecuada organización del área encargada de TIC de la SAGARPA, de acuerdo a las necesidades de gobernabilidad de TIC.

MAAGTIC-SI:

Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de la Seguridad de la Información, es una normatividad para la eficiencia operativa gubernamental de las operaciones del área de Tecnologías de la Información y Comunicación emitido por la Secretaría de Función Pública en la que se establece el acuerdo por el que se expide por decreto presidencial; cuyo ámbito de aplicación y alcance está definido para implementarse en las instituciones a través de sus correspondientes unidades administrativas responsables de proveer infraestructura y servicios de tecnologías de la información y comunicaciones; regulado bajo el marco jurídico aplicable a reglamentos, lineamientos, leyes, decretos y seguridad de la información.

Medios Electrónicos:

Canal de comunicación que involucra el uso de sistemas o aplicaciones informáticas, tales como el correo electrónico. Asimismo, se refiere a aplicaciones de terceros que se utilizan para difundir conocimiento, tales como Office y sistemas informáticos, entre otros.

Oficio:

Tipo de documento que sirve para comunicar disposiciones, consultas, órdenes, informes, o también para llevar a cabo gestiones de acuerdos de colaboración, etcétera.

Procesos estratégicos de la DGTIC:

Procesos internos que establecen las actividades, insumos y productos, para el logro de los objetivos estratégicos de la DGTIC y por ende los de la institución misma. Los Procesos estratégicos de la DGTIC, están alineados al Plan Nacional de Desarrollo, así como a la Agenda de Gobierno Digital y se circunscriben en el marco legal y normativo aplicable en la materia.

Productos:

Documentos o entregables adquiridos, desarrollados o personalizados, con características cuantificables y medibles en términos de su valor, integralidad, funcionalidad y capacidades.

TIC:

Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Usuarios

Servidores públicos o proveedores que en el desempeño de sus funciones hacen uso de los servicios de TIC.



Versión:	01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 4 de 7

Dirección de Organización y Modernización

Clave: DOM/PR-04

Implementación de procesos estratégicos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).

Descripción del Procedimiento

	Actividad			Documento	
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado	
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (Grupo	1	Determina las directrices, normas, fundamentos o alcance de los procesos estratégicos de TIC, de nueva creación o para actualizar los existentes.		Medios electrónicos y minutas	
estratégico de TIC)	2	Designan responsables directivos y operativos de nuevos procesos. (Personal adscrito a la DGTIC).	1	Oficio	
Dirección de Organización y Modernización (DOM)	3	Establece la línea a seguir para trabajar en la propuesta de implementación y formalización del proceso estratégico.	2	Medios electrónicos y minutas	
Subdirección de Gestión y Desregulación de	4	Analiza, planea, diseña y ejecuta propuestas de procesos estratégicos.	3		
Procesos	5	Genera propuestas de productos a utilizar, tales como sistemas, formatos o documentos, así como indicadores de medición de su efectividad y avance.	4	Presentaciones	
Departamento de Seguimiento y Control	6	Acuerda y en su caso mejora propuestas de diseño de procesos, alcance, productos e indicadores de medición junto con el Responsable Operativo del Proceso.	5		
	7	Acuerda fechas y acciones de la implementación, capacitación y operación del Proceso Estratégico con el responsable operativo del proceso.	-6		
	8	Ejecuta plan de implementación.	7		
	9	Formaliza documentación de liberación del proceso.	8	Documentos	
	10	Determina el medio donde se registrará la información generada del proceso, así como su estructura y productos a utilizar.	9		



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 5 de 7
Dirección de Orga	nización y Modernización	Clave: DOM/PR-04

Implementación de procesos estratégicos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).

Responsable		Actividad	Documento	
	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Área Responsable de la SAGARPA	11	Difunde las características operativas del proceso estratégico entre el personal involucrado y usuarios, incluyendo alcance y responsabilidades.	10	Correo electrónico y presentaciones
	12	Capacita sobre el uso y forma de trabajar el nuevo proceso estratégico entre el personal involucrado y sus usuarios.	11	Medios electrónicos
		Fin del procedimiento		



Página: 6 de 7

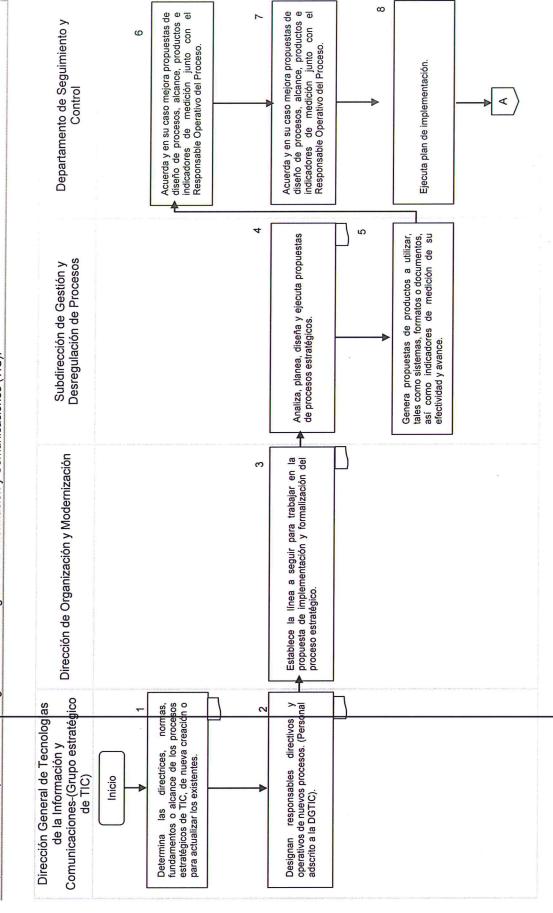
Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Versión: 01

Clave: DOM/PR-04

Dirección de Organización y Modernización

Implementación de procesos estratégicos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC)





Página: 7 de 7

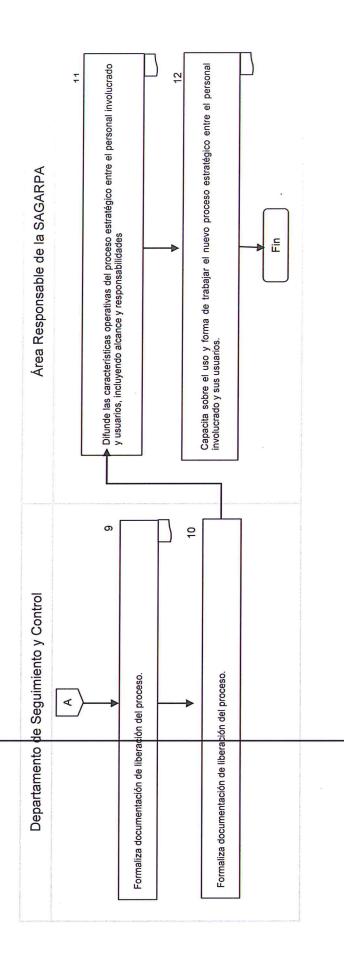
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DOM/PR-04

Dirección de Organización y Modernización

Implementación de procesos estratégicos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).



Arq. Carlos Arrio

Firma

Firma

Arq. Carlos Arriòla Alva Director de Organización y Modernización

Elaboró

Subdirector de Gestión y Desregulación de Procesos

ng. A. Isaac Ruiz Arias

Revisó y Autorizo



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 1 de 7
Dirección de Infraestructura Tecnológica		Clave: DIT/PR-01
Administración de	bienes informáticos	

Marco funcional

Con fundamento en el Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, publicado en el D.O.F. el 25-IV-2012.

Artículo 34

Fracción V

Proporcionar el mantenimiento, soporte y actualización a los sistemas de información que sean administrados por la Dirección General.

Fracción XIII

Planear, establecer, coordinar y supervisar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de informática y comunicaciones de la Secretaría.

Fracción XV

Integrar y mantener actualizado el inventario de los bienes y servicios informáticos de la Secretaría.

Fracción VI

Proporcionar los servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones requeridos por las unidades administrativas de la Secretaría, órganos administrativos desconcentrados y entidades paraestatales sectorizadas que ocupen inmuebles destinados a la dependencia, previa solicitud, verificación de existencia de recursos presupuestales, validación y aprobación de la misma.

Objetivo

Administrar la plataforma de cómputo de escritorio a través de normas, procedimientos y el correcto funcionamiento de los servicios de Soporte Técnico, mantenimiento preventivo, correctivo y Dictaminación Técnica, para contar con inventarios e infraestructura acorde a la arquitectura y dominios tecnológicos consistentes con lo que cuenta la Secretaría.

Criterios a considerar

Emitir el Dictamen Técnico sobre la procedencia de la contratación de bienes, servicios y derechos de uso de tecnologías de la información y telecomunicaciones, incluyendo los sistemas de información y licenciamiento de programas, destinados a las unidades administrativas de la Secretaría.

Una vez emitido el Dictamen Técnico de procedencia, será responsabilidad del área solicitante, informar a la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, el estatus que guarde el procedimiento de contratación.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 2 de 7
Dirección de Infraes	structura Tecnológica	Clave: DIT/PR-01
Administración de b	ienes informáticos	

La Coordinación Administrativa y/o Subdelegación Administrativa y/o equivalente deberán solicitar mediante oficio a la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC), el Dictamen Técnico de Bienes Informáticos (para compra, renta, baja y/o servicios de bienes informáticos o Software Institucional).

En caso de baja de bienes informáticos, el Administrativo o equivalente recibe notificación de la dictaminación, con vigencia de 15 días hábiles para tramitar la entrega de dichos bienes a la Dirección General de Recursos Materiales, Inmuebles y Servicios (DGRMIS).

Glosario de Términos

Administrativo:

Compete a los Coordinadores Administrativos y Subdelegados Administrativos o equivalentes dentro de la SAGARPA.

Archivo Word:

Archivo de extensión y formato .DOC (o .docx, .docm), creado por el procesador de texto Microsoft Word.

Baja:

Equipo que deja de formar parte del activo fijo de la SAGARPA.

BBI:

Baja de Bienes Informáticos.

Bienes Informáticos:

Equipos y aparatos de uso informático, para el procesamiento electrónico de datos y para el uso en redes, propiedad de la Dependencia, en comodato o arrendados, tales como: servidores, computadoras, impresoras, lectoras, terminales, monitores, switches, hubs, servidores entre otros.

Formato de Solicitud de dictamen:

Formato único de solicitud de Dictamen Técnico para la contratación de bienes, arrendamientos, servicios y derechos de uso de TIC.

Oficio:

Tipo de documento que sirve para comunicar disposiciones, consultas, órdenes, informes, o también para llevar a cabo gestiones de acuerdos de colaboración, etcétera.

SAUABI:

Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 3 de 7
Dirección de Infrae	Clave: DIT/PR-01	
Administración de	,	

UR's:

Unidades Administrativas de la estructura de la SAGARPA, incluidos los órganos administrativos desconcentrados y/o descentralizados, las entidades federativas e instancias auxiliares designadas por la unidad responsable, a los que se otorga la responsabilidad de operar los programas y/o componentes de apoyo de la Secretaría (ejemplo: 513 Dirección General de Tecnologías de la Información, 512 Dirección General de Recursos Materiales Inmuebles y Servicios, entre otras).

No obsoleto:

Equipo que tecnológicamente continua con características mínimas necesarias para su operación en la Infraestructura de la SAGARPA.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 4 de 7
Dirección de Infraes	structura Tecnológica	Clave: DIT/PR-01

Administración de bienes informáticos

Descripción del Procedimiento

		Actividad		Documento
Responsable	No. In.	Descrincion		involucrado
UR's	1	Solicita mediante oficio a la DGTIC Dictamen Técnico de Bienes Informáticos o Software Institucional.		Oficio y Formato
Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos	2	Recibe y analiza la solicitud y envía para su atención al Departamento de Administración de Bienes Informáticos.	1	Oficio y Formato
Departamento de Administración de Bienes	3	Recibe y analiza la información del área solicitante, que se apegue al catálogo estandarizado de bienes informáticos vigente. (Compra, renta y/o servicios).	3	Formato
Informáticos	4	Gestiona en conjunto con el área solicitante la programación de la visita para la revisión física de los bienes. ¿Es baja de equipo? Si: Continua en actividad 6. No: Continúa en actividad 5.	3	
	5	Analiza que el Software que solicitan se encuentre dentro de la familia Microsoft (Software Institucional).	4	
	6	Revisa los equipos para determinar su destino (si es obsoleto o no funciona).	5	
		Complementa junto con el área requirente la información		BBI
	7	de los equipos para baja y estar en condiciones de emitir el Dictamen Técnico solicitado.	6	
	8	Elabora Dictamen Técnico de la solicitud y rubrica.	7	Dictamen Técnico



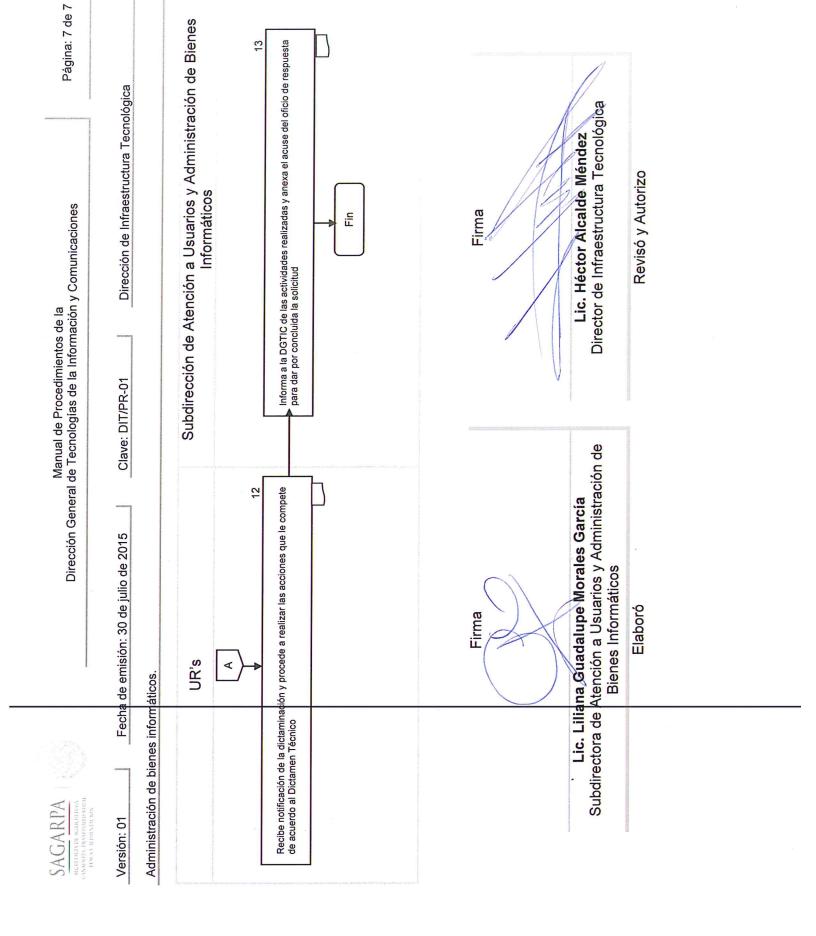
Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 5 de 7
Dirección de Infra	estructura Tecnológica	Clave: DIT/PR-01

Administración de bienes informáticos

		Actividad		Documento
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant	involucrado
Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos	9	Revisa dictamen técnico y firma de conformidad, y recaba firma de la Dirección de Infraestructura Tecnológica (DIT).	8	Dictamen Técnico
	10	Elabora oficio de respuesta y rubrica para proceder a recabar Vo.Bo. de la DIT y firma de la DGTIC (anexa dictamen técnico).	9	Oficio y Dictamen Técnico
	11	Notifica a la UR solicitante (Coordinador Administrativo u equivalente) y a la Dirección de Inventarios de la DGRMIS la dictaminación realizada.	10	Oficio, Dictamen Técnico y BBI
UR's	12	Recibe notificación de la dictaminación y procede a realizar las acciones que le compete de acuerdo al Dictamen Técnico.	11	Oficio
Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos	13	Informa a la DGTIC de las actividades realizadas y anexa el acuse del oficio de respuesta para dar por concluida la solicitud.	12	Correo electrónico y Acuse de Oficio
		Fin del procedimiento		



Página: 6 de 7 Departamento de administración de bienes 9 ω 2 Analiza que el Software que solicitan se encuentre dentro de la familia Microsoft (Software Institucional). obsoleto o no Complementa junto con el área requirente la información de los equipos para baja y estar en condiciones de emitir el Dictamen Técnico solicitado. 3 apegue al catálogo estandarizado de bienes informáticos vigente. (Compra, renta y/o servicios). Gestiona en conjunto con el área solicitante la programación de la visita para la revisión física de los bienes.
¿Es baja de equipo? Si: Continua en actividad 6.
No: Continua en actividad 5. Elabora Dictamen Técnico de la solicitud y rubrica. su destino (si es Dirección de Infraestructura Tecnológica informáticos determinar Revisa los equipos para funciona). Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Manual de Procedimientos de la Notifica a la UR solicitante (Coordinador Administrativo u equivalente) y a la Dirección de Inventarios de la DGRMIS la dictaminación realizada Revisa dictamen técnico y firma de conformidad, y recaba firma de la Dirección de Infraestructura Tecnológica (DIT). 7 2 6 Elabora oficio de respuesta y rubrica para proceder a recabar Vo.Bo. de la DIT y firma de la DGTIC (anexa dictamen técnico) Recibe y analiza la solicitud y envía para su atención al Departamento de Administración de Bienes Informáticos. 10 Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos Clave: DIT/PR-01 Ø Fechalde emisión: 30 de julio de 2015 TIC Dictamen o Software Administración de bienes informáticos. Solicita mediante oficio a la DGT Técnico de Bienes Informáticos Institucional. Inicio UR's Versión: 01





Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 1 de 9
Dirección de Infra	estructura Tecnológica	Clave: DIT/PR-02
Atención de incide	entes en la Seguridad de la Información	

Marco funcional

Con fundamento en el Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, publicado en el D.O.F. el 25-IV-2012.

Artículo 34

Fracción II

Proponer al Oficial Mayor, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables, la emisión de lineamientos para el análisis, diseño, desarrollo e implementación de sistemas de información y procesamiento electrónico de datos, incluidos los criterios de diseño de las bases de datos institucionales que operen en las unidades administrativas de la Secretaría, delegaciones y sus órganos administrativos desconcentrados.

Fracción V

Proporcionar el mantenimiento, soporte y actualización a los sistemas de información que sean administrados por la dirección general.

Fracción XI.

Establecer, coordinar y supervisar los planes de acción en caso de contingencias y los mecanismos de seguridad de los sistemas informáticos institucionales y de la infraestructura de tecnologías de información de la Secretaría.

Con fundamento en el Manual de Organización de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, con fecha de autorización el 03-12-2013.

513.00.02 Dirección de Infraestructura Tecnológica

Establecer y coordinar las políticas, normas, procedimientos y estándares en materia de cómputo y telecomunicaciones, que le permitan a la SAGARPA utilizar de manera eficaz y eficiente la infraestructura tecnológica existente, así como autorizar programas de renovación con criterios de racionalización.

Objetivo

Organizar la notificación y tratamiento de incidentes de seguridad en los servicios de información de la Institución, mediante el uso de herramientas que garanticen la confidencialidad, disponibilidad y confiabilidad de la información, para poder tener procesos definidos de administración de incidentes y de problemas con una visión administrada para la atención de estos eventos.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 2 de 9
Dirección de Infraes	tructura Tecnológica	Clave: DIT/PR-02
Atención de incident	es en la Seguridad de la Información	

Criterios a considerar

El área encargada de este proceso, así como de la Seguridad de la Información en la Institución es la Dirección de Infraestructura Tecnológica (DIT) perteneciente a la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC).

Los incidentes atendidos mediante este procedimiento serán aquellos eventos o situaciones que comprometan de manera importante la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información, junto con la plataforma tecnológica, procesos y aplicativos que permitan acceder a ésta en forma oportuna.

La atención de los incidentes será de acuerdo a su criticidad, y se informará a los mandos de jerarquía superior mediante reuniones o correo electrónico.

El alcance del procedimiento está suscrito a los siguientes servicios:

Acceso a Internet: En el caso que se presenten inconvenientes para navegar en internet a nivel Institucional.

Correo electrónico: Cuando se presenten problemas para el envío y recepción del correo electrónico a nivel Institucional.

Eventos Naturales: Cualquier fenómeno natural (terremotos, inundación, etc.), que se presente y que pueda afectar los centros de datos (Servidores, PC, cableado etc.).

Lync: En los casos en que la Plataforma Lync se encuentre fuera de servicio.

Protección Perimetral: Cuando se detecten negación de servicios, accesos no autorizados a los sistemas, códigos maliciosos, malware, uso inapropiado de recursos, etc.

Red de Datos: Cuando se presenten inconvenientes para navegar en internet, problemas de impresión, compartir carpetas, daño de switches, cables de redes, etc.

Red Inalámbrica: Para las situaciones que afecte la red inalámbrica con la negación de acceso a la misma.

Red Telefónica: En los casos que se presenten falla de servicios voz a nivel institucional.

Web Institucional: Cuando no se tenga acceso interno o externo a los principales portales de la SAGARPA.

Fallas Operativas de TIC: Cuando se presenten problemas que afecten las plataformas de los sistemas informáticos propios de la SAGARPA (tales como SURI, GRP, PROAGRO, etc.).



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 3 de 9
Dirección de Infraest	ructura Tecnológica	Clave: DIT/PR-02
Atención de incidente	es en la Seguridad de la Información	

La DGTIC por medio de la DIT, establece las políticas y lineamientos específicos de la Seguridad de la Información de la infraestructura, información y sistemas informáticos que forman parte de la SAGARPA, para ello se tiene definido un documento nombrado Sistema de Gestión de la Seguridad de información (SGSI), por medio del cual se analizan los riesgos y se definen los controles, se implementa, opera, monitorea, revisa y mejora de manera continua la seguridad de la información. El SGSI se encuentra disponible para su consulta en el repositorio del MAAGTICSI, además éste documento cuenta con Guías de priorización y metodologías a seguir en casis de incidentes de seguridad.

En el presente procedimiento pueden intervenir tres Especialistas Agropecuarios "A" en Apoyos y un Especialistas Agropecuarios "C" en Apoyos, los cuales se encuentran adscritos a la Dirección de Infraestructura Tecnológica (DIT) de la DGTIC.

Glosario de Términos

Código malicioso:

Término que hace referencia a cualquier conjunto de códigos, especialmente sentencias de programación, que tiene un fin malicioso.

Criticidad:

La criticidad es una medida ponderada que considera los siguientes aspectos: 1. el efecto que provocaría una falla del módulo funcional (ó equipo) dentro del proceso; 2.la velocidad de reparación de la falla; 3.la frecuencia de ocurrencia de la falla.

DIT:

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

ERISC:

Equipo de Respuesta a Incidentes en la seguridad en TIC de la SAGARPA, establecido de acuerdo al MAAGTICSI.

GRP:

Government Resource Planning (Sistema de Administración de Recursos de Gobierno).

LYNC:

Servicio de mensajería instantánea.

Malware:

Código maligno, software malicioso o software malintencionado.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 4 de 9
Dirección de Infra	estructura Tecnológica	Clave: DIT/PR-02
Atención de incide	entes en la Seguridad de la Información	

MAAGTICSI:

Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de la Seguridad de la Información, es una normatividad para la eficiencia operativa gubernamental de las operaciones del área de Tecnologías de la Información y Comunicación emitido por la Secretaría de Función Pública en la que se establece el acuerdo por el que se expide por decreto presidencial; cuyo ámbito de aplicación y alcance está definido para implementarse en las instituciones a través de sus correspondientes unidades administrativas responsables de proveer infraestructura y servicios de tecnologías de la información y comunicaciones; regulado bajo el marco jurídico aplicable a reglamentos, lineamientos, leyes, decretos y seguridad de la información.

Mesa de servicios:

Recursos humanos y tecnológicos que fungen como punto de contacto para los usuarios de los servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en la Secretaría, dando seguimiento y solución al interior o en su caso orientación para canalizarlos al área de competencia para la atención de la problemática. Estos recursos podrán ser parte de la estructura organizacional de la DGTIC o bien proveedores de servicios externos a cargo de la Dirección de Infraestructura Tecnológica (DIT).

Nivel Jerárquico "I":

Servidor Público con puesto de Dirección General o superior.

PROAGRO:

Programa de apoyos directos al campo.

Protección Perimetral:

Conjunto de sistemas de detección electrónica diseñado para proteger perímetros internos y externos.

Proveedor:

Empresas externas que abastece a la institución.

PSP:

Proveedores de Servicios.

Repositorio:

Espacio en medio magnético u óptico en el que se almacena y mantiene la información digital.

SAGARPA:

Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación.

Servidores:

Computadoras centrales en un sistema de red que provee servicios a otras computadoras.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 5 de 9
Dirección de Infrae	structura Tecnológica	Clave: DIT/PR-02
Atención de incider	ntes en la Seguridad de la Información	

SGSI:

Sistema de Gestión de la Seguridad de información, documento normativo por medio del cual se analizan los riesgos y se definen los controles, se implementa, opera, monitorea, revisa y mejora de manera continua la seguridad de la información.

Subdirección de área, responsable del servicio:

Son las subdirecciones de área que forman parte de la Dirección de Infraestructura Tecnológica (DIT) y que pueden intervenir de acuerdo a su competencia en el presente procedimiento (Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos, Subdirección de Telecomunicaciones, Subdirección de Infraestructura de Cómputo, tres Especialistas Agropecuarios "A" en Apoyos y un Especialistas Agropecuarios "C" en Apoyos).

SURI:

Sistema Único de Registro de Información.

TIC:

Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Ticket:

Registro de Solicitud que se genera por medio del Sistema de Gestión de ticket que utilizan en la Mesa de Servicios y por medio de cual se da seguimiento a la petición del usuario; a cada ticket se le debe anexar la documentación adjunta que requiera la solicitud.

Usuario:

Personal que utiliza los servicios de tecnología de la Información (TI) en la SAGARPA.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 6 de 9
ncient procedulation for home on consumer to the construction of t	ASTREMENTATION PRODUCTION OF THE PRODUCT OF THE PRO	ART TO BE ON THE AREA TO THE THE THE TOTAL STEEL STEEL AREA THE THE SECURITY OF THE AREA COLLEGISTATION OF THE SECURITY OF THE
Dirección de Infra	estructura Tecnológica	Clave: DIT/PR-02

Atención de incidentes en la Seguridad de la Información

Descripción del Procedimiento

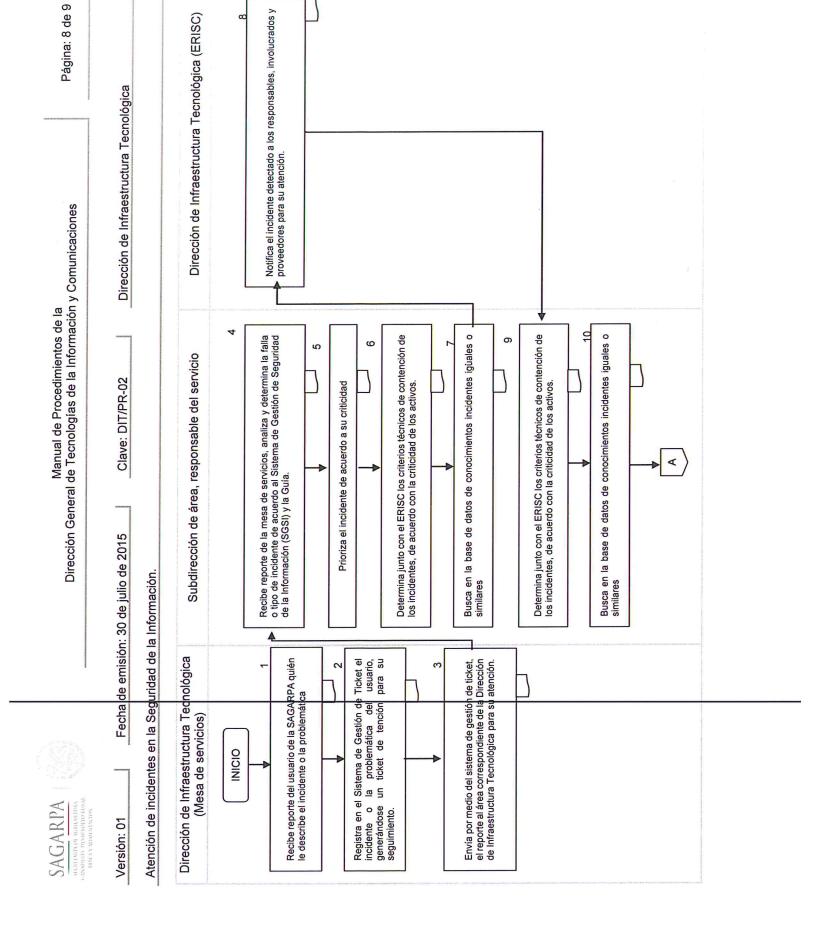
		Actividad		Documento
Responsable	No. In.	Descrincion		involucrado
Dirección de Infraestructura Tecnológica	1	Recibe reporte del usuario de la SAGARPA quién le describe el incidente o la problemática.		
(Mesa de servicios)	2	Registra en el Sistema de Gestión de Ticket el incidente o la problemática del usuario, generándose un ticket de tención para su seguimiento.	1	Sistema
	3	Envía por medio del sistema de gestión de ticket, el reporte al área correspondiente de la Dirección de Infraestructura Tecnológica para su atención.	2	Ticket
Subdirección de área, responsable del servicio	4	Recibe reporte de la mesa de servicios, analiza y determina la falla o tipo de incidente de acuerdo al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) y la Guía.	3	Ticket, SGSI y Guía
	5	Prioriza el incidente de acuerdo a su criticidad.	4	Guía
	6	Determina junto con el ERISC los criterios técnicos de contención de los incidentes, de acuerdo con la criticidad de los activos.	5	Guía
	7	Busca en la base de datos de conocimientos incidentes iguales o similares.	6	Repositorio
Dirección de		Notifica el incidente detectado a los		Formato
Infraestructura Tecnológica (ERISC)	8	responsables, involucrados y proveedores para su atención.	7	
Subdirección de área, responsable	9	Analiza y soluciona la falla o incidente.	8	Formato
del servicio	10	Reporta el resultado favorable al usuario y cierra ticket de servicio.	9	Ticket

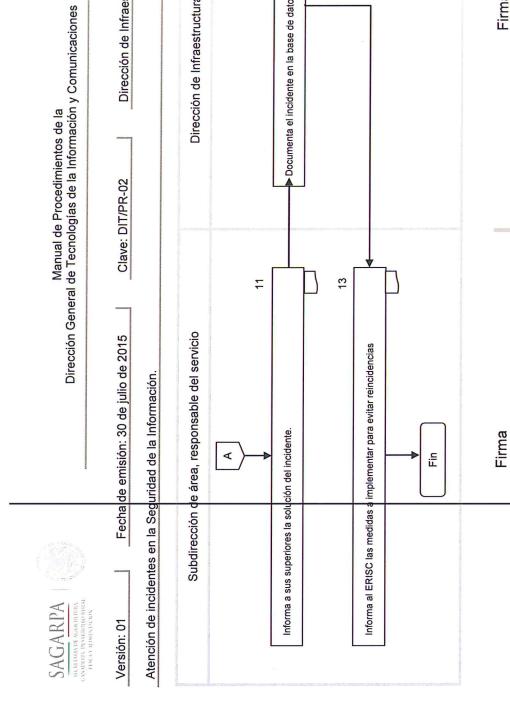


Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 7 de 9
льні занкі ав няманцькі весо вод чинковання місті (вінці боскіні ў экой 40 ізпов [©]	AMERICAN METAL ACCOUNT	
Dirección de Infraestruc	tura Tecnológica	Clave: DIT/PR-02

Atención de incidentes en la Seguridad de la Información

		Actividad	Documento	
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Subdirección de área, responsable del servicio	11	Informa a sus superiores la solución del incidente.	10	Formato
Dirección de Infraestructura Tecnológica (ERISC)	12	Documenta el incidente en la base de datos de conocimientos.	11	Formato
Subdirección de área, responsable del servicio	13	Informa al ERISC las medidas a implementar para evitar reincidencias.	12	Correo electrónico y Formato
		Fin del procedimiento		





Página: 9 de 9

Dirección de Infraestructura Tecnológica

12 Dirección de Infraestructura Tecnológica (ERISC) Director de Infraestructura Tecnológica Lic. Héctor Alcalde Méndèz ▶ Documenta el incidente en la base de datos de conocimientos. Revisó y Autorizo Firma Especialísta Agropecuario "A" en Apoyos Eustas o Sánchez Montesinos Elaboró



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015 Página: 1	
Dirección de Infraestructura Tecnológica		Clave: DIT/PR-03
Respaldos y restar	uración de los sistemas PROAGRO, Comercialización y Cobe	rturas de precios.

Marco funcional

Con fundamento en el Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, publicado en el D.O.F. el 25-IV-2012.

Artículo 34

Fracción II

Proponer al Oficial Mayor, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables, la emisión de lineamientos para el análisis, diseño, desarrollo e implementación de sistemas de información y procesamiento electrónico de datos, incluidos los criterios de diseño de las bases de datos institucionales que operen en las unidades administrativas de la Secretaría, delegaciones y sus órganos administrativos desconcentrados.

Fracción IV

Coordinar, desarrollar e implementar los sistemas de información que sean requeridos por las unidades administrativas de la Secretaría y delegaciones.

Fracción V

Proporcionar el mantenimiento, soporte y actualización a los sistemas de información que sean administrados por la dirección general.

Con fundamento en el Manual de Organización de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, con fecha de autorización el 03-12-2013.

513.00.02 Dirección de Infraestructura Tecnológica

Establecer y coordinar las políticas, normas, procedimientos y estándares en materia de cómputo y telecomunicaciones, que le permitan a la SAGARPA utilizar de manera eficaz y eficiente la infraestructura tecnológica existente, así como autorizar programas de renovación con criterios de racionalización.

Objetivo

Establecer procedimientos de respaldo y recuperación de información a través de medios seguros de almacenamiento para conservar su integridad y prevenir su pérdida en caso de siniestro, contingencia y/o casos extraordinarios.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 2 de 5
Dirección de Infraestro	uctura Tecnológica	Clave: DIT/PR-03
Respaldos y restaurad	ción de los sistemas PROAGRO, Comercialización y	Coberturas de precios.

Criterios a considerar

Este procedimiento aplica a los servidores y bases de datos de los programas de apoyos PROAGRO, COMERCIALIZACIÓN y COBERTURAS, es importante considerar las políticas de respaldos, las cuales se encuentran publicadas en el repositorio de "administración de la Operación" del MAAGTIC-SI de la SAGARPA.

Toda solicitud de recuperación de respaldo, deberá realizarla el usuario solicitante, ya sea vía correo electrónico, u oficio, dirigido al Director de Infraestructura Tecnológica o al Especialista Agropecuario "B" en Apoyos (Subdirector de Operación y Administración de Sistemas-SOAS).

El responsable del presente procedimiento, es el Especialista Agropecuario "B" en Apoyos (Subdirector de Operación y Administración de Sistemas-SOAS), adscrito a la Dirección de Infraestructura Tecnológica deberá:

- Determinar mediante las políticas de respaldo si una solicitud de recuperación de un respaldo es viable.
- Administrar diariamente el repositorio de respaldos, donde verifica el espacio libre y ocupado, con la finalidad de tener siempre espacio disponible para los respaldos.

Glosario de Términos

Bitácoras:

Tablas en Microsoft Excel donde se registra el resultado de los respaldos y administración del repositorio de respaldos.

DGTIC:

Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

DIT:

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Empacado:

Información en medios magnéticos que es comprimida para optimizar espacio.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 3 de 5
Dirección de Infraes	structura Tecnológica	Clave: DIT/PR-03
Respaldos y restau	ración de los sistemas PROAGRO, Comercialización y Co	berturas de precios.

MAAGTIC-SI:

Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de la Seguridad de la Información, es una normatividad para la eficiencia operativa gubernamental de las operaciones del área de Tecnologías de la Información y Comunicación emitido por la Secretaría de Función Pública en la que se establece el acuerdo por el que se expide por decreto presidencial; cuyo ámbito de aplicación y alcance está definido para implementarse en las instituciones a través de sus correspondientes unidades administrativas responsables de proveer infraestructura y servicios de tecnologías de la información y comunicaciones; regulado bajo el marco jurídico aplicable a reglamentos, lineamientos, leyes, decretos y seguridad de la información.

PROAGRO:

Programa de apoyos directos al campo.

Recuperación:

Copia y en su caso des-empacado de la información que fue respaldada en la ubicación que sea requerida.

Respaldo:

Copia, empacado y resguardo en medios magnéticos de información ya sea aplicaciones, información de usuarios, bitácoras productivas, base de datos y servidores de aplicaciones.

Respaldo emergente:

Respaldo no calendarizado que generalmente se realiza antes de una actualización a la infraestructura. La programación de un respaldo emergente puede modificar las políticas de respaldos.

Respaldo normal:

Respaldo que se ejecuta de acuerdo a las políticas de respaldos.



Versión: 01 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015 Página: 4 de 5

Dirección de Infraestructura Tecnológica Clave: DIT/PR-03

Respaldos y restauración de los sistemas PROAGRO, Comercialización y Coberturas de precios.

Descripción del Procedimiento

	Actividad Document			Documento
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Especialista Agropecuario "B" en Apoyos (Subdirector de Operación y Administración de Sistemas-SOAS)	1	Administra diariamente el repositorio de respaldos para verificar el espacio libre y ocupado, con la finalidad de tener siempre espacio disponible para los respaldos.		
	2	Efectúa depuración del repositorio para liberar espacio para los respaldos normales y emergentes.	1	
	3	Registra el resultado de la depuración en bitácoras.	2	Bitácoras
	4	Revisa y en su caso actualiza las políticas de respaldos de acuerdo a las exigencias de la operación.	3	Políticas de respaldos
	5	Supervisa la ejecución de los respaldos, ya sea que se trate de un respaldo normal o de un respaldo emergente y verifica el resultado del respaldo.	4	
	6	Corrige en caso de que el resultado del respaldo no fuera exitoso y vuelve a ejecutarlo.	5	
	7	Registra en bitácoras el resultado del respaldo normal o del respaldo emergente.	6	Bitácoras
	8	Verifica la viabilidad de recuperación de respaldo, en caso de recibir una solicitud para esto.	7	Solicitud
	9	Ejecuta recuperación del respaldo en caso de ser viable.	8	
	10	Informa al usuario vía correo electrónico el resultado de su solicitud: si tuvo éxito la recuperación del respaldo o si no es viable la recuperación de respaldo.	9	Correo electrónico
		Fin del procedimiento		

ဖ Página: 5 de 5 Informa al usuario vía correo electrónico el resultado de su solicitud: si tuvo éxito la recuperación del respaldo o si no es viable la recuperación de respaldo Verifica la viabilidad de recuperación de respaldo, en caso de recibir una solicitud para esto Corrige en caso de que el resultado del respaldo no fuera exitoso y vuelve a ejecutarlo. Registra en bitácoras el resultado del respaldo normal o del respaldo emergente Dirección de Infraestructura Tecnológica Ejecuta recuperación del respaldo en caso de ser viable Fin Manual de Procedimientos de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Firma Especialista Agropecuario "B" en Apoyos Respaldos y restauración de los sistemas PROAGRO, Comercialización y Coberturas de precios. Clave: DIT/PR-03 Supervisa la ejecución de los respaldos, ya sea que se trate de un respaldo normal o de un respaldo emergente y verifica el resultado del respaldo para liberar espacio para los respaldos normales y Revisa y en su caso actualiza las políticas de respaldos de acuerdo a las exigencias de la operación. Administra diariamente el repositoriol de respaldos para verificar el espacio libre y ocupado, con la finalidad de tener siempre espaciol disponible para los respaldos. Gabriel Posada Santiago Fecha de emisión: 30 de julio de 2015 Firma Registra el resultado de la depuración en bitácoras. Inicio Efectúa depuración del repositorio emergentes. SAGARPA Versión: 01

Director de Infraestructura Tecnológica Héctor Alcalde Méndez Revisó y Autorizo

Especialista Agropecuario "B" en Apoyos

Elaboró



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 1 de 7
Dirección de Infraestructura Tecnológica		Clave: DIT/PR-04
Atención a solicitu	udes de servicio a usuarios de los programas de apoyo.	

Marco funcional

Con fundamento en el Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, publicado en el D.O.F. el 25-IV-2012.

Artículo 34

Fracción II

Proponer al Oficial Mayor, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables, la emisión de lineamientos para el análisis, diseño, desarrollo e implementación de sistemas de información y procesamiento electrónico de datos, incluidos los criterios de diseño de las bases de datos institucionales que operen en las unidades administrativas de la Secretaría, delegaciones y sus órganos administrativos desconcentrados.

Fracción IV

Coordinar, desarrollar e implementar los sistemas de información que sean requeridos por las unidades administrativas de la Secretaría y delegaciones.

Fracción V

Proporcionar el mantenimiento, soporte y actualización a los sistemas de información que sean administrados por la dirección general.

Con fundamento en el Manual de Organización de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, autorización con fecha de autorización el 03-12-2013.

513.00.02 Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Establecer y coordinar las políticas, normas, procedimientos y estándares en materia de cómputo y telecomunicaciones, que le permitan a la SAGARPA utilizar de manera eficaz y eficiente la infraestructura tecnológica existente, así como autorizar programas de renovación con criterios de racionalización

Objetivo

Proporcionar los lineamientos para la atención de solicitudes de servicio que realizan los Usuarios del Sistema Informático de la SAGARPA de entrega de Apoyos en los programas PROAGRO, COMERCIALIZACIÓN y COBERTURAS a la Dirección de Infraestructura Tecnológica y que son atendidas mediante el Sistema de Tickets; para contar con un Sistema confiable, íntegro y disponible, que dé certeza a sus usuarios.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 2 de 7
Dirección de Infrae	estructura Tecnológica	Clave: DIT/PR-04
Atención a solicitu	des de servicio a usuarios de los programas de apoyo.	

Criterios a considerar

Este procedimiento aplica al personal de las áreas dependientes de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC), siendo la Dirección de Infraestructura Tecnológica (DIT) por medio del Especialista Agropecuario "B" en Apoyos (Subdirector de Operación y Administración de Sistemas-SOAS) adscrito a la DIT, responsable de dar atención a las solicitudes que se realizan por el *Sistema de Tickets* a los usuarios del sistema informático de Entrega de Apoyos PROAGRO, COMERCIALIZACIÓN y COBERTURAS.

Dentro de las Solicitudes de Servicio y Reporte de problemas por parte de los usuarios, se tienen los siguientes:

Administración de cuentas de Usuario

- a. Creación de Cuentas de Usuario.
- b. Modificación de Cuentas de Usuario.
- c. Baja de Cuentas de Usuario.

Asesoría para configuración de Equipo para acceso a Aplicaciones.

- d. Revisión de versiones de los "plugins" y navegador de internet instalados.
- e. Revisión y pruebas de contraseñas de portal de los usuarios.
- f. Revisión y configuración de tabla de "hosts".

Asesoría para configuración de Equipo para acceso a Base de Datos.

- g. Apoyo para la configuración de "tnsnames".
- h. Apoyo para configuración clientes del manejador de bases de datos.

Revisión de Procesos en Bases de Datos.

- i. Revisión e identificación del proceso de usuario en base de datos para verificar su estatus.
- j. Identificar objetos sobre los que se está ejecutando un proceso.
- k. Revisar la existencia de índices sobe los objetos.
- I. Revisar privilegios necesarios para la ejecución del proceso.
- m. Revisar espacio requerido para la ejecución del proceso.
- n. Proporcionar alternativas para la ejecución del proceso.

Bloqueos en Objetos Bases de Datos

- o. Identificar objetos bloqueados y lista de usuarios que los bloquean.
- p. Identificar si el usuario o proceso bloqueante está activo o es gobernado por un tercero (zombie).
- q. Comunicarse con usuarios y determinar si el proceso continuará ejecutándose se elimina.

Bloqueo de Cuentas de Usuario

- r. Desbloqueo de Cuenta de Usuario.
- s. Identificar el motivo por el cual se bloquea la cuenta de usuario.
- t. Orientar al usuario para evitar el bloqueo de su cuenta.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 3 de 7
Dirección de Infraes	structura Tecnológica	Clave: DIT/PR-04
Atención a solicitud	es de servicio a usuarios de los programas de apoyo.	

Acceso a Base de Datos Históricas o de Cierre.

u. Habilitar acceso a Bases de Datos Históricas o de Cierre.

Problemas para acceder a Aplicaciones o realizar de consultas en Base de Datos.

v. Solución de problema de acceso a Aplicaciones o Base de Datos.

Aseguramiento de la calidad

- w. Actualización de Ambientes de QA y Desarrollo
- x. Liberación

Instalación de productos Liberación Directa

Los usuarios del Sistema Informático de la SAGARPA de entrega de Apoyos en los programas PROAGRO, COMERCIALIZACIÓN y COBERTURAS, deberán realizar sus solicitudes de servicio por medio del Sistema de Tickets: http://sistemadeapoyos.sagarpa.gob.mx/otrs/index.pl, o por vía telefónica o a través de los correos institucionales.

Glosario de Términos

DGTIC:

Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

DIT

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

HOST:

Host en español se traduciría como huésped, se usa en informática sobre todo a nivel de redes, un host es un ordenador o un conjunto de ellos, que ofrecen servicios de datos al resto de ordenadores conectados a la red, sea esta local o global como internet. En el caso de redes locales, el host suele coincidir con el ordenador central que controla la red.

Plugin:

Aplicación que se relaciona con otra para aportarle una función nueva y generalmente muy específica.

PROAGRO:

Programa de apoyos directos al campo.

Proceso "zombie":

Proceso que puede acarrear una alta carga del sistema, lentitud y respuestas lentas.

QA:

Aseguramiento de la Calidad (Quality Assurance).



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 4 de 7
Dirección de Infrae	estructura Tecnológica	Clave: DIT/PR-04
Atención a solicitu	des de servicio a usuarios de los programas de apoyo.	

SAGARPA:

Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación.

Tnsnames:

Archivo de configuración que establece la conexión entre un equipo de cómputo y las Bases de Datos.

Usuarios:

Servidores públicos o proveedores que en el desempeño de sus funciones hacen uso de los servicios de TIC de la SAGARPA.



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 5 de 7

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Clave: DIT/PR-04

Atención a solicitudes de servicio a usuarios de los programas de apoyo.

Descripción del Procedimiento

_		Actividad		Documento
Responsable	No. In.	Descripcion		involucrado
Área Responsable de la SAGARPA (Usuario)	1	Realiza solicitud de servicio o problema por medio del Sistema de Tickets, correo electrónico o vía telefónica.		Ticket,y correo electrónico
Especialista Agropecuario "B" en Apoyos	2	Recibe solicitud del Usuario, toma datos y comportamientos descritos por el mismo y verifica que su atención corresponda a ésta área. ¿Corresponde la atención a ésta área? No: Continúa en la actividad 3. Si: Continúa en la actividad 4.	1	Ticket y correo electrónico
	3	Canaliza al área correspondiente mediante correo electrónico, en caso de que no corresponda. Continúa en la actividad 10.	2	Ticket y correo electrónico
	4	Analiza la solicitud o problema reportado para realizar los cambios correspondientes.	2	Solicitud
	5	Da atención a la solicitud y realiza pruebas de funcionamiento.	4	Solicitud
	6	Informa por correo electrónico al Usuario que la solicitud fue atendida o el problema fue solucionado.	5	Ticket, correo electrónico
Área Responsable de la SAGARPA (Usuario)	7	Recibe correo y comprueba el resultado de la petición realizada.	6	Correo electrónico
(Oddano)	8	Informa por medio de correo electrónico del resultado satisfactorio.	7	correo electrónico
Especialista Agropecuario "B" en Apoyos	9	Registra las acciones realizadas para la solución del problema o la petición solventada en la bitácora correspondiente.	8	Bitácora
	10	Cierra ticket de solicitud.	3 ó 9	Ticket
		Fin del procedimiento		



Página: 6 de 7

Clave: DIT/PR-04

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Atención a solicitudes de servició a usuarios de los programas de apoyo.

Informa por correo electrónico al Usuario que la solicitud fue atendida o el problema fue solucionado Recibe sollicitud del Usuario, toma datos y comportamientos descritos por el mismo y verifica que su atención corresponda a ésta área. ¿Corresponde la atención a ésta área? No: Continúa en la actividad 3. 2 2 3 4 9 dne Analiza la solicitud o problema reportado para realizar los cambios correspondientes. de Canaliza al área correspondiente mediante correo electrónico, en caso corresponda.

Continúa en la actividad 10. Especialista Agropecuario "B" en Apoyos Da atención a la solicitud y realiza pruebas de funcionamiento ⋖ 0 Realiza solicitud de servicio o problema por medio del Sistema de Tickets, correo electrónico o vía telefónica Área Responsable de la SAGARPA (Usuario) Inicio



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 1 de 9
Dirección de Infrae	structura Tecnológica	Clave: DIT/PR-05
Mantenimiento de	usuarios de los Sistemas PROAGRO. Comercialización y Co	oherturas

Marco funcional

Con fundamento en el Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, publicado en el D.O.F. el 25-IV-2012.

Artículo 34

Fracción II

Proponer al Oficial Mayor, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables, la emisión de lineamientos para el análisis, diseño, desarrollo e implementación de sistemas de información y procesamiento electrónico de datos, incluidos los criterios de diseño de las bases de datos institucionales que operen en las unidades administrativas de la Secretaría, delegaciones y sus órganos administrativos desconcentrados.

Fracción IV

Coordinar, desarrollar e implementar los sistemas de información que sean requeridos por las unidades administrativas de la Secretaría y delegaciones.

Fracción V

Proporcionar el mantenimiento, soporte y actualización a los sistemas de información que sean administrados por la dirección general.

Con fundamento en el Manual de Organización de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, con fecha de autorización el 03-12-2013.

513.00.02 Dirección de Infraestructura Tecnológica

Establecer los programas de mantenimiento preventivo y correctivo que garanticen la continuidad del servicio que brinda la infraestructura de cómputo y telecomunicaciones de la SAGARPA, con niveles de servicio acordes a las necesidades de los usuarios.

513.00.02.07 Especialista Agropecuario "B" en Apoyos

Planear y distribuir los privilegios que cada tipo de usuario debe tener sobre los diferentes objetos en la operación de las bases de datos, con el objeto de permitir solamente los accesos a usuarios autorizados para cada nivel de seguridad establecido.

Objetivo

Administrar las cuentas de los usuarios de los Sistemas que operan los Programas de apoyo; PROAGRO, Comercialización y Coberturas de Precios, tanto en la Bases de Datos, Servidor de Aplicación (OAS) y Sistemas Operativos, brindando acceso a los usuarios a través de las herramientas disponibles para la operación de estos Programas de apoyo, otorgando los privilegios necesarios, con la finalidad de garantizar la disponibilidad, seguridad e integridad de la información.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 2 de 9
Dirección de Infrae	structura Tecnológica	Clave: DIT/PR-05
Mantenimiento de u	isuarios de los Sistemas PROAGRO. Comercialización y	/ Coherturas

Criterios a considerar

El responsable del presente procedimiento y que interviene en las actividades descritas, es el Especialistas Agropecuarios "B" en Apoyos (Subdirector de Operación y Administración de Sistemas - SOAS) adscrito a la Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Este procedimiento aplica para todos aquellos usuarios que por sus funciones requieran operar los Sistemas de PROAGRO, Comercialización y Coberturas, se entiende por usuarios a los empleados de estructura u honorarios que hayan sido contratados para laborar en ASERCA o SAGARPA y se encuentran adscritos a estas.

La ejecución de los movimientos de altas, bajas o cambios de la cuentas de usuario se realizan a través de la SOAS.

Para la petición de los movimientos de altas, bajas o cambios de cuentas de usuario de los Sistemas de PROAGRO, Comercialización y Coberturas, se empleará la "Solicitud de mantenimiento a usuarios de Sistemas de Apoyos Directos", misma que deberá enviarse electrónicamente a la SOAS a través de un ticket en la siguiente liga http://sistemadeapoyos.sagarpa.gob.mx/otrs/customer.pl

El acceso será otorgado tras validar que la solicitud esté debidamente requisitada y con las firmas del Jefe Inmediato Superior y de quién es o será propietario de la cuenta, además que los privilegios o permisos que solicite estén de acuerdo a sus responsabilidades y funciones, de lo contrario podrá ser denegado.

En un esfuerzo por garantizar la seguridad de acceso al sistema, las contraseñas que se envían son temporales, es decir que al primer acceso el Sistema forzará a que el usuario cambie su contraseña, la cual deberá cumplir con las siguientes características:

- Longitud mínima de 8 caracteres.
- Debe incluir al menos dos números.
- Y no repetir las 4 contraseñas anteriores.

Todo usuario que considere que su contraseña ha sido descubierta por otra persona o requiera cambiarla por seguridad, podrá solicitar el cambio inmediatamente.

Los usuarios serán responsables de todas las actividades y accesos que se realicen con su cuenta, por lo que queda prohibido compartir la contraseña.

Se considerará como cambio, cuando a través del formato el usuario y autorizado por su jefe inmediato, requiera modificar los privilegios o permisos que le fueron otorgados a la cuenta de usuario en su creación.

Los privilegios o permisos deberán coincidir con la siguiente Matriz de Roles de acuerdo a sus funciones.



Versión: 01 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015 Página: 3 de 9

Dirección de Infraestructura Tecnológica Clave: DIT/PR-05

Mantenimiento de usuarios de los Sistemas PROAGRO, Comercialización y Coberturas.

SISTEMA DE COBERTURAS DE PRECIOS DE PRODUCTOS AGROPECUARIOS					
UR/Área ROL NOMECLATU					
Direcciones Deciencles y Fetatales de ASEDCA	Operador	SC_REGOPE			
Direcciones Regionales y Estatales de ASERCA	Supervisor	SC_REGSUP			
Dirección de Mercedes Financiares (DMF)	Operador	SC_MFOPE			
Dirección de Mercados Financieros (DMF)	Supervisor	SC_MFSUP			
	Operador	SC_RCOPE			
Dirección de Registro y Control (DRC)	Supervisor	SC_RCSUP			
	Administrador	SC_ADMIN			

SISTEMA DE INCENTIVOS A LA COMERCIALIZACIÓN				
UR/Área	ROL	NOMENCLATURA		
	Operador	COMER_OPE RL_SISCOMER_SEL RL_SISPAD_SEL		
Direcciones Regionales y Estatales de ASERCA	Supervisor	COMER_SUP RL_SISCOMER_SEL RL_SISPAD_SEL		
	Jefe	COMER_JEF RL_SISCOMER_SEL RL_SISPAD_SEL		
	Especialista agropecuario	SUBAXC_ES		
Coordinación General de Comercialización	Dirección de área	SUBAXC_DA		
de ASERCA (CGC)	Dirección General	SUBAXC_DG		
	Coordinación General	SUBAXC_CG		

SISTEMA PROAGRO PRODUCTIVO					
UR/Área	ROL	NOMECLATURA			
Centro de Apoyo al Desarrollo Rural	Técnico	CADER			
(CADER)	Jefe	J_CADER			
Distrito para el Desarrollo Rural (DDR)	Operador	DDR			
Delegación SAGARPA	Operador	DELEGADO			
	Operador Apoyos	DGOEP_EAC			
Dirección General de Operación y	Operador Consulta	DGOEP_RV			
Explotación de Padrones (DGOEP)	Operador Ventanillas	DGOEP_VENT DGOEP_CON			
Dirección General Adjunta de Medios de Pago (DGAMP)	Operador	D, C, y CONTROL_AVANCE			



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 4 de 9
Dirección de Infrae	estructura Tecnológica	Clave: DIT/PR-05
Mantenimiento de	usuarios de los Sistemas PROAGRO. Comercialización v	Coberturas.

Al menos 2 veces por año se realizará por parte de la SOAS la revisión de privilegios y permisos de las cuentas de usuario para validar que correspondan a sus funciones y responsabilidades.

Será obligación del Jefe inmediato reportar a la SOAS la baja de la cuenta de usuario al momento de renuncia, despido, jubilación, traslado, muerte, licencia extraordinaria, ascenso, cambio de funciones o puesto.

La SOAS podrá dar de baja una cuenta al momento de recibir por parte de la Dirección de Recursos Humanos, la notificación de baja del servidor público de la Unidad Responsable a la que estaba adscrito. Si el servidor público se reincorpora, su Jefe inmediato deberá solicitar nuevamente la creación de la cuenta a través de formato "Solicitud de mantenimiento a usuarios de Sistemas de Apoyos Directos", con una breve justificación del porque la Dirección de Recursos Humanos, solicitó su baja.

Se darán de baja automáticamente las cuentas de los usuarios que demuestren más de 5 meses de inactividad en el Sistema.

Si un usuario utiliza su cuenta de acceso para realizar acciones no relacionadas con su responsabilidad, su cuenta podrá ser deshabilitada por motivos de seguridad en lo que se reporta y se realiza la investigación necesaria; de encontrarse causa se procederá a la cancelación inmediata de la misma y el usuario se expone a sanciones administrativas y legales.

Toda solicitud de cuenta de acceso para empleados contratados por honorarios, consultores o visitantes deberá llevar fecha de expiración. Esta fecha corresponde al día en que culminarán sus actividades dentro de la SAGARPA y la cuenta de usuario automáticamente quedará inhabilitada.

Glosario de Términos

CADER

Centro de Apoyo al Desarrollo Rural.

Coberturas:

Conjunto de procesos informáticos y administrativos utilizados para llevar a cabo la operativa vinculada, principalmente, con la colocación, liquidación y pago de coberturas, y al cual se le pueden añadir aplicaciones informáticas según lo exijan las circunstancias de la fase operativa.

Comercialización:

Componente que otorga incentivos a los Productores Agrícolas, pesqueros, acuícolas y otros agentes económicos del sector rural para la prevención, manejo y administración de riesgos.

DDR:

Distrito de Desarrollo Rural.



Versión: 01 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015 Página: 5 de 9

Dirección de Infraestructura Tecnológica Clave: DIT/PR-05

Mantenimiento de usuarios de los Sistemas PROAGRO, Comercialización y Coberturas.

DGTIC:

Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

DIT:

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Mesa de ayuda 1er. Nivel:

Recursos humanos, encargados de atender las solicitudes realizadas por los usuarios finales de los diferentes sistemas; éstos recursos podrán ser parte de la estructura organizacional de la DGTIC o bien proveedores de servicios externos.

Mesa de ayuda 2do. Nivel:

Recursos humanos que forman parte de la estructura organizacional de la DGTIC o bien proveedores de servicios externos y que son encargados de llevar a cabo las modificaciones o desarrollos solicitados a través de la Mesa de Ayuda de Primer Nivel y que ya fueron dictaminadas como procedentes por la Dirección del Área correspondiente. Estos cambios los realiza el Especialista Agropecuario "B" en Apoyos, adscrito a la Dirección de Infraestructura Tecnológica.

PROAGRO:

Componente que otorga incentivos directos a los Productores Agrícolas.

SAGARPA:

Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación.

Ticket:

Elemento electrónico que se deriva cuando un usuario registra una incidencia o problema ante la Mesa de Servicios.

Unidad Responsable:

Entidad o Unidad Administrativa de la Secretaría (incluidos los órganos administrativos desconcentrados) que es responsable de la interpretación para efectos administrativos del programa y/o componente y del control supervisión y seguimiento del programa o componentes a que se refieren las presentes Reglas de Operación, y/o aquella designada por el Titular de la Secretaría y que dará a conocer mediante aviso en la página de internet de la misma.

Usuario:

Persona que operará o se encuentra operando los Sistemas de PROAGRO, Comercialización y Coberturas (DDR, CADER, Delegación Estatal, SAGARPA Sector Central).



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 6 de 9

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Clave: DIT/PR-05

Mantenimiento de usuarios de los Sistemas PROAGRO, Comercialización y Coberturas.

Descripción del Procedimiento

Decreasele	Actividad		No.	Documento involucrado
Responsable	No. In.	Descripcion		
Dirección de Infraestructura Tecnológica (Mesa de ayuda 1er. nivel)	1	Recibe de usuario por medio de Correo Electrónico, solicitud de Mantenimiento de Usuarios (alta, baja, cambio de usuario) sobre el Sistema PROAGRO, Comercialización o Coberturas.		
	2	Válida datos con el usuario solicitante, documenta información necesaria y solicita el envío electrónico de la Solicitud de Mantenimiento a Usuarios de Sistemas de Apoyos firmado por el personal autorizado.	1	Solicitud
	3	Verifica que la información en la Solicitud de Mantenimiento a Usuarios de Sistemas de Apoyos este correctamente requisitada.	2	Solicitud
	4	Registra ticket y canaliza reporte a Mesa de ayuda 2do. Nivel para atender el requerimiento con el Formato validado.	3	Ticket y solicitud
Especialista Agropecuario "B" en Apoyos	5	Recibe, analiza, evalúa y determina: ¿Esta correcta la información? No: Continúa en el paso 6. Si: Continúa en el paso 7.	4	Ticket y solicitud
	6	Informa al usuario vía telefónica que no procede la solicitud. (Continúa en la actividad 14)	5	Ticket
	7	Verifica el tipo de movimiento solicitado y procede según el tipo de solicitud. Alta: Continua en la actividad 12. Cambio: Continua en la actividad 13. Baja: Continua en la actividad 8.	5	Ticket y solicitud
	8	Realiza la eliminación de la cuenta del sistema correspondiente.	7	Ticket, solicitud y guía



Versión: 01 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015 Página: 7 de 9

Dirección de Infraestructura Tecnológica Clave: DIT/PR-05

Mantenimiento de usuarios de los Sistemas PROAGRO, Comercialización y Coberturas.

_		Actividad	No.	Documento
Responsable	No. In.	Descripción	Ant.	involucrado
Especialista Agropecuario "B" en Apoyos	9	Informa vía telefónica al usuario y jefe inmediato que el movimiento solicitado fue atendido.	8	Ticket
	10	Verifica con el usuario el resultado de su requerimiento. ¿Es satisfactorio el resultado? No: Continua en la actividad 11 Si: Continua en la actividad 14	9	Ticket
	11	Corrige el problema. (Continúa en la actividad 9)	10	Ticket
	12	Crea la cuenta de usuario asignando los privilegios solicitados en el formato. (Continúa en la actividad 10)	7	Ticket, solicitud y guía
	13	Modifica privilegios según lo requerido en la solicitud de cambios. (Continúa en la actividad 9)	7	Ticket, solicitud y guía
	14	Documenta acciones y conclusiones en la bitácora, cierra ticket, e informa al DIT la conclusión de actividades.	10	Bitácora, ticket y correo electrónico
		Fin del procedimiento		•



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

Página: 8 de 9

2

9 0 Dirección de Infraestructura Tecnológica Verifica el tipo de movimiento solicitado y procede según el tipo de solicitud. Alta: Continua en la actividad 12. Cambio: Continua en la actividad 13. Baja: Continua en la actividad 8. Especialista Agropecuario "B" en Apoyos Realiza la eliminación de la cuenta del sistema correspondiente Informa al usuario vía telefónica que no procede la solicitud. (Continúa en la actividad 14) 4 Recibe, analiza, evalúa y determina: ¿Esta correcta la información? No: Continúa en el paso 6. Si: Continúa en el paso 7 2 œ 2 73 1 Clave: DIT/PR-05 14 12 9 Mantenimiento de usuarios de Ids Sistemas PROAGRO, Comercialización y Coberturas. Válida datos con el usuario solicitante, documenta información necesaria y solicita el envío electrónico de la Solicitud de Mantenimiento a Usuarios de Sistemas de Apoyos firmado por el personal autorizado. Recibe de usuario por medio de Correo Electrónico, solicitud de Mantenimiento de Usuarios (alta, baja, cambio de usuario) sobre el Sistema PROAGRO, Comercialización o Coberturas. Verifica que la información en la Sqlicitud de Mantenimiento a Usuarios de Sistemas de Apoyos este correctamente requisitada. Registra ticket y canaliza reporte a Mesa de ayuda 2do. Nivel para atender el requerimiento con el Formato validado. 2 က Dirección de Infraestructura Tecnológica (Mesa de ayuda 1er. nivel) 4 Fechalde emisión: 30 de julio de 2015 Inicio Versión: 01



Página: 9 de 9

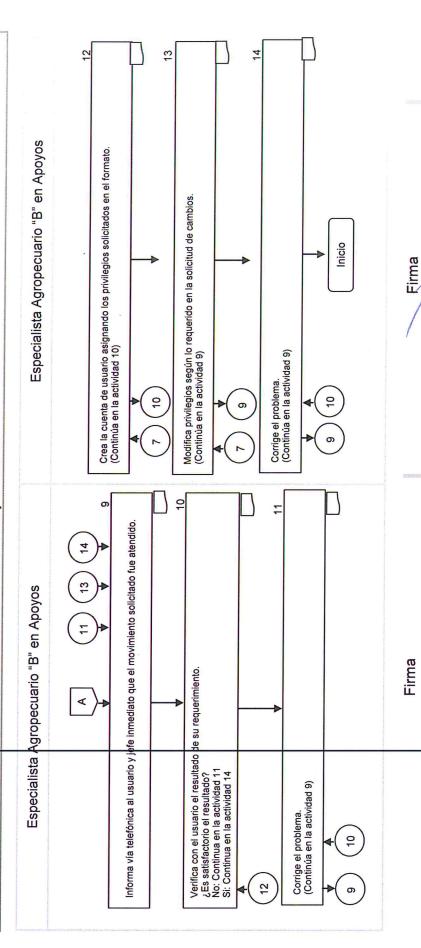
Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Versión: 01

Clave: DIT/PR-05

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Mantenimiento de usuarios de Ids Sistemas PROAGRO, Comercialización y Coberturas.



Director de Infraestructura Tecnológica Héctor Alcalde Méndez

Elaboró

Especialista Agropecuario "B" en Apoyos

Gabriel Posada Santiago

Revisó y Autorizo



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 1 de 12
Dirección de Infrae	structura Tecnológica	Clave: DIT/PR-06
Liberaciones en el	Sistema Informático de los Programas de Apoyo PROAGRO,	Comercialización y Coberturas.

Marco funcional

Con fundamento en el Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, publicado en el D.O.F. el 25-IV-2012.

Artículo 34

Fracción V

Proporcionar el mantenimiento, soporte y actualización a los sistemas de información que sean administrados por la Dirección General.

Fracción VI

Proporcionar los servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones requeridos por las unidades administrativas de la Secretaría, órganos administrativos desconcentrados y entidades paraestatales sectorizadas que ocupen inmuebles destinados a la dependencia, previa solicitud, verificación de existencia de recursos presupuestales, validación y aprobación de la misma.

Objetivo

Proporcionar lineamientos específicos para llevar a cabo la integración en el ambiente productivo las liberaciones de las soluciones tecnológicas correspondientes a la operación de los programas de apoyo que opera la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA), componentes PROAGRO, COMERCIALIZACIÓN y COBERTURAS y efectuar las pruebas para asegurar que cumplen con los requerimientos técnicos establecidos por la DGTIC.

Criterios a considerar

Este procedimiento aplica al personal de las áreas dependientes de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC).

El Especialista Agropecuario "B" en Apoyos (Subdirector de Operación y Administración de Sistemas-SOAS) a cargo de la Dirección de Infraestructura Tecnológica (DIT), es el responsable del presente procedimiento, es decir de llevar a cabo las liberaciones correspondientes a la operación de los programas de apoyo que opera la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA), componentes PROAGRO, COMERCIALIZACIÓN y COBERTURAS, de acuerdo a las solicitudes realizadas por la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones (DDMA).

La verificación de las liberaciones, tanto en los ambientes productivos, como en el ambiente de Aseguramiento de la calidad (QA), es responsabilidad de la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones (DDMA), en conjunto con la Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos (DSAED).



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 2 de 12
Dirección de Infrae	structura Tecnológica	Clave: DIT/PR-06
Liberaciones en el	Sistema Informático de los Programas de Apoyo PROAGRO	Comercialización y Coberturas.

Las operaciones que son consideradas para las liberaciones descritas en el presente procedimiento son las siguientes:

Modificación en Base de Datos: Contempla el manejo de los objetos de las Bases de Datos productivas y de QA en los aspectos de inserción, actualización, borrado, creación, etc.

Instalación de aplicaciones y reportes: Transferencia de productos (Formas, reportes, programas y menús principalmente) del servidor de desarrollo a los servidores de aplicación productivo o de QA.

Modificación de Configuraciones a los Ambientes productivo y de QA: Modificación de alguna configuración que sea requerida para el correcto funcionamiento de las Aplicaciones correspondientes a la operación de los programas de apoyo que opera la SAGARPA, componentes PROAGRO, COMERCIALIZACIÓN y COBERTURAS

Las solicitudes de liberación de productos para su validación en el ambiente de Aseguramiento de la Calidad solo serán atendidas una vez enviado el documento de definición de los requerimientos de liberación que el área elabora, y deberá ser solicitado por medio del Sistema de Gestión de tickets. Para la liberación a producción de dichos productos, es indispensable ser previamente validados por la Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos (DSAED), además de adjuntar al ticket la solicitud de instalación escaneada y firmada por el solicitante de la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones, añadiendo el checksum de los productos a liberar.

Las solicitudes de Liberación Directa, sin previa validación en el Ambiente de Aseguramiento de la calidad solo pueden ser autorizadas por el Director de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones, o por quien él haya designado para realizarlo. Por lo que, para darle atención, es necesario incluir en el Ticket, la solicitud firmada, además del checksum de los productos a liberar.

Las solicitudes de Liberación que tengan afectaciones a las Bases de datos productivas, serán atendidas en horarios que no interfieran con la operación, exceptuando los casos en los que la solicitud sea enviada con carácter de URGENTE, firmado por el Director de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones, o por quien él haya designado para realizarlo.

Glosario de Términos

Ambiente QA:

Ambiente de Aseguramiento de la Calidad (Quality Assurance).

Checksum:

Suma de verificación que tiene como propósito proteger la integridad de los datos, verificando que no haya discrepancias entre los valores obtenidos al hacer una comprobación inicial y otra final tras la transmisión.

DDMA:

Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones.



Versión: 01 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015 Página: 3 de 12

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Clave: DIT/PR-06

Liberaciones en el Sistema Informático de los Programas de Apoyo PROAGRO, Comercialización y Coberturas.

DGTIC:

Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

DIT:

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

DSAED:

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos.

GUÍA:

Guía de Liberaciones en el Sistema Informático de los Programas de Apoyo PROAGRO, COMERCIALIZACIÓN y COBERTURAS

Liberación Directa:

Liberación sin validación en Ambiente de Aseguramiento de la Calidad.

OAS:

Servidor de Aplicaciones Oracle (Oracle Application Server).

Paquete de Liberación:

Incluye lo necesario para poder llevar a cabo la liberación al ambiente productivo, deberá de contener lo siguiente:

- Solicitud de instalación: El paquete deberá contener la solicitud de instalación con las autorizaciones correspondientes.
- Ejecutables y/o scripts: Se deberán entregar los ejecutables y scripts requeridos, de los productos que serán liberados, con la versión, que debe coincidir con la indicada en la solicitud de instalación.
- Checksum: El paquete incluirá un checksum de los ejecutables, y scripts que serán utilizados para la liberación a producción.

La nomenclatura que se utilizará para el nombre de la misma, incluirá un identificador (s) que indica que es una solicitud de transmisión y el número de solicitud que generó el sistema de mesa de ayuda, de la siguiente forma: Numerosolicitud s.

PROAGRO:

Componente que otorga incentivos directos a los productores agrícolas.

SAGARPA.

Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 4 de 12
Dirección de Infraes	structura Tecnológica	Clave: DIT/PR-06
Liberaciones en el S	Sistema Informático de los Programas de Anovo PROAGRO	Comercialización y Coberturas.

Solicitud de Instalación:

Solicitud generada por la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones, en donde se describen los movimientos a realizar y/o productos que van a ser Liberados a producción, la cual cumple con las siguientes características:

- 1. Número de Solicitud
- 2. Firma del director de desarrollo o en su caso del responsable designado por el mismo.
- 3. Especificación clara de los prerrequisitos, que pueden ser restricciones para llevar a cabo la liberación.
- 4. En caso de movimiento de objetos, el esquema bajo el que se llevará a cabo la liberación.
- 5. Base(s) de datos en la(s) que se realizará(n) el(los) movimientos.
- 6. Versión de lo(s) producto(s) a liberar.

Ticket:

Registro de Solicitud que se genera por medio del Sistema de Gestión de tickets que utilizan en la Mesa de Servicios y por medio de cual se da seguimiento a la petición del usuario; a cada ticket se le debe anexar la documentación adjunta que requiera la solicitud.



Versión: 01 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 5 de 12

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Clave: DIT/PR-06

Liberaciones en el Sistema Informático de los Programas de Apoyo PROAGRO, Comercialización y Coberturas.

Descripción del Procedimiento

_		Actividad		Documento
Responsable	No. In.	Descrincion		involucrado
Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones	1	Lleva a cabo una liberación e indica si la liberación debe ser validada en QA. ¿Requiere validación en QA? Si: Continúa en la actividad 3. No: Continúa en la actividad 2.		
	2	Lleva a cabo el versionamiento de productos, realiza solicitud de instalación; coloca el paquete de liberación en la ruta correspondiente; crea ticket de Liberación Directa. (ir a la actividad 20)	1	Ticket
	3	Crea Ticket para Validación en QA.	1	Ticket
	4	Coloca en la ruta correspondiente los productos a validar en el ambiente de Aseguramiento de la Calidad y envía formato definido para liberación en QA.	3, 10 ó 18	Formato de QA y correo electrónico
Dirección de Soporte de	5	Recibe requerimiento de validación en QA.	4	Ticket
Aplicación y Explotación de Datos	6	Asigna Ticket al Especialista Agropecuario "B" en Apoyos para llevar a cabo la liberación de versiones de prueba para su validación en QA.	5	Ticket
Especialista Agropecuario "B" en Apoyos	7	Recibe requerimiento de liberación de versiones de prueba para su validación en QA.	6	Ticket y correo electrónico
	8	Verifica que los productos a liberar en QA se encuentren en la ruta correspondiente. ¿Los productos a instalar se encuentran en la ruta correspondiente? Si: Continúa en la actividad 11. No: Continúa en la actividad 9.	7	



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 6 de 12

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Clave: DIT/PR-06

	Actividad			Documento		
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado		
Especialista Agropecuario "B" en Apoyos	9	Envía nota al desarrollador indicando los productos faltantes o incorrectos.		Ticket		
Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones	10	Realiza las correcciones necesarias a los productos a validar en QA. (ir a la actividad 4)	9 ó 13	Ticket		
Especialista Agropecuario "B" en Apoyos	11	Realiza la liberación de las versiones de prueba en el ambiente de Aseguramiento de la Calidad, de acuerdo a lo indicado en el ticket, utilizando la GUÍA.	8	Ticket y Guía		
	12	Verifica que la liberación realizada en QA no cause errores. ¿Existen errores? Si: Continúa en la actividad 13 No: Continúa en la actividad 14	11			
	13	Notifica al desarrollador, indicando los errores que fueron encontrados en la liberación de productos en QA. (Ir a la actividad 10)	12	Ticket		
	14	Notifica a la DSAED que se llevó a cabo la liberación en QA satisfactoriamente. Asigna el ticket a quién llevará a cabo la Validación en QA.	12	Ticket		
Dirección de	15	Realiza las pruebas funcionales	14	Ticket		
Soporte de Aplicación y Explotación de Datos		correspondientes indicadas en el Ticket. ¿Existen hallazgos? Si: Continúa en la actividad 17. No: Continúa en la actividad 16.				
	16	Notifica a la DDMA para dar inicio a la liberación del producto a producción. (Ir a la actividad 19)	15	Ticket		



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 7 de 12
фаморы эссельный пересет плагу у эссельный комплеруффамической вышения и		provinces propositioning rode and which class confidence will develop the second of the second on package and produce
Dirección de Infra	estructura Tecnológica	Clave: DIT/PR-06

		Documento		
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos	17	Notifica a la DDMA los hallazgos.	15	Ticket
Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones	18	Resuelve hallazgos de pruebas funcionales. (Ir a la actividad 4)	16	Ticket
	19	Lleva a cabo el versionamiento de productos, realiza solicitud de instalación; coloca el paquete de liberación en la ruta correspondiente.	16	Solicitud
	20	Adjunta al Ticket solicitud de instalación y checksum de los productos a liberar.	19	Ticket
Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos	21	Recibe y asigna el Ticket al Especialista Agropecuario "B" en Apoyos para llevar a cabo la liberación.	20	Ticket
Especialista Agropecuario "B"	22	Verifica el Ticket y el paquete de liberación.	2 ó 21	Ticket
en Apoyos	23	Lleva a cabo la liberación de acuerdo a lo descrito en la Solicitud de la DDMA, utilizando la GUÍA.	22	Solicitud de instalación y Guía
	24	Verifica que la liberación realizada en	23	Ticket
		producción no genere errores. ¿Existen errores? Si: Continúa en la actividad 25 No: Continúa en la actividad 26.		
	25	Notifica a la DDMA que se encontraron errores en la liberación a ambiente productivo. (Ir a la actividad 29).	24	Ticket



Versión: 01 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015 Página: 8 de 12

Dirección de Infraestructura Tecnológica Clave: DIT/PR-06

		Documento		
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Especialista Agropecuario "B" en Apoyos	26	Informa a la DDMA que la liberación en producción fue realizada satisfactoriamente.	24	Ticket
Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones	27	Realiza la comprobación de la liberación en el ambiente productivo. ¿La liberación fue correcta? Si: Continúa en la actividad 30. No: Continúa en la actividad 28.	26	
	28	Notifica al Especialista Agropecuario "B" en Apoyos que se encontraron errores en la liberación a ambiente productivo, por lo que el ticket queda en estatus pendiente.	27	Ticket
	29	Realiza las correcciones necesarias a los productos a liberar a producción; coloca el nuevo paquete de liberación y agrega nota al Ticket con el nuevo checksum. (Ir a la actividad 22).	28	Ticket
	30	Informa al Especialista Agropecuario "B" en Apoyos que la revisión de la liberación fue satisfactoria.	27	Ticket
Especialista Agropecuario "B"	31	Cierra el Ticket.	30	Ticket
en Apoyos	32	Registra la solicitud en la BITÁCORA DE LIBERACIONES correspondiente.	31	Bitácora
		Fin del procedimiento		

Página: 9 de 12 Envía nota al desarrollador indicando los productos faltantes o incorrectos, junto con copia al DIT. ruta ▶Recibe requerimiento de liberación de versiones de prueba para su validación en QA. Verifica que los productos a liberar en QA se encuentren en la Especialista Agropecuario "B" en Apoyos B en encuentran Dirección de Infraestructura Tecnológica se V ruta correspondiente.
¿Los productos a instalar s correspondiente?
Si: Continúa en la actividad 11.
No: Continúa en la actividad 9. Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones ω Liberaciones en el Sistema Informático de los Programas de Apoyo PROAGRO, Comercialización y Coberturas. Manual de Procedimientos de la 9 Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación Asigna Ticket al Especialista Agropecuario "B" en Apoyos para llevar a cabo la liberación de versiones de prueba para su validación en QA. Clave: DIT/PR-06 Recibe requerimiento de validación en QA. de Datos Fechalde emisión: 30 de julio de 2015 Coloca en la ruta correspondiente los productos a validar en el ambiente de Aseguramiento de la Calidad y envía formato definido para liberación en QA. Dirección de Desarrollo y Mantenimiento paquete de crea ticket de si la liberación Lleva a cabo el versionamiento de productos, realiza solicitud de instalación; coloca el liberación en la ruta correspondiente; Liberación Directa. (ir a la actividad 20) Lleva a cabo una liberación e indica de Aplicaciones Crea Ticket para Validación en QA Inicio ¿Requiere validación en QA? Si: Continúa en la actividad 3. No: Continúa en la actividad 2. debe ser validada en QA SAGARPA 20 က Versión: 01 18

6



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

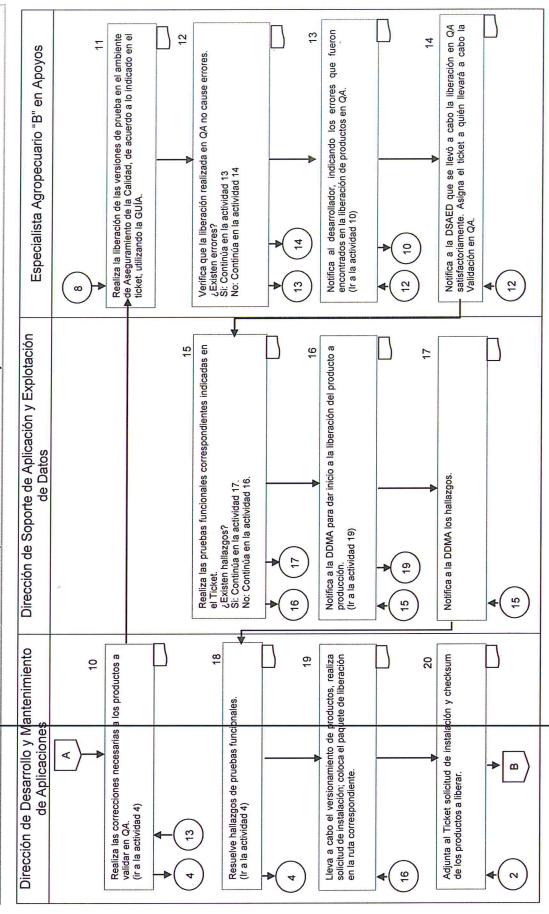
Página: 10 de 12

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-06

Dirección de Infraestructura Tecnológica



Página: 11 de 12 24 26 23 Lleva a cabo la liberación de acuerdo a lo descrito en la Solicitud de la *DDM*4, utilizando la GUÍA. Verifica que la liberación realizada en producción no genere errores. 25 Notifica a la DDMA que se encontraron errores en la liberación a Informa a la DDMA que la liberación en producción fue realizada satisfactoriamente. 22 Especialista Agropecuario "B" en Apoyos Dirección de Infraestructura Tecnológica Verifica el Ticket y el paquete de liberación. ¿Existen errores? Si: Continúa en la actividad 25 No: Continúa en la actividad 26. Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones ambiente productivo. (Ir a la actividad 29). 26 29 25 24 24 Liberaciones en el Sistema Informático de los Programas de Apoyo PROAGRO, Comercialización y Coberturas. 29 Manual de Procedimientos de la Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación Recibe y asigna el Ticket al Especialista Agropecuario "B" en Apoyos para llevar a cabo la liberación. 21 Clave: DIT/PR-06 de Datos m Fechalde emisión: 30 de julio de 2015 Dirección de Desarrollo y Mantenimiento Realiza las correcciones necesarias à los productos a liberar a producción; coloca el nuevo paquete de liberación y agrega nota al Ticket con el nuevo 27 beración en el 28 "B" en Apoyos que se encontraron errores en la liberación a ambiente productivo, por lo que el ticket queda en estatus pendiente. 30 "B" en Apoyos Informa al Especialista Agropecuario "B" en A que la revisión de la liberación fue safisfactoria. Notifica al Especialista Agropecuario de Aplicaciones <u>a</u> qe ¿La liberación fue correcta? Si: Continúa en la actividad 30. No: Continúa en la actividad 28. O Realiza la comprobación ambiente productivo. 27 (Ir a la actividad 22) AGARPA 22 30 Versión: 01 checksum. 25 27 28



Página: 12 de 12

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

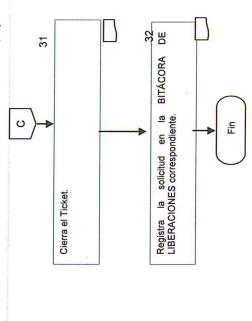
Clave: DIT/PR-06

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Liberaciones en el Sistema Informático de los Programas de Apoyo PROAGRO, Comercialización y Coberturas.

IIO de 2013 Ciave: DITAR-00 DIFECCION de Infraestructi

Especialista Agropecuario "B" en Apoyos



Firma

Firma

Gabriel Posada Santiago Especialista Agropecuario "B" en Apoyos Revisó y Autorizo

Héctor Alcalde Méndez
Director de Infraestructura Tecnológica

Elaboró



Versión: 01	Fecha de emisión: 22 de julio de 2015	Página: 1 de 7		
Dirección de Infraestr	uctura Tecnológica	Clave: DIT/PR-07		
Dictamen técnico par	a la contratación de bienes, arrendamientos, servicios y dere	echos de uso de TIC		

Marco funcional

Con fundamento en el Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, publicado en el D.O.F. el 25-IV-2012.

Artículo 34

Fracción V

Proporcionar el mantenimiento, soporte y actualización a los sistemas de información que sean administrados por la Dirección General.

Fracción VI

Proporcionar los servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones requeridos por las unidades administrativas de la Secretaría, órganos administrativos desconcentrados y entidades paraestatales sectorizadas que ocupen inmuebles destinados a la dependencia, previa solicitud, verificación de existencia de recursos presupuestales, validación y aprobación de la misma.

Fracción XIII

Planear, establecer, coordinar y supervisar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de informática y comunicaciones de la Secretaría.

Fracción XV

Integrar y mantener actualizado el inventario de los bienes y servicios informáticos de la Secretaría.

Objetivo

Emitir Dictamen Técnico sobre la procedencia de la contratación de bienes, servicios y derechos de uso de tecnologías de la información y comunicaciones, incluyendo los sistemas de información y licenciamiento de programas, destinados a las unidades administrativas de la Secretaría, órganos administrativos desconcentrados y entidades paraestatales sectorizadas, a fin de validar su factibilidad, en consistencia con la arquitectura y dominios tecnológicos de la Institución.

Criterios a considerar

Con la finalidad de asegurar la integración de los componentes tecnológicos de la Secretaría, la Dirección General de Tecnologías de la Información, por medio de su Dirección de Infraestructura Tecnológica, deberá emitir el Dictamen Técnico sobre la procedencia de la contratación de bienes, servicios y derechos de uso de tecnologías de la información y telecomunicaciones, incluyendo los sistemas de información y licenciamiento de programas, destinados a las unidades administrativas de la Secretaría.

La Coordinación Administrativa o Subdelegación Administrativa o equivalente unidades administrativas de la Secretaría, órganos administrativos desconcentrados y entidades paraestatales sectorizadas,



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 2 de 7
Dirección de Infraes	structura Tecnológica	Clave: DIT/PR-07
Dictamen técnico p	ara la contratación de bienes, arrendamientos, servicios y der	echos de uso de TIC.

deberán solicitar mediante oficio a la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC), el Dictamen Técnico de Bienes Informáticos (para compra, renta, baja y/o servicios de bienes informáticos (Hardware) o Software Institucional), y el cual deberá estar acompañado del formato único de solicitud de Dictamen Técnico.

Una vez emitido el Dictamen Técnico de procedencia, será responsabilidad del área solicitante, informar a la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC), el estatus que guarde el procedimiento de contratación.

El formato único de solicitud de dictamen puede ser proporcionado por la DGTIC o cualquiera de sus Direcciones de Área, asimismo, puede ser descargado de la página de intranet de la SAGARPA. Para cualquier duda que el solicitante tenga sobre el llenado del formato puede ponerse en contacto con la DIT o con la Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos (SAUABI).

Glosario de Términos

Administrativo:

Compete a los Coordinadores Administrativos y Subdelegados Administrativos o equivalentes dentro de la SAGARPA.

Archivo Word:

Archivo de extensión y formato .DOC (o .docx, .docm), creado por el procesador de texto Microsoft Word.

Bienes Informáticos:

Equipos y aparatos de uso informático, para el procesamiento electrónico de datos y para el uso en redes, propiedad de la Dependencia, en comodato o arrendados, tales como: servidores, computadoras, impresoras, lectoras, terminales, monitores, escáner, switches, hubs, servidores entre otros.

DGTIC:

Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

DIT:

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Dictamen Técnico:

Opinión técnica y experta que se da sobre un hecho o una cosa. Sección XVII, Artículo 34, Fracción VIII del Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, D.O.F. 25-IV-2012, toda contratación de servicios tecnológicos debe someterse a la opinión positiva de la Dirección General de Tecnología de la Información y Comunicaciones por medio de oficio.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 3 de 7
Dirección de Infrae	Clave: DIT/PR-07	
Dictamen técnico	para la contratación de bienes, arrendamientos, servicios y der	rechos de uso de TIC.

Formato de Solicitud de dictamen:

Formato único de solicitud de Dictamen Técnico para la contratación de bienes, arrendamientos, servicios y derechos de uso de TIC.

MAAGTIC-SI:

Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de la Seguridad de la Información, es una normatividad para la eficiencia operativa gubernamental de las operaciones del área de Tecnologías de la Información y Comunicación emitido por la Secretaría de Función Pública en la que se establece el acuerdo por el que se expide por decreto presidencial; cuyo ámbito de aplicación y alcance está definido para implementarse en las instituciones a través de sus correspondientes unidades administrativas responsables de proveer infraestructura y servicios de tecnologías de la información y comunicaciones; regulado bajo el marco jurídico aplicable a reglamentos, lineamientos, leyes, decretos y seguridad de la información.

Oficio:

Tipo de documento que sirve para comunicar disposiciones, consultas, órdenes, informes, o también para llevar a cabo gestiones de acuerdos de colaboración, etcétera.

Repositorio:

Espacio en medio magnético u óptico en el que se almacena y mantiene la información digital.

SAUABI:

Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos.

SIC:

Subdirección de Infraestructura de Cómputo.

ST:

Subdirección de Telecomunicaciones.

Subdirección de área:

Se refiere a una de las siguientes Subdirecciones de área, adscritas a la Dirección de Infraestructura Tecnológica (DIT) y las cuales pueden intervenir en el presente procedimiento: Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos (SAUABI), Subdirección de Telecomunicaciones ST, Subdirección de Infraestructura de Cómputo (SIC) y uno de los cuatro Especialistas Agropecuarios "A".

Solicitante:

Unidades Administrativas de la estructura de la SAGARPA, incluidos los órganos administrativos desconcentrados y los organismos descentralizados, las entidades federativas e instancias auxiliares designadas por la unidad responsable, a los que se otorga la responsabilidad de operar los programas y/o componentes de apoyo de la Secretaría (ejemplo: 513 Dirección General de Tecnologías de la Información, 512 Dirección General de Recursos Materiales Inmuebles y Servicios, entre otras).



				04	
Ve	re	10	n·	111	
VC	10	U	11.	UI	

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 4 de 7

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Clave: DIT/PR-07

Dictamen técnico para la contratación de bienes, arrendamientos, servicios y derechos de uso de TIC.

Descripción del Procedimiento

		Actividad	Documento	
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	1	Recibe oficio y formato único de solicitud de dictamen técnico, para bienes Informáticos o software Institucional del solicitante.		Oficio, formato
Comunicaciones	2	Registra en el sistema de control de gestión la petición solicitada, generándose un folio de atención.	1	Sistema y folio
	3	Turna folio a la Dirección de Infraestructura Tecnológica para su atención.	2	Folio
Dirección de Infraestructura Tecnológica	4	Recibe y revisa el requerimiento, así como la documentación adjunta.	3	Folio
	5	Turna a la Subdirección de área correspondiente para su análisis y elaboración de respuesta.	4	Correo electrónico
Subdirección de Área de la Dirección de Infraestructura Tecnológica que le	6	Recibe y analiza la factibilidad del requerimiento de acuerdo a las características plasmadas en el Anexo Técnico y la documentación soporte que contenga el requerimiento.	5	Anexo técnico y documentación
corresponda	7	Emite Dictamen Técnico procedente o negativo, justificando su respuesta.	6	Dictamen
		Envía a la Dirección de Infraestructura		
	8	Tecnológica para su visto bueno y recabar firmas.	7	Dictamen
Dirección de Infraestructura Tecnológica	9	Revisa la respuesta, otorga su visto bueno y envía a la DGTIC para firma.	8	, Dictamen
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	10	Revisa la respuesta y firma Dictamen Técnico para su entrega.	9	Dictamen



Página: 5 de 7 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015 Versión: 01

Clave: DIT/PR-07 Dirección de Infraestructura Tecnológica

Dictamen técnico para la contratación de bienes, arrendamientos, servicios y derechos de uso de TIC.

Responsable		Documento		
	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Dirección de Infraestructura Tecnológica	11	Tramita entrega de Dictamen Técnico con el solicitante.	10	Dictamen
	12	Cierra el folio del sistema de control de gestión con el acuse de recibido del Dictamen Técnico.	11	Sistema y acuse
Subdirección de Área de la Dirección de Infraestructura Tecnológica que le corresponda	13	Carga evidencias del Dictamen Técnico al Repositorio de información digital.	12	Repositorio y acuse

Fin del procedimiento



Página: 6 de 7

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

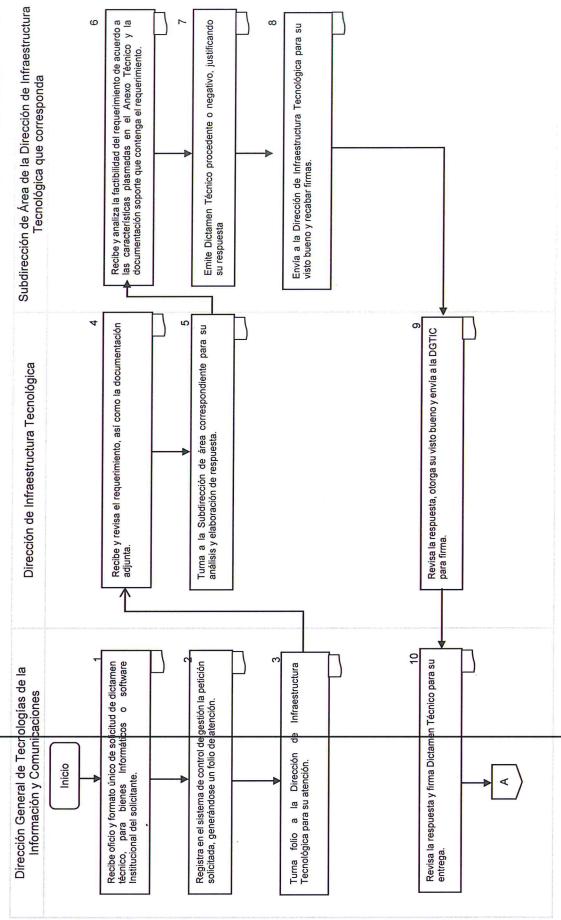
Versión: 01

Clave: DIT/PR-07

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Dictamen técnico para la contrafación de bienes, arrendamientos, servicios y derechos de uso de TIC.

Subdirección de Área de la Dirección de Infraestructura Dirección de Infraestructura Tecnológica





Página: 7 de 7

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-07

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Dictamen técnico para la contratación de bienes, arrendamientos, servicios y derechos de uso de TIC.

Carga evidencias del Dictamen Técnico al Repositorio de información digital. 13 Subdirección de área Б 12 Cierra el folio del sistema de control de gestión con el acuse de recibido del Dictamen Técnico. 7 Dirección de Infraestructura Tecnológica Tramita entrega de Dictamen Técnico con el solicitante. Dirección General de Tecnolbgías de la Información y Comunicaciones

Lic. Héctor Alcalde Méndez Subdirectora de Afención a Usuarios y Administración de Lic. Liliana Guadalupe Morales García

Firma

Firma

Director de Infraestructura Tecnológica

Elaboró

Bienes Informáticos

Revisó y Autorizo



Versión: 01 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015 Página: 1 de 11

Dirección de Infraestructura Tecnológica Clave: DIT/PR-08

Mantenimiento a servicios de infraestructura de cómputo

Marco funcional

Con fundamento en el Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, publicado en el D.O.F. el 25-IV-2012.

Artículo 34

Fracción VI

Proporcionar los servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones requeridos por las unidades administrativas de la Secretaría, órganos administrativos desconcentrados y entidades paraestatales sectorizadas que ocupen inmuebles destinados a la dependencia, previa solicitud, verificación de existencia de recursos presupuestales, validación y aprobación de la misma;

Fracción VII

Establecer la arquitectura tecnológica que permita la integración y comunicación de los sistemas de información de la Secretaría, así como promover su interacción con los órganos administrativos desconcentrados, entidades paraestatales sectorizadas y externas;

Fracción XIII

Planear, establecer, coordinar y supervisar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de informática y comunicaciones de la Secretaría;

Objetivo

Asegurar la disponibilidad de los Servicios de Infraestructura de Cómputo, mediante la supervisión de ejecución de operaciones de mantenimiento, con a fin de que estén en operación en el momento en que sean requeridos por los usuarios de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA).

Criterios a considerar

Las operaciones de mantenimiento a los Servicios de Infraestructura de Cómputo se llevarán a cabo sobre la infraestructura y servicios bajo la responsabilidad de la Subdirección de Infraestructura de Cómputo. Los Servicios de Infraestructura de Cómputo que se tienen en operación y por lo consiguiente los que cubre el presente procedimiento son los siguientes:

- a. Servicio de Colaboración Institucional.
- b. Servicio de Directorio Activo Institucional.
- Servicio de Seguridad Perimetral y Usuario Final.
- d. Servicio de Acceso Seguro a Internet.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 2 de 11				
Dirección de Infraesti	Clave: DIT/PR-08					
Mantenimiento a servicios de infraestructura de cómputo						

Los grupos de actividades que se detallan a continuación, solo podrán ser atendidas si se cuenta con servicios contratados que permitan:

- a. Suministrar capacidades de infraestructura de cómputo.
- b. Proveer Servicios de Revisión de Estado de Salud de los servicios o componentes a evaluar.
- c. Brindar mantenimiento preventivo del hardware en operación.
- d. Realizar migración o actualización de servicios o componentes de Infraestructura de Cómputo.

En caso de que se asigne a la Subdirección de Infraestructura de Cómputo la tarea de supervisar la contratación de los servicios descritos en el numeral anterior; se deberá proveer el presupuesto requerido en las fechas indicadas y de acuerdo a los calendarios definidos en los proyectos presentados a la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC).

Los requerimientos referidos en la actividad 1 del procedimiento pueden tener su origen con cualquiera de los siguientes eventos:

- Planeación anual de la DGTIC.
- b. Necesidades de disponibilidad de infraestructura o servicios.
- c. Requerimientos identificados en la operación a cargo de los Departamentos de Servicios de Cómputo Central o de Seguridad Informática.
- d. Requerimientos de cumplimiento a entregables establecidos en contratos de prestación de servicios relacionados.

Los requerimientos estarán relacionados con actividades de las siguientes operaciones:

- a. Administración de Capacidad de Infraestructura de Cómputo.
- Revisión de Estado de Salud de Servicios de Infraestructura de Cómputo.
- c. Revisión de Políticas o Niveles de Servicio.
- d. Mantenimiento Preventivo al Hardware en operación.
- e. Migración o Actualización de Servicios o Componentes de Infraestructura de Cómputo.

En la clasificación de los requerimientos referida en la actividad 2 del procedimiento, se deberá identificar si es necesario realizar más de un grupo de actividades de operación y pueden ser:

- a. Administración de Capacidad de Infraestructura de Cómputo.
- Revisión de Estado de Salud de Servicios de Infraestructura de Cómputo.
- c. Revisión de Políticas o Niveles de Servicio.
- d. Mantenimiento Preventivo al Hardware en operación.
- e. Migración o Actualización de Servicios o Componentes de Infraestructura de Cómputo.

En el caso de que no se cuente con las capacidades de infraestructura de cómputo calculadas en la actividad 6, se notificará a la Dirección de Infraestructura Tecnológica para que determine si es viable realizar un proyecto de adquisición de la capacidad requerida, lo cual está fuera del alcance del presente procedimiento.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 3 de 11
Dirección de Infraes	Clave: DIT/PR-08	
Mantenimiento a se	rvicios de infraestructura de cómputo	

En caso de presentarse algún incidente en cualquiera de las actividades del presente procedimientos, estos incidentes se atenderán de acuerdo con el procedimiento de Atención de Incidentes vigente en la DGTIC.

Un requerimiento de servicio puede ser recibido por medio de oficio, correo electrónico, acta de constitución de proyecto o por el contrato de Prestación de Servicios

Glosario de Términos

DDSI:

Departamento de Seguridad Informática.

DSCC:

Departamento de Servicios de Cómputo Central.

DGTIC:

Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Disponibilidad de Servicio:

Se refiere a que un servicio de (Tecnologías de la Información (TI) debe estar disponible y funcione correctamente siempre que los clientes y usuarios deseen hacer uso de él.

DIT:

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Incidente:

Es cualquier evento que afecta o degrada un servicio de TI, incluyendo servicios de Infraestructura de Cómputo.

Mantenimiento Preventivo:

Mantenimiento recomendado por el fabricante de los equipos, que busca mantener los equipos en óptimas condiciones de operación, alargando su vida útil.

Niveles de Servicio:

SLA por sus siglas en inglés (Service Level Agreement), son acuerdos (compromisos por escrito) que se deben cumplir en la entrega de un servicio; por ejemplo, 4 horas para la generación de cuentas de correo es un nivel de servicio comprometido, del Servicio de Colaboración Institucional.

Oficio:

Documento que sirve para comunicar disposiciones, consultas, órdenes, informes, o también para llevar a cabo gestiones de acuerdos de colaboración, etcétera.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 4 de 11
Dirección de Infra	estructura Tecnológica	Clave: DIT/PR-08
Mantenimiento a s	servicios de infraestructura de cómputo	

Operación de Mantenimiento:

Cualquier actividad que tenga el objetivo de fortalecer los Servicios de Infraestructura de Cómputo de la SAGARPA, a fin de evitar falla o degradación de los servicios.

SIC:

Subdirección de Infraestructura de Cómputo.

TI:

Acrónimo de Tecnologías de la Información, se refiere a todos los servicios y equipamiento tecnológico que son operados por la DGTIC.

Ventana de mantenimiento:

Periodo de tiempo programado, durante el cual se interrumpe o afecta la disponibilidad de un sistema o servicio de TI con el propósito de realizar actividades de mantenimiento preventivas o correctivas sobre los mismos.



Versión: 01 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015 Página: 5 de 11

Dirección de Infraestructura Tecnológica Clave: DIT/PR-08

Mantenimiento a servicios de infraestructura de cómputo

Descripción del Procedimiento

	Actividad			Documento
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Departamento de Servicios de Cómputo Central y/o Departamento de Seguridad Informática	1	Elabora un requerimiento de servicio: de capacidad, niveles de servicio, migración o actualización de servicios, componentes o infraestructura mediante correo electrónico a la Subdirección de Infraestructura de Cómputo para su atención.		Correo electrónico
Subdirección de Infraestructura de Cómputo	2	Recibe y clasifica el requerimiento, para determinar qué grupo de actividades se atenderán. ¿Tipo de requerimiento? Administración de capacidad de Infraestructura de cómputo: Continúa en la actividad 3. Revisión de estado de salud de servicios de infraestructura de cómputo: Continúa en la actividad 9. Revisión de Políticas o Niveles de Servicio: Continúa en la actividad 15. Mantenimiento preventivo al hardware en operación: Continúa en la actividad 18. Migración o actualización de servicios o componentes de infraestructura: Continúa en la actividad 24.	1	Requerimiento
		Se inician las actividades de Administración de Capacidad de Infraestructura de Cómputo		
Subdirección de		Define la infraestructura sobre la cual se va a		
Infraestructura de Cómputo	3	ejecutar el análisis.	2	Requerimiento
	4	Determina el periodo de tiempo que se utilizará para el cálculo de capacidad.	3	
	5	Identifica los requerimientos, niveles de servicio y consideraciones a cumplir sobre las cuales se realizará el cálculo de capacidad requerida.	4	



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 6 de 11

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Clave: DIT/PR-08

Mantenimiento a servicios de infraestructura de cómputo

	Actividad			Documento
Responsable	No. In.	Descrincion		involucrado
Subdirección de Infraestructura de Cómputo	6	Realiza el análisis y cálculo de la capacidad requerida.	5	
	7	Evalúa si se cuenta con la capacidad requerida y continua con el procedimiento.	6	
	8	Asigna la capacidad de infraestructura requerida de acuerdo al cálculo realizado. Ir a la actividad 29.	7	
		Se inician las actividades de Revisión de Estado de Salud.		
Subdirección de Infraestructura de Cómputo	9	Solicita al proveedor del servicio la Revisión de Estado de Salud de la infraestructura o servicio requerido.	2	Requerimiento
	10	Supervisa la ejecución de las actividades de Revisión del Estado de Salud.	9	
	11	Supervisa la entrega del documento de resultados de la Revisión de Estado de Salud de la infraestructura o servicio analizado por parte del proveedor.	10	Requerimiento y documento
	12	Analiza los resultados obtenidos y se establecen prioridades a las actividades de remediación, a fin de atender primero las observaciones de mayor criticidad y urgencia.	11	Requerimiento y documento
		Verifica la realización de las actividades de remediación de las observaciones encontradas	10	Requerimiento y
	13	en la Revisión del Estado de Salud.	12	documento
,	14	Recibe y verifica el reporte de la conclusión de actividades realizadas. Ir a la actividad 29.	13	Reporte
	•	Se inician las actividades de Revisión de Políticas o Niveles de Servicio.		*



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 7 de 11

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Clave: DIT/PR-08

Mantenimiento a servicios de infraestructura de cómputo

	Actividad			Documento
Responsable	No. In.	Descrincion		involucrado
Subdirección de Infraestructura de Cómputo	15	Identifica las políticas o niveles de servicio que requieren ajustes.	2	
	16	Determina los ajustes que se deberán realizar de acuerdo a la solicitud y necesidades existentes.	15	Requerimiento
	17	Realiza los ajustes a las políticas o niveles de servicio y a la publicación de cambios en el documento de diseño de servicios y a los documentos que corresponda. Ir a la actividad 29.	16	Diseño de servicios
		Se inician las actividades de Mantenimiento Preventivo al Hardware.		
Subdirección de Infraestructura de Cómputo	18	Identifica los equipos sobre los cuales se aplicarán los servicios de mantenimiento.	2	Requerimiento
	19	Elabora el programa de mantenimiento para las actividades de mantenimiento.	18	Programa
	20	Gestiona con las áreas usuarias de los equipos afectados por el mantenimiento, la autorización para llevar a cabo el mantenimiento en las fechas establecidas en el programa (ventana de mantenimiento).	19	
	21	Verificar que las ventanas de mantenimiento se hayan autorizado de acuerdo al programa de mantenimiento.	20	Programa
	22	Supervisa la ejecución de las actividades de mantenimiento.	21	



Versión: 01 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015 Página: 8 de 11

Dirección de Infraestructura Tecnológica Clave: DIT/PR-08

Mantenimiento a servicios de infraestructura de cómputo

		Actividad		Documento	
Responsable	No. In.	Descrincion		involucrado	
Subdirección de Infraestructura de Cómputo	23	Termina el procedimiento si las actividades de mantenimiento se llevaron a cabo sin incidentes se; de lo contrario, se atienden los incidentes presentados de acuerdo con el procedimiento de Atención de Incidentes vigente en la DGTIC. Ir a la actividad 29.	22	Programa	
		Se inician las actividades de Migración o Actualización de Servicios o Componentes de Infraestructura de Cómputo.			
Subdirección de Infraestructura de Cómputo	24	Identifica los servicios, plataformas o componentes de Infraestructura de Cómputo a migrar o actualizar.	2	Requerimiento	
	25	Supervisa la elaboración del programa de migración o actualización que realiza el proveedor.	24		
	26	Recibe, revisa y autoriza el programa de migración o actualización.	25		
	27	Supervisa la realización de las actividades de migración o actualización de acuerdo al programa de migración o actualización.	26	Programa	
,	28	Termina el procedimiento si las actividades de migración o actualización se llevaron a cabo sin incidentes; de lo contrario atienden los incidentes presentados de acuerdo con el procedimiento de Atención de Incidente vigente en la DGTIC.	27		
	29	Notifica al solicitante mediante correo electrónico la atención del requerimiento y registra las actividades realizadas en bitácora.	8, 14, 17, 23, 28	Correo electrónico y bitácora	
		Fin del procedimiento			

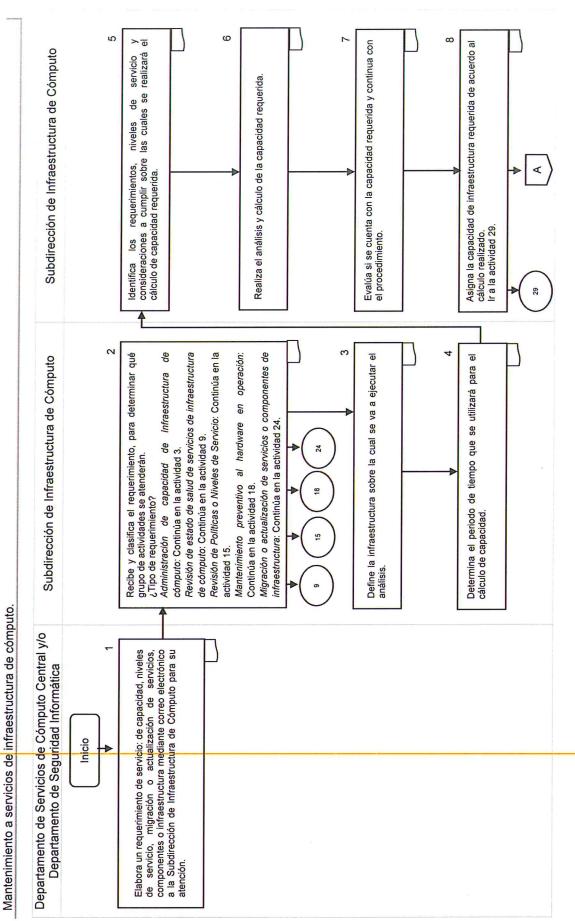


SAGARPA

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-08

Dirección de Infraestructura Tecnológica





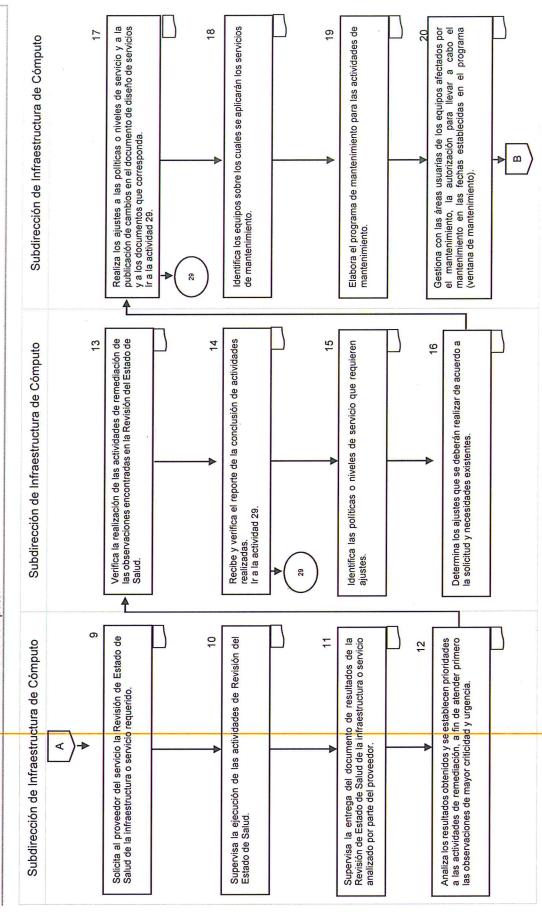
SAGARPA

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-08

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Mantenimiento a servicios de infraestructura de cómputo.



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

SAGARPA

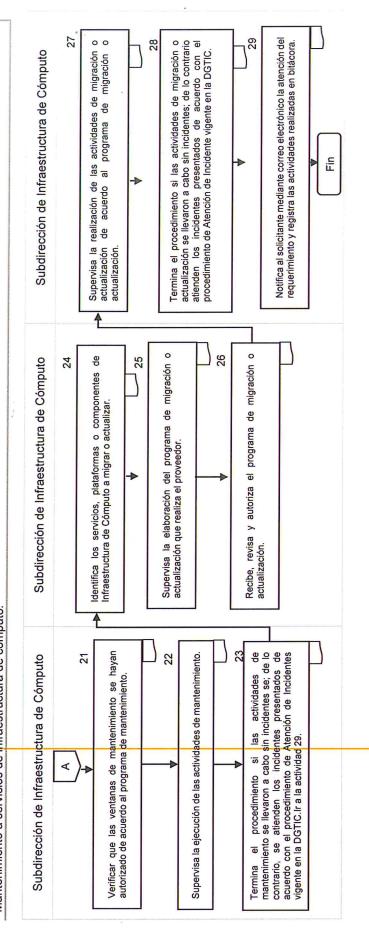
ICREPARA DE AGRICULTUR NADERIA, DESMEROLTO RUS PENCAY ALIMENTACIÓN

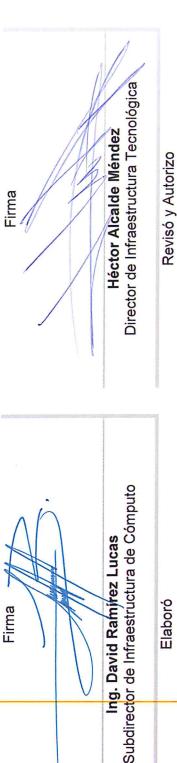
Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-08

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Mantenimiento a servicios de infraestructura de cómputo.





Elaboró



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 1 de 10	to CNE JOV 6
Dirección de Infraestructura Tecnológica.		Clave: DIT/PR-09	шовилски
Administración del se	ervicio de colaboración institucional.		

Marco funcional

Con fundamento en el Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, publicado en el D.O.F. el 25-IV-2012.

Artículo 34

Fracción VI.

Proporcionar los servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones requeridos por las unidades administrativas de la Secretaría, órganos administrativos desconcentrados y entidades paraestatales sectorizadas que ocupen inmuebles destinados a la dependencia, previa solicitud, verificación de existencia de recursos presupuestales, validación y aprobación de la misma;

Objetivo

Brindar a los usuarios de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación y órganos administrativos desconcentrados y entidades paraestatales sectorizadas, un servicio de colaboración que permita establecer comunicación y sesiones de trabajo a distancia mediante la administración de las plataformas de directorio activo, correo electrónico, mensajería instantánea y videoconferencia.

Criterios a considerar

		horario de 9:00 a 18:00 horas.

El servicio solamente podrá ser otorgado mediante una solicitud por oficio o solicitud a la mesa de servicio con el formato "formato de servicios" debidamente requisitado y el cual será proporcionado por el personal de la mesa de servicios o por la intranet de la SAGARPA.

El formato de servicios deberá ser requisitado de forma legible, sin tachaduras, borrones y deberá ser firmado por el usuario autorizado. La solicitud de servicio podrá ser rechazada o cancelada en caso de que el formato de servicios no esté debidamente requisitado o no contenga la firma del usuario autorizado para solicitar el servicio.

En caso de que la solicitud sea de una funcionalidad fuera de los estándares del servicio establecidos, podrá ser evaluada para su atención solamente si contiene una justificación del servicio requerido, en caso contrario la solicitud podrá ser rechazada o cancelada.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 2 de 10	
Dirección de Infra	estructura Tecnológica	Clave: DTI/PR-09	

Administración del servicio de colaboración institucional.

Matriz de escalación	Primer Nivel	Agente Telefónico
funcional	Segundo Nivel	Enlace
	Primer Nivel	Jefe de Departamento de Servicios de Computo
Matriz de escalación		Central
jerárqu <mark>ica</mark>	Segundo Nivel	Subdirector de Infraestructura
-	Tercer Nivel	Director de Infraestructura Tecnológica

Los "Usuarios Autorizados" para solicitar el servicio, serán los responsables de avalar la necesidad del servicio para el usuario requirente, autorizando la entrega del servicio siempre y cuando este contribuya con el cumplimiento de las funciones encomendadas. Los usuarios autorizados para solicitar el servicio son los descritos a continuación:

	Servicio Requerido	Usuarios Autorizados
1	Correo Electrónico (Altas, Bajas y Cambios de buzones de correo electrónico)	Unidades Administrativas de la SAGARPA (UR) Subdelegados Administrativos en delegaciones estatales Responsables de informática en Organismos.
2	Mensajería Instantánea (Altas y Bajas)	Unidades Administrativas de la SAGARPA Subdelegados Administrativos en delegaciones estatales Responsables de informática en Organismos.
3	Videoconferencias (Altas, Bajas y Cambios)	7. Unidades Administrativas de la SAGARPA 8. Subdelegados Administrativos en delegaciones estatales 9. Responsables de informática en Organismos.

El servicio está limitado a los usuarios de la Secretaría y órganos administrativos desconcentrados y entidades paraestatales sectorizadas que cuenten con equipos integrados al servicio de Directorio Activo Institucional.

El cliente de correo electrónico autorizado y soportado por el servicio es Outlook versión 2007 o superior.

No se soportan clientes con conexión POP3 o IMAP.

Los clientes de correo electrónico Outlook se deben configurar de acuerdo a lo siguiente:

Como "Servicio Servidor Microsoft Exchange". Deberá estar configurado para que los mensajes sean descargados a un archivo .PST.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 3 de 10
Dirección de Infraestructura Tecnológica		Clave: DTI/PR-09
Administración del	servicio de colaboración institucional.	

Los cambios de contraseña solo podrán ser requeridos por el usuario que tiene el buzón de correo asignado o por su superior jerárquico y el nivel de servicio establecido para tal efecto se compromete a partir de la validación de la identidad del requirente.

Solo se generarán y administrarán listas de distribución de carácter global a las diferentes Unidades Responsables de la Secretaría.

En caso de requerir listas de distribución locales a una Unidad Responsable, estas serán creadas; pero la administración (actualización) se delegará a un responsable de la Unidad, el cual deberá estar definido en la solicitud de servicio.

El correo electrónico institucional es un servicio que sólo deberá utilizarse para los intereses propios de la SAGARPA y órganos administrativos desconcentrados y entidades paraestatales sectorizadas; no podrá usarse con fines lucrativos o comerciales o de interés personal.

El nombre de los buzones de correo electrónico se formará de la siguiente manera:

- a) Primer nombre seguido de un punto y a continuación el apellido paterno (Ejemplo: juan.perez)
- b) Segundo nombre seguido de un punto y a continuación el apellido paterno (Ejemplo: manuel.perez)
- c) Primer nombre seguido de un punto y a continuación la primera letra del apellido paterno seguido del apellido materno (Ejemplo: juan.phernandez)
- d) Segundo nombre seguido de un punto y a continuación la primera letra del apellido paterno seguido del apellido materno (Ejemplo: manuel.phernandez)
- e) Primer nombre seguido de un punto y a continuación el apellido paterno seguido de un número consecutivo (Ejemplo: juan.perez2)

- El tamaño máximo de correo que se puede enviar o recibir en la red SAGARPA es de 25 MB.
- El tamaño máximo de correo que se puede enviar o recibir de INTERNET es de 25 MB.
- El tamaño máximo de buzón permitido es de 510 MB
- a) Cuando el buzón supere los 490 MB se recibirán alertas para depurar el buzón.
- b) Cuando el buzón supera los 500 MB se bloquea el envío de mensajes.
- c) Cuando el buzón llega a los 510 MB se bloquea el envío y recepción de mensajes.

El número máximo de destinatarios permitidos por mensaje es de 50 direcciones de correo electrónico.

No se permite el uso de lenguaje que sea ofensivo, de carácter racista, obsceno o inapropiado.

La SAGARPA cuenta con un sistema de seguridad para el servicio de correo electrónico el cual permite detectar amenazas en los mensajes de correo electrónico, para lo cual se establece lo siguiente:



 Versión: 01
 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015
 Página: 4 de 10

 Dirección de Infraestructura Tecnológica
 Clave: DTI/PR-09

 Administración del servicio de colaboración institucional.

a) No se permite el envío de archivos adjuntos con las siguientes extensiones:

	T
1) *.cab	31) *.ps1
2) *.xnk	32) *.msc
3) *.wsh	33) *.mdz
4) *.wsf	34) *.mdw
5) *.wsc	35) *.mdt
6) *.vbs	36) *.mde
7) *.vbe	37) *.mdb
8) *.vb	38) *.mda
9) *.url	39) *.lnk
10) *.shs	40) *.ksh
11) *.shb	41) *.jse
12) *.sct	42) *.js
13) *.scr	43) *.isp
14) *.scf	44) *.ins
15) *.reg	45) *.inf
16) *.prg	46) *.hta
17) *.prf	47) *.hlp
18) *.pif	48) *.fxp
19) *.pcd	49) *.exe
20) *.ops	50) *.csh
21) *.mst	51) *.crt
22) *.msp	52) *.cpl
23) *.msi	53) *.com
24) *.psc2	54) *.cmd
25) *.psc1	55) *.chm
26) *.ps2xml	56) *.bat
27) *.ps2	57) *.bas
28) *.ps11xml	58) *.asx
29) *.ps11	59) *.app
30) *.ps1xml	60) *.adp
	61) *.ade

b) Todos los documentos adjuntos a mensajes de correo electrónico son revisados y susceptibles a ser bloqueados en caso de identificarse alguna amenaza a la seguridad de la computadora del destinatario.

Los mensajes contenidos en el buzón de correo electrónico o en los archivos locales (.pst u .ost) son responsabilidad exclusiva del usuario, por lo que es el único responsable de realizar los respaldos correspondientes.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 5 de 10
Dirección de Infraestructura Tecnológica		Clave: DTI/PR-09
Administración del	servicio de colaboración institucional.	

Todos los buzones de correo electrónico deberán estar personalizados para el usuario asignado, no se permite el uso de direcciones de correo genéricas como cuentas oficiales y de uso cotidiano de usuarios.

El uso de buzones de correo electrónico genéricos solo podrá ser usado para servicios o sistemas institucionales.

El usuario es el único responsable del uso que se le dé al buzón de correo electrónico por lo que no deberá compartir su nombre de usuario o contraseña, ya que éstas son de carácter personal e intransferible. En caso de sospecha que la contraseña es conocida por un tercero, se deberá realizar de manera inmediata el cambio de la misma.

Queda estrictamente prohibido el envío de mensajes amenazantes, obscenos o de cualquier índole ajeno al cumplimiento de las funciones laborales de los funcionarios públicos.

Se darán de baja los buzones de correo electrónico que no hayan sido utilizados por los usuarios en un período mayor a 60 días consecutivos.

De conformidad con el documento de "RECOMENDACIONES para la organización y conservación de correos electrónicos institucionales de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal" publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de febrero de 2009, se establece que: "las comunicaciones enviadas y recibidas a través de correos electrónicos institucionales por los servidores públicos, en ejercicio de sus atribuciones, constituyen documentos al amparo de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, por lo que pueden ser objeto de solicitudes de acceso a la información por parte de los ciudadanos"

El cliente de mensajería instantánea autorizado y soportado por el servicio es Microsoft Lync 2010 o superior de 32 y 64 bits.

El servicio de videoconferencia está limitado a máximo 3 sesiones simultaneas por inmueble; de lo contrario no se garantizara la calidad del servicio.

La funcionalidad de grabación de sesiones de videoconferencia se otorgará por evento y se deshabilitará una vez terminada la sesión.

El funcionario que solicite la habilitación de grabación de una sesión de videoconferencia, será el responsable del mal uso que se le dé a la misma.

No se autoriza el uso de sesiones de videoconferencia entre usuarios de un mismo inmueble.

En el servicio de mensajería instantánea no se permite la transferencia de archivos con las extensiones siguientes:



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 6 de 10

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Clave: DTI/PR-09

Administración del servicio de colaboración institucional.

	earton kosa fra Sinderio de come en distribuyo internación propieto de conditione de c
1ade	43mdz
2adp	44mp3
3app	45msc
4asp	46mde
5bas	47mdt
6bat	48mdw
7cer	49mdz
8chm	50mp3
9cmd	51msc
10com	52msi
11cpl	500 May 2000000 19-00.
	53msp
12crt	54mst
13csh	55ocx
14exe	56ops
15fxp	57pcd
16grp	58pif
17hlp	59pl
18hta	60pnp
19inf	61prf
20ins	62prg
21isp	63pst
22its	64reg
23js	65scf
24jse	66scr
25ksh	67sct
26lnk	68shb
27mad	69shs
28maf	70tmp
29mag	71url
30mam	72vb
31maq	73vbe
32mar	74vbs
33mas	75vsd
34mat	76vsmacros
35mau	77vss
36mav	78vst
37maw	79vsw
38mda	80ws
39mdb	81wsc
40mde	82wsf
41mdt	83wsh
42mdw	
TZIIIUW	



Versión: 01 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015		Página: 7 de 10
Dirección de Infraestructura Tecnológica		Clave: DTI/PR-09
Administración del se	rvicio de colaboración institucional.	

Glosario de Términos

Archivo .OST:

Es una extensión de archivos usada por el cliente de correo electrónico Microsoft Outlook, Los archivos OST mantienen una línea de copia de tu buzón del servidor de Exchange en el equipo individual.

Archivo .PST:

Es una extensión de archivos usada por el cliente de correo electrónico Microsoft Outlook para almacenar los mensajes y otros datos directamente en la computadora que utiliza.

DGTIC:

Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Directorio Activo:

Servicio establecido en uno o varios servidores en donde se crean objetos tales como usuarios, equipos o grupos, con el objetivo de administrar los inicios de sesión en los equipos conectados a la red, así como también la administración de políticas en toda la red.

IMAP:

Internet Message Access Protocol (IMAP, Protocolo de acceso a mensajes de internet), es un protocolo de aplicación que permite el acceso a mensajes almacenados en un servidor de correo electrónico.

MB (megabyte):

Es una cantidad de datos informáticos. Es un múltiplo del byte, que equivale a un millón de bytes.

Mensajería Instantánea:

La mensajería instantánea (conocida también en inglés como IM) es una forma de comunicación en tiempo real entre dos o más personas basada en texto. El texto es enviado a través de dispositivos conectados a una red de datos.

Mesa de servicios:

Recursos humanos, encargados de atender las solicitudes realizadas por los usuarios finales de los diferentes sistemas y servicios de tecnologías de la información y comunicaciones; éstos recursos podrán ser parte de la estructura organizacional de la DGTIC o bien proveedores de servicios externos administrados por la DGTIC.

Microsoft Exchange:

Es un producto de la empresa Microsoft para brindar el servicio de correo electrónico.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 8 de 10
Dirección de Infrae	Clave: DTI/PR-09	
Administración del	servicio de colaboración institucional.	

Microsoft Lync:

Es un programa de Microsoft utilizado para el servicio de mensajería instantánea, colaboración y videoconferencias.

Microsoft Outlook:

Es un programa de Microsoft utilizado como cliente de correo electrónico.

Organismos del Sector:

Son órganos que se encuentran regulados por la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y cuentan con personalidad jurídica propia, mediante disposiciones legislativas, para realizar una actividad que compete al Estado, o que es de interés público.

100. Comisión Nacional de Acuacultura y Pesca (CONAPESCA)	
F00. Agencia de Servicios a la Comercialización y Desarrollo de Mercados Agropecuarios (ASEF	RCA)
AFU. Comité Nacional para Desarrollo Sustentable de Caña de Azúcar (CONADESUCA)	
D00. Colegio Superior Agropecuario del Estado de Guerrero (CSAEGRO)	
C00. Servicio Nacional de Inspección y Certificación de Semillas (SNICS)	
IZI. Comisión Nacional de Zonas Áridas (CONAZA)	
H00. Instituto Nacional de Pesca (INAPESCA)	
B00. Servicio Nacional de Sanidad Inocuidad y Calidad Agroalimentaria (SENASICA)	
G00. Servicio de Información y Estadística Agroalimentaria y Pesquera (SIAP)	
I6L. Fideicomiso de Riesgo Compartido (FIRCO)	
19H. Instituto Nacional para el Desarrollo de Capacidades de Sector Rural (INCA RURAL)	
IZC. Colegio de Posgraduados (COLPOS)	
JAG. Instituto Nacional de Investigaciones Forestales A. y P. (INIFAP)	
JBK. Productora Nacional de Biólogos Veterinarios (PRONABIVE)	
JBU. Productora Nacional de Semillas (PRONASE)	

POP3:

(Post Office Protocol 3 - Protocolo 3 de Correo). Es un protocolo estándar para recibir mensajes de correo electrónico.

SAGARPA:

Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación.

Sistema de Gestión de Tickets:

Aplicación informática para el registro, documentación y seguimiento de atención de reportes de Usuarios de las Soluciones Tecnológicas o servicios que proporciona la DGTIC.

Usuario:

Persona que utiliza los servicios de colaboración institucional y que pertenece a la SAGARPA u Organismos del Sector.





Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 9 de 10

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Clave: DIT/PR-09

Administración del servicio de colaboración institucional.

Descripción del Procedimiento

	Actividad			Documento
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Usuario	1	Reporta requerimiento a mesa de servicios, debiendo adjuntar oficio o formato de servicios.		Oficio y formato
Mesa de servicios	2	Recibe y valida que el formato de servicio esté debidamente requisitado y firmado por un usuario autorizado.	1	Oficio y formato
	3	Captura el requerimiento en Sistema de gestión de tickets; incluye el oficio o formato de servicios y obtiene número de reporte del servicio para su seguimiento.	2	Sistema
	4	Canaliza reporte al departamento de servicios de cómputo central para su atención.	3	Reporte
Departamento de Servicios de	5	Recibe y analiza el requerimiento del usuario.	4	Reporte
Cómputo Central	6	Atiende la solicitud en caso de ser viable.	5	
	7	Documenta las acciones realizadas en el sistema de gestión de tickets y envía a usuario correo informativo que su solicitud fue atendida o porque no fue viable.	6	Sistema y Correo electrónico
	8	Cierra reporte en el sistema de gestión de tickets.	7	Sistema
Mesa de Servicio	9	Revisa y cierra ticket en el Sistema de Control de tickets, el cual envía en automático encuesta de satisfacción al usuario.	8	Sistema
		Fin del procedimiento	_	



Página: 10 de 10

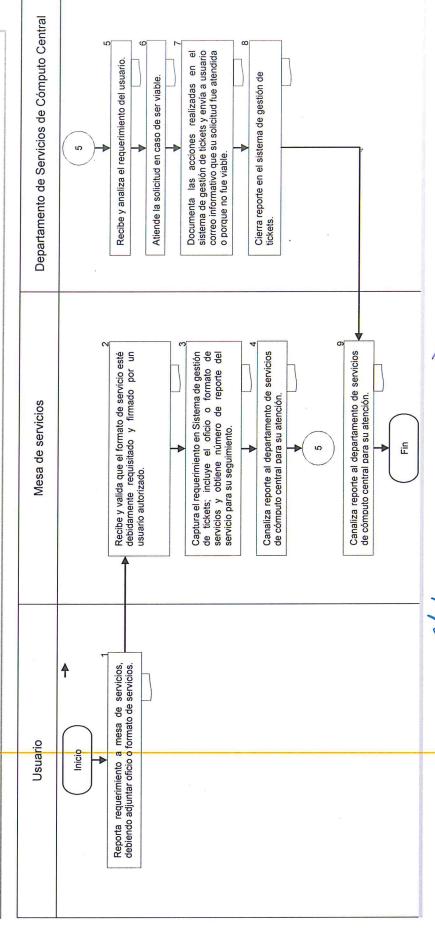
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-09

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Administración del servicio de colaboración institucional.



Lic. Héctor Alcalde Mendez
Director de Infraestructura Techológica

Firma

Revisó y Autorizo

Elaboró

Subdirector de Infraestructura de Cómputo

Ing. David Ramirez Lucas

Firma



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 1 de 7
Dirección de Infraestructura Tecnológica.		Clave: DIT/PR-10
Respaldo de aplica	aciones del centro nacional de datos.	

Marco funcional

Con fundamento en el Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, publicado en el D.O.F. el 25-IV-2012.

Artículo 34.

- V. Proporcionar el mantenimiento, soporte y actualización a los sistemas de información que sean administrados por la dirección general;
- VI. Proporcionar los servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones requeridos por las unidades administrativas de la Secretaría, órganos administrativos desconcentrados y entidades paraestatales sectorizadas que ocupen inmuebles destinados a la dependencia, previa solicitud, verificación de existencia de recursos presupuestales, validación y aprobación de la misma;
- VII. Establecer la arquitectura tecnológica que permita la integración y comunicación de los sistemas de información de la Secretaría, así como promover su interacción con los órganos administrativos desconcentrados, entidades paraestatales sectorizadas y externas;
- XI. Establecer, coordinar y supervisar los planes de acción en caso de contingencias y los mecanismos de seguridad de los sistemas informáticos institucionales y de la infraestructura de tecnologías de información de la Secretaría;

Objetivo

Asegurar la disponibilidad de información de la SAGARPA almacenada en el Centro Nacional de Datos mediante la ejecución de respaldos a fin de evitar la pérdida de la misma en caso de presentarse alguna contingencia

Criterios a considerar

La solicitud de respaldos a la DIT la podrán realizar los Coordinadores Administrativos o responsables de los Sistemas o Servicios Informáticos, deberá ser por escrito y estableciendo los mecanismos y procedimientos de seguridad para su información, estos requerimientos deberán estar plenamente justificados y autorizados por los responsables administrativos.

Toda solicitud de respaldos debe realizarse por escrito y ser dirigida al Director de Infraestructura Tecnológica, mediante el uso del formato "Solicitud de Respaldos", la cual debe contener el tipo de respaldo y la periodicidad que se requiera. De igual manera debe realizarse por escrito toda solicitud de restauración de un respaldo que haya sido previamente ejecutado.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 2 de 7
Dirección de Infraestructura Tecnológica.		Clave: DIT/PR-10
Respaldo de aplic	aciones del centro nacional de datos.	

Todos los activos de información que se generan día con día están propensos a riesgos o eventualidades de cualquier tipo, por lo que deberán respaldarse en apego a los procedimientos establecidos por la DGTIC.

Para este procedimiento únicamente se considera la información contenida en los servidores del Centro de Nacional de Datos.

Las estaciones de trabajo de los usuarios no estarán incluidas en el esquema de respaldo de los sistemas de información, por lo que la DGTIC no tendrá responsabilidad sobre la información contenida en directorios o carpetas personales de los usuarios.

Antes de cualquier cambio físico o lógico que afecte la configuración de los equipos, se recomienda realizar un respaldo total del sistema, lo anterior en caso de que los tiempos requeridos para realizar los cambios lo permitan y que el respaldo programado no sea suficiente para mitigar una posible pérdida de información.

Todos los procesos de respaldo se deberán registrar en una bitácora para su seguimiento la cual puede ser la bitácora incluida en el Software empleado para la realización de los respaldos. En el caso de los equipos de escritorio, los usuarios serán los únicos responsables en mantener respaldos de la información, de manera particular ante una solicitud de cambio de equipo o reparación.

Considerando la cantidad de información de los respaldos y la complejidad para configurar los ambientes que permitan validar una correcta restauración de la información de respaldos, las pruebas de restauración solo se realizarán como parte del procedimiento de configuración inicial de los respaldos de las diferentes aplicaciones, en caso de requerir realizar pruebas de restauración, estas deberán ser solicitadas de manera explícita a través del formato de Solicitud de Respaldos/Restauraciones.

Para instalar y activar el agente es necesario contar con una ventana de mantenimiento de 30 minutos; porque requiere un reinicio del servidor. En algunos casos puede ser necesario ajustar las reglas de acceso a puertos en el firewall del servidor, y se da de alta en el sistema para respaldo y recuperación de datos para las aplicaciones y servidores (DPM).

Para la restauración de un respaldo, el responsable del presente procedimiento tendrá la obligación de entregar el respaldo solicitado. La ejecución de la restauración, así como las pruebas correspondientes serán responsabilidad total del solicitante; el responsable del presente procedimiento podrá apoyarlo sin tener responsabilidad alguna de las acciones que se lleven a cabo.



 Versión: 01
 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015
 Página: 3 de 7

 Dirección de Infraestructura Tecnológica.
 Clave: DIT/PR-10

 Respaldo de aplicaciones del centro nacional de datos.

Glosario de Términos

Agente:

Es una parte del software que actúa por un usuario, y tiene la autoridad de decidir cuándo una acción es apropiada (y si es apropiada). En este caso el agente es estrictamente invocado para una tarea en particular –gestionar el respaldo-.

Aplicación:

Tipo de programa informático diseñado como herramienta para permitir a un usuario realizar uno o diversos tipos de trabajos.

Cliente:

El cliente es una aplicación informática que consume un servicio remoto en de un dispositivo conocido como servidor, normalmente a través de una red de telecomunicaciones.

Consola:

Interfaz gráfica en donde se administran y monitorean los respaldos.

Contingencia:

Probabilidad o posibilidad de que algo suceda o no, en especial algo ante lo que se debe estar prevenido.

Coordinador Administrativo:

Responsable Administrativo u homólogos del Área.

DGTIC:

Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Disco:

Medio magnético de almacenamiento para guardar información.

Disponibilidad:

La característica de la información de permanecer accesible para su uso cuando así lo requieran individuos o procesos autorizados.

DPM:

Data Protection Manager; es el sistema para respaldo y recuperación de datos para las aplicaciones y servidores.

Firewall:

Es una parte de un sistema o un dispositivo o conjunto de dispositivos configurados utilizados para bloquear el acceso no autorizado, o permitir comunicaciones autorizadas.

Licencia:

Permiso o regla de uso que el fabricante o propietario del programa otorga para hacer uso del él.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 4 de 7
Dirección de Infraestructura Tecnológica.		Clave: DIT/PR-10
Respaldo de aplic	aciones del centro nacional de datos.	

Oficio:

Documento que sirve para comunicar disposiciones, consultas, órdenes, informes, o también para llevar a cabo gestiones de acuerdos de colaboración, etcétera.

Respaldo:

Copia de la información contenida en un medio magnético u óptico.

Restauración:

Copia de la información contenida en un medio magnético u óptico.

SAGARPA:

Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación.

Seguridad de la Información:

La capacidad de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, así como la autenticidad, confiabilidad, trazabilidad y no repudio de la misma.

Servidor:

Equipo de cómputo de alto rendimiento orientado a actividades críticas, como bases de datos, correo electrónico u otras aplicaciones.

SITE:

Lugar físico restringido en donde se ubican los servidores principales.

Solicitante:

Representante del área que requiere el servicio de respaldos.

TI:

Acrónimo de Tecnologías de la Información, se refiere a todos los servicios y equipamiento tecnológico que son operados por la DGTIC.

Ventana de mantenimiento:

Periodo de tiempo programado, durante el cual se interrumpe o afecta la disponibilidad de un sistema o servicio de TI con el propósito de realizar actividades de mantenimiento preventivas o correctivas sobre los mismos.



/ersión: 01	Fecha de	emisión: 30) de	iulio

Página: 5 de 7

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Clave: DIT/PR-10

Respaldo de aplicaciones del centro nacional de datos.

Descripción del Procedimiento

de 2015

Responsable	No.	Actividad	No.	Documento
	In.	Descripción	Ant.	involucrado
Solicitante	1	Solicita por escrito la solicitud de respaldos con la periodicidad que requiera; o en su caso la solicitud de restauración de un respaldo que haya sido previamente ejecutado.		Solicitud
Subdirección de Infraestructura de Cómputo	2	Recibe solicitud, revisa y envía al Departamento de Seguridad Informática para su atención.	1	Solicitud
Departamento de Seguridad Informática	3	Recibe solicitud y valida con el área requirente los parámetros establecidos en la misma.	2	Solicitud
	4	Instala el Agente de respaldo en el servidor involucrado.	3	
	5	Programa una tarea en el DPM; para ejecutar el respaldo en base a lo especificado en la solicitud y ejecuta el respaldo.	4	
	6	Revisa la notificación automática en la consola del DPM. ¿El respaldo se ejecutó correctamente? Si: Continúa en la actividad10. No: Continua en la actividad 7.	5	
	7	Identifica y corrige las causas que impidieron que el respaldo se finalizara correctamente.	6	
	8	Lanza nuevamente la tarea de respaldo, esta vez de forma manual.	7	
	9	Entrega al solicitante el respaldo requerido – puede ser el último o el de una fecha específica-	8	Respaldo
Departamento de Seguridad nformática	10	Notifica a la Dirección de Infraestructura Tecnológica y Subdirección de Infraestructura de Cómputo de la conclusión de actividades.	6	Correo electrónico
		Fin del procedimiento		

Página: 6 de 7

EIARIA DI AGRICCOI EIA, DI SARBOUTO CA Y ALIMI NI LACH

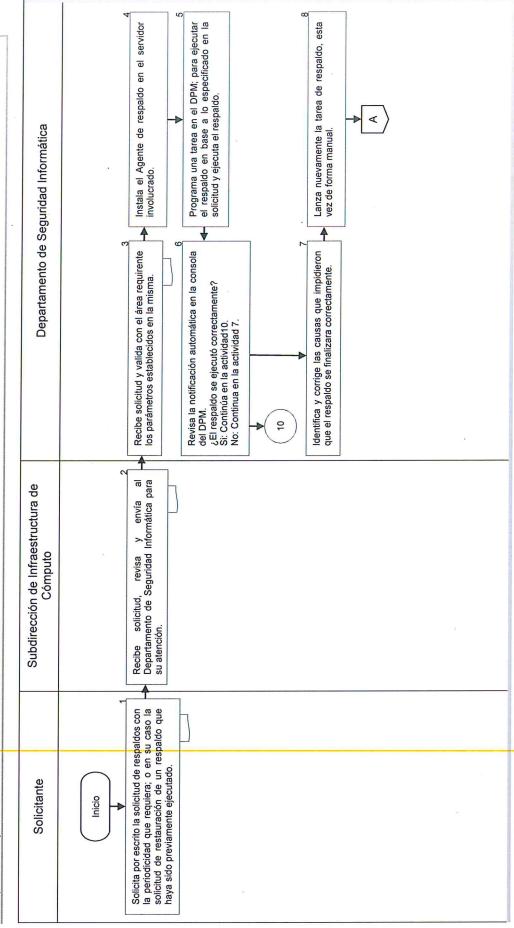
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-10

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Respaldo de aplicaciones del centro nacional de datos.





Página: 7 de 7

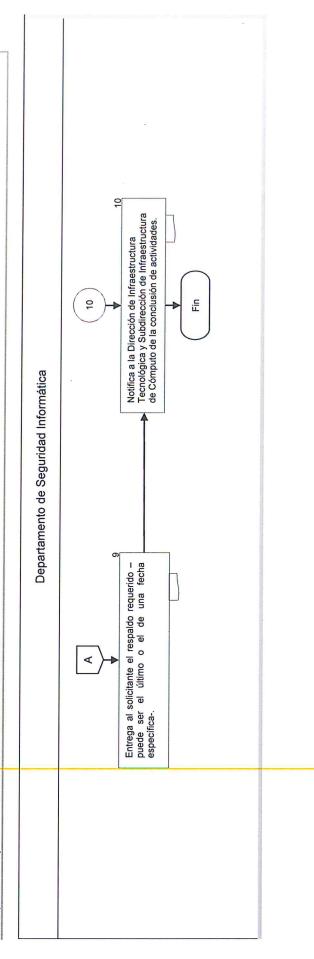
Versión: 01

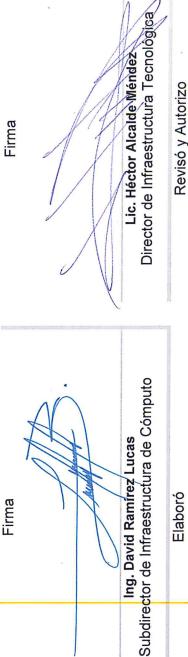
Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-10

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Respaldo de aplicaciones del centro nacional de datos.





Revisó y Autorizo



Versión: 01	ersión: 01 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015					
Dirección de Infrae	Clave: DIT/PR-11					
Atención a usuario	S					

Marco funcional

Con fundamento en el Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, publicado en el D.O.F. el 25-IV-2012.

Artículo 34

Fracción V

Proporcionar el mantenimiento, soporte y actualización a los sistemas de información que sean administrados por la Dirección General;

Objetivo

Evaluar el cumplimiento de niveles de servicios contratados del proveedor de la mesa de servicios, mediante reportes semanales y mensuales extraídos del sistema de la mesa de servicios, para garantizar la continuidad del servicio en los equipos de cómputo de escritorio de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA).

Criterios a considerar

Cuando se habla de "equipos de cómputo" nos referimos a equipos portátiles (Laptop), equipos de escritorio (PC), impresoras, scanner y plotters propiedad de la SAGARPA o en arrendamiento.

El Jefe de Departamento de Atención a Usuarios, es el encargado de analizar y evaluar los reportes de niveles de servicio brindados por el proveedor encargado de atender las solicitudes e incidentes de equipos de cómputo para los usuarios de la SAGARPA.

Solo se brindara atención a equipo de cómputo que este bajo arrendamiento o sea propiedad de la SAGARPA.

El servicio de mesa de servicios solo será proporcionado cuando el usuario realice su requerimiento a 40911), mesa de servicios, ya sea vía telefónica (extensión vía web (www.helpdeskga.com.mx/footprints/sagarpa.html) vía correo (mesa.servicios@sagarpa.gob.mx); otorgándosele un número de reporte para el seguimiento de su requerimiento.

El número de reporte generado en el sistema de cómputo que utiliza la mesa de servicios, se utilizará para seguimiento y atención de las áreas de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC).



Versión: 01	Página: 2 de 6	
Dirección de Infrae	Clave: DIT/PR-11	
Atención a usuario	s.	

Al concluir en el sistema de la mesa de servicios el reporte (cierre de reporte), se genera en automático vía web y se envía vía correo al usuario, una encuesta de satisfacción del servicio brindado al usuario final.

Los reportes semanales y mensuales, los realizara el administrativo de la mesa de servicios el cual deberá entregarlos en las fechas de conformidad al contrato que se tiene con el proveedor.

El formato de servicios deberá ser requisitado de forma legible, sin tachaduras, borrones y deberá ser firmado por el administrativo del área o equivalente así como del usuario solicitante.

Los recursos humanos adscritos a la DGTIC que tengan servicios dados de alta en la mesa de servicios, contaran con una cuenta de acceso al sistema de la mesa de servicios para el seguimiento de sus reportes y el cierre de los mismos.

Las cuentas de accesos al sistema de la mesa de servicios serán solicitadas únicamente por la Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos (SAUABI), y el Jefe de Departamento de Atención a Usuarios al proveedor de la mesa de servicios el cual será el responsable de generarlas.

El jefe de Departamento de Atención a Usuarios, aproximadamente a los siete días hábiles posteriores del envío del visto bueno de sus superiores (de la SUABI y de la DIT) cargará los reportes en el repositorio correspondiente para su consulta del personal de la DGTIC.

Glosario de Términos

Administrativo:

Recurso humano del proveedor de mesa de servicios el cual se encarga de generar los reportes semanales y mensuales del sistema de mesa de servicios.

DIT:

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

DGRMIS:

Dirección General de Recursos Materiales, Inmuebles y Servicios.

DGTIC:

Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Encuesta:

Encuesta de satisfacción, mediante formato web con el que se percibe que se está haciendo bien y que se debe mejorar de acuerdo a los niveles de servicio.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 3 de 6
Dirección de Infraes	structura Tecnológica.	Clave: DIT/PR-11
Atención a usuarios	i.	

Formato de Servicio:

Formato mediante el cual los usuarios de la Secretaría podrán solicitar servicios de telefonía (reubicación, clave de acceso, correo de voz y mensajería unificada, configuración especial de equipos telefónicos), servicio de red (red inalámbrica), servicio de seguridad (acceso a internet) y servicio de cómputo central (alta, baja o cambio de correo electrónico, directorio activo y mensajería instantánea Lync), el cual podrá ser proporcionado por el personal de la mesa de servicios así como su consulta o descarga en la intranet de la SAGARPA.

Intranet:

Red informática interna de una empresa u organismo que se utiliza para compartir información o servicios de computación

Incidente:

Evento que no forma parte de la operación normal de un servicio, y que causa o puede causar la interrupción o degradación de la calidad del servicio o falla del servicio.

Mesa de Servicios:

La Mesa de Servicios es el punto de contacto para todos los usuarios de la Secretaria y Órganos del Sector, donde se registran todas las solicitudes relacionadas con Tecnologías de Información con la finalidad de agilizar la atención a solicitudes de servicios y dar respuesta oportuna a los reportes de incidencias asociadas con los servicios que proporciona Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC). Los recursos humanos que conforman la mesa de servicios podrán ser parte de la estructura organizacional de la DGTIC de la SAGARPA o bien proveedores de servicios externos.

Oficio:

Documento que sirve para comunicar disposiciones, consultas, órdenes, informes, o también para llevar a cabo gestiones de acuerdos de colaboración, etcétera.

Personal de 1er. nivel:

Recurso humano del proveedor de la mesa de servicios que proporciona soporte vía telefónica.

Personal de 2do.nivel:

Es el recurso humano del proveedor de la mesa de servicios que proporciona soporte en sitio (personal que se encuentra en los inmuebles de oficinas centrales de la SAGARPA).

Reporte Semanal:

Informe semanal en el que se analiza el cumplimiento de los niveles de servicio del proveedor de la Mesa de Servicios, así como los servicios que proporciona (DGTIC).

Reporte Mensual:

Informe mensual en el que se analiza el cumplimiento de los niveles de servicio del proveedor de la Mesa de Servicios, así como los servicios que proporciona (DGTIC).



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 4 de 6
Dirección de Infraestructura Tecnológica.		Clave: DIT/PR-11
Atención a usuario	S.	

Reporte de mesa de servicios (Ticket):

Informe o notificación digital con el que se informa al responsable del servicio sobre el incidente reportado y trabaje en su solución.

SAUABI:

Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos.

Sistema de mesa de servicios:

Sistema informático que utiliza el proveedor de la mesa de servicios para el registro, seguimiento, cierre y base de conocimientos de un incidente reportado por los usuarios.

Subdirecciones de área:

Subdirección de Telecomunicaciones, Subdirección de Infraestructura, Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos y Subdirección de Arquitectura de Software adscrita a la Dirección de Organización y Modernización



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 5 de 6
-------------	---------------------------------------	----------------

Dirección de Infraestructura Tecnológica Clave: DIT/PR-11

Atención a usuarios

Descripción del Procedimiento

		Actividad		Documento
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant	
SUABI	1	Solicita al Jefe de Departamento de Atención a Usuarios el reporte semanal o mensual.		vía telefónica
Departamento de Atención a Usuarios	2	Notifica a las subdirecciones de área vía correo electrónico, que cierren sus reportes en estatus de pendientes en el sistema de la mesa de servicios.	1	Correo electrónico
	3	Recibe del administrativo de la mesa de servicios el reporte correspondiente (semanal o mensual) del servicio proporcionado por el personal contratado.	2	Reporte
	4	Analiza y evalúa del reporte los niveles de servicio (que se encuentren dentro de los tiempos establecidos para su atención del personal de 1er y 2do nivel).	3	Reporte
	5	Aclara de forma verbal o vía correo electrónica con el administrador de la mesa de servicios las inconsistencias detectadas para su corrección en caso de existir en el reporte.	4	Correo electrónico
	6	Envía vía correo electrónico a las Subdirecciones de área, con copia a la SUABI, el informe de las encuestas de satisfacción que hayan sido evaluadas de forma: regular, mala y muy mala, para su análisis y gestión correspondiente.	5	Correo electrónico e informe
	7	Envía el reporte semanal o mensual a la SUABI y al DTI para su visto bueno.	6	Correo electrónico y reporte
	8	Corrige si existen observaciones de la SUABI o de la DTI para su visto bueno.	7	Reporte
	9	Publica el reporte autorizado en el repositorio correspondiente para la consulta del personal de la DGTIC.	8	Reporte
		Fin del procedimiento		



Página: 6 de 6

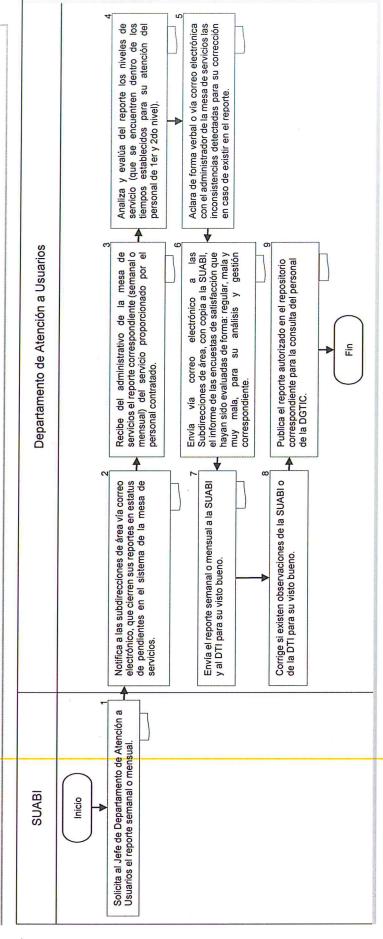
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-11

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Atención a usuarios





Lic. Liliana Guadalupe Morales García Subdirectora de Átención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos Elaboró



Revisó y Autorizo



Versión: 01	Persión: 01 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015							
Dirección de Infrae	Clave: DIT/PR-12							
Atención a incident	es de servicios de telecomunicaciones							

Marco funcional

Con fundamento en el Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, publicado en el D.O.F. el 25-IV-2012.

Artículo 34

Fracción VI

Proporcionar los servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones requeridos por las unidades administrativas de la Secretaría, órganos administrativos desconcentrados y entidades paraestatales sectorizadas que ocupen inmuebles destinados a la dependencia, previa solicitud, verificación de existencia de recursos presupuestales, validación y aprobación de la misma;

Fracción VII

Establecer la arquitectura tecnológica que permita la integración y comunicación de los sistemas de información de la Secretaría, así como promover su interacción con los órganos administrativos desconcentrados, entidades paraestatales sectorizadas y externas;

Fracción XIII

Planear, establecer, coordinar y supervisar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de informática y comunicaciones de la Secretaría;

Objetivo

Atender cualquier incidente referente a los servicios de Telecomunicaciones registrados en la mesa de servicios institucional o mediante medios autorizados por la SAGARPA. Resolviendo cualquier incidente que cause una interrupción en los servicios de Telecomunicaciones tan pronto como sea posible con la menor afectación después de una degradación o interrupción del servicio. Con el fin de mantener la disponibilidad de los servicios de Telecomunicaciones, facilitando la interacción con los productores, órganos del sector y público en general. Administrando el ciclo de vida de los reportes de la mesa de servicios Institucional que se reciben en la subdirección de Telecomunicaciones.

Criterios a considerar

Los usuarios autorizados para generar reportes de incidentes en la mesa de servicios Institucional, deberán de ser personal de la SAGARPA y Órganos del Sector (órganos administrativos desconcentrados y entidades paraestatales sectorizadas).

Los Acuerdos de Niveles de Servicio de atención serán los registrados en la Mesa de Servicios Institucional documentados en el Diseño del Servicios.



Versión: 01	Página: 2 de 6	
Dirección de Infrae	structura Tecnológica	Clave: DIT/PR-12
Atención a incident	es de servicios de telecomunicaciones	

Los usuarios de la Secretaría deberán solicitar ante la mesa de servicios su requerimiento o incidente, en el caso de ser un requerimiento, deberán incluir debidamente requisitado y autorizado el formato de servicios, mediante el cual los usuarios de la Secretaría podrán solicitar servicios de telefonía (reubicación, clave de acceso, correo de voz y mensajería unificada, configuración especial de equipos telefónicos), servicio de red (red inalámbrica y/o VPN).

En el presente procedimiento pueden intervenir de acuerdo a sus funciones las jefaturas de departamento de Servicios de Voz, de Administración de Redes y de Instalaciones y Cableado, que administrativamente pertenecen a la Subdirección de Telecomunicaciones.

El Subdirector de Telecomunicaciones, supervisa la adecuada solución y seguimiento a los reportes atendidos en su área, mediante el reporte semanal y mensual de cumplimiento a Niveles de Servicio, que el responsable de la Mesa de Servicios pública en el repositorio correspondiente.

Glosario de Términos

Acuerdos de Niveles de Servicio:

Acuerdo entre la organización que da el servicio y el cliente del servicio. Un SLA debe ser establecido para cada combinación de una infraestructura de servicio y un cliente que usa la infraestructura de servicio.

Disponibilidad:

Porcentaje de horas de servicio, durante las cuales la funcionalidad de un servicio es accesible para el usuario en un período de tiempo.

Encuesta de Satisfacción:

Encuesta en línea que se genera al cierre del reporte, para conocer los comentarios de los usuarios requirentes con la intención de medir la satisfacción de los usuarios, comprender qué está haciendo bien y qué notificar a los responsables del servicio en caso de tener una observación para su análisis.

Formato de Servicio:

Formato mediante el cual los usuarios de la Secretaría podrán solicitar servicios de telefonía (reubicación, clave de acceso, correo de voz y mensajería unificada, configuración especial de equipos telefónicos), servicio de red (red inalámbrica o VPN), servicio de seguridad (acceso a internet) y servicio de cómputo central (alta, baja o cambio de correo electrónico, directorio activo y mensajería instantánea Lync).

Incidente:

Es un evento que no forma parte de la operación normal de un servicio, y que causa o puede causar la interrupción o degradación de la calidad del servicio o falla del servicio.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 3 de 6
Dirección de Infrae	Clave: DIT/PR-12	
Atención a inciden	tes de servicios de telecomunicaciones	

Mesa de Servicios:

La Mesa de Servicios es el punto de contacto para todos los usuarios de la Secretaria y Órganos del Sector, donde se registran todas las solicitudes relacionadas con Tecnologías de Información, con la finalidad de agilizar la atención a solicitudes de servicios y dar respuesta oportuna a los reportes de incidencias asociadas con los servicios que proporciona Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC).

Proveedor:

Empresa, persona física o Unidad Responsable, cuya actividad busca responder las necesidades del cliente, en base a sus servicios.

Reporte: (ticket)

Un informe o notificación digital con el que se le informa al responsable del servicio del incidente reportado para su solución.

Responsable del servicio:

Departamentos de Servicios de Voz, de Administración de Redes y de Instalaciones y Cableado, que administrativamente pertenecen a la Subdirección de Telecomunicaciones.

Reporte Ejecutivo:

Es un informe estadístico en el que se analiza el cumplimiento de los niveles de servicio del proveedor de Telecomunicaciones.

Reporte Semanal:

Es un informe semanal en el que se analiza el cumplimiento de los niveles de servicio del proveedor de la mesa de servicios institucional así como los servicios que proporciona Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC).



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 4 de 6
-------------	---------------------------------------	----------------

Dirección de Infraestructura Tecnológica Clave: DIT/PR-12

Atención a incidentes de servicios de telecomunicaciones

Descripción del Procedimiento

		Actividad		Documento	
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado	
Mesa de servicios	1	Recibe reporte de usuario, lo captura en el sistema de control de tickets y turna al responsable correspondiente para su atención.		Sistema y formato de Servicio	
Subdirección de Telecomunicacion	2	Recibe a través del Sistema de control de ticket el reporte.	1	Reporte	
es	3	Analiza y envía al responsable del servicio correspondiente para su atención.	2	Reporte	
Responsable del servicio	4	Recibe y categoriza el reporte con base en el tipo de incidente e inmueble de ubicación.	3	Reporte	
	5	Prioriza el incidente, dependiendo de la criticidad del equipo.	4	Reporte	
	6	Diagnostica y proporciona el soporte inicial al usuario, y en su caso turna a proveedor la atención del incidente.	5		
	7	Resuelve o recibe del proveedor la solución del incidente de acuerdo a niveles de servicio, dependiendo del equipo afectado, servicio e inmueble.	6		
	8	Verifica el restablecimiento adecuado de servicios en los niveles de atención contratados o antes si es posible.	7		
	9	Notifica a la Subdirección de	8	Sistema	
		Telecomunicaciones la atención del reporte y su cierre.			
Subdirección de Telecomunicacion es	10	Supervisa la adecuada solución y seguimiento, a los reportes.	9	Correo electrónico	



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 5 de 6
powersternia and microscopic control of the state of the		2.7 оператичен интегнационального просторы на пред пред пред пред пред пред пред пред
Dirección de Infrae	structura Tecnológica	Clave: DIT/PR-12

Atención a incidentes de servicios de telecomunicaciones

Responsable	No. Ant.	Documento involucrado				
	ln.	Descripción		ilivoluciado		
Subdirección de Telecomunicacion es	11	Verifica las causas con el usuario y se documenta en el sistema la situación para efectos de mejora continua, en caso de tener un reporte de no conformidad.	10	Sistema		
Mesa de servicios	12	Envía la encuesta de forma automática, al cierre del ticket.	11	Encuesta de Satisfacción		
		Fin del procedimiento				



Página: 6 de 6

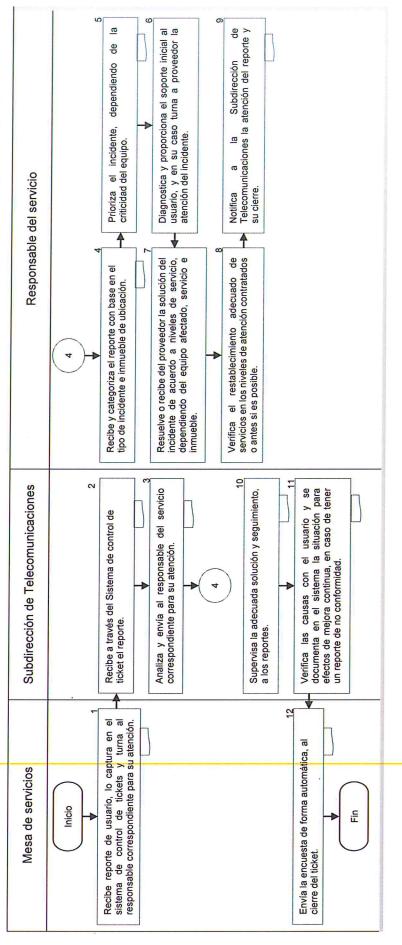
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-12

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Atención a incidentes de servicios de telecomunicaciones



Firma

Ing. José Melitón Martínez Gutiérrez Subdirector de Telecomunicaciones

Elaboró

Firma

Lic. Héctor Alcalde Méndez

Director de Infraestructura Tecnológica

Revisó y Autorizo



Versión: 01	Página: 1 de 8	
Dirección de Infrae	estructura Tecnológica	Clave: DIT/PR-13
Gestión del proces	o de administración de la configuración.	

Marco funcional

Con fundamento en el Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación. D.O.F. 25-IV-2012.

Artículo 34

Fracción IV

Coordinar, desarrollar e implementar los sistemas de información que sean requeridos por las unidades administrativas de la Secretaria y delegaciones.

Fracción VII

Establecer la arquitectura tecnológica que permita la integración y comunicación de los sistemas de información de la Secretaria, así como promover su interacción con los órganos administrativos desconcentrados, entidades paraestatales sectorizadas y externas.

Objetivo

Implementar, supervisar y formalizar el proceso de administración de la configuración de los elementos que conforman los servicios que ofrece la DGTIC, conforme a los acuerdos y normatividad vigentes que tienen por objeto establecer las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional en materia de tecnologías de la información y comunicaciones y en la de seguridad de la información. Esto con la finalidad de contar con lineamientos que establezcan la manera en la que se deben manejar las configuraciones de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) por parte de la Dirección General de Tecnologías de la información y Comunicaciones de ésta Secretaría.

Criterios a considerar

Los dueños de los servicios que provee la DGTIC deberán identificar tanto los activos de TIC, como los servicios que estos ofrecen.

Los dueños de los servicios deberán entregar los archivos de configuración, documentos de información y formatos debidamente requisitados, validados y firmados cada vez que se integre un nuevo servicio o se realice algún cambio en la configuración de los mismos.

EI	responsable	del	pr	esen	ite	proced	dimi	ento	efe	ctuará	rev	risiones	SE	emestrales	al	repositorio	de
COI	nfiguraciones	en	las	que	soli	icitará	de	man	era	formal	se	validen	y	actualicen	los	elementos	de
COI	nfiguración po	r par	rte c	de los	Du	eños d	de la	os ser	vici	os.							

El responsable del presente procedimiento deberá brindar las asesorías y orientación necesaria para que la información sea debidamente integrada en el repositorio de configuraciones.



	gathories/places	Verified about 1 services and here over two stands are an expension of the service stands and a service stands about 1 services and a service stands and a service stands are a service stands are a service stands and a service stands are a service stands and a service stands are a s
Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 2 de 8
Dirección de Infrae	Clave: DIT/PR-13	
Gestión del proces	so de administración de la configuración.	
	configuraciones será administrado por el responsable del pr os o adecuaciones al repositorio este lo hará solicitándolas a la	
su respectiva sed deberán, cuando	configuración está dividido por secciones (repositorios) y únicción los dueños de los servicios y a quién ellos especifiquen. Lo sea el caso, solicitar altas o bajas de permisos de lectura y es usuarios por escrito (mediante correo electrónico, nota informa Tecnológica.	os dueños de los servicios scritura en sus respectivos
	el presente procedimiento deberá mantener una verificación o a fin de constatar que éste se encuentre operando de manera	
	le este proceso recibe y en su caso trabaja en conjunto con e elementos de configuración a integrar en el repositorio cu ecta.	
configuración se de administración procedimiento. E	dentificación de elementos de configuración y tablero de encuentran disponibles en el repositorio de formatos y plantil n de configuraciones del MAAGTICSI; o se pueden solicitar al estos formatos pueden ser modificados, de acuerdo a la nomponsable del presente proceso.	las de trabajo del proceso responsable del presente
	edimiento es responsabilidad del Especialista Agropecuario "A y seguimiento de operación), el cual se encuentra ad	

Glosario de Términos

Activos de TIC:

Infraestructura Tecnológica (DIT) de la DGTIC.

Los aplicativos de cómputo, bienes informáticos, soluciones tecnológicas, sus componentes, las bases de datos o archivos electrónicos y la información contenida en estos.

Acuerdo:

El acuerdo que tiene por objetivo emitir las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y en la de Seguridad de la Información.

Amenaza:

Cualquier posible acto que pueda causar algún tipo de daño a los activos de información de la Institución.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 3 de 8
Dirección de Infrae	structura Tecnológica	Clave: DIT/PR-13
Gestión del proces	o de administración de la configuración.	

Cambios administrados:

La integración controlada, eficiente, segura y oportuna de componentes y/o activos de TIC, aplicativos de cómputo, soluciones tecnológicas o servicios de TIC, que modifican el ambiente operativo de la DGTIC; mediante criterios técnicos y mecanismos para la planeación y ejecución de dichos cambios, a fin de que éstos sean efectuados satisfactoriamente sin exponer el ambiente operativo y la operación de los servicios de TIC.

DGTIC:

Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

DIT:

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Dueño del servicio.

Responsable de la gestión de un servicio durante todo su ciclo de vida: desarrollo, implementación, mantenimiento, monitorización y evaluación, asi como el último responsable cara al usuario de la prestación de un servicio específico.

Elementos de configuración:

Todos los componentes de los servicios TI, así como los servicios que éstos soportan. Por ejemplo:

- Dispositivos de hardware como servidores, PC's, equipos de comunicaciones, impresoras, etc.
- Software: sistemas institucionales, sistemas operativos, aplicaciones, protocolos de red, etc.
- Documentación: manuales, contratos, acuerdos de niveles de servicio, etc.

En resumen, todos los componentes que han de ser gestionados por la DGTIC.

Impacto:

El grado de los daños y/o de los cambios sobre un activo de información, por la materialización de una amenaza.

Infraestructura de TIC:

El hardware, software, redes e instalaciones requeridas para desarrollar, probar, proveer, monitorear, controlar y soportar los servicios de TIC.

Lineamientos:

Los Lineamientos para la aplicación y seguimiento de las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 4 de 8
Dirección de Infrae	structura Tecnológica	Clave: DIT/PR-13
Gestión del proces	o de administración de la configuración.	

MAAGTICSI:

Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de la Seguridad de la Información, es una normatividad para la eficiencia operativa gubernamental de las operaciones del área de Tecnologías de la Información y Comunicación emitido por la Secretaría de Función Pública en la que se establece el acuerdo por el que se expide por decreto presidencial; cuyo ámbito de aplicación y alcance está definido para implementarse en las instituciones a través de sus correspondientes unidades administrativas responsables de proveer infraestructura y servicios de tecnologías de la información y comunicaciones; regulado bajo el marco jurídico aplicable a reglamentos, lineamientos, leyes, decretos y seguridad de la información.

Repositorio:

El espacio en medio magnético u óptico en el que se almacena y mantiene la información digital.

SAGARPA:

La Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación.

Sistema informático:

El conjunto de componentes o programas construidos con herramientas de software que habilitan una funcionalidad o automatizan un proceso, de acuerdo a requerimientos previamente definidos.

Solución tecnológica:

El sistema, aplicativo o componente desarrollado en la institución o adquirido por la misma, para habilitar la automatización de procesos o proveer un servicio de TIC.

TIC:

Tecnologías de la información y comunicaciones.

Usuarios:

Los servidores públicos o aquellos terceros que han sido acreditados o cuentan con permisos para hacer uso de los servicios de TIC

Validación:

La actividad que asegura que un servicio de TIC, producto o entregable, nuevo o modificado, satisface las necesidades acordadas previamente.

Verificación:

La actividad que permite revisar si un servicio de TIC o cualquier otro producto o entregable, está completo y acorde con su especificación de diseño.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 5 de 8
municipannon yanki zani i senati ya keninya keninya ononinya keningan kenin	A PRINCE TO A STATE OF THE PRINCE OF T	APPERENT APPEAR THE
Dirección de Infra	estructura Tecnológica	Clave: DIT/PR-13

Gestión del proceso de administración de la configuración.

Descripción del Procedimiento

		Actividad		
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	Documento involucrado
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (Subdirector de normatividad y seguimiento de operación)	1	Solicita a las áreas dueñas de los servicios la verificación y actualización de los elementos de configuración que se encuentran integrados en el repositorio.		Oficio
Dueños de los servicios	2	Efectúan la revisión y actualización de los elementos de configuración.	1	Formatos
	3	Identifica cambios o nuevos servicios, de los cuales deriva la necesidad de modificar o agregar elementos de configuración del repositorio.	2	
	4	Trabaja en conjunto con el responsable del presente procedimiento para la identificación de los elementos de configuración o llenado correcto de formatos que se deberán integrar al repositorio, en caso de existir dudas.	3 0 7	Formatos y minuta de trabajo
	5	Requisita el formato de identificación de elementos de configuración y el archivo del tablero de control de elementos de configuración.	4	Formatos
	6	Entrega formatos debidamente autorizados y escaneados al Especialista Agropecuario "A" en	5	Formatos
		Apoyos.		
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (Subdirector de normatividad y seguimiento de operación)	7	Verifica que la información esté completa en el formato y en el tablero de control. ¿Están correctamente requisitados el formato y el tablero de control? Si: continúa en actividad 8 No: continúa en actividad 4	6	Tablero de control de elementos de configuración y formatos



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	i di si di di si d	Página: 6 de 8
эльнунг выдляроваючений увланий техной эльгествой эльгество		E E E E E E E E E E E E E E E E E E E	OL
Dirección de Intra	estructura Tecnológica		Clave: DIT/PR-13

Gestión del proceso de administración de la configuración.

		Actividad		
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	Documento involucrado
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (Subdirector de normatividad y seguimiento de operación)	8	Analiza el repositorio y de requerirse procede a solicitar la modificación para la integración del elemento de configuración.	7	Repositorio y correo electrónico
	9	Notifica al dueño del servicio que puede proceder a integrar los elementos de configuración en el repositorio designado o en su caso los integra.	8	Correo electrónico
	10	Informa al Director de Infraestructura Tecnológica de las acciones realizadas en el presente procedimiento.	9	Correo electrónico
		Fin del procedimiento		



Página: 7 de 8

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Gestión del proceso de administración de la configuración

Clave: DIT/PR-13

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Identifica cambios o nuevos servicios, de los cuales deriva la necesidad de modificar o agregar elementos de configuración del repositorio. Trabaja en conjunto con el responsable del presente procedimiento para la identificación de los elementos de configuración o llenado correcto de formatos que se deberán integrar al repositorio, en caso de existir dudas. Dueños de los servicios 6 6 6 los Entrega formatos debidamente autorizados y escaneados al Especialista Agropecuario "A" Requisita el formato de identificación elementos de configuración y el archivo tablero de control de elementos Efectúan la revisión y actualización de elementos de configuración. tablero de configuración. en Apoyos. Analiza el repositorio y de requerirse procede a solicitar la modificación para la integración del elemento de configuración. Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (Subdirector de normatividad y 4 seguimiento de operación) Solicita a las áreas dueñas de los servicios la verificación y actualización de los elementos de configuración que se encuentran integrados en el repositorio. Verifica que la información esté completa en el ¿Están correctamente requisitados el formato y el tablero de control? Si: continúa en actividad 8 No: continúa en actividad 4 formato y en el tablero de control. Inicio



Página: 8 de 8

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-13

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Gestión del proceso de administración de la configuración

Informa al Director de Infraestructura Tecnológica de las acciones realizadas en el presente procedimiento. Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (Subdirector de normatividad y seguimiento de operación) Notifica al dueño del servicio que puede proceder a integrar los elementos de configuración en el repositorio designado o en su caso los integra. 4



Jersson Geovani Alberto Carrales Reyna Especialista Agropecuario "A" en Apoyos

Elaboró

Firma

Lic. Héctor Alcalde Méndez

Director de Infraestructura Tecnológica

Revisó y Autorizo



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-14

Página: 1 de 9

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Gestión del Proceso de Administración de Servicios de TIC

Marco funcional

Con fundamento en el Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación. D.O.F. 25-IV-2012.

Artículo 34

Fracción III

Integrar e instrumentar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Secretaría.

Fracción IV

Coordinar, desarrollar e implementar los sistemas de información que sean requeridos por las unidades administrativas de la Secretaria y delegaciones.

Fracción VI

Proporcionar los servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones requeridas por las unidades administrativas de la Secretaría, órganos administrativos desconcentrados y entidades paraestatales sectorizadas que ocupen inmuebles destinados a la dependencia, previa solicitud, validación y aprobación de la misma.

Fracción VII

Establecer la arquitectura tecnológica que permita la integración y comunicación de los sistemas de información de la Secretaria, así como promover su interacción con los órganos administrativos desconcentrados, entidades paraestatales sectorizadas y externas.

Fracción IX

Instrumentar y administrar las tecnologías de la información y comunicaciones para la publicación de información en y sitios y portales de la Secretaría.

Objetivo

Planear, coordinar y supervisar la implementación y gestión del proceso de administración de servicios que ofrece la Dirección General de Tecnologías de la información y Comunicaciones (DGTIC) a los usuarios de la Secretaría, conforme a lo indicado en los acuerdos y normatividad vigentes en materia de tecnologías de la información y comunicaciones y en la de seguridad de la información. Esto con la finalidad de contar con lineamientos que establezcan la manera de gestionar los servicios de tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) por parte de la DGTIC de ésta Secretaría.



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-14

Página: 2 de 9

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Gestión del Proceso de Administración de Servicios de TIC

Criterios a considerar

Los denominados dueños de cada servicio deberán designar a un responsable de diseño del servicio para cada servicio a desarrollar.

El designado responsable del diseño deberá efectuar el llenado de los formatos de carácter obligatorio y los de formato libre, asimismo, de ser requerido, deberán entregar la documentación y anexos necesarios para dar cumplimiento a las actividades del proceso de Administración de Servicios, debidamente validada y autorizada por los involucrados e integrada en el expediente del diseño del servicio.

El responsable del presente procedimiento deberá brindar las asesorías y orientación necesaria para que la información sea debidamente integrada en el repositorio de los diseños de servicios.

El repositorio de los diseños de servicios y el catálogo de servicios será administrado por el responsable del presente procedimiento.

El responsable del presente procedimiento deberá coordinarse con el responsable de administración de proyectos a fin de que las modificaciones al catálogo de servicios de TIC sean consideradas en el portafolio de proyectos de TIC.

El responsable del presente procedimiento deberá asegurarse que los servicios de TIC y las soluciones tecnológicas que provea la DGTIC para oficios electrónicos al interior de la Institución y entre Instituciones cumplan con lo que se establece tanto en los Lineamientos para la operación, funcionalidad, comunicación y seguridad de los sistemas automatizados de control de gestión, asi como en los Documentos Técnicos de Interoperabilidad.

Para alcanzar el objetivo, el responsable del presente procedimiento realizará un control y vigilancia para que se ejecute y se cumpla con los factores críticos que se encuentran dentro de las actividades que componen el procedimiento de administración de servicios, esto para que sea integrada la información y documentación necesaria que permita:

- Definir los compromisos de los servicios de TIC necesarios para mantener el adecuado funcionamiento de la Institución, asi como identificar iniciativas y servicios de TIC que aporten beneficios importantes en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Institución.
- Diseñar la arquitectura de los servicios de TIC y definir las especificaciones técnicas para satisfacer las necesidades actuales y proyectadas de la Institución.
- Identificar y administrar riesgos, desde el diseño de los servicios de TIC, para que puedan ser eliminados, transferidos o mitigados y de ser el caso, aceptados.
- Mantener información clara y precisa sobre los servicios de TIC en operación y en proceso de diseño o desarrollo.
- Contar con mecanismos para la toma de decisiones relacionadas con los servicios de TIC.

Por lo menos una vez al año, el responsable del presente proceso, realizará la revisión del catálogo de Servicios de TIC y solicitará a los dueños de los servicios el envío de los servicios nuevos o su posible actualización de diseños de servicios.



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-14

Página: 3 de 9

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Gestión del Proceso de Administración de Servicios de TIC

El responsable se coordinara con los dueños de los servicios para crear y mantener un registro detallado de los servicios de TIC existentes en la institución, así como de las iniciativas para la creación y el registro del desarrollo de nuevos servicios de TIC, con la finalidad de mantener actualizado el catálogo de servicios de TIC.

El responsable del presente proceso tiene la función de vigilar la administración de la capacidad de la infraestructura de TIC y de la disponibilidad de los servicios de TIC. Realiza el programa de capacidad y el programa de disponibilidad para darles seguimiento; a fin de asegurar la operación de los servicios de TIC conforme a los compromisos y niveles de servicio acordados, así como asegurar los requerimientos actuales y los previstos en la entrega de servicios de TIC.

El presente procedimiento es responsabilidad del Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (Subdirector de Normatividad y Seguimiento de Operación), el cual se encuentra adscrito a la Dirección de Infraestructura Tecnológica (DIT) de la DGTIC.

Glosario de Términos

Acuerdo:

Tiene por objetivo emitir las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y en la de Seguridad de la Información, asi como establecer el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias.

Acuerdo de nivel de servicio SLA:

Niveles de servicio que se compromete con la unidad administrativa solicitante, al entregar un aplicativo de cómputo o servicio de TIC (Service Level Agreement, por sus siglas en inglés).

Amenaza:

Cualquier posible acto que pueda causar algún tipo de daño a los activos de información de la Institución.

Área contratante:

La facultada en la Institución para realizar procedimientos de contratación, a efecto de adquirir o arrendar bienes o contratar la prestación de servicios.

Area requirente:

La que, en la Institución, solicite o requiera formalmente la adquisición o arrendamiento de bienes o la prestación de servicios, o aquella que los utilizará.

Área solicitante o usuaria:

La que, en la institución, efectúa originalmente la petición a la UTIC para obtener un bien o un servicio de TIC y/o que hará uso del mismo.



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-14

Página: 4 de 9

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Gestión del Proceso de Administración de Servicios de TIC

Área técnica:

La que, en la institución, elabora las especificaciones técnicas que se deberán incluir en el procedimiento de la contratación, evalúa la propuesta técnica de las proposiciones y es responsable de responder en la junta de aclaraciones las preguntas que sobre estos aspectos realicen los licitantes. El área técnica podrá tener también el carácter de área requirente.

Arquitectura empresarial:

La información del estado actual y futuro de una Institución, a partir del análisis con perspectiva estratégica; considerando modelos de negocio, procesos, aplicativos y tecnología de la información y comunicaciones.

Cambios administrados:

La integración controlada, eficiente, segura y oportuna de componentes y/o activos de TIC, aplicativos de cómputo, soluciones tecnológicas o servicios de TIC, que modifican el ambiente operativo de la UTIC; mediante criterios técnicos y mecanismos para la planeación y ejecución de dichos cambios, a fin de que éstos sean efectuados satisfactoriamente sin exponer el ambiente operativo y la operación de los servicios de TIC.

DGTIC:

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

Dominio tecnológico:

Las agrupaciones lógicas de TIC denominadas dominios, que conforman la arquitectura tecnológica de la Institución, los cuales podrán ser, entre otros, los grupos de seguridad, computo central y distribuido, computo de usuario final, telecomunicaciones, colaboración y correo electrónico, internet, intranet y aplicativos de computo.

Dueño del servicio:

Responsable de la gestión de un servicio durante todo su ciclo de vida: desarrollo, implementación, mantenimiento, monitorización y evaluación, así como el último responsable cara al usuario de la prestación de un servicio específico.

EDN:

Estrategia Digital Nacional.

Entregable:

Producto adquirido, desarrollado o personalizado, con características cuantificables y medibles en términos de su valor, integralidad, funcionalidad y capacidades.

Evento:

Suceso que puede ser observado, verificado y documentado, en forma manual o automatizada, que puede llevar el registro de incidentes.



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-14

Página: 5 de 9

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Gestión del Proceso de Administración de Servicios de TIC

Expediente del diseño del servicio de TIC:

Carpeta en formato electrónico que contiene los formatos y documentación necesaria que dé cumplimiento con los lineamientos establecidos para el diseño de servicios de TIC. Estos debidamente validados y autorizados por los involucrados.

Impacto:

El grado de los daños y/o de los cambios sobre un activo de información, por la materialización de una amenaza.

Infraestructura de TIC:

El hardware, software, redes e instalaciones requeridas para desarrollar, probar, proveer, monitorear, controlar y soportar los servicios de TIC.

Iniciativas de TIC:

La conceptualización o visualización temprana de una oportunidad para ofrecer un aplicativo de cómputo, solución tecnológica o servicio de TIC o una solución tecnológica en beneficio de la Institución, las cuales podrán o no concretarse en uno o más proyectos de TIC.

Lineamientos:

Lineamientos para la aplicación y seguimiento de las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos.

Programa de capacidad:

Documento de planeación que contiene la información sobre la capacidad de la infraestructura de TIC considerando los escenarios de necesidades futuras y los acuerdos de niveles de servicio establecidos.

Programa de continuidad:

Documento de planeación que contiene los elementos y las acciones necesarios para asegurar que la operación de los servicios y procesos críticos de TIC de la Institución no se interrumpa.

Programa de disponibilidad:

Documento de planeación que contiene los elementos y las acciones necesarias para que los componentes de la infraestructura de TIC estén operando y sean accesibles.

Programa de tecnología:

Documento de planeación en el que se establecen las acciones estratégicas para la conformación de las arquitecturas de cada dominio tecnológico y de todos ellos en su conjunto, considerando los servicios de TIC existentes y proyectados.

Repositorio:

Espacio en medio magnético u óptico en el que se almacena y mantiene la información digital.



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-14

Página: 6 de 9

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Gestión del Proceso de Administración de Servicios de TIC

Riesgo:

Posibilidad de que una amenaza pueda explotar una vulnerabilidad y causar una pérdida o daño sobre los activos de TIC, las infraestructuras críticas o los Activos de la información de la Institución.

SAGARPA:

Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación.

Sistema informático:

Conjunto de componentes o programas construidos con herramientas de software que habilitan una funcionalidad o automatizan un proceso, de acuerdo a requerimientos previamente definidos

Solución tecnológica:

Sistema, aplicativo o componente desarrollado en la institución o adquirido por la misma, para habilitar la automatización de procesos o proveer un servicio de TIC.

Validación:

Actividad que asegura que un servicio de TIC, producto o entregable, nuevo o modificado, satisface las necesidades acordadas previamente.

Verificación:

Actividad que permite revisar si un servicio de TIC o cualquier otro producto o entregable, está completo y acorde con su especificación de diseño.



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-14

Página: 7 de 9

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Gestión del Proceso de Administración de Servicios de TIC

Descripción del Procedimiento

		Actividad		Documento
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (Subdirector de normatividad y seguimiento de operación)	1	Solicita a las áreas dueñas de los servicios la verificación y actualización de los diseños de sus servicios y la designación de un responsable.		Correo electrónico
Du <mark>eño del</mark> Servicio	2	Designa un responsable del diseño del servicio.	1	Correo electrónico
Responsable del diseño del servicio	3	Verifica los servicios y diseños actuales de sus servicios.	2	
	4	Define, en coordinación con los involucrados y con el responsable del presente proceso las especificaciones para el diseño de cada servicio de TIC, nuevo o adecuaciones a servicios existentes en el formato de diseño de servicios de TIC, así como el de análisis de impacto al negocio.	3	Formatos
	5	Firma, recaba firma de visto bueno del Dueño del Servicio y del director de área y envía al Especialista Agropecuario "A" en Apoyos.	4	Formatos
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos Subdirector de normatividad y	6	Recibe formatos de cambios o de nuevo servicio, lo revisa y en su caso aclara inconsistencias con el dueño del servicio y con el designado responsable del diseño del servicio.	5	Formatos
seguimiento de				
pperación)	7	Integra los cambios o el nuevo servicio al archivo de Portafolio de Servicios.	6	Archivo
	8	Carga en el repositorio los diseños y el portafolio de servicios actualizados.	7	Repositorio



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-14

Página: 8 de 9

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Gestión del Proceso de Administración de Servicios de TIC

		Actividad		
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	Documento involucrado
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (Subdirector de normatividad y seguimiento de operación)	9	Difunde al personal de la DGTIC I existencia de los nuevos diseños d servicios y el portafolio de servicios.		Correo electrónico
		Fin del procedimiento		



Página: 9 de 9

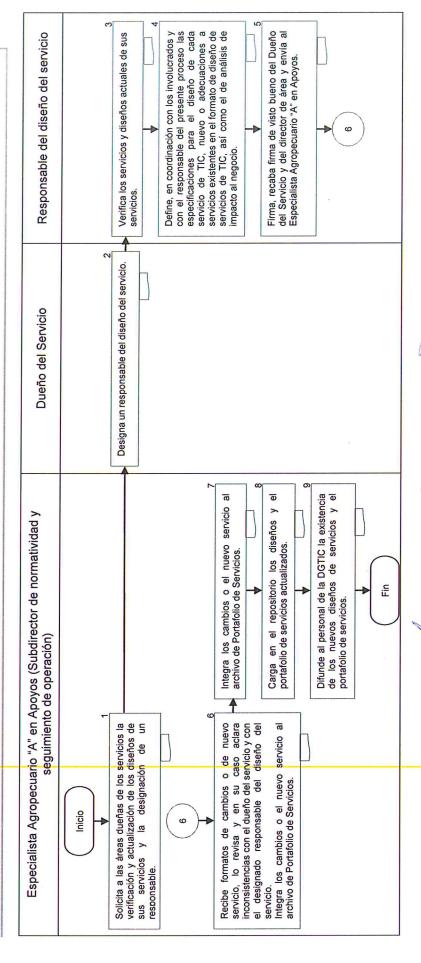
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-14

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Gestión del Proceso de Administración de Servicios de TIC





Jersson Geovani Alberto Carrales Reyna Especialista Agropecuario "A" en Apoyos

Elaboró



Revisó y Autorizo



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 1 de 13
Dirección de Tecnologías de la Información		Clave: DTI/PR-01
Atención de requerir	nientos de desarrollo e implementación de soluciones tecnolo	MERCENAL COMPANIES CONTRACTOR CON

Marco funcional

Con fundamento en el Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, publicado en el D.O.F. el 25-IV-2012.

Artículo 34

Fracción II

Proponer al Oficial Mayor, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables, la emisión de lineamientos para el análisis, diseño, desarrollo e implementación de sistemas de información y procesamiento electrónico de datos, incluidos los criterios de diseño de las bases de datos institucionales que operen en las unidades administrativas de la Secretaría, delegaciones y sus órganos administrativos desconcentrados;

Fracción IV

Coordinar, desarrollar e implementar los sistemas de información que sean requeridos por las unidades administrativas de la Secretaría y delegaciones;

Fracción V

Proporcionar el mantenimiento, soporte y actualización a los sistemas de información que sean administrados por la dirección general;

Fracción VII

Establecer la arquitectura tecnológica que permita la integración y comunicación de los sistemas de información de la Secretaría, así como promover su interacción con los órganos administrativos desconcentrados, entidades paraestatales sectorizadas y externas.

Objetivo

Atender las necesidades de desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas requeridas por las unidades responsables de los programas y/o componentes de apoyo de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA) en estricto apego a la normatividad y reglas de operación vigentes, mediante el uso de mejores prácticas herramientas y plataformas tecnológicas que faciliten su diseño, codificación y puesta a producción garantizando su interoperabilidad e interconectividad.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 2 de 13
Dirección de Tecno	ologías de la Información	Clave: DTI/PR-01
Atención de requer	imientos de desarrollo e implementación de soluciones tecnológica	. MARINE LEGISLA DE LA CONTRACTION DEL CONTRACTION DE LA CONTRACTI

Criterios a considerar

Las unidades responsables de los programas y/o componentes de apoyo de la SAGARPA, serán las encargadas de solicitar mediante oficio dirigido a la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC) las necesidades de automatización de los procesos, relativos a la gestión de los programas y/o componentes a su cargo, y con apoyo de la Dirección de Tecnologías de la Información (DTI) se realizarán las especificaciones detalladas de los requerimientos mediante los formatos establecidos por ésta.

La DGTIC dictaminará la factibilidad de atención del desarrollo e implementación de las soluciones tecnológicas solicitadas a través de las direcciones de área de la SAGARPA correspondientes, según sea el caso, para su oportuna atención.

La DTI, turnarán los requerimientos de desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas a sus subdirecciones de área adscritas.

Las subdirecciones de área verificarán que el desarrollo e implementación de las soluciones tecnológicas se encuentren alineados a los estándares tecnológicos y especificaciones establecidos, de igual manera, en tanto se mantenga vigente el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de la Seguridad de la Información (MAAGTICSI), deberán vigilar el cumplimiento de la directrices establecidas en el mismo.

Las Subdirecciones de área de la Dirección de Tecnologías de la Información; para realizar sus actividades se apoyarán de la estructura de personal a su cargo.

De no autorizarse la solicitud de requerimiento, la DGTIC, dará respuesta al requirente por medio de oficio, justificando los motivos de la no procedencia de la solicitud de automatización de procesos.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 3 de 13
Dirección de Tecnolog	gías de la Información	Clave: DTI/PR-01
Atención de requerimi	entos de desarrollo e implementación de soluciones tecnoló	Aging .

Glosario de Términos

DGTIC:

Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

DTI:

Dirección de Tecnologías de la Información.

Equipo de Desarrollo:

Recursos humanos encargados de los procesos de desarrollo de sistemas, base de datos y demás tecnologías requeridas para dar cumplimiento la especificación de requerimientos tecnológicos, dichos recursos podrán ser parte de la estructura organizacional de la DGTIC o bien proveedores de servicios externos.

Equipo de Documentación:

Recursos humanos encargados de los procesos de la elaboración de la documentación generada durante el ciclo de vida del desarrollo, entre ellos, los manuales de uso de las soluciones tecnológicas, dichos recursos podrán ser parte de la estructura organizacional de la DGTIC o bien proveedores de servicios externos.

Equipo de Liberación:

Recursos humanos encargados de los procesos de liberación de soluciones tecnológicas a los ambientes de Aseguramiento de la Calidad, Producción y aquellos ambiente que así requiera la arquitectura definida, dichos recursos podrán ser parte de la estructura organizacional de la DGTIC o bien proveedores de servicios externos.

Equipo de QA:

Recursos humanos encargados de los procesos de aseguramiento de la calidad (QA) de las soluciones tecnológicas, dichos recursos podrán ser parte de la estructura organizacional de la DGTIC o bien proveedores de servicios externos a cargo de la Dirección de Tecnologías de la Información.

Instancia Ejecutora:

Unidad administrativa de la estructura de la SAGARPA, incluidos los órganos administrativos desconcentrados y/o descentralizados, las entidades federativas e instancias auxiliares designadas por la unidad responsable, a los que se otorga la responsabilidad de operar los programas y/o componentes de apoyo de la Secretaría.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 4 de 13
Dirección de Tecn	ologías de la Información	Clave: DTI/PR-01
Atención de reque	rimientos de desarrollo e implementación de soluciones tecnoló	30000000000000000000000000000000000000

MAAGTICSI:

Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de la Seguridad de la Información, es una normatividad para la eficiencia operativa gubernamental de las operaciones del área de Tecnologías de la Información y Comunicación emitido por la Secretaría de Función Pública en la que se establece el acuerdo por el que se expide por decreto presidencial; cuyo ámbito de aplicación y alcance está definido para implementarse en las instituciones a través de sus correspondientes unidades administrativas responsables de proveer infraestructura y servicios de tecnologías de la información y comunicaciones; regulado bajo el marco jurídico aplicable a reglamentos, lineamientos, leyes, decretos y seguridad de la información.

Normatividad:

Marco jurídico establecido para la operación de los programas y/o componentes de la Secretaría.

Reglas de Operación:

Conjunto de disposiciones que precisan la mecánica de operación de los programas y/ o componentes de apoyo de la Secretaría, con el propósito de lograr niveles de eficacia, eficiencia, equidad y transparencia.

SAGARPA:

Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación.

Solución Tecnológica.

Conjunto de recursos que pueden ser aplicaciones informáticas, sistemas de información o hardware entre otros; de los que se dispone para dar atención a una necesidad o problemática en la operación de los programas y/o componentes de apovo de la Secretaría.

Subdirecciones de área:

Subdirección de Arquitectura de Software, Subdirección de Administración de Proyectos, Subdirección de Especificación de Requerimientos.

Unidad Responsable:

Entidad o unidad administrativa de la SAGARPA, incluidos los órganos administrativos desconcentrados, responsables de la interpretación para efectos administrativos del programa y/o componente, así como de su control, supervisión y seguimiento.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 5 de 13
Dirección de Tecr	nologías de la Información	Clave: DTI/PR-01

Atención de requerimientos de desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas.

Descripción del Procedimiento

Doomanaakla		Actividad		
Responsable	No. In.	Descripción	No.	
Unidad		Inicio del procedimiento		
Responsable	1	Formula el requerimiento de desarrollo e implementación de solución(es) tecnológica(s) mediante oficio dirigido a la DGTIC de acuerdo al programa y/o componente de apoyo.		Oficio y requerimiento
Dirección General de Tecnologías de la Información y	2	Analiza y evalúa los requerimientos de desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas por las unidades responsables.	1	Requerimiento
Comunicaciones	3	Turna el requerimiento de desarrollo e implementación a la DTI, para su atención.	2	Requerimiento
Dirección de Tecnologías de a Información	4	Determina la prioridad del requerimiento de solución tecnológica.	3	Requerimiento
Subdirección de Especificación de Requerimientos	5	Evalúa el requerimiento y solicita al jefe de departamento de Planeación y Evaluación que programe entrevistas con la Unidad Responsable y en su caso con la instancia ejecutora correspondiente.	4	Minuta y requerimiento
Departamento de Planeación y Evaluación	6	Programa las reuniones con la Unidad Responsable y en su caso con la Instancia Ejecutora correspondiente.	5	
	7	Acude con el Subdirector de Especificación de Requerimientos a las reuniones, reúne los documentos y registros de información que se utilizan en el procedimiento de operación del programa y/o componente relacionado, para determinar las necesidades específicas de los usuarios.	6	Documento detallado de Requerimiento
		Registra los acuerdos y requerimientos en minuta de trabajo y envía al Subdirector de Especificación de Requerimientos.	7	Correo electrónico y minuta



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 6 de 13

Dirección de Tecnologías de la Información

Clave: DTI/PR-01

		Actividad		Documento
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Subdirección de Especificación de Requerimientos	9	Recibe, revisa y envía a la Subdirección de Administración de Proyectos.	8	Requerimiento y Correo electrónico
Subdirección de Administración de Proyectos	10	Recibe y analiza el requerimiento.	9	Requerimiento
	11	Solicita al jefe de Departamento de Aseguramiento de la Calidad de Sistemas, elabore diagrama de modelo de componentes a utilizar y Memoria de Conceptos.	10	Requerimiento
Departamento de Aseguramiento de la Calidad de Sistemas	12	Recibe y elabora el modelo de los componentes a utilizar y Memoria de Conceptos.	11	Requerimiento
	13	Envía modelo de los componentes y Memoria de Conceptos a desarrollar y en su caso sus observaciones a la Subdirección de Administración de Proyectos.	12	Memoria de Conceptos y Diagrama de componentes
Subdirección de Administración de Proyectos	14	Recibe diagrama de componentes y Memoria de Conceptos, revisa y anexa al documento de requerimiento de solución tecnológica.	13	Memoria de Conceptos y Diagrama de componentes
	15	Planifica tiempos y recursos necesarios para el desarrollo e implementación de la solución tecnológica requerida.	14	
	16	Elabora documento de visión de la solución tecnológica y anexa al requerimiento de la solución tecnológica.	15	Visión de la solución
	17	Envía Requerimiento con la documentación anexa a la Subdirección de Arquitectura de Software.	16	Requerimiento y Correo electrónico
Subdirección de Arquitectura de Software	18	Recibe requerimiento y documentación, define la arquitectura de la solución tecnológica	17	Requerimiento



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 7 de 13

Dirección de Tecnologías de la Información

Clave: DTI/PR-01

Responsable		Actividad		Documento
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
		(especificación técnica del requerimiento de la solución tecnológica).		
Subdirección de Arquitectura de Software	19	Estructura en base al modelo y la documentación generada, los componentes informáticos que conformarán la solución informática.	18	Especificación Técnica del Requerimiento
	20	Anexa al documento de Requerimiento y lo envía a la Subdirección de Especificación de Requerimientos.	19	Requerimiento y Correo electrónico
Subdirección de Especificación de Requerimientos	21	Transfiere al Equipo de Desarrollo la especificación técnica ó reporte de hallazgos del Equipo de QA si fuera el caso, estableciendo tiempos de atención para su desarrollo y aseguramiento de calidad.	20 ó 24	Requerimiento, Solicitud de atención, Correo electrónico, Reporte de hallazgos
Equipo de desarrollo	22	Realiza la solución tecnológica y/o hallazgos en QA, conforme a las especificaciones.	21 ó 24	Requerimiento, Solicitud de atención, Correo electrónico, Reporte de hallazgos
	23	Notifica la conclusión de las actividades al Equipo de Aseguramiento de Calidad (QA), Subdirección de Administración de Proyectos y Subdirección Especificación de Requerimientos.	22	Solicitud y correo electrónico
Equipo de QA	24	Realiza el aseguramiento de calidad a la solución tecnológica desarrollada y entrega informe a Subdirección de Administración de Proyectos y Subdirección Especificación de Requerimientos en el formato de pruebas en ambiente de QA. ¿La solución tecnológica cumple con las especificaciones técnicas y normativas? No: Continúa en la actividad 22.	23	Informe de Pruebas



Versión: 01 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 8 de 13

Dirección de Tecnologías de la Información

Clave: DTI/PR-01

Responsable		Actividad		Documento
	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
		Si: Continúa en la actividad 25.		
Subdirección de Especificación de Requerimientos	25	Solicita al Equipo de Desarrollo se realice el respaldo de las aplicaciones informáticas que conforman la solución tecnológica desarrollada en repositorio de control de versiones.	24	Respaldo
	26	Presenta solución tecnológica a Unidad Responsable y/o área usuaria. ¿Registra observaciones y/o cambios de alcance? SI: Continua en la actividad 21 No: Continua en la actividad 27	25	Minuta
Subdirección de Administración de Proyectos	27	Solicita al Equipo de Liberación la Implementación en ambiente productivo de la solución tecnológica instruyendo al Jefe de Departamento de Aseguramiento de la Calidad de Sistemas le dé seguimiento al tema.	26	Solicitud y Correo Electrónico
Equipo Documentación	28	Actualiza y/o elabora manuales de uso dirigidos a la operación, los detalla y afina con el Jefe de Departamento de Aseguramiento de la Calidad de Sistemas, y si se requiere, proporciona capacitación a las Instancias ejecutoras sobre las soluciones tecnológicas.	27	Manuales
Subdirección de Especificación de Requerimientos	29	Notifica a la DTI y a la Instancia ejecutora, la conclusión del desarrollo e implementación en ambiente productivo.	28	Correo electrónico
Dirección de Tecnologías de la Información	30	Notifica a la DGTIC la conclusión del desarrollo e implementación en ambiente productivo.	29	Correo electrónico



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 9 de 13

Dirección de Tecnologías de la Información Clave: DTI/PR-01

Responsable		Actividad		Documento
	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Dirección de Tecnologías de la Información	31	Elabora y envía a la DGTIC oficio de respuesta a Unidad Responsable, respecto de la atención de la solicitud de desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas.	30	Oficio
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	32	Informa a las unidades responsables de los programas o componentes de apoyos de la Secretaría sobre la conclusión del desarrollo e implementación en ambiente productivo.	31	Oficio
		Fin del procedimiento		



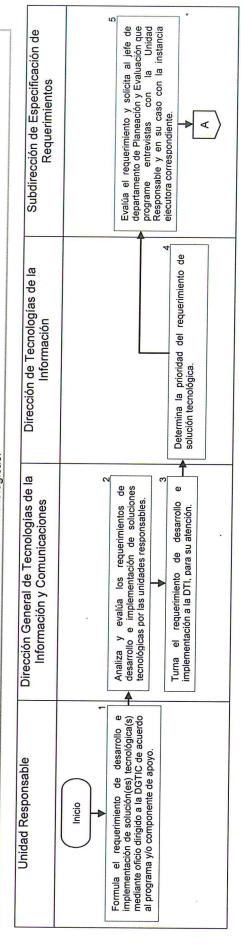
SAGARPA

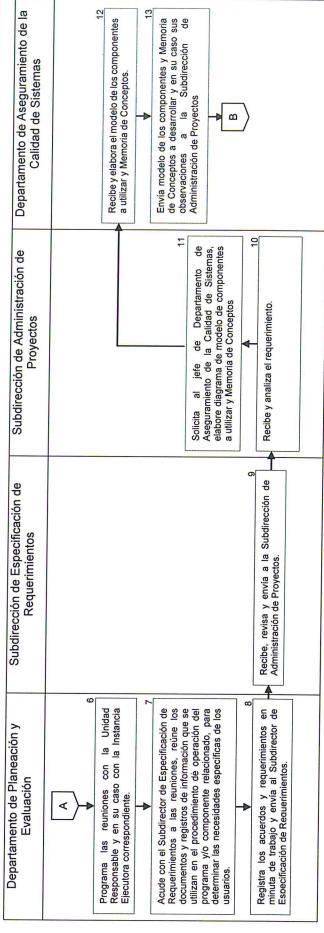
NADERIA, DESARROLLO RUR PESCA Y ALIMENTACIÓN Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DTI/PR-01

Dirección de Tecnologías de la Información







SAGARPA

SECRETARIA DE AGRICOLTURA.
ANADERIA DI SARROLLO RURAL
FISCAY ALIMENTACION

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DTI/PR-01

Dirección de Tecnologías de la Información

Atención de requerimientos de desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas.

Notifica la conclusión de las actividades al Equipo de Aseguramiento de Calidad (QA) y Subdirección de Administración de Proyectos y Subdirección Especificación de Requerimientos. Realiza la solución tecnológica y/o hallazgos en QA, conforme a las especificaciones. Equipo de desarrollo O 21 especificación técnica ó reporte de hallazgos del Equipo de QA si fuera el caso, estableciendo tiempos de atención para su de Desarrollo la Subdirección de Especificación de desarrollo y aseguramiento de calidad. Requerimientos al Equipo Transfiere 20 Anexa al documento de Requerimiento y lo envía a la Subdirección de Especificación de Requerimientos. Estructura en base al modelo y la documentación generada, los componentes informáticos que conformarán la solución informática. Recibe requerimiento y documentación, define la arquitectura de la solución tecnológica (especificación técnica del requerimiento de la Subdirección de Arquitectura de Software solución tecnológica). Recibe diagrama de componentes y Memoria de Conceptos, revisa y anexa al documento de requerimiento de solución tecnológica. Planifica tiempos y recursos necesarios para el desarrollo e implementación de la solución tecnológica requerida. Subdirección de Administración de Elabora documento de visión de la solución tecnológica y anexa al requerimiento de la solución tecnológica. Envía Requerimiento con la documentación anexa a la Subdirección de Arquitectura de Software. Proyectos B



SAGARPA

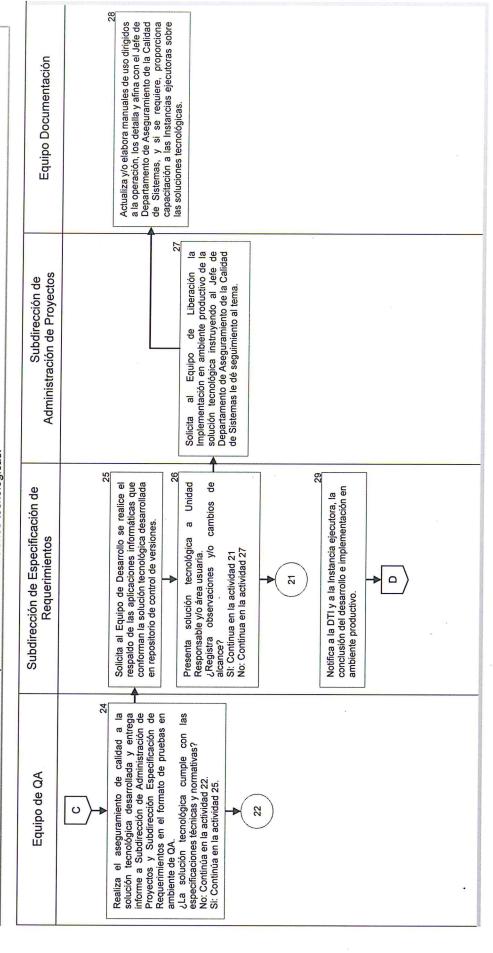
SECRETARÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, DESARROLLO RUICAL, PESCA Y ALIMENTACIÓN

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DTI/PR-01

Dirección de Tecnologías de la Información





SAGARPA

SECRETARIA DE AGIGCOLITURA, GANADÉRIA, DESARROLLO RUIGA PESCA Y ALIMENTACION

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DTI/PR-01

Dirección de Tecnologías de la Información

Atención de requerimientos de desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas.

Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Informa a las unidades responsables de los programas o componentes de apoyos de la Secretaría sobre la conclusión del desarrollo e implementación en ambiente productivo. N N Unidad Responsable, respecto de la atención de la solicitud de desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas. Elabora y envía DGTIC oficio de respuesta a Dirección de Tecnologías de la Información 30 Notifica a la DGTIC la conclusión del desarrollo e implementación en ambiente productivo. Ω

Firma

Lic Joel Cuevas Carbajal Subdirector de Administración de Proyectos

Elaboró

Ing. Jorge Augusto Luque González Director de Tecnología de la Información

Revisó y Autorizo



Versión: 01 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015 Página: 1 de 11

Dirección de Tecnologías de la Información Clave: DTI/PR-02

Levantamiento de Requerimientos de los Sistemas Sustantivos.

Marco funcional

Con fundamento en el Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, publicado en el D.O.F. el 25-IV-2012.

Artículo 34

Fracción II

Proponer al Oficial Mayor, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables, la emisión de lineamientos para el análisis, diseño, desarrollo e implementación de sistemas de información y procesamiento electrónico de datos, incluidos los criterios de diseño de las bases de datos institucionales que operen en las unidades administrativas de la Secretaría, delegaciones y sus órganos administrativos desconcentrados;

Fracción IV

Coordinar, desarrollar e implementar los sistemas de información que sean requeridos por las unidades administrativas de la Secretaría y delegaciones;

Fracción V

Proporcionar el mantenimiento, soporte y actualización a los sistemas de información que sean administrados por la dirección general;

Fracción VII

Establecer la arquitectura tecnológica que permita la integración y comunicación de los sistemas de información de la Secretaría, así como promover su interacción con los órganos administrativos desconcentrados, entidades paraestatales sectorizadas y externas.

Objetivo

Atender las necesidades de mantenimiento y/o corrección de soluciones tecnológicas requeridas por las instancias ejecutoras designadas por las unidades responsables de los programas y/o componentes de apoyo de la SAGARPA, en estricto apego a la normatividad y reglas de operación vigentes, mediante el uso de mejores prácticas, herramientas y plataformas tecnológicas que faciliten su diseño, codificación y puesta a producción garantizando su interoperabilidad e interconectividad.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 2 de 11
Dirección de Tecno	ologías de la Información	Clave: DTI/PR-02
Levantamiento de l	Requerimientos de los Sistemas Sustantivos.	

Criterios a considerar

Las necesidades de mantenimiento, cambios de alcance y/o correcciones de las soluciones informáticas que se encuentren en operación en ambientes productivos, deberán ser reportadas por las instancias ejecutoras mediante el soporte de primer nivel.

La Dirección de Tecnologías de la Información dictaminará la factibilidad de atención de los mantenimientos y/o correcciones de soluciones informáticas y de turnar los requerimientos a las subdirecciones de área de la SAGARPA.

Las subdirecciones de área de la Dirección de Tecnologías de la Información (Subdirección de Arquitectura de Software, Subdirección de Administración de Proyectos y la Subdirección de Especificación de Requerimientos) verificarán que los mantenimientos y/o correcciones de las soluciones tecnológicas se encuentren alineados a los estándares tecnológicos y especificaciones establecidos en la SAGARPA y conforme al Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de la Seguridad de la Información de MAAGTICSI.

Las subdirecciones de área de la Dirección de Tecnologías de la Información: Subdirección de Arquitectura de Software, Subdirección de Administración de Proyectos y la Subdirección de Especificación de Requerimientos; para realizar sus actividades se apoyan del sus respectivos jefes de departamento a su cargo: Departamento de Soporte a Aplicaciones en Producción, Departamento de Aseguramiento de la Calidad de Sistemas, Departamento de Planeación y Evaluación.

En el presente procedimiento interviene en las actividades la Subdirección de Arquitectura de Software, la cual pertenece a la Dirección de Tecnologías de la Información de la DGTIC.

Glosario de Términos

DGTIC:

Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

DTI:

Dirección de Tecnologías de la Información.

Equipo de Desarrollo:

Recursos humanos encargados de los procesos de desarrollo de sistemas, base de datos y demás tecnologías requeridas para dar cumplimiento la especificación de requerimientos tecnológicos, dichos recursos podrán ser parte de la estructura organizacional de la DGTIC o bien proveedores de servicios externos, que reportan a la Dirección de Tecnologías de la Información



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 3 de 11
Dirección de Tecno	ologías de la Información	Clave: DTI/PR-02
Levantamiento de	Requerimientos de los Sistemas Sustantivos.	

Equipo de Documentación:

Recursos humanos encargados de los procesos de la elaboración de manuales de uso de las soluciones tecnológicas, dichos recursos podrán ser parte de la estructura organizacional de la DGTIC o bien proveedores de servicios externos, que reportan a la Dirección de Tecnologías de la Información.

Equipo de Liberación:

Recursos humanos encargados de los procesos de liberación de soluciones tecnológicas a los ambientes de Aseguramiento de la Calidad, Producción y aquellos ambiente que así requiera la arquitectura definida, dichos recursos podrán ser parte de la estructura organizacional de la DGTIC o bien proveedores de servicios externos, que reportan a la Dirección de Tecnologías de la Información

Equipo de QA:

Recursos humanos encargados de los procesos de aseguramiento de la calidad de las soluciones tecnológicas, dichos recursos podrán ser parte de la estructura organizacional de la DGTIC o bien proveedores de servicios externos, dependientes de la Dirección de Tecnologías de la Información.

Instancia Ejecutora:

Unidad administrativa de la estructura de la SAGARPA, incluidos los órganos administrativos desconcentrados y/o descentralizados, las entidades federativas e instancias auxiliares designadas por la unidad responsable, a los que se otorga la responsabilidad de operar los programas y/o componentes de apoyo de la Secretaría.

MAAGTICSI:

Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de la Seguridad de la Información, es una normatividad para la eficiencia operativa gubernamental de las operaciones del área de Tecnologías de la Información y Comunicación emitido por la Secretaría de Función Pública en la que se establece el acuerdo por el que se expide por decreto presidencial; cuyo ámbito de aplicación y alcance está definido para implementarse en las instituciones a través de sus correspondientes unidades administrativas responsables de proveer infraestructura y servicios de tecnologías de la información y comunicaciones; regulado bajo el marco jurídico aplicable a reglamentos, lineamientos, leyes, decretos y seguridad de la información.

Normatividad:

Marco jurídico establecido para la operación de los programas y/o componentes de la Secretaría.



Versión: 01 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015 Página: 4 de 11

Dirección de Tecnologías de la Información Clave: DTI/PR-02

Levantamiento de Requerimientos de los Sistemas Sustantivos.

Reglas de Operación:

Conjunto de disposiciones que precisan la mecánica de operación de los programas y/ o componentes de apoyo de la Secretaría, con el propósito de lograr niveles de eficacia, eficiencia, equidad y transparencia.

QA:

Aseguramiento de la calidad de las soluciones tecnológicas.

SAGARPA:

Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación.

Sistema de Gestión de Tickets:

Aplicación informática para el registro, documentación y seguimiento de atención de reportes de Usuarios de las Soluciones Tecnológicas en operación administradas por la DGTIC.

Solución Tecnológica.

Conjunto de recursos que pueden ser aplicaciones informáticas, sistemas de información o hardware entre otros; de los que se dispone para dar atención a una necesidad o problemática en la operación de los programas y/o componentes de apoyo de la Secretaría.

Soporte:

Recursos humanos encargados de los procesos de soporte y atención a usuarios sobre la operación de las soluciones tecnológicas en operación, vía telefónica o por sistema de tickets registran y documentan las solicitudes mantenimiento y/o corrección, dichos recursos podrán ser parte de la estructura organizacional de la DGTIC o bien proveedores de servicios externos, que reportan a la Dirección de Tecnologías de la Información.

Subdirecciones de área:

Subdirección de Arquitectura de Software, Subdirección de Administración de Proyectos, Especialista Agropecuario en Apoyos.

Ticket:

Elemento electrónico que se deriva del *Sistema de Gestión*, cuando un usuario registra una incidencia o problema con el personal de Soporte de primer nivel.

Unidad Responsable:

Entidad o unidad administrativa de la SAGARPA, incluidos los órganos administrativos desconcentrados, responsables de la interpretación para efectos administrativos del programa y/o componente, así como de su control, supervisión y seguimiento.



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 5 de 11

Dirección de Tecnologías de la Información

Clave: DTI/PR-02

Levantamiento de Requerimientos de los Sistemas Sustantivos.

Descripción del Procedimiento

Responsable		Actividad		Documento
	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
		Inicio del procedimiento		
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones/	1	Documenta necesidades de mantenimiento y/o corrección de soluciones informáticas a través del sistema de gestión genera un folio de atención de solicitud.		Folio
Soporte de Primer Nivel	2	Emite y turna solicitud de atención a la DTI, para su análisis y evaluación.	1	Folio
Dirección de Tecnologías de la Información (DTI)	3	Analiza y evalúa los requerimientos de mantenimiento correctivo y/o incidencias en las soluciones tecnológicas con el apoyo documental registrado en el sistema de gestión de folios ¿Procede el requerimiento? No: Continúa en la actividad 5. Si: Continúa en la actividad 4.	2	Folio
	4	Turna el requerimiento de desarrollo e implementación a la Subdirección de Especificación de Requerimientos de la DTI, para su atención y en su caso determina la prioridad. Continúa en la actividad 7.	3	Folio y Correo Electrónico
,	5	Registra dictamen y documenta motivos de la no procedencia del mantenimiento y/o corrección de soluciones informáticas solicitados, a través del sistema de gestión de folios.	3	Sistema de Gestión de folios.
	6	Envía respuesta a las áreas usuarias de la no procedencia. Ir a la actividad 26.	5	Correo electrónico



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 6 de 11

Dirección de Tecnologías de la Información

Clave: DTI/PR-02

Levantamiento de Requerimientos de los Sistemas Sustantivos.

		Actividad		Documento
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Subdirección de Especificación de Requerimientos	7	Recibe el requerimiento de mantenimiento correctivo y/o incidencias de las soluciones informáticas.	4	Folio y Correo Electrónico
	8	Analiza y evalúa la información proporcionada, programa entrevista con el área usuaria registrada por el primer nivel con apoyo de la jefatura de Departamento de Soporte a Aplicaciones en Producción.	7	Folio
	9	Realiza entrevistas con el área usuaria, reúne los elementos documentales necesarios para atender el servicio, registra los acuerdos y requerimientos; con apoyo de la jefatura de Departamento de Soporte a Aplicaciones en Producción. Envía a la Subdirección de Administración de Proyectos.	8	Minuta y requerimientos
Subdirección de Administración de Proyectos	10	Planifica tiempos y recursos necesarios para el mantenimiento y/o corrección de las soluciones tecnológicas requeridas.	9	Requerimientos y Memoria de conceptos
	11	Revisa y actualiza en caso de ser necesario, el documento de control de cambios de la solución tecnológica; anexa a los requerimientos y envía a la Subdirección de Arquitectura de Software.	10	Control de cambios, Memoria de conceptos y Diagrama
Subdirección de Arquitectura de Software de la DTI	12	Revisa y define cambios a la arquitectura de la solución tecnológica con apoyo de la jefatura de Departamento de Planeación y Evaluación.	11	Solicitud y Especificación Técnica
	13	Estructura en base al modelo y documentación actualizada, los componentes informáticos que conforman la solución informática.	12	Especificación Técnica



Versión: 01 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 7 de 11

Dirección de Tecnologías de la Información

Clave: DTI/PR-02

Levantamiento de Requerimientos de los Sistemas Sustantivos.

		Actividad		Documento
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Subdirección de Arquitectura de Software de la DTI	14	Transfiere al Equipo de Desarrollo la especificación técnica del requerimiento o en su caso el reporte de hallazgos del Equipo de QA, estableciendo tiempos de atención para su desarrollo y aseguramiento de calidad.	13	Solicitud y Especificación Técnica o Reporte
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones/E	15	Adecúa la solución tecnológica y/o hallazgos en QA, conforme a las especificaciones.	14	Solicitud y Especificación Técnica o Reporte
quipo de Desarrollo	16	Notifica al Equipo de Aseguramiento de Calidad y Subdirección de Especificación de Requerimientos, la conclusión de las actividades.	15	Correo Electrónico y Solicitud
Dirección General de Tecnologías de la Información y	17	Realiza aseguramiento de calidad de las modificaciones o la solución tecnológica.	16	Formato de pruebas en ambiente de QA
Comunicaciones/E quipo de QA	18	Entrega informe a Subdirección de Especificación de Requerimientos y Subdirección de Administración de Proyectos.	17	Correo electrónico
Subdirección de Especificación de Requerimientos	19	Solicita al Equipo de Desarrollo que realice el respaldo de las aplicaciones informáticas que conforman la solución tecnológica en el repositorio de control de versiones ordenando a la jefatura de Departamento de Planeación y Evaluación su seguimiento.	18	Correo electrónico
	20	Solicita al Equipo de Documentación los manuales de uso, ordenando a la jefatura de Departamento de Planeación y Evaluación su seguimiento.	19	Correo electrónico



Versión: 01 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 8 de 11

Dirección de Tecnologías de la Información

Clave: DTI/PR-02

Levantamiento de Requerimientos de los Sistemas Sustantivos.

Responsable	Actividad			Documento
	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Subdirección de Administración de Proyectos	21	Solicita al Equipo de Liberación, la implementación en ambiente productivo de la solución tecnológica.	18	Solicitud
	22	Registra el estatus de atención de la solicitud a través del sistema de gestión de folios y notifica a la Subdirección de Especificación de Requerimientos, así como a la DTI la conclusión de la solicitud. (ir a la actividad 24)	21	Sistema y Correo electrónico
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones/E quipo de Documentación	23	Actualiza manuales de uso dirigidos a la operación y de requerirse proporciona capacitación a las Instancias ejecutoras sobre las modificaciones a las soluciones tecnológicas e informa a la Subdirección de Especificación de Requerimientos conclusión de actividades.	20	Manuales y Correo electrónico
Subdirección de Especificación de Requerimientos	24	Verifica acciones de respaldo, manual de uso y cierra ticket de atención del mantenimiento correctivo y/o incidencias solicitados en el sistema de gestión de ticket.	23	Sistema
	25	Notifica a la DTI sobre el cierre de atención.	24	Correo Electrónico
Dirección de Tecnologías de la Información (DTI)	26	Notificar a las áreas usuarias de la conclusión del mantenimiento correctivo y/o incidencias en ambiente productivo o de la no procedencia del servicio.	25	Generación de Oficios
		Fin del procedimiento		

Página: 9 de 11

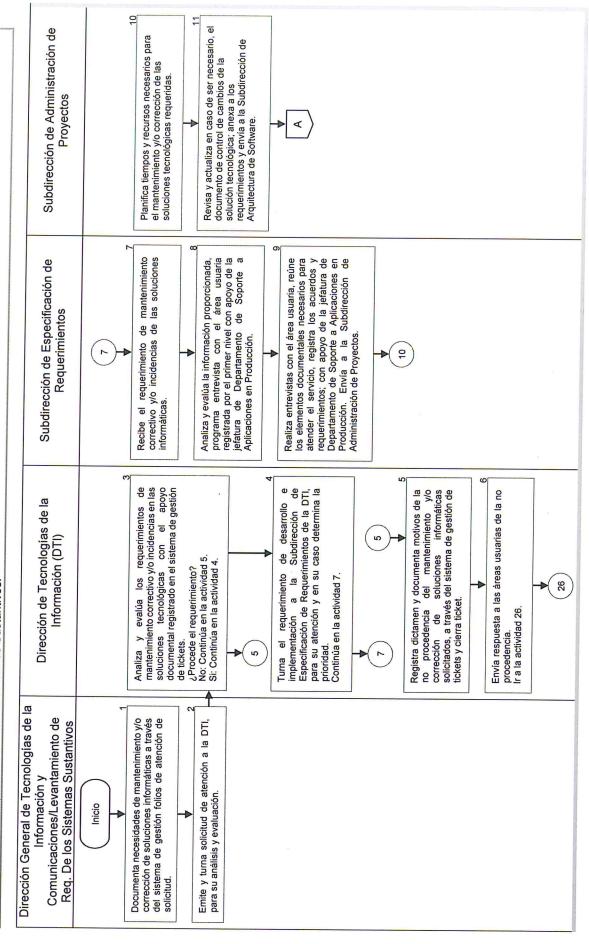
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DTI/PR-02

Dirección de Tecnologías de la Información

Levantamiento de Requerimientos de los Sistemas Sustantivos.





Página: 10 de 11

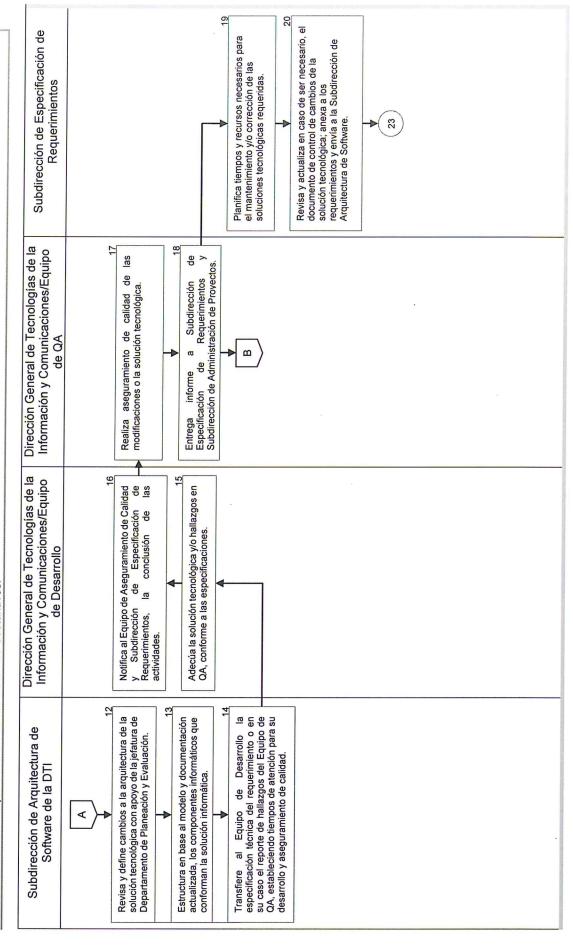
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DTI/PR-02

Dirección de Tecnologías de la Información

Levantamiento de Requerimientos de los Sistemas Sustantivos.





Página: 11 de 11

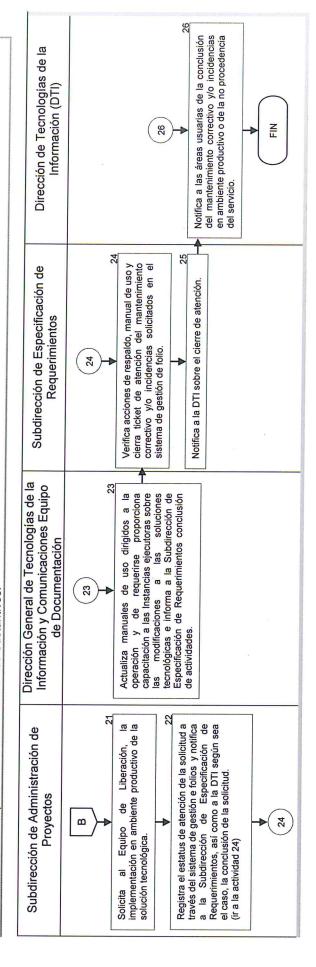
Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Versión: 01

Clave: DTI/PR-02

Dirección de Tecnologías de la Información

Levantamiento de Requerimientos de los Sistemas Sustantivos.



Firma

Joséo Lopez Sandra V.

Ing. Sandra Verenice Cosío López Subdirectora de Especificación de Requerimientos

Elaboró

Ing. Jorge Augusto Luque González Director de Tecnología de la Información

Revisó y Autorizo



Versión: 01 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015 Página: 1 de 7

Dirección de Tecnologías de la Información Clave: DTI/PR-03

Dictamen técnico para el desarrollo de soluciones tecnológicas de software y licenciamiento de aplicaciones informáticas.

Marco funcional

Con fundamento en el Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, publicado en el D.O.F. el 25-IV-2012.

Artículo 34

Fracción II

Proponer al Oficial Mayor, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables, la emisión de lineamientos para el análisis, diseño, desarrollo e implementación de sistemas de información y procesamiento electrónico de datos, incluidos los criterios de diseño de las bases de datos institucionales que operen en las unidades administrativas de la Secretaría, delegaciones y sus órganos administrativos desconcentrados;

Fracción IV

Coordinar, desarrollar e implementar los sistemas de información que sean requeridos por las unidades administrativas de la Secretaría y delegaciones;

Fracción V

Proporcionar el mantenimiento, soporte y actualización a los sistemas de información que sean administrados por la dirección general;

Fracción VII

Establecer la arquitectura tecnológica que permita la integración y comunicación de los sistemas de información de la Secretaría, así como promover su interacción con los órganos administrativos desconcentrados, entidades paraestatales sectorizadas y externas.

Fracción VIII

Emitir el dictamen técnico sobre la procedencia de la contratación de bienes, servicios y derechos de uso de tecnologías de la información y telecomunicaciones, incluyendo los sistemas de información y licenciamiento de programas, destinados a las unidades administrativas de la Secretaría y sus órganos administrativos desconcentrados.

Objetivo

Realizar el dictamen técnico de la contratación para el desarrollo de soluciones tecnológicas y adquisición y licenciamiento de software de las Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órganos Administrativos Desconcentrados de la SAGARPA, basado en criterios de interoperabilidad e interconectividad de las distintas plataformas tecnológicas que intervengan en las solución propuesta, para establecer los estándares y especificaciones de las diferentes soluciones, considerando lenguajes de programación, manejadores de bases de datos y definiciones de las plataformas tecnológicas, establecidas como estándares de la SAGARPA.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 2 de 7
Dirección de Tecn	ologías de la Información	Clave: DTI/PR-03

Dictamen técnico para el desarrollo de soluciones tecnológicas de software y licenciamiento de aplicaciones informáticas.

Criterios a considerar

La Dirección de Tecnologías de la Información a través de la Subdirección de Arquitectura de Software que se encuentra a su cargo, será el responsable de la elaboración, actualización y seguimiento de las actividades del presente procedimiento.

Con la finalidad de asegurar la integración de los componentes tecnológicos requeridos para la implementación y el desarrollo de sistemas, las UR´s, Organismos Descentralizados y Órganos Administrativos Desconcentrados de la SAGARPA, deberán solicitar a la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones la emisión de un dictamen técnico de la solución requerida, la cual debe alinearse toda vez a los procesos ya implementados por la DGTIC del MAAGTIC-SI.

Se verificará que el desarrollo y la implementación de toda solución tecnológica se encuentren alineada a los estándares y especificaciones definidos para el desarrollo de las soluciones (software) de la SAGARPA.

Toda solicitud de dictamen técnico debe ser dirigida al Titular de la DGTIC por medio de oficio, deberá incluir Anexo Técnico de acuerdo a la metodología y formato que se especifique para las Contrataciones de TIC, de acuerdo al MAAGTIC-SI; documento que puede ser proporcionado por la DGTIC o sus direcciones de área.

En el presente procedimiento interviene en las actividades la Subdirección de Arquitectura de Software, la cual pertenece a la Dirección de Tecnologías de la Información de la DGTIC; asimismo, el Subdirector de Arquitectura de Software, se apoya para realizar sus actividades en la jefatura de Departamento de Soporte a Aplicaciones en Producción.

Glosario de Términos

DGTIC:

Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

DTI:

Dirección de Tecnologías de la Información.

Dictamen Técnico:

Opinión técnica y experta que se da sobre un hecho o una cosa. Sección XVII, Artículo 34, Fracción VIII del Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, D.O.F. 25-IV-2012, toda contratación de servicios tecnológicos debe someterse a la opinión positiva de la Dirección General de Tecnología de la Información y Comunicaciones por medio de oficio.



Versión: 01 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015 Página: 3 de 7

Dirección de Tecnologías de la Información Clave: DTI/PR-03

Dictamen técnico para el desarrollo de soluciones tecnológicas de software y licenciamiento de aplicaciones informáticas.

Estándares:

Modelo, criterio, regla de medida o de los requisitos mínimos aceptables para la operación de procesos específicos, con el fin asegurar la calidad en la prestación de los servicios.

MAAGTIC-SI:

Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de la Seguridad de la Información, es una normatividad para la eficiencia operativa gubernamental de las operaciones del área de Tecnologías de la Información y Comunicación emitido por la Secretaría de Función Pública en la que se establece el acuerdo por el que se expide por decreto presidencial; cuyo ámbito de aplicación y alcance está definido para implementarse en las instituciones a través de sus correspondientes unidades administrativas responsables de proveer infraestructura y servicios de tecnologías de la información y comunicaciones; regulado bajo el marco jurídico aplicable a reglamentos, lineamientos, leyes, decretos y seguridad de la información.

Repositorio:

Espacio en medio magnético u óptico en el que se almacena y mantiene la información digital.

Software:

Equipamiento lógico o soporte lógico de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas

Solución Tecnológica:

Representa un proceso a través del cual, luego de analizar con una mirada crítica al objeto, se identifica un problema frente al cual se crea una respuesta. Esta respuesta obtenida, se constituye en una solución a un problema tecnológico. La solución tecnológica es una respuesta que pone en juego los recursos disponibles, buscando alcanzar la mayor eficiencia. El método utilizado para dar solución a un problema tecnológico se denomina diseño tecnológico

TIC:

Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Usuario solicitante:

Unidad Administrativa de la estructura de la SAGARPA, incluidos los órganos administrativos desconcentrados y organismos descentralizados, las entidades federativas e instancias auxiliares designadas por la unidad responsable, a los que se otorga la responsabilidad de operar los programas y/o componentes de apoyo de la Secretaría.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 4 de 7
VCISIOII. UI	i edia de emisión. So de julio de 2013	i agina. 4 de

Dirección de Tecnologías de la Información Clave: DTI/PR-03

Dictamen técnico para el desarrollo de soluciones tecnológicas de software y licenciamiento de aplicaciones informáticas.

Descripción del Procedimiento

Responsable	Actividad			Documento
Responsable	No. In.	Descrincion		involucrado
U.R / Usuario solicitante	1	Solicita dictamen técnico dirigido al Titular de la DGTIC por medio de oficio, incluyendo el Anexo Técnico.		Oficio y Anexo Técnico
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	2	Recibe documento y lo captura en el sistema de control de gestión, con copia electrónica del asunto.	1	Sistema y Anexo Técnico
	3	Turna folio a la Dirección de Tecnologías de la Información (DTI) para su atención.	2	Folio
Dirección de Tecnologías de la Información	4	Revisa, analiza y turna oficio a la Subdirección de Arquitectura de Software adscrita a su Dirección de área, para su atención.	3	Folio
Subdirección de Arquitectura de Software de la DTI	5	Analiza la factibilidad del requerimiento de acuerdo a las características plasmadas en el Anexo Técnico.	4	Folio y Anexo Técnico
	6	Emite Dictamen Técnico positivo o negativo, justificando su respuesta.	5	Dictamen
	7	Envía a la Dirección de Tecnologías de la Información para su VoBo.	6	Dictamen
Dirección de Tecnologías de la Información (DTI)	8	Revisa la respuesta y da su VoBo envía a la DGTIC para firma.	7	Dictamen
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC)	9	Revisa la respuesta y firma Dictamen Técnico para su entrega.	8	Dictamen



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 5 de 7
1		

Dirección de Tecnologías de la Información Clave: DTI/PR-03

Dictamen técnico para el desarrollo de soluciones tecnológicas de software y licenciamiento de aplicaciones informáticas.

Responsable		Actividad		Documento
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Subdirección de Arquitectura de Software de la DTI		Recibe dictamen e instruye a su jefe de departamento realice el trámite de entrega y cierre de solicitud.		Dictamen
Departamento de soporte a aplicaciones en producción		Tramita entrega de Dictamen Técnico con el usuario solicitante.	9	Acuse
	12	Cierra folio del sistema de control de gestión con el acuse de recibido del Dictamen Técnico.	10	Sistema y acuse
	13	Carga evidencias del Dictamen Técnico al Repositorio de información digital correspondiente.	11	Repositorio
		Fin del procedimiento		



SAGARPA

SICILIDAR DI AGRICUTURA
BANADIRA DISABROLIO RUBA.
PESCY ATMENTS PACION

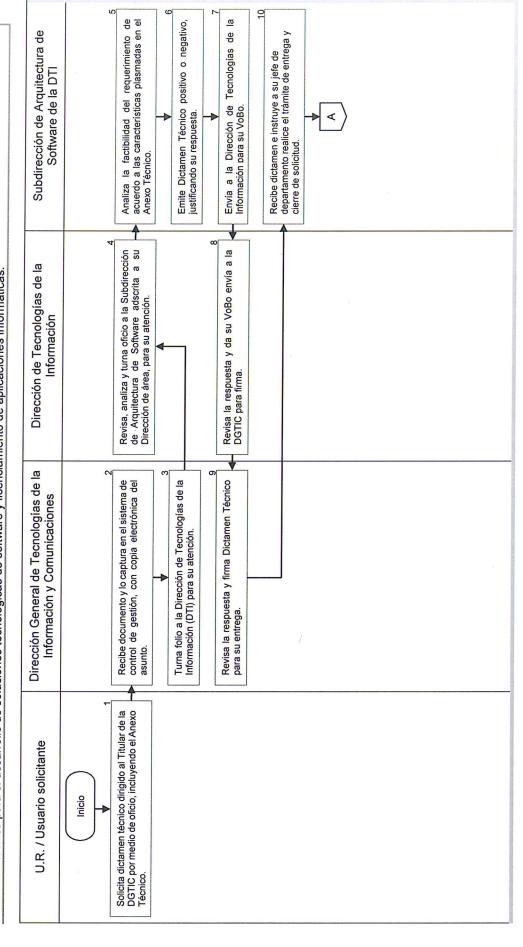
Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Versión: 01

Clave: DTI/PR-03

Dirección de Tecnologías de la Información

Dictamen técnico para el desarrollo de soluciones tecnológicas de software y licenciamiento de aplicaciones informáticas.





Página: 7 de 7

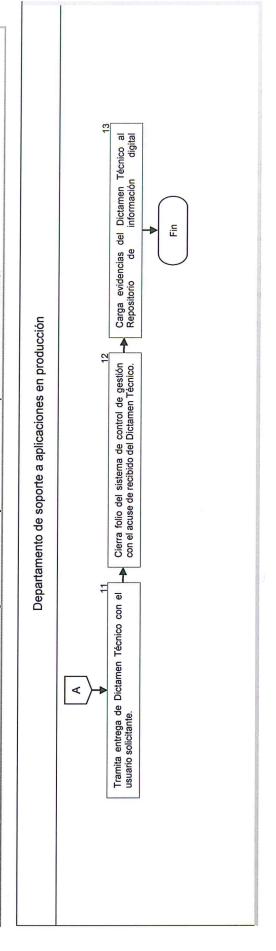
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DTI/PR-03

Dirección de Tecnologías de la Información

Dictamen técnico para el desarrollo de soluciones tecnológicas de software y licenciamiento de aplicaciones informáticas.



Subdirector de Arquitectura de Software Ing. Moris Lizandro Servellón Vera Firma

Eirma

Director de Tecnológías de la Información Ing. Jorge Augusto Luque González

Revisó y Autorizo

Elaboró



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 1 de 8
Dirección de Tecnolo	gías de la Información	Clave: DTI/PR-04
Desarrollo de sitios y	portales web.	

Marco funcional

Con fundamento en el Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, publicado en el D.O.F. el 25-IV-2012.

Artículo 34

Fracción II

Proponer al Oficial Mayor, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables, la emisión de lineamientos para el análisis, diseño, desarrollo e implementación de sistemas de información y procesamiento electrónico de datos, incluidos los criterios de diseño de las bases de datos institucionales que operen en las unidades administrativas de la Secretaría, delegaciones y sus órganos administrativos desconcentrados;

Fracción IV

Coordinar, desarrollar e implementar los sistemas de información que sean requeridos por las unidades administrativas de la Secretaría y delegaciones;

Fracción V

Proporcionar el mantenimiento, soporte y actualización a los sistemas de información que sean administrados por la dirección general;

Fracción IX

Instrumentar y administrar las tecnologías de la información y comunicaciones para la publicación de información en sitios y portales de la Secretaría;

Objetivo

Implementar los sitios web de las Unidades Responsables (UR's), Delegaciones de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA), Órganos Administrativos Desconcentrados y Organismos Descentralizados que se encuentren dentro de la Plataforma de la SAGARPA, mediante la creación, configuración y asignación de permisos, para garantizar la correcta operación y publicación de información en los Sitios de Internet.

Criterios a considerar

Las UR´s, Delegaciones de la SAGARPA, Órganos Administrativos, Órganos Administrativos Desconcentrados y Organismos Descentralizados, serán los responsables de la edición y/o actualización de los contenidos de las páginas de internet asignadas a cada área.

Las Unidades Responsables designarán al personal encargado de actualizar las páginas de internet y definirán los periodos de actualización de la información.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 2 de 8
Dirección de Tecr	nologías de la Información	Clave: DTI/PR-04
Desarrollo de sitio	s y portales web.	and the second s

La definición de los Portales, sitios web y páginas de internet se desarrollarán de acuerdo a los estándares institucionales y a los requerimientos y necesidades de las propias áreas involucradas.

Para la elaboración y/o actualización de la información de las páginas de internet, deberán seguir el Manual de Redacción para Editar y publicar información en el Portal de Internet, expedido el 25 de mayo de 2013, por la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicaciones; el cual se encuentra publicado en la intranet de la SAGARPA:

http://intranet.sagarpa.gob.mx/areas/oficialia_mayor/dgtic/portal/Paginas/default.aspx.

Las asesorías, capacitaciones o consultas técnicas para la edición y/o actualización de las páginas de internet son responsabilidad de la Dirección de Tecnologías de la Información, perteneciente a la DGTIC, quién además resolverá los errores o problemas no previstos en el manejo de la administración de contenidos.

La implementación de mejores prácticas y usabilidad en las páginas de internet es responsabilidad de la Dirección de Tecnologías de la Información.

La Coordinación General de Comunicación Social aprobará la imagen institucional habilitada para los sitios web, la cual se alinea a la imagen establecida por parte de Presidencia.

La información contenida en los Sitios Web así como las imágenes deben ser propiedad de la SAGARPA. En el caso de las imágenes, de no ser así es recomendable que sean públicas y de dominio público, o en su caso se incluya una leyenda mencionando el autor de la imagen.

Glosario de Términos

Administrador de contenidos:

Programa que permite crear una estructura de soporte (framework) para la creación y administración de contenidos, principalmente en páginas web, por parte de los administradores, editores, participantes y demás usuarios.

Esta interfaz controla una o varias bases de datos donde se aloja el contenido del sitio web. El sistema permite manejar de manera independiente el contenido y el diseño. Así, es posible manejar el contenido y darle en cualquier momento un diseño distinto al sitio web sin tener que darle formato al contenido nuevamente, además de permitir la fácil y controlada publicación en el sitio a varios editores. Un ejemplo clásico es el de editores que cargan el contenido al sistema y otro de nivel superior (moderador o administrador) que permite que estos contenidos sean visibles a todo el público (los aprueba).

Controles web:

Herramientas que los usuarios pueden utilizar accediendo a un servidor web a través de Internet. Una página Web puede contener elementos que permiten una comunicación activa entre el usuario y la información.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 3 de 8
Dirección de Tecr	nologías de la Información	Clave: DTI/PR-04
Desarrollo de sitio	os y portales web.	

Derechos de autor:

Conjunto de normas jurídicas y principios que regulan los derechos morales y patrimoniales que la ley concede a los autores (los derechos de autor), por el solo hecho de la creación de una obra literaria, artística, musical, científica o didáctica, esté publicada o inédita.

DGTIC:

Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

DTI:

Dirección de Tecnologías de la Información.

Estructura del sitio:

Estructura de navegación por un sitio web viene definida por la experiencia de navegación del visitante en virtud de la cual puede saltar de una página a otra dentro del sitio web utilizando el sistema de hipervínculos.

Portal de Internet:

Sitio web que ofrece al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios relacionados a un mismo tema.

Página de Internet:

Documento HTML/XHTML que es accesible generalmente mediante el protocolo HTTP de Internet.

Plantilla:

Suele proporcionar una separación entre la forma o estructura y el contenido. Es un medio o aparato o sistema, que permite guiar, portar, o construir, un diseño o esquema predefinido.

Permisos:

Sistemas de administración de contenidos permiten asignar permisos (o derechos de acceso) a los archivos para determinados usuarios y grupos de usuarios. De esta manera, se puede restringir o permitir el acceso de un determinado usuario a un archivo para su visualización de contenidos, modificación y/o ejecución.

SAGARPA:

Secretaría de Agricultura Ganadería Desarrollo Rural Pesca y Alimentación.

Sitio Web:

Sitio web es una colección de páginas de internet relacionadas y comunes a un dominio de Internet o subdominio en la World Wide Web en Internet.

UR:

Unidad Administrativa de la estructura de la SAGARPA, incluidos los órganos administrativos desconcentrados y/o descentralizados, las entidades federativas e instancias auxiliares designadas por la unidad responsable, a los que se otorga la responsabilidad de operar los programas y/o componentes de apoyo de la Secretaría.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 4 de 8
Dirección de Tecnolog	gías de la Información	Clave: DTI/PR-04
Desarrollo de sitios y	portales web.	

Usabilidad:

Claridad y la elegancia con que se diseña la interacción con un programa de ordenador o un sitio web.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 5 de 8

Dirección de Tecnologías de la Información

Clave: DTI/PR-04

Desarrollo de sitios y portales web.

Descripción del Procedimiento

		Actividad		Documento
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Unidad Responsable (UR)	1	Solicita la creación de un sitio web con la finalidad de difundir información al ciudadano.		Oficio
Dirección de Tecnologías de la Información (DTI)	2	Revisa Oficio y solicita mediante oficio a la Unidad Responsable, el nombre, justificación y tema al que se enfocará el sitio web, así como el usuario responsable que se encargará de revisar los contenidos y la estructura.	1	Oficio
Unidad Responsable (UR)	3	Responde oficio con la información solicitada por parte de la Dirección de Tecnologías de la Información.	2	Oficio
Subdirección de Diseño y Estándares	4	Realiza reuniones con la Unidad Responsable solicitante, para definir la estructura del sitio, páginas y controles web a configurar.	3	Minuta
	5	Crea el Sitio Web solicitado dentro de la estructura del Portal.	4	Sitio Web
	6	Configura el sitio y bibliotecas, habilita la imagen institucional mediante plantillas y asigna los permisos requeridos.	5	Sitio Web
	7	Crea o modifica la estructura definida por la Unidad Responsable. (subsitios, bibliotecas, páginas).	6 0 10	Subsitios, bibliotecas, páginas
	. 8	Habilita en caso de ser necesario y configura controles web para la presentación de información.	7	Sitio Web
	9	Realiza pruebas de desempeño y visualización y acuerda cita con la UR solicitante para la revisión del sitio web.	8	Sitio Web



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 6 de 8
-------------	---------------------------------------	----------------

Dirección de Tecnologías de la Información Clave: DTI/PR-04

Desarrollo de sitios y portales web.

Responsable		Actividad		Documento
	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
	10	Revisa junto con la UR, el sitio web creado así como la estructura definida. ¿UR aprueba el sitio web creado? No: Continúa en la actividad 7. Si: Continúa en la actividad 11.	9	Minuta
Subdirección de Diseño y Estándares	11	Asienta en la minuta de reunión la aceptación y se acuerdan fechas de capacitación.	10	Minuta
	12	Capacita al personal designado para la edición y/o actualización de las páginas web para incluir la información correspondiente.	11	Lista de asistencia.
	13	Avisa a la DTI sobre la conclusión de la solicitud y procede a liberar y publicar el sitio web.	12	Correo electrónico y/o Oficio
		Fin del procedimiento		



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

Página: 7 de 8

Versión: 01

Desarrollo de sitios y portales web.

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DTI/PR-04

Dirección de Tecnologías de la Información

a

<u>a</u> >

Realiza pruebas de desempeño y visualización y acuerda cita con la UR solicitante para la revisión del sitio web. Revisa junto con la UR, el sitio web creado así como la estructura definida. de Configura el sitio y bibliotecas, habilita imagen institucional mediante plantillas asigna los permisos requeridos. solicitado dentro ¿UR aprueba el sitio web creado? No: Continúa en la actividad ?. Si: Continúa en la actividad 11. Crea el Sitio Web estructura del Portal. Subdirección de Diseño y Estándares 4 Realiza reuniones con la Unidad Responsable solicitante, para definir la estructura del sitio, páginas y controles web a configurar. Asienta en la minuta de reunión la aceptación y se acuerdan fechas de capacitación. Crea o modifica la estructura definida por la Unidad Responsable. (subsitios, bibliotecas, Habilita en caso de ser necesario y configura controles web para la presentación de información. 4 4 páginas). Revisa Oficio y solicita mediante oficio a la Unidad Responsable, el nombre, justificación y tema al que se enfocará el sitio web, así como el usuario responsable que se encargará de revisar los contenidos y la estructura. Dirección de Tecnologías de la Información Responde oficio con la información solicitada por parte de la Dirección de Tecnologías de la Información. Solicita la creación de un sitio web con la finalidad de difundir información al ciudadano. Unidad Responsable Inicio



Página: 8 de 8

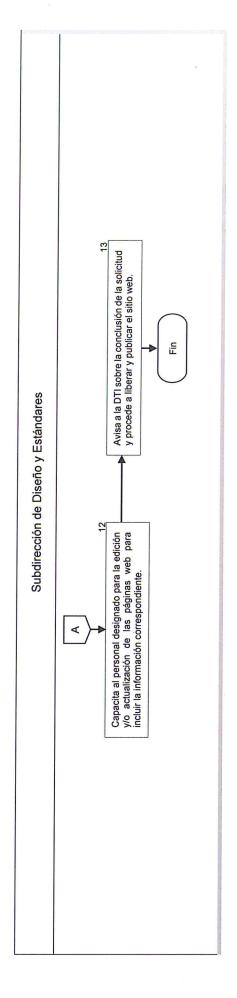
Versión: 01

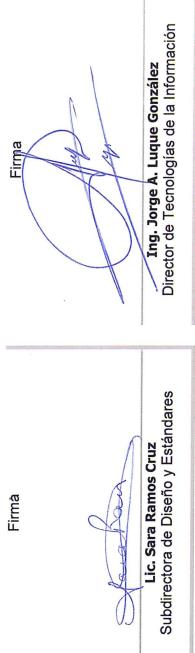
Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DTI/PR-04

Dirección de Tecnologías de la Información

Desarrollo de sitios y portales web.





Elaboró

Revisó y Autorizo



Versión: 01 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015 Página: 1 de 7

Dirección de Tecnologías de la Información Clave: DTI/PR-05

Atención operativa a usuarios finales de sistemas sustantivos.

Marco funcional

Con fundamento en el Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, publicado en el D.O.F. el 25-IV-2012.

Artículo 34

Fracción II.

Proponer al Oficial Mayor, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables, la emisión de lineamientos para el análisis, diseño, desarrollo e implementación de sistemas de información y procesamiento electrónico de datos, incluidos los criterios de diseño de las bases de datos institucionales que operen en las unidades administrativas de la Secretaría, delegaciones y sus órganos administrativos desconcentrados;

Fracción IV

Coordinar, desarrollar e implementar los sistemas de información que sean requeridos por las unidades administrativas de la Secretaría y delegaciones;

Fracción V.

Proporcionar el mantenimiento, soporte y actualización a los sistemas de información que sean administrados por la dirección general;

Objetivo

Dar soporte operativo y controlar el registro de solicitudes y operaciones de los usuarios de las Delegaciones Estatales, Órganos Administrativos Desconcentrados (OAD's), Oficinas Centrales de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA) y de la ciudadanía, utilizando para tal efecto los sistemas sustantivos y los sistemas adjetivos, con la finalidad de dar respuesta a las necesidades de información, facilitar la administración de los recursos fiscales y apoyar en forma eficiente la toma de decisiones.

Criterios a considerar

La información que se captura en los sistemas es responsabilidad de cada una de las Unidades Responsables (UR's) de la Dependencia y de los usuarios participantes de la ciudadanía.

Es responsabilidad del usuario final que la información registrada en los sistemas continúe la gestión establecida hasta su final para que se puedan obtener los resultados esperados ya sea presupuestal o administrativa.

Las Mesas de Ayuda de 1er nivel de los sistemas serán las encargadas de recibir, registrar y analizar los reportes y las solicitudes de los usuarios; y se resolverán en el momento en caso de no necesitar alguna modificación mayor.



Versión: 01 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015 Página: 2 de 7

Dirección de Tecnologías de la Información Clave: DTI/PR-05

Atención operativa a usuarios finales de sistemas sustantivos.

En caso de que las solicitudes analizadas requieran de modificaciones a los sistemas, se turnarán a la Subdirección de Especificación de Requerimientos incidencias reportadas por los usuarios y enviadas por la mesa de ayuda al 3er Nivel.

Los sistemas sustantivos cuentan con reportes informativos, reportes de avance presupuestal y reportes logísticos que proveen información de los programas y componentes de la Secretaría para la toma de decisiones de cada uno de los usuarios finales.

El Subdirector de Especificación de Requerimientos se apoya de la jefatura de Departamento de Planeación y Evaluación para realizar de forma ágil y eficiente las actividades que le corresponden.

Glosario de Términos

CADER

Centros de Apoyo al Desarrollo Rural.

DDR:

Distritos de Desarrollo Rural.

DGTIC:

Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

DTI

Dirección de Tecnologías de la Información

Incidencia/incidente:

Interrupción no planificada de un servicio de TIC o reducción en la calidad de un servicio de TIC.

Mesa de ayuda 1er. Y 2do. Nivel:

Recursos humanos, encargados de atender las solicitudes realizadas por los usuarios finales de los diferentes sistemas; éstos recursos podrán ser parte de la estructura organizacional de la DGTIC o bien proveedores de servicios externos administrados por la DGTIC.

Mesa de ayuda 3er. Nivel:

Recursos humanos, encargados de llevar a cabo las modificaciones o desarrollos solicitados a través de la Mesa de Ayuda de Primer y Segundo Nivel y que ya fueron dictaminadas como procedentes por la Dirección del Área correspondiente; éstos recursos podrán ser parte de la estructura organizacional de la DGTIC o bien proveedores de servicios externos administrados por la DGTIC.

OAD's:

Órganos Administrativos Desconcentrados

SAGARPA:

Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación



Versión: 01 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015 Página: 3 de 7

Dirección de Tecnologías de la Información Clave: DTI/PR-05

Atención operativa a usuarios finales de sistemas sustantivos.

Sistemas Sustantivos:

Sistemas informáticos que forman parte del inventario de la SAGARPA para brindar un servicio, por ejemplo el SURI (Sistema Único de Registro de Información), Sistema de Rendición de Cuentas (SRC), etc.

Sistemas adjetivos:

Son los sistemas informáticos utilizados para apoyar la gestión de los recursos financieros, presupuestales, materiales y humanos necesarios en la administración hacia el interior de la SAGARPA. Por ejemplo el GRP.

Sistema de gestión de tickets:

Aplicación informática para el registro, documentación y seguimiento de atención de reportes de Usuarios de las Soluciones Tecnológicas en operación administradas por la DGTIC.

UR:

Unidad Administrativa de la estructura de la SAGARPA, incluidos los órganos administrativos desconcentrados y/o descentralizados, las entidades federativas e instancias auxiliares designadas por la unidad responsable, a los que se otorga la responsabilidad de operar los programas y/o componentes de apoyo de la Secretaría.

Usuario:

Persona que se encuentra operando el sistema (en DDR, CADER, Delegación, Regional, SAGARPA sector central) a través del sistema informático desarrollado y que por sus actividades tiene la necesidad de reportar incidencias o necesidades de apoyo operativo.



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 4 de 7

Dirección de Tecnologías de la Información

Clave: DTI/PR-05

Atención operativa a usuarios finales de sistemas sustantivos.

Descripción del Procedimiento

Responsable	Actividad			Documento
	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Unidad Responsable o Usuario	1	Realiza solicitud de atención vía telefónica ante la Mesa de Ayuda (1er nivel) de la SAGARPA, y envía evidencias del incidente (información necesaria en un archivo de tipo Word, Power Point, Excel o Imagen).		Solicitud y archivo
Mesa de Ayuda 1er. nivel	2	Recibe solicitud de atención vía telefónica.	1	
	3	Valida que la solicitud del usuario corresponda a los sistemas sustantivos o adjetivos.	2	
	4	Registra incidencia en el Sistema de gestión de tickets, se asigna número con el que será atendido y por medio del cual se dará seguimiento.	3	Sistema
,	5	Envía ticket generado a la Subdirección de Especificación de Requerimientos.	4	Ticket
Subdirección de Especificación de Requerimientos	6	Recibe, revisa y analiza la incidencia reportada en los tickets junto con la jefatura de Departamento de Planeación y Evaluación. ¿Es error del sistema? Si: Continua en la actividad 7 No: Continua en la actividad 10	5	Ticket
	7	Coordina las pruebas de solución con el personal de Mesa de ayuda de 2do. Nivel a su cargo. ¿Tiene solución? Si: Continua en la actividad 8 No: Continua en la actividad 11	6	Ticket
	8	Analiza la solución, registra el problema solucionado así como sus acciones realizadas en la bitácora de cambios.	7	Bitácora



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 5 de 7

Dirección de Tecnologías de la Información

Clave: DTI/PR-05

Atención operativa a usuarios finales de sistemas sustantivos.

Responsable	Actividad			Documento
	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Subdirección de Especificación de Requerimientos	9	Instruye al Jefe de Departamento de Planeación y Evaluación para que comunique al usuario final la solución y que se verifique el correcto funcionamiento. Continúa en la actividad 14.	8	Ticket
	10	Transfiere al equipo de Desarrollo la especificación técnica del requerimiento o en su caso el reporte de hallazgos del equipo de QA, estableciendo tiempos de atención para su desarrollo y aseguramiento de calidad.	9	Ticket
	11	Se realiza aseguramiento de calidad de las modificaciones o la solución tecnológica.	10	Ticket
	12	Instruye a la jefatura de Departamento de Planeación y Evaluación para que oriente al usuario sobre su correcto registro en caso de no ser un error de sistema. Continúa en la actividad 14.	6	,
	13	Turna a la Dirección de Tecnologías de la Información (DTI) para que se efectúe el dictamen y se asigne a la Mesa de Ayuda de 2do. Nivel o se genere el rechazo de la solicitud en caso de que no se pueda corregir el problema.	7	Ticket
	14	Documenta en el Sistema de gestión de Ticket el resultado y se cierra el reporte registrado.	9, 12, 13	Sistema
		Fin del Procedimiento.		

Página: 6 de 7

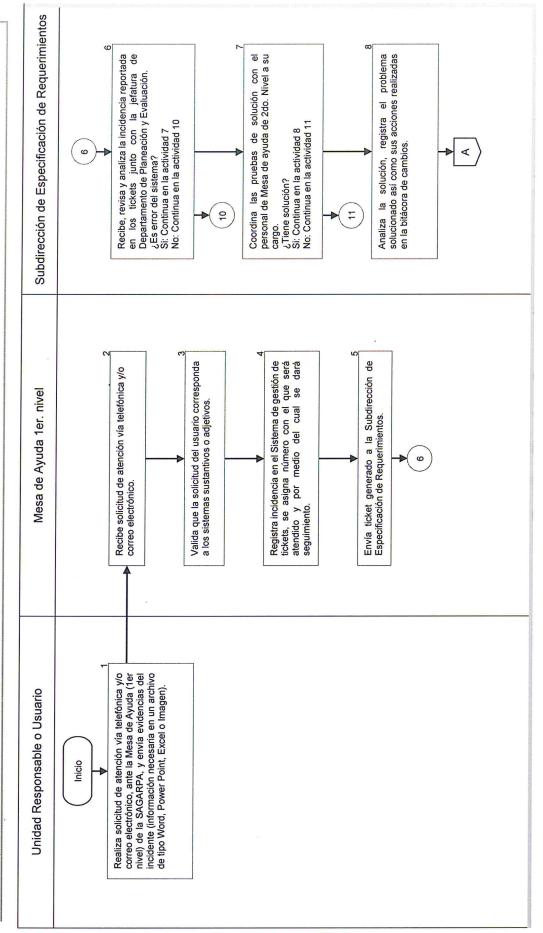
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DTI/PR-05

Dirección de Tecnologías de la Información

Atención operativa a usuarios finales de sistemas sustantivos.





Página: 7 de 7

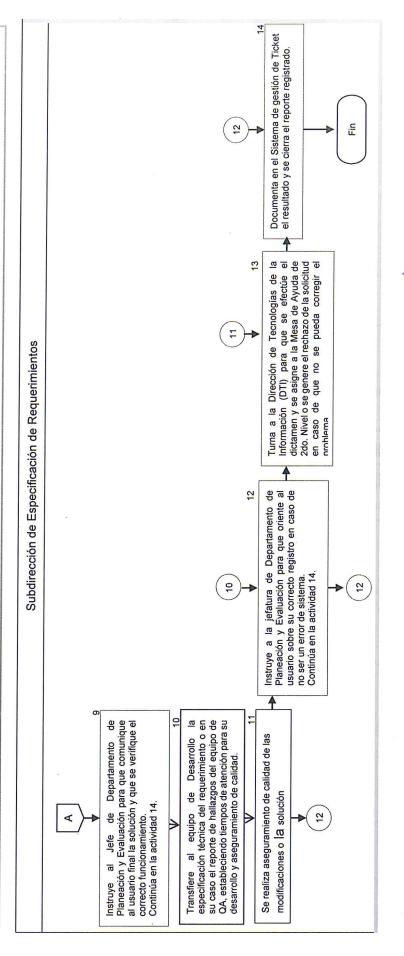
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DTI/PR-05

Dirección de Tecnologías de la Información

Atención operativa a usuarios finales de sistemas sustantivos.



Firma

Cosió bapéz Sandra V.

Ing. Sandra Verenice Cosío López Subdirectora de Especificación de Requerimientos

Elaboró

Ing. Jorge A. Luque González Director de 1 ecnologías de la Información

Revisó y Autorizo



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 1 de 7
Dirección de Planeación y Desarrollo		Clave: DPD/PR-01
Pago de servicios	en materia de tecnología de la información y comunicaciones.	

Marco funcional

Con fundamento en el Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, publicado en el D.O.F. el 25-IV-2012.

Artículo 34.

Fracción XIV.

Vigilar el cumplimiento de las garantías otorgadas por los proveedores de bienes y servicios informáticos contratados por la Secretaría.

Fracción XVII.

Apoyar en el ámbito de su competencia en la coordinación de los programas de productividad, ahorro transparencia, combate a la corrupción y demás de índole administrativa, de conformidad con la normatividad aplicable.

Objetivo

Tramitar los recursos financieros en tiempo y forma para tener solvencia sobre los proyectos que se llevan a cabo a través de la contratación de servicios, arrendamiento y/o administración de recursos, para el desempeño adecuado de las diferentes funciones técnicas y administrativas de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Criterios a considerar

La Dirección de Planeación y Desarrollo es responsable de la administración de los Recursos Financieros destinados al pago de Servicios a través de contratos formalizados, por lo cual trabajará conjuntamente con las Direcciones alternas a esta área, asimismo como con la Subdirección de Control de Servicios, correspondientes a esta Unidad.

Al detectar alguna inconsistencia en los movimientos presupuestales de los sistemas GRP, SIAF, SICOP, MAP, la Dirección de Planeación y Desarrollo se verá obligada a informar sobre las mismas a la Dirección de Programación y Presupuesto, de la Dirección General de Programación, Presupuesto y Finanzas.

Los titulares de las Direcciones pertenecientes a la DGTIC deben entregar a la Dirección de Planeación y Desarrollo en tiempo y forma las facturas en original para que realice el trámite de pago ante el área correspondiente de la Dirección General de Programación, Presupuesto y Finanzas.

La Dirección de Planeación y Desarrollo está obligada a dar seguimiento y control de las facturas enviadas a la Subdirección de Gasto Operativo, de la Dirección de Programación y Presupuesto, de la Dirección General de Programación, Presupuesto y Finanzas; sin ser responsabilidad directa de esta Unidad como última instancia.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 2 de 7
Dirección de Plane	Clave: DPD/PR-01	
Pago de servicios	en materia de tecnología de la información y comunicaciones.	TK.

La Dirección de área correspondiente, genera mediante oficio la aplicación de sanciones o penalizaciones para la correcta emisión de la factura y notas de crédito del proveedor, e informa esto a la Dirección de Planeación y Desarrollo.

En el presente procedimiento interviene un Especialistas Agropecuarios "C" en Apoyos, el cual se encuentra adscrito a la Dirección de Planeación y Desarrollo (DPD) de la DGTIC.

Glosario de Términos

CLC:

Cuenta por Liquidar Certificada, que respalda a manera de comprobante, el pago realizado por algún concepto.

Cuadro de distribución:

Documento que integra toda la información necesaria para la programación y trámite de pago, tal como, oficios, monto, factura o clave presupuestal.

DGTIC:

Dirección General de Tecnologías de la Información.

Direcciones de área de la DGTIC:

Direcciones de Área que forman parte de la estructura organizacional de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones: Dirección de Organización y Modernización (DOM); Dirección de Tecnologías de la Información (DTI); Dirección de Infraestructura Tecnológica (DIT); Dirección de Soporte de Aplicación y Expansión de Datos (DSAED); Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad (DSPC); Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones (DDMA) y la Dirección de Planeación y Desarrollo (DPD).

Dirección de Finanzas:

Unidad perteneciente a la Dirección General de Programación, Presupuesto y Finanzas de la SAGARPA (DGPPF).

GRP:

Sistema de cómputo para la Administración de Recursos de Gobierno, por sus siglas en inglés; Government Resource Planning.

Repositorio:

Espacio en medio magnético u óptico en el que se almacena y mantiene la información digital.

SIAF:

Sistema de Administración Financiera Federal que refleja los pagos efectivamente aplicados.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 3 de 7
Dirección de Plane	eación y Desarrollo	Clave: DPD/PR-01
Pago de servicios	en materia de tecnología de la información y comunicaciones.	

SICOP:

Sistema de Contabilidad y Presupuesto que registra los movimientos y compromisos de pago de los recursos federales para cada una de las Unidades de esta dependencia.

Oficio:

Tipo de documento que sirve para comunicar disposiciones, consultas, órdenes, informes, o también para llevar a cabo gestiones de acuerdos de colaboración, etcétera.

Partida:

Rubro presupuestal.

Volante de Devolución:

Documento a través del cual se regresa un oficio emitido para algún trámite y en el que se hace observación de algún error en el oficio emitido, solicitando a su vez la correcta emisión del mismo para dar trámite siguiente.



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 4 de 7

Dirección de Planeación y Desarrollo

Clave: DPD/PR-01

Pago de servicios en materia de tecnología de la información y comunicaciones.

Descripción del Procedimiento

Responsable	Actividad			Documento	
	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado	
Direcciones de área de la DGTIC.	1	Recibe factura para trámite de pago del proveedor correspondiente al mes y de acuerdo al contrato.		Factura	
	2	Valida factura del proveedor con lo establecido en el contrato y su desempeño del periodo correspondiente de pago.	1	Factura	
	3	Firma factura de conformidad o notas de crédito y emite a la Dirección de Planeación y Desarrollo para su trámite.	2	Facturas y/o notas de crédito	
Dirección de Planeación y Desarrollo	4	Recibe y envía facturas o notas de crédito, para su análisis.	3	Facturas y/o notas de crédito	
Especialista Agropecuario "C" en Apoyos	5	Recibe y valida la documentación de acuerdo a lo establecido en el contrato, así como a la partida que pertenece el pago.	4	Factura, notas de Crédito o penalizaciones	
	6	Elabora oficio de solicitud de pago y confirma la validación del recurso presupuestal en el sistema de programación de pagos (SICOP) con la Subdirección de Control de Servicios.	5	Oficio y SICOP	
	7	Recibe de la Subdirección de Control de Servicios la cédula de validación requisitada y asignada con folio del sistema GRP para comprometer el recurso y programar el pago.	6	Cédula de validación, GRP	
	8	Aplica el recurso comprometido para enviar al área de pagos.	7	Cuadro de distribución del GRP	
	9	Tramita mediante oficio el pago del servicio ante la Dirección de Finanzas de la DGPPF con la documentación comprobatoria.	8	Oficio	



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 5 de 7

Dirección de Planeación y Desarrollo

Clave: DPD/PR-01

Pago de servicios en materia de tecnología de la información y comunicaciones.

Responsable	Actividad			Documento
	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Dirección de Finanzas de la Dirección General de Programación, Presupuesto y Finanzas	10	Valida documentación recibida para trámite de pago. ¿Hay observaciones en la documentación? Si: ir a la actividad 11 No: ir a la actividad 15	9	Oficio y factura
	11	Realiza volante de devolución con las observaciones a corregir de la documentación recibida.	10	Volante
	12	Envía volante de devolución a la Dirección de Planeación y Desarrollo para que solvente las observaciones.	11	Volante
Dirección de Planeación y Desarrollo	13	Recibe volantes de devolución, y turna para su análisis.	12	Volante
Especialista Agropecuario "C" en Apoyos	14	Realiza las correcciones que se detallan en el volante de devolución junto con la Dirección de Área correspondiente de la DGTIC y entregar a la Dirección de Finanzas de la DGPPF. (continua en la actividad 9)	13	Volante y documentación
	15	Ingresa al sistema del SIAF 5 días posteriores a la entrega de la documentación para confirmar el pago al proveedor.	10 o 14	Sistema SIAF
	16	Imprime del SIAF la Cuenta por Liquidar Certificada (CLC) que indica el pago al proveedor y archiva en repositorio.	15	Sistema SIAF y CLC
		Fin del procedimiento		



SAGARPA

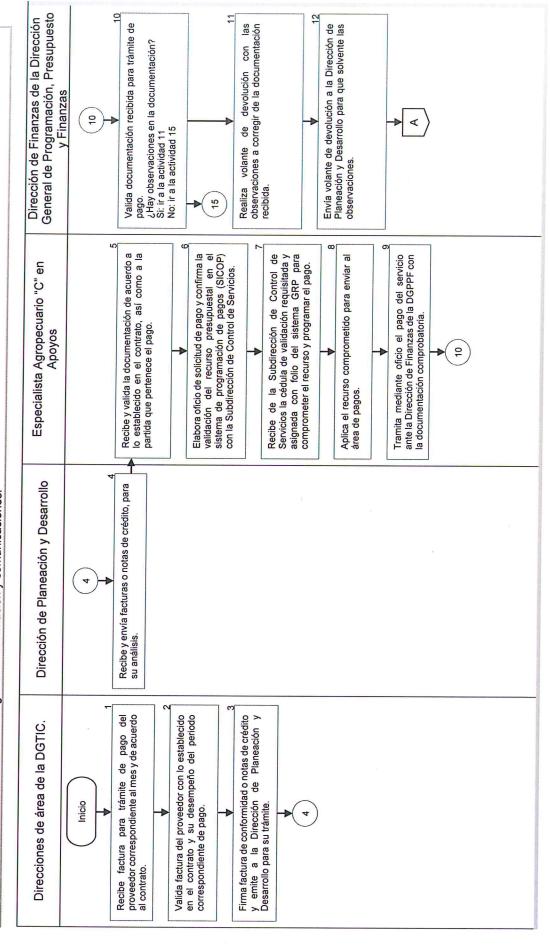
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DPD/PR-01

Dirección de Tecnologías de la Información

Pago de servicios en materia de tecnología de la información y comunicaciones.





Página: 7 de 7

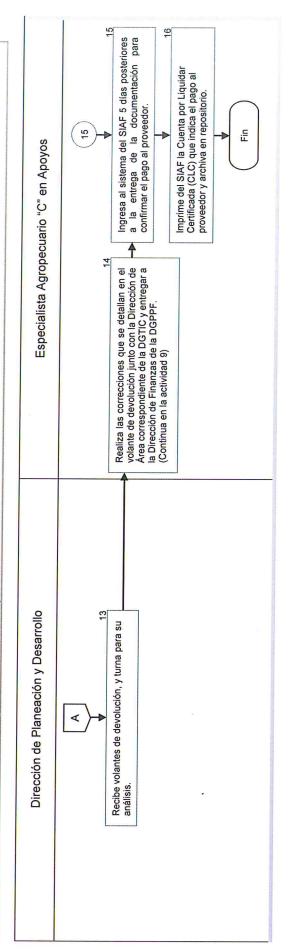
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DPD/PR-01

Dirección de Tecnologías de la Información

Pago de servicios en materia de tecnología de la información y comunicaciones.



Firma

Lic. María Isabel Hernández Linares Especialista Agropecuario "C" en Apoyos

Elaboró

C.P. Silvia Monterrosas Regalado
Directora de Planeación y Desarrollo

Firma

Revisó y Autorizo



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 1 de 9			
Dirección de Planeación y Desarrollo		Clave: DPD/PR-02			
Manejo y control de cuenta fondo rotatorio/ejercicio directo.					

Marco funcional

Con fundamento en el Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, publicado en el D.O.F. el 25-IV-2012.

Artículo 34.

Fracción VI.

Proporcionar los servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones requeridos por las unidades administrativas de la Secretaría, órganos administrativos desconcentrados y entidades paraestatales sectorizadas que ocupen inmuebles destinados a la dependencia, previa solicitud, verificación de existencia de recursos presupuestales, validación y aprobación de la misma;

Fracción XVII.

Apoyar en el ámbito de su competencia en la coordinación de los programas de productividad, ahorro, transparencia, combate a la corrupción y demás de índole administrativa, de conformidad con la normatividad aplicable.

Con fundamento en las funciones de puesto del Manual de Organización de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, autorizado el 3-XII-2013.

513.00.00.01 Subdirección de Control de Servicios

Realizar la planeación, operación, seguimiento y control presupuestal y contable, para dar cumplimiento a los compromisos establecidos por la Dirección General, referentes a la contratación de servicios, arrendamientos y adquisiciones de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).

Coadyuvar en los procesos administrativos relacionados con adquisiciones y contratación de bienes y servicios en materia de tecnologías de la información y telecomunicaciones, conjuntamente con la dirección de tecnologías de la información.

Tramitar pago de la facturación por contratos de mantenimiento a la infraestructura tecnológica, conjuntamente con la Dirección de Tecnologías de la Información.

513.00.04 Dirección de Planeación y Desarrollo

Coordinar la elaboración del programa de contrataciones y dar seguimiento en su implementación, a efecto de que se realicen con las mejores condiciones para la Secretaría y en los tiempos necesarios para la prestación de los servicios que se brindan a los usuarios internos y externos de la Dirección General.

Participar y apoyar en los procedimientos de contratación que lleven a cabo las áreas de la Dirección General, para garantizar que se cumpla administrativa y técnicamente con la documentación



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 2 de 9
Dirección de Plane	eación y Desarrollo	Clave: DPD/PR-02
Manejo y control d	e cuenta fondo rotatorio/ejercicio directo.	

solicitada por la Dirección General responsable de las contrataciones al interior de la Secretaría y con la normatividad en la materia.

Coordinar el seguimiento de las contrataciones realizadas por las áreas de la Dirección General, con el fin de garantizar que los proveedores cumplan de manera eficaz y oportuna con los entregables, plazos y demás condiciones establecidas en los contratos y en la normatividad en la materia.

Elaborar los informes de avance y resultados del programa de contrataciones y presentarlos al Director General, a efecto de contar con información oportuna para la toma de decisiones.

Con fundamento en el Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, publicado en el D.O.F. el 05-II-2013 y sus reformas.

Artículo 86.

El fondo rotatorio o revolvente es el mecanismo presupuestario que la secretaría autoriza expresamente a cada una de las dependencias para que cubran compromisos derivados del ejercicio de sus funciones, programas y presupuestos autorizados.

Objetivo

Proporcionar el apoyo administrativo en los trámites de los recursos financieros para el pago a proveedores por la prestación de algún servicio o producto distinto a los establecidos en los contratos realizados por la DGTIC, agilizando los trámites necesarios entre el proveedor y la Dependencia, manteniendo un fondo de recursos disponibles para cubrir los gastos derivados de las necesidades de las actividades diarias en materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

Criterios a considerar

Es responsabilidad del personal de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC), encargado de administrar algún proyecto de TIC (Administrador de Proyecto), proporcionar en tiempo y forma las facturas presentadas por el proveedor para la gestión el trámite de pago.

La Dirección de Planeación y Desarrollo tienen la obligación de recibir las facturas presentadas por el proveedor para la gestión y trámite de pago.

Es responsabilidad de la Dirección de Planeación y Desarrollo presentar la información solicitada por la DGTIC o en su caso por la Oficialía Mayor de acuerdo a las especificaciones establecidas en el Manual de Normas y Procedimientos Presupuestarios para la Administración Pública del Distrito Federal.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 3 de 9	
Dirección de Plane	Dirección de Planeación y Desarrollo		
Manejo y control d	e cuenta fondo rotatorio/ejercicio directo.		

La Dirección de Planeación y Desarrollo apoyará en la recepción de anomalías, emisión de notas de crédito por sanciones o penalizaciones, y validación de la información presentada en las facturas programadas para pago.

La Dirección de Planeación y Desarrollo, está obligada a dar seguimiento y control de las facturas enviadas a la Subdirección de Gasto Operativo, de la Dirección de Programación y Presupuesto, de la Dirección General de Programación, Presupuesto y Finanzas

La Dirección de Planeación y Desarrollo es responsable de presentar en tiempo y forma la documentación requerida por el área de finanzas de la Dirección General de Programación, Presupuesto y Finanzas; para su control, registro y posterior trámite de pago.

La Dirección de Planeación y Desarrollo deberá presentar nuevamente la documentación correcta en caso de haber recibido un volante de devolución por inconsistencias en la información.

La proyección financiera y distribución del presupuesto durante el año, será asignado por la Dirección de Planeación y Desarrollo, de acuerdo a los compromisos realizados por los administradores de proyecto directamente con el cliente.

Para la efectiva distribución y uso de los recursos financieros, es responsabilidad de la Dirección de Planeación y Desarrollo, el manejo y movimientos de los remanentes de cada proyecto para el pago y asignación de recursos a otras partidas por diferentes conceptos.

Ya validada la documentación requerida para el pago de facturas por la Dirección de Finanzas de la Dirección General de Programación, Presupuesto y Finanzas, ésta tarda aproximadamente 5 días hábiles para realizar el depósito en el fondo rotatorio de la DGTIC por el valor de la factura solicitada por la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC) a través de la Dirección de Planeación y Desarrollo en fondo rotatorio.

En el presente procedimiento interviene un Especialistas Agropecuarios "C" en Apoyos, el cual se encuentra adscrito a la Dirección de Planeación y Desarrollo (DPD) de la DGTIC.

Glosario de Términos

Administrador de proyecto:

Personal adscrito a la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC), encargado de administrar un proyecto o contrato de TIC.

CLC:

Cuenta por Liquidar Certificada, que respalda a manera de comprobante, el pago realizado por algún concepto.

DGTIC:

Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 4 de 9
Dirección de Plane	eación y Desarrollo	Clave: DPD/PR-02
Manejo y control d	e cuenta fondo rotatorio/ejercicio directo.	

Direcciones de área de la DGTIC:

Direcciones de Área que pertenecen a la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones: Dirección de Organización y Modernización (DOM); Dirección de Tecnologías de la Información (DTI); Dirección de Infraestructura Tecnológica (DIT); Dirección de Soporte de Aplicación y Expansión de Datos (DSAED); Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad (DSPC); Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones (DDMA) y la Dirección de Planeación y Desarrollo (DPD).

Dirección de Finanzas:

Unidad perteneciente a la Dirección General de Programación, Presupuesto y Finanzas de la SAGARPA (DGPPF).

Factura:

Documento en la que se detallan las mercancías compradas o los servicios recibidos, junto con su cantidad y su importe, y que se entrega a quien debe pagarla.

GRP:

Sistema de cómputo para la Administración de Recursos de Gobierno, por sus siglas en inglés; Government Resource Planning.

Oficio:

Tipo de documento que sirve para comunicar disposiciones, consultas, órdenes, informes, o también para llevar a cabo gestiones de acuerdos de colaboración, etcétera.

Póliza de cheques:

Comprobación por expedición de cheque.

Póliza de Diario:

Registro y comprobación del concepto de un gasto realizado.

Póliza de Ingresos:

Registro y comprobación del concepto de un ingreso efectuado.

Repositorio:

Espacio en medio magnético u óptico en el que se almacena y mantiene la información digital.

Relación de Gastos (RG):

Conjunto de documentos denominados Relación de Gastos, el cual recopila la información impresa de los comprobantes de los gastos originados por concepto de viáticos y gastos derogados.



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 5 de 9

Dirección de Planeación y Desarrollo

Clave: DPD/PR-02

Manejo y control de cuenta fondo rotatorio/ejercicio directo.

Descripción del Procedimiento

		Actividad		Documento
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Direcciones de área de la DGTIC	1	Recibe factura para pago de proveedor por prestación de producto o servicio, por parte del Administrador del proyecto.		Factura
	2	Valida documentación de acuerdo al contrato, fecha de pago y su desempeño en dicho periodo.	1	Factura
	3	Firma de conformidad y emite a la Dirección de Planeación y Desarrollo para su trámite de pago.	2	Factura
Dirección de Planeación y Desarrollo	4	Recibe firma de conformidad y envía a la Subdirección de Control de Servicios para su validación en el Sistema del SAT y registro.	3	Sistema SAT
	5	Recibe validación de factura y asignación de partida a la que pertenece de la Subdirección de Control de Servicios.	4	Factura
	6	Registra factura para control interno y elabora relación de gastos.	5	Registro y Relación
	7	Registra y asigna folio en sistema GRP. Envía al Especialista Agropecuario "C" en Apoyos para la continuidad del trámite.	6	Relación
Especialista Agropecuario "C" en Apoyos	8	Registra en Control de Relaciones de Gasto la información presupuestal: fecha de acuse, partida, folio GRP, concepto y número de relación de gasto.	7	Control de relaciones de gasto
	9	Integra la Relación de Gastos para recaudar firmas de la Dirección de área solicitante del pago de la factura.	8	Relación
	10	Envía documentos a la Dirección de Finanzas de la Dirección General Programación Presupuesto y Finanzas (DGPPF), obteniendo la firma de acuse de recepción de documentos.	9	Relación



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 6 de 9

Dirección de Planeación y Desarrollo

Clave: DPD/PR-02

Manejo y control de cuenta fondo rotatorio/ejercicio directo.

:		Actividad		Documento
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Dirección de Finanzas de la DGPPF	11	Valida documentación recibida para trámite de pago. ¿Hay observaciones en la documentación? Si: ir a la actividad 12. No: ir a la actividad 16.	10	Oficio y documentos
	12	Realiza volante de devolución con las observaciones a corregir de la documentación recibida.	11	Volante
	13	Envía volante de devolución a la Dirección de Planeación y Desarrollo para que solvente las observaciones.	12	Volante
Dirección de Planeación y Desarrollo	14	Recibe y envía volante de devolución al Administrador de Proyecto, para su análisis y corrección que se detalla en dicho volante.	13	Volante
Especialista Agropecuario "C" en Apoyos	15	Realiza las correcciones que se detallan en el volante de devolución junto con la Dirección de Área correspondiente de la DGTIC y el Administrador del Proyecto para proceder a entregar a la Dirección de Finanzas de la DGPPF. (Continua en la actividad 10)	14	Volante y documentación
Dirección de Finanzas de la DGPPF	16	Realiza el depósito por el valor de la factura en fondo rotatorio.	15	CLC
Dirección de Planeación y Desarrollo	17	Recibe de la Subdirección de Control de Servicios la confirmación del depósito de la Dirección de Finanzas de la DFPPF al estado de cuenta de la DGTIC.	16	Estado de cuenta
Especialista Agropecuario "C" en Apoyos	18	Elabora Póliza de Diario y Póliza de Ingreso, registra y válida para controles internos.	17	Pólizas y Control de relaciones
• •	19	Informa a la Subdirección de Control de Servicios para el pago a proveedor y elabore la póliza de cheque y recabe firma de recibido.	18	Póliza



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 7 de 9
Dirección de Plane	ación y Desarrollo	Clave: DPD/PR-02

Manejo y control de cuenta fondo rotatorio/ejercicio directo.

		Actividad		Documento
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Especialista Agropecuario "C" en Apoyos	20	Registra fin del trámite de pago y archiva en repositorio evidencia del pago.	19	Control de relaciones
		Fin del Procedimiento		



Página: 8 de 9

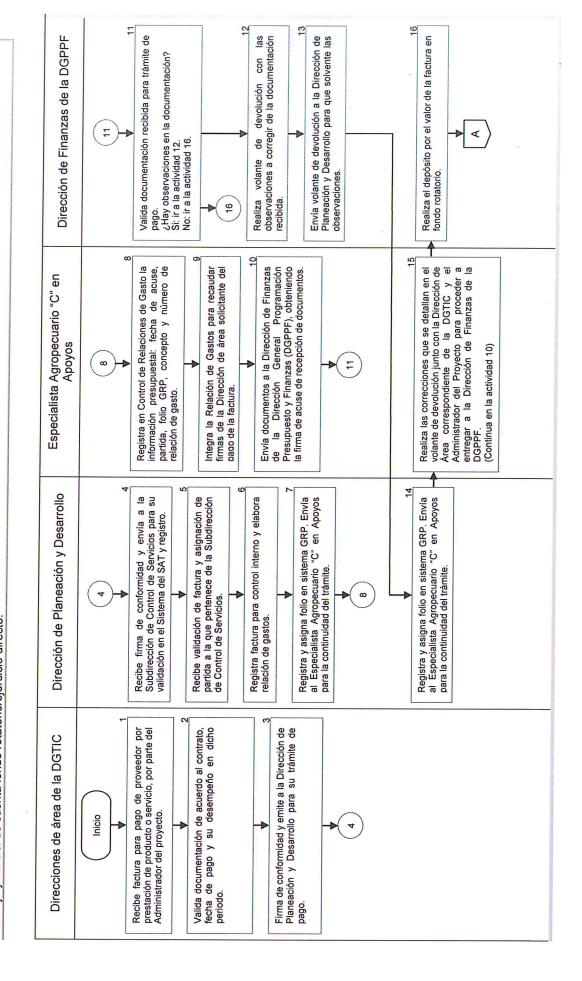
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DPD/PR-02

Dirección de Tecnologías de la Información

Manejo y control de cuenta fondo rotatorio/ejercicio directo.





Página: 9 de 9

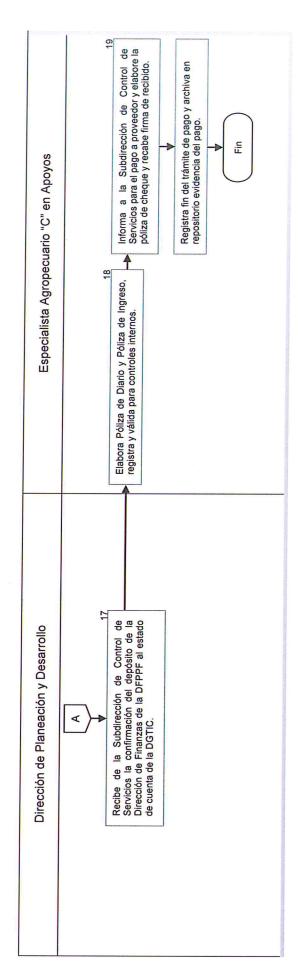
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DPD/PR-02

Dirección de Tecnologías de la Información

Manejo y control de cuenta fondo rotatorio/ejercicio directo.



Firma

Lic. María Isabel Hernández Linares Especialista Agropecuario "C" en Apoyos

Elaboró

C.P. Silvia Monterrosas Regalado

Firma

Directora de Planeación y Desarrollo

Revisó y Autorizo



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 1 de 8
Dirección de Planeación y Desarrollo		Clave: DPD/PR-03
Recuperación de o	gastos por comisión.	

Marco funcional

Con fundamento en el Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, publicado en el D.O.F. el 25-IV-2012.

Artículo 34.

Fracción XIV

Vigilar el cumplimiento de las garantías otorgadas por los proveedores de bienes y servicios informáticos contratados por la Secretaría.

Fracción XVII

Apoyar en el ámbito de su competencia en la coordinación de los programas de productividad, ahorro transparencia, combate a la corrupción y demás de índole administrativa, de conformidad con la normatividad aplicable.

Con fundamento en las funciones de puesto del Manual de Organización de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, autorizado el 3-XII-2013.

513.00.00.01 Subdirección de Control de Servicios

Realizar la planeación, operación, seguimiento y control presupuestal y contable, para dar cumplimiento a los compromisos establecidos por la Dirección General, referentes a la contratación de servicios, arrendamientos y adquisiciones de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).

Tramitar pago de la facturación por contratos de mantenimiento a la infraestructura tecnológica, conjuntamente con la Dirección de Tecnologías de la Información.

Informar sobre incapacidades y comisiones del personal.

Con fundamento en el Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, publicado en el D.O.F. el 05-II-2013 y sus reformas.

Objetivo

Presentar la documentación comprobatoria ante la Dirección General de Programación, Presupuesto y Finanzas; por las comisiones realizadas y con las especificaciones necesarias para agilizar la recuperación del gasto en la cuenta de fondo rotatorio, teniendo así, solvencia disponible para futuras comisiones.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 2 de 8
Dirección de Plan	eación y Desarrollo	Clave: DPD/PR-03
Recuperación de	gastos por comisión.	

Criterios a considerar

La Dirección de Planeación y Desarrollo, recibirá la documentación comprobatoria de gastos derivados de las comisiones realizadas.

La recuperación del gasto a la cuenta de fondo rotatorio, es aplicada a partir de la presentación de los comprobantes de gasto integrados en una relación de gasto y con las firmas facultadas para su autorización.

La Dirección de Planeación y Desarrollo tiene la obligación de presentar en tiempo y forma la documentación requerida por la Dirección de Finanzas de la DGPPF para su control, registro y posterior trámite de pago.

Al recibir un volante de devolución, derivado de alguna inconsistencia en la documentación entregada, esta unidad deberá presentar nuevamente la documentación con las correcciones observadas.

Las comisiones serán sujetas de la disponibilidad de recurso en la cuenta de fondo rotatorio, priorizando aquellas que hayan sido solicitadas con tiempo de anticipación.

El tiempo indicado para solicitar el trámite de una comisión será de cinco días antes de la fecha de salida, para los casos en los que se requiera salir con "urgencia" y no se solicite el recurso con anticipación; el comisionado absorberá los gastos y a su regreso los comprobará para pago posterior de los mismos.

Uno de los requisitos para que la comisión sea autorizada, es que el comisionado no presente saldo deudor ante, el área de finanzas de la Dirección General de Programación, Presupuesto y Finanzas.

El comisionado tendrá un plazo de 5 días posteriores a su regreso para presentar la comprobación de los gastos realizados o en su caso el reintegro.

El comisionado deberá estar habilitado en las cuentas del área de pagos, para poder realizar depósitos directos a su cuenta.

En caso de existir un reintegro a cuenta, por remanente de recurso no utilizado en la comisión, la Dirección de Planeación y Desarrollo, solicitará una línea de captura al área de contabilidad de la Dirección General de Programación, Presupuesto y Finanzas para efectuar el depósito correspondiente.

En las solicitudes para viáticos por comisión de parte de las Direcciones de Área de la DGTIC, se deben especificar los datos del comisionado, el medio por el que se transportaran (vía terrestre en camión, auto particular o de la institución), destino, duración y objetivo del viaje.

En el presente procedimiento interviene un Especialistas Agropecuarios "C" en Apoyos, el cual se encuentra adscrito a la Dirección de Planeación y Desarrollo (DPD) de la DGTIC.



 Versión: 01
 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015
 Página: 3 de 8

 Dirección de Planeación y Desarrollo
 Clave: DPD/PR-03

 Recuperación de gastos por comisión.

Glosario de Términos

Área Contable y Área de Pagos:

Son unidades pertenecientes a la Dirección General de Programación, Presupuesto y Finanzas de la SAGARPA (DGPPF).

CLC:

Cuenta por Liquidar Certificada, que respalda a manera de comprobante, el pago realizado por algún concepto.

Comisionado:

Personal asignado para cumplir la comisión que ha sido encomendada para el cumplimiento de una actividad u objetivo específico.

Direcciones de área de la DGTIC:

Direcciones de Área que pertenecen a la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones: Dirección de Organización y Modernización (DOM); Dirección de Tecnologías de la Información (DTI); Dirección de Infraestructura Tecnológica (DIT); Dirección de Soporte de Aplicación y Expansión de Datos (DSAED); Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad (DSPC); Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones (DDMA) y la Dirección de Planeación y Desarrollo (DPD).

Dirección de Finanzas:

Unidad perteneciente a la Dirección General de Programación, Presupuesto y Finanzas de la SAGARPA (DGPPF).

Oficio:

Tipo de documento que sirve para comunicar disposiciones, consultas, órdenes, informes, o llevar a cabo gestiones de acuerdos de colaboración, etcétera.

Reintegro:

Cantidad depositada o devuelta a la cuenta original por no hacer uso del total de los recursos otorgados para la comisión.

RG:

Conjunto de documentos denominados Relación de Gastos, el cual recopila la información impresa de los comprobantes de los gastos originados por concepto de viáticos y gastos derogados.

Saldo deudor:

Casos en los que el comisionado haya salido de comisión y no presente los comprobantes que demuestren los gastos realizados durante la misma o cuando tenga que realizar un reintegro a la cuenta y no se haya efectuado.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 4 de 8
Dirección de Planeación y Desarrollo		Clave: DPD/PR-03
Recuperación de o	gastos por comisión.	

Viáticos:

Cantidad otorgada al comisionado, autorizada con base a días que durará la comisión, grupo jerárquico al que pertenece el comisionado y destino; fundamentado en las normas que regulan los viáticos y pasajes para las comisiones en el desempeño de funciones en la Administración Pública Federal.



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 5 de 8

Dirección de Planeación y Desarrollo

Clave: DPD/PR-03

Recuperación de gastos por comisión.

Descripción del Procedimiento

		Actividad		Documento
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Dirección de Planeación y Desarrollo	1	Recibe solicitud para viáticos por comisión, de las Direcciones de Área de la DGTIC.		Correo electrónico
	2	Consulta saldo deudor del comisionado, disponibilidad de horarios con la aerolínea o medio de transporte y acuerda características del viaje con el comisionado.	1	Correo electrónico
	3	Elabora oficio, solicita firma y autorización de la comisión al Director General de TIC.	2	Oficio
Subdirección de Control de Servicios	4	Elabora recibo por la cantidad autorizada para la comisión y solicita al Especialista Agropecuario "C" en Apoyos que entregue y recabe firma del comisionado.	3	Recibo
	5	Confirma autorización al comisionado e informa que el Especialista Agropecuario "C" en Apoyos le hará entrega de la documentación correspondiente para la comisión.	4	Oficio
	6	Solicita por oficio a la Dirección de Finanzas de la DGPPF, depósito por comisión directo a la cuenta del comisionado.	5	Recibo y Oficio
Dirección de Finanzas de la DGPPF	7	Realiza depósito directo a cuenta del comisionado.	6	CLC
Unidad Responsable / Comisionado	8	Presenta ante la Dirección de Planeación y Desarrollo (DPD), los comprobantes de gasto generados por los viáticos.	7	Facturas
Dirección de Planeación y Desarrollo	9	Recibe comprobantes de gastos generados y envía para su revisión y trámite a la Subdirección de Control de Servicios.	8	Facturas



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 6 de 8
**************************************	THE RESIDENT SECTION AND SECRET AND RECOGNISH AND THE PROJECTION FROM THE PROJECT OF THE SECTION	acce bernance modern on process as the control of process and the control o
Dirección de Plane	ación y Desarrollo	Clave: DPD/PR-03

Recuperación de gastos por comisión.

		Actividad	Documento	
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Subdirección de Control de Servicios	10	Recibe e integra documentos, recauda firmas del Director General, Director de Planeación y Desarrollo y del Comisionado para entrega y justificación mediante oficio al área Contable de la Dirección General de Programación, Presupuesto y Finanzas de la SAGARPA.	9	Oficio y documentos
Dirección de Finanzas de la DGPPF	11	Registra comprobantes, libera estatus deudor del comisionado y notifica al área de pagos de la Dirección General de Programación, Presupuesto y Finanzas de la SAGARPA, así como a la Subdirección de Control de Servicios para su registro.	10	Correo electrónico
Subdirección de Control de Servicios	12	Recibe notificación de liberación de deuda del comisionado, informa a la Dirección de Planeación y Desarrollo, registra conclusión del trámite en su control interno, así como en el expediente del comisionado.	11	Notificación, correo electrónico y expediente
		Fin del Procedimiento		

Página: 7 de 8

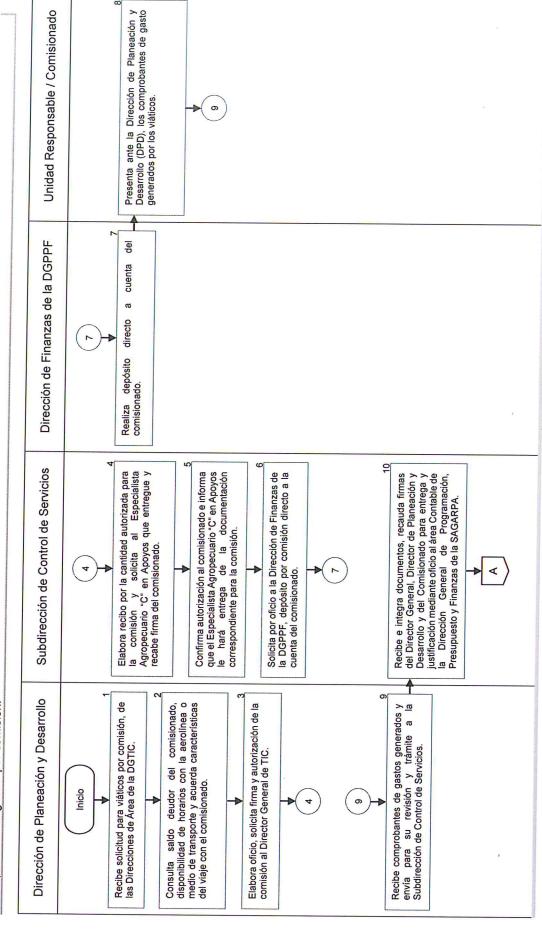
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DPD/PR-03

Dirección de Planeación y Desarrollo

Recuperación de gastos por comisión.





nes

Página: 8 de 8

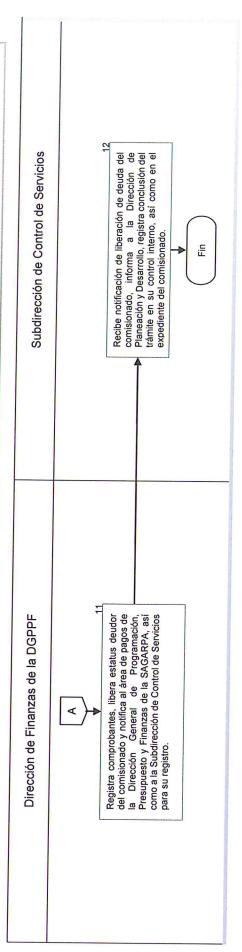
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DPD/PR-03

Dirección de Planeación y Desarrollo

Recuperación de gastos por comisión.



Firma

Firma

Lic. María Isabel Hernández Linares Especialista Agropecuario "C" en Apoyos

Elaboró

C.P. Silvia Monterrosas Regalado
Directora de Planeación y Desarrollo

Revisó y Autorizo



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 1 de 7
Dirección de Planeación y Desarrollo		Clave: DPD/PR-04
Evaluación del Des	empeño de los Servidores Públicos sujetos al Servicio Profesi	onal de Carrera

Marco funcional

Con fundamento en el Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, publicado en el D.O.F. el 25-IV-2012

Artículo 34

Fracción XVII

Apoyar en el ámbito de su competencia en la coordinación de los programas de productividad, ahorro, transparencia, combate a la corrupción y demás de índole administrativa, de conformidad con la normatividad aplicable.

Con fundamento en las funciones de puesto del Manual de Organización de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, autorizado el 3-XII-2013.

513.00.00.01 Subdirección de Control de Servicios

Coordinar acciones para la realización de la evaluación del desempeño semestral y anual, del personal de la DGTIC.

513.00.04 Dirección de Planeación y Desarrollo

Identificar, analizar y elaborar la detección de necesidades de capacitación para los servidores públicos de la Dirección General, con la finalidad de elaborar el programa de capacitación integral y remitirlo a la unidad responsable de la SAGARPA.

Coordinar y verificar la ejecución de programas de capacitación para el personal de la Dirección General y elaborar el informe de resultados y evaluación del desempeño de los programas de capacitación en Tecnologías de la Información.

Objetivo

Identificar los instrumentos de gestión del rendimiento, que se consideren más representativos para el despliegue y alineación de las Metas de Desempeño Individual del servidor público, a través de las atribuciones del Reglamento Interior, Metas Nacionales, Programa Institucionales, o Especiales, Programa para un Gobierno Cercano y Moderno, Programas Regionales, Programas Sectoriales y Programas Transversales, considerando las Metas u Objetivos Institucionales de la Secretaría, así como en las Metas Colectivas (MGRI) de la Unidad Responsable.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 2 de 7
Dirección de Planeación y Desarrollo		Clave: DPD/PR-04
Evaluación del Dese	empeño de los Servidores Públicos sujetos al Servicio Profe	esional de Carrera

Criterios a considerar

El servidor público acordará con su superior jerárquico las Metas Individuales de Desempeño y las describirá de acuerdo a la sintaxis establecida.

Se entenderá como una Meta Individual de Desempeño a los resultados cuantificables, esperados de un servidor público, para evaluar su desempeño y su contribución al logro de los objetivos y/o metas institucionales, así como a las Metas Colectivas (MGRI) de la Unidad Responsable.

En caso de que el Servidor Público incumpla con la notificación de sus Metas en tiempo y forma será acreedor a una sanción justificada en la normatividad correspondiente.

En el presente procedimiento interviene un Especialistas Agropecuarios "C" en Apoyos, el cual se encuentra adscrito a la Dirección de Planeación y Desarrollo (DPD) de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC).

Glosario de Términos

DGADRH:

Dirección General de Administración y Desarrollo de Recursos Humanos

Direcciones de área de la DGTIC:

Direcciones de área que pertenecen a la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones: Dirección de Organización y Modernización (DOM); Dirección de Tecnologías de la Información (DTI); Dirección de Infraestructura Tecnológica (DIT); Dirección de Soporte de Aplicación y Expansión de Datos (DSAED); Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad (DSPC); Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones (DDMA) y la Dirección de Planeación y Desarrollo (DPD).

DGTIC:

Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

MGRI:

Metas u objetivos de gestión de rendimiento institucional.

RMCI

Formato de registro de metas colectivas e individuales (MGRI).

UCPyMP:

Unidad de Control de Plazas y movimiento de Personal.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 5 de 7
Dirección de Pla	neación y Desarrollo	Clave: DPD/PR-04
Evaluación del Desempeño de los Servidores Públicos sujetos al Servicio Profesional de Carrera		Carrera

UR:

Unidad Responsable.



Versión: 01	/ersión: 01 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015		
A PROPERTY OF THE PROPERTY OF		01 000 (00 04	
Dirección de Plan	eación y Desarrollo	Clave: DPD/PR-04	

Evaluación del Desempeño de los Servidores Públicos sujetos al Servicio Profesional de Carrera

Descripción del Procedimiento

	Actividad			Documento
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Dirección de Planeación y Desarrollo	1	Recibe de parte de la Subdirección de Control de Servicios de la DGTIC; oficio de la Unidad de Control de Plazas y movimiento de Personal (UCPyMP) de la Dirección General de Administración y Desarrollo de Recursos Humanos (DGADRH) solicitando las Metas Colectivas e Individuales de los servidores públicos de carrera de la UR 513 en el primer semestre del año.		Oficio
	2	Envía solicitud a su Especialista Agropecuario "C" en Apoyos para su atención.	1	Oficio
Especialista Agropecuario "C" en Apoyos	3	Recibe solicitud, elabora correo electrónico de solicitud y envía junto con el formato a las direcciones de área de la DGTIC para su llenado y firma de cada servidor público de carrera a su cargo.	2	Correo electrónico y formato
	4	Recaba de las Direcciones de Área de la DGTIC los formatos de cada servidor público, registra y revisa que no falte ningún servidor público adscrito a la DGTIC.	3	Formato
	5	Revisa la información recabada y analiza el indicador de desempeño y en su caso aclara o solicita la corrección del formato.	4	Formato
	6	Integra la información en un formato global de la DGTIC (Archivo de Excel) y envía a la Unidad de Control de Plazas y Movimiento de Personal de la DGARH.	5	Oficio y formato
Unidad de Control de Plazas y Movimientos de Personal de la DGARH	7	Solicita a la Dirección de Planeación y Desarrollo resultados de los indicadores de desempeño de cada servidor público de la DGTIC (enero del año siguiente).	6	Oficio



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 5 de /
A STATE OF THE PARTY OF THE PAR	THE Z CONTENT BETWEEN THE DESCRIPTION OF THE DESCRI	
Dirección de Plane	ación y Desarrollo	Clave: DPD/PR-04

Evaluación del Desempeño de los Servidores Públicos sujetos al Servicio Profesional de Carrera

Responsable	Actividad			Documento
	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Dirección de Planeación y Desarrollo	8	Solicita a cada Dirección de área de la DGTIC, los resultados alcanzados de cada servidor público a su cargo.	7	Formatos
Especialista Agropecuario "C" en Apoyos	9	Recaba los formatos de resultados de los servidores públicos ya actualizados adscritos a cada Dirección de área de la DGTIC.	8	Formatos
	10	Integra en un formato global de resultados finales y envía a su superior jerárquico par a su visto bueno.	9	Formato
Dirección de Planeación y Desarrollo	11	Revisa información del Formato global de resultados finales.	10	Formato
Bodirono	12	Realiza oficio de entrega y envía formato global de resultados finales a la Subdirección de Control de Servicios para su trámite ante la Unidad de Control de Plazas y Movimiento de Personal de la DGARH.	11	Oficio y formato
	13	Recaba acuse de entrega de resultados finales y archiva.	12	Acuse y formato
		Fin del procedimiento		



Página: 6 de 7

Versión: 01 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DPD/PR-04

Dirección de Planeación y Desarrollo

Evaluación del Desempeño de los Servidores Públicos sujetos al Servicio Profesional de Carrera



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

Página: 7 de 7

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DPD/PR-04

Dirección de Planeación y Desarrollo

Evaluación del Desempeño de los Servidores Públicos sujetos al Servicio Profesional de Carrera

Recaba acuse de entrega de resultados finales y archiva resultados finales a la Subdirección de Control de Servicios para su trámite ante la Unidad de Control de Plazas y Movimiento de Personal de la DGARH Revisa información del Formato global de resultados finales Dirección de Planeación y Desarrollo Realiza oficio de entrega y envía formato global de Fin Integra en un formato global de resultados finales y envía a su superior jerárquico par a su visto bueno Recaba los formatos de resultados de los servidores públicos ya actualizados adscritos a cada Dirección de Especialista Agropecuario "C" en Apoyos Þ área de la DGTIC

Firma

Especialista Agropecuario "C" en Apoyos Lic. María Isabel Hernández Linares

Elaboró

C.P. Silvia Monterrosas Regalado Firma

Directora de Planeación y Desarrollo

Revisó y Autorizo



		Página: 1 de 6
Dirección de Planea	ción y Desarrollo	Clave: DPD/PR-05
Administración de la	Capacitación del Personal de la DGTIC.	

Marco funcional

Con fundamento en el Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, publicado en el D.O.F. el 25-IV-2012

Artículo 34

Fracción XVII

Apoyar en el ámbito de su competencia en la coordinación de los programas de productividad, ahorro, transparencia, combate a la corrupción y demás de índole administrativa, de conformidad con la normatividad aplicable.

Con fundamento en las funciones de puesto del Manual de Organización de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, autorizado el 3-XII-2013.

513.00.04 Dirección de Planeación y Desarrollo

Identificar, analizar y elaborar la detección de necesidades de capacitación para los servidores públicos de la Dirección General, con la finalidad de elaborar el programa de capacitación integral y remitirlo a la unidad responsable de la SAGARPA.

Coordinar y verificar la ejecución de programas de capacitación para el personal de la Dirección General y elaborar el informe de resultados y evaluación del desempeño de los programas de capacitación en Tecnologías de la Información.

Con fundamento en la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal. Artículo 10.

Los servidores públicos de carrera tendrán los siguientes derechos:

V. Recibir capacitación y actualización con carácter profesional para el mejor desempeño de sus funciones.

Objetivo

Identificar las necesidades de capacitación de los servidores públicos de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC), con el propósito de proponer y gestionar ante la Dirección de Capacitación y Desarrollo de la Dirección General de Administración y Desarrollo de Recursos Humanos (DGADRH) acciones de capacitación que permitan a los servidores públicos adscritos a la misma, actualizar sus conocimientos y fortalecer sus habilidades en su ámbito laboral.



Versión: 01	Página: 2 de 6	
Dirección de Planeación y Desarrollo		Clave: DPD/PR-05
Administración de	la Capacitación del Personal de la DGTIC.	

Criterios a considerar

Corresponde al área Administrativa de la DGTIC colaborar con la unidad administrativa responsable de la capacitación en la Institución, la ejecución de acciones de formación de los servidores públicos de la DGTIC.

El área Administrativa de la DGTIC, tendrá como base un mapa estratégico para proponer acciones de capacitación, necesidades de operación de cada dominio tecnológico, así como las áreas de oportunidad en las que pueden desarrollar mejor sus cualidades.

En el presente procedimiento interviene un Especialistas Agropecuarios "C" en Apoyos, el cual se encuentra adscrito a la Dirección de Planeación y Desarrollo (DPD) de la DGTIC.

Glosario de Términos

Direcciones de área de la DGTIC:

Direcciones de Área que pertenecen a la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones: Dirección de Organización y Modernización (DOM); Dirección de Tecnologías de la Información (DTI); Dirección de Infraestructura Tecnológica (DIT); Dirección de Soporte de Aplicación y Expansión de Datos (DSAED); Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad (DSPC); Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones (DDMA) y la Dirección de Planeación y Desarrollo (DPD).

DGADRH:

Dirección General de Administración y Desarrollo de Recursos Humanos.

DGTIC:

Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

DNC:

Documento operativo para realizar la Detección de Necesidades de Capacitación de la DGTIC.

Informe de Resultados

Documento operativo para realizar los informes de resultados de capacitación.

PAC

Documento operativo en Excel para realizar el Programa Anual de Capacitación de la DGTIC (concentrado de todos los DNC).

TIC:

Tecnologías de la Información y Comunicaciones.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 3 de 6
teration in the state over the grade of the section		
Dirección de Planeación y Desarrollo		Clave: DPD/PR-05

Administración de la Capacitación del Personal de la DGTIC.

Descripción del Procedimiento

	Actividad			Documento
Responsable	No. In.	Descrincion		involucrado
Dirección de Planeación y Desarrollo	1	Recibe oficio de la Dirección de Capacitación y Desarrollo de la Dirección General de Administración y Desarrollo de Recursos Humanos (DGADRH), solicitando los formatos de Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) de cada servidor público y del Programa Anual de Capacitación (PAC) de la DGTIC.		Oficio
	2	Solicita a las Direcciones de área de la DGTIC, el formato DNC de cada servidor público adscrito a su correspondiente dirección de área.	1	Correo electrónico
Especialista Agropecuario "C" en Apoyos	3	Integra en el PAC la Información global con los DNC recabados y entrega a su superior jerárquico para su visto bueno.	2	PAC DNC
Dirección de Planeación y Desarrollo	4	Revisa y entrega el PAC a la Dirección de Capacitación y Desarrollo de la DGADRH, vía correo electrónico.	3	Oficio y correo electrónico
Dirección de Capacitación y Desarrollo de la DGADRH	5	Revisa y otorga visto bueno de información almacenada en el PAC.	4	Correo electrónico
Dirección de Planeación y Desarrollo	6	Promueve los cursos presenciales y en línea con el personal de la DGTIC.	5	Correo electrónico
	7	Recibe cada trimestre de la Dirección de Capacitación y Desarrollo de la (DGADRH) las acreditaciones de los cursos del personal asignado a la DGTIC.	6	Listados
	8	Envía a su Especialista Agropecuario para integración de la información.	7	Listados



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 4 de 6
COCOLO NO CONTRATO DE CONTRA		
Dirección de Plane	Dirección de Planeación y Desarrollo	
		DECUDERANGORAPIONESIONSONAMENORMANINCIDES INVESTIGATOR DE CONTRA LA CONTRA L

Administración de la Capacitación del Personal de la DGTIC.

	Actividad			Documento
Responsable	No. In.	Descripcion		involucrado
Especialista Agropecuario "C" en Apoyos	9	Recibe e integra los listados de acreditaciones de cursos al archivo electrónico del PAC.	8	Listados y PAC
	10	Entrega al final del año el archivo de PAC integrado con acreditaciones para visto bueno de su superior jerárquico.	9	PAC
Dirección de Planeación y Desarrollo	11	Entrega al final del año a la Dirección de capacitación de la (DGADRH), el PAC final.	10	Correo electrónico y PAC
	12	Genera y reporta al Director General de TIC y a los Directores de Área los resultados obtenidos de capacitación durante el año inmediato trascurrido.	11	Informe
	13	Carga información recabada al repositorio asignado, para consulta del personal.	12	Repositorio
		Fin del procedimiento		



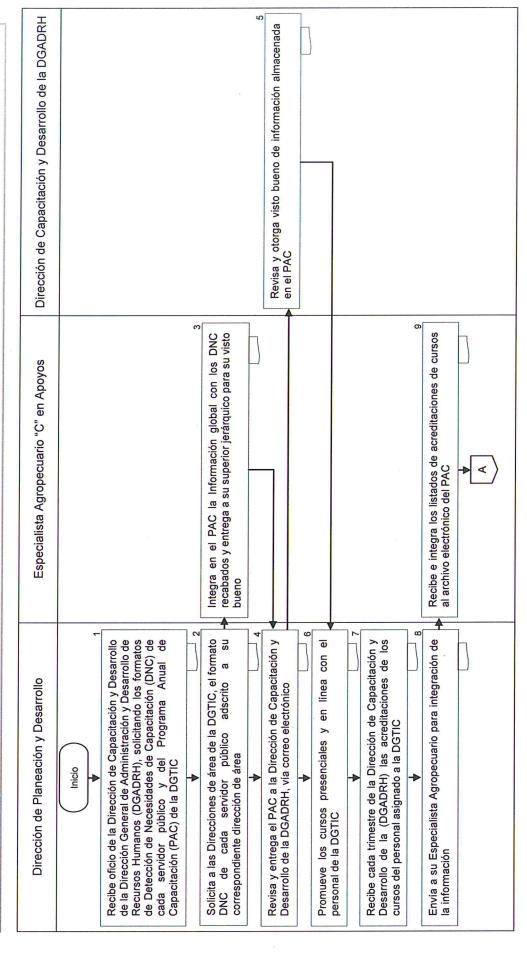
Página: 5 de 6

Versión: 01 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DPD/PR-05

Dirección de Planeación y Desarrollo

Administración de la Capacitación del Personal de la DGTIC.



SAGARPA

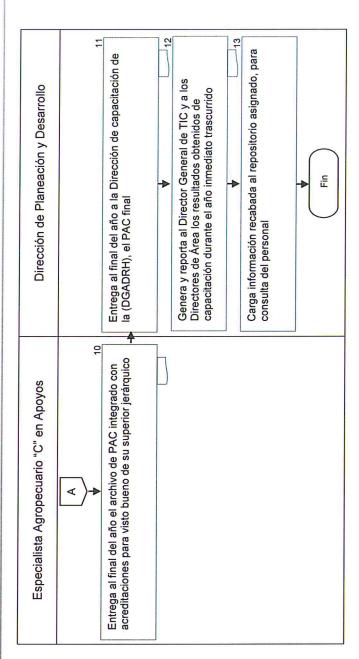
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DPD/PR-05

Dirección de Planeación y Desarrollo

Administración de la Capacitación del Personal de la DGTIC



Firma

Especialista Agropecuario "C" en Apoyos Lic. María Isabel Hernández Linares

Elaboró

C.P. Silvia Monterrosas Regalado Firma

Directora de Planeación y Desarrollo

Revisó y Autorizo



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 1 de 11
Dirección de Desa	nrollo y Mantenimiento de Aplicaciones	Clave: DDMA/PR-01
Atención de reque	rimientos de desarrollo e implementación de soluciones tecno	ológicas para la operación de apoyos directos

Marco funcional

Con fundamento en el Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, publicado en el D.O.F. el 25-IV-2012.

Artículo 34

Fracción II

Proponer al Oficial Mayor, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables, la emisión de lineamientos para el análisis, diseño, desarrollo e implementación de sistemas de información y procesamiento electrónico de datos, incluidos los criterios de diseño de las bases de datos institucionales que operen en las unidades administrativas de la Secretaría, delegaciones y sus órganos administrativos desconcentrados;

Fracción IV

Coordinar, desarrollar e implementar los sistemas de información que sean requeridos por las unidades administrativas de la Secretaría y delegaciones;

Fracción V

Proporcionar el mantenimiento, soporte y actualización a los sistemas de información que sean administrados por la dirección general;

Fracción VII

Establecer la arquitectura tecnológica que permita la integración y comunicación de los sistemas de información de la Secretaría, así como promover su interacción con los órganos administrativos desconcentrados, entidades paraestatales sectorizadas y externas.

Objetivo

Atender las necesidades de desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas requeridas por las unidades responsables de los programas y/o componentes de apoyo de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA) en estricto apego a la normatividad y reglas de operación vigentes, mediante el uso de mejores prácticas herramientas y plataformas tecnológicas que faciliten su diseño, codificación y puesta a producción garantizando su interoperabilidad e interconectividad.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 2 de 11
Dirección de Desa	rrollo y Mantenimiento de Aplicaciones	Clave: DDMA/PR-01
Atención de reque	rimientos de desarrollo e implementación de soluciones tecnoló	gicas para la operación de apoyos direct

Criterios a considerar

Las unidades responsables de los programas y/o componentes de apoyo de la SAGARPA, serán las encargadas de solicitar mediante oficio dirigido a la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC) las necesidades de automatización de los procesos, relativos a la gestión de los programas y/o componentes a su cargo, y con apoyo de la Dirección General Adjunta de Sistemas de Información para la Operación de Apoyos Directos (DGASIOAD) se realizarán las especificaciones detalladas de los requerimientos.

Las unidades responsables deberán formular el requerimiento de desarrollo e implementación de solución(es) tecnológica(s) mediante oficio dirigido a la DGTIC y el cual debe incluir el formato de requerimientos de la solución tecnológica, que puede ser solicitado a la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones (DDMA).

La DGTIC dictaminará la factibilidad de atención del desarrollo e implementación de las soluciones tecnológicas solicitadas a través de la Dirección General Adjunta de Sistemas de Información para la Operación de Apoyos Directos (DGASIOAD).

La Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones, turnará los requerimientos de desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas a las subdirecciones de área a su cargo, según corresponda.

Las subdirecciones de área (ocho personas con el puesto de Especialista Agropecuario "A" en Apoyos y un Especialista Agropecuario "B" en Apoyos) de la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones (DDMA), verificarán que el desarrollo e implementación de las soluciones tecnológicas se encuentren alineados a los estándares tecnológicos y especificaciones establecidos.

De no autorizarse la solicitud de requerimiento, la DGTIC, dará respuesta al requirente por medio de oficio, justificando los motivos de la no procedencia de la solicitud de automatización de procesos.

En el presente procedimiento interviene en las actividades ocho personas con el puesto de Especialista Agropecuario "A" en Apoyos y un Especialista Agropecuario "B" en Apoyos, los cuales se encuentran adscritos a la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones (DDMA) de la DGTIC.

El documento de Requerimiento de solución tecnológica entre otros incluye el documento de Visión de la solución tecnológica, el documento de Memoria de conceptos (lista de requerimientos generales) y el diagrama conceptual.



 Versión: 01
 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015
 Página: 3 de 11

 Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones
 Clave: DDMA/PR-01

 Atención de requerimientos de desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas para la operación de apoyos directos

Glosario de Términos

DGTIC:

Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

DGASIOAD:

Dirección General Adjunta de Sistemas de Información para la Operación de Apoyos Directos.

DTI:

Dirección de Tecnologías de la Información.

DDMA:

Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones.

DSAFD

Dirección de Soporte y Explotación de Datos.

Equipo de Desarrollo:

Recursos humanos encargados de los procesos de desarrollo de sistemas, base de datos y demás tecnologías requeridas para dar cumplimiento la especificación de requerimientos tecnológicos, dichos recursos podrán ser parte de la estructura organizacional de la DGTIC o bien proveedores de servicios externos, a cargo de la DDMA.

Equipo de Documentación:

Recursos humanos encargados de los procesos de la elaboración de manuales de uso de las soluciones tecnológicas, dichos recursos podrán ser parte de la estructura organizacional de la DGTIC o bien proveedores de servicios externos, a cargo de la DDMA.

Equipo de Liberación:

Recursos humanos encargados de los procesos de liberación de soluciones tecnológicas a los ambientes de Aseguramiento de la Calidad, Producción y aquellos ambiente que así requiera la arquitectura definida, dichos recursos podrán ser parte de la estructura organizacional de la DGTIC o bien proveedores de servicios externos, a cargo de la DDMA.

Equipo de QA:

Recursos humanos encargados de los procesos de aseguramiento de la calidad de las soluciones tecnológicas, dichos recursos podrán ser parte de la estructura organizacional de la DGTIC o bien proveedores de servicios externos, a cargo de la DDMA.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 4 de 11
Dirección de Des	arrollo y Mantenimiento de Aplicaciones	Clave: DDMA/PR-01

Atención de requerimientos de desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas para la operación de apoyos directos

Instancia Ejecutora:

Unidad administrativa de la estructura de la SAGARPA, incluidos los órganos administrativos desconcentrados y/o descentralizados, las entidades federativas e instancias auxiliares designadas por la unidad responsable, a los que se otorga la responsabilidad de operar los programas y/o componentes de apoyo de la Secretaría.

Normatividad:

Marco jurídico establecido para la operación de los programas y/o componentes de la Secretaría.

Reglas de Operación:

Conjunto de disposiciones que precisan la mecánica de operación de los programas y/ o componentes de apoyo de la Secretaría, con el propósito de lograr niveles de eficacia, eficiencia, equidad y transparencia.

SAGARPA:

Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación.

Solución Tecnológica.

Conjunto de recursos que pueden ser aplicaciones informáticas, sistemas de información o hardware entre otros; de los que se dispone para dar atención a una necesidad o problemática en la operación de los programas y/o componentes de apoyo de la Secretaría.

Subdirecciones de área:

Se refiere a las subdirecciones de área adscritas a la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones (ocho personas con el puesto de Especialista Agropecuario "A" en Apoyos y un Especialista Agropecuario "B" en Apoyos).

Unidad Responsable:

Entidad o unidad administrativa de la SAGARPA, incluidos los órganos administrativos desconcentrados, responsables de la interpretación para efectos administrativos del programa y/o componente, así como de su control, supervisión y seguimiento.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 5 de 11
and the second s	The control of the co	
Dirección de Des	arrollo y Mantenimiento de Aplicaciones	Clave: DDMA/PR-01

Atención de requerimientos de desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas para la operación de apoyos directos

Descripción del Procedimiento

		Actividad		Documento
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	1	Recibe de la Unidad Responsable oficio de requerimiento de desarrollo e implementación de solución(es) tecnológica(s) de acuerdo al programa y/o componente de apoyo y envía a la DGASIOAD para su atención.		Oficio y requerimiento
Dirección General Adjunta de Sistemas de Información para la Operación de Apoyos Directos	2	Analiza y evalúa los requerimientos de desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas por las unidades responsables.	1	Requerimiento
	3	Turna el requerimiento de desarrollo e implementación a la DDMA para su atención.	2	Requerimiento
Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones	4	Analiza y determina la prioridad del requerimiento de solución tecnológica y asigna al personal de Especialistas Agropecuarios A y/o B en Apoyos que realizarán los requerimientos.	3	Requerimiento
Especialista Agropecuario A en Apoyos (Responsable de atender la petición)	5	Evalúa, programa y realiza entrevistas con la Unidad Responsable o en su caso con la Instancia Ejecutora correspondiente.	4	Minuta y requerimiento
	6	Reúne los documentos y registros de información que se utilizan en el procedimiento de operación del programa y/o componente relacionado, para determinar las necesidades específicas de los usuarios, registran los acuerdos y requerimientos en minuta de trabajo.	5	Minuta y requerimiento
	7	Planifica tiempos y recursos necesarios para el desarrollo e implementación de las soluciones tecnológicas requeridas.	6	Requerimiento



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Pagina: 6 de 11
and the state of t	an individual to different and control of a first physician section as a first physician section as a first physician section and the section and the section as a first physician section as a first physician section and the section as a first physician section and the section as a first physician section as a first physician section and the section as a first physician section and the section as a first physician secti	
Dirección de Desa	arrollo y Mantenimiento de Aplicaciones	Clave: DDMA/PR-01

		Actividad		Documento
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Especialista Agropecuario A en Apoyos (Responsable de atender la petición)	8	Elabora el modelo de los componentes y los documentos de: visión de la solución tecnológica, la memoria de conceptos (lista de requerimientos generales), el diagrama del requerimiento; los cuales anexa al documento de requerimiento de solución tecnológica.	7	Visión de la solución, memoria de conceptos y diagrama
	9	Define la arquitectura de la solución tecnológica.	8	Requerimiento
	10	Estructura en base al modelo y documentación generada los componentes informáticos que conformarán la solución informática. Anexa al documento de Requerimiento de solución tecnológica la información necesaria.	9	Requerimiento
	11	Transfiere al Equipo de Desarrollo la especificación técnica del requerimiento ó reporte de hallazgos del Equipo de QA si fuera el caso, estableciendo tiempos de atención para su desarrollo y aseguramiento de calidad.	10	Solicitud, Requerimiento y correo electrónico
Dirección de Desarrollo y Mantenimiento	12	Realiza la solución tecnológica o hallazgos en QA, conforme a las especificaciones.	11	Solicitud y correo electrónico
de Aplicaciones/Eq uipo de desarrollo	13	Notifica al Equipo de Aseguramiento de Calidad y al Especialista Agropecuario A en Apoyos de la DDMA, la conclusión de las actividades.	12	Solicitud y correo electrónico
Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones/Eq uipo de QA	14	Realiza el aseguramiento de calidad a la solución tecnológica desarrollada con formato de pruebas en ambiente de QA y entrega informe a Especialista Agropecuario A en Apoyos. ¿Cumple con las especificaciones técnicas y normativas? No: Continúa en la actividad 12. Si: Continúa en la actividad 15.	13	Formato



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Pagina: 7 de 11
CONTRACTOR	201 CHARDING A CHARDING A SHEEL ARE SHEEL AND A CHARDING AND A CHA	
Dirección de Desa	arrollo y Mantenimiento de Aplicaciones	Clave: DDMA/PR-01

		Actividad		Documento
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Especialista Agropecuario A en Apoyos (Responsable de atender la	15	Solicita al Equipo de Desarrollo se realice el respaldo de las aplicaciones informáticas que conforman la solución tecnológica desarrollada en repositorio de control de versiones.	14	Respaldo
petición)	16	Presenta solución tecnológica a Unidad Responsable o área usuaria. ¿Registra observaciones o cambios de alcance? SI: Continua en la actividad 11 No: Continua en la actividad 17	15	Minuta
	17	Solicita al Equipo de Liberación la Implementación en ambiente productivo de la solución tecnológica.	16	Solicitud
	18	Solicita al Equipo de Documentación que actualice o elabore manuales de uso dirigidos a la operación y si se requiere, proporcione capacitación a las Instancias ejecutoras sobre las soluciones tecnológicas.	17	Manuales
	19	Notifica a la DDMA y a la instancia ejecutora, la conclusión del desarrollo e implementación en ambiente productivo.	18	Correo electrónico.
Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones	20	Notifica a la DGASIOAD la conclusión del requerimiento de desarrollo e implementación en ambiente productivo.	19	Correo electrónico.
	21	Elabora y envía a la DGASIOAD para su vo.bo. el oficio de respuesta a Unidad Responsable, respecto de la atención de la solicitud de desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas.	20	Oficio



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 8 de 11
394, coloning activity to coloning representations are used greater through the production and account and account activity of the		
Dirección de Desa	arrollo y Mantenimiento de Aplicaciones	Clave: DDMA/PR-01

Responsable		Actividad		Documento
	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Dirección General Adjunta de Sistemas de Información para la Operación de Apoyos Directos	22	Revisa, otorga su Vo. Bo. al oficio y envía a la DGTIC para firma y trámite.	21	Oficio
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	23	Firma y tramita oficio para las unidades responsables de los programas y/o componentes de apoyos de la Secretaría sobre la conclusión del desarrollo e implementación en ambiente productivo.	22	Oficio
		Fin del procedimiento		



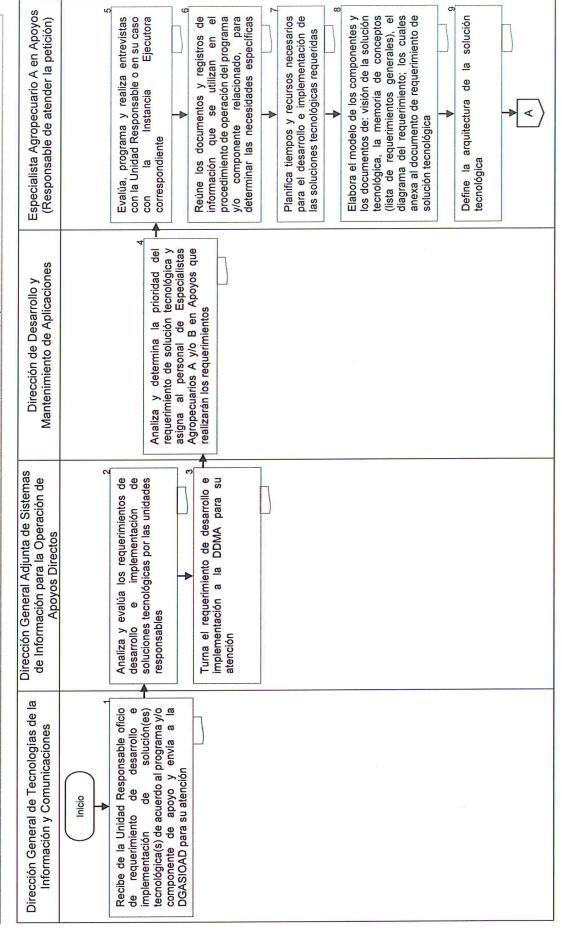
Página: 9 de 11

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DDMA/PR-01

Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones





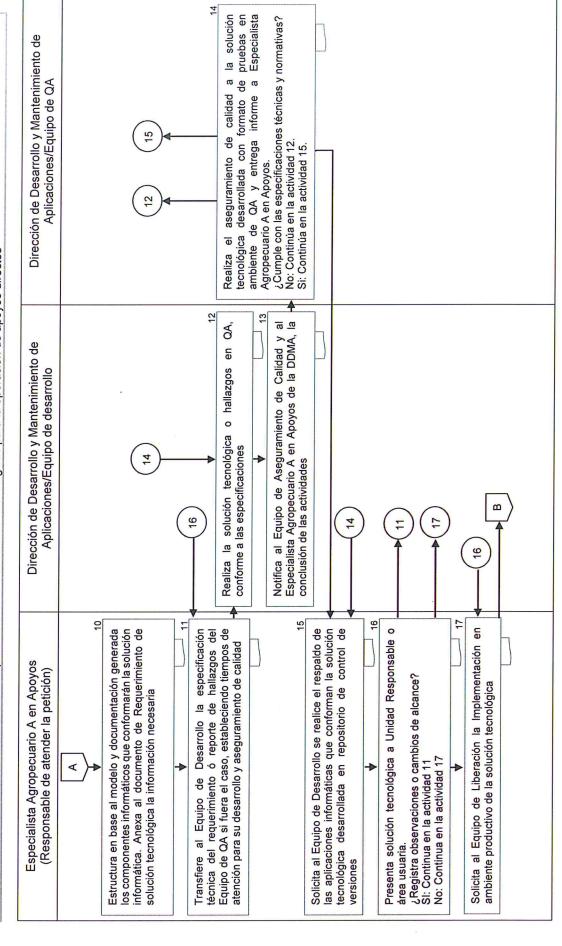
Página: 10 de 11

Versión: 01 Fecha de emisi

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DDMA/PR-01

Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones





Página: 11 de 11

Versión: 01 Fech

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DDMA/PR-01

Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones

Atención de requerimientos de desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas para la operación de apoyos directos

Dirección General de Tecnologías de la Firma y tramita oficio para las unidades responsables de los programas y/o componentes de apoyos de la Secretaría sobre la conclusión del desarrollo e implementación en ambiente productivo Información y Comunicaciones Fin 22 Dirección General Adjunta de Sistemas Revisa, otorga su Vo. Bo. al oficio y envía a la DGTIC para firma y trámite de Información para la Operación de Apoyos Directos Elabora y envía a la DGASIOAD para su vo.bo. el oficio de respuesta a Unidad Responsable, respecto de la atención de Notifica a la DGASIOAD la conclusión del requerimiento de desarrollo e implementación en ambiente productivo soluciones Mantenimiento de Aplicaciones desarrollo Dirección de Desarrollo y de qe implementación tecnológicas solicitud Especialista Agropecuario A en Apoyos (Responsable de atender la petición) Solicita al Equipo de Documentación que actualice o elabore manuales de uso soluciones ejecutora, la conclusión del desarrollo e dirigidos a la operación y si se requiere, Notifica a la DDMA y a la instancia proporcione capacitación a las Instancias implementación en ambiente productivo as Þ sobre tecnológicas ejecutoras

Firma
Ocampo Moncada

Firma

Rubén Ocampo Moncada Especialista Agropecuario A en Apoyos

Elaboró

Ing. Ulises Martinez López Director de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones

Revisó y Autorizo



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 1 de 11
Dirección de Des	Clave: DDMA/PR-02	
Atención de solici	itudes de segundo nivel para la operación de apoyos directos.	

Marco funcional

Con fundamento en el Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, publicado en el D.O.F. el 25-IV-2012.

Artículo 34

Fracción II

Proponer al Oficial Mayor, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables, la emisión de lineamientos para el análisis, diseño, desarrollo e implementación de sistemas de información y procesamiento electrónico de datos, incluidos los criterios de diseño de las bases de datos institucionales que operen en las unidades administrativas de la Secretaría, delegaciones y sus órganos administrativos desconcentrados;

Fracción IV

Coordinar, desarrollar e implementar los sistemas de información que sean requeridos por las unidades administrativas de la Secretaría y delegaciones;

Fracción V

Proporcionar el mantenimiento, soporte y actualización a los sistemas de información que sean administrados por la dirección general;

Fracción VII

Establecer la arquitectura tecnológica que permita la integración y comunicación de los sistemas de información de la Secretaría, así como promover su interacción con los órganos administrativos desconcentrados, entidades paraestatales sectorizadas y externas.

Objetivo

Atender las necesidades de mantenimiento y/o corrección de soluciones tecnológicas requeridas por las instancias ejecutoras designadas por las unidades responsables de los programas y/o componentes de apoyo de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA), en estricto apego a la normatividad y reglas de operación vigentes, mediante el uso de mejores prácticas, herramientas y plataformas tecnológicas que faciliten su diseño, codificación y puesta a producción garantizando su interoperabilidad e interconectividad.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 2 de 11
Dirección de Desa	urrollo y Mantenimiento de Aplicaciones	Clave: DDMA/PR-02
Atención de solicit	udes de segundo nivel para la operación de apoyos directos.	sakuranunundersakun, di kainsud. sakuranun kongen kain (kainsud kainsud kainsu

Criterios a considerar

Las instancias ejecutoras designadas por las unidades responsables de los programas y/o componentes de apoyo de la SAGARPA, serán las encargadas de reportar mediante soporte de primer nivel, las necesidades de mantenimiento y/o corrección de las soluciones informáticas en operación.

La Dirección de Soporte de Aplicaciones y Explotación de Datos (DSAED) mediante el equipo de soporte de primer nivel, será el encargado de documentar las necesidades de mantenimiento y/o corrección de soluciones informáticas, emitirá y turnará la solicitud de atención a las direcciones de área correspondiente para su revisión (la Dirección de Tecnologías de la Información (DTI) o la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones (DDMA)).

La Dirección de Tecnologías de la Información y/o la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones, dictaminarán la factibilidad de atención de los mantenimientos y/o correcciones de soluciones informáticas y de turnar los requerimientos a las subdirecciones de área correspondientes.

En el presente procedimiento pueden intervenir cualquiera de los ocho Especialistas Agropecuarios "A" en Apoyos y el Especialista Agropecuario "B" en Apoyos, que forman parte de la estructura de la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones (DDMA), y tienen un nivel de estructura equivalente a subdirección.

El o responsables de atender la solicitud que se realice en el presente procedimiento deben verificarán que los mantenimientos y/o correcciones de las soluciones tecnológicas se encuentren alineados a los estándares tecnológicos y especificaciones con las que cuente la infraestructura tecnológica de la SAGARPA.

Glosario de Términos

DDMA:

Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones.

DGTIC:

Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

DGASIOAD:

Dirección General Adjunta de Sistemas de Información para la Operación de Apoyos Directos.

DTI:

Dirección de Tecnologías de la Información.



Versión: 01	/ersión: 01 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015					
Dirección de Desa	Clave: DDMA/PR-02					
Atención de solicitudes de segundo nivel para la operación de apoyos directos.						

DSAED:

Dirección de Soporte y Explotación de Datos.

Equipo de Desarrollo:

Recursos humanos encargados de los procesos de desarrollo de sistemas, base de datos y demás tecnologías requeridas para dar cumplimiento la especificación de requerimientos tecnológicos, dichos recursos podrán ser parte de la estructura organizacional de la DGTIC o bien proveedores de servicios externos, los cuales se encuentran a cargo de la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones.

Equipo de Documentación:

Recursos humanos encargados de los procesos de la elaboración de manuales de uso de las soluciones tecnológicas, dichos recursos podrán ser parte de la estructura organizacional de la DGTIC o bien proveedores de servicios externos, los cuales se encuentran a cargo de la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones.

Equipo de Liberación:

Recursos humanos encargados de los procesos de liberación de soluciones tecnológicas a los ambientes de Aseguramiento de la Calidad, Producción y aquellos ambiente que así requiera la arquitectura definida, dichos recursos podrán ser parte de la estructura organizacional de la DGTIC o bien proveedores de servicios externos, los cuales se encuentran a cargo de la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones.

Equipo de QA:

Recursos humanos encargados de los procesos de aseguramiento de la calidad de las soluciones tecnológicas, dichos recursos podrán ser parte de la estructura organizacional de la DGTIC o bien proveedores de servicios externos, los cuales se encuentran a cargo de la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones.

Instancia Ejecutora:

Unidad administrativa de la estructura de la SAGARPA, incluidos los órganos administrativos desconcentrados y/o descentralizados, las entidades federativas e instancias auxiliares designadas por la unidad responsable, a los que se otorga la responsabilidad de operar los programas y/o componentes de apoyo de la Secretaría.

Normatividad:

Marco jurídico establecido para la operación de los programas y/o componentes de la Secretaría.

QA

Aseguramiento de la calidad de las soluciones tecnológicas.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 4 de 11
Dirección de Desar	Clave: DDMA/PR-02	
Atención de solicitu	ıdes de segundo nivel para la operación de apoyos directos.	

Reglas de Operación:

Conjunto de disposiciones que precisan la mecánica de operación de los programas y/ o componentes de apoyo de la Secretaría, con el propósito de lograr niveles de eficacia, eficiencia, equidad y transparencia.

SAGARPA:

Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación.

Sistema de Gestión de Tickets:

Aplicación informática para el registro, documentación y seguimiento de atención de reportes de Usuarios de las Soluciones Tecnológicas en operación administradas por la DGTIC.

Solución Tecnológica.

Conjunto de recursos que pueden ser aplicaciones informáticas, sistemas de información o hardware entre otros; de los que se dispone para dar atención a una necesidad o problemática en la operación de los programas y/o componentes de apoyo de la Secretaría.

Soporte de primer nivel:

Recursos humanos encargados de los procesos de soporte y atención a usuarios sobre la operación de las soluciones tecnológicas en operación, vía telefónica o por sistema de tickets registran y documentan las solicitudes mantenimiento y/o corrección, dichos recursos podrán ser parte de la estructura organizacional de la DGTIC o bien proveedores de servicios externos a cargo de la Dirección de Soporte de Aplicaciones y Explotación de Datos (DSAED).

Subdirecciones de área:

Se refiere a las subdirecciones de área adscritas a la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones (ocho personas con el puesto de Especialista Agropecuario "A" en Apoyos y un Especialista Agropecuario "B" en Apoyos).

Unidad Responsable:

Entidad o unidad administrativa de la SAGARPA, incluidos los órganos administrativos desconcentrados, responsables de la interpretación para efectos administrativos del programa y/o componente, así como de su control, supervisión y seguimiento.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 5 de 11		
Dirección de Desa	arrollo y Mantenimiento de Aplicaciones	Clave: DDMA/PR-02		
	•	WITH THE PROPERTY PROPERTY OF THE PARTY OF T		

Atención de solicitudes de segundo nivel para la operación de apoyos directos.

Descripción del Procedimiento

		Actividad		Documento
Responsable	No. In.	Descrincion		involucrado
Dirección de Soporte de Aplicaciones y	1	Documenta necesidades de mantenimiento y/o corrección de soluciones informáticas a través del sistema de gestión de tickets.		Solicitud
Explotación de Datos /Soporte de Primer Nivel	2	Emite ticket de atención y turna solicitud de atención a la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones (DDMA), para su análisis y evaluación.	1	Ticket y solicitud
Especialista Agropecuario "B" en Apoyos (Analista Desarrollador)	3	Analiza y evalúa los requerimientos de mantenimiento correctivo y/o incidencias en las soluciones tecnológicas con el apoyo documental registrado en el sistema de gestión de tickets. ¿Procede el requerimiento? No: Continúa en la actividad 5. Si: Continúa en la actividad 4.	2	solicitud
	4	Turna el requerimiento de desarrollo e implementación a uno de los Especialistas Agropecuario "A" en Apoyos para su atención y en su caso determina la prioridad. Continúa en la actividad 7.	3	Solicitud y correo electrónico
	5	Registra dictamen y documenta motivos de la no procedencia del mantenimiento o corrección de soluciones informáticas solicitados, a través del sistema de gestión de tickets, en caso de no proceder,	4	Sistema
	6	Cierra ticket en el Sistema de Gestión de Tickets y finaliza el procedimiento. Continúa en la actividad 25.	5	Sistema
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos Responsable de Itender la petición)	7	Recibe el requerimiento de mantenimiento correctivo y/o incidencias de las soluciones informáticas.	6	Solicitud



Versión: 01 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015 Página: 6 de 11

Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones Clave: DDMA/PR-02

		Actividad		Documento
Responsable	No. In.	Descrincion		involucrado
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (Responsable de	8	Analiza y evalúa la información proporcionada, programa entrevista con el área usuaria registrada por el primer nivel.	7	
atender la petición)	9	Realiza entrevistas con el área usuaria, reúne los elementos documentales necesarios para atender el servicio, registra los acuerdos y requerimientos.	8	Minuta y requerimiento
	10	Planifica tiempos y recursos necesarios para el mantenimiento o corrección de las soluciones tecnológicas requeridas.	9	Requerimiento y memoria de conceptos
	11	Revisa y actualiza en caso necesario el documento de control de cambios de la solución tecnológica; anexa a los requerimientos.	10	Memoria de conceptos y diagrama
	12	Revisa y define cambios a la arquitectura de la solución tecnológica.	11	Solicitud y especificación técnica
	13	Estructura en base al modelo y documentación actualizada, los componentes informáticos que conforman la solución informática.	12	Solicitud y especificación técnica
	14	Transfiere al Equipo de Desarrollo la especificación técnica del requerimiento o en su caso el reporte de hallazgos del Equipo de QA estableciendo tiempos de atención para su desarrollo y aseguramiento de calidad.	13	Solicitud, especificación técnica o reporte
Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones/Equipo	15	Adecúa la solución tecnológica o hallazgos en QA, conforme a las especificaciones.	14	Solicitud y Especificación Técnica o Reporte
de Desarrollo	16	Notifica al Equipo de Aseguramiento de Calidad y al Especialista Agropecuario "A" en Apoyos, la conclusión de las actividades.	15	Correo Electrónico y Solicitud



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 7 de 11
COLUMN TO THE STATE OF THE STAT		DESCRIPTION OF THE PROPERTY OF

Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones Clave: DDMA/PR-02

		Actividad		Documento
Responsable	No. In.	Descrincion		involucrado
Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de	17	Realiza aseguramiento de calidad de las modificaciones o la solución tecnológica.	16	Formato de pruebas en ambiente QA
Aplicaciones/Equipo de QA	18	Entrega informe a Especialista Agropecuario "A" en Apoyos. ¿Cumple con las especificaciones técnicas y normativas? No: Continúa en la actividad 13 Si: Continúa en la actividad 19	17	Correo Electrónico
Especialista Agropecuario "B" en Apoyos (analista	19	Realiza el versionamiento de las aplicaciones informáticas que conforman la solución tecnológica en el repositorio de control de versiones.	18	
desarrollador)	20	Solicita al Equipo de Liberación la Implementación en ambiente productivo de la solución tecnológica.	19	Solicitud
	21	Registra estatus de atención del mantenimiento correctivo y/o incidencias de soluciones informáticas solicitados, a través del sistema de gestión de tickets y notifica a la DDMA y al Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (encargado de atender el requerimiento), la conclusión de la solicitud.	20	Sistema y correo electrónico.
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (Responsable de atender la petición)	22	Solicita al Equipo de Documentación que actualice manuales de uso dirigidos a la operación y si se requiere, proporcione capacitación a las instancias ejecutoras sobre las modificaciones a las soluciones tecnológicas.	21	Manuales y correo electrónico
	23	Cierra ticket de atención del mantenimiento correctivo o incidencias solicitados en el sistema de gestión de control de ticket.	22	Sistema



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 8 de 11
Dirección de Desa	rrollo y Mantenimiento de Aplicaciones	Clave: DDMA/PR-02
manuscioni reculti si coccentarios ca asturos paratecarios accinistrativas pr	AND CONTROL OF THE CO	

		Actividad		Documento
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (Responsable de atender la petición)	24	Notifica a la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones (DDMA) sobre el cierre de atención.	23	Correo Electrónico
Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones	25	Notifica a Soporte de Primer Nivel y a las áreas usuarias de la conclusión del mantenimiento correctivo o incidencias en ambiente productivo.	24	Correo Electrónico
		Fin del procedimiento		

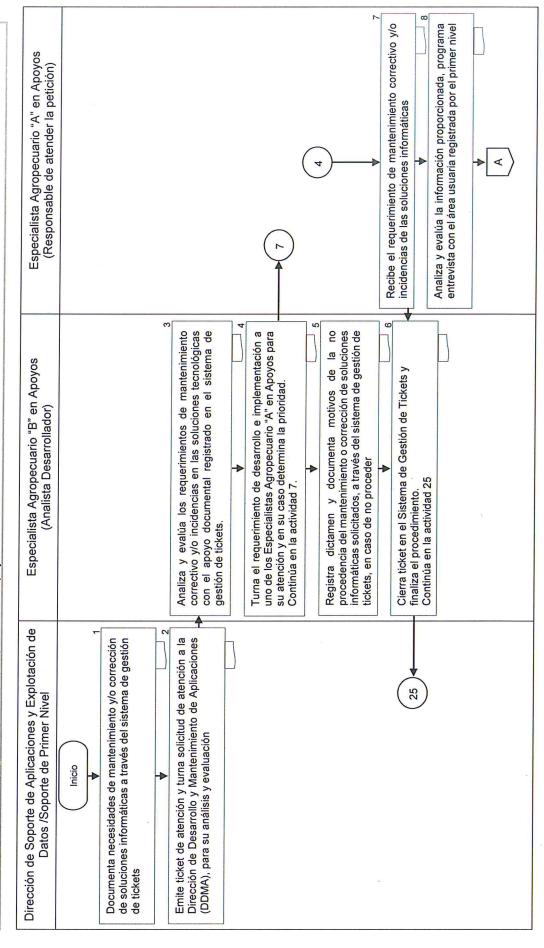


Página: 9 de 11

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015 Versión: 01

Clave: DDMA/PR-02

Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones



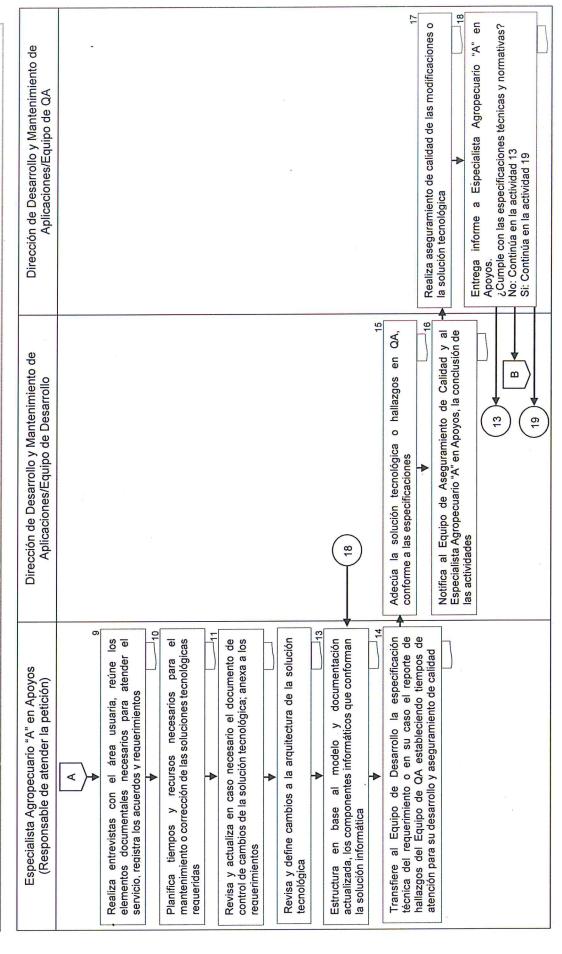


Página: 10 de 11

Versión: 01 | Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DDMA/PR-02

Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones





Página: 11 de 11

Versión: 01 | Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DDMA/PR-02

Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones

Atención de solicitudes de segundo nivel para la operación de apoyos directos.

25 Notifica a Soporte de Primer Nivel y a las áreas usuarias de la conclusión del mantenimiento correctivo o incidencias en ambiente productivo Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones Fin Notifica a la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones (DDMA) sobre el cierre de atención Cierra ticket de atención del mantenimiento correctivo o incidencias solicitados en el sistema de gestión de control Solicita al Equipo de Documentación que actualice manuales de uso dirigidos a la operación y si se requiere, proporcione capacitación a las instancias ejecutoras sobre Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (Responsable de atender la petición) las modificaciones a las soluciones tecnológicas 18 de ticket 20 y/o incidencias de soluciones informáticas solicitados, a través del sistema de gestión de tickets y notifica a la DDMA y al 'Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (encargado de atender el requerimiento), la conclusión de la solicitud Realiza el versionamiento de las aplicaciones informáticas que conforman la solución tecnológica en el repositorio de control de versiones Solicita al Equipo de Liberación la Implementación en ambiente productivo de la solución tecnológica Registra estatus de atención del mantenimiento correctivo Especialista Agropecuario "B" en Apoyos (Analista Desarrollador)

Firma

Firma

Rubén Ocampo Moncada Especialista Agropecuario A en Apoyos

Elaboró

Ing. Ulises Martínez López
Director de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones

Revisó y Autorizo



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 1 de 8
Dirección de Desarr	Clave: DDMA/PR-03	
Dictamen técnico pa	ara el desarrollo de soluciones tecnológicas de software y lice e apovos directos	enciamiento de sistemas de información

Marco funcional

Con fundamento en el Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, publicado en el D.O.F. el 25-IV-2012.

Artículo 34

Fracción II

Proponer al Oficial Mayor, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables, la emisión de lineamientos para el análisis, diseño, desarrollo e implementación de sistemas de información y procesamiento electrónico de datos, incluidos los criterios de diseño de las bases de datos institucionales que operen en las unidades administrativas de la Secretaría, delegaciones y sus órganos administrativos desconcentrados;

Fracción IV

Coordinar, desarrollar e implementar los sistemas de información que sean requeridos por las unidades administrativas de la Secretaría y delegaciones;

Fracción V

Proporcionar el mantenimiento, soporte y actualización a los sistemas de información que sean administrados por la dirección general;

Fracción VII

Establecer la arquitectura tecnológica que permita la integración y comunicación de los sistemas de información de la Secretaría, así como promover su interacción con los órganos administrativos desconcentrados, entidades paraestatales sectorizadas y externas.

Fracción VIII

Emitir el dictamen técnico sobre la procedencia de la contratación de bienes, servicios y derechos de uso de tecnologías de la información y telecomunicaciones, incluyendo los sistemas de información y licenciamiento de programas, destinados a las unidades administrativas de la Secretaría y sus órganos administrativos desconcentrados.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 2 de 8		
Dirección de Desa	arrollo y Mantenimiento de Aplicaciones	Clave: DDMA/PR-03		
	para el desarrollo de soluciones tecnológicas de software y lice de apoyos directos	enciamiento de sistemas de información		

Objetivo

Realizar el dictamen técnico de las iniciativas de soluciones tecnológicas que involucren adquisición de software, licenciamiento o desarrollo de sistemas para la operación de Programas/Componentes de apoyos directos, que las Unidades Administrativas, Órganos Administrativos Desconcentrados y Organismos Descentralizados realicen; con la finalidad de asegurar la correcta integración, interoperabilidad, así como el cumplimiento de estándares y especificaciones de la plataforma tecnológica para los sistemas sustantivos enfocados a la operación de los Programas de Apoyo Directos; lo anterior en apego a la alineación de procesos implementados por la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC) de acuerdo al Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de la Seguridad de la Información (MAAGTIC-SI).

Criterios a considerar

Se verificará que el desarrollo y la implementación de toda solución tecnológica se encuentre alineada a los estándares y especificaciones definidos para el desarrollo de las soluciones (software) enfocadas a la operación de Programas/Componentes de Apoyos Directos de la SAGARPA.

Con la finalidad de asegurar la integración de los componentes tecnológicos requeridos para la implementación y el desarrollo de sistemas, las UR´s, Organismos Descentralizados y Órganos Administrativos Desconcentrados de la SAGARPA, deberán solicitar a la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones la emisión de un dictamen técnico de la solución requerida, la cual debe alinearse toda vez a los procesos ya implementados por la DGTIC del MAAGTIC-SI.

Toda solicitud de dictamen técnico debe ser dirigida al Titular de la DGTIC por medio de oficio, además, deberá incluir Anexo Técnico de acuerdo a la metodología y formato que se especifique para las Contrataciones de TIC, que se determina en el MAAGTIC-SI, y el cual puede ser proporcionado por la DGTIC o sus direcciones de área.

En el presente procedimiento pueden intervenir en las actividades ocho personas con el puesto de Especialista Agropecuario "A" en Apoyos y un Especialista Agropecuario "B" en Apoyos, los cuales se encuentran adscritos a la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones (DDMA) de la DGTIC.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 3 de 8
Dirección de Desa	rrollo y Mantenimiento de Aplicaciones	Clave: DDMA/PR-03
	para el desarrollo de soluciones tecnológicas de software y lic de apoyos directos	enciamiento de sistemas de información

Glosario de Términos

DGTIC:

Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

DGASIOAD:

Dirección General Adjunta de Sistemas de Información para la Operación de Apoyos Directos.

DDMA:

Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones.

Dictamen Técnico:

Opinión técnica y experta que se da sobre un hecho o una cosa. Sección XVII, Artículo 34, Fracción VIII del Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, D.O.F. 25-IV-2012, toda contratación de servicios tecnológicos debe someterse a la opinión positiva de la Dirección General de Tecnología de la Información y Comunicaciones por medio de oficio.

Estándares:

Modelo, criterio, regla de medida o de los requisitos mínimos aceptables para la operación de procesos específicos, con el fin asegurar la calidad en la prestación de los servicios.

Government Resource Planning:

Planeación de Recursos de Gobierno (GRP)

MAAGTICSI:

Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de la Seguridad de la Información, es una normatividad para la eficiencia operativa gubernamental de las operaciones del área de Tecnologías de la Información y Comunicación emitido por la Secretaría de Función Pública en la que se establece el acuerdo por el que se expide por decreto presidencial; cuyo ámbito de aplicación y alcance está definido para implementarse en las instituciones a través de sus correspondientes unidades administrativas responsables de proveer infraestructura y servicios de tecnologías de la información y comunicaciones; regulado bajo el marco jurídico aplicable a reglamentos, lineamientos, leyes, decretos y seguridad de la información.

Repositorio:

Espacio en medio magnético u óptico en el que se almacena y mantiene la información digital.

Software:

Equipamiento lógico o soporte lógico de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 4 de 8
Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones		Clave: DDMA/PR-03
	para el desarrollo de soluciones tecnológicas de software y lice	enciamiento de sistemas de información

Solución Tecnológica:

Proceso a través del cual, luego de analizar con una mirada crítica al objeto, se identifica un problema frente al cual se crea una respuesta. Esta respuesta obtenida, se constituye en una solución a un problema tecnológico. La solución tecnológica es una respuesta que pone en juego los recursos disponibles, buscando alcanzar la mayor eficiencia. El método utilizado para dar solución a un problema tecnológico se denomina diseño tecnológico

TIC:

Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Usuario Solicitante:

Unidad Administrativa de la estructura de la SAGARPA, incluidos los órganos administrativos desconcentrados y organismos descentralizados, las entidades federativas e instancias auxiliares designadas por la unidad responsable, a los que se otorga la responsabilidad de operar los programas y/o componentes de apoyo de la Secretaría.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 5 de 8
		(See the control of t
Dirección de Desa	arrollo y Mantenimiento de Aplicaciones	Clave: DDMA/PR-03

Dictamen técnico para el desarrollo de soluciones tecnológicas de software y licenciamiento de sistemas de información para la operación de apoyos directos

Descripción del Procedimiento

	Actividad			Documento	
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado	
Dirección General de Tecnologías de la Información	1	Recibe solicitud de dictamen por medio de oficio y que incluye el Anexo Técnico.		Oficio Anexo Técnico	
y Comunicaciones	2	Captura en el sistema de control de gestión con copia electrónica del asunto, generándose un folio de atención.	1	Sistema y Anexo Técnico	
	3	Turna folio para su atención a la Dirección General Adjunta de Sistemas de Información para la Operación de Apoyos Directos.	2	Folio	
Dirección General Adjunta de Sistemas de Información para la Operación de Apoyos Directos	4	Revisa y turna oficio a la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones.	3	Folio	
Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones	5	Analiza la factibilidad del requerimiento de acuerdo a las características plasmadas en el Anexo Técnico y turna al Especialista Agropecuario "A" en Apoyos para su atención.	4	Folio	
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos	6	Revisa el anexo técnico para poder reunir la información que le permita realizar la respuesta.	5	Anexo Técnico	
(Responsable de atender la petición)	7	Emite Dictamen Técnico positivo o negativo, justificando su respuesta.	6	Dictamen	
	8	Envía a la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones para su visto bueno y trámite de firma del titular de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	7	Dictamen	



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 6 de 8
Dirección de Desa	arrollo y Mantenimiento de Aplicaciones	Clave: DDMA/PR-03

Dictamen técnico para el desarrollo de soluciones tecnológicas de software y licenciamiento de sistemas de información para la operación de apoyos directos

Dagwayashir	Actividad			Documento
Responsable	No.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones	9	Revisa, rubrica y envía a la Dirección General Adjunta de Sistemas de Información para la Operación de Apoyos Directos para su atención.	8	Dictamen
Dirección General Adjunta de Sistemas de Información para la Operación de Apoyos Directos	,10	Revisa y rubrica el dictamen técnico y envía para firma del titular de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	9	Dictamen
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	11	Firma Dictamen Técnico y envía al Especialista Agropecuario "A" en Apoyos que realizó el Dictamen para su entrega.	10	Dictamen
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos	12	Tramita entrega de Dictamen Técnico con el usuario solicitante.	11	Dictamen
(Responsable de atender la petición)	13	Cierra folio del sistema de control de gestión con el acuse de recibido del Dictamen Técnico.	12	Sistema y acuse
-	14	Carga evidencias del Dictamen Técnico al Repositorio de información digital correspondiente.	13	Repositorio
		Fin del procedimiento		



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

Página: 7 de 8

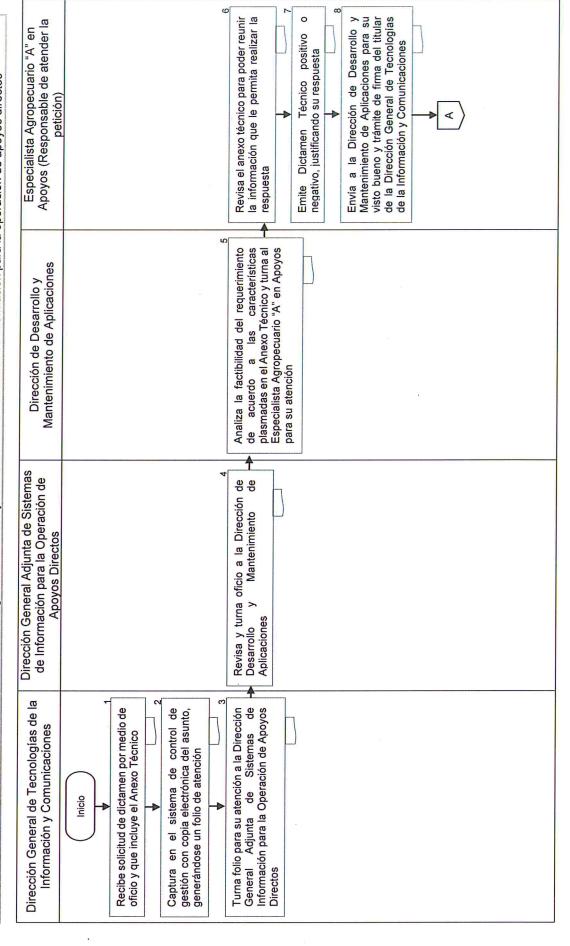
Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Versión: 01

Clave: DDMA/PR-03

Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones

Dictamen técnico para el desarrollo de soluciones tecnológicas de software y licenciamiento de sistemas de información para la operación de apoyos directos





Página: 8 de 8

Versión: 01 | Fe

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DDMA/PR-03

Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones

Dictamen técnico para el desarrollo de soluciones tecnológicas de software y licenciamiento de sistemas de información para la operación de apoyos directos

Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (Responsable de atender la Carga evidencias del Dictamen Técnico al Repositorio de información digital Tramita entrega de Dictamen Técnico con el usuario solicitante Cierra folio del sistema de control de gestión con el acuse de recibido del Dictamen Técnico petición) correspondiente Dirección General de Tecnologías de la Firma Dictamen Técnico y envía al Especialista Agropecuario "A" en Apoyos que realizó el Dictamen para su entrega Información y Comunicaciones Dirección General Adjunta de Sistemas de Información para la Operación de Revisa y rubrica el dictamen técnico y envía para firma del titular de la Dirección General de Tecnologías de la Información Apoyos Directos y Comunicaciones g Información para la Operación de Apoyos Directos para su atención Revisa, rubrica y envía a la Dirección General Adjunta de Sistemas de Mantenimiento de Aplicaciones Dirección de Desarrollo y 4

Firma

Rubén Ocampo Moncada Especialista Agropecuario A en Apoyos

Elaboró

Ing. Ulises Martinez López
Director de Desarrollo y
Mantenimiento de Aplicaciones

Firma

Revisó y Autorizo



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 1 de 8
Dirección de Siste	emas de Presupuesto y Contabilidad	Clave: DSPC/PR-01
Atención operativa	a a usuarios finales de sistemas de presupuesto y contabilidad	

Marco funcional

Con fundamento en el Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, publicado en el D.O.F. el 25-IV-2012.

Artículo 34

Fracción II.

Proponer al Oficial Mayor, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables, la emisión de lineamientos para el análisis, diseño, desarrollo e implementación de sistemas de información y procesamiento electrónico de datos, incluidos los criterios de diseño de las bases de datos institucionales que operen en las unidades administrativas de la Secretaría, delegaciones y sus órganos administrativos desconcentrados;

Fracción IV

Coordinar, desarrollar e implementar los sistemas de información que sean requeridos por las unidades administrativas de la Secretaría y delegaciones;

Fracción V.

Proporcionar el mantenimiento, soporte y actualización a los sistemas de información que sean administrados por la dirección general;

Objetivo

Dar soporte operativo y controlar el registro de solicitudes y operaciones de los usuarios de las Delegaciones Estatales, Órganos Administrativos Desconcentrados (OAD's), Oficinas Centrales de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA) y de la ciudadanía, utilizando para tal efecto los sistemas sustantivos y los sistemas adjetivos, con la finalidad de dar respuesta a las necesidades de información, facilitar la administración de los recursos fiscales y apoyar en forma eficiente la toma de decisiones.

Criterios a considerar

La información que se ingresa en los sistemas, es responsabilidad de cada una de las Unidades Responsables de la Dependencia y de los usuarios participantes de la ciudadanía.

Es responsabilidad del usuario final que la información registrada en los sistemas continúe la gestión establecida hasta su final para que se puedan obtener los resultados esperados ya sea presupuestal o administrativamente.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 2 de 8
Dirección de Sistem	as de Presupuesto y Contabilidad	Clave: DSPC/PR-01
Atención operativa a	usuarios finales de sistemas de presupuesto y contabilidad	

La Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad a través de las Mesas de Ayuda de 1er nivel, será la encargada de recibir y analizar los reportes y las solicitudes registradas y se resolverán en el momento en caso de no necesitar alguna modificación mayor.

En caso de que las solicitudes analizadas requieran de modificaciones a los sistemas, se turnarán a la Mesa de Ayuda del 2do nivel que está a cargo de la Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad.

Los sistemas sustantivos y adjetivos cuentan con reportes informativos, reportes presupuestales y reportes logísticos que proveen información suficiente para la toma de decisiones de cada uno de los usuarios finales.

El usuario al realizar su solicitud ante la Mesa de ayuda 1er. Nivel, debe otorgar los detalles del requerimiento en un archivo de tipo Word, PowerPoint, Excel o Imagen; además en caso de requerirse debe proporcionar la información que le solicite el personal asignado de la Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad (DSPC) para solventar su solicitud.

En el presente procedimiento pueden intervenir para la atención del requerimiento las siguientes subdirecciones de área adscritas a la Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad: La Subdirección de Operación de Sistemas de Control Financiero Presupuestal, la Subdirección de Operación de Sistemas de Control Contable y la Subdirección de GRP.

Asimismo, las jefaturas de departamento que pueden intervenir en el presente procedimiento, son las que pertenecen a la Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad: Departamento de administración de telefonía; departamento de análisis de procesos, departamento de operación de sistemas de control financiero y presupuestal y, departamento de operación de sistemas de control contable.

Glosario de Términos

CADER

Centros de Apoyo al Desarrollo Rural.

DDR:

Distritos de Desarrollo Rural.

DGTIC:

Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

DSPC:

Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad.



Versión: 01 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015 Página: 3 de 8

Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad Clave: DSPC/PR-01

Atención operativa a usuarios finales de sistemas de presupuesto y contabilidad

GRP:

Government Resource Planning (Planeación de Recursos de Gobierno).

Incidencia:

Interrupción no planificada de un servicio de TIC o reducción en la calidad de un servicio de TIC.

Jefe de departamento:

Se refiere a las siguientes jefaturas de departamento adscritas a la Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad: departamento de administración de telefonía; departamento de análisis de procesos, departamento de operación de sistemas de control financiero y presupuestal y, departamento de operación de sistemas de control contable.

Mesa de ayuda 1er. Nivel:

Área de la Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad encargada de atender las solicitudes realizadas por los usuarios finales de los diferentes sistemas vía telefónica o correo electrónico. Estos recursos podrán ser parte de la estructura organizacional de la DGTIC o bien proveedores de servicios externos.

Mesa de ayuda 2do. Nivel:

Área de la Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad encargada de llevar a cabo las modificaciones o desarrollos solicitados a través de la Mesa de Ayuda de Primer Nivel y que ya fueron dictaminadas como procedentes por la Subdirección de Área correspondiente. Estos recursos podrán ser parte de la estructura organizacional de la DGTIC o bien proveedores de servicios externos.

OAD:

Órganos Administrativos Desconcentrados.

SAGARPA:

Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación.

SHCP:

Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Sistemas adjetivos:

Son los sistemas informáticos utilizados para apoyar la gestión de los recursos financieros, presupuestales, materiales y humanos necesarios en la administración hacia el interior de la SAGARPA. Por ejemplo el GRP.

Sistemas sustantivos:

Son aquellos sistemas informáticos que son utilizados para coadyuvar a la operación relacionada con la ejecución de los programas de apoyo de la SAGARPA. Por ejemplo el SURI (Sistema Único de Registro de Información) o PROAGRO (Programa de apoyos directos al campo).



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 4 de 8
Dirección de Siste	mas de Presupuesto y Contabilidad	Clave: DSPC/PR-01
Atención operativa	a usuarios finales de sistemas de presupuesto y contabilidad	i

Subdirección responsable:

Para este procedimiento pueden intervenir para la atención del requerimiento las siguientes subdirecciones de área adscritas a la Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad: La Subdirección de Operación de Sistemas de Control Financiero Presupuestal, la Subdirección de Operación de Sistemas de Control Contable y la Subdirección de GRP.

Reportes logísticos:

Estos reportes muestran información correspondiente al módulo logístico, por ejemplo entradas y salidas de almacén, registro de facturas, catálogo de materiales, etc.

Reportes presupuestales:

Son aquellos que muestran información relacionada al presupuesto asignado a la Secretaría. Por ejemplo el Estado del Ejercicio.

Ticket:

Elemento electrónico que se deriva cuando un usuario registra una incidencia o problema ante la Mesa de Servicios.

UR:

Unidad Administrativa de la estructura de la SAGARPA, incluidos los órganos administrativos desconcentrados y organismos descentralizados, las entidades federativas e instancias auxiliares designadas por la unidad responsable, a los que se otorga la responsabilidad de operar los programas y/o componentes de apoyo de la Secretaría.

Usuario:

Persona que se encuentra operando el programa de apoyo (DDR, CADER, Delegación, Regional, SAGARPA sector central) a través del sistema informático desarrollado y que por sus actividades tiene la necesidad de reportar incidencias o necesidades de apoyo operativo.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 5 de 8
Dirección de Siste	emas de Presupuesto y Contabilidad	Clave: DSPC/PR-01

Atención operativa a usuarios finales de sistemas de presupuesto y contabilidad

Descripción del Procedimiento

	Actividad			Documento
Responsable		No. Descripción		involucrado
Unidad Responsable/Usuario	1	Realiza solicitud de atención por vía telefónica o correo electrónico ante la Mesa de Servicios de la SAGARPA.		
	2	Otorga información detallada de su solicitud y recibe su número de reporte (ticket de atención).	1	Ticket y solicitud
Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad/Mesa de Ayuda 1er. nivel	3	Recibe, revisa y valida que la solicitud del usuario corresponda a los sistemas sustantivos o adjetivos.	2	Ticket y solicitud
Ayada Tor. Tiivor	4	Registra incidencia en el Sistema de gestión de tickets y se asigna número de ticket con el que será atendido y por medio del cual se dará seguimiento.	3	Sistema, ticket
	5	Asigna el ticket generado a la Subdirección de GRP para para su atención.	4	Ticket
Subdirección de Government Resource Planning (GRP)	6	Recibe y analiza la solicitud turnada por la Mesa de Servicios.	5	Ticket
r larining (Grat)	7	Asigna solicitud a la subdirección responsable del tema solicitado.	6	Ticket
Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad/Subdirecc ión responsable	8	Identifica, revisa y analiza la incidencia reportada en el ticket. ¿Es error del sistema? Si: Continua en la actividad 9 No: Continua en la actividad 12	7	Ticket
	9	Solicita al departamento correspondiente que realice pruebas de solución. ¿Tiene solución? Si: Continua en la actividad 10 No: Continua en la actividad 13	8	Ticket



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 6 de 8
reach allered at policiosimps as any realizes some short transpect Comprehensional Security and Comprehension (
Dirección de Siste	Clave: DSPC/PR-01	

Atención operativa a usuarios finales de sistemas de presupuesto y contabilidad

	Actividad			Documento
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad/Subdir ección responsable	10	Soluciona, registra en la bitácora de cambios el problema así como las acciones realizadas para su solución.	9	Bitácora
	11	Indica al jefe de departamento a su cargo, se comunique con el usuario y verifique el correcto funcionamiento. (Continua en la actividad 14)	10	Ticket
	12	Indica al jefe de departamento a su cargo, que contacte al usuario y lo oriente sobre su correcto registro en caso de no ser un error de sistema. (Continua en la actividad 14)	11	
	13	Turna a la Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad para que se efectúe el dictamen y se asigne a la Mesa de Ayuda de Segundo Nivel o se genere el rechazo de la solicitud, en caso de que no se pueda corregir el problema.	12	Ticket,
	14	Solicita al jefe de departamento, documente en el Sistema de gestión de Ticket el resultado y se cierre el reporte registrado.	13	Sistema
		Fin del procedimiento		



Página: 7 de 8

Versión: 01 | Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DSPC/PR-01

Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad

Atención operativa a usuarios finales de sistemas de presupuesto y contabilidad

Dirección de Sistemas de Presupuesto incidencia Solicita al departamento correspondiente que y Contabilidad/Subdirección a œ responsable reportada en el ticket. ¿Es error del sistema? Si: Continua en la actividad 9 No: Continua en la actividad 12 ¿Tiene solución? Si: Continua en la actividad 10 No: Continua en la actividad 13 analiza realice pruebas de solución revisa y Identifica, Subdirección de Government Resource Asigna solicitud a la subdirección responsable del tema solicitado Recibe y analiza la solicitud turnada por la Mesa de Servicios Planning (GRP) y Contabilidad/Mesa de Ayuda 1er. nivel Dirección de Sistemas de Presupuesto Asigna el ticket generado a la Subdirección de GRP para para su atención Recibe, revisa y valida que la solicitud del usuario corresponda a los sistemas sustantivos o adjetivos Registra incidencia en el Sistema de gestión de tickets y se asigna número de ticket con el que será atendido y por medio del cual se dará Realiza solicitud de atención por vía telefónica o correo electrónico ante la Mesa de Servicios de la SAGARPA Otorga información detallada de su solicitud y recibe su número de reporte (ticket de atención) Unidad Responsable/Usuario Inicio



Página: 8 de 8

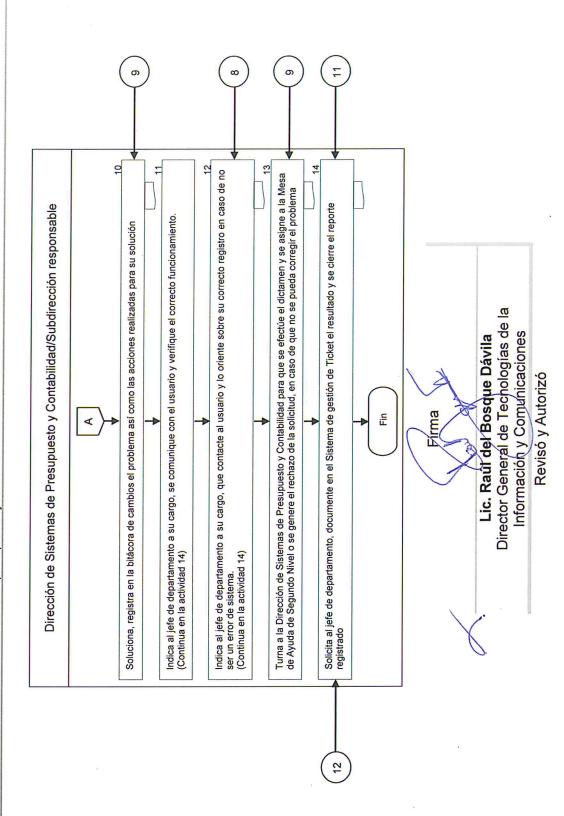
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DSPC/PR-01

Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad

Atención operativa a usuarios finales de sistemas de presupuesto y contabilidad





Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 1 de 10
Dirección de Siste	mas de Presupuesto y Contabilidad	Clave: DSPC/PR-02
Procesamiento de	solicitudes de cambios en la operación del Sistema GRP	

Marco funcional

Con fundamento en el Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, publicado en el D.O.F. el 25-IV-2012.

Artículo 34

Fracción II.

Proponer al Oficial Mayor, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables, la emisión de lineamientos para el análisis, diseño, desarrollo e implementación de sistemas de información y procesamiento electrónico de datos, incluidos los criterios de diseño de las bases de datos institucionales que operen en las unidades administrativas de la Secretaría, delegaciones y sus órganos administrativos desconcentrados;

Fracción IV

Coordinar, desarrollar e implementar los sistemas de información que sean requeridos por las unidades administrativas de la Secretaría y delegaciones;

Fracción V.

Proporcionar el mantenimiento, soporte y actualización a los sistemas de información que sean administrados por la dirección general;

Fracción VII

Establecer la arquitectura tecnológica que permita la integración y comunicación de los sistemas de información de la Secretaría, así como promover su interacción con los órganos administrativos desconcentrados, entidades paraestatales sectorizadas y externas.

Objetivo

Atender las necesidades de mantenimiento, corrección e implementación de soluciones tecnológicas requeridas por las unidades responsables de los programas y/o componentes de apoyo de la SAGARPA en estricto apego a la normatividad y reglas de operación vigentes, mediante el uso de mejores prácticas herramientas y plataformas tecnológicas que faciliten su diseño, codificación y puesta a producción garantizando su interoperabilidad e interconectividad.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 2 de 10		
Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad		Clave: DSPC/PR-02		
section assessment of the section between the section of the secti				
Procesamiento de solicitudes de cambios en la operación del Sistema GRP				

Criterios a considerar

Las unidades responsables de los programas y/o componentes de apoyo de la SAGARPA, serán las encargadas de solicitar mediante oficio dirigido a la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC) las necesidades de automatización de los procesos, relativos a la gestión de los programas y/o componentes a su cargo, y con apoyo de la Dirección General Adjunta de Sistemas de Información para la Operación de Apoyos Directos (DGASIOAD), se realizarán las especificaciones detalladas de los requerimientos.

Las unidades responsables deberán formular el requerimiento de desarrollo e implementación de solución(es) tecnológica(s) mediante oficio dirigido a la DGTIC y el cual debe incluir el formato de requerimientos de la solución tecnológica que le será proporcionado por la misma DGTIC o sus Direcciones de área.

La DGTIC dictaminará la factibilidad de atención del desarrollo, mantenimiento e implementación de las soluciones tecnológicas solicitadas a través de las direcciones de área que se encuentran a su cago según sea el caso para su oportuna atención.

La Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad (DSPC), turnará los requerimientos de desarrollo, mantenimiento e implementación de soluciones tecnológicas a las subdirecciones de área a su cargo: Subdirección de Operación de Sistemas de Control Financiero Presupuestal, Subdirección de Operación de Sistemas de Control Contable y la Subdirección de GRP.

Las subdirecciones de área de la Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad (DSPC) verificarán que el desarrollo e implementación de las soluciones tecnológicas se encuentren alineados a los estándares tecnológicos u operativos, así como a las especificaciones establecidas.

De no autorizarse la solicitud de requerimiento, la DGTIC, dará respuesta al requirente por medio de oficio, justificando los motivos de la no procedencia de la solicitud de automatización de procesos.

Glosario de Términos

DGTIC:

Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

DGASIOAD:

Dirección General Adjunta de Sistemas de Información para la Operación de Apoyos Directos.

DSPC

Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad.

DTI:

Dirección de Tecnologías de la Información.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 3 de 10
Dirección de Siste	mas de Presupuesto y Contabilidad	Clave: DSPC/PR-02
Procesamiento de	solicitudes de cambios en la operación del Sistema GRP	

Equipo de Desarrollo:

Recursos humanos encargados de los procesos de desarrollo de sistemas, base de datos y demás tecnologías requeridas para dar cumplimiento la especificación de requerimientos tecnológicos, dichos recursos podrán ser parte de la estructura organizacional de la DGTIC o bien proveedores de servicios externos, que reportan a la Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad.

Equipo de Documentación:

Recursos humanos encargados de los procesos de la elaboración de manuales de uso de las soluciones tecnológicas, dichos recursos podrán ser parte de la estructura organizacional de la DGTIC o bien proveedores de servicios externos, que reportan a la Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad.

Equipo de Liberación:

Recursos humanos encargados de los procesos de liberación de soluciones tecnológicas a los ambientes de Aseguramiento de la Calidad, Producción y aquellos ambiente que así requiera la arquitectura definida, dichos recursos podrán ser parte de la estructura organizacional de la DGTIC o bien proveedores de servicios externos, que reportan a la Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad.

Equipo de QA:

Recursos humanos encargados de los procesos de aseguramiento de la calidad de las soluciones tecnológicas, dichos recursos podrán ser parte de la estructura organizacional de la DGTIC o bien proveedores de servicios externos, que reportan a la Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad.

GRP:

Government Resource Planning (Planeación de Recursos de Gobierno).

Instancia Ejecutora:

Unidad administrativa de la estructura de la SAGARPA, incluidos los órganos administrativos desconcentrados y/o descentralizados, las entidades federativas e instancias auxiliares designadas por la unidad responsable, a los que se otorga la responsabilidad de operar los programas y/o componentes de apoyo de la Secretaría.

Normatividad:

Marco jurídico establecido para la operación de los programas y/o componentes de la Secretaría.

OAD:

Órganos Administrativos Desconcentrados.

QA:

Aseguramiento de calidad.



Versión: 01 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015 Página: 4 de 10

Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad Clave: DSPC/PR-02

Procesamiento de solicitudes de cambios en la operación del Sistema GRP

SAGARPA:

Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación.

SHCP:

Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Subdirección de área:

Para este procedimiento pueden intervenir para la atención del requerimiento las siguientes subdirecciones de área correspondientes a ésta Dirección: Subdirección de Operación de Sistemas de Control Financiero Presupuestal, Subdirección de Operación de Sistemas de Control Contable y la Subdirección de GRP.

Ticket:

Elemento electrónico que se deriva cuando un usuario registra una incidencia o problema ante la Mesa de Servicios.

UR:

Unidad Administrativa de la estructura de la SAGARPA, incluidos los órganos administrativos desconcentrados y/o descentralizados, las entidades federativas e instancias auxiliares designadas por la unidad responsable, a los que se otorga la responsabilidad de operar los programas y/o componentes de apoyo de la Secretaría.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 5 de 10
-------------	---------------------------------------	-----------------

Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad Clave: DSPC/PR-02

Procesamiento de solicitudes de cambios en la operación del Sistema GRP

Descripción del Procedimiento

		Actividad		Documento
Responsable	No. In.	Descrinción		involucrado
Dirección General Adjunta de Sistemas de Información para la Operación de Apoyos Directos	1	Recibe de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC) el oficio de requerimiento de desarrollo e implementación de solución(es) tecnológica(s) sobre el sistema GRP para su atención de parte de la UR solicitante y envía a la DSPC.		Oficio y requerimiento
Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad	2	Recibe, analiza y evalúa los requerimientos de desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas por las unidades responsables sobre el sistema GRP.	1	Solicitud
	3	Determina la prioridad del requerimiento de solución tecnológica.	2	Requerimiento
	4	Turna el requerimiento de desarrollo e implementación a la Subdirección de área a su cargo que corresponda el módulo o componente.	3	Requerimiento
Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad / Subdirección de Área	5	Evalúa, programa y realiza entrevistas con la Unidad Responsable y en su caso con la Instancia Ejecutora correspondiente en caso de requerirse.	4	Minuta y Requerimiento
	6	Solicita al jefe de departamento a su cargo, que reúna los documentos y registros de información que se utilizan en el procedimiento de operación del programa y/o componente relacionado, para determinar las necesidades específicas de los usuarios, registran los acuerdos y requerimientos en minuta de trabajo.	5	Minuta y Requerimiento
	7	Planifica tiempos y recursos necesarios para el desarrollo e implementación de las soluciones tecnológicas requeridas junto con el jefe de departamento a su cargo.	6	



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 6 de 10
-------------	---------------------------------------	-----------------

Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad

Clave: DSPC/PR-02

Procesamiento de solicitudes de cambios en la operación del Sistema GRP

		Actividad		Documento
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad /	8	Solicita al jefe de departamento a su cargo, la elaboración del modelo de los componentes, y documento de visión de la solución tecnológica.	7	Memoria de conceptos y visión
Subdirección de Área	9	Recibe del jefe de departamento a su cargo la definición de la arquitectura de la solución tecnológica.	8	Especificación
	10	Recibe del jefe de departamento la estructura de los componentes informáticos que conformarán la solución informática.	9	Especificación
	11	Transfiere al Equipo de Desarrollo la especificación técnica del requerimiento ó reporte de hallazgos del Equipo de QA, estableciendo tiempos de atención para su desarrollo y aseguramiento de calidad.	10	Solicitud y Correo Electrónico.
Dirección de Sistemas de Presupuesto y	12	Realiza la solución tecnológica y/o hallazgos en QA, conforme a las especificaciones.	11	Correo Electrónico
Contabilidad / Equipo de Desarrollo	13	Notifica al Equipo QA (Aseguramiento de Calidad) y a la Subdirección de Área solicitante, la conclusión de las actividades.	12	Solicitud y Correo Electrónico
Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad / Equipo de QA	14	Realiza el aseguramiento de calidad a la solución tecnológica desarrollada y entrega informe a Subdirección de Área. ¿Cumple con las especificaciones técnicas y normativas? No: Continúa en la actividad 12. Si: Continúa en la actividad 15.	13	Formato
Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad / Subdirección de Área	15	Solicita al Equipo de Desarrollo, realice el respaldo de las aplicaciones informáticas que conforman la solución tecnológica desarrollada en repositorio de control de versiones.	14	Respaldo



Versión: 01 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015 Página: 7 de 10

Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad Clave: DSPC/PR-02

Procesamiento de solicitudes de cambios en la operación del Sistema GRP

		Actividad		Documento
Responsable	No. In.	Descrinción		involucrado
Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad / Subdirección de Área	16	Presenta solución tecnológica a Unidad Responsable y/o área usuaria. ¿Registra observaciones y/o cambios de alcance la solución tecnológica? Si: Continua en la actividad 11 No: Continua en la actividad 17	15	Minuta
	17	Solicita al Equipo de Liberación la implementación en ambiente productivo de la solución tecnológica.	16	Solicitud
	18	Solicita al Equipo de Documentación actualice y/o elabore manuales de uso dirigidos a la operación y en su caso proporcione capacitación a las Instancias ejecutoras sobre las soluciones tecnológicas.	17	Manuales y Listados
	19	Elabora y envía a la DSPC oficio de respuesta respecto a la conclusión de la solicitud de desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas para las rúbricas y firmas de sus superiores.	18	Correo electrónico y Oficio
Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad	20	Notifica a la DGASIOAD la conclusión del desarrollo e implementación en ambiente productivo y recaba su rúbrica.	19	Correo electrónico
(DSPC)	21	Envía oficio de respuesta a la DGTIC para su firma y trámite de entrega a la UR solicitante.	20	Oficio
	22	Tramita acuse de conclusión del desarrollo e implementación en ambiente productivo ante la UR solicitante y archiva.	21	Acuse
		Fin del procedimiento		



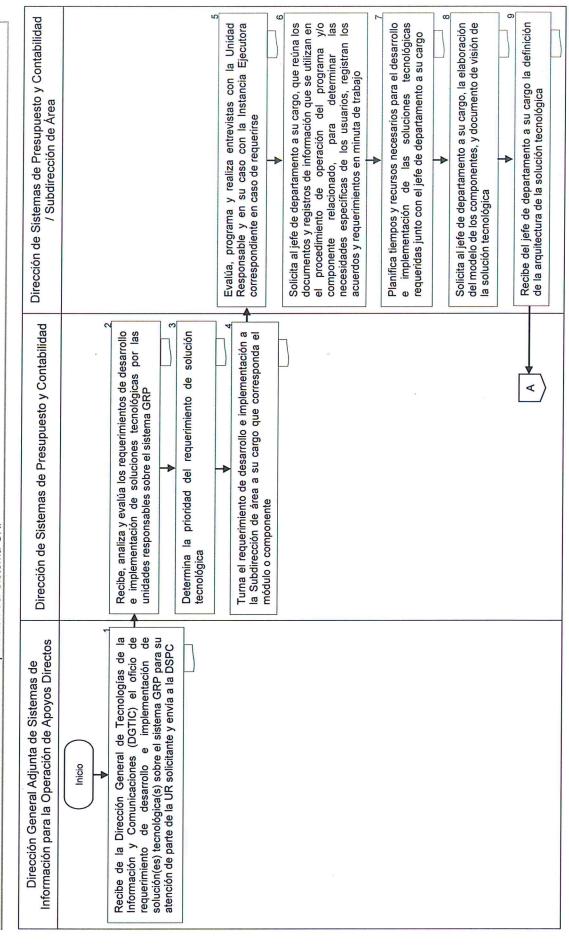
Página: 8 de 10

Versión: 01 | Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DSPC/PR-02

Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad

Procesamiento de solicitudes de cambios en la operación del Sistema GRP





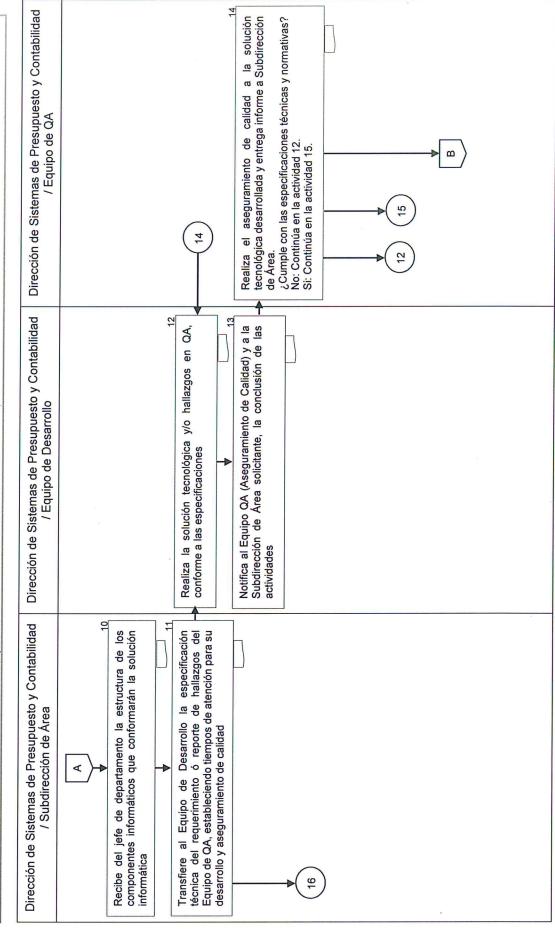
Página: 9 de 10

Versión: 01 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DSPC/PR-02

Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad

Procesamiento de solicitudes de cambios en la operación del Sistema GRP





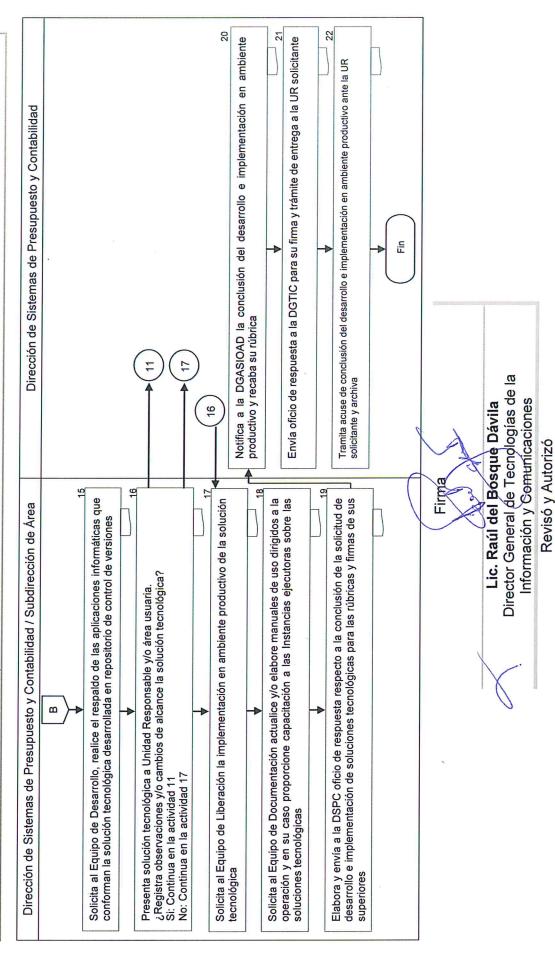
Página: 10 de 10

Versión: 01 | Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DSPC/PR-02

Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad

Procesamiento de solicitudes de cambios en la operación del Sistema GRP





Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 1 de 7
Dirección de Siste	mas de Presupuesto y Contabilidad	Clave: DSPC/PR-03
Dictamen técnico	para el desarrollo de soluciones tecnológicas de software y lic	cenciamiento de sistemas de presupuesto y

Marco funcional

Con fundamento en el Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, publicado en el D.O.F. el 25-IV-2012.

Artículo 34

Fracción II

Proponer al Oficial Mayor, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables, la emisión de lineamientos para el análisis, diseño, desarrollo e implementación de sistemas de información y procesamiento electrónico de datos, incluidos los criterios de diseño de las bases de datos institucionales que operen en las unidades administrativas de la Secretaría, delegaciones y sus órganos administrativos desconcentrados;

Fracción IV

Coordinar, desarrollar e implementar los sistemas de información que sean requeridos por las unidades administrativas de la Secretaría y delegaciones;

Fracción V

Proporcionar el mantenimiento, soporte y actualización a los sistemas de información que sean administrados por la dirección general;

Fracción VII

Establecer la arquitectura tecnológica que permita la integración y comunicación de los sistemas de información de la Secretaría, así como promover su interacción con los órganos administrativos desconcentrados, entidades paraestatales sectorizadas y externas.

Fracción VIII

Emitir el dictamen técnico sobre la procedencia de la contratación de bienes, servicios y derechos de uso de tecnologías de la información y telecomunicaciones, incluyendo los sistemas de información y licenciamiento de programas, destinados a las unidades administrativas de la Secretaría y sus órganos administrativos desconcentrados.

Objetivo

Regular la contratación de software para cada requerimiento de desarrollo y licenciamiento de las Unidades Administrativas y Organismos Descentralizados de la SAGARPA, basado en criterios de interoperabilidad e interconectividad de las distintas plataformas tecnológicas que intervengan en las solución propuesta para establecer los estándares y especificaciones de las diferentes soluciones, considerando lenguajes de programación, manejadores de bases de datos y definiciones de las plataformas tecnológicas establecidas como estándar de la SAGARPA.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 2 de 7
Dirección de Siste	mas de Presupuesto y Contabilidad	Clave: DSPC/PR-03
Dictamen técnico contabilidad	para el desarrollo de soluciones tecnológicas de software y lic	enciamiento de sistemas de presupuesto y

Criterios a considerar

La Subdirección de Goverment Resource Plannig (GRP) serán las responsables de la elaboración, actualización y seguimiento de las actividades del presente procedimiento.

Con la finalidad de asegurar la integración de los componentes tecnológicos requeridos para la implementación y el desarrollo de sistemas, las Unidades Responsables (UR´s) y Organismos Descentralizados deberán solicitar a la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC) la emisión de un dictamen técnico de la solución requerida, la cual debe alinearse toda vez a los procesos ya implementados por la DGTIC del MAAGTIC-SI.

Se verificará que el desarrollo y la implementación de toda solución tecnológica se encuentren alineada a los estándares y especificaciones definidos para el desarrollo de las soluciones (software) de la SAGARPA.

Toda solicitud de dictamen técnico debe ser dirigida al Titular de la DGTIC por medio de oficio, deberá incluir Anexo Técnico de acuerdo a la metodología y formato que se especifique para las Contrataciones de TIC, de acuerdo al MAAGTIC-SI; documento que puede ser proporcionado por la DGTIC o sus direcciones de área.

Glosario de Términos

DGTIC:

Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

DGASIOAD:

Dirección General Adjunta de Sistemas de Información para la Operación de Apoyos Directos.

Dictamen Técnico:

Opinión técnica y experta que se da sobre un hecho o una cosa. Sección XVII, Artículo 34, Fracción VIII del Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, D.O.F. 25-IV-2012, toda contratación de servicios tecnológicos debe someterse a la opinión positiva de la Dirección General de Tecnología de la Información y Comunicaciones por medio de oficio.

DSPC:

Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad

DTI:

Dirección de Tecnologías de la Información



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 3 de 7
Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad		Clave: DSPC/PR-03
Dictamen técnico	para el desarrollo de soluciones tecnológicas de software y	y licenciamiento de sistemas de presupuesto y

Estándares:

Modelo, criterio, regla de medida o de los requisitos mínimos aceptables para la operación de procesos específicos, con el fin asegurar la calidad en la prestación de los servicios.

Government Resource Planning:

Planeación de Recursos de Gobierno (GRP)

MAAGTIC-SI:

Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de la Seguridad de la Información, es una normatividad para la eficiencia operativa gubernamental de las operaciones del área de Tecnologías de la Información y Comunicación emitido por la Secretaría de Función Pública en la que se establece el acuerdo por el que se expide por decreto presidencial; cuyo ámbito de aplicación y alcance está definido para implementarse en las instituciones a través de sus correspondientes unidades administrativas responsables de proveer infraestructura y servicios de tecnologías de la información y comunicaciones; regulado bajo el marco jurídico aplicable a reglamentos, lineamientos, leyes, decretos y seguridad de la información.

Organismos Descentralizados:

Institución definida por la Ley Orgánica de las Administración Pública Federal con personalidad jurídica y patrimonio propio, constituida con fondos o bienes provenientes de la Administración Pública Federal. Su objetivo es la prestación de un servicio público o social, la explotación de bienes o recursos propiedad de la nación, la investigación científica y tecnológica, y la obtención o aplicación de recursos para fines de asistencia o seguridad social.

Repositorio:

Espacio en medio magnético u óptico en el que se almacena y mantiene la información digital.

Software:

Equipamiento lógico o soporte lógico de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas

Solución Tecnológica:

Proceso a través del cual, luego de analizar con una mirada crítica al objeto, se identifica un problema frente al cual se crea una respuesta. Esta respuesta obtenida, se constituye en una solución a un problema tecnológico. La solución tecnológica es una respuesta que pone en juego los recursos disponibles, buscando alcanzar la mayor eficiencia. El método utilizado para dar solución a un problema tecnológico se denomina diseño tecnológico

Solicitante:

Unidad Administrativa de la estructura de la SAGARPA (UR), incluidos los órganos administrativos desconcentrados y/o descentralizados, las entidades federativas e instancias auxiliares designadas por la unidad responsable, a los que se otorga la responsabilidad de operar los programas y/o componentes de apoyo de la Secretaría.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Pagina: 4 de 7
	The substitution of the substitution of substitution and an extension of the substitution of the substitut	
Dirección de Siste	emas de Presupuesto y Contabilidad	Clave: DSPC/PR-03

Dictamen técnico para el desarrollo de soluciones tecnológicas de software y licenciamiento de sistemas de presupuesto y contabilidad

Descripción del Procedimiento

		Actividad		Documento
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. (DGTIC)	1	Recibe del solicitante oficio y anexo técnico para requerir dictamen técnico para el desarrollo de soluciones tecnológicas de software y licenciamiento de sistema de presupuesto y contabilidad.		Oficio y Anexo Técnico
	2	Captura solicitud en el sistema de control de gestión, con copia electrónica del asunto, generándose un folio de atención.	1	Sistema y Folio
81	3	Turna folio a la DGASIOAD para su atención.	2	Folio
Dirección General Adjunta de Sistemas de Información para la Operación de Apoyos Directos (DGASIOAD)	4	Revisa, analiza y turna oficio a la Subdirección de GRP para su atención.	3	Folio
Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad (DSPC)	5	Analiza y turna para su atención a la Subdirección de GRP.	4	Folio
Subdirección de GRP	6	Analiza la factibilidad del requerimiento de acuerdo a las características plasmadas en el Anexo Técnico y poder realizar el dictamen técnico.	5	Anexo Técnico
	7	Emite Dictamen Técnico positivo o negativo, justificando su respuesta.	6	Dictamen
	8	Envía a la Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad para su visto bueno, y recabar firmas.	7	Dictamen



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 5 de 7
Dirección de Siste	emas de Presupuesto y Contabilidad	Clave: DSPC/PR-03

Dictamen técnico para el desarrollo de soluciones tecnológicas de software y licenciamiento de sistemas de presupuesto y contabilidad

	Actividad			Documento involucrado
Responsable	No. In.	Descripcion		
Dirección de Sistemas de Presupuesto y	9	Revisa la respuesta, da su visto bueno y recaba visto bueno de la DGASIOAD.	8	Dictamen
Contabilidad (DSPC)	10	Envía a la DGTIC para firma y proceder al trámite.	9	Dictamen
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. (DGTIC)	11	Revisa la respuesta y firma Dictamen Técnico para su entrega.	10	Dictamen
Subdirección de GRP	12	Tramita entrega de Dictamen Técnico con el solicitante.	11	Dictamen
	13	Cierra el folio del sistema de control de gestión con el acuse de recibido del Dictamen Técnico.	12	Sistema y acuse
	14	Carga evidencias del Dictamen Técnico al Repositorio de información digital.	13	Repositorio y acuse
		Fin del procedimiento		



Página: 6 de 7

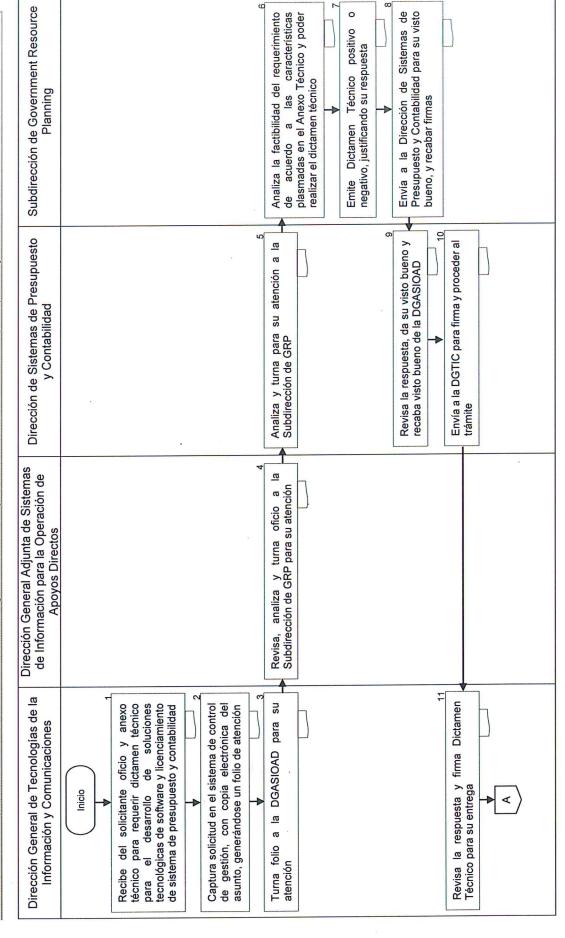
Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Versión: 01

Clave: DSPC/PR-03

Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad

Dictamen técnico para el desarrollo de soluciones tecnológicas de software y licenciamiento de sistemas de presupuesto y contabilidad





Página: 7 de 7

Versión: 01 | Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DSPC/PR-03

Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad

Dictamen técnico para el desarrollo de soluciones tecnológicas de software y licenciamiento de sistemas de presupuesto y contabilidad

Subdirección de Government Resource Planning	Tramita entrega de Dictamen Técnico con el solicitante Cierra el folio del sistema de control de gestión con el acuse de recibido del Dictamen Técnico Carga evidencias del Dictamen Técnico al Repositorio de información digital
Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad	
Dirección General Adjunta de Sistemas de Información para la Operación de Apoyos Directos	
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	

Firma

Lic. Raúl del Bósque Dávila Director General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Revisó y Autorizó



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Aplicación y Explotación de Datos Clave: DSAED/PR-01
Dirección de Sopor	te de Aplicación y Explotación de Datos	Clave: DSAED/PR-01
Aseguramiento de o	calidad (QA)	

Marco funcional

Con fundamento en el Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, publicado en el D.O.F. el 25-IV-2012.

Artículo 34

Fracción II

Proponer al Oficial Mayor, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables, la emisión de lineamientos para el análisis, diseño, desarrollo e implementación de sistemas de información y procesamiento electrónico de datos, incluidos los criterios de diseño de las bases de datos institucionales que operen en las unidades administrativas de la Secretaría, delegaciones y sus órganos administrativos desconcentrados.

Fracción III

Integrar e instrumentar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Secretaría.

Fracción IV

Coordinar, desarrollar e implementar los sistemas de información que sean requeridos por las unidades administrativas de la Secretaría y delegaciones.

Fracción V

Proporcionar el mantenimiento, soporte y actualización a los sistemas de información que sean administrados por la dirección general.

Fracción VII

Establecer la arquitectura tecnológica que permita la integración y comunicación de los sistemas de información de la Secretaría, así como promover su interacción con los órganos administrativos desconcentrados, entidades paraestatales sectorizadas y externas

Fracción IX

Instrumentar y administrar las tecnologías de la información y comunicaciones para la publicación de información en sitios y portales de la Secretaría

Fracción XVI

Establecer y coordinar los programas y proyectos estratégicos en materia de tecnologías de la información y comunicaciones que lleven a cabo las unidades de informática o equivalentes en las delegaciones.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 2 de 7
Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos		Clave: DSAED/PR-01
Aseguramiento de o	calidad (QA)	

Objetivo

Revisar en ambiente pre productivo (ambiente de QA) las aplicaciones desarrolladas por la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC) para la entrega de apoyos, conforme a la planeación de calidad, especificada en el documento de descripción funcional e integral solicitados por la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones (DDMA), así como en revisiones de presentación, previo a su liberación al ambiente productivo. Lo anterior para dar certeza a los usuarios en la operación de los sistemas del Sector Rural: PROAGRO, Coberturas de Precios de Productos Agropecuarios y del Sector Rural Comercialización" entre otros.

Criterios a considerar

La Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones (DDMA) deberá enviar a pruebas de aseguramiento de Calidad, Apps revisadas y previamente sometidas al control de calidad interno, para verificar que las funcionalidades plasmadas en las nuevas versiones se realizan de acuerdo a lo esperado.

La finalidad del aseguramiento de calidad es la revisión de aplicaciones en un ambiente pre productivo, que simule de forma más exacta la seguridad y los roles de usuarios en el ambiente real de las aplicaciones en producción; en donde se puedan identificar variables de ambiente que impacten en el desempeño de las aplicaciones y que por razones implícitas en el ambiente de desarrollo, no puedan ser identificadas; con lo cual se pretende minimizar las incidencias en la operación.

Por lo tanto el ambiente de aseguramiento de calidad debe ser idéntico al ambiente productivo para que las pruebas realizadas aporten el valor necesario para garantizar su desempeño en la operación.

El alcance de la revisión de este aseguramiento de calidad, está determinado por las especificaciones plasmadas en el "Formato de pruebas en ambiente de aseguramiento de calidad" que integre la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones (DDMA) a la solicitud de revisión (ticket), por lo cual tiene un carácter limitativo en cuanto a la aplicación de las pruebas.

Toda App que determine la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones (DDMA) liberar de manera directa a producción no será motivo de revisión de este procedimiento.

En el presente procedimiento pueden intervenir cualquiera de los cuatro Especialistas Agropecuarios "A" en Apoyos, adscritos a la Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos (DSAED).

Al darse de alta o cierre de un requerimiento en el Sistema de Control de Ticket, el sistema en automático envía una notificación por correo electrónico de la acción a la Dirección de Área correspondiente, en este caso a la Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos para su conocimiento, además, cada dirección de área debe tener un administrador del sistema de control de gestión de ticket, el cual deberá dar seguimiento a la solicitud desde su inicio hasta el cierre del ticket (con la respuesta otorgada).



Versión: 01 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015 Página: 3 de 7

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos Clave: DSAED/PR-01

Aseguramiento de calidad (QA)

Glosario de Términos

Apps:

Aplicación o programa informático diseñado para permitir a un usuario realizar uno o diversos tipos de trabajos.

DDMA:

Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones.

DSAED:

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos.

DIT:

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Hallazgo:

Resultado o comportamiento no esperado del sistema.

PROAGRO

Programa de apoyos directos al campo de la SAGARPA.

OA

Por su siglas en inglés Quality Assurance (Aseguramiento de Calidad).

Sistema de gestión de ticket:

Es el sistema en el que se registran los reportes de incidencias o peticiones de los usuarios, y mediante el cual se genera un ticket de atención y se da seguimiento al reporte.

Ticket:

Elemento electrónico que se deriva cuando un usuario registra una incidencia o problema ante la Mesa de Servicios por medio del Sistema de Gestión de TIckets.



cha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 4 de 7
	cha de emisión: 30 de julio de 2015

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos Clave: DSAED/PR-01

Aseguramiento de calidad (QA)

Descripción del Procedimiento

		Actividad		Documento
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos	1	Recibe de la Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos (DSAED) ticket de solicitud y formato de pruebas en ambiente, emitido por la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones (DDMA) para revisión en ambiente pre productivo (ambiente de QA), de las Apps desarrolladas o modificadas en el sistema de atención.		Ticket y formato
	2	Analiza la información y solicita instalación de productos y/o ejecución de prerrequisitos de instalación para ambiente pre productivo a la Dirección de Infraestructura Tecnológica.	1	Ticket, correo electrónico y formato
Dirección de Infraestructura Tecnológica.	3	Instala y en su caso solicita a la DDMA correcciones de hallazgos de las App requeridas y avisa al Especialista Agropecuario "A" de Apoyos de QA cuando la instalación sea exitosa.	2	Ticket, correo electrónico y formato
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos	4	Recibe aviso de instalación exitosa de ambiente de la App de la Dirección de Infraestructura Tecnológica para iniciar pruebas de aseguramiento de calidad.	3	Ticket, correo electrónico y formato
	5	Revisa y realiza las pruebas solicitadas en ambiente pre productivo (QA) de las App.	4	Ticket y formato
	6	Genera reporte con los resultados de las pruebas. ¿Se encontraron hallazgos? Si: Continua en actividad 7 No: Continua en actividad 9	5	Reporte



Versión: 01 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015 Página: 5 de 7

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos Clave: DSAED/PR-01

Aseguramiento de calidad (QA)

		Actividad	Documento	
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos	7	Envía hallazgos a la DDMA para que sean corregidos.	6	Ticket, formatos
Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones (DDMA)	8	Realiza correcciones de pruebas en las App reportadas y da aviso al Especialista Agropecuario "A" en Apoyos para su revisión (Continua en actividad 5)	7	Correo electrónico
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos	9	Genera reporte con los resultados de las pruebas en caso de no encontrarse hallazgos, y da aviso al personal de la DDMA de la instalación exitosa del producto.	8	Ticket, formato y correo electrónico
	10	Da aviso a la Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos de la conclusión y resultados de las actividades.	9	Correo electrónico
	11	Registra conclusión de actividades en el Sistema de Ticket para su cierre.	10	Sistema
		Fin del procedimiento		



Página: 6 de 7

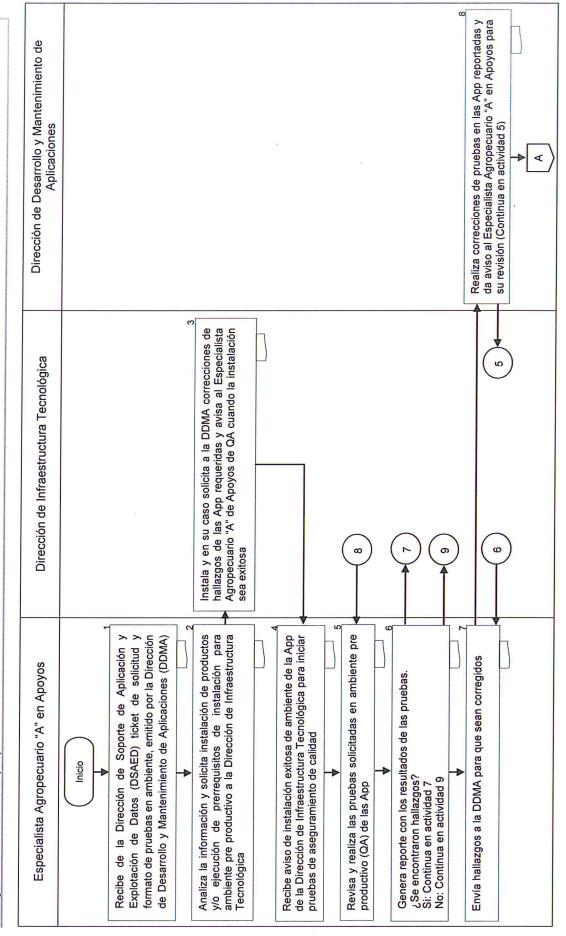
Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Versión: 01

Clave: DSAED/PR-01

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos

Aseguramiento de calidad (QA)





Página: 7 de 7

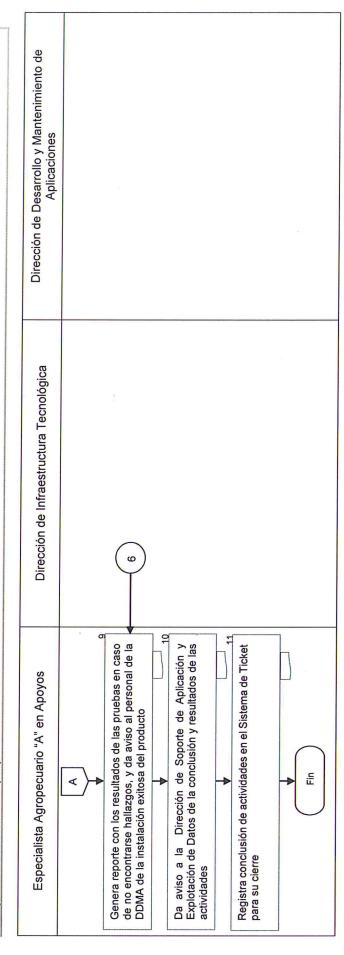
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DSAED/PR-01

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos

Aseguramiento de calidad (QA)





Lic. Agustín Tórres Fuentes Especialista Agropecuario "A" en Apoyos

Firma

Lic. Ma. Elena Barajas González Directora de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos

Elaboró

Revisó y Autorizo



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 1 de 10
Dirección de Sopo	Clave: DSAED/PR-02	
Soporte a la Opera	ación	

Marco funcional

Con fundamento en el Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, publicado en el D.O.F. el 25-IV-2012.

Artículo 34

Fracción II

Proponer al Oficial Mayor, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables, la emisión de lineamientos para el análisis, diseño, desarrollo e implementación de sistemas de información y procesamiento electrónico de datos, incluidos los criterios de diseño de las bases de datos institucionales que operen en las unidades administrativas de la Secretaría, delegaciones y sus órganos administrativos desconcentrados.

Fracción III

Integrar e instrumentar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Secretaría.

Fracción IV

Coordinar, desarrollar e implementar los sistemas de información que sean requeridos por las unidades administrativas de la Secretaría y delegaciones.

Fracción V

Proporcionar el mantenimiento, soporte y actualización a los sistemas de información que sean administrados por la dirección general.

Fracción VII

Establecer la arquitectura tecnológica que permita la integración y comunicación de los sistemas de información de la Secretaría, así como promover su interacción con los órganos administrativos desconcentrados, entidades paraestatales sectorizadas y externas

Fracción IX

Instrumentar y administrar las tecnologías de la información y comunicaciones para la publicación de información en sitios y portales de la Secretaría

Fracción XVI

Establecer y coordinar los programas y proyectos estratégicos en materia de tecnologías de la información y comunicaciones que lleven a cabo las unidades de informática o equivalentes en las delegaciones.



	debased above one debased over the analysis of the second	
Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 2 de 10
Dirección de Soport	Clave: DSAED/PR-02	
Soporte a la Operac	iión	

Objetivo

Brindar soporte técnico a los usuarios de los sistemas informáticos del Sector Rural PROAGRO, Coberturas de Precios de Productos Agropecuarios y del Sector Rural Comercialización entre otros, desarrollados para la operación de los programas de apoyo; atendiendo las dudas e incidencias en la utilización de las Apps y las funcionalidades del sistema, para colaborar con una adecuada operación de las Apps.

Criterios a considerar

El soporte de segundo nivel se brinda a los usuarios de los sistemas informáticos del Sector Rural PROAGRO, Coberturas de Precios de Productos Agropecuarios y del Sector Rural, Comercialización entre otros, mediante su reporte de incidencias o necesidades operativas.

El soporte de segundo nivel es aquel donde se brinda atención respecto de dudas operacionales, errores de los usuarios en las capturas, necesidades de reprocesamiento y en general todos aquellos casos de excepción o que no son considerados dentro de las funcionalidades del sistema por tratarse de situaciones no contempladas en las Reglas de Operación, Lineamientos Específicos, Procedimiento General operativo, etc.

El soporte a la operación que se da es de segundo nivel, es decir, el soporte de primer nivel es brindado por los usuarios más experimentados de las delegaciones respectivamente.

Toda atención de situación no considerada en la normatividad del programa debe ser solicitada y/o autorizada por la Unidad Responsable (UR).

En caso de ser necesario realizar pruebas de comportamiento de las Apps, estas serán realizadas en coordinación con el usuario.

El levantamiento y seguimiento en la atención a las incidencias o necesidades operativas reportadas la debe realizar el usuario a través del sistema definido por la DGTIC, para lo cual el usuario deberá solicitar su alta en este sistema.

El usuario deberá anexar al sistema los documentos que considere necesarios para describir comportamientos del sistema (reportes, imágenes de las pantallas, etc.), así como oficios de autorización u otros documentos para los requerimientos.

Un reporte se considera competo cuando el usuario describe de forma clara y suficiente su petición, además de incluir la documentación correspondiente como se indica en el párrafo anterior.

En el presente procedimiento interviene en las actividades cuatro personas con el puesto de Especialista Agropecuario "A" en Apoyos, los cuales se encuentran adscritos a la Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos (DSAED) de la DGTIC.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 3 de 10
Dirección de Sopo	orte de Aplicación y Explotación de Datos	Clave: DSAED/PR-02
Soporte a la Opera	ación	

Al darse de alta o cierre de un requerimiento en el Sistema de Control de Ticket, el sistema en automático envía una notificación por correo electrónico de la acción a la Dirección de Área correspondiente, en este caso a la Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos para su conocimiento, además, cada dirección de área debe tener un administrador del sistema de control de gestión de ticket, el cual deberá dar seguimiento a la solicitud desde su inicio hasta el cierre del ticket (con la respuesta otorgada).

Glosario de Términos

Apps:

Aplicación o programa informático diseñado para permitir a un usuario realizar uno o diversos tipos de trabajos.

CADER

Centros de Apoyo al Desarrollo Rural.

DDMA:

Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones.

DDR:

Distritos de Desarrollo Rural.

DSAED:

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos.

Hallazgo:

Resultado o comportamiento no esperado del sistema.

Incidencia:

Interrupción no planificada de un servicio de TIC o reducción en la calidad de un servicio de TIC.

Mesa de servicios:

Recursos humanos y tecnológicos que fungen como punto de contacto para los usuarios de los sistemas desarrollados, dando seguimiento y solución al interior o en su caso orientación para canalizarlos al área de competencia buscando mejoras a los sistemas y procedimientos.

Método alterno:

Serie de actividades que incluyen análisis de la situación actual, propuestas de solución temporal, diseño y desarrollo del proceso; que concluye con la ejecución de los desarrollos emergentes directamente en ambiente productivo acompañada de revisión exhaustiva de la ejecución realizada.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 4 de 10
Dirección de Sopo	rte de Aplicación y Explotación de Datos	Clave: DSAED/PR-02
Soporte a la Opera	ación	

Sistema de gestión de ticket:

Es el sistema en el que se registran los reportes de incidencias o peticiones de los usuarios, y mediante el cual se genera un ticket de atención y se da seguimiento al reporte.

TIC:

Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Ticket:

Elemento electrónico que se deriva cuando un usuario registra una incidencia o necesidad de atención de soporte en la operación.

UR:

Unidad responsable de un programa de apoyo o componente.

Usuario:

Persona que se encuentra operando el programa de apoyo (DDR, CADER, Delegación Estatal y oficinas centrales de la SAGARPA) a través del sistema informático desarrollado y que por sus actividades tiene la necesidad de reportar incidencias o necesidades de apoyo operativo.

UTIC:

La unidad administrativa de la Institución responsable de proveer de infraestructura y servicios de TIC a las demás áreas y unidades administrativas de la Institución.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 5 de 1
-------------	---------------------------------------	----------------

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos Clave: DSAED/PR-02

Soporte a la Operación

Descripción del Procedimiento

		Actividad		
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	Documento involucrado
Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos / Mesa de servicios	1	Recibe reporte de una necesidad o incidencia en la operación del sistema por parte del Usuario.		
	2	Registra el reporte en el sistema de gestión de ticket, redactando la necesidad presentada y anexa los documentos necesarios para describir comportamientos del sistema, oficios de autorización u otros.	1	Sistema
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (Administrador de los eportes que llegan de a Mesa de Servicios)	3	Recibe y asigna el ticket al Especialista Agropecuario "A" en Apoyos que le corresponda la atención del reporte.	2	Ticket y correct electrónico
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (Encargado de atender el reporte)	4	Revisa la solicitud, que sea clara la petición y venga acompañada de los anexos correspondientes para su atención. ¿Información completa? No: Continua en actividad 5 Si: Continua en actividad 7	3	Ticket
	5	Aclara con el usuario vía correo o por teléfono la petición y en su caso le solicita completar la información o documentación.	4	Ticket
	6	Recibe del usuario, la información solicitada y la	5	Ticket
		integra al reporte.	U 8	



Versión: 01 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015 Página: 6 de 10

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos Clave: DSAED/PR-02

	Actividad Documento				
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado	
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (Encargado de atender el reporte)	7	Revisa datos registrados en sistema y la documentación recibida buscando identificar origen de la incidencia. ¿Identifico origen? No: Continua en actividad 8 Si: Continua en actividad 9	4	Ticket	
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (Encargado de atender el reporte)	8	Realiza solicitud adicional de información al usuario. Continua en la actividad 6		Ticket	
	9	Registra en ticket los hallazgos detectados y plantea soluciones.	7	Ticket	
	10	Revisa si esta funcionalidad está incorporada en las Apps. ¿Funcionalidad incorporada en Apps? No: Continua en actividad 11 Si: Continua en actividad 12	10	Ticket	
	11	Ejecuta método temporal emergente, para poder proceder a realizar pruebas y tratar de detectar el error.	10	Proceso Alterno	
	12	Inicia pruebas para identificar la razón o las causas por las cuales las Apps no está concluyendo el procedimiento de forma satisfactoria para el usuario y documenta los allazgos. ¿Falla en Apps? No: Continua en actividad 13 Si: Continua en actividad 14	10		



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 7 de 10

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos

Clave: DSAED/PR-02

		Actividad		Documento
Responsable	No. Descripción		No. Ant.	involucrado
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (Encargado de atender el reporte)	13	Informa al usuario que el comportamiento de las Apps es correcto agregando el sustento técnico y los hallazgos encontrados. Continua en actividad 15	12	Correo electrónico
	14	Genera nuevo ticket a la DDMA para reportar comportamiento errático en Apps, y procedan a realizar el procedimiento de Atención de solicitudes de segundo nivel para la operación de apoyos directos.	12	Ticket
	15	Notifica a la DDMA y a la DSAED la conclusión de actividades y el estatus final del reporte.	14	Correo electrónico
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (Encargado de atender el reporte)	16	Documenta y cierra ticket en el Sistema de control de ticket.	13 ó 15	Sistema
		Fin del procedimiento		

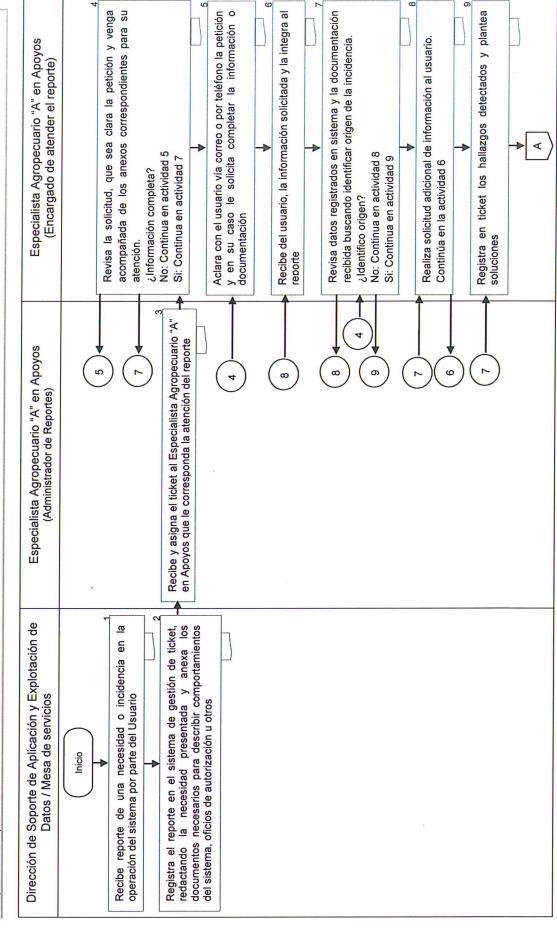


Página: 8 de 10

Versión: 01 | Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DSAED/PR-02

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos





Manual de Procedimientos de la

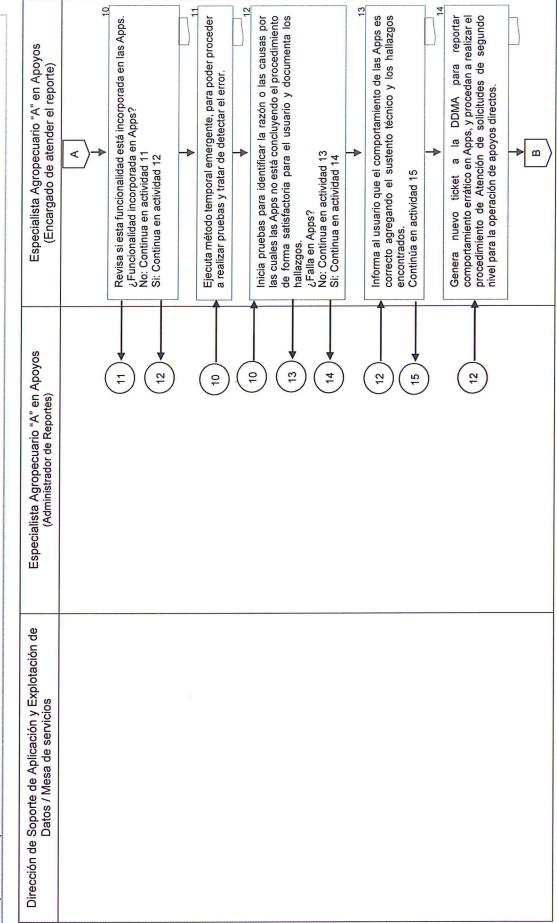
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Página: 9 de 10

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015 Versión: 01

Clave: DSAED/PR-02

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos





Página: 10 de 10

Versión: 01 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DSAED/PR-02

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos

Soporte a la Operación

Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (Encargado de atender el reporte)	∀	Notifica a la DDMA y a la DSAED la conclusión de actividades y el estatus final del reporte	Documenta y cierra ticket en el Sistema de control de ticket	Fin
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (Administrador de Reportes)		6		
Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos / Mesa de servicios				

Firma

Firma

Lic. Bernardo Quirino Hernández Hernández Especialista Agropecuario "A" en Apoyos

Elaboró

Revisó y Autorizo

Lic. Ma Elèna Barajas González Directora de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 1 de 7
Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos		Clave: DSAED/PR-03
Explotación de inf	formación	

Marco funcional

Con fundamento en el Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, publicado en el D.O.F. el 25-IV-2012.

Artículo 34

Fracción II

Proponer al Oficial Mayor, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables, la emisión de lineamientos para el análisis, diseño, desarrollo e implementación de sistemas de información y procesamiento electrónico de datos, incluidos los criterios de diseño de las bases de datos institucionales que operen en las unidades administrativas de la Secretaría, delegaciones y sus órganos administrativos desconcentrados.

Fracción III

Integrar e instrumentar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Secretaría.

Fracción IV

Coordinar, desarrollar e implementar los sistemas de información que sean requeridos por las unidades administrativas de la Secretaría y delegaciones.

Fracción V

Proporcionar el mantenimiento, soporte y actualización a los sistemas de información que sean administrados por la dirección general.

Fracción VII

Establecer la arquitectura tecnológica que permita la integración y comunicación de los sistemas de información de la Secretaría, así como promover su interacción con los órganos administrativos desconcentrados, entidades paraestatales sectorizadas y externas

Fracción IX

Instrumentar y administrar las tecnologías de la información y comunicaciones para la publicación de información en sitios y portales de la Secretaría

Fracción XVI

Establecer y coordinar los programas y proyectos estratégicos en materia de tecnologías de la información y comunicaciones que lleven a cabo las unidades de informática o equivalentes en las delegaciones.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 2 de 7
Dirección de Sopo	Clave: DSAED/PR-03	
Explotación de info	ormación	

Objetivo

Proporcionar información de los sistemas informáticos del Sector Rural, requerida por los solicitantes internos o externos de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA), mediante el desarrollo de herramientas informáticas que permitan la consulta y extracción de información específica de las bases de datos, para generar y entregar información que sea clara y manejable a los solicitantes.

Criterios a considerar

La Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC), por medio de la Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos (DSAED), será la encargada de proporcionar reportes o la información que se requiera de las bases de datos de los sistemas informáticos del Sector Rural PROAGRO, Coberturas de Precios de Productos Agropecuarios y del Sector Rural, Comercialización entre otros.

Los solicitantes de información a la DSAED, pueden ser entre otros: áreas de la SAGARPA (para toma de decisiones, seguimiento operativo, para auditorias, rendición de cuentas, etc.); la Auditoria Superior de la Federación (ASF), del Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos (IFAI), etc.

El alcance de las posibilidades de extracción de información está determinado por los datos que se encuentren registrados en el sistema informático.

Los datos que se entregan no incluyen interpretación por parte de la Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos (DSAED).

El solicitante debe definir conceptualmente los criterios de extracción que determinen el universo y los datos que serán obtenidos del sistema informático, por lo que esto de be incluirse en la solicitud de información.

El solicitante puede ser una persona interna o externa a la SAGARPA, que puede realizar su requerimiento de información de los programas de apoyo, a través de oficio, minuta de trabajo, correo electrónico, o por medio del Sistema de Gestión de Ticket. La respuesta se dará vía oficio, correo electrónico, impresa o en disco magnético y en el tipo de formato solicitado (PDF, Excel, Word, CSV, etc.), de acuerdo a lo solicitado por el usuario.

Es recomendable que la solicitud de información se realice con el levantamiento de un ticket que sirva como enlace de comunicación entre el usuario o el solicitante para aclarar cualquier duda. Por lo anterior, la solicitud puede ser registrada en el Sistema de Gestión de Ticket o en el Sistema Control de Gestión de la Institución.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 3 de 7
Dirección de Sopo	orte de Aplicación y Explotación de Datos	Clave: DSAED/PR-03
Explotación de inf	ormación	

En el presente procedimiento pueden intervenir en las actividades cuatro personas con el puesto de Especialista Agropecuario "A" en Apoyos, los cuales se encuentran adscritos a la Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos (DSAED) de la DGTIC.

Al darse de alta o cierre de un requerimiento en el Sistema de Control de Ticket, el sistema en automático envía una notificación por correo electrónico de la acción a la Dirección de Área correspondiente, en este caso a la Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos para su conocimiento, además, cada dirección de área debe tener un administrador del sistema de control de gestión de ticket, el cual deberá dar seguimiento a la solicitud desde su inicio hasta el cierre del ticket (con la respuesta otorgada).

Glosario de Términos

ASF:

Auditoria Superior de la Federación.

DDMA:

Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones

DSAED:

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos.

IFAI:

Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos.

Ticket:

Elemento electrónico que se deriva cuando un usuario registra una incidencia o problema ante la Mesa de Servicios.

Sistema de gestión de ticket:

Es el sistema en el que se registran los reportes de incidencias o peticiones de los usuarios, y mediante el cual se genera un ticket de atención y se da seguimiento al reporte.

Sistemas informáticos del Sector Rural:

PROAGRO, Coberturas de Precios de Productos Agropecuarios y del Sector Rural y Comercialización, entre otros.

Solicitante:

Persona interna o externa a la SAGARPA que realiza la solicitud de información de los programas de apoyo que se operan en los sistemas a los que se da soporte a la operación.



Versión: 01 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015 Página: 4 de 7

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos Clave: DSAED/PR-03

Explotación de información

Descripción del Procedimiento

		Actividad	Documento	
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de	1	Recibe requerimiento de información del solicitante, con el documento que define los criterios de extracción.		Solicitud
Datos (DSAED)	2	Revisa la solicitud, los alcances y define tiempos de atención, para así enviar al Especialista Agropecuario "A" en Apoyos para su asignación al personal correspondiente y en su caso el registro en el Sistema de atención de ticket.	1	Solicitud y correo electrónico
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (Administrador de	3	Registra en el sistema de gestión de ticket el requerimiento en caso de no recibirlo por el Sistema de Control de Gestión.	2	Sistema y solicitud
solicitudes)	4	Asigna la solicitud a uno de los Especialista Agropecuario "A" en Apoyos para su atención.	3	Correo electrónico y solicitud
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (Encargado de generar	5	Recibe, revisa y analiza la solicitud del usuario e identificar las bases de datos del Sistema requerido.	4	Correo electrónico y solicitud
la información)	6	Verifica el registro de la información en las bases de datos del sistema correspondiente.	5	Bases de datos
	7	Verifica la factibilidad de la extracción y si está definido el formato de entrega.	6	Solicitud y Bases de datos
	8	Contacta y solicita al usuario completar las especificaciones del requerimiento o la documentación en caso de necesitarlo.	7	Ticket
	9	Analiza, define, genera y procesa mediante el desarrollo de herramientas informáticas la extracción de información, que será utilizada para la entrega, considerando la estructura de la base de datos.	8	Ticket y base de datos



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 5 de 7
		ecompa no revenues se se des secten se sum en des en este sec

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos Clave: DSAED/PR-03

Explotación de información

		Actividad		Documento
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (Encargado de generar	10	Revisa la información extraída para verificar la correcta extracción de datos o realizar nuevamente el proceso de extracción.	9	Información
la información)	11	Entrega físicamente en disco o impresión de la información requerida a la DSAED para su revisión y visto bueno.	10	Información
	12	Entrega al solicitante la información mediante oficio.	11	Oficio e información
	13	Registra conclusión de la solicitud en el Sistema de atención y anexa acuse del oficio de entrega de información al solicitante.	12	Sistema y acuse
		Fin del procedimiento		



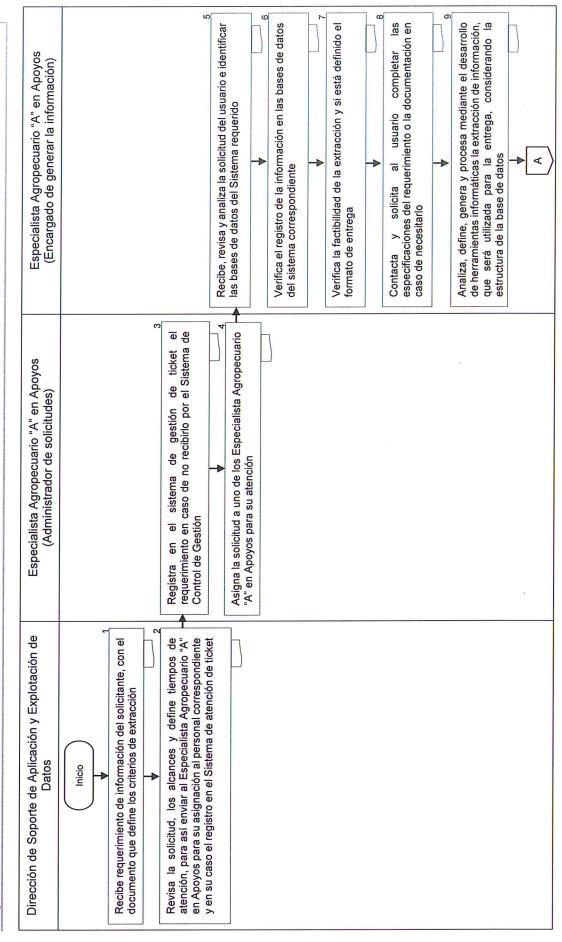
Página: 6 de 7

Versión: 01 | Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DSAED/PR-03

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos

Explotación de información





Página: 7 de 7

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

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015 Versión: 01

Clave: DSAED/PR-03

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos

Explotación de información

Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (Encargado de generar la información)	< >→	Revisa la información extraída para verificar la correcta extracción de datos o realizar nuevamente el proceso de extracción	Entrega fisicamente en disco o impresión de la información requerida a la DSAED para su revisión y visto bueno	—	Entrega al solicitante la información mediante oficio	A	Registra conclusión de la solicitud en el Sistema de atención y anexa acuse del oficio de entrega de información al solicitante	•	- EE
Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Capecialista / Datos									•

Firma

Especialista Agropecuario "A" en Apoyos Lic. Martín Cesar Hidalgo Bravo

Firma

Lic. Ma. Elena Barajas González Directora de Soporfe de Aplicación y Explotación de Datos

Elaboró

Revisó y Autorizo



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 1 de 7
Dirección de Soport	e de Aplicación y Explotación de Datos	Clave: DSAED/PR-04
Solicitud de ejecucio	ón de procesos informáticos	

Marco funcional

Con fundamento en el Reglamento Interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, publicado en el D.O.F. el 25-IV-2012.

Artículo 34

Fracción II

Proponer al Oficial Mayor, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables, la emisión de lineamientos para el análisis, diseño, desarrollo e implementación de sistemas de información y procesamiento electrónico de datos, incluidos los criterios de diseño de las bases de datos institucionales que operen en las unidades administrativas de la Secretaría, delegaciones y sus órganos administrativos desconcentrados.

Fracción III

Integrar e instrumentar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Secretaría.

Fracción IV

Coordinar, desarrollar e implementar los sistemas de información que sean requeridos por las unidades administrativas de la Secretaría y delegaciones.

Fracción V

Proporcionar el mantenimiento, soporte y actualización a los sistemas de información que sean administrados por la dirección general.

Fracción VII

Establecer la arquitectura tecnológica que permita la integración y comunicación de los sistemas de información de la Secretaría, así como promover su interacción con los órganos administrativos desconcentrados, entidades paraestatales sectorizadas y externas

Fracción IX

Instrumentar y administrar las tecnologías de la información y comunicaciones para la publicación de información en sitios y portales de la Secretaría

Fracción XVI

Establecer y coordinar los programas y proyectos estratégicos en materia de tecnologías de la información y comunicaciones que lleven a cabo las unidades de informática o equivalentes en las delegaciones.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 2 de 7
Dirección de Sopo	orte de Aplicación y Explotación de Datos	Clave: DSAED/PR-04
Solicitud de ejecu	ción de procesos informáticos	

Objetivo

Proporcionar apoyo a la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones (DDMA) en el acondicionamiento de datos, por modificaciones en las estructuras de las bases de datos derivadas de cambios en las reglas de operación, lineamientos o procedimientos específicos entre otros, esto a través de la ejecución de procesos informáticos preparados para este fin, para así garantizar la consistencia de los datos con los cambios en las estructuras de las bases de datos o las necesidades de inicio de operaciones del ciclo.

Criterios a considerar

Los procesos que se ejecuten por primera vez deberán ser emitidos o conciliados con la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones (DDMA) en su calidad de diseñadora del esquema bajo el que opera el sistema.

El solicitante deberá realizar su requerimiento por correo electrónico u oficio, debiendo incluir en el requerimiento los prerrequisitos de ejecución de los procesos y las revisiones posteriores que deben efectuarse.

En el presente procedimiento interviene en las actividades cuatro personas con el puesto de Especialista Agropecuario "A" en Apoyos, los cuales se encuentran adscritos a la Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos (DSAED) de la DGTIC.

Al darse de alta o cierre de un requerimiento en el Sistema de Control de Ticket, el sistema en automático envía una notificación por correo electrónico de la acción a la Dirección de Área correspondiente, en este caso a la Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos para su conocimiento, además, cada dirección de área debe tener un administrador del sistema de control de gestión de ticket, el cual deberá dar seguimiento a la solicitud desde su inicio hasta el cierre del ticket (con la respuesta otorgada).

Glosario de Términos

DDMA:

Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones.

DSAED:

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos.

Mesa de servicios:

Recursos humanos y tecnológicos que fungen como punto de contacto para los usuarios de los sistemas desarrollados, dando seguimiento y solución al interior o en su caso orientación para canalizarlos al área de competencia buscando mejoras a los sistemas y procedimientos.



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 3 de 7
Dirección de So	porte de Aplicación y Explotación de Datos	Clave: DSAED/PR-04
Solicitud de ejec	cución de procesos informáticos	

Sistema de gestión de ticket:

Es el sistema en el que se registran los reportes de incidencias o peticiones de los usuarios, y mediante el cual se genera un ticket de atención y se da seguimiento al reporte.

Ticket:

Elemento electrónico que se deriva cuando un usuario registra una incidencia o necesidad de atención de soporte en la operación.



Versión: 01 Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 4 de 7

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos

Clave: DSAED/PR-04

Solicitud de ejecución de procesos informáticos

Descripción del Procedimiento

		Actividad		Documento
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones	1	Solicita acondicionamiento de datos de acuerdo a la implementación nueva de estructuras en el sistema.		
(DDMA)	2	Registra en el sistema de gestión de ticket el requerimiento y anexa la documentación con los requerimientos o prerrequisitos de ejecución de los procesos y las revisiones posteriores que deben efectuarse.	1	Sistema y documentación
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos	3	Recibe requerimiento en el sistema de gestión de ticket.	2	Sistema
(Administrador de la Mesa de Servicios)	4	Revisa y asigna el ticket a uno de los Especialistas Agropecuarios "A" en Apoyos para su atención.	3	Ticket
	5	Notifica a la DSAED y al Especialista Agropecuario "A" en poyos del requerimiento solicitado por la DDMA.	4	Ticket
Especialista Agropecuario "A"	6	Revisa y analiza la solicitud recibida.	5	Ticket
en Apoyos (Encargado de atender el requerimiento)	7	Contacta a personal de la DDMA para complementar la información o la adecuación de procesos informáticos en caso de necesitarse.	6	Ticket
	8	Ejecuta procesos informáticos de cuerdo a los requerimientos en el sistema solicitado.	7	Sistema
	9	Revisa los resultados de acuerdo al requerimiento, esto con el fin de verificar si la información obtenida posterior a la adecuación coincide con lo esperado. ¿Coincide con lo esperado? No: Continua en actividad 10 Si: Continua en actividad 11	8	Información



Versión: 01	Fecha de emisión: 30 de julio de 2015	Página: 5 de 7
urayeneth ops or et is introduced to a succession of the control o	THE OFFICE AND ADDRESS OF THE PROPERTY OF THE	persyngenesses of interaction of the control of the

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos Clave: DSAED/PR-04

Solicitud de ejecución de procesos informáticos

		Actividad		Documento
Responsable	No. In.	Descripción	No. Ant.	involucrado
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (Encargado de atender el requerimiento)	10	Elabora y entrega a la DDMA un informe de resultados con la información obtenida y las disparidades observadas, en caso de no obtenerse lo esperado. (Pasa a la actividad 7)	9	Informe
	11	Entrega el informe de resultados a la DDMA del resultado coincidente con lo esperado en la ejecución del proceso.	9	Correo electrónico e Informe
	12	Notifica a la DSAED y al Especialista Agropecuario "A" en Apoyos la conclusión de actividades y anexa informe de resultados.	11	Correo electrónico e Informe
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (Administrador de la Mesa de Servicios)	13	Cierra ticket en el sistema de control de ticket y anexa la respuesta otorgada al requirente.	12	Ticket
		Fin del procedimiento		



Página: 6 de 7

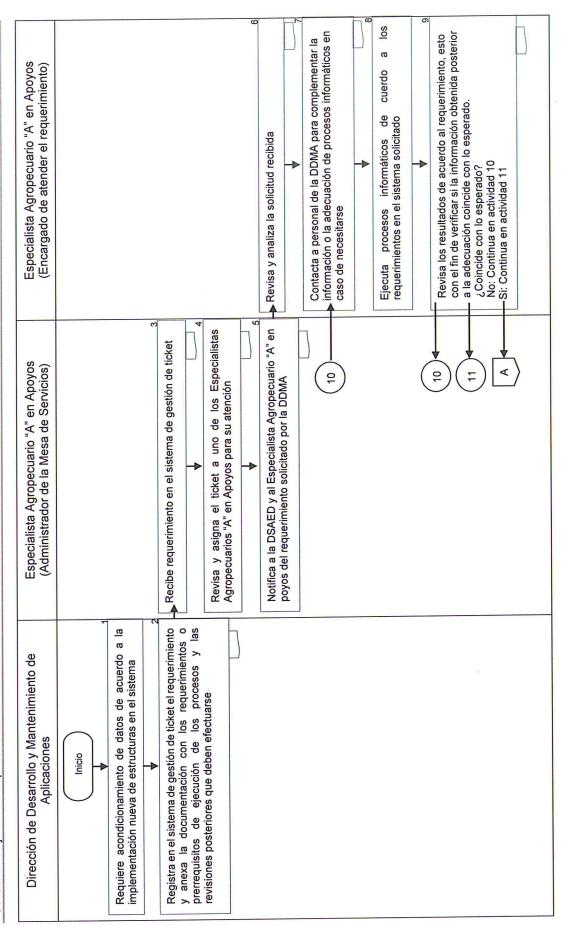
Fecha de emisión: 30 de julio del 2015

Versión: 01

Clave: DSAED/PR-04

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos

Solicitud de ejecución de procesos informáticos





Página: 7 de 7

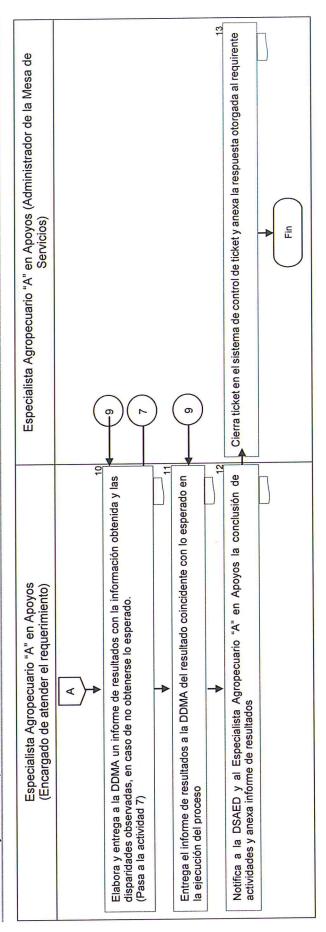
Fecha de emisión: 30 de julio del 2015

Versión: 01

Clave: DSAED/PR-04

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos

Solicitud de ejecución de procesos informáticos



Firma

C. Erasmo José-Aurelio Alcaide Cásales Especialista Agropecuario "A" en Apoyos

Firma

Lic. Ma' Elena Barajas González
Directora de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos

Elaboró

Revisó y Autorizo