



# 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

## Índice

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



DIT/PR-06.....	1-12
Liberaciones en el Sistema Informático de los Programas de Apoyo PROAGRO, Comercialización y Coberturas.	
DIT/PR-07.....	1-7
Dictamen técnico para la contratación de bienes, arrendamientos, servicios y derechos de uso de TIC.	
DIT/PR-08.....	1-11
Mantenimiento a servicios de infraestructura de cómputo.	
DIT/PR-09.....	1-10
Administración del servicio de colaboración institucional.	
DIT/PR-10.....	1-7
Respaldo de aplicaciones del centro nacional de datos.	
DIT/PR-11.....	1-6
Atención a usuarios	
DIT/PR-12.....	1-6
Atención a incidentes de servicios de telecomunicaciones	
DIT/PR-13.....	1-8
Gestión del proceso de administración de la configuración	
DIT/PR-14.....	1-9
Gestión del Proceso de Administración de Servicios de TIC.	
<b>Dirección de Tecnologías de la Información</b>	
DTI/PR-01.....	1-13
Atención de requerimientos de desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas.	
DTI/PR-02.....	1-11
Levantamiento de Requerimientos de los Sistemas Sustantivos.	
DTI/PR-03.....	1-7
Dictamen técnico para el desarrollo de soluciones tecnológicas de software y licenciamiento de aplicaciones informáticas.	
DTI/PR-04.....	1-8
Desarrollo de sitios y portales web.	
DTI/PR-05.....	1-7
Atención operativa a usuarios finales de sistemas sustantivos y adjetivos.	

**Dirección de Planeación y Desarrollo**

DPD/PR-1.....	1-7
Pago de servicios en materia de tecnología de la información y comunicaciones.	
DPD/PR-02.....	1-9
Manejo y control de cuenta fondo rotatorio/ejercicio directo.	
DPD/PR-03.....	1-8
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**

DDMA/PR-01.....	1-11
Atención de requerimientos de desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas para la operación de apoyos directos.	
DDMA/PR-02.....	1-11
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**

DSPC/PR-01.....	1-8
Atención operativa a usuarios finales de sistemas de presupuesto y contabilidad.	
DSPC/PR-02.....	1-10
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.	



### **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.	

---

---

## 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.



## 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.

- 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.



- 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.

- 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.



## 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.

- 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.
-



### 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

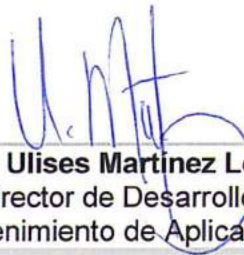
**Arq. Carlos Arriola Alva**  
Director de Organización y  
Modernización

**Lic. Héctor Alcalde Méndez**  
Director de Infraestructura Tecnológica

**Ing. Jorge Augusto Luque González**  
Director de Tecnologías de la  
Información



**C.P. Silvia Monterrosas Regalado**  
Directora de Planeación y Desarrollo



**Ing. Ulises Martinez López**  
Director de Desarrollo y  
Mantenimiento de Aplicaciones



**Lic. Ma. Elena Barajas González**  
Directora de Soporte de Aplicación y  
Explotación de Datos



#### **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**



**Lic. Enrique Martínez y Martínez**

---

## **V. PROCEDIMIENTOS**

---

---



## 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

Fecha de emisión: 30 de julio del 2015

Página: 2 de 8

Dirección de Organización y Modernización

Clave: DOM/PR-01

Gestión del servicio de 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:

Usuario						Responsable		
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 Organización y Modernización

Clave: DOM/PR-01

Gestión del servicio de comunicación telefónica fija.

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

Fecha de emisión: 30 de julio del 2015

Página: 4 de 8

Dirección de Organización 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**

Responsable	Actividad		No. Ant.	Documento involucrado
	No. In.	Descripción		
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.

Responsable	Actividad		Documento involucrado
	No. In.	Descripción	
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
	<b>Fin del procedimiento</b>		



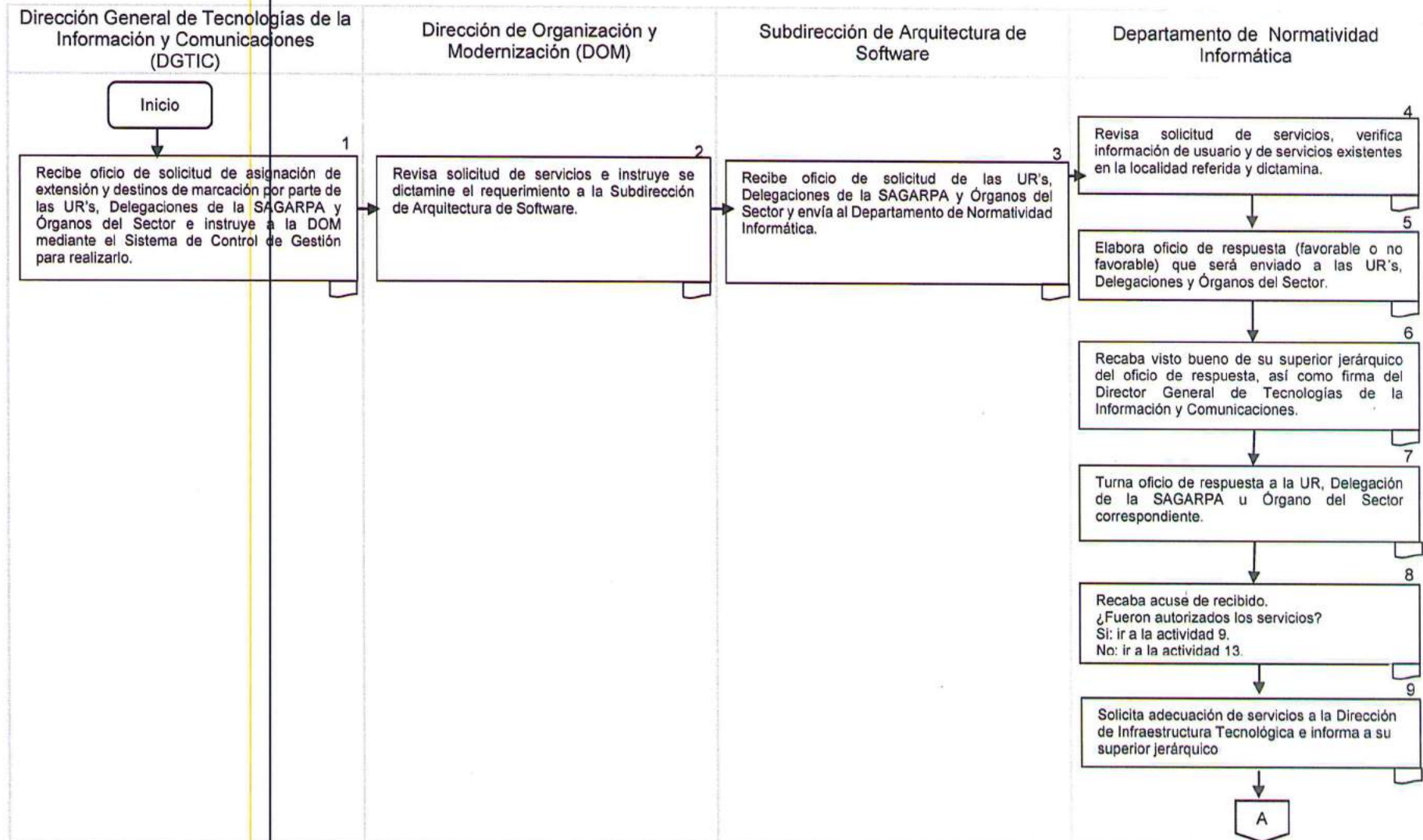
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio del 2015

Clave: DOM/PR-01

Dirección de Organización y Modernización

Gestión del servicio de comunicación telefónica fija.





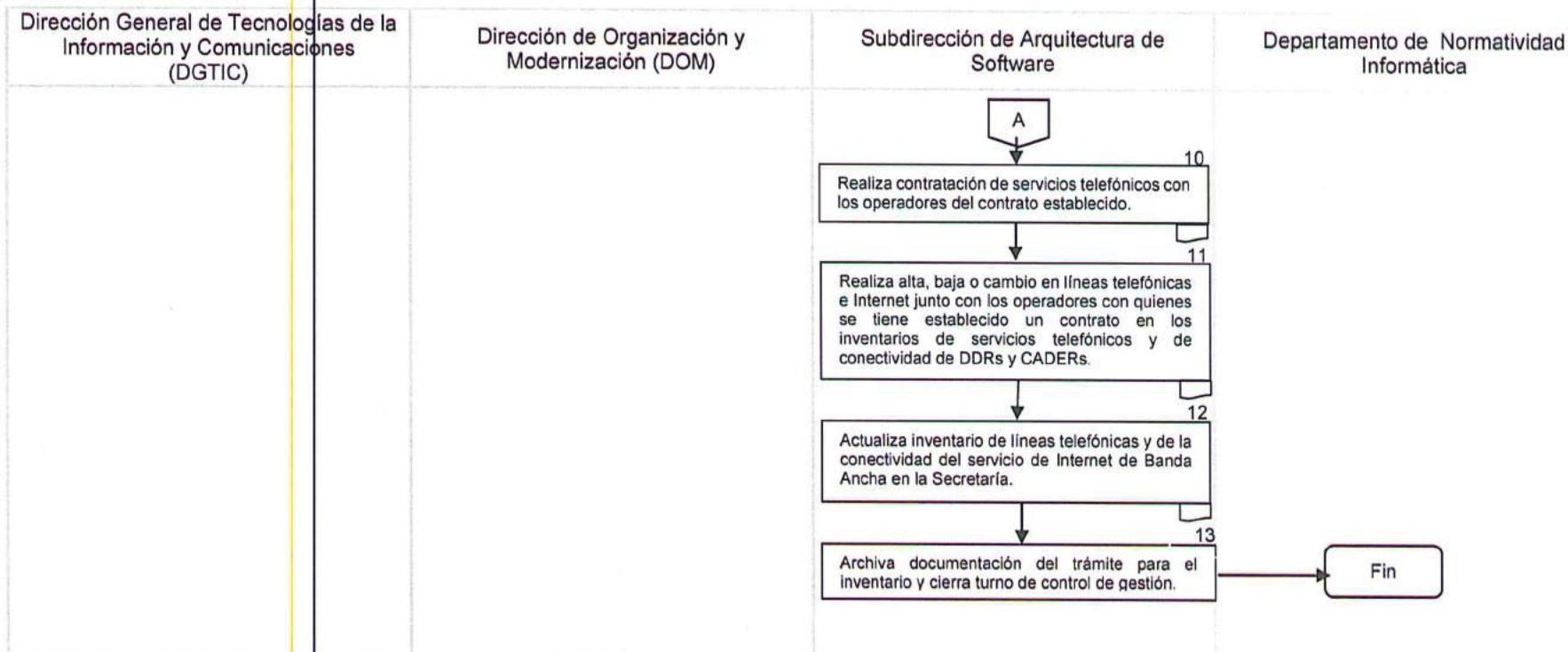
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio del 2015

Clave: DOM/PR-01

Dirección de Organización y Modernización

Gestión del servicio de comunicación telefónica fija.



Firma

*[Handwritten Signature]*  
**Ing. Mario Alejandro Oliva Ruiz**  
Subdirector de Arquitectura de Software

Elaboró

Firma

*[Handwritten Signature]*  
**Arq. Carlos Arriola Alva**  
Director de Organización y Modernización

Revisó y Autorizo



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 1 de 8

Dirección de Organización 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 Organización y Modernización

Clave: DOM/PR-02

Gestión del servicio 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
K	1,650	1
J	1,850	1
I	5,000	2**
H	5,000	2**
G	10,000	4**

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

\*\* Incluye equipo que sea indispensable para el personal de apoyo.

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.

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 3 de 8

Dirección de Organización y Modernización

Clave: DOM/PR-02

Gestión del servicio de telefonía móvil.

En apego a lo 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 Organización y Modernización

Clave: DOM/PR-02

Gestión del servicio 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.

### Descripción del Procedimiento

Responsable	Actividad		No. Ant.	Documento involucrado
	No. In.	Descripción		
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC)	1	Recibe oficio de solicitud de las UR's mediante el Sistema de Control de Gestión.		Oficio y sistema
	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? Sí: 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. (Continúa 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 Telefónicos	8	Ratifica la información del usuario final, elabora el resguardo de equipo y de la línea móvil.	7	Oficio
	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.

Responsable	Actividad			Documento involucrado
	No. In.	Descripción	No. Ant.	
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	Acuse
	12	Tramita con el solicitante el oficio de respuesta favorable ya firmado.	11	
	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
<b>Fin del procedimiento</b>				





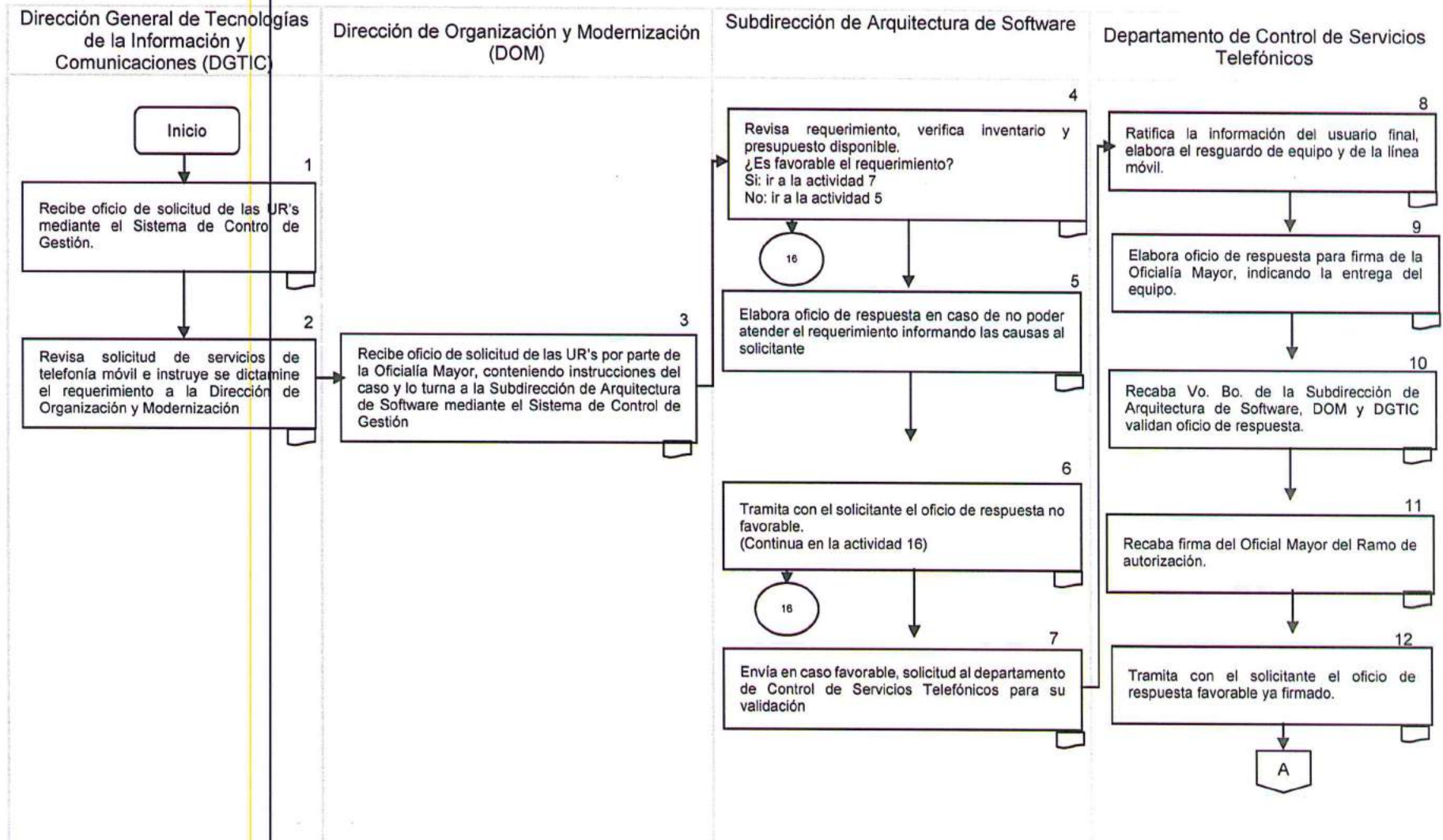
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DOM/PR-02

Dirección de Organización y Modernización

Gestión del servicio de telefonía móvil.





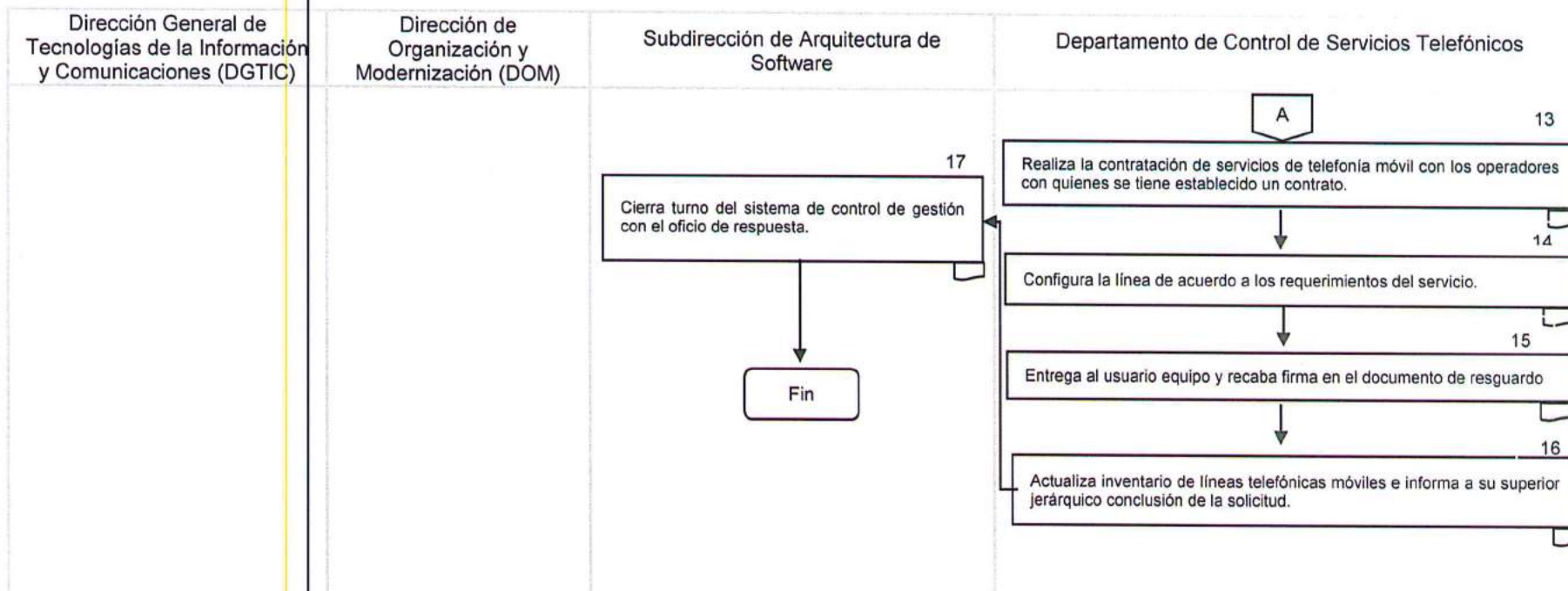
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DOM/PR-02

Dirección de Organización y Modernización

Gestión del servicio de telefonía móvil.



Firma

  
**Ing. Mario Alejandro Oliva Ruiz**  
Subdirector de Arquitectura de Software

Elaboró

Firma

  
**Arq. Carlos Arriola Alva**  
Director de Organización y Modernización

Revisó y Autorizo



## 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 registrarán 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 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).

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 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).

**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.

Versión: 01

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**

Responsable	Actividad		No. Ant.	Documento involucrado
	No. In.	Descripción		
Subdirección de Gestión y Desregulación de Procesos	1	Planea los eventos de revisión, evaluación y mejora de procesos.		Calendario
	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
	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

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).

Responsable	Actividad		Documento involucrado	
	No. In.	Descripción		No. Ant.
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
		<b>Fin del procedimiento</b>		



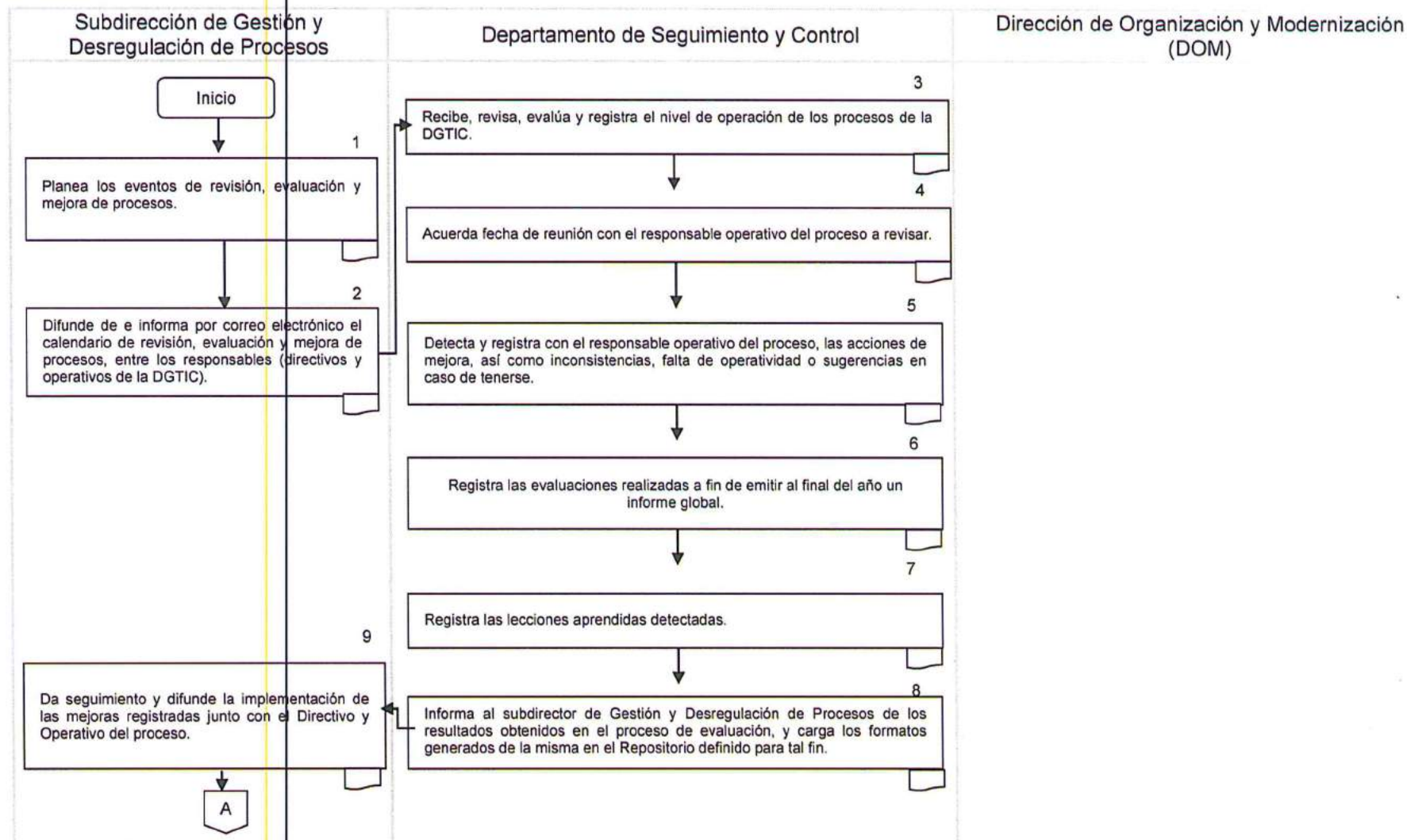
Versión: 01

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).







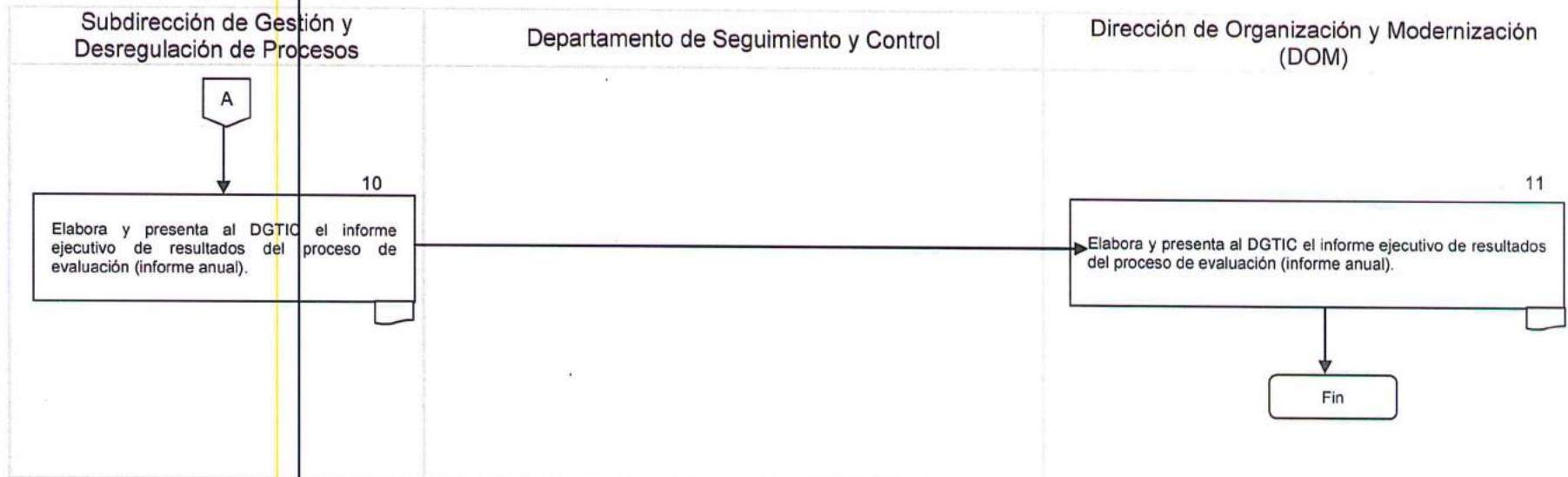
Versión: 01

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).



Firma

**Ing. A. Isaac Ruiz Arias**  
 Subdirector de Gestión y Desregulación de Procesos

Elaboró

Firma

**Arq. Carlos Arriola Alva**  
 Director de Organización y Modernización

Revisó y Autorizo

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 1 de 7

Dirección de Organización y Modernización

Clave: DOM/PR-04

Implementación de procesos estratégicos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (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 Secretaría 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.



Implementación de procesos estratégicos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (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 Organización y Modernización

Clave: DOM/PR-04

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

**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**

Responsable	Actividad		No. Ant.	Documento involucrado
	No. In.	Descripción		
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (Grupo estratégico de TIC)	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
	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 Procesos	4	Analiza, planea, diseña y ejecuta propuestas de procesos estratégicos.	3	
	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 Organización y Modernización

Clave: DOM/PR-04

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

Responsable	Actividad		Documento involucrado	
	No. In.	Descripción		No. Ant.
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
<b>Fin del procedimiento</b>				





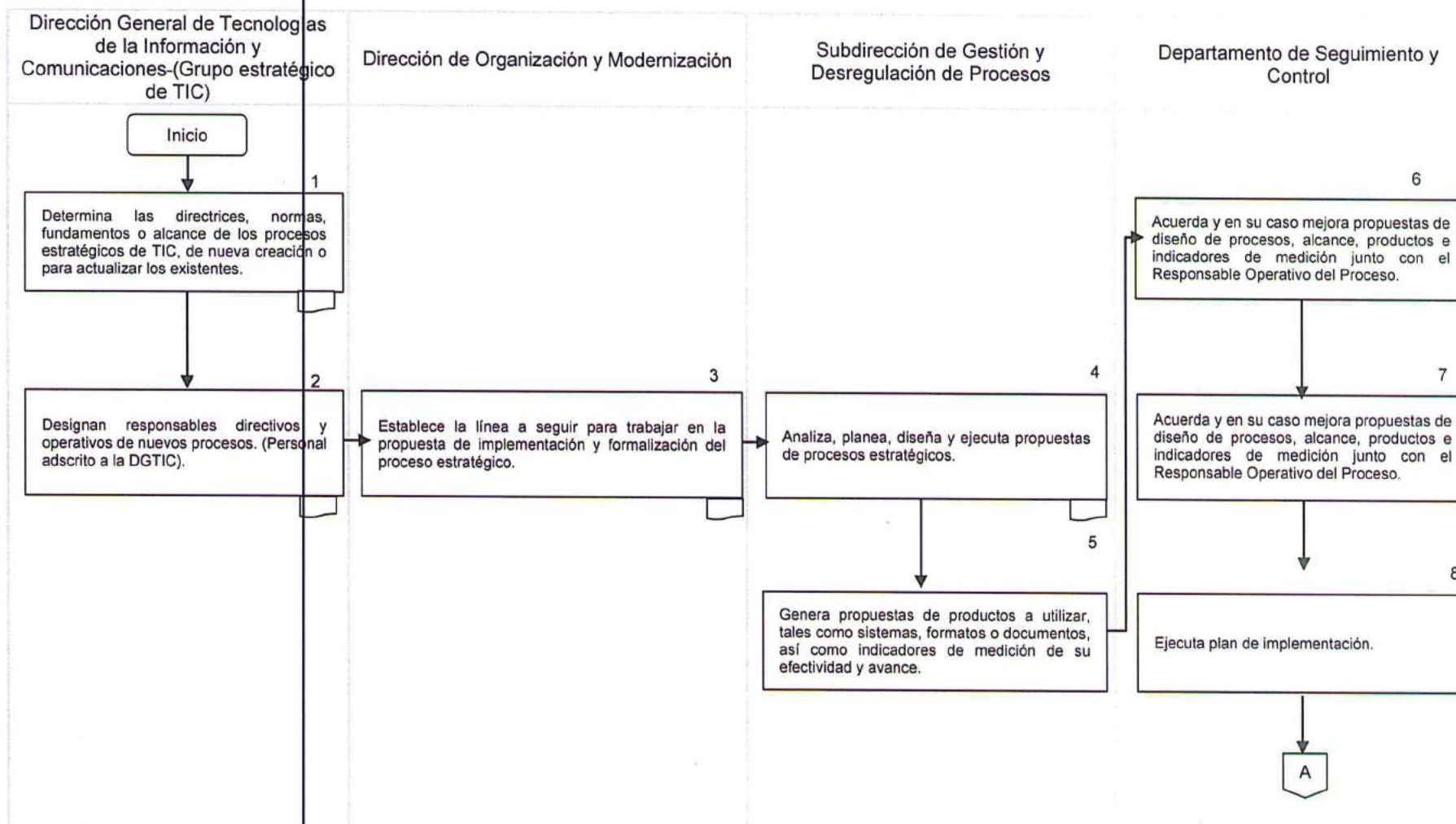
Versión: 01

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).





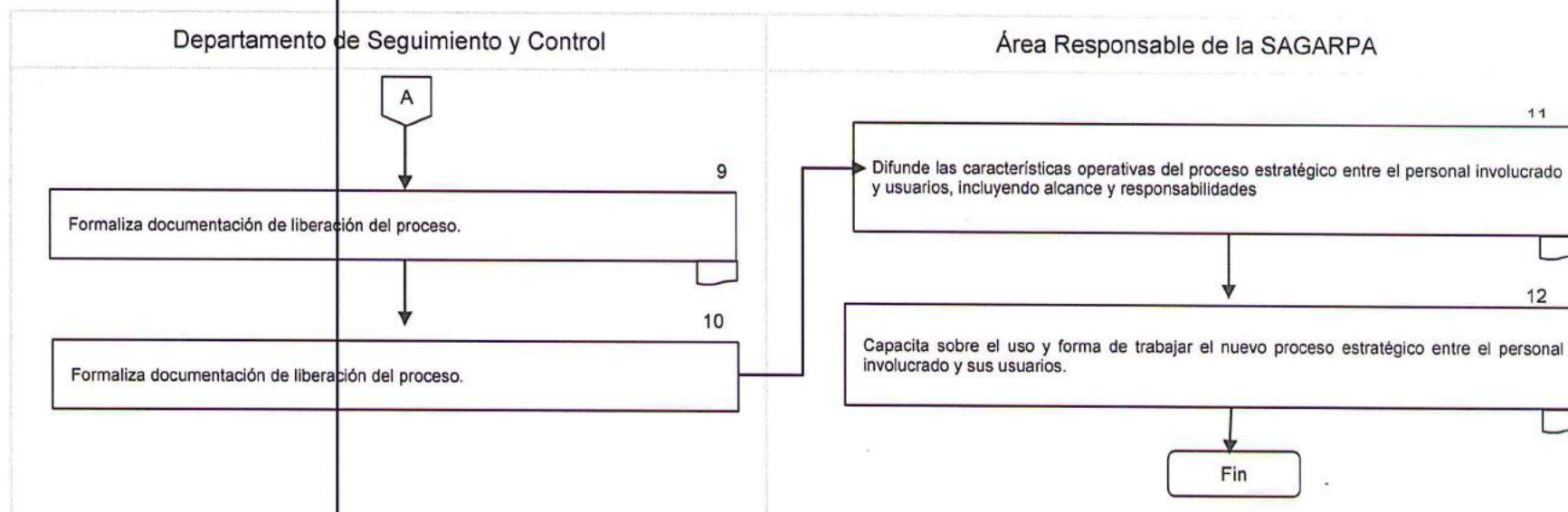
Versión: 01

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).



Firma

**Ing. A. Isaac Ruiz Arias**  
Subdirector de Gestión y Desregulación de Procesos

Elaboró

Firma

**Arq. Carlos Arriola Alva**  
Director de Organización y Modernización

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 Infraestructura Tecnológica

Clave: DIT/PR-01

Administración de bienes 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 Infraestructura Tecnológica

Clave: DIT/PR-01

Administración de bienes informáticos

**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 Infraestructura Tecnológica

Clave: DIT/PR-01

Administración de bienes informáticos

**Descripción del Procedimiento**

Responsable	Actividad		Documento involucrado	
	No. In.	Descripción		No. Ant
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.	Oficio y Formato	
Departamento de Administración de Bienes Informáticos	3	Recibe y analiza la información del área solicitante, que se apegue al catálogo estandarizado de bienes informáticos vigente. (Compra, renta y/o servicios).	Formato	
	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: Continúa 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	
	7	Complementa junto con el área requirente la información de los equipos para baja y estar en condiciones de emitir el Dictamen Técnico solicitado.	6	BBI
	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 Infraestructura Tecnológica

Clave: DIT/PR-01

Administración de bienes informáticos

Responsable	Actividad		Documento involucrado
	No. In.	Descripción	
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).	Dictamen Técnico 8
	10	Elabora oficio de respuesta y rubrica para proceder a recabar Vo.Bo. de la DIT y firma de la DGTIC (anexa dictamen técnico).	Oficio y Dictamen Técnico 9
	11	Notifica a la UR solicitante (Coordinador Administrativo u equivalente) y a la Dirección de Inventarios de la DGRMIS la dictaminación realizada.	Oficio, Dictamen Técnico y BBI 10
UR's	12	Recibe notificación de la dictaminación y procede a realizar las acciones que le compete de acuerdo al Dictamen Técnico.	Oficio 11
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.	Correo electrónico y Acuse de Oficio 12
		<b>Fin del procedimiento</b>	

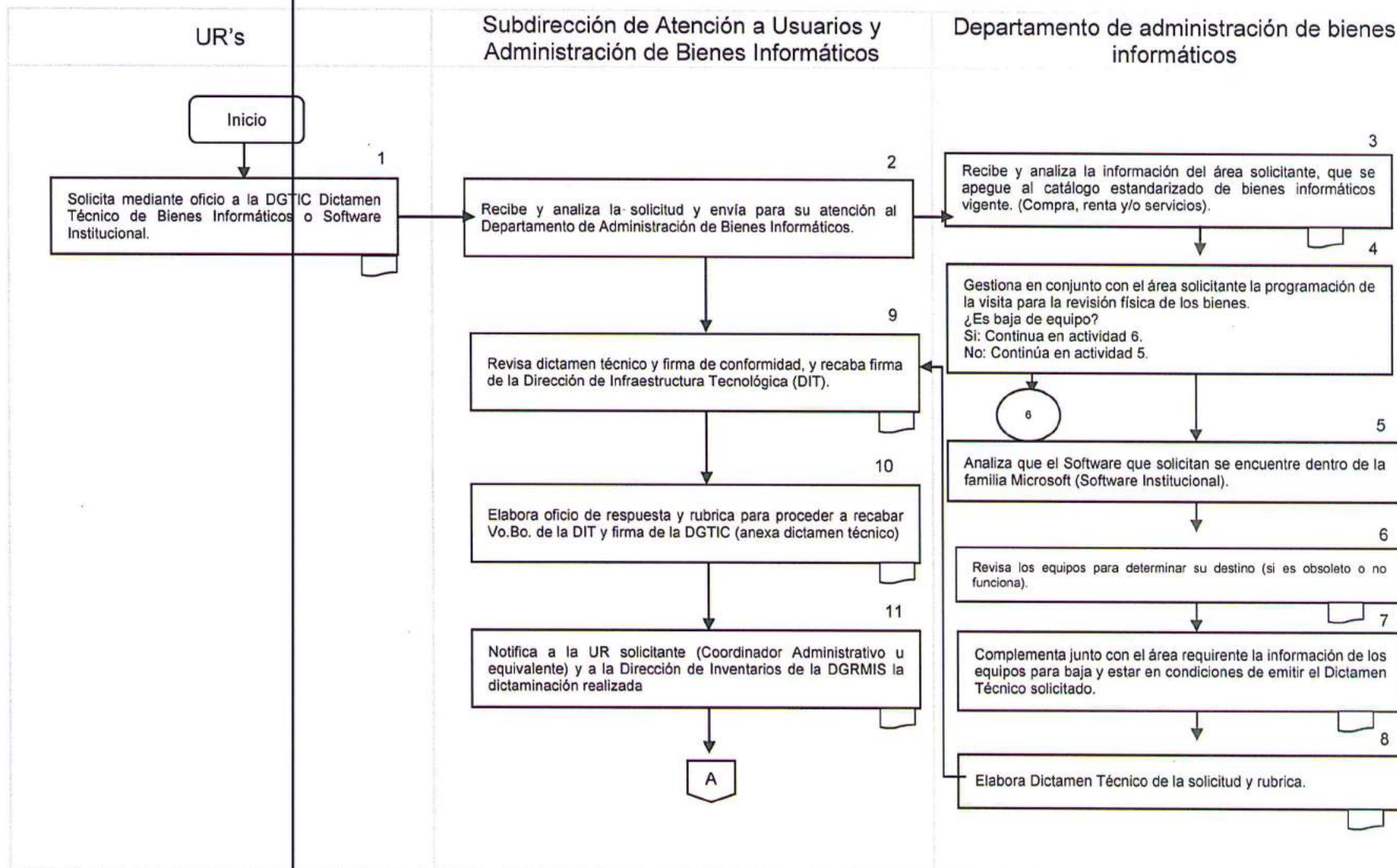
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-01

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Administración de bienes informáticos.







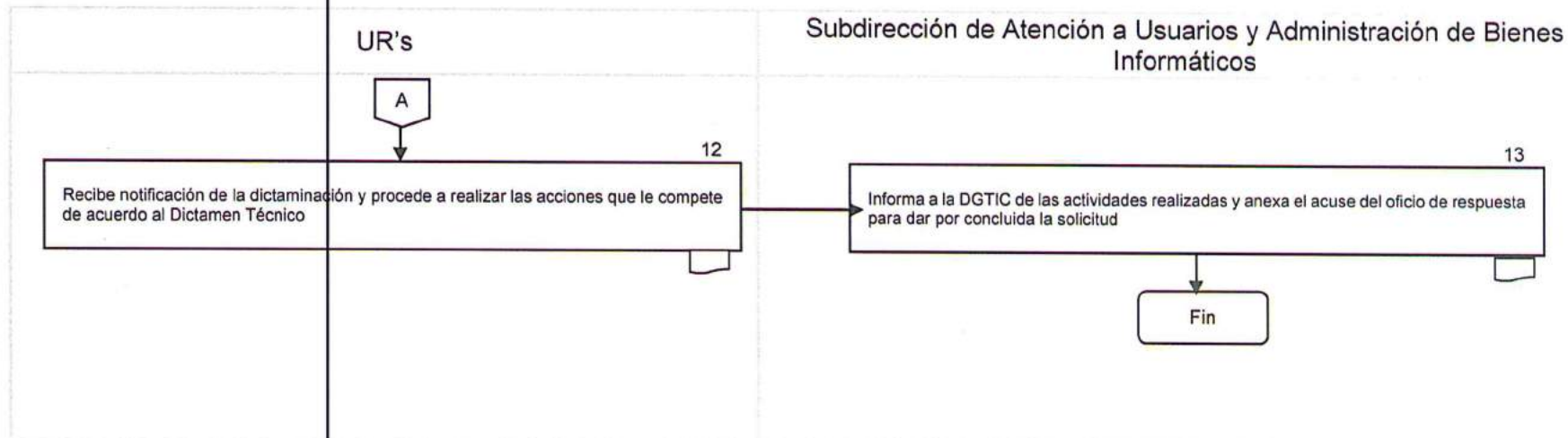
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-01

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Administración de bienes informáticos.



Firma

**Lic. Liliانا Guadalupe Morales García**  
Subdirectora de Atención a Usuarios y Administración de  
Bienes Informáticos

Elaboró

Firma

**Lic. Héctor Alcalde Méndez**  
Director de Infraestructura Tecnológica

Revisó y Autorizo

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 1 de 9

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Clave: DIT/PR-02

Atención de incidentes 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 Infraestructura Tecnológica

Clave: DIT/PR-02

Atención de incidentes 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 Infraestructura Tecnológica

Clave: DIT/PR-02

Atención de incidentes 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 Infraestructura Tecnológica

Clave: DIT/PR-02

Atención de incidentes 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 Infraestructura Tecnológica

Clave: DIT/PR-02

Atención de incidentes 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

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Clave: DIT/PR-02

Atención de incidentes en la Seguridad de la Información

### Descripción del Procedimiento

Responsable	Actividad		No. Ant.	Documento involucrado
	No. In.	Descripción		
Dirección de Infraestructura Tecnológica (Mesa de servicios)	1	Recibe reporte del usuario de la SAGARPA quién le describe el incidente o la problemática.		
	2	Registra en el Sistema de Gestión de Ticket el incidente o la problemática del usuario, generándose un ticket de atención 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 Infraestructura Tecnológica (ERISC)	8	Notifica el incidente detectado a los responsables, involucrados y proveedores para su atención.	7	Formato
Subdirección de área, responsable del servicio	9	Analiza y soluciona la falla o incidente.	8	Formato
	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

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Clave: DIT/PR-02

Atención de incidentes en la Seguridad de la Información

Responsable	Actividad		Documento involucrado	
	No. In.	Descripción		No. Ant.
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
		<b>Fin del procedimiento</b>		