

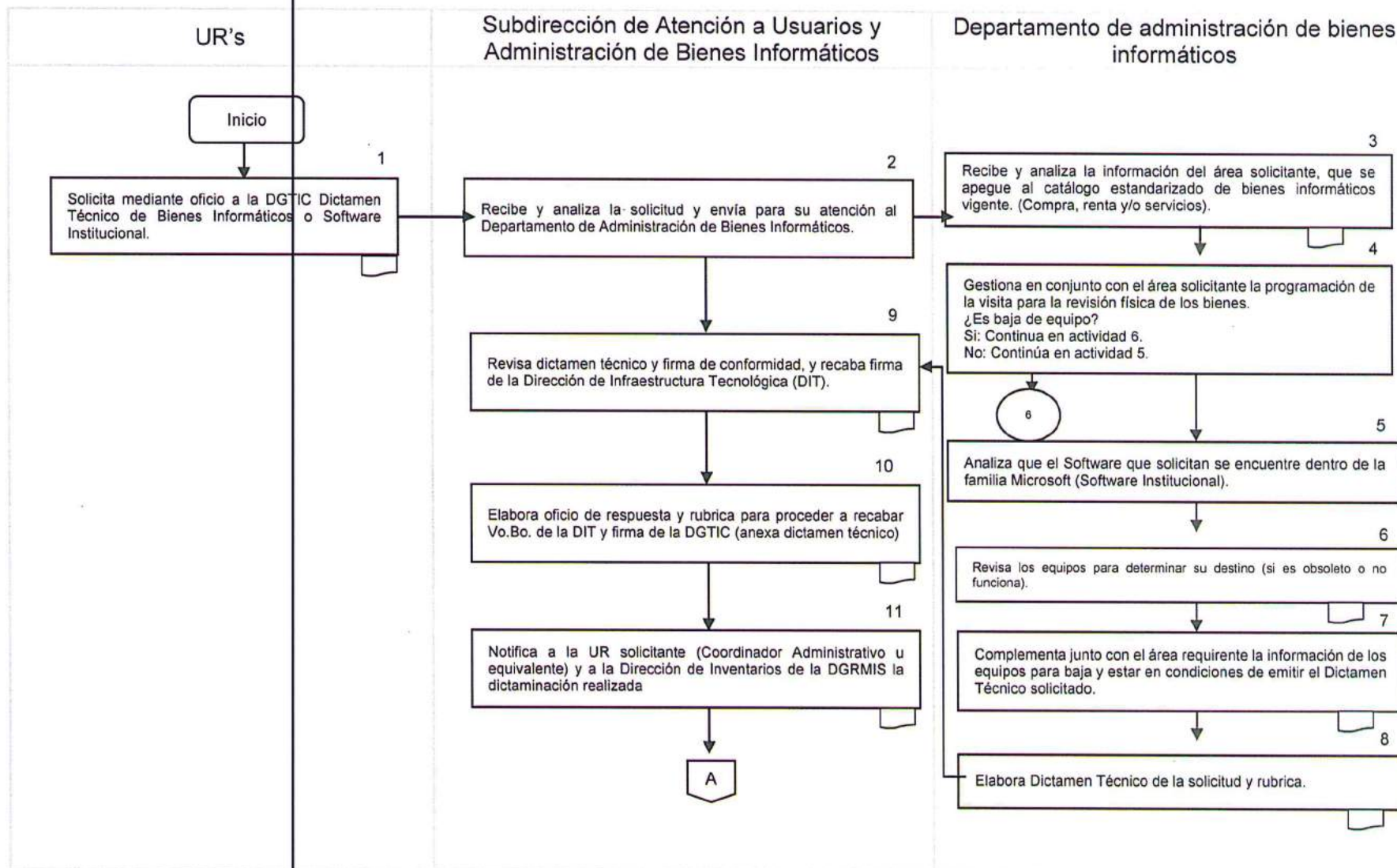
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-01

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Administración de bienes informáticos.





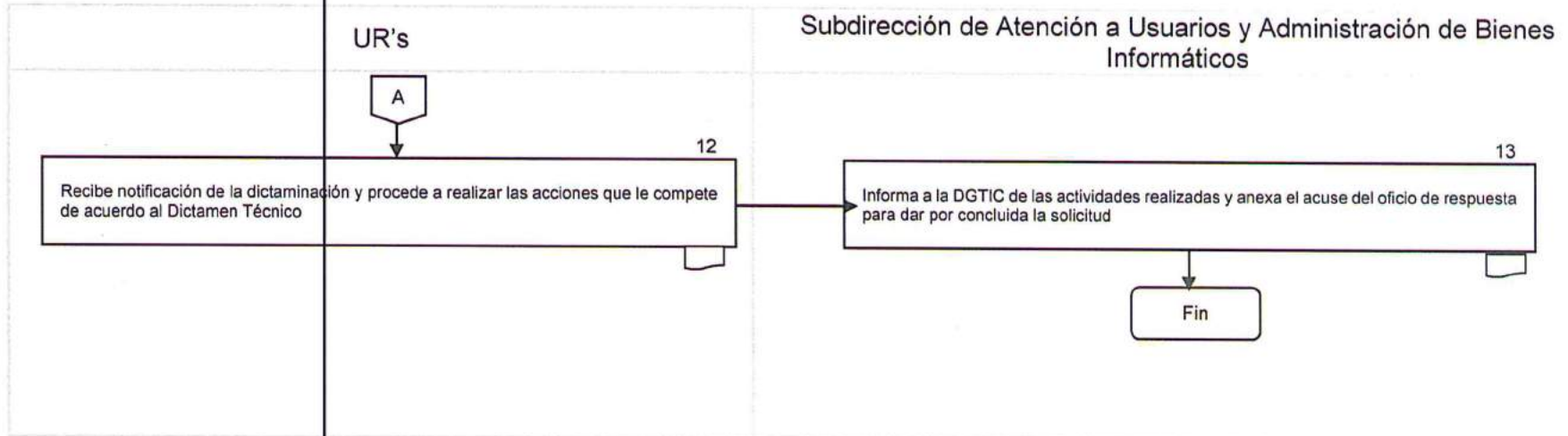
Versión: 01

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



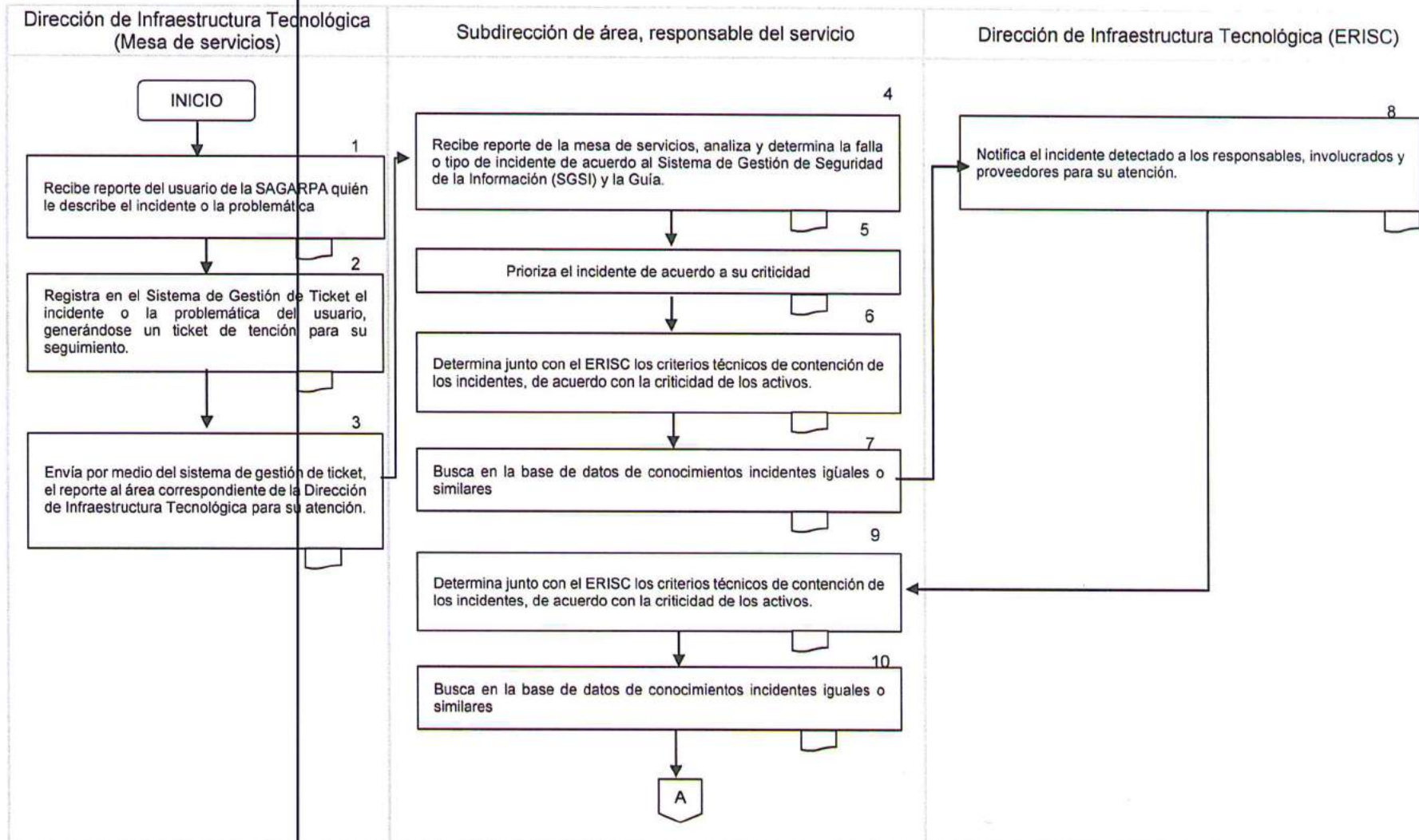
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-02

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Atención de incidentes en la Seguridad de la Información.





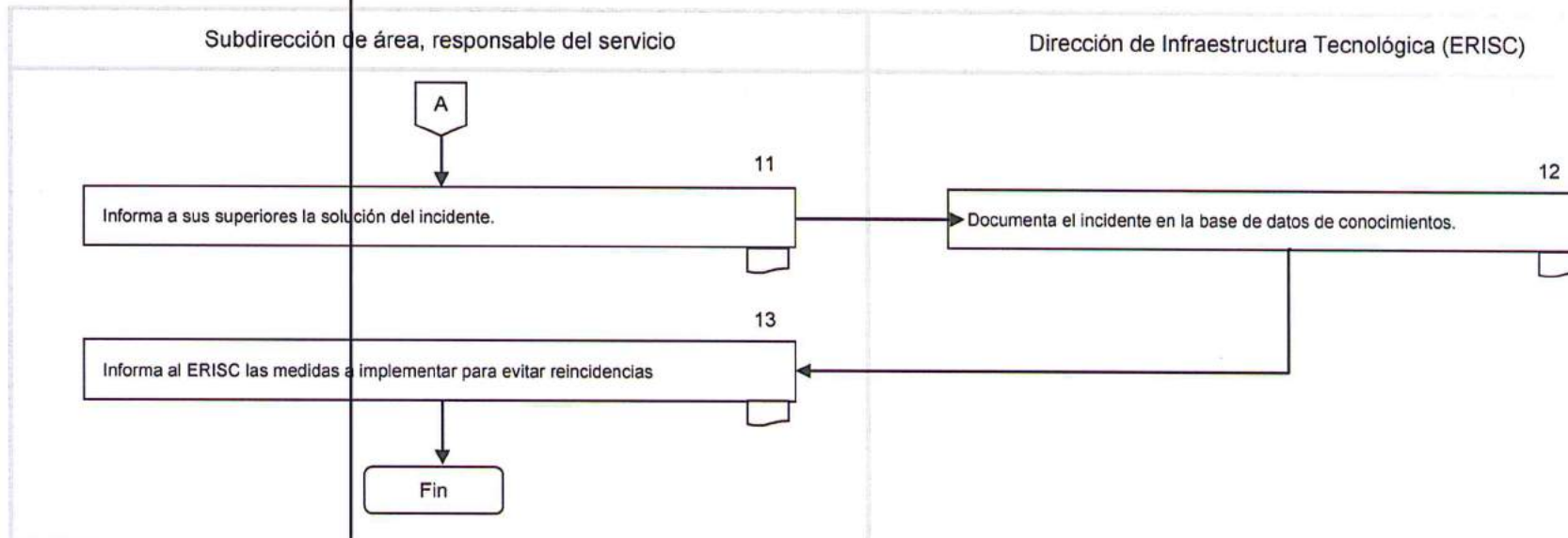
Versión: 01

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

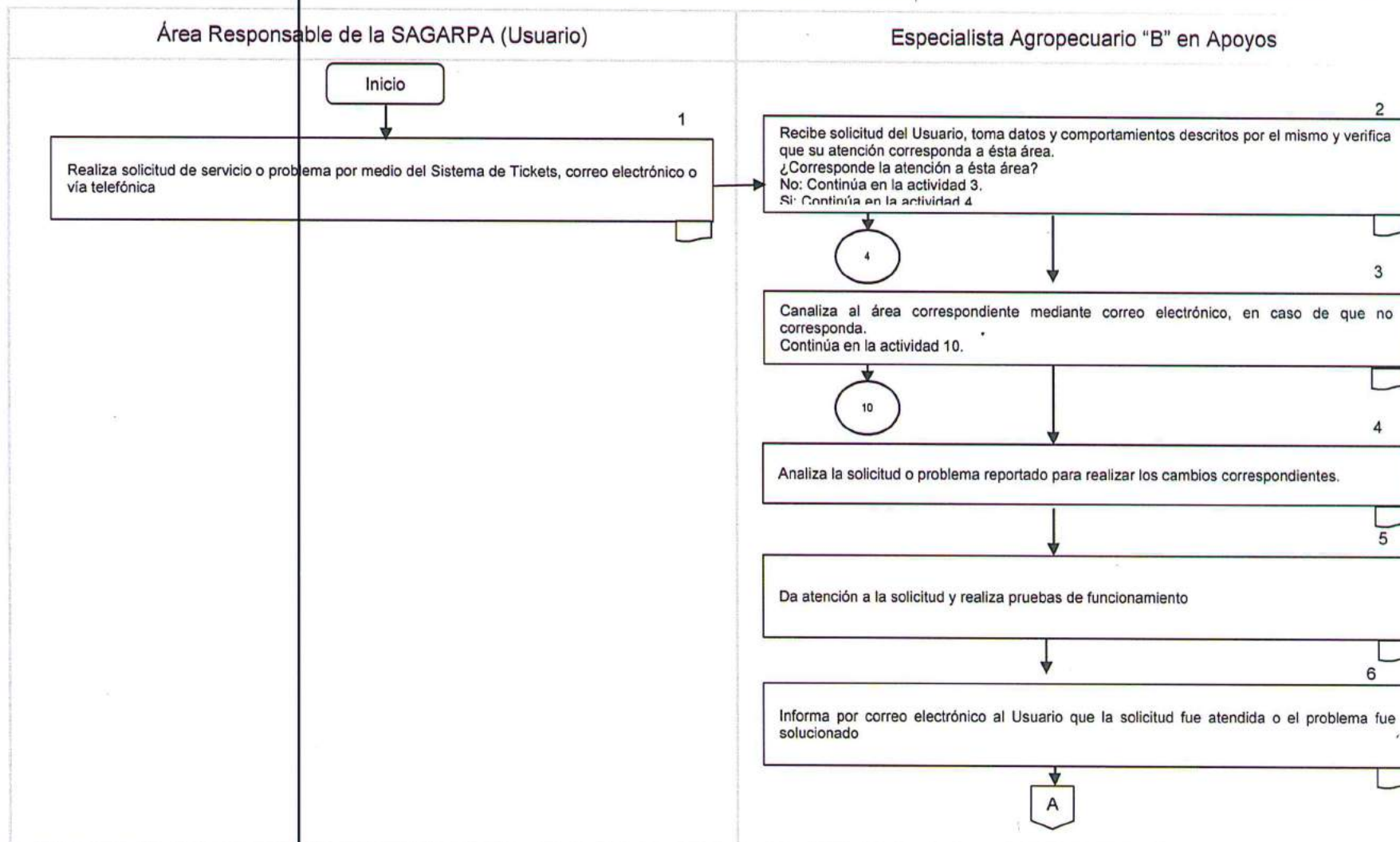


Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-04

Dirección de Infraestructura Tecnológica

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



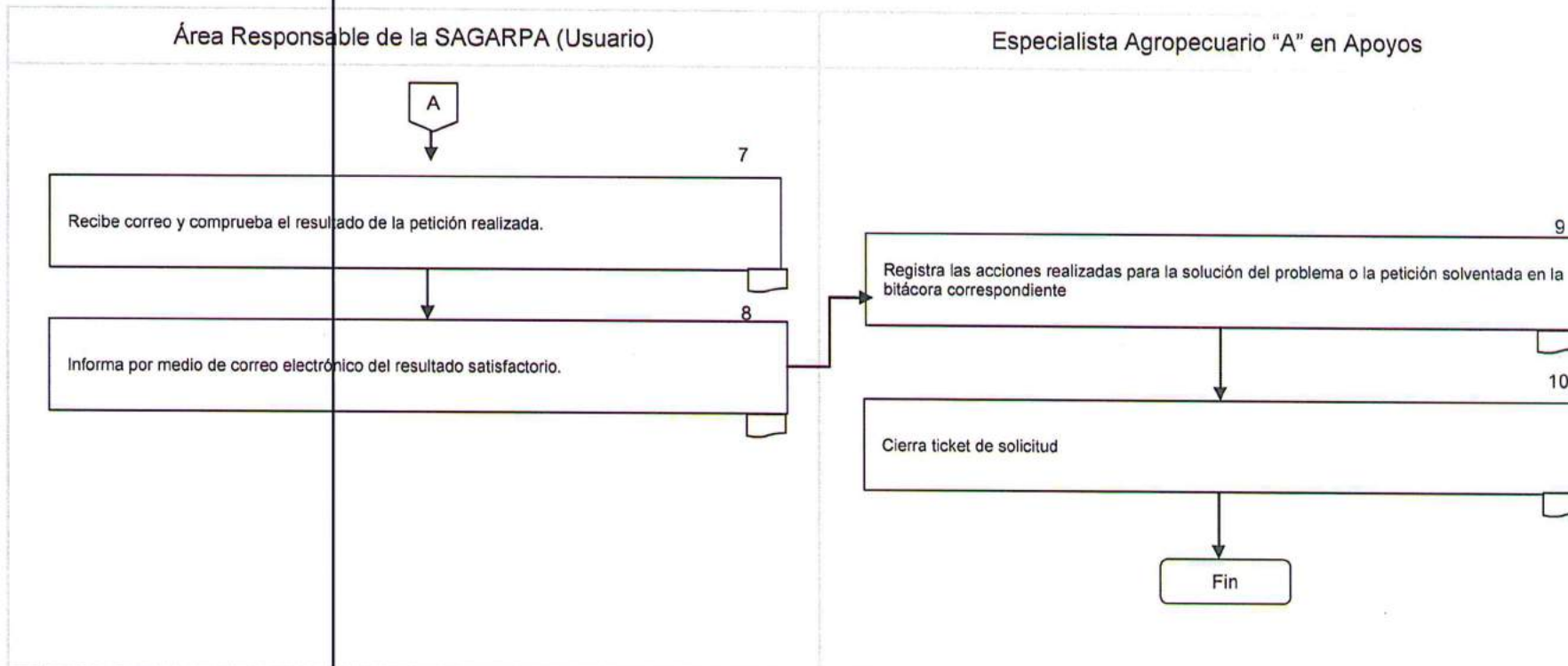


Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

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



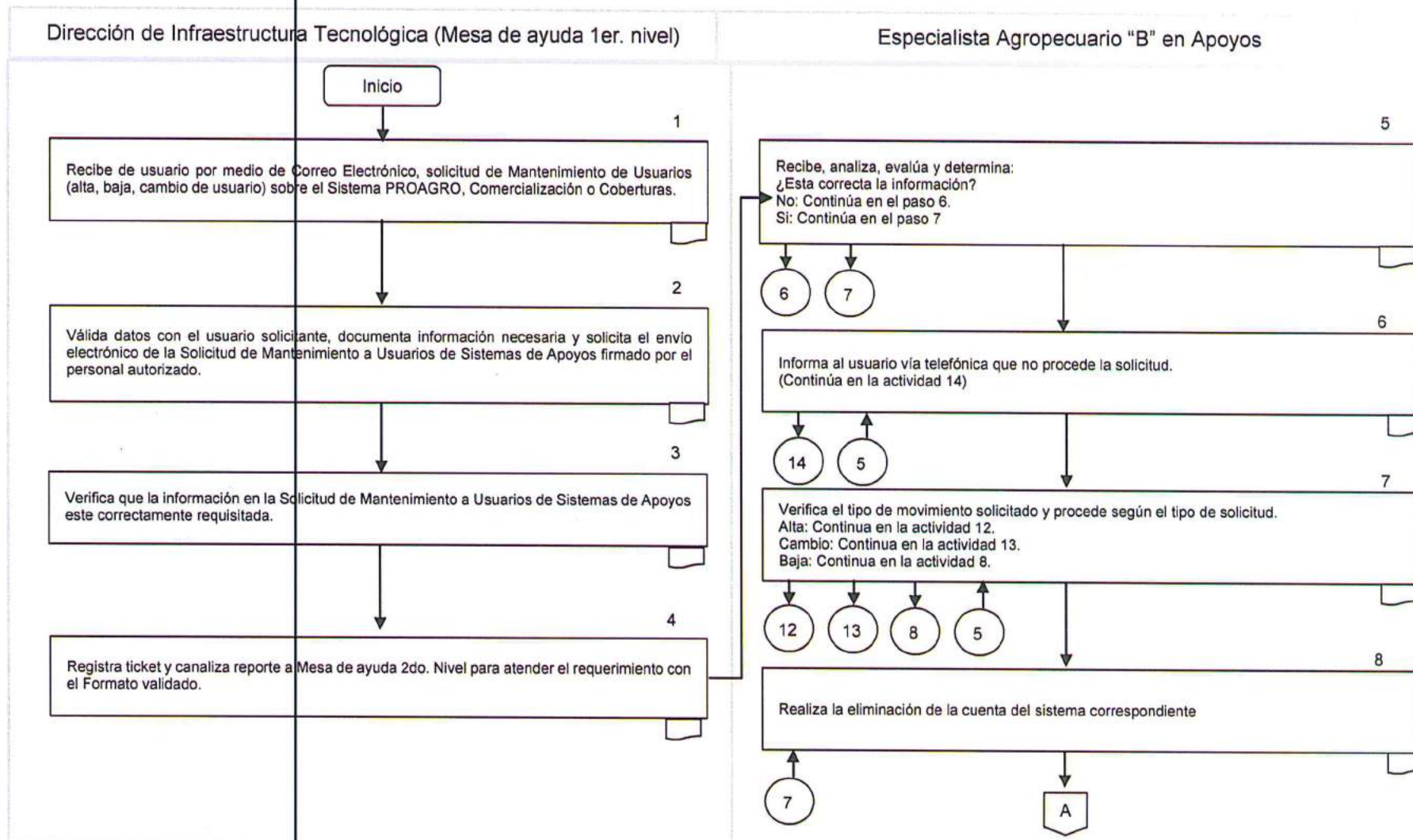
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-05

Dirección de Infraestructura Tecnológica

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





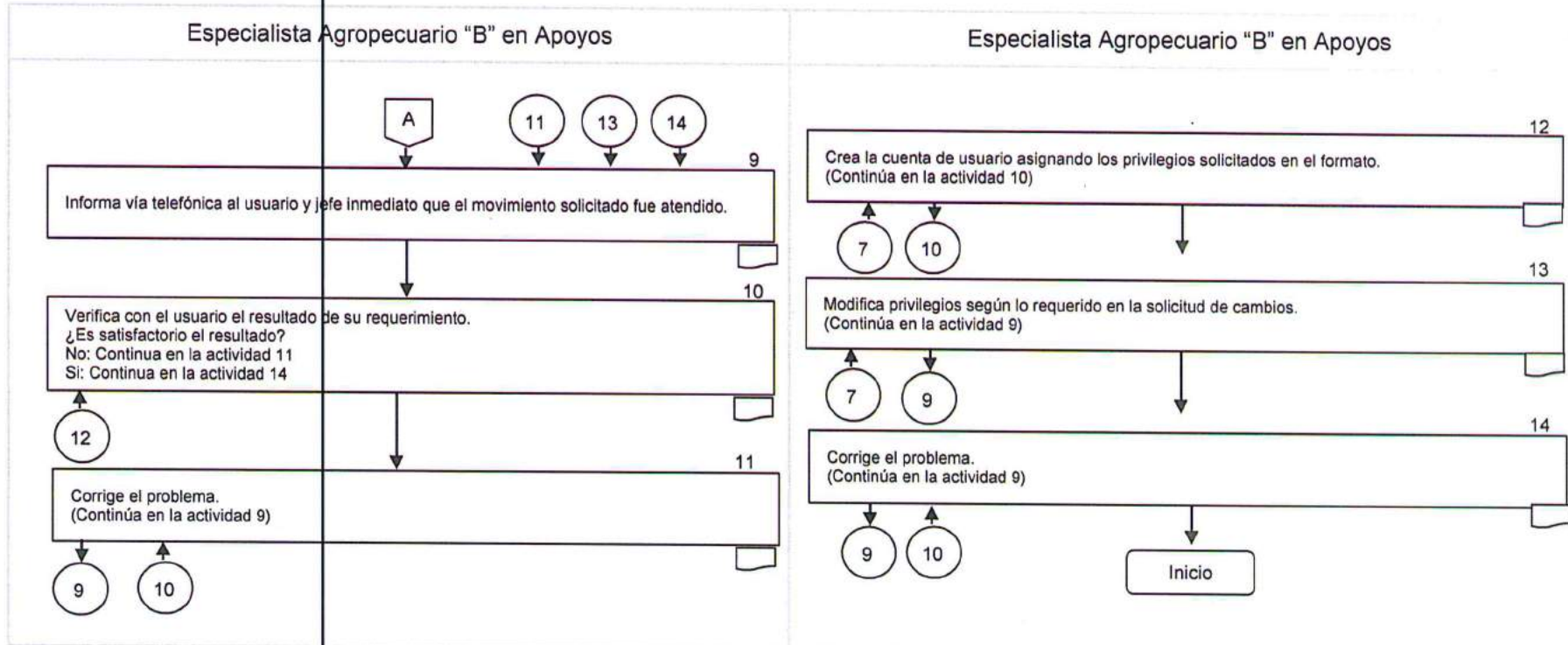
Versión: 01

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

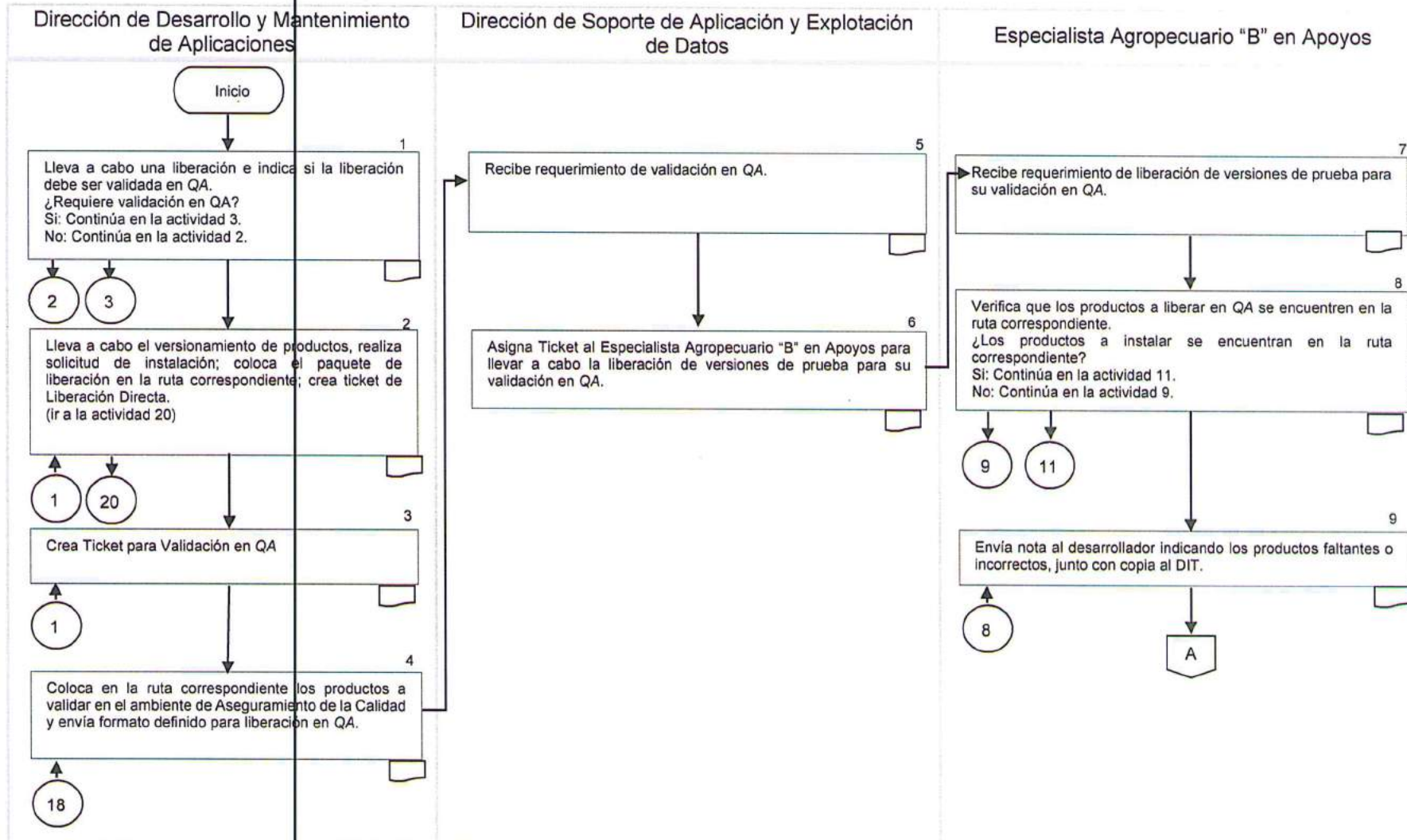
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-06

Dirección de Infraestructura Tecnológica

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





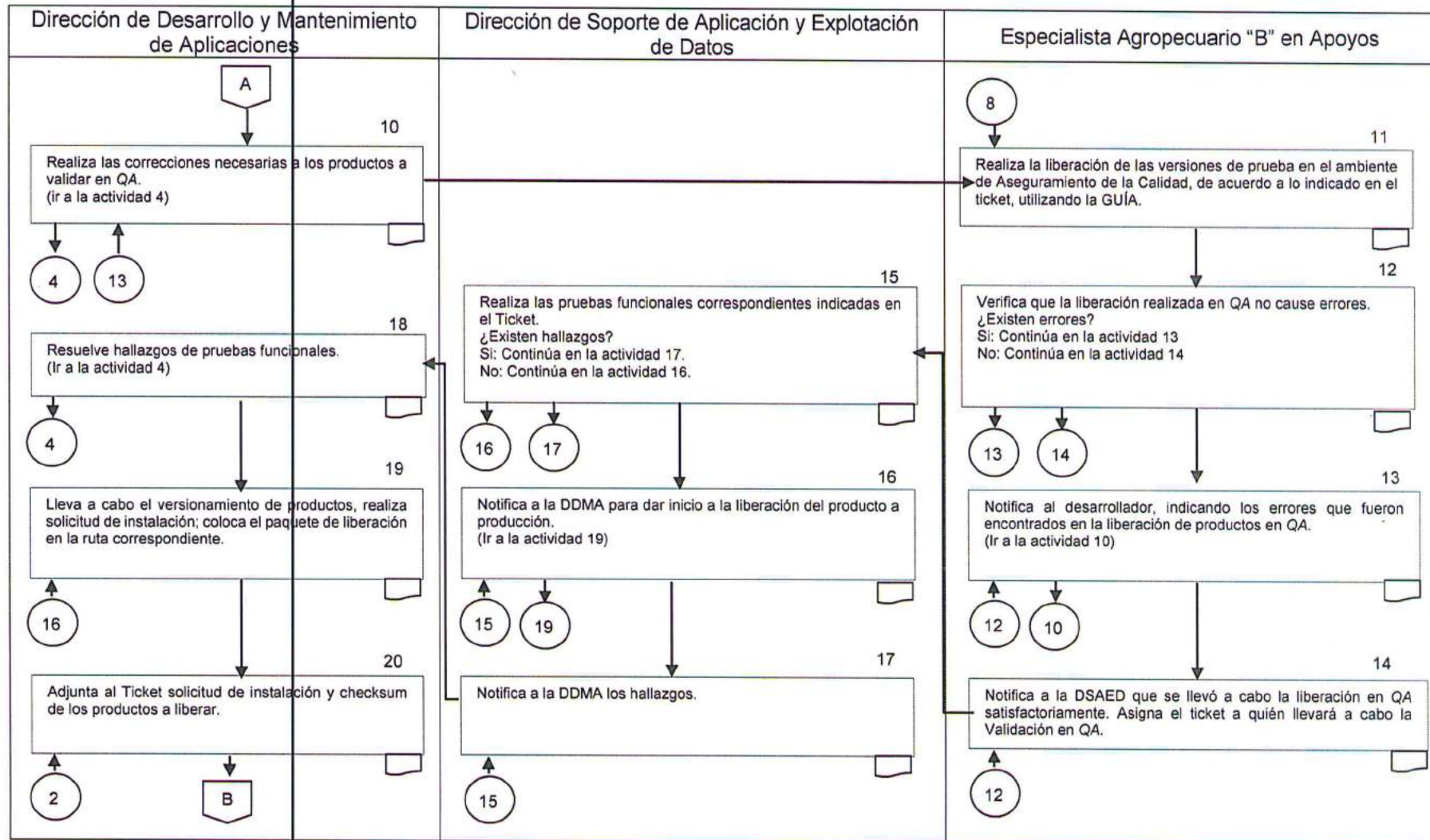
Versión: 01

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.



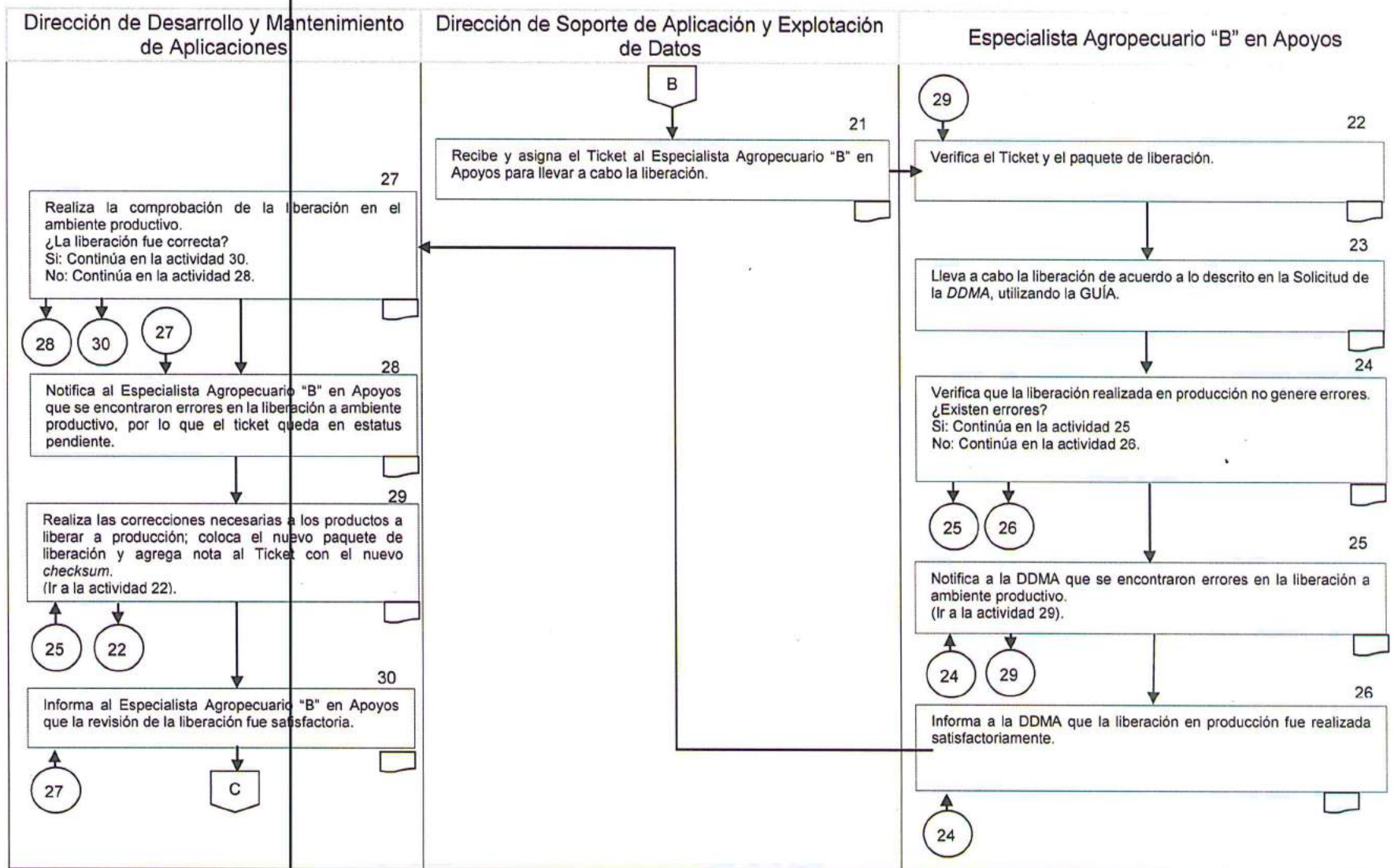
Versión: 01

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

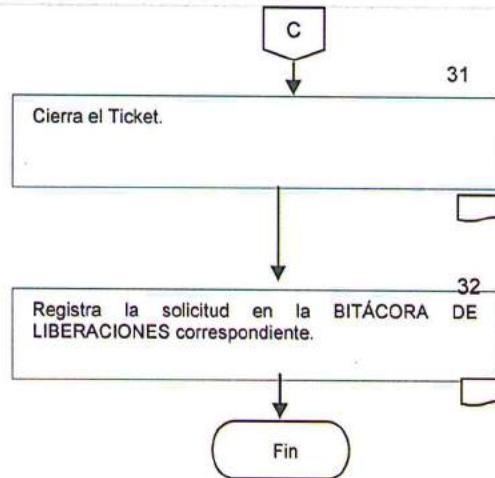
Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

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



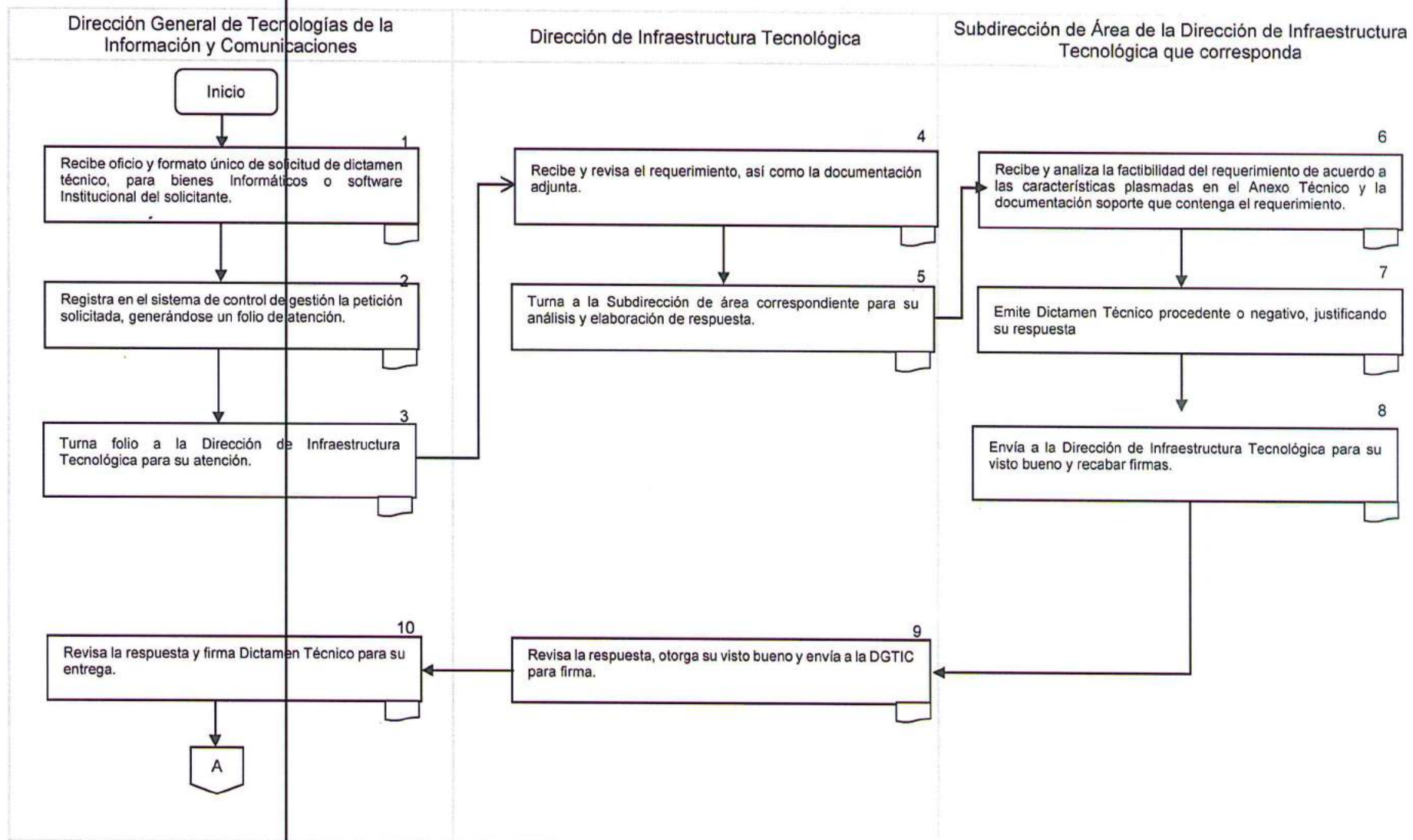
Versión: 01

Fecha de emisión: 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.





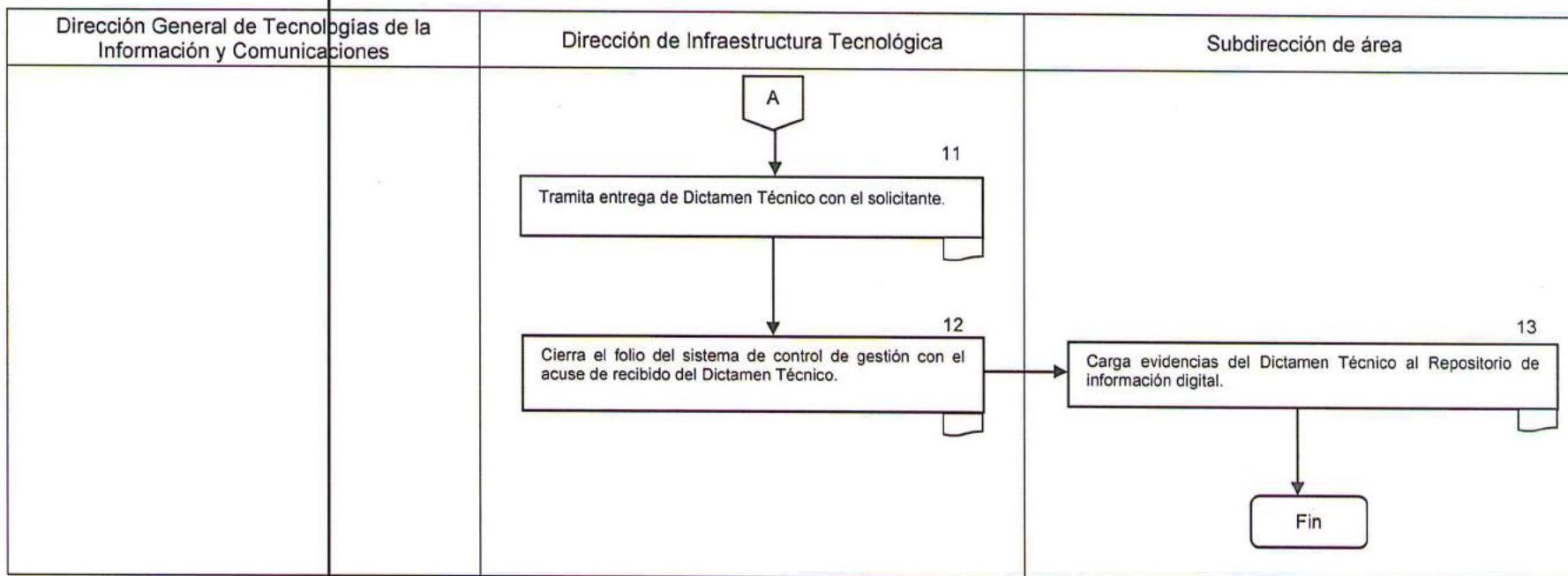
Versión: 01

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

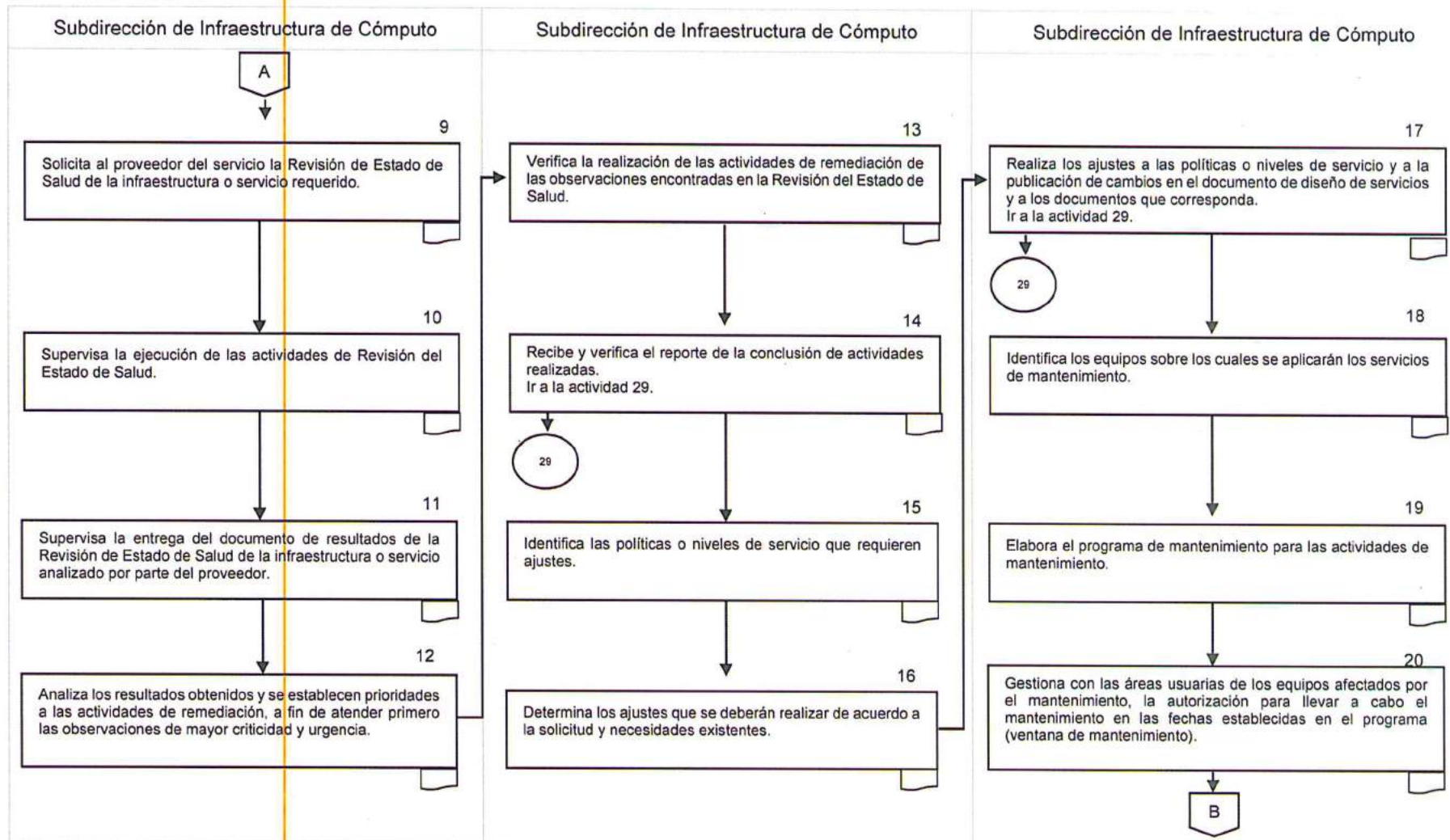
Elaboró

Firma

Lic. Héctor Alcalde Méndez
Director de Infraestructura Tecnológica

Revisó y Autorizo

Mantenimiento a servicios de infraestructura de cómputo.



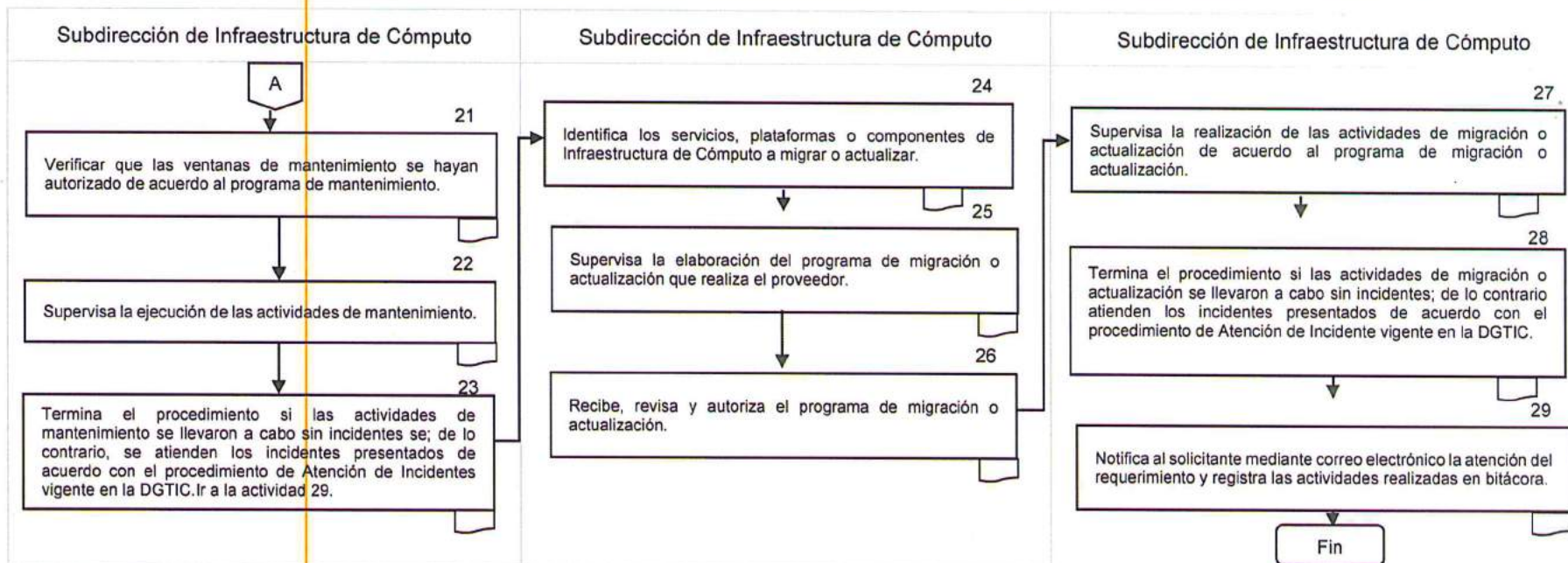


Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-08

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Mantenimiento a servicios de infraestructura de cómputo.



Firma

Ing. David Ramírez Lucas
Subdirector de Infraestructura de Cómputo

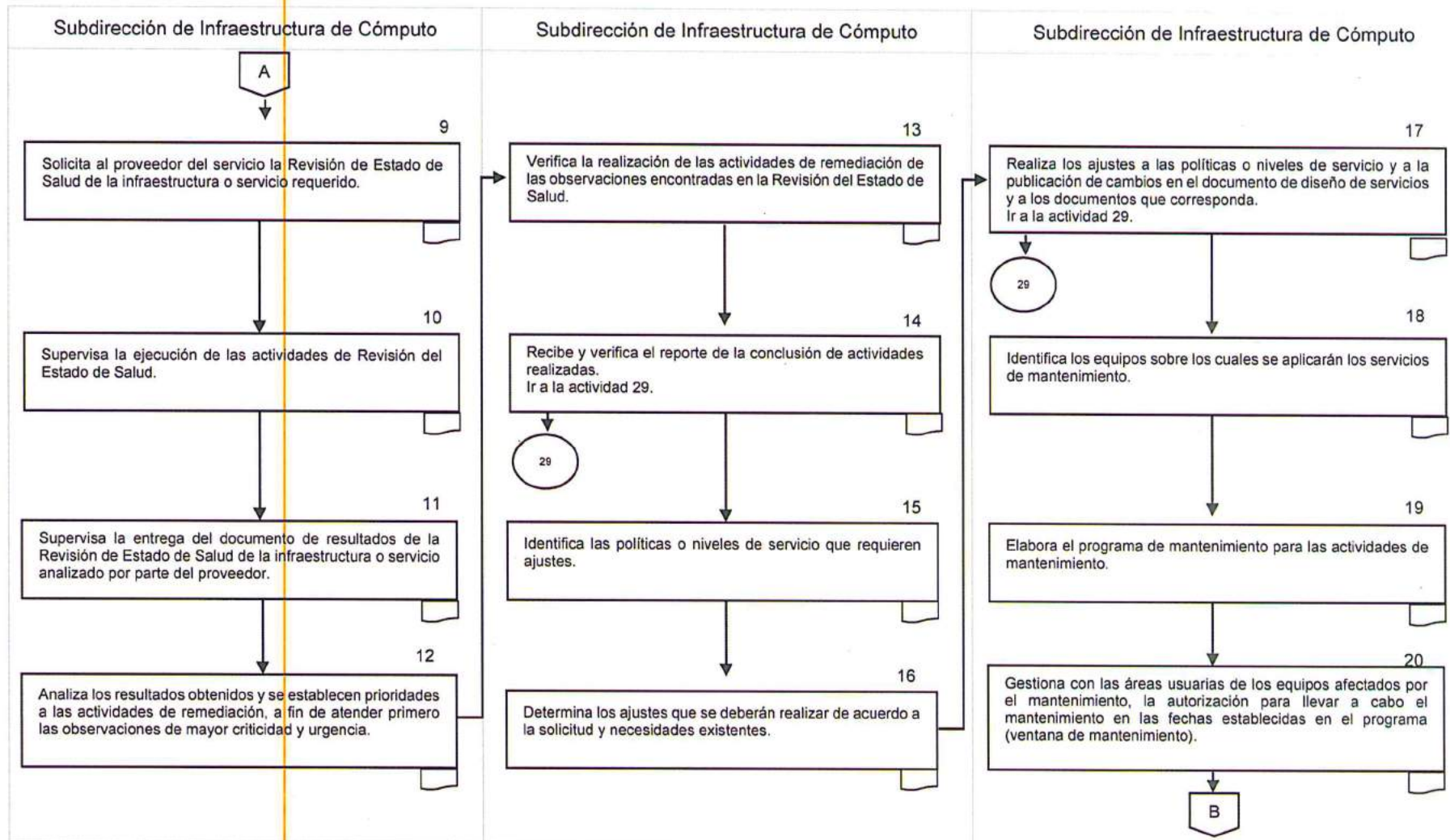
Elaboró

Firma

Héctor Alcalde Méndez
Director de Infraestructura Tecnológica

Revisó y Autorizo

Mantenimiento a servicios de infraestructura de cómputo.



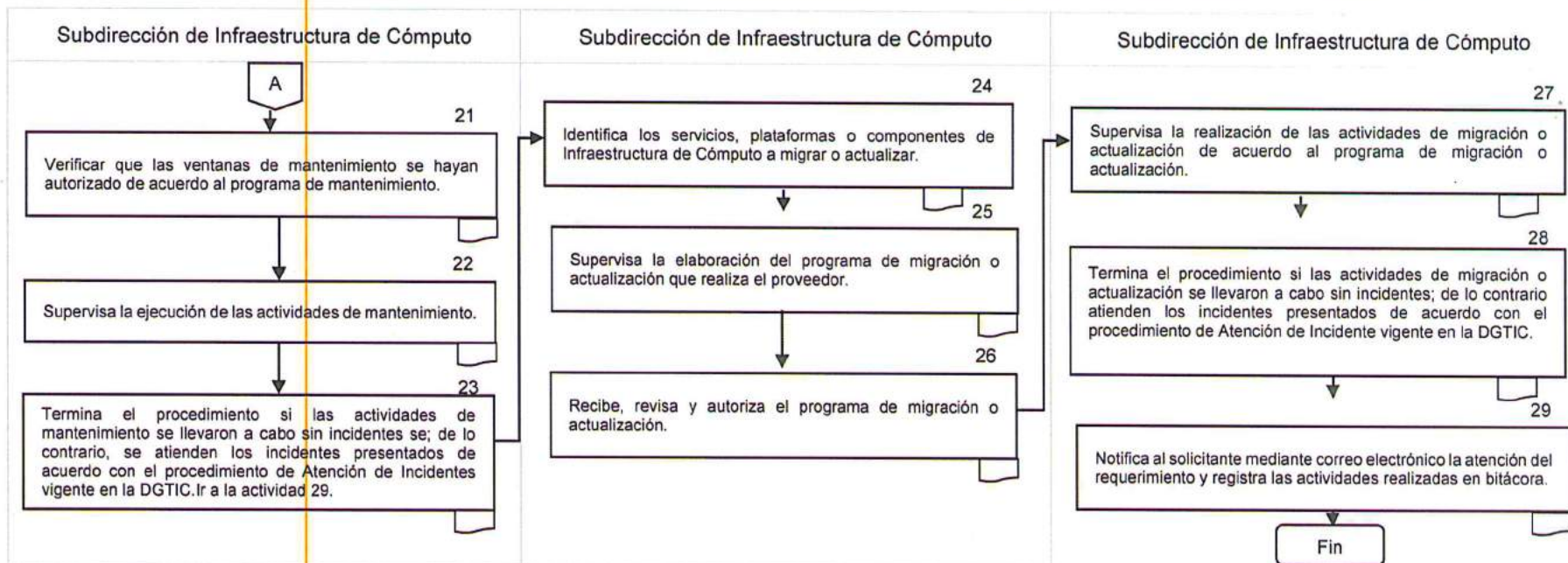


Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-08

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Mantenimiento a servicios de infraestructura de cómputo.



Firma

Ing. David Ramírez Lucas
Subdirector de Infraestructura de Cómputo

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 10

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Clave: DIT/PR-09

Administración del servicio de colaboración institucional.

Marco funcional

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

Artículo 34

Fracción VI.

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

Objetivo

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

Criterios a considerar

El servicio será otorgado de lunes a viernes en un horario de 9:00 a 18:00 horas.

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

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

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

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 2 de 10

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Clave: DTI/PR-09

Administración del servicio de colaboración institucional.

Matriz de escalación funcional	Primer Nivel	Agente Telefónico
	Segundo Nivel	Enlace
Matriz de escalación jerárquica	Primer Nivel	Jefe de Departamento de Servicios de Computo Central
	Segundo Nivel	Subdirector de Infraestructura
	Tercer Nivel	Director de Infraestructura Tecnológica

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

Servicio Requerido		Usuarios Autorizados
1	Correo Electrónico (Altas, Bajas y Cambios de buzones de correo electrónico)	1. Unidades Administrativas de la SAGARPA (UR)
		2. Subdelegados Administrativos en delegaciones estatales
		3. Responsables de informática en Organismos.
2	Mensajería Instantánea (Altas y Bajas)	4. Unidades Administrativas de la SAGARPA
		5. Subdelegados Administrativos en delegaciones estatales
		6. Responsables de informática en Organismos.
3	Videoconferencias (Altas, Bajas y Cambios)	7. Unidades Administrativas de la SAGARPA
		8. Subdelegados Administrativos en delegaciones estatales
		9. Responsables de informática en Organismos.

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

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

No se soportan clientes con conexión POP3 o IMAP.

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

Como "Servicio Servidor Microsoft Exchange".

Deberá estar configurado para que los mensajes sean descargados a un archivo .PST.

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 3 de 10

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Clave: DTI/PR-09

Administración del servicio de colaboración institucional.

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

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

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

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

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

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

En la construcción de cuentas la letra "ñ" será sustituida por "n" y no se permite acentos ni caracteres especiales (_ , - , / , * , \$, ¡ , ¿ , = , + , etc.)

El tamaño máximo de correo que se puede enviar o recibir en la red SAGARPA es de 25 MB.

El tamaño máximo de correo que se puede enviar o recibir de INTERNET es de 25 MB.

El tamaño máximo de buzón permitido es de 510 MB

- a) Cuando el buzón supere los 490 MB se recibirán alertas para depurar el buzón.
- b) Cuando el buzón supera los 500 MB se bloquea el envío de mensajes.
- c) Cuando el buzón llega a los 510 MB se bloquea el envío y recepción de mensajes.

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

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

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

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 4 de 10

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Clave: DTI/PR-09

Administración del servicio de colaboración institucional.

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

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

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

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

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 5 de 10

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Clave: DTI/PR-09

Administración del servicio de colaboración institucional.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 6 de 10

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Clave: DTI/PR-09

Administración del servicio de colaboración institucional.

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

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 7 de 10

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Clave: DTI/PR-09

Administración del servicio de colaboración institucional.

Glosario de Términos

Archivo .OST:

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

Archivo .PST:

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

DGTIC:

Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Directorio Activo:

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

IMAP:

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

MB (megabyte):

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

Mensajería Instantánea:

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

Mesa de servicios:

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

Microsoft Exchange:

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

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 8 de 10

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Clave: DTI/PR-09

Administración del servicio de colaboración institucional.

Microsoft Lync:

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

Microsoft Outlook:

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

Organismos del Sector:

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

I00. Comisión Nacional de Acuacultura y Pesca (CONAPESCA)
F00. Agencia de Servicios a la Comercialización y Desarrollo de Mercados Agropecuarios (ASERCA)
AFU. Comité Nacional para Desarrollo Sustentable de Caña de Azúcar (CONADESUCA)
D00. Colegio Superior Agropecuario del Estado de Guerrero (CSAEGRO)
C00. Servicio Nacional de Inspección y Certificación de Semillas (SNICS)
IZI. Comisión Nacional de Zonas Áridas (CONAZA)
H00. Instituto Nacional de Pesca (INAPESCA)
B00. Servicio Nacional de Sanidad Inocuidad y Calidad Agroalimentaria (SENASICA)
G00. Servicio de Información y Estadística Agroalimentaria y Pesquera (SIAP)
I6L. Fideicomiso de Riesgo Compartido (FIRCO)
I9H. Instituto Nacional para el Desarrollo de Capacidades de Sector Rural (INCA RURAL)
IZC. Colegio de Posgraduados (COLPOS)
JAG. Instituto Nacional de Investigaciones Forestales A. y P. (INIFAP)
JBK. Productora Nacional de Biólogos Veterinarios (PRONABIVE)
JBU. Productora Nacional de Semillas (PRONASE)

POP3:

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

SAGARPA:

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

Sistema de Gestión de Tickets:

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

Usuario:

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

Descripción del Procedimiento

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

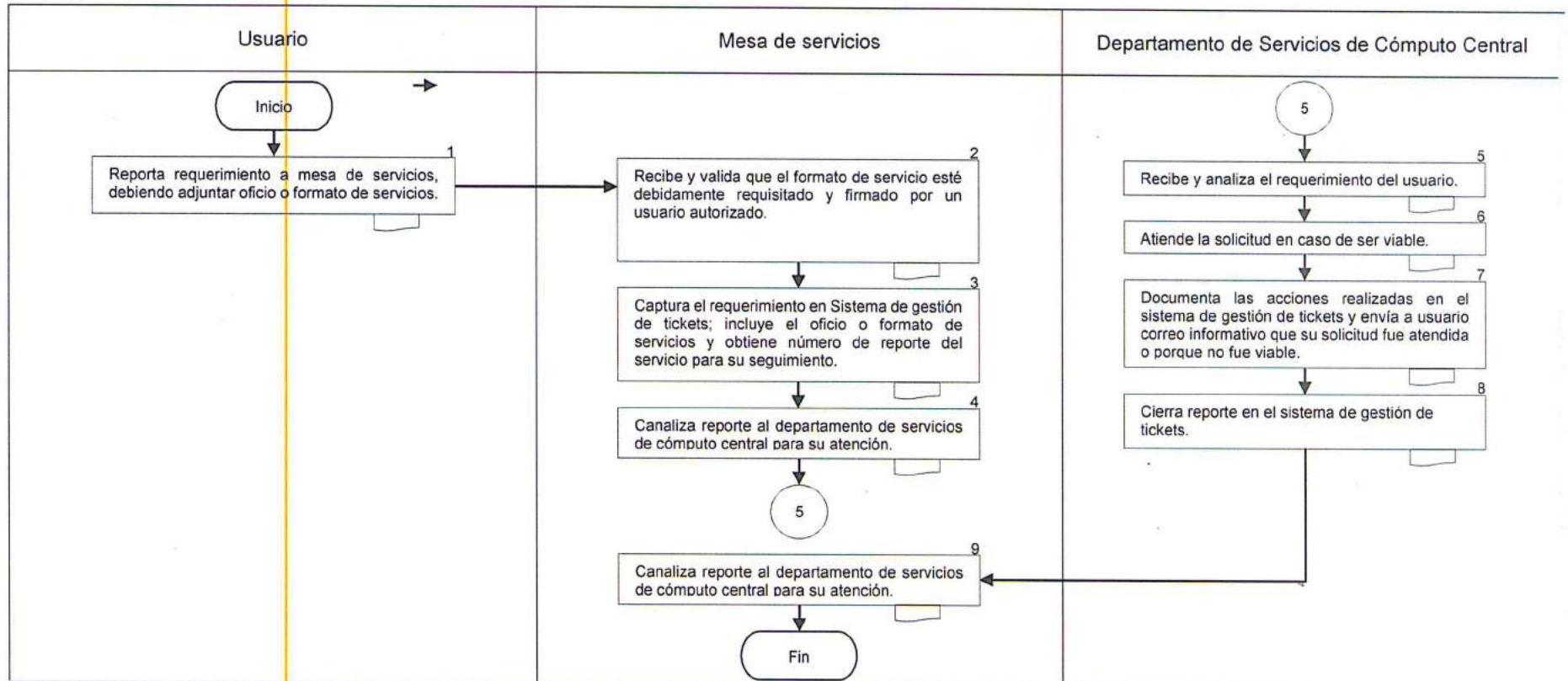
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-09

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Administración del servicio de colaboración institucional.



Firma

Ing. David Ramírez Lucas
Subdirector de Infraestructura de Cómputo

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 7

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Clave: DIT/PR-10

Respaldo de aplicaciones del centro nacional de datos.

Marco funcional

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

Artículo 34.

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

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

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

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

Objetivo

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

Criterios a considerar

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

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

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 2 de 7

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Clave: DIT/PR-10

Respaldo de aplicaciones del centro nacional de datos.

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

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

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

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

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

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

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

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

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 3 de 7

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Clave: DIT/PR-10

Respaldo de aplicaciones del centro nacional de datos.

Glosario de Términos

Agente:

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

Aplicación:

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

Cliente:

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

Consola:

Interfaz gráfica en donde se administran y monitorean los respaldos.

Contingencia:

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

Coordinador Administrativo:

Responsable Administrativo u homólogos del Área.

DGTIC:

Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Disco:

Medio magnético de almacenamiento para guardar información.

Disponibilidad:

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

DPM:

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

Firewall:

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

Licencia:

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

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 4 de 7

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Clave: DIT/PR-10

Respaldo de aplicaciones del centro nacional de datos.

Oficio:

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

Respaldo:

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

Restauración:

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

SAGARPA:

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

Seguridad de la Información:

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

Servidor:

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

SITE:

Lugar físico restringido en donde se ubican los servidores principales.

Solicitante:

Representante del área que requiere el servicio de respaldos.

TI:

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

Ventana de mantenimiento:

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

Respaldo de aplicaciones del centro nacional de datos.

Descripción del Procedimiento

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



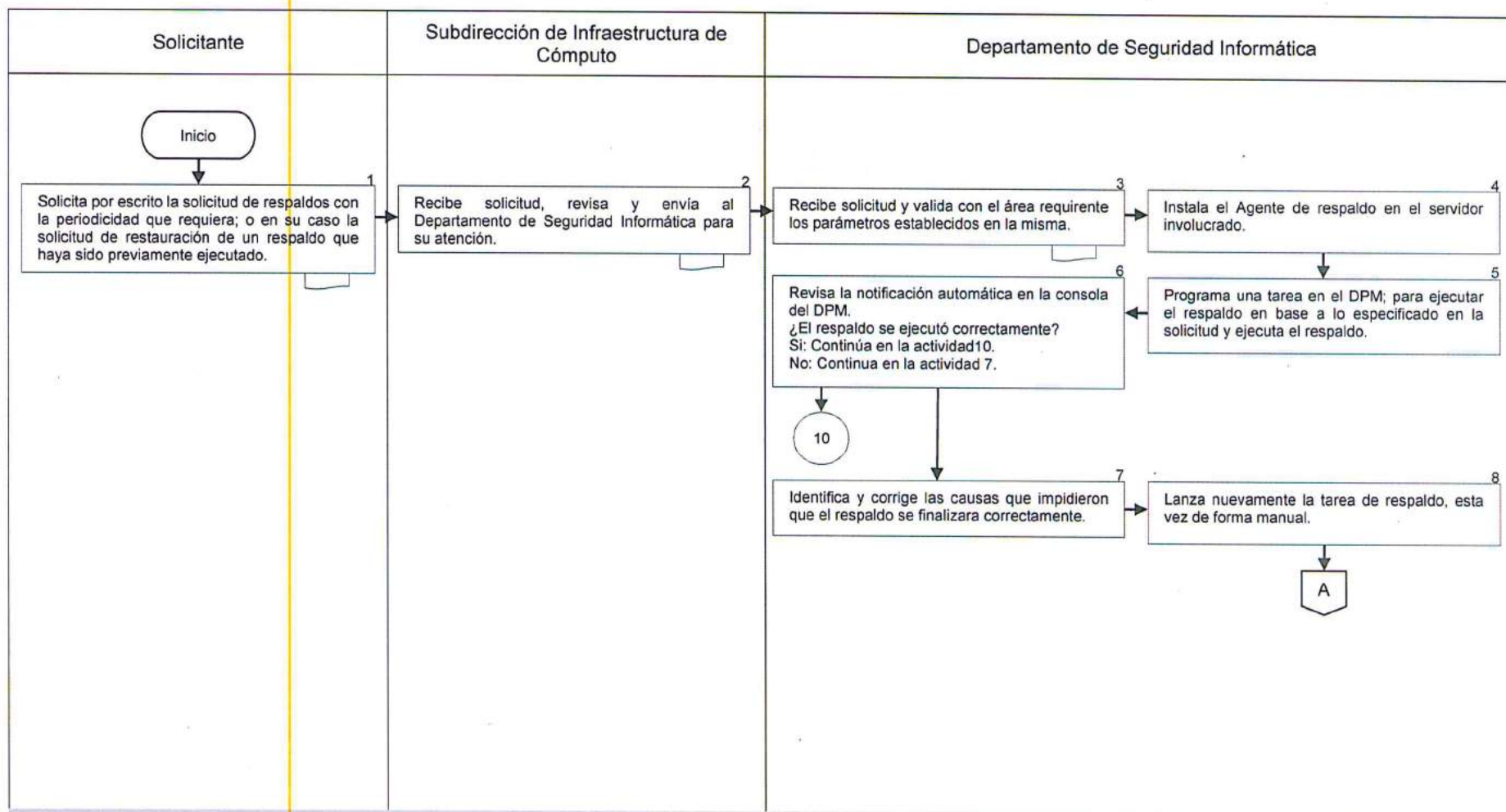
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-10

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Respaldo de aplicaciones del centro nacional de datos.





Versión: 01

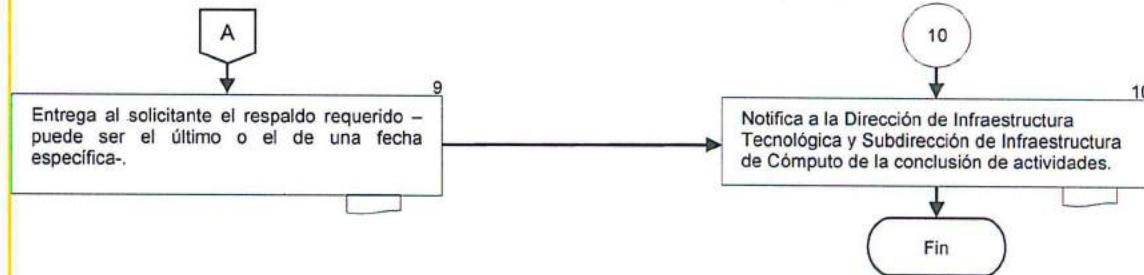
Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-10

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Respaldo de aplicaciones del centro nacional de datos.

Departamento de Seguridad Informática



Firma

Ing. David Ramírez Lucas
Subdirector de Infraestructura de Cómputo

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 6

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Clave: DIT/PR-11

Atención a usuarios

Marco funcional

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

Artículo 34

Fracción V

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

Objetivo

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

Criterios a considerar

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

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

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

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

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

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 2 de 6

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Clave: DIT/PR-11

Atención a usuarios.

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

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

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

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

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

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

Glosario de Términos

Administrativo:

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

DIT:

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

DGRMIS:

Dirección General de Recursos Materiales, Inmuebles y Servicios.

DGTIC:

Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Encuesta:

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

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 3 de 6

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Clave: DIT/PR-11

Atención a usuarios.

Formato de Servicio:

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

Intranet:

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

Incidente:

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

Mesa de Servicios:

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

Oficio:

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

Personal de 1er. nivel:

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

Personal de 2do.nivel:

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

Reporte Semanal:

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

Reporte Mensual:

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

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 4 de 6

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Clave: DIT/PR-11

Atención a usuarios.

Reporte de mesa de servicios (Ticket):

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

SAUABI:

Subdirección de Atención a Usuarios y Administración de Bienes Informáticos.

Sistema de mesa de servicios:

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

Subdirecciones de área:

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

Descripción del Procedimiento

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



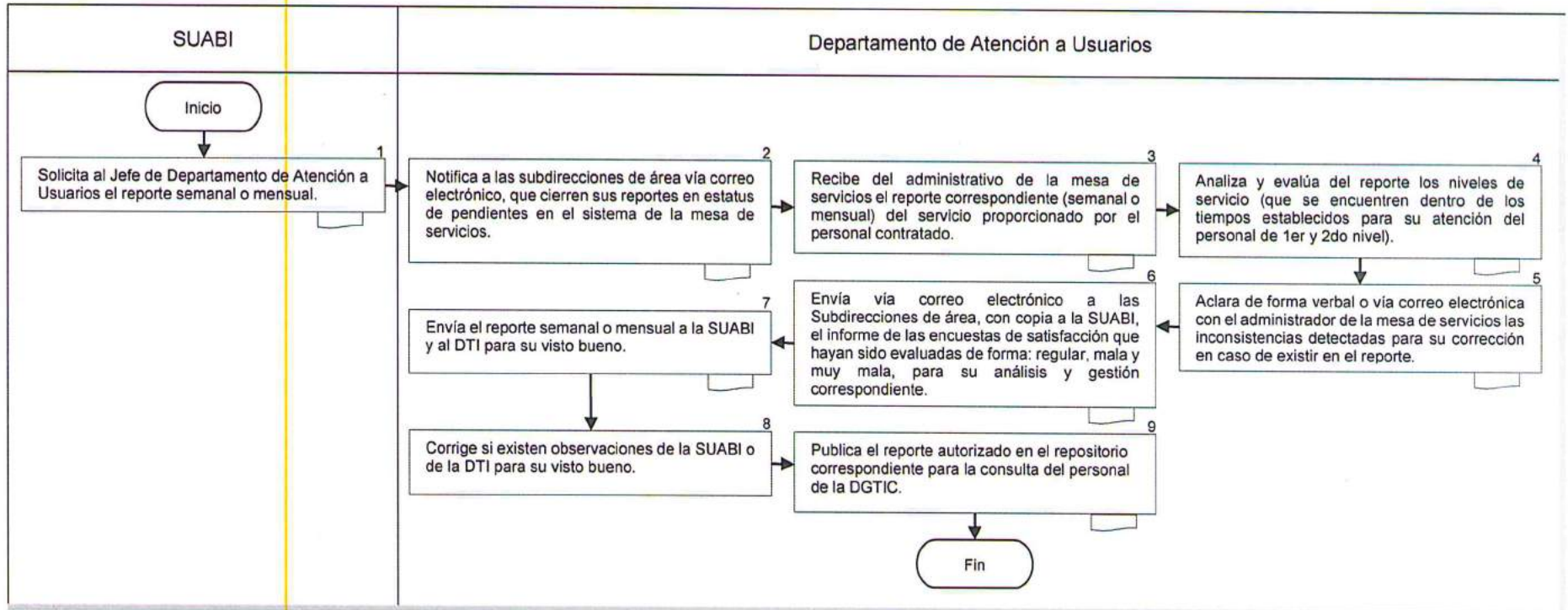
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-11

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Atención a usuarios



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 6

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Clave: DIT/PR-12

Atención a incidentes de servicios de telecomunicaciones

Marco funcional

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

Artículo 34

Fracción VI

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

Fracción VII

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

Fracción XIII

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

Objetivo

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

Criterios a considerar

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

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

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

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

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

Glosario de Términos

Acuerdos de Niveles de Servicio:

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

Disponibilidad:

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

Encuesta de Satisfacción:

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

Formato de Servicio:

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

Incidente:

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

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 3 de 6

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Clave: DIT/PR-12

Atención a incidentes de servicios de telecomunicaciones

Mesa de Servicios:

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

Proveedor:

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

Reporte: (ticket)

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

Responsable del servicio:

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

Reporte Ejecutivo:

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

Reporte Semanal:

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

Descripción del Procedimiento

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

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

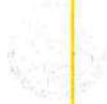
Página: 5 de 6

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Clave: DIT/PR-12

Atención a incidentes de servicios de telecomunicaciones

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



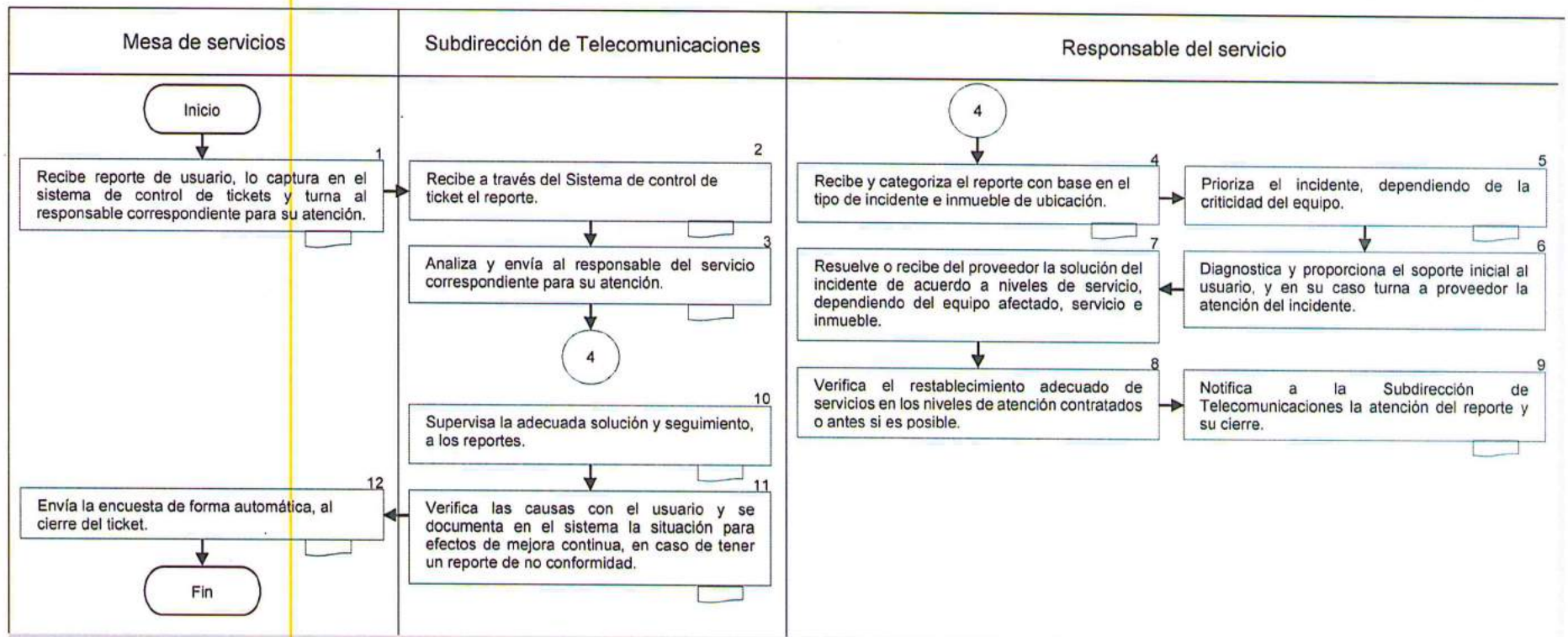
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-12

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Atención a incidentes de servicios de telecomunicaciones



Firma

Ing. José Melitón Martínez Gutiérrez
Subdirector de Telecomunicaciones

Elaboró

Firma

Lic. Héctor Alcalde Méndez
Director de Infraestructura Tecnológica

Revisó y Autorizo

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 1 de 8

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Clave: DIT/PR-13

Gestión del proceso de administración de la configuración.

Marco funcional

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

Artículo 34

Fracción IV

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

Fracción VII

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

Objetivo

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

Criterios a considerar

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

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

El responsable del presente procedimiento efectuará revisiones semestrales al repositorio de configuraciones en las que solicitará de manera formal se validen y actualicen los elementos de configuración por parte de los Dueños de los servicios.

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

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 2 de 8

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Clave: DIT/PR-13

Gestión del proceso de administración de la configuración.

El repositorio de configuraciones será administrado por el responsable del presente procedimiento. De requerirse cambios o adecuaciones al repositorio este lo hará solicitándolas a las áreas correspondientes.

El repositorio de configuración está dividido por secciones (repositorios) y únicamente podrá ingresar a su respectiva sección los dueños de los servicios y a quién ellos especifiquen. Los dueños de los servicios deberán, cuando sea el caso, solicitar altas o bajas de permisos de lectura y escritura en sus respectivos repositorios para usuarios por escrito (mediante correo electrónico, nota informativa u oficio) al Director de Infraestructura Tecnológica.

El responsable del presente procedimiento deberá mantener una verificación continua del repositorio de configuraciones a fin de constatar que éste se encuentre operando de manera correcta y actualizada.

El responsable de este proceso recibe y en su caso trabaja en conjunto con el Dueño del servicio para validar que los elementos de configuración a integrar en el repositorio cuenten con la información completa y correcta.

El formato de identificación de elementos de configuración y tablero de control de elementos de configuración se encuentran disponibles en el repositorio de formatos y plantillas de trabajo del proceso de administración de configuraciones del MAAGTICSI; o se pueden solicitar al responsable del presente procedimiento. Estos formatos pueden ser modificados, de acuerdo a la normatividad vigente o como lo estipule el responsable del presente proceso.

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

Glosario de Términos

Activos de TIC:

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

Acuerdo:

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

Amenaza:

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

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 3 de 8

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Clave: DIT/PR-13

Gestión del proceso de administración de la configuración.

Cambios administrados:

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

DGTIC:

Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

DIT:

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Dueño del servicio.

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

Elementos de configuración:

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

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

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

Impacto:

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

Infraestructura de TIC:

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

Lineamientos:

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

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 4 de 8

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Clave: DIT/PR-13

Gestión del proceso de administración de la configuración.

MAAGTICSI:

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

Repositorio:

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

SAGARPA:

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

Sistema informático:

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

Solución tecnológica:

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

TIC:

Tecnologías de la información y comunicaciones.

Usuarios:

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

Validación:

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

Verificación:

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

Descripción del Procedimiento

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

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 6 de 8

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Clave: DIT/PR-13

Gestión del proceso de administración de la configuración.

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

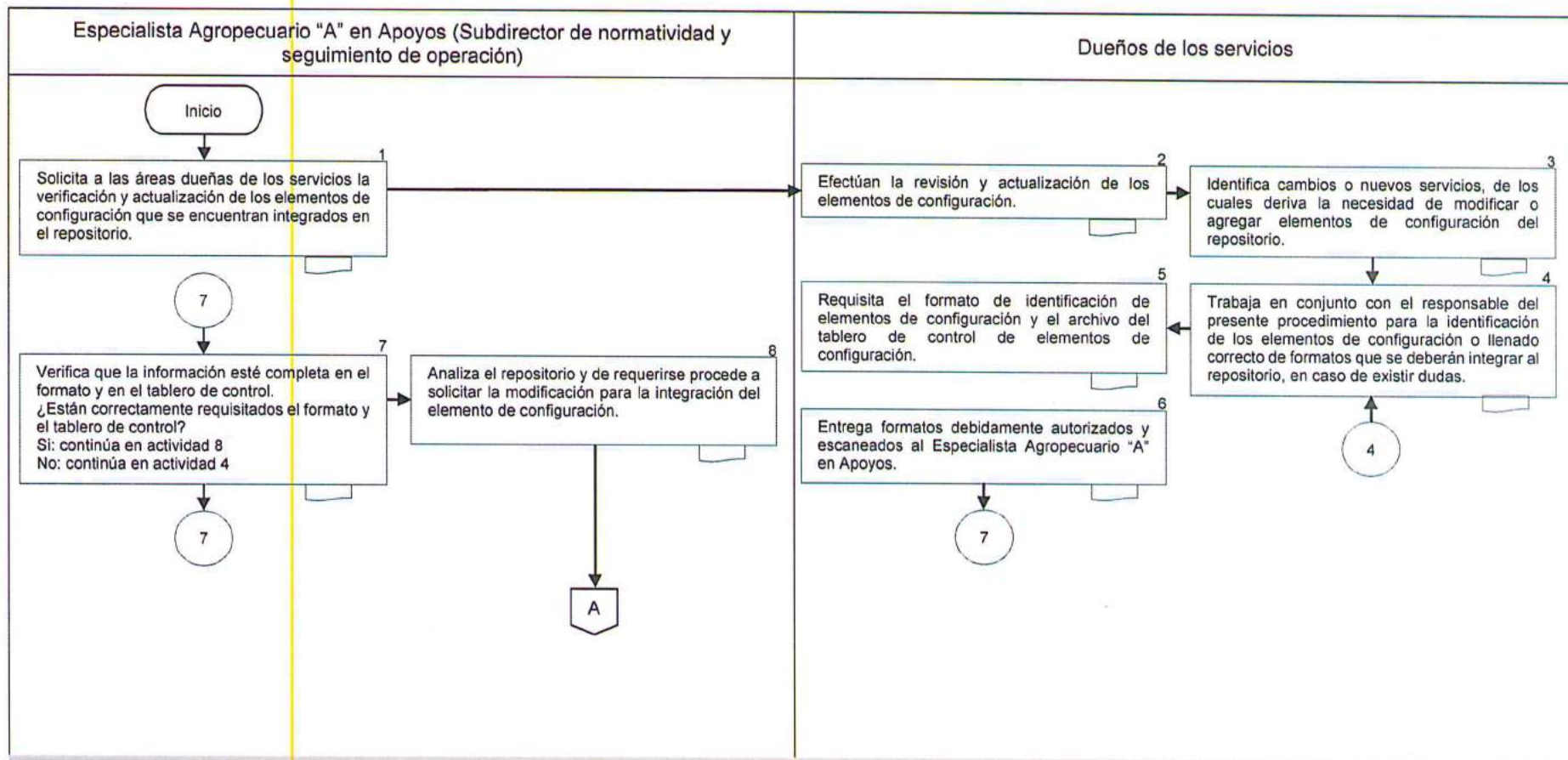
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-13

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Gestión del proceso de administración de la configuración





Versión: 01

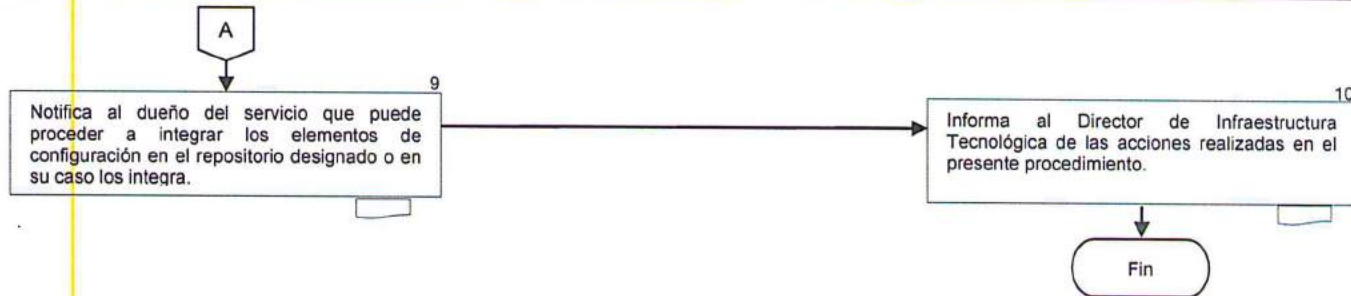
Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-13

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Gestión del proceso de administración de la configuración

Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (Subdirector de normatividad y seguimiento de operación)



Firma

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

Elaboró

Firma

Lic. Héctor Alcalde Méndez
Director de Infraestructura Tecnológica

Revisó y Autorizo

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Gestión del Proceso de Administración de Servicios de TIC

Marco funcional

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

Artículo 34

Fracción III

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

Fracción IV

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

Fracción VI

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

Fracción VII

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

Fracción IX

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

Objetivo

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

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Gestión del Proceso de Administración de Servicios de TIC

Criterios a considerar

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Gestión del Proceso de Administración de Servicios de TIC

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

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

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

Glosario de Términos

Acuerdo:

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

Acuerdo de nivel de servicio SLA:

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

Amenaza:

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

Área contratante:

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

Área requirente:

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

Área solicitante o usuaria:

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

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Gestión del Proceso de Administración de Servicios de TIC

Área técnica:

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

Arquitectura empresarial:

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

Cambios administrados:

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

DGTIC:

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

Dominio tecnológico:

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

Dueño del servicio:

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

EDN:

Estrategia Digital Nacional.

Entregable:

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

Evento:

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

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Gestión del Proceso de Administración de Servicios de TIC

Expediente del diseño del servicio de TIC:

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

Impacto:

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

Infraestructura de TIC:

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

Iniciativas de TIC:

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

Lineamientos:

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

Programa de capacidad:

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

Programa de continuidad:

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

Programa de disponibilidad:

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

Programa de tecnología:

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

Repositorio:

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