



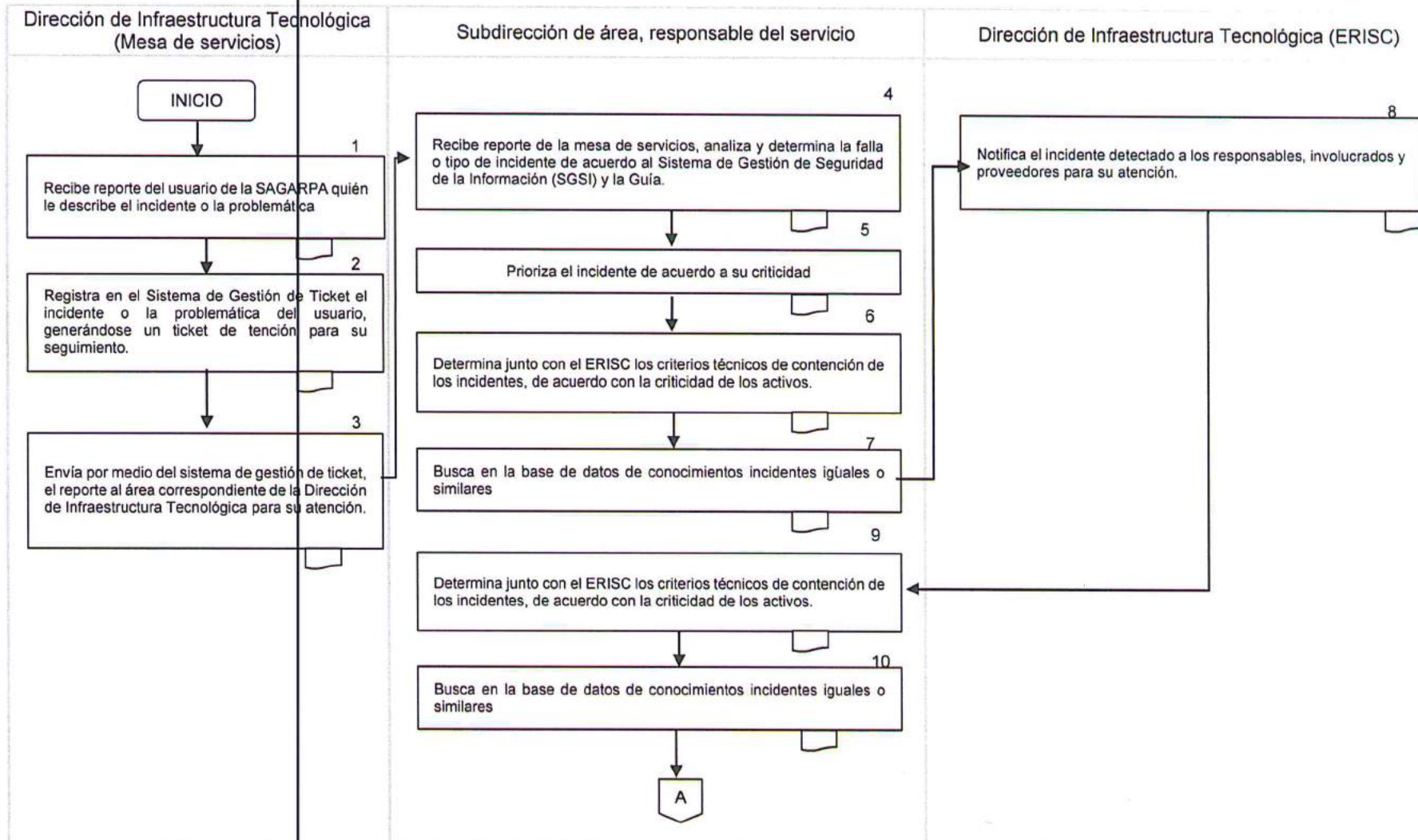
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-02

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Atención de incidentes en la Seguridad de la Información.





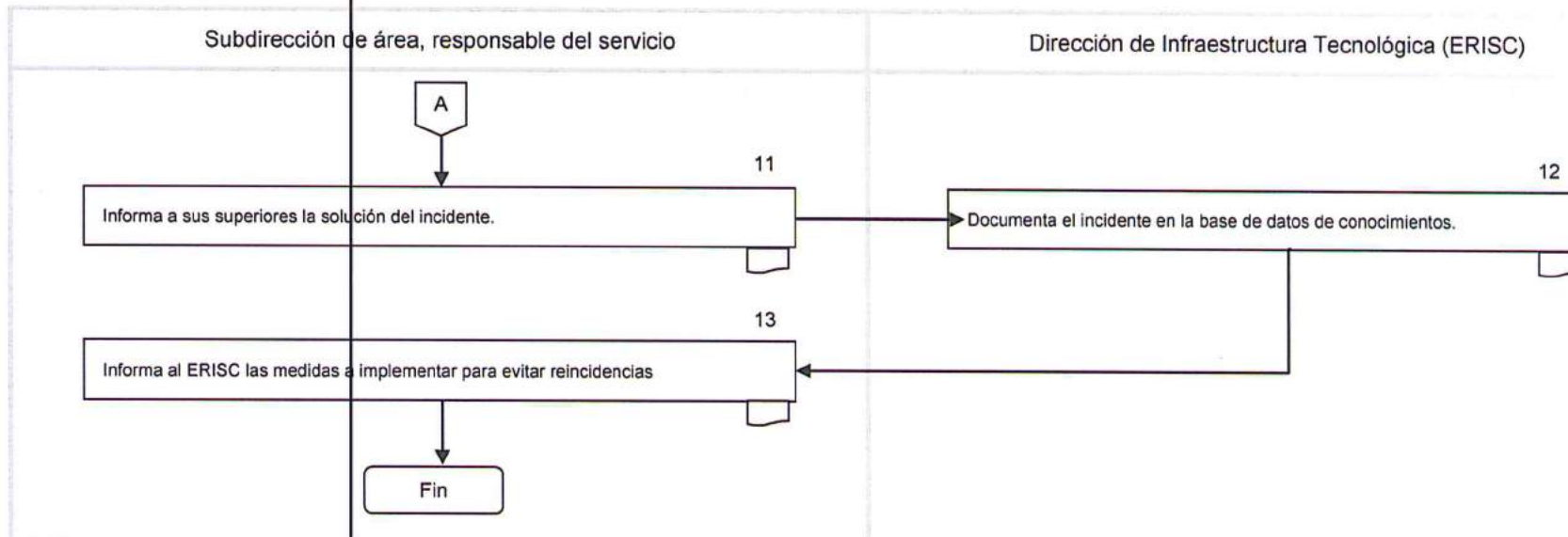
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015


Clave: DIT/PR-02

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Atención de incidentes en la Seguridad de la Información.




Firma


Eustasio Sánchez Montesinos
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

Página: 1 de 5

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Clave: DIT/PR-03

Respaldos y restauración de los sistemas PROAGRO, Comercialización y Coberturas 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 Infraestructura Tecnológica

Clave: DIT/PR-03

Respaldos y restauración 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 Infraestructura Tecnológica

Clave: DIT/PR-03

Respaldos y restauración de los sistemas PROAGRO, Comercialización y Coberturas 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, empaquetado 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

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



Versión: 01

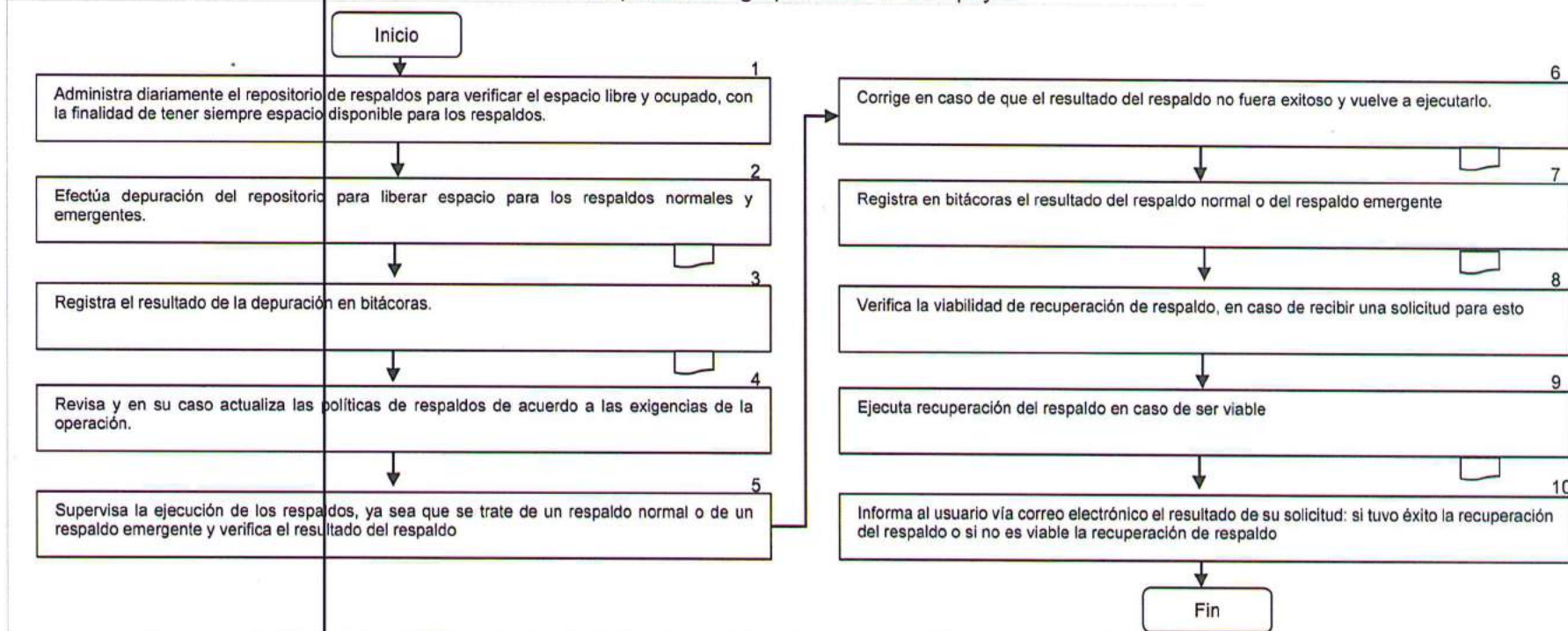
Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-03

Dirección de Infraestructura Tecnológica

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

Especialista Agropecuario "B" en Apoyos



Firma

Gabriel Posada Santiago
Especialista Agropecuario "B" en Apoyos

Elaboró

Firma

Héctor Alcalde Méndez
Director de Infraestructura Tecnológica

Revisó y Autorizo

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 1 de 7

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Clave: DIT/PR-04

Atención a solicitudes 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 Infraestructura Tecnológica

Clave: DIT/PR-04

Atención a solicitudes 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 sobre los objetos.
- l. 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 Infraestructura Tecnológica

Clave: DIT/PR-04

Atención a solicitudes 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 Infraestructura Tecnológica

Clave: DIT/PR-04

Atención a solicitudes 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.

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

Descripción del Procedimiento

Responsable	Actividad		Documento involucrado
	No. In.	Descripción	
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.
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			

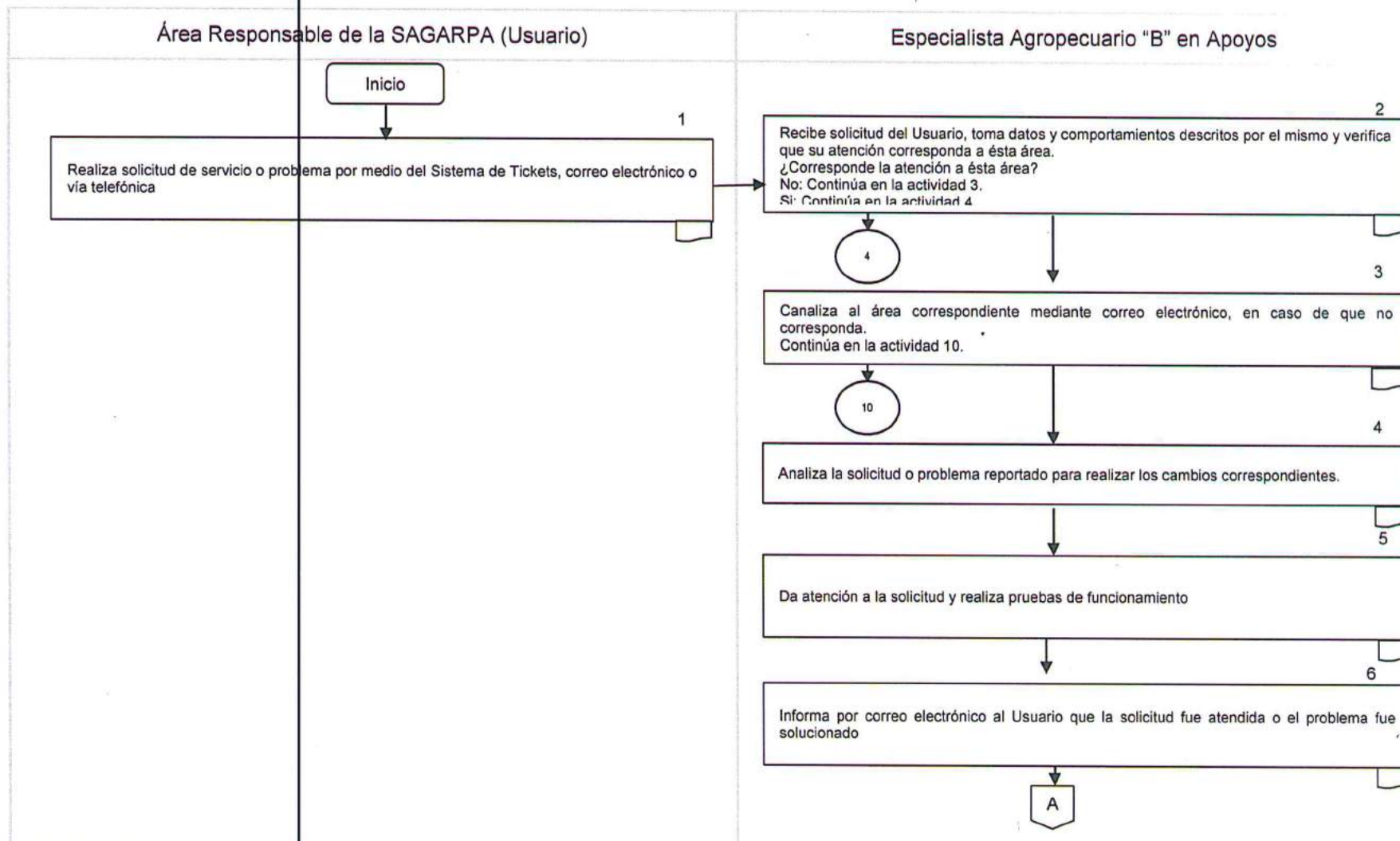


Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-04

Dirección de Infraestructura Tecnológica

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



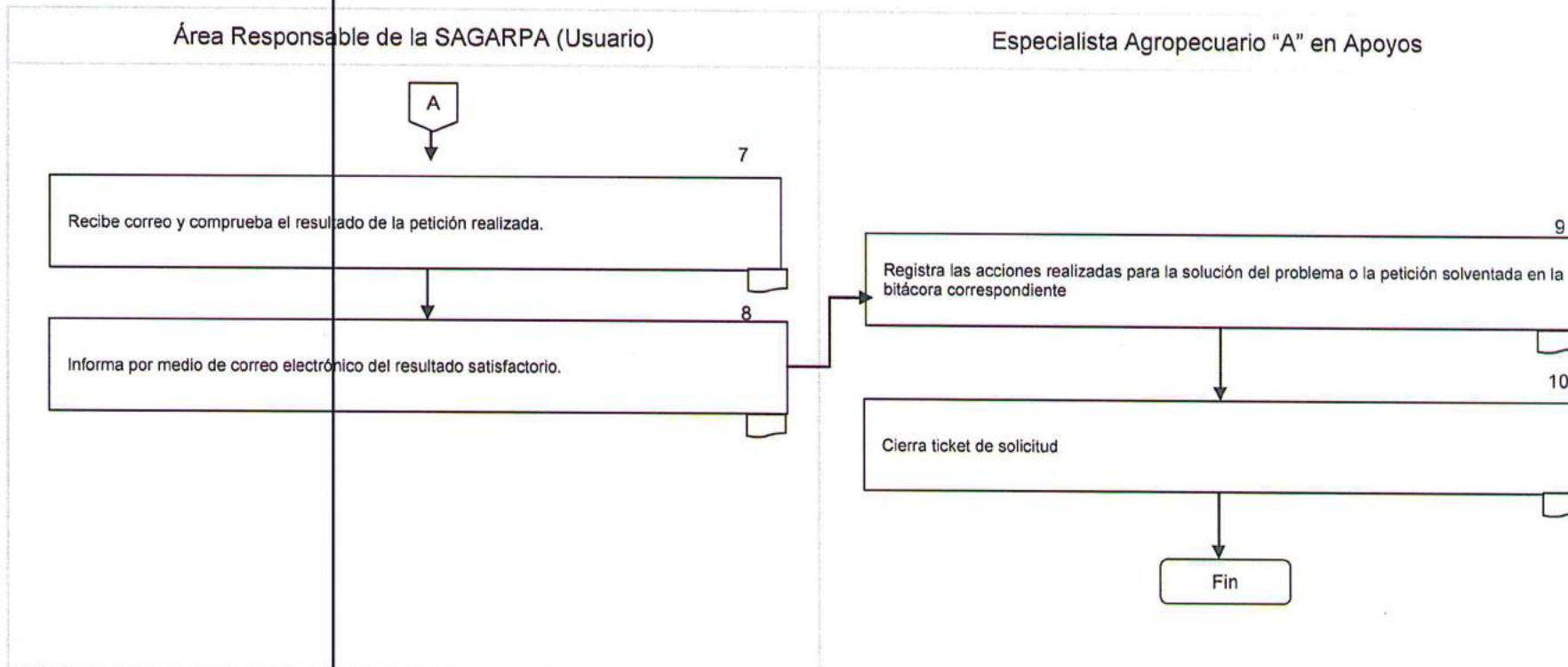


Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-04

Dirección de Infraestructura Tecnológica

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



Firma

Gabriel Posada Santiago
Especialista Agropecuario "B" en Apoyos

Elaboró

Firma

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-05

Mantenimiento de usuarios de los Sistemas 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 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 Infraestructura Tecnológica

Clave: DIT/PR-05

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

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	NOMECLATURA
Direcciones Regionales y Estatales de ASERCA	Operador	SC_REGOPE
	Supervisor	SC_REGSUP
Dirección de Mercados Financieros (DMF)	Operador	SC_MFOPE
	Supervisor	SC_MFSUP
Dirección de Registro y Control (DRC)	Operador	SC_RCOPE
	Supervisor	SC_RCSUP
	Administrador	SC_ADMIN

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

SISTEMA PROAGRO PRODUCTIVO		
UR/Área	ROL	NOMECLATURA
Centro de Apoyo al Desarrollo Rural (CADER)	Técnico	CADER
	Jefe	J_CADER
Distrito para el Desarrollo Rural (DDR)	Operador	DDR
Delegación SAGARPA	Operador	DELEGADO
Dirección General de Operación y Explotación de Padrones (DGOEP)	Operador Apoyos	DGOEP_EAC
	Operador Consulta	DGOEP_RV
	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 Infraestructura Tecnológica

Clave: DIT/PR-05

Mantenimiento de usuarios de los Sistemas PROAGRO, Comercialización y 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

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

Responsable	Actividad		No. Ant.	Documento involucrado
	No. In.	Descripción		
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: Continúa en la actividad 11 Si: Continúa 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				



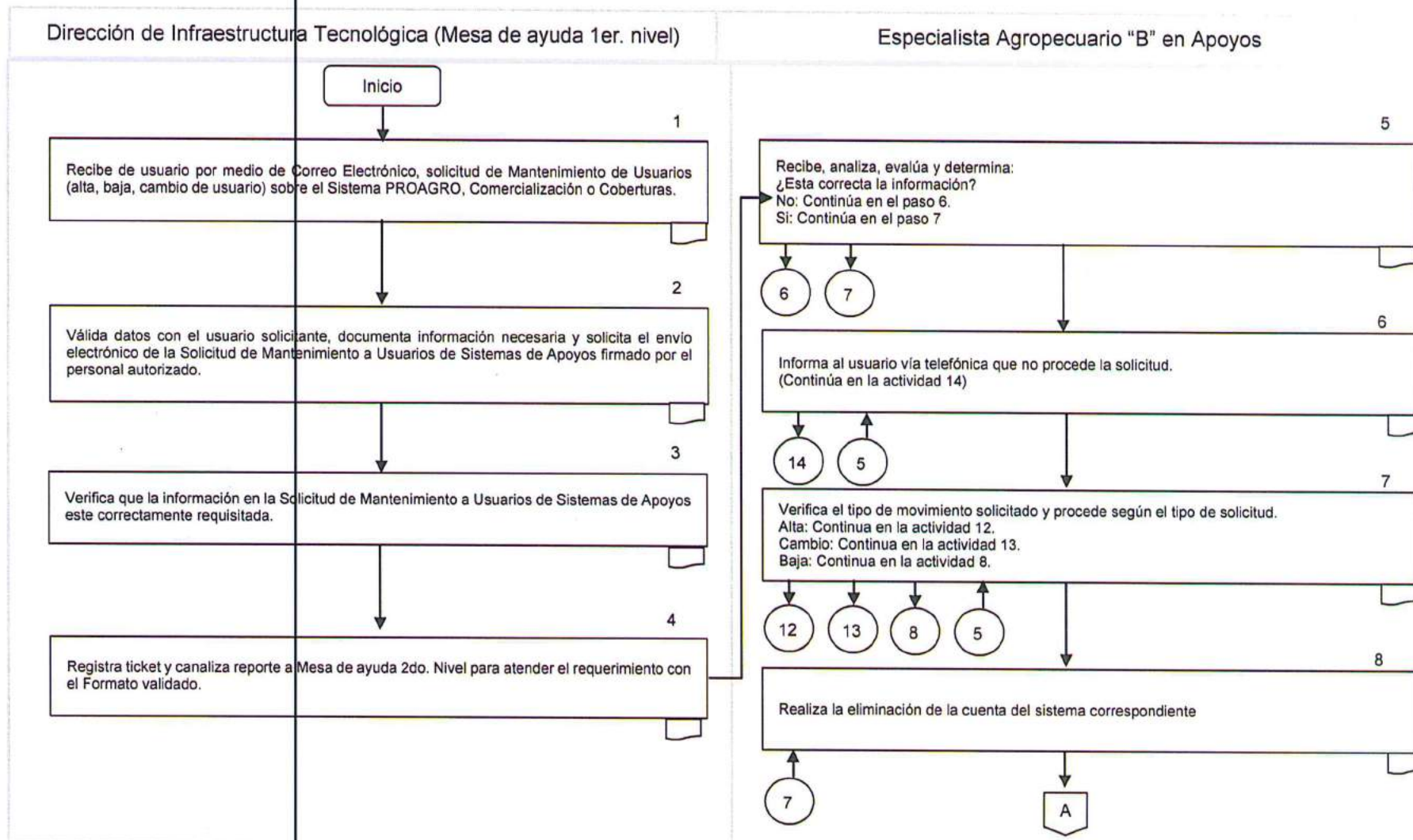
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-05

Dirección de Infraestructura Tecnológica

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





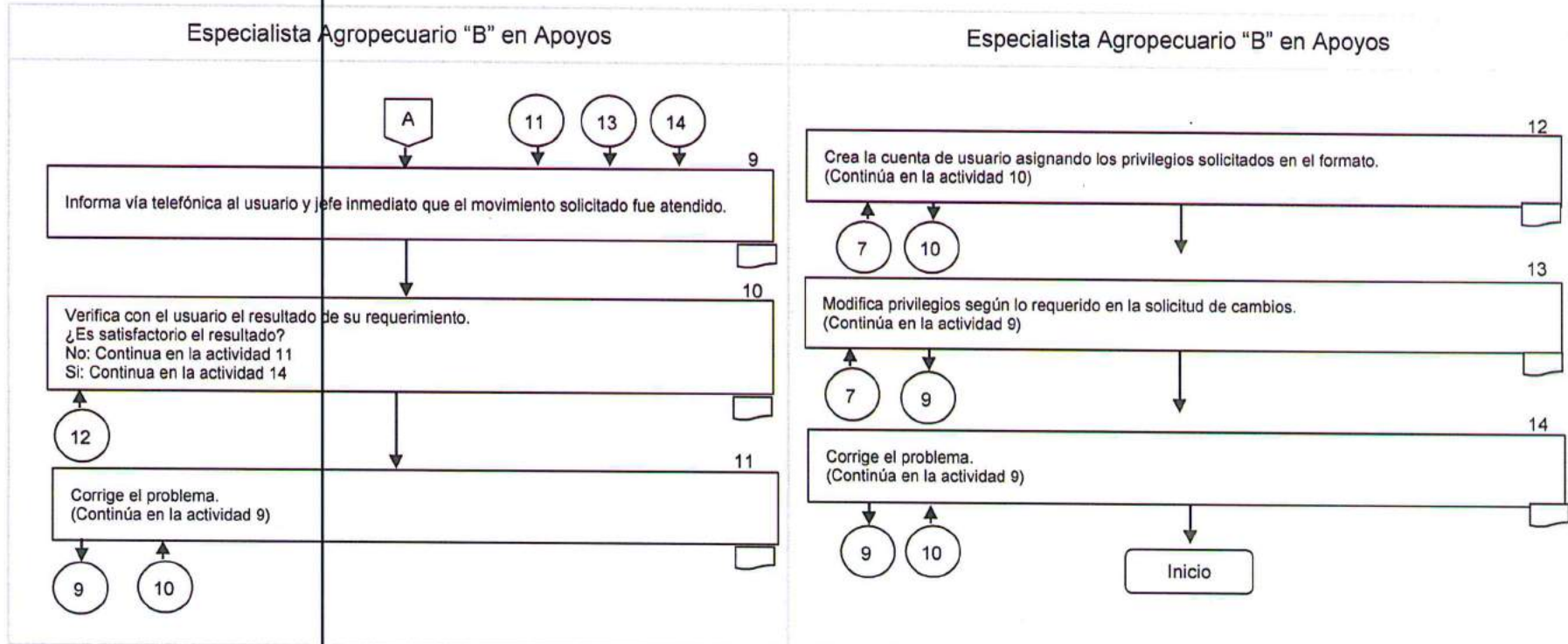
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-05

Dirección de Infraestructura Tecnológica

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



Firma

Gabriel Posada Santiago
Especialista Agropecuario "B" en Apoyos

Elaboró

Firma

Héctor Alcalde Méndez
Director de Infraestructura Tecnológica

Revisó y Autorizo

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 1 de 12

Dirección de Infraestructura 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 Infraestructura 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 Infraestructura Tecnológica

Clave: DIT/PR-06

Liberaciones en el Sistema Informático de los Programas de Apoyo 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.

Descripción del Procedimiento

Responsable	Actividad		No. Ant.	Documento involucrado
	No. In.	Descripción		
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 Aplicación y Explotación de Datos	5	Recibe requerimiento de validación en QA.	4	Ticket
	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

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

Responsable	Actividad		No. Ant.	Documento involucrado
	No. In.	Descripción		
Especialista Agropecuario "B" en Apoyos	9	Envía nota al desarrollador indicando los productos faltantes o incorrectos.	8	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 Soporte de Aplicación y Explotación de Datos	15	Realiza las pruebas funcionales correspondientes indicadas en el Ticket. ¿Existen hallazgos? Si: Continúa en la actividad 17. No: Continúa en la actividad 16.	14	Ticket
	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

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Clave: DIT/PR-06

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

Responsable	Actividad		Documento involucrado
	No. In.	Descripción	
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" en Apoyos	22	Verifica el Ticket y el paquete de liberación.	2 ó 21 Ticket
	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 producción no genere errores. ¿Existen errores? Sí: Continúa en la actividad 25 No: Continúa en la actividad 26.	23 Ticket
	25	Notifica a la DDMA que se encontraron errores en la liberación a ambiente productivo. (Ir a la actividad 29).	24 Ticket

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

Responsable	Actividad		Documento involucrado
	No. In.	Descripción	
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" en Apoyos	31	Cierra el Ticket.	30 Ticket
	32	Registra la solicitud en la BITÁCORA DE LIBERACIONES correspondiente.	31 Bitácora
Fin del procedimiento			

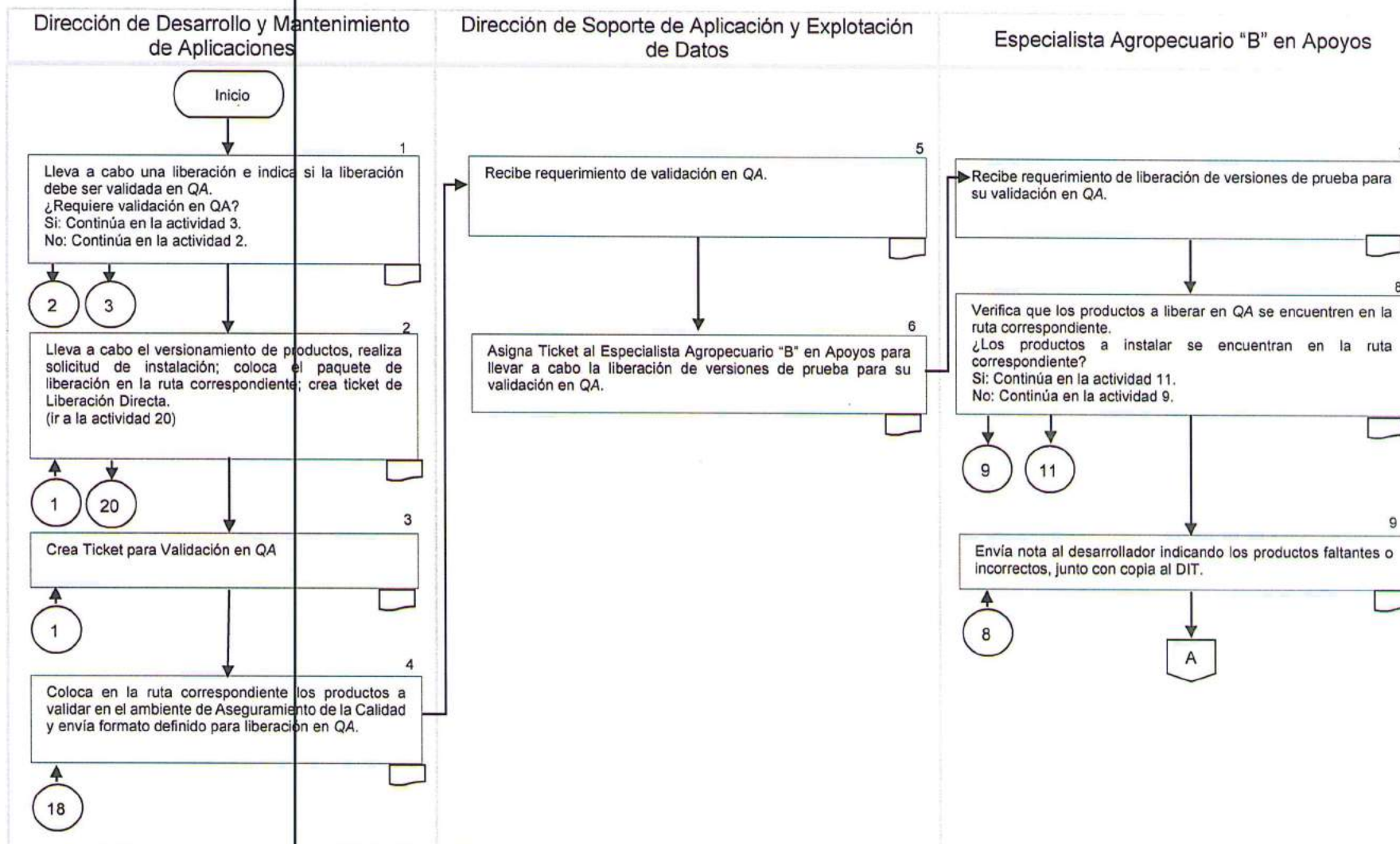
Versión: 01

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.





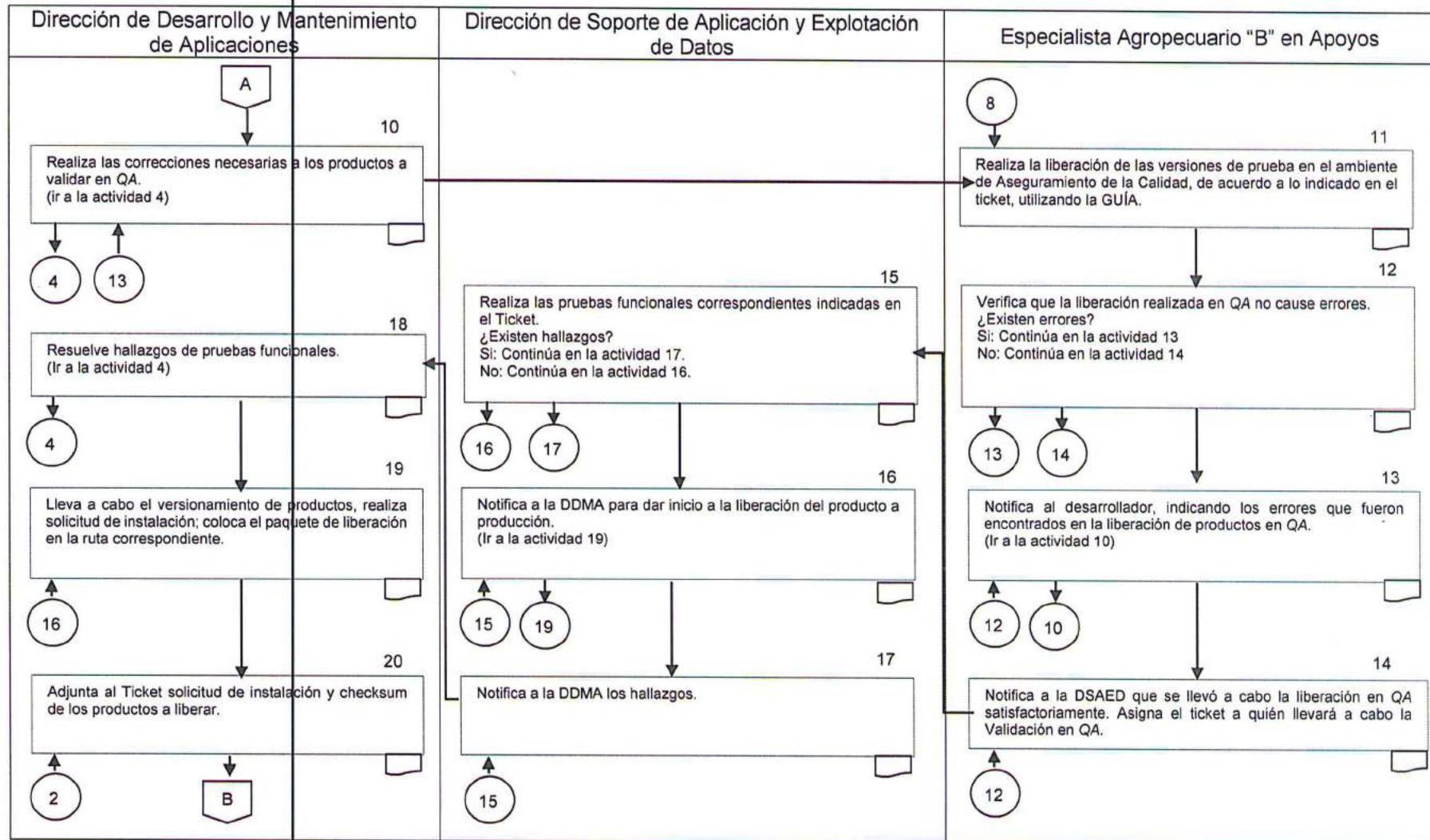
Versión: 01

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.



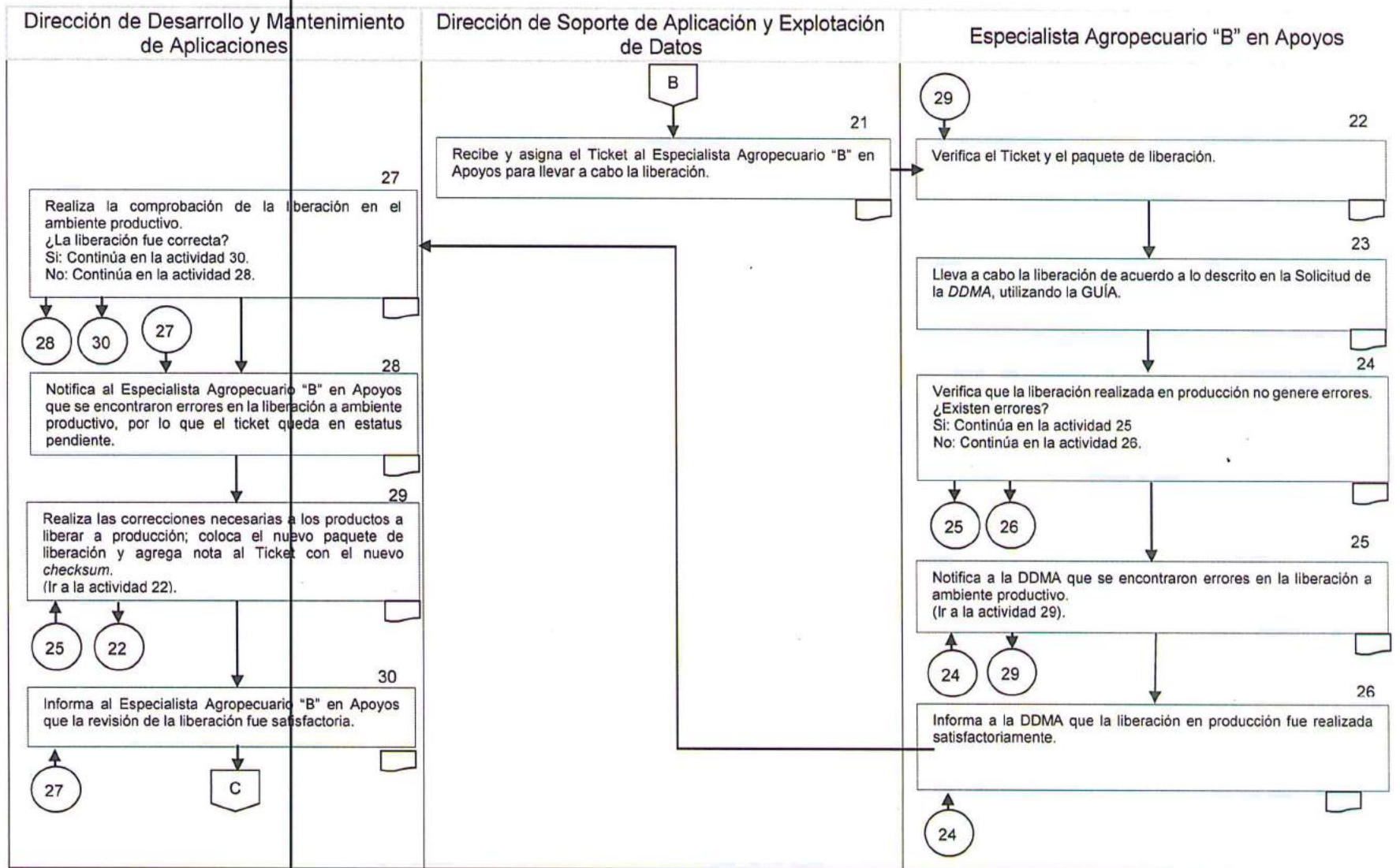
Versión: 01

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.





Versión: 01

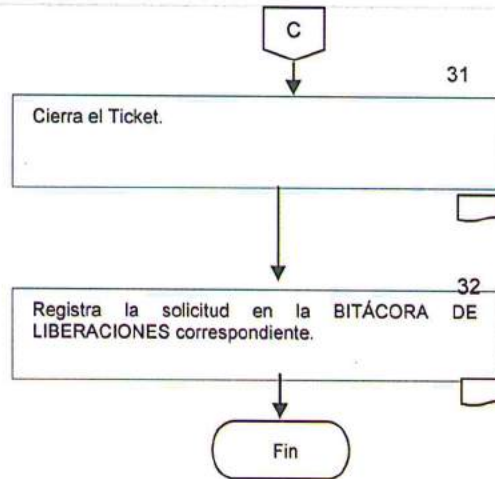
Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-06

Dirección de Infraestructura Tecnológica

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

Especialista Agropecuario "B" en Apoyos



Firma

Gabriel Posada Santiago
Especialista Agropecuario "B" en Apoyos

Elaboró

Firma

Héctor Alcalde Méndez
Director de Infraestructura Tecnológica

Revisó y Autorizo

Versión: 01

Fecha de emisión: 22 de julio de 2015

Página: 1 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

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 Infraestructura Tecnológica

Clave: DIT/PR-07

Dictamen técnico para la contratación de bienes, arrendamientos, servicios y derechos 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 Infraestructura Tecnológica

Clave: DIT/PR-07

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

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

Descripción del Procedimiento

Responsable	Actividad		Documento involucrado
	No. In.	Descripción	
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
	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 corresponda	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
	7	Emite Dictamen Técnico procedente o negativo, justificando su respuesta.	6 Dictamen
	8	Envía a la Dirección de Infraestructura 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

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 5 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.

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



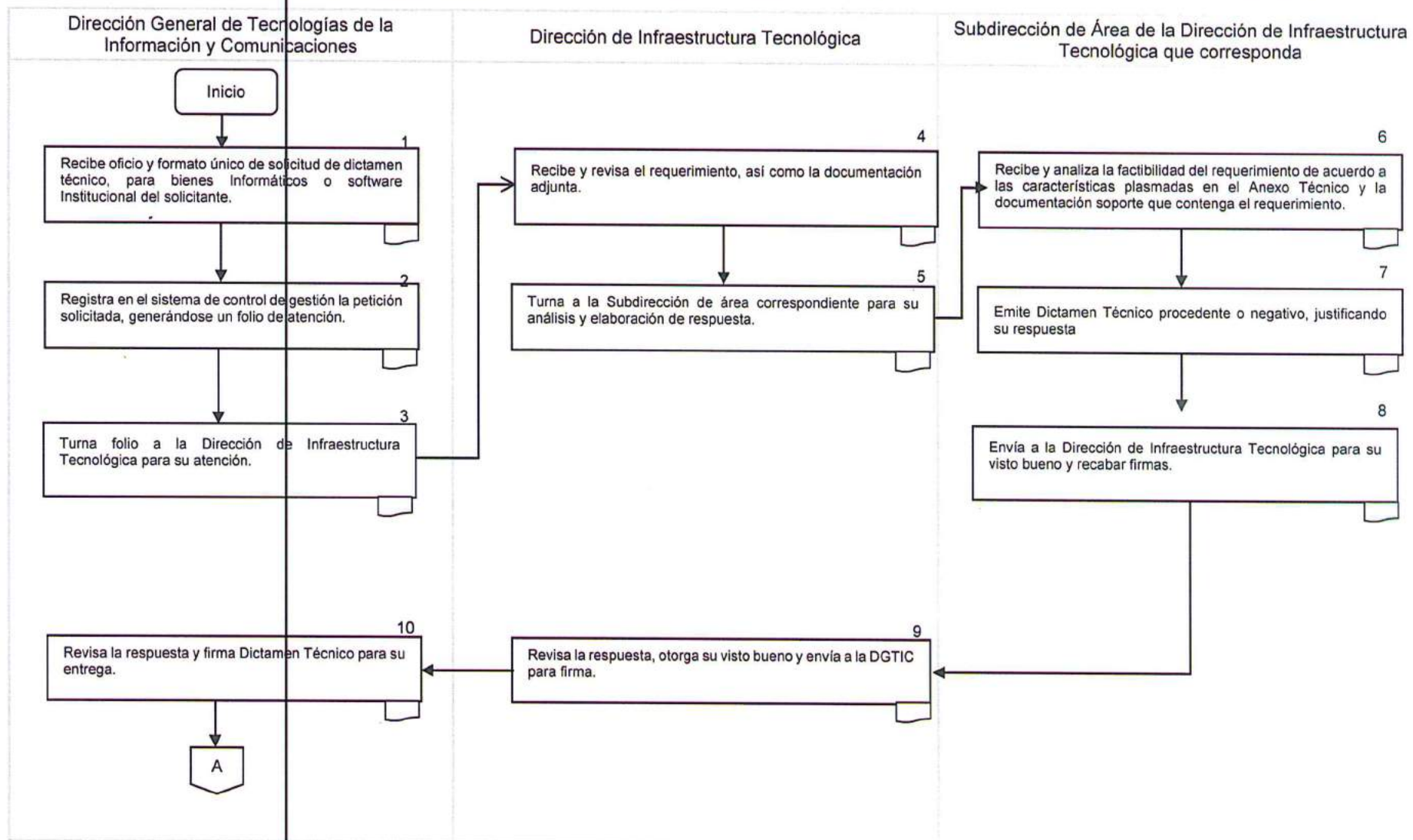
Versión: 01

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.





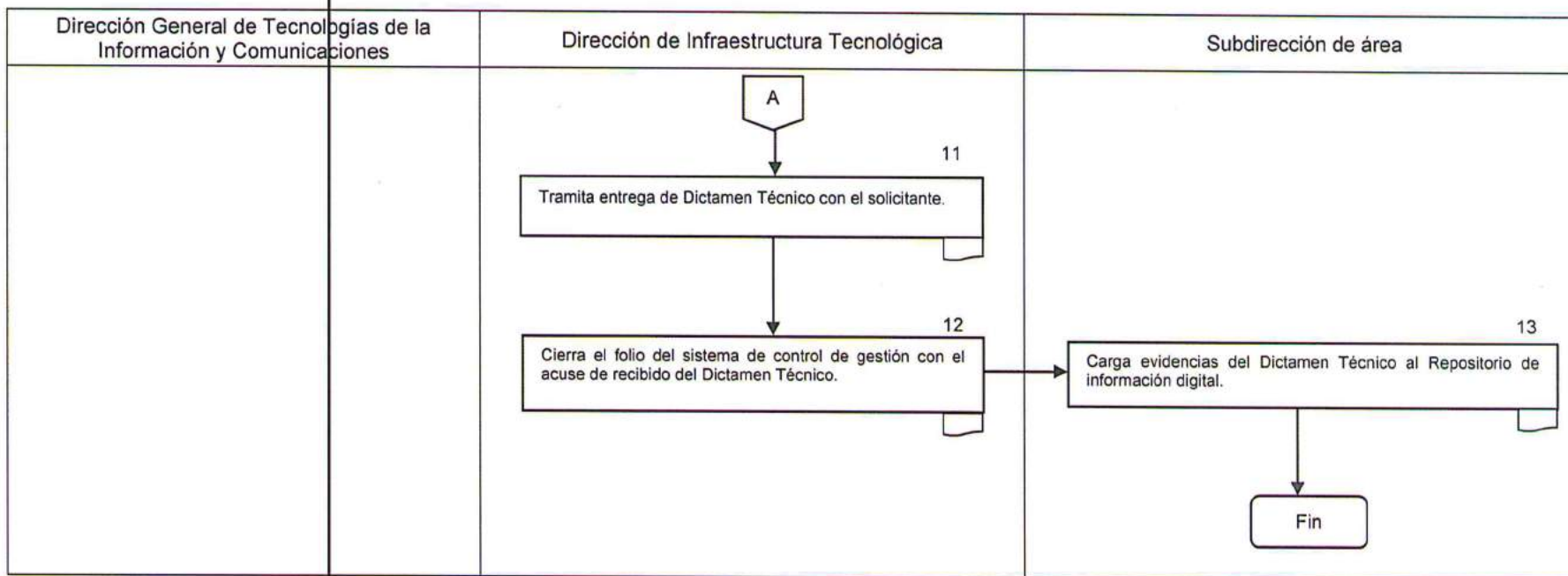
Versión: 01

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.



Firma

Lic. Liliana 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 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.
- c. 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 Infraestructura Tecnológica

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:

- a. 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.
- b. 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.
- ~~b. 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 Infraestructura Tecnológica

Clave: DIT/PR-08

Mantenimiento a servicios 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 Infraestructura Tecnológica

Clave: DIT/PR-08

Mantenimiento a 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.

Descripción del Procedimiento

Responsable	Actividad		Documento involucrado
	No. In.	Descripción	
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	<p>Recibe y clasifica el requerimiento, para determinar qué grupo de actividades se atenderán.</p> <p>¿Tipo de requerimiento?</p> <p><i>Administración de capacidad de Infraestructura de cómputo:</i> Continúa en la actividad 3.</p> <p><i>Revisión de estado de salud de servicios de infraestructura de cómputo:</i> Continúa en la actividad 9.</p> <p><i>Revisión de Políticas o Niveles de Servicio:</i> Continúa en la actividad 15.</p> <p><i>Mantenimiento preventivo al hardware en operación:</i> Continúa en la actividad 18.</p> <p><i>Migración o actualización de servicios o componentes de infraestructura:</i> Continúa en la actividad 24.</p>	1 Requerimiento
Subdirección de Infraestructura de Cómputo	3	<p>Se inician las actividades de Administración de Capacidad de Infraestructura de Cómputo</p> <p>Define la infraestructura sobre la cual se va a ejecutar el análisis.</p>	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

Responsable	Actividad		No. Ant.	Documento involucrado
	No. In.	Descripción		
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	
Subdirección de Infraestructura de Cómputo		Se inician las actividades de Revisión de Estado de Salud.		
	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
	13	Verifica la realización de las actividades de remediación de las observaciones encontradas en la Revisión del Estado de Salud.	12	Requerimiento y 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

Responsable	Actividad		Documento involucrado
	No. In.	Descripción	
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
	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
		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
	19	Elabora el programa de mantenimiento para las actividades de mantenimiento.	18
	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
	22	Supervisa la ejecución de las actividades de mantenimiento.	21

Mantenimiento a servicios de infraestructura de cómputo

Responsable	Actividad		Documento involucrado
	No. In.	Descripción	
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	

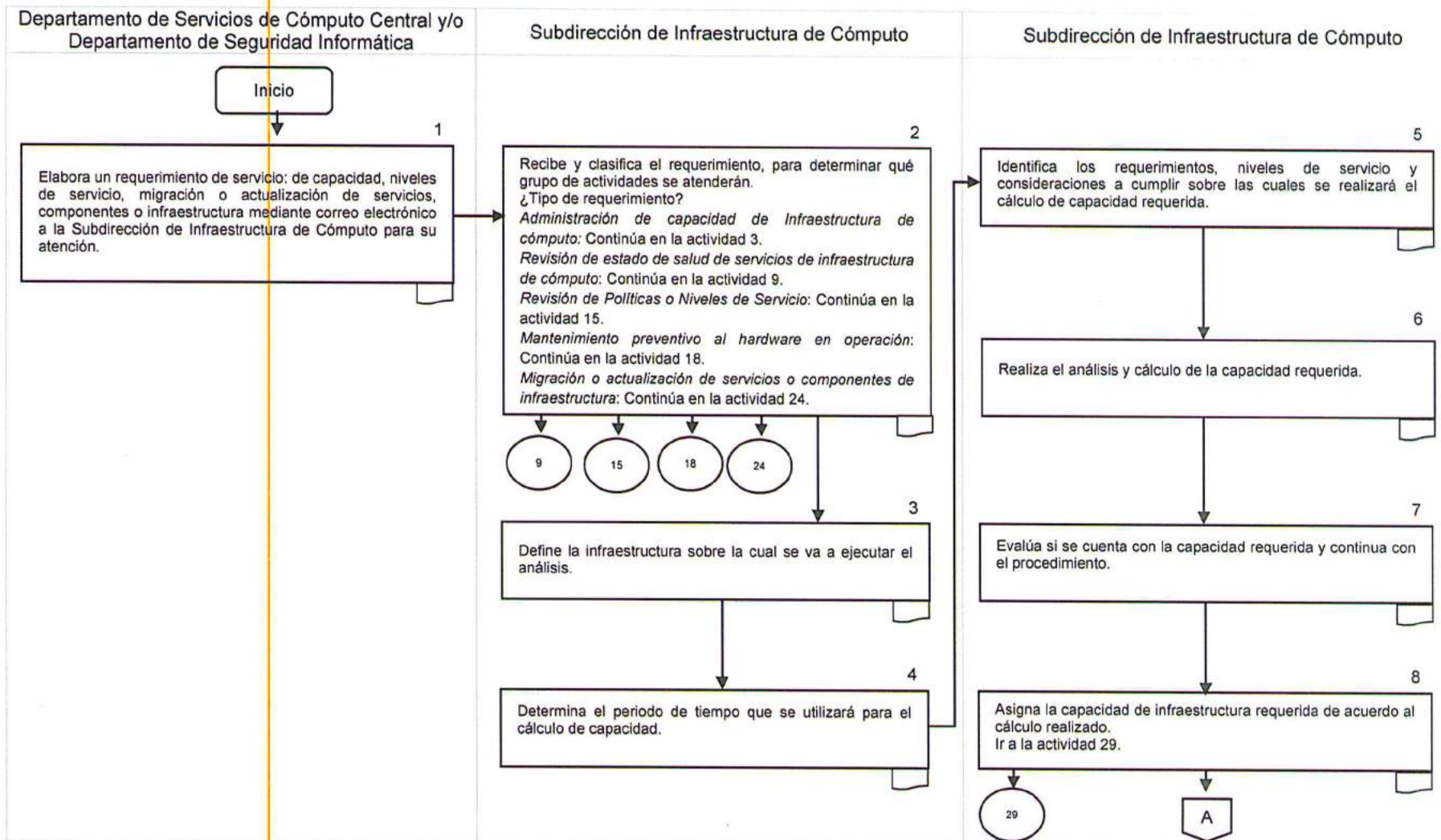


Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-08

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Mantenimiento a servicios de infraestructura de cómputo.





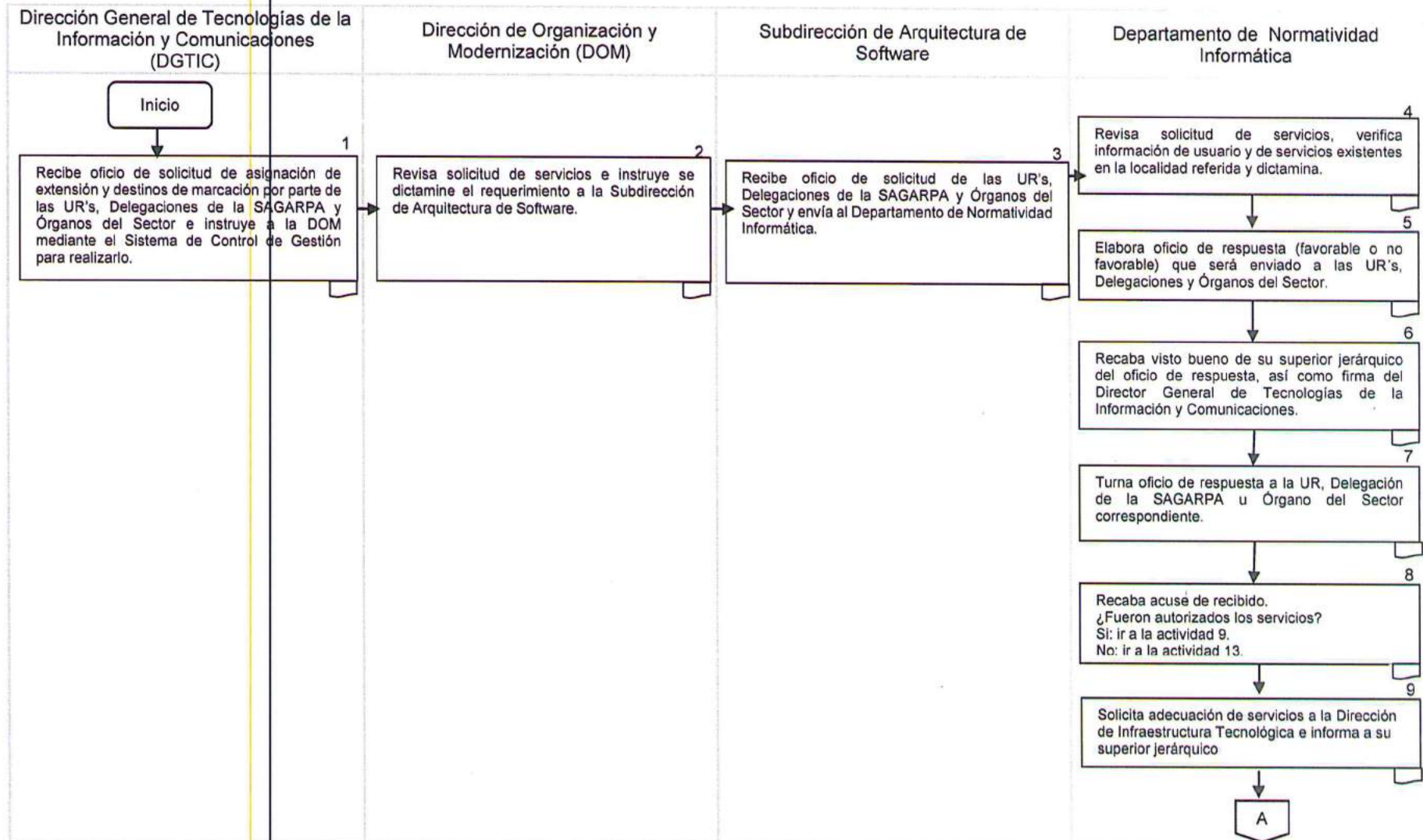
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio del 2015

Clave: DOM/PR-01

Dirección de Organización y Modernización

Gestión del servicio de comunicación telefónica fija.





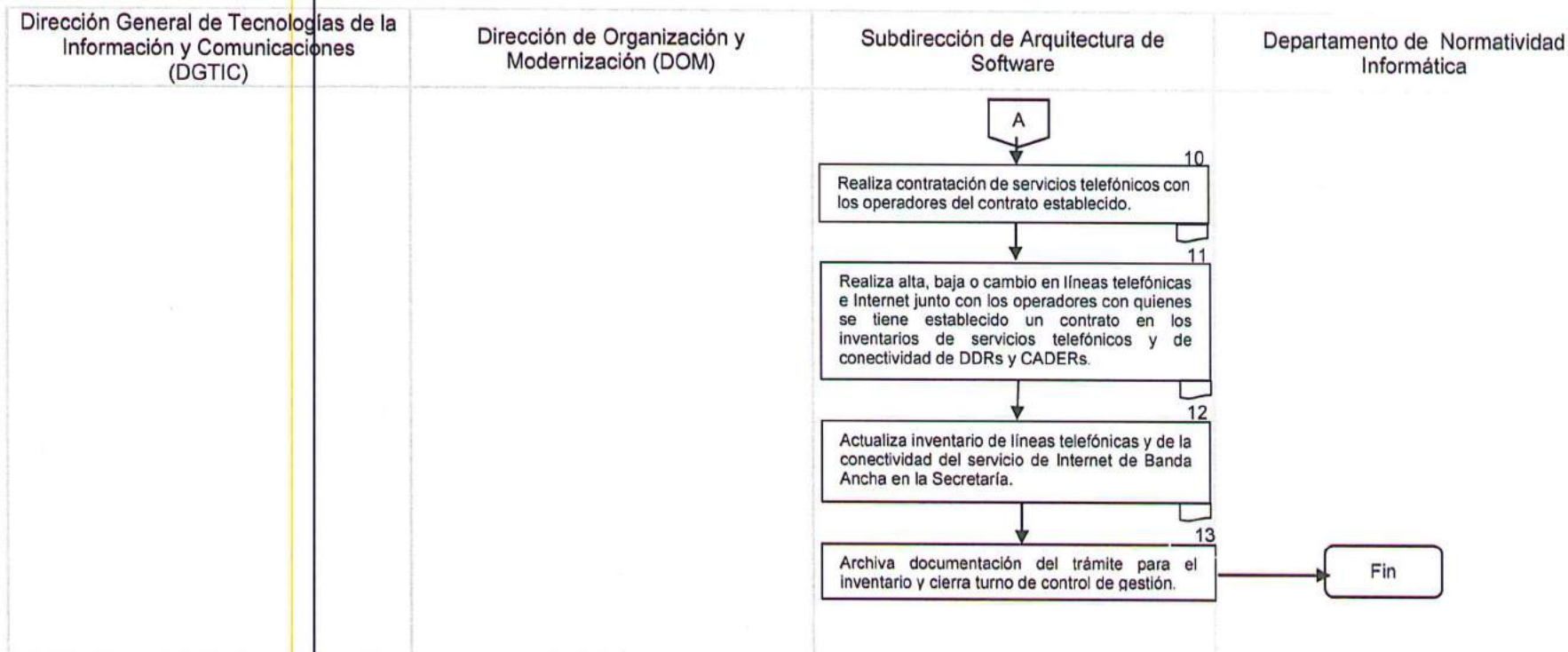
Versión: 01

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

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

Elaboró

Firma

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

Revisó y Autorizo



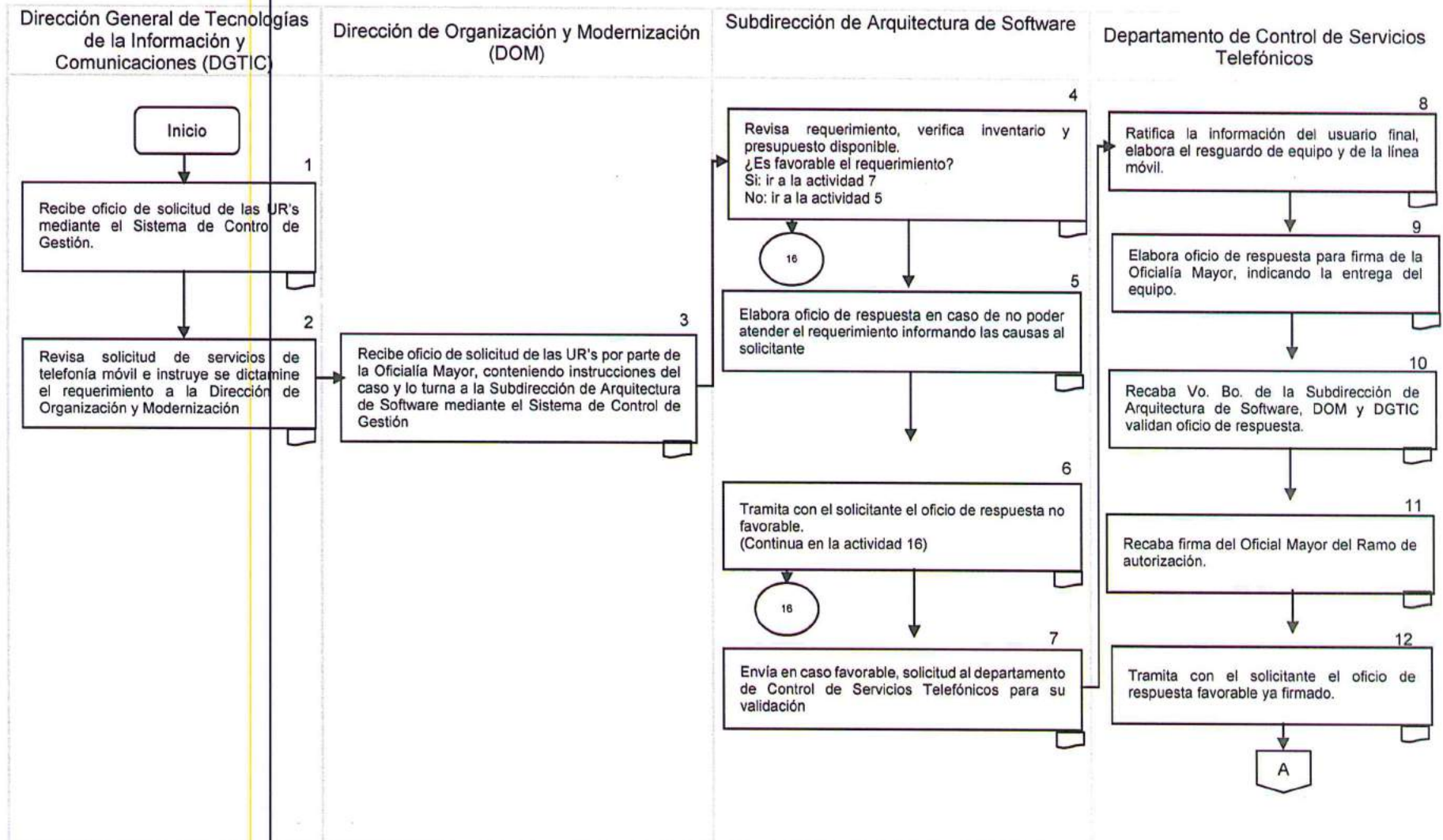
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DOM/PR-02

Dirección de Organización y Modernización

Gestión del servicio de telefonía móvil.





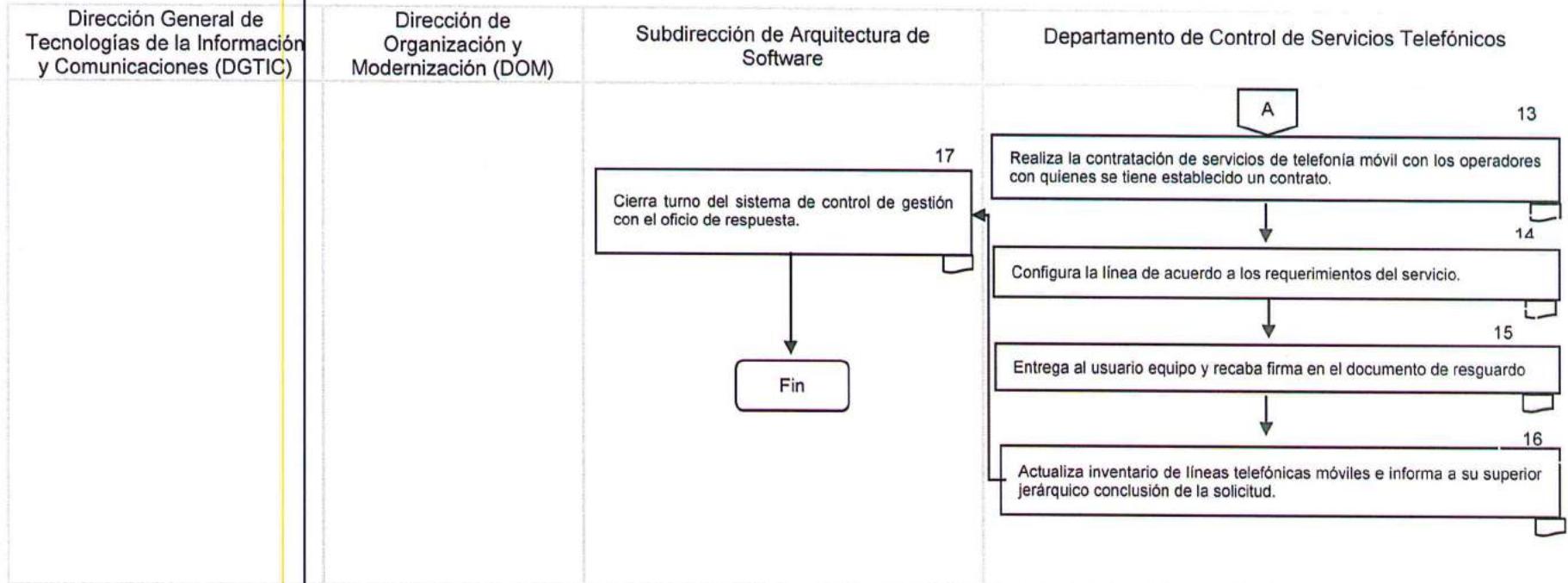
Versión: 01

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



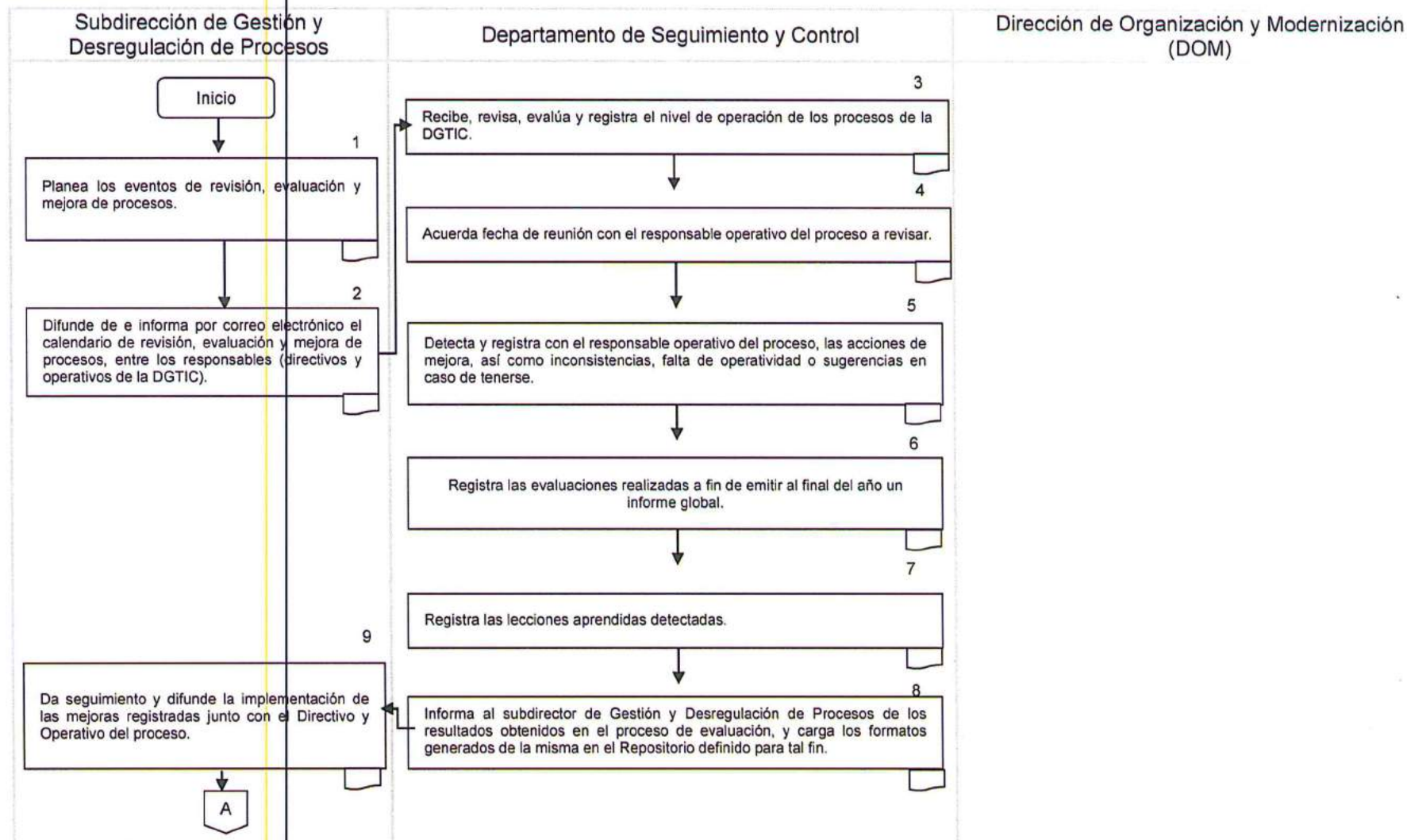
Versión: 01

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).





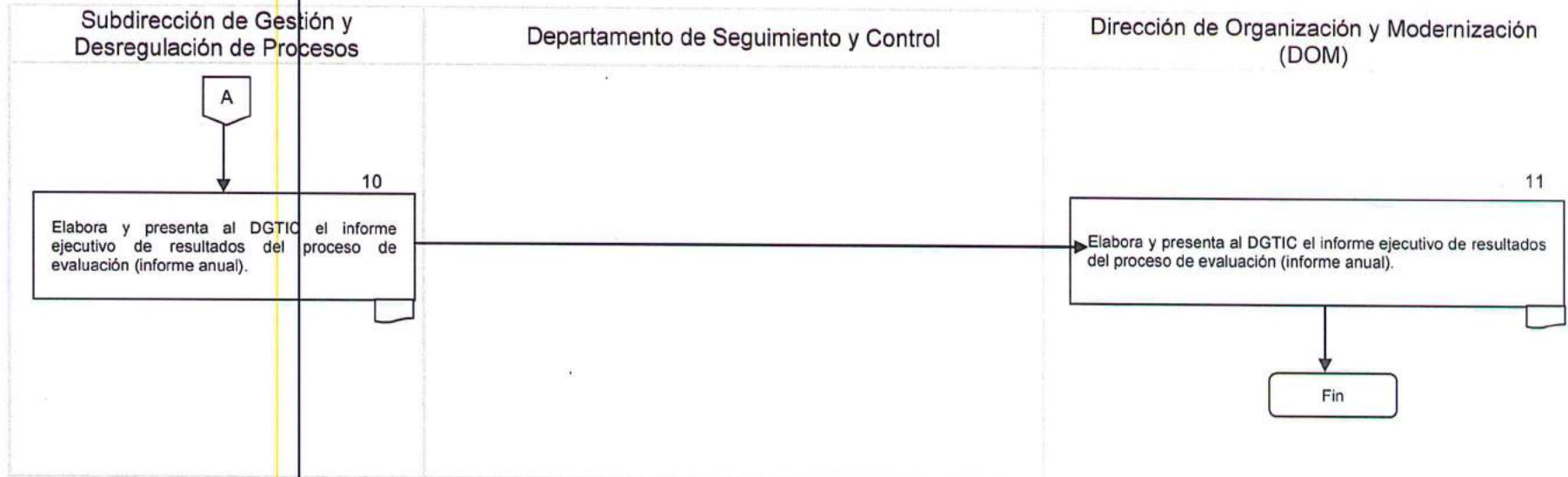
Versión: 01

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



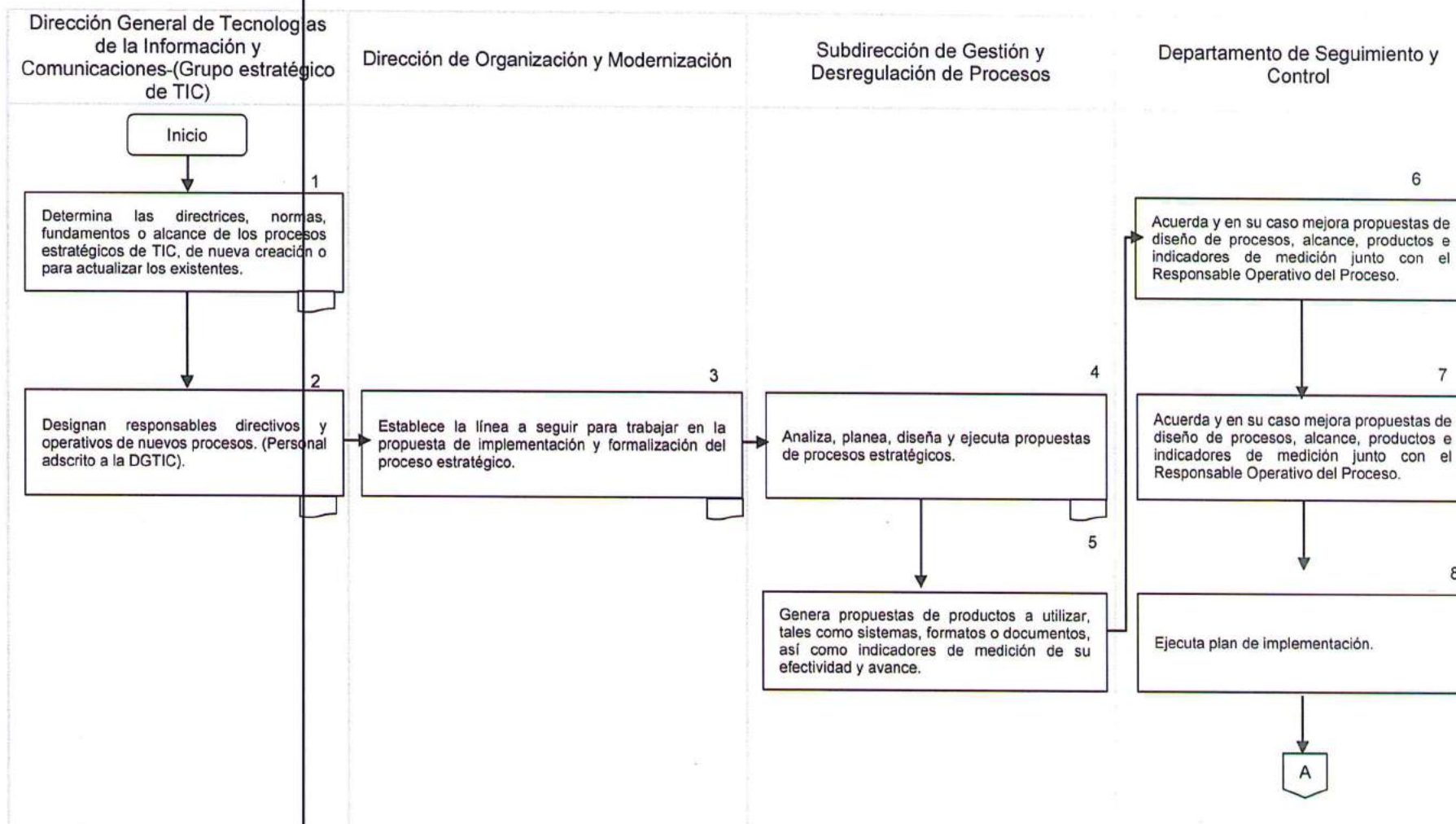
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DOM/PR-04

Dirección de Organización y Modernización

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





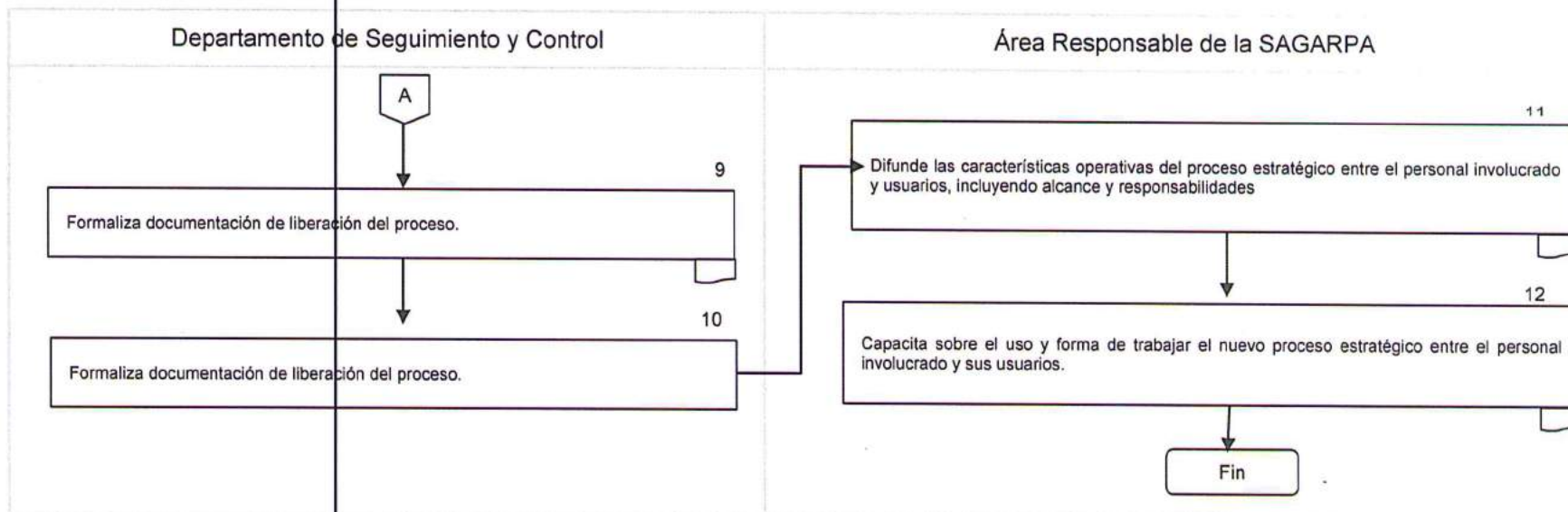
Versión: 01

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