

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Gestión del Proceso de Administración de Servicios de TIC

**Riesgo:**

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

**SAGARPA:**

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

**Sistema informático:**

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

**Solución tecnológica:**

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

**Validación:**

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

**Verificación:**

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

---

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Gestión del Proceso de Administración de Servicios de TIC

### Descripción del Procedimiento

Responsable	Actividad		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 diseños de sus servicios y la designación de un responsable.	Correo electrónico
Dueño del Servicio	2	Designa un responsable del diseño del servicio.	1 Correo electrónico
Responsable del diseño del servicio	3	Verifica los servicios y diseños actuales de sus servicios.	2
	4	Define, en coordinación con los involucrados y con el responsable del presente proceso las especificaciones para el diseño de cada servicio de TIC, nuevo o adecuaciones a servicios existentes en el formato de diseño de servicios de TIC, así como el de análisis de impacto al negocio.	3 Formatos
	5	Firma, recaba firma de visto bueno del Dueño del Servicio y del director de área y envía al Especialista Agropecuario "A" en Apoyos.	4 Formatos
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (Subdirector de normatividad y seguimiento de operación)	6	Recibe formatos de cambios o de nuevo servicio, lo revisa y en su caso aclara inconsistencias con el dueño del servicio y con el designado responsable del diseño del servicio.	5 Formatos
	7	Integra los cambios o el nuevo servicio al archivo de Portafolio de Servicios.	6 Archivo
	8	Carga en el repositorio los diseños y el portafolio de servicios actualizados.	7 Repositorio

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Gestión del Proceso de Administración de Servicios de TIC

Responsable	Actividad			Documento involucrado
	No. In.	Descripción	No. Ant.	
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (Subdirector de normatividad y seguimiento de operación)	9	Difunde al personal de la DGTIC la existencia de los nuevos diseños de servicios y el portafolio de servicios.	8	Correo electrónico
<b>Fin del procedimiento</b>				





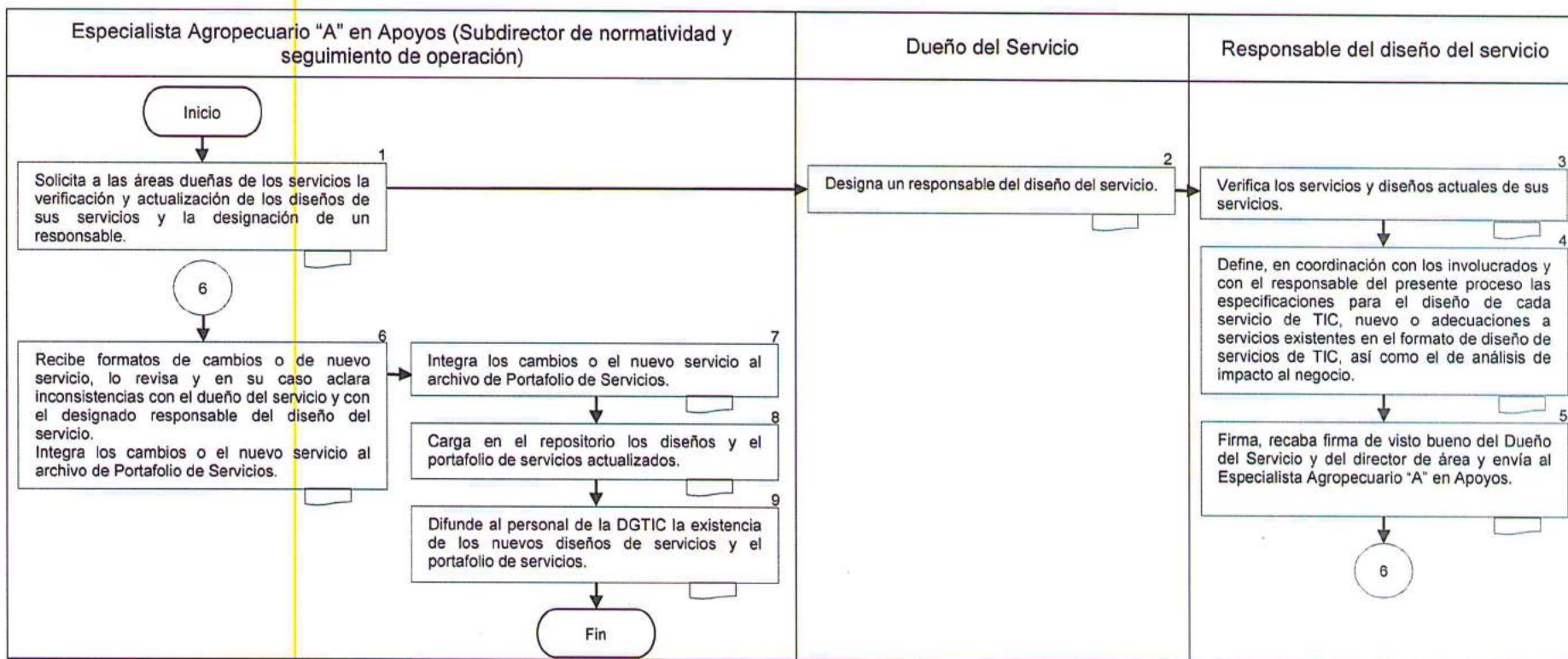
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DIT/PR-14

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

Gestión del Proceso de Administración de Servicios de TIC



Firma

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

Elaboró

Firma

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

Revisó y Autorizo



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 1 de 13

Dirección de Tecnologías de la Información

Clave: DTI/PR-01

Atención de requerimientos de desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas.

## Marco funcional

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

### Artículo 34

#### Fracción II

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

#### Fracción IV

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

#### Fracción V

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

#### Fracción VII

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

## Objetivo

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

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 2 de 13

Dirección de Tecnologías de la Información

Clave: DTI/PR-01

Atención de requerimientos de desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas.

### **Criterios a considerar**

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

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

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

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

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

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



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 3 de 13

Dirección de Tecnologías de la Información

Clave: DTI/PR-01

Atención de requerimientos de desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas.

## Glosario de Términos

### **DGTIC:**

Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

### **DTI:**

Dirección de Tecnologías de la Información.

### **Equipo de Desarrollo:**

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

### **Equipo de Documentación:**

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

### **Equipo de Liberación:**

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

### **Equipo de QA:**

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

### **Instancia Ejecutora:**

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



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 4 de 13

Dirección de Tecnologías de la Información

Clave: DTI/PR-01

Atención de requerimientos de desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas.

**MAAGTICSI:**

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

**Normatividad:**

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

**Reglas de Operación:**

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

**SAGARPA:**

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

**Solución Tecnológica.**

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

**Subdirecciones de área:**

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

**Unidad Responsable:**

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

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 5 de 13

Dirección de Tecnologías de la Información

Clave: DTI/PR-01

Atención de requerimientos de desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas.

### Descripción del Procedimiento

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



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 6 de 13

Dirección de Tecnologías de la Información

Clave: DTI/PR-01

Atención de requerimientos de desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas.

Responsable	Actividad		No. Ant.	Documento involucrado
	No. In.	Descripción		
Subdirección de Especificación de Requerimientos	9	Recibe, revisa y envía a la Subdirección de Administración de Proyectos.	8	Requerimiento y Correo electrónico
Subdirección de Administración de Proyectos	10	Recibe y analiza el requerimiento.	9	Requerimiento
	11	Solicita al jefe de Departamento de Aseguramiento de la Calidad de Sistemas, elabore diagrama de modelo de componentes a utilizar y Memoria de Conceptos.	10	Requerimiento
Departamento de Aseguramiento de la Calidad de Sistemas	12	Recibe y elabora el modelo de los componentes a utilizar y Memoria de Conceptos.	11	Requerimiento
	13	Envía modelo de los componentes y Memoria de Conceptos a desarrollar y en su caso sus observaciones a la Subdirección de Administración de Proyectos.	12	Memoria de Conceptos y Diagrama de componentes
Subdirección de Administración de Proyectos	14	Recibe diagrama de componentes y Memoria de Conceptos, revisa y anexa al documento de requerimiento de solución tecnológica.	13	Memoria de Conceptos y Diagrama de componentes
	15	Planifica tiempos y recursos necesarios para el desarrollo e implementación de la solución tecnológica requerida.	14	
	16	Elabora documento de visión de la solución tecnológica y anexa al requerimiento de la solución tecnológica.	15	Visión de la solución
	17	Envía Requerimiento con la documentación anexa a la Subdirección de Arquitectura de Software.	16	Requerimiento y Correo electrónico
Subdirección de Arquitectura de Software	18	Recibe requerimiento y documentación, define la arquitectura de la solución tecnológica	17	Requerimiento



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 7 de 13

Dirección de Tecnologías de la Información

Clave: DTI/PR-01

Atención de requerimientos de desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas.

Responsable	Actividad		No. Ant.	Documento involucrado
	No. In.	Descripción		
		(especificación técnica del requerimiento de la solución tecnológica).		
Subdirección de Arquitectura de Software	19	Estructura en base al modelo y la documentación generada, los componentes informáticos que conformarán la solución informática.	18	Especificación Técnica del Requerimiento
	20	Anexa al documento de Requerimiento y lo envía a la Subdirección de Especificación de Requerimientos.	19	Requerimiento y Correo electrónico
Subdirección de Especificación de Requerimientos	21	Transfiere al Equipo de Desarrollo la especificación técnica ó reporte de hallazgos del Equipo de QA si fuera el caso, estableciendo tiempos de atención para su desarrollo y aseguramiento de calidad.	20 ó 24	Requerimiento, Solicitud de atención, Correo electrónico, Reporte de hallazgos
Equipo de desarrollo	22	Realiza la solución tecnológica y/o hallazgos en QA, conforme a las especificaciones.	21 ó 24	Requerimiento, Solicitud de atención, Correo electrónico, Reporte de hallazgos
	23	Notifica la conclusión de las actividades al Equipo de Aseguramiento de Calidad (QA), Subdirección de Administración de Proyectos y Subdirección Especificación de Requerimientos.	22	Solicitud y correo electrónico
Equipo de QA	24	Realiza el aseguramiento de calidad a la solución tecnológica desarrollada y entrega informe a Subdirección de Administración de Proyectos y Subdirección Especificación de Requerimientos en el formato de pruebas en ambiente de QA. ¿La solución tecnológica cumple con las especificaciones técnicas y normativas? No: Continúa en la actividad 22.	23	Informe de Pruebas

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 8 de 13

Dirección de Tecnologías de la Información

Clave: DTI/PR-01

Atención de requerimientos de desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas.

Responsable	Actividad		No. Ant.	Documento involucrado
	No. In.	Descripción		
		Si: Continúa en la actividad 25.		
Subdirección de Especificación de Requerimientos	25	Solicita al Equipo de Desarrollo se realice el respaldo de las aplicaciones informáticas que conforman la solución tecnológica desarrollada en repositorio de control de versiones.	24	Respaldo
	26	Presenta solución tecnológica a Unidad Responsable y/o área usuaria. ¿Registra observaciones y/o cambios de alcance? SI: Continúa en la actividad 21 No: Continúa en la actividad 27	25	Minuta
Subdirección de Administración de Proyectos	27	Solicita al Equipo de Liberación la Implementación en ambiente productivo de la solución tecnológica instruyendo al Jefe de Departamento de Aseguramiento de la Calidad de Sistemas le dé seguimiento al tema.	26	Solicitud y Correo Electrónico
Equipo Documentación	28	Actualiza y/o elabora manuales de uso dirigidos a la operación, los detalla y afina con el Jefe de Departamento de Aseguramiento de la Calidad de Sistemas, y si se requiere, proporciona capacitación a las Instancias ejecutoras sobre las soluciones tecnológicas.	27	Manuales
Subdirección de Especificación de Requerimientos	29	Notifica a la DTI y a la Instancia ejecutora, la conclusión del desarrollo e implementación en ambiente productivo.	28	Correo electrónico
Dirección de Tecnologías de la Información	30	Notifica a la DGTIC la conclusión del desarrollo e implementación en ambiente productivo.	29	Correo electrónico



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 9 de 13

Dirección de Tecnologías de la Información

Clave: DTI/PR-01

Atención de requerimientos de desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas.

Responsable	Actividad		No. Ant.	Documento involucrado
	No. In.	Descripción		
Dirección de Tecnologías de la Información	31	Elabora y envía a la DGTIC oficio de respuesta a Unidad Responsable, respecto de la atención de la solicitud de desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas.	30	Oficio
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	32	Informa a las unidades responsables de los programas o componentes de apoyos de la Secretaría sobre la conclusión del desarrollo e implementación en ambiente productivo.	31	Oficio
		<b>Fin del procedimiento</b>		





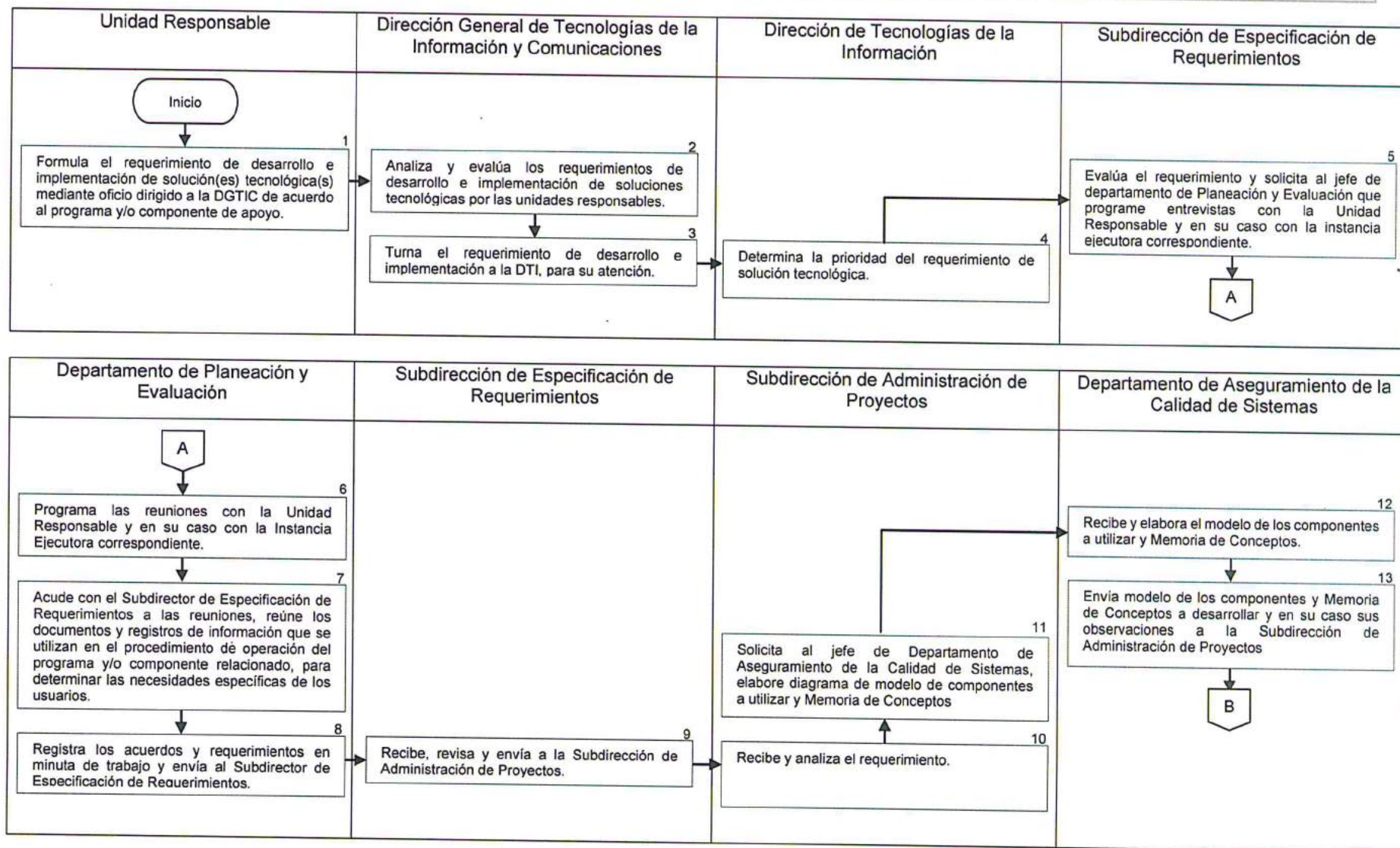
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DTI/PR-01

Dirección de Tecnologías de la Información

Atención de requerimientos de desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas.





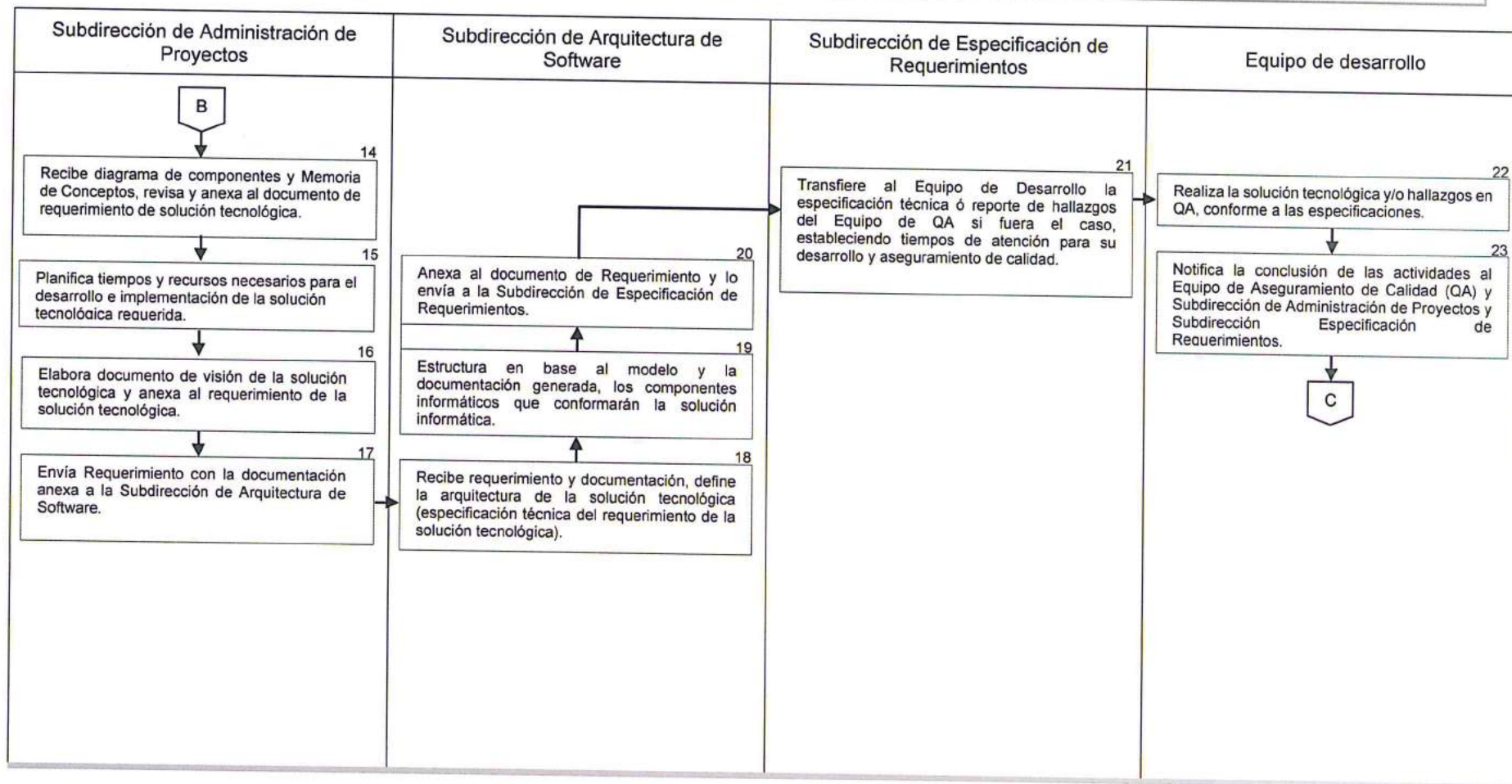
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DTI/PR-01

Dirección de Tecnologías de la Información

Atención de requerimientos de desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas.







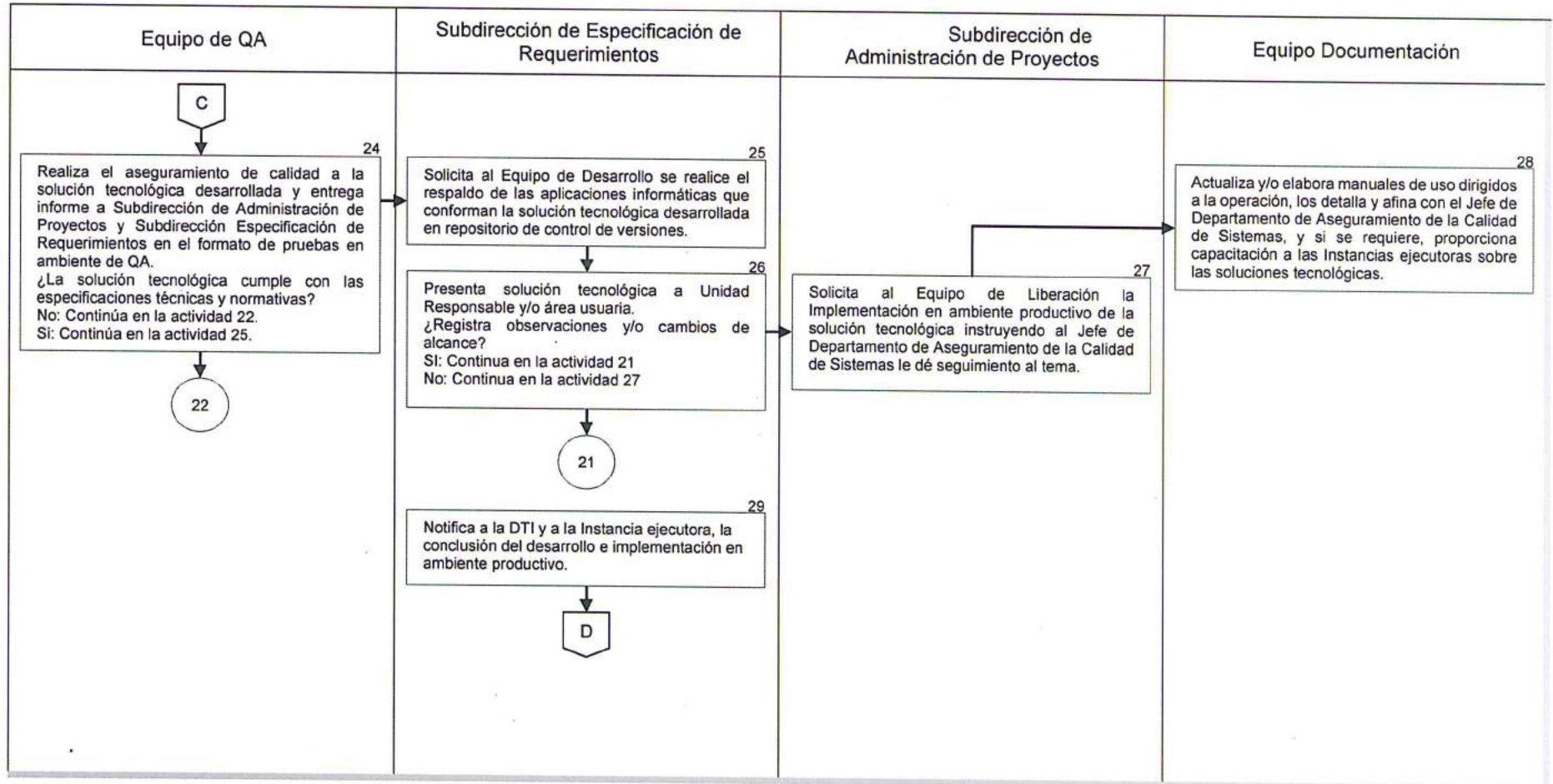
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DTI/PR-01

Dirección de Tecnologías de la Información

Atención de requerimientos de desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas.







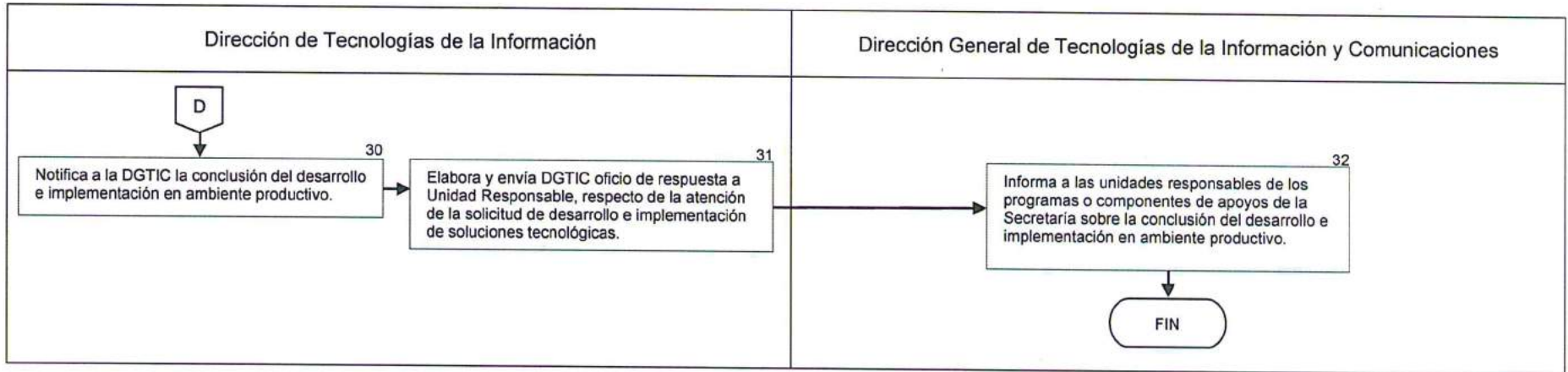
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DTI/PR-01

Dirección de Tecnologías de la Información

Atención de requerimientos de desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas.



Firma

**Lic. Joel Cuevas Carbajal**  
Subdirector de Administración de Proyectos

Elaboró

Firma

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

Revisó y Autorizo

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 1 de 11

Dirección de Tecnologías de la Información

Clave: DTI/PR-02

Levantamiento de Requerimientos de los Sistemas Sustantivos.

## Marco funcional

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

### Artículo 34

#### Fracción II

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

#### Fracción IV

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

#### Fracción V

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

#### Fracción VII

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

## Objetivo

Atender las necesidades de mantenimiento y/o corrección de soluciones tecnológicas requeridas por las instancias ejecutoras designadas por las unidades responsables de los programas y/o componentes de apoyo de la SAGARPA, en estricto apego a la normatividad y reglas de operación vigentes, mediante el uso de mejores prácticas, herramientas y plataformas tecnológicas que faciliten su diseño, codificación y puesta a producción garantizando su interoperabilidad e interconectividad.



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 2 de 11

Dirección de Tecnologías de la Información

Clave: DTI/PR-02

Levantamiento de Requerimientos de los Sistemas Sustantivos.

### **Criterios a considerar**

Las necesidades de mantenimiento, cambios de alcance y/o correcciones de las soluciones informáticas que se encuentren en operación en ambientes productivos, deberán ser reportadas por las instancias ejecutoras mediante el soporte de primer nivel.

La Dirección de Tecnologías de la Información dictaminará la factibilidad de atención de los mantenimientos y/o correcciones de soluciones informáticas y de turnar los requerimientos a las subdirecciones de área de la SAGARPA.

Las subdirecciones de área de la Dirección de Tecnologías de la Información (Subdirección de Arquitectura de Software, Subdirección de Administración de Proyectos y la Subdirección de Especificación de Requerimientos) verificarán que los mantenimientos y/o correcciones de las soluciones tecnológicas se encuentren alineados a los estándares tecnológicos y especificaciones establecidos en la SAGARPA y conforme al Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de la Seguridad de la Información de MAAGTICSI.

Las subdirecciones de área de la Dirección de Tecnologías de la Información: Subdirección de Arquitectura de Software, Subdirección de Administración de Proyectos y la Subdirección de Especificación de Requerimientos; para realizar sus actividades se apoyan del sus respectivos jefes de departamento a su cargo: Departamento de Soporte a Aplicaciones en Producción, Departamento de Aseguramiento de la Calidad de Sistemas, Departamento de Planeación y Evaluación.

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

### **Glosario de Términos**

**DGTIC:**

Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

**DTI:**

Dirección de Tecnologías de la Información.

**Equipo de Desarrollo:**

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



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 3 de 11

Dirección de Tecnologías de la Información

Clave: DTI/PR-02

Levantamiento de Requerimientos de los Sistemas Sustantivos.

**Equipo de Documentación:**

Recursos humanos encargados de los procesos de la elaboración de manuales de uso de las soluciones tecnológicas, dichos recursos podrán ser parte de la estructura organizacional de la DGTIC o bien proveedores de servicios externos, que reportan a la Dirección de Tecnologías de la Información.

**Equipo de Liberación:**

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

**Equipo de QA:**

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

**Instancia Ejecutora:**

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

**MAAGTICSI:**

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

**Normatividad:**

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



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 4 de 11

Dirección de Tecnologías de la Información

Clave: DTI/PR-02

Levantamiento de Requerimientos de los Sistemas Sustantivos.

**Reglas de Operación:**

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

**QA:**

Aseguramiento de la calidad de las soluciones tecnológicas.

**SAGARPA:**

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

**Sistema de Gestión de Tickets:**

Aplicación informática para el registro, documentación y seguimiento de atención de reportes de Usuarios de las Soluciones Tecnológicas en operación administradas por la DGTIC.

**Solución Tecnológica.**

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

**Soporte:**

Recursos humanos encargados de los procesos de soporte y atención a usuarios sobre la operación de las soluciones tecnológicas en operación, vía telefónica o por sistema de tickets registran y documentan las solicitudes mantenimiento y/o corrección, dichos recursos podrán ser parte de la estructura organizacional de la DGTIC o bien proveedores de servicios externos, que reportan a la Dirección de Tecnologías de la Información.

**Subdirecciones de área:**

Subdirección de Arquitectura de Software, Subdirección de Administración de Proyectos, Especialista Agropecuario en Apoyos.

**Ticket:**

Elemento electrónico que se deriva del *Sistema de Gestión*, cuando un usuario registra una incidencia o problema con el personal de Soporte de primer nivel.

**Unidad Responsable:**

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

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 5 de 11

Dirección de Tecnologías de la Información

Clave: DTI/PR-02

Levantamiento de Requerimientos de los Sistemas Sustantivos.

### Descripción del Procedimiento

Responsable	Actividad		No. Ant.	Documento involucrado
	No. In.	Descripción		
	<b>Inicio del procedimiento</b>			
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones/ Soporte de Primer Nivel	1	Documenta necesidades de mantenimiento y/o corrección de soluciones informáticas a través del sistema de gestión genera un folio de atención de solicitud.		Folio
	2	Emite y turna solicitud de atención a la DTI, para su análisis y evaluación.	1	Folio
Dirección de Tecnologías de la Información (DTI)	3	Analiza y evalúa los requerimientos de mantenimiento correctivo y/o incidencias en las soluciones tecnológicas con el apoyo documental registrado en el sistema de gestión de folios ¿Procede el requerimiento? No: Continúa en la actividad 5. Si: Continúa en la actividad 4.	2	Folio
	4	Turna el requerimiento de desarrollo e implementación a la Subdirección de Especificación de Requerimientos de la DTI, para su atención y en su caso determina la prioridad. Continúa en la actividad 7.	3	Folio y Correo Electrónico
	5	Registra dictamen y documenta motivos de la no procedencia del mantenimiento y/o corrección de soluciones informáticas solicitados, a través del sistema de gestión de folios.	3	Sistema de Gestión de folios.
	6	Envía respuesta a las áreas usuarias de la no procedencia. Ir a la actividad 26.	5	Correo electrónico



Levantamiento de Requerimientos de los Sistemas Sustantivos.

Responsable	Actividad		No. Ant.	Documento involucrado
	No. In.	Descripción		
Subdirección de Especificación de Requerimientos	7	Recibe el requerimiento de mantenimiento correctivo y/o incidencias de las soluciones informáticas.	4	Folio y Correo Electrónico
	8	Analiza y evalúa la información proporcionada, programa entrevista con el área usuaria registrada por el primer nivel con apoyo de la jefatura de Departamento de Soporte a Aplicaciones en Producción.	7	Folio
	9	Realiza entrevistas con el área usuaria, reúne los elementos documentales necesarios para atender el servicio, registra los acuerdos y requerimientos; con apoyo de la jefatura de Departamento de Soporte a Aplicaciones en Producción. Envía a la Subdirección de Administración de Proyectos.	8	Minuta y requerimientos
Subdirección de Administración de Proyectos	10	Planifica tiempos y recursos necesarios para el mantenimiento y/o corrección de las soluciones tecnológicas requeridas.	9	Requerimientos y Memoria de conceptos
	11	Revisa y actualiza en caso de ser necesario, el documento de control de cambios de la solución tecnológica; anexa a los requerimientos y envía a la Subdirección de Arquitectura de Software.	10	Control de cambios, Memoria de conceptos y Diagrama
Subdirección de Arquitectura de Software de la DTI	12	Revisa y define cambios a la arquitectura de la solución tecnológica con apoyo de la jefatura de Departamento de Planeación y Evaluación.	11	Solicitud y Especificación Técnica
	13	Estructura en base al modelo y documentación actualizada, los componentes informáticos que conforman la solución informática.	12	Especificación Técnica

Levantamiento de Requerimientos de los Sistemas Sustantivos.

Responsable	Actividad		No. Ant.	Documento involucrado
	No. In.	Descripción		
Subdirección de Arquitectura de Software de la DTI	14	Transfiere al Equipo de Desarrollo la especificación técnica del requerimiento o en su caso el reporte de hallazgos del Equipo de QA, estableciendo tiempos de atención para su desarrollo y aseguramiento de calidad.	13	Solicitud y Especificación Técnica o Reporte
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones/Equipo de Desarrollo	15	Adecúa la solución tecnológica y/o hallazgos en QA, conforme a las especificaciones.	14	Solicitud y Especificación Técnica o Reporte
	16	Notifica al Equipo de Aseguramiento de Calidad y Subdirección de Especificación de Requerimientos, la conclusión de las actividades.	15	Correo Electrónico y Solicitud
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones/Equipo de QA	17	Realiza aseguramiento de calidad de las modificaciones o la solución tecnológica.	16	Formato de pruebas en ambiente de QA
	18	Entrega informe a Subdirección de Especificación de Requerimientos y Subdirección de Administración de Proyectos.	17	Correo electrónico
Subdirección de Especificación de Requerimientos	19	Solicita al Equipo de Desarrollo que realice el respaldo de las aplicaciones informáticas que conforman la solución tecnológica en el repositorio de control de versiones ordenando a la jefatura de Departamento de Planeación y Evaluación su seguimiento.	18	Correo electrónico
	20	Solicita al Equipo de Documentación los manuales de uso, ordenando a la jefatura de Departamento de Planeación y Evaluación su seguimiento.	19	Correo electrónico



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 8 de 11

Dirección de Tecnologías de la Información

Clave: DTI/PR-02

Levantamiento de Requerimientos de los Sistemas Sustantivos.

Responsable	Actividad		No. Ant.	Documento involucrado
	No. In.	Descripción		
Subdirección de Administración de Proyectos	21	Solicita al Equipo de Liberación, la implementación en ambiente productivo de la solución tecnológica.	18	Solicitud
	22	Registra el estatus de atención de la solicitud a través del sistema de gestión de folios y notifica a la Subdirección de Especificación de Requerimientos, así como a la DTI la conclusión de la solicitud. (ir a la actividad 24)	21	Sistema y Correo electrónico
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones/Equipo de Documentación	23	Actualiza manuales de uso dirigidos a la operación y de requerirse proporciona capacitación a las Instancias ejecutoras sobre las modificaciones a las soluciones tecnológicas e informa a la Subdirección de Especificación de Requerimientos conclusión de actividades.	20	Manuales y Correo electrónico
Subdirección de Especificación de Requerimientos	24	Verifica acciones de respaldo, manual de uso y cierra ticket de atención del mantenimiento correctivo y/o incidencias solicitados en el sistema de gestión de ticket.	23	Sistema
	25	Notifica a la DTI sobre el cierre de atención.	24	Correo Electrónico
Dirección de Tecnologías de la Información (DTI)	26	Notificar a las áreas usuarias de la conclusión del mantenimiento correctivo y/o incidencias en ambiente productivo o de la no procedencia del servicio.	25	Generación de Oficios
<b>Fin del procedimiento</b>				



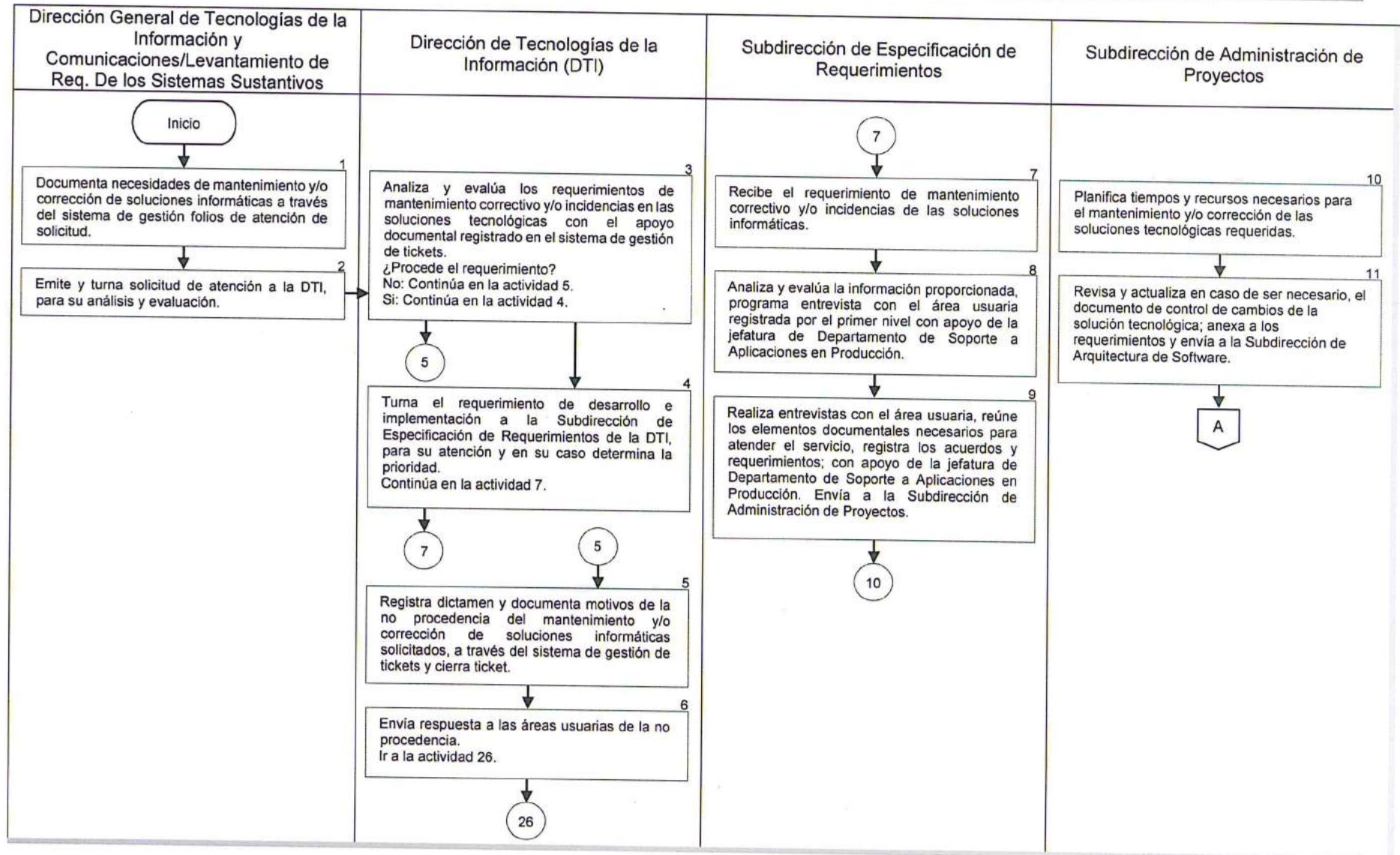
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DTI/PR-02

Dirección de Tecnologías de la Información

Levantamiento de Requerimientos de los Sistemas Sustantivos.







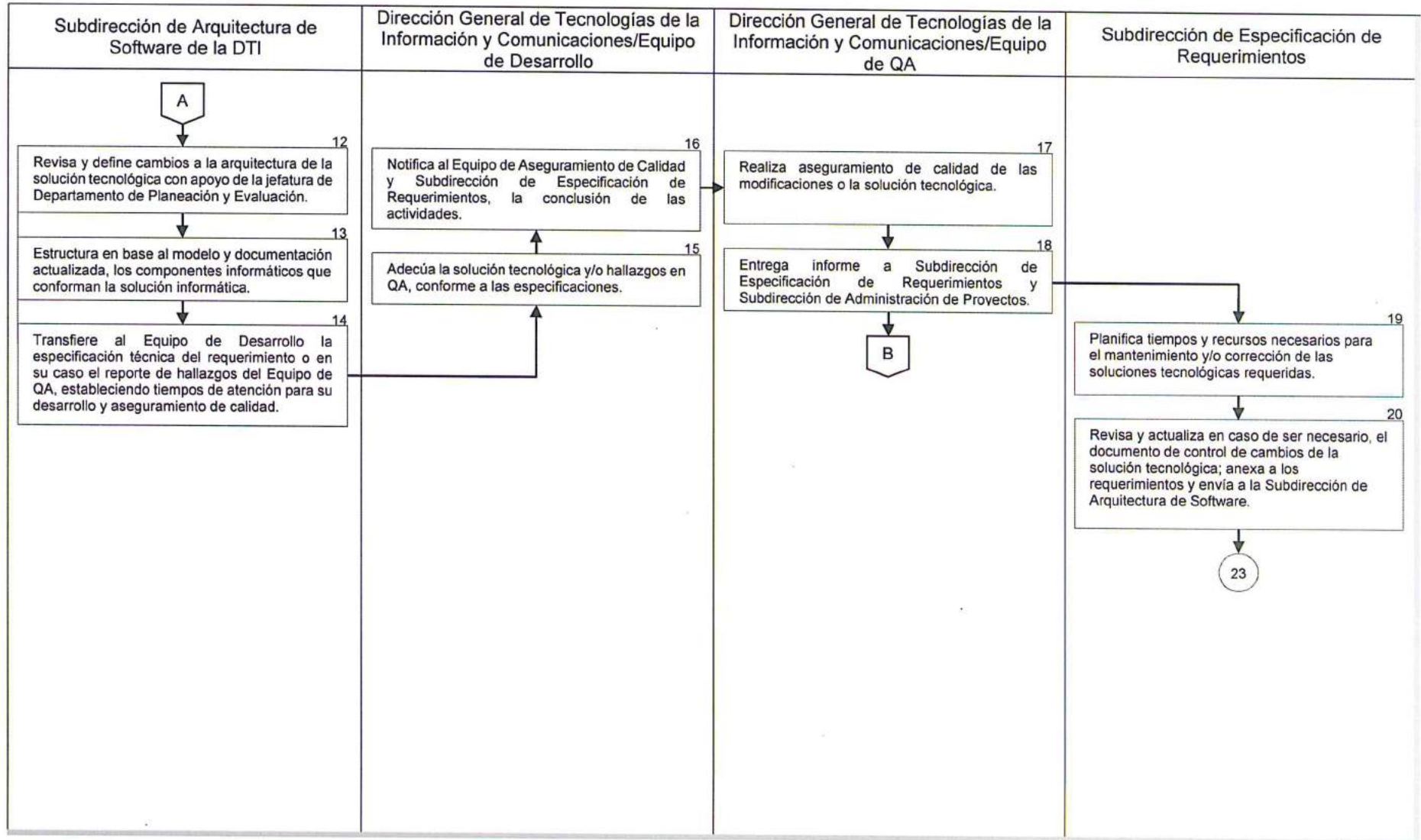
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DTI/PR-02

Dirección de Tecnologías de la Información

Levantamiento de Requerimientos de los Sistemas Sustantivos.





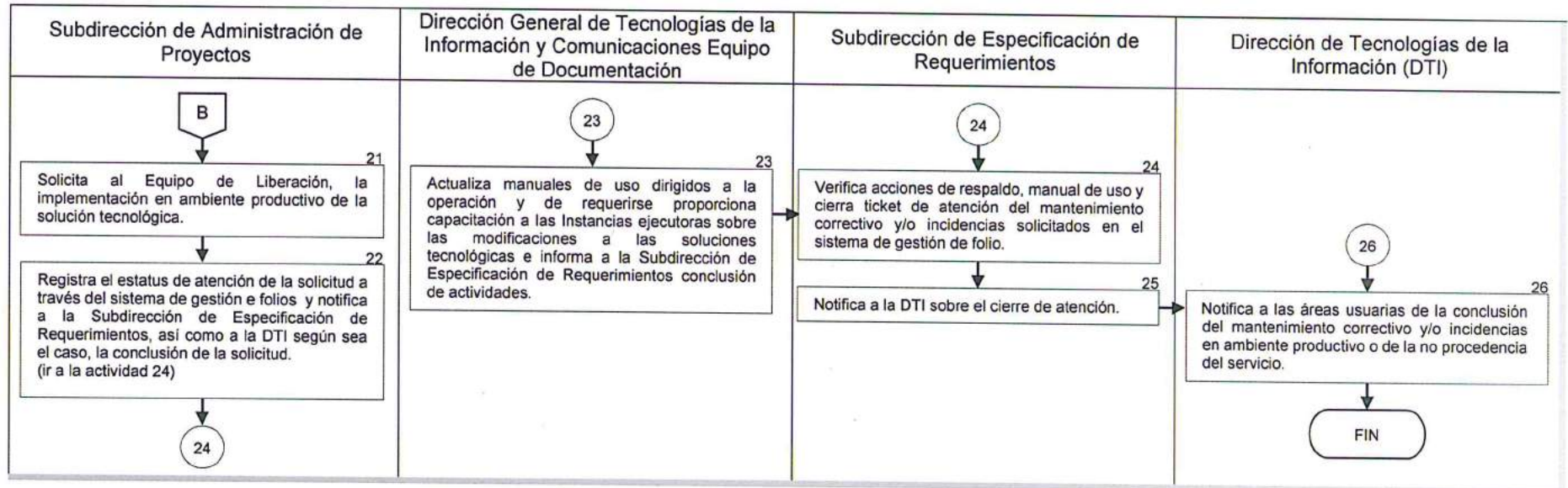
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DTI/PR-02

Dirección de Tecnologías de la Información

Levantamiento de Requerimientos de los Sistemas Sustantivos.



Firma

*Cosío Lopez Sandra V.*

**Ing. Sandra Verenice Cosío López**  
Subdirectora de Especificación de Requerimientos

Elaboró

Firma

*Jorge Augusto Luque González*

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

Revisó y Autorizo



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 1 de 7

Dirección de Tecnologías de la Información

Clave: DTI/PR-03

Dictamen técnico para el desarrollo de soluciones tecnológicas de software y licenciamiento de aplicaciones informáticas.

## Marco funcional

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

### Artículo 34

#### Fracción II

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

#### Fracción IV

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

#### Fracción V

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

#### Fracción VII

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

#### Fracción VIII

Emitir el dictamen técnico sobre la procedencia de la contratación de bienes, servicios y derechos de uso de tecnologías de la información y telecomunicaciones, incluyendo los sistemas de información y licenciamiento de programas, destinados a las unidades administrativas de la Secretaría y sus órganos administrativos desconcentrados.

## Objetivo

Realizar el dictamen técnico de la contratación para el desarrollo de soluciones tecnológicas y adquisición y licenciamiento de software de las Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órganos Administrativos Desconcentrados de la SAGARPA, basado en criterios de interoperabilidad e interconectividad de las distintas plataformas tecnológicas que intervengan en la solución propuesta, para establecer los estándares y especificaciones de las diferentes soluciones, considerando lenguajes de programación, manejadores de bases de datos y definiciones de las plataformas tecnológicas, establecidas como estándares de la SAGARPA.

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 2 de 7

Dirección de Tecnologías de la Información

Clave: DTI/PR-03

Dictamen técnico para el desarrollo de soluciones tecnológicas de software y licenciamiento de aplicaciones informáticas.

### **Criterios a considerar**

La Dirección de Tecnologías de la Información a través de la Subdirección de Arquitectura de Software que se encuentra a su cargo, será el responsable de la elaboración, actualización y seguimiento de las actividades del presente procedimiento.

Con la finalidad de asegurar la integración de los componentes tecnológicos requeridos para la implementación y el desarrollo de sistemas, las UR's, Organismos Descentralizados y Órganos Administrativos Desconcentrados de la SAGARPA, deberán solicitar a la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones la emisión de un dictamen técnico de la solución requerida, la cual debe alinearse toda vez a los procesos ya implementados por la DGTIC del MAAGTIC-SI.

Se verificará que el desarrollo y la implementación de toda solución tecnológica se encuentren alineada a los estándares y especificaciones definidos para el desarrollo de las soluciones (software) de la SAGARPA.

Toda solicitud de dictamen técnico debe ser dirigida al Titular de la DGTIC por medio de oficio, deberá incluir Anexo Técnico de acuerdo a la metodología y formato que se especifique para las Contrataciones de TIC, de acuerdo al MAAGTIC-SI; documento que puede ser proporcionado por la DGTIC o sus direcciones de área.

En el presente procedimiento interviene en las actividades la Subdirección de Arquitectura de Software, la cual pertenece a la Dirección de Tecnologías de la Información de la DGTIC; asimismo, el Subdirector de Arquitectura de Software, se apoya para realizar sus actividades en la jefatura de Departamento de Soporte a Aplicaciones en Producción.

### **Glosario de Términos**

**DGTIC:**

Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

**DTI:**

Dirección de Tecnologías de la Información.

**Dictamen Técnico:**

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



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 3 de 7

Dirección de Tecnologías de la Información

Clave: DTI/PR-03

Dictamen técnico para el desarrollo de soluciones tecnológicas de software y licenciamiento de aplicaciones informáticas.

**Estándares:**

Modelo, criterio, regla de medida o de los requisitos mínimos aceptables para la operación de procesos específicos, con el fin asegurar la calidad en la prestación de los servicios.

**MAAGTIC-SI:**

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

**Repositorio:**

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

**Software:**

Equipamiento lógico o soporte lógico de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas

**Solución Tecnológica:**

Representa un proceso a través del cual, luego de analizar con una mirada crítica al objeto, se identifica un problema frente al cual se crea una respuesta. Esta respuesta obtenida, se constituye en una solución a un problema tecnológico. La solución tecnológica es una respuesta que pone en juego los recursos disponibles, buscando alcanzar la mayor eficiencia. El método utilizado para dar solución a un problema tecnológico se denomina diseño tecnológico

**TIC:**

Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

**Usuario solicitante:**

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

Dictamen técnico para el desarrollo de soluciones tecnológicas de software y licenciamiento de aplicaciones informáticas.

### Descripción del Procedimiento

Responsable	Actividad		No. Ant.	Documento involucrado
	No. In.	Descripción		
U.R / Usuario solicitante	1	Solicita dictamen técnico dirigido al Titular de la DGTIC por medio de oficio, incluyendo el Anexo Técnico.		Oficio y Anexo Técnico
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	2	Recibe documento y lo captura en el sistema de control de gestión, con copia electrónica del asunto.	1	Sistema y Anexo Técnico
	3	Turna folio a la Dirección de Tecnologías de la Información (DTI) para su atención.	2	Folio
Dirección de Tecnologías de la Información	4	Revisa, analiza y turna oficio a la Subdirección de Arquitectura de Software adscrita a su Dirección de área, para su atención.	3	Folio
Subdirección de Arquitectura de Software de la DTI	5	Analiza la factibilidad del requerimiento de acuerdo a las características plasmadas en el Anexo Técnico.	4	Folio y Anexo Técnico
	6	Emite Dictamen Técnico positivo o negativo, justificando su respuesta.	5	Dictamen
	7	Envía a la Dirección de Tecnologías de la Información para su VoBo.	6	Dictamen
Dirección de Tecnologías de la Información (DTI)	8	Revisa la respuesta y da su VoBo envía a la DGTIC para firma.	7	Dictamen
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC)	9	Revisa la respuesta y firma Dictamen Técnico para su entrega.	8	Dictamen



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 5 de 7

Dirección de Tecnologías de la Información

Clave: DTI/PR-03

Dictamen técnico para el desarrollo de soluciones tecnológicas de software y licenciamiento de aplicaciones informáticas.

Responsable	Actividad		No. Ant.	Documento involucrado
	No. In.	Descripción		
Subdirección de Arquitectura de Software de la DTI	10	Recibe dictamen e instruye a su jefe de departamento realice el trámite de entrega y cierre de solicitud.		Dictamen
Departamento de soporte a aplicaciones en producción	11	Tramita entrega de Dictamen Técnico con el usuario solicitante.	9	Acuse
	12	Cierra folio del sistema de control de gestión con el acuse de recibido del Dictamen Técnico.	10	Sistema y acuse
	13	Carga evidencias del Dictamen Técnico al Repositorio de información digital correspondiente.	11	Repositorio
<b>Fin del procedimiento</b>				



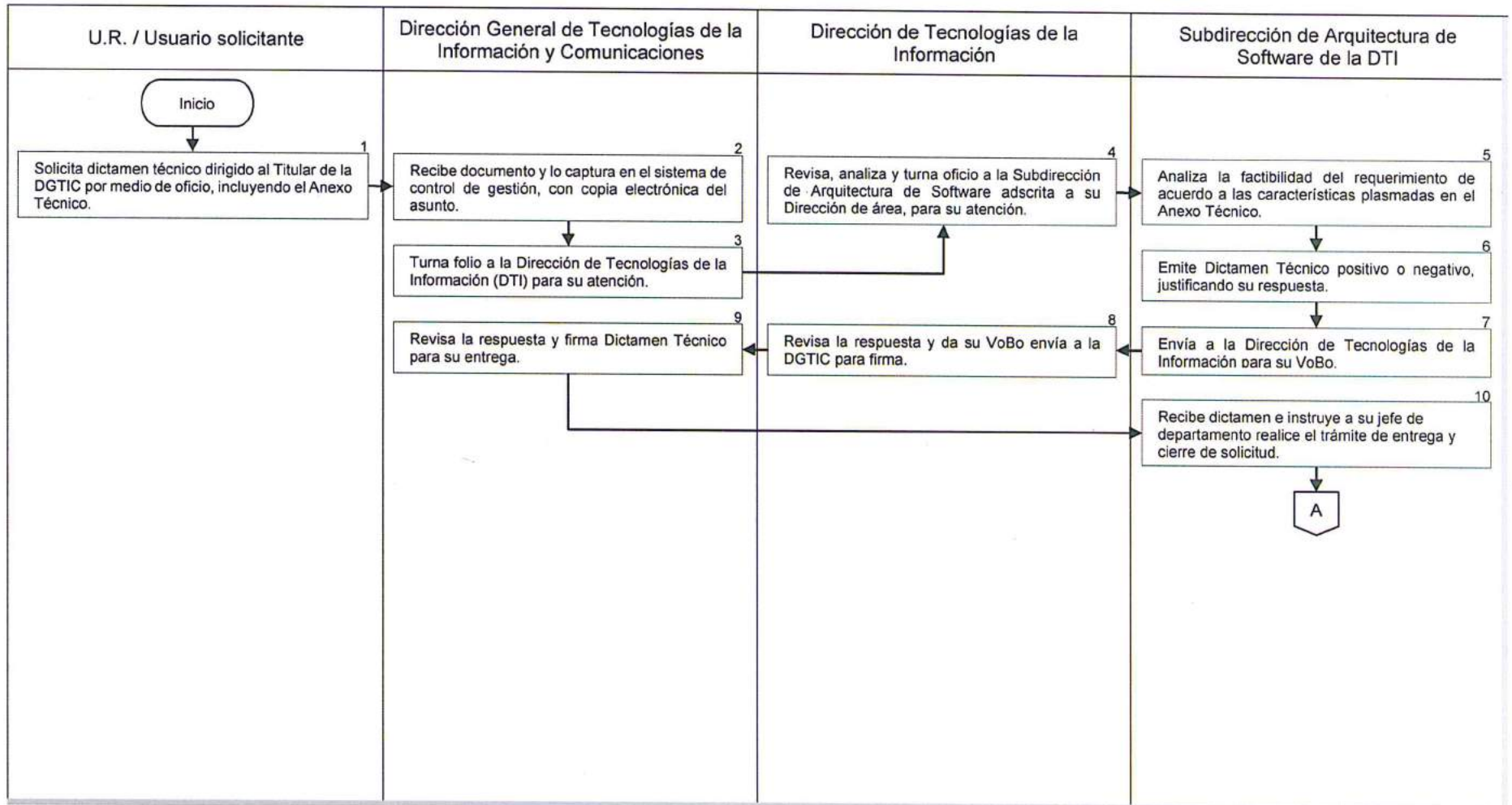
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DTI/PR-03

Dirección de Tecnologías de la Información

Dictamen técnico para el desarrollo de soluciones tecnológicas de software y licenciamiento de aplicaciones informáticas.







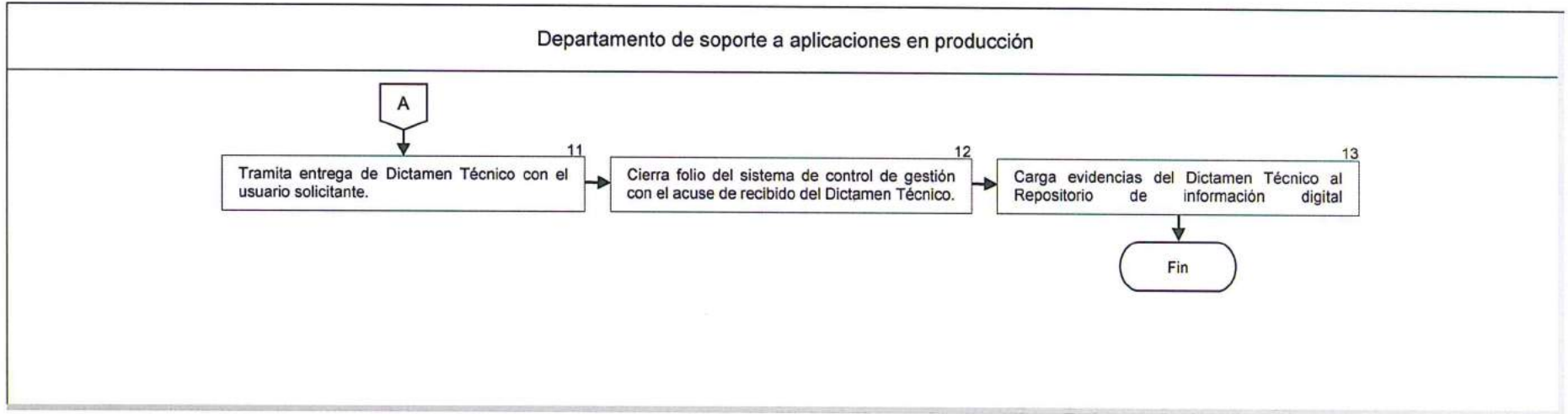
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DTI/PR-03

Dirección de Tecnologías de la Información

Dictamen técnico para el desarrollo de soluciones tecnológicas de software y licenciamiento de aplicaciones informáticas.



Firma

**Ing. Moris Lizandro Servellón Vera**  
Subdirector de Arquitectura de Software

Elaboró

Firma

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

Revisó y Autorizo

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 1 de 8

Dirección de Tecnologías de la Información

Clave: DTI/PR-04

Desarrollo de sitios y portales web.

## Marco funcional

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

### Artículo 34

#### Fracción II

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

#### Fracción IV

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

#### Fracción V

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

#### Fracción IX

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

## Objetivo

Implementar los sitios web de las Unidades Responsables (UR's), Delegaciones de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA), Órganos Administrativos Desconcentrados y Organismos Descentralizados que se encuentren dentro de la Plataforma de la SAGARPA, mediante la creación, configuración y asignación de permisos, para garantizar la correcta operación y publicación de información en los Sitios de Internet.

## Criterios a considerar

Las UR's, Delegaciones de la SAGARPA, Órganos Administrativos, Órganos Administrativos Desconcentrados y Organismos Descentralizados, serán los responsables de la edición y/o actualización de los contenidos de las páginas de internet asignadas a cada área.

Las Unidades Responsables designarán al personal encargado de actualizar las páginas de internet y definirán los periodos de actualización de la información.



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 2 de 8

Dirección de Tecnologías de la Información

Clave: DTI/PR-04

Desarrollo de sitios y portales web.

La definición de los Portales, sitios web y páginas de internet se desarrollarán de acuerdo a los estándares institucionales y a los requerimientos y necesidades de las propias áreas involucradas.

Para la elaboración y/o actualización de la información de las páginas de internet, deberán seguir el Manual de Redacción para Editar y publicar información en el Portal de Internet, expedido el 25 de mayo de 2013, por la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicaciones; el cual se encuentra publicado en la intranet de la SAGARPA:

[http://intranet.sagarpa.gob.mx/areas/oficialia\\_mayor/dgtic/portal/Paginas/default.aspx](http://intranet.sagarpa.gob.mx/areas/oficialia_mayor/dgtic/portal/Paginas/default.aspx).

Las asesorías, capacitaciones o consultas técnicas para la edición y/o actualización de las páginas de internet son responsabilidad de la Dirección de Tecnologías de la Información, perteneciente a la DGTIC, quién además resolverá los errores o problemas no previstos en el manejo de la administración de contenidos.

La implementación de mejores prácticas y usabilidad en las páginas de internet es responsabilidad de la Dirección de Tecnologías de la Información.

La Coordinación General de Comunicación Social aprobará la imagen institucional habilitada para los sitios web, la cual se alinea a la imagen establecida por parte de Presidencia.

La información contenida en los Sitios Web así como las imágenes deben ser propiedad de la SAGARPA. En el caso de las imágenes, de no ser así es recomendable que sean públicas y de dominio público, o en su caso se incluya una leyenda mencionando el autor de la imagen.

## Glosario de Términos

### **Administrador de contenidos:**

Programa que permite crear una estructura de soporte (framework) para la creación y administración de contenidos, principalmente en páginas web, por parte de los administradores, editores, participantes y demás usuarios.

Esta interfaz controla una o varias bases de datos donde se aloja el contenido del sitio web. El sistema permite manejar de manera independiente el contenido y el diseño. Así, es posible manejar el contenido y darle en cualquier momento un diseño distinto al sitio web sin tener que darle formato al contenido nuevamente, además de permitir la fácil y controlada publicación en el sitio a varios editores. Un ejemplo clásico es el de editores que cargan el contenido al sistema y otro de nivel superior (moderador o administrador) que permite que estos contenidos sean visibles a todo el público (los aprueba).

### **Controles web:**

Herramientas que los usuarios pueden utilizar accediendo a un servidor web a través de Internet. Una página Web puede contener elementos que permiten una comunicación activa entre el usuario y la información.



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 3 de 8

Dirección de Tecnologías de la Información

Clave: DTI/PR-04

Desarrollo de sitios y portales web.

**Derechos de autor:**

Conjunto de normas jurídicas y principios que regulan los derechos morales y patrimoniales que la ley concede a los autores (los derechos de autor), por el solo hecho de la creación de una obra literaria, artística, musical, científica o didáctica, esté publicada o inédita.

**DGTIC:**

Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

**DTI:**

Dirección de Tecnologías de la Información.

**Estructura del sitio:**

Estructura de navegación por un sitio web viene definida por la experiencia de navegación del visitante en virtud de la cual puede saltar de una página a otra dentro del sitio web utilizando el sistema de hipervínculos.

**Portal de Internet:**

Sitio web que ofrece al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios relacionados a un mismo tema.

**Página de Internet:**

Documento HTML/XHTML que es accesible generalmente mediante el protocolo HTTP de Internet.

**Plantilla:**

Suele proporcionar una separación entre la forma o estructura y el contenido. Es un medio o aparato o sistema, que permite guiar, portar, o construir, un diseño o esquema predefinido.

**Permisos:**

Sistemas de administración de contenidos permiten asignar permisos (o derechos de acceso) a los archivos para determinados usuarios y grupos de usuarios. De esta manera, se puede restringir o permitir el acceso de un determinado usuario a un archivo para su visualización de contenidos, modificación y/o ejecución.

**SAGARPA:**

Secretaría de Agricultura Ganadería Desarrollo Rural Pesca y Alimentación.

**Sitio Web:**

Sitio web es una colección de páginas de internet relacionadas y comunes a un dominio de Internet o subdominio en la World Wide Web en Internet.

**UR:**

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



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 4 de 8

Dirección de Tecnologías de la Información

Clave: DTI/PR-04

Desarrollo de sitios y portales web.

**Usabilidad:**

Claridad y la elegancia con que se diseña la interacción con un programa de ordenador o un sitio web.

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 5 de 8

Dirección de Tecnologías de la Información

Clave: DTI/PR-04

Desarrollo de sitios y portales web.

### Descripción del Procedimiento

Responsable	Actividad		No. Ant.	Documento involucrado
	No. In.	Descripción		
Unidad Responsable (UR)	1	Solicita la creación de un sitio web con la finalidad de difundir información al ciudadano.		Oficio
Dirección de Tecnologías de la Información (DTI)	2	Revisa Oficio y solicita mediante oficio a la Unidad Responsable, el nombre, justificación y tema al que se enfocará el sitio web, así como el usuario responsable que se encargará de revisar los contenidos y la estructura.	1	Oficio
Unidad Responsable (UR)	3	Responde oficio con la información solicitada por parte de la Dirección de Tecnologías de la Información.	2	Oficio
Subdirección de Diseño y Estándares	4	Realiza reuniones con la Unidad Responsable solicitante, para definir la estructura del sitio, páginas y controles web a configurar.	3	Minuta
	5	Crea el Sitio Web solicitado dentro de la estructura del Portal.	4	Sitio Web
	6	Configura el sitio y bibliotecas, habilita la imagen institucional mediante plantillas y asigna los permisos requeridos.	5	Sitio Web
	7	Crea o modifica la estructura definida por la Unidad Responsable. (subsitios, bibliotecas, páginas).	6 o 10	Subsitios, bibliotecas, páginas
	8	Habilita en caso de ser necesario y configura controles web para la presentación de información.	7	Sitio Web
	9	Realiza pruebas de desempeño y visualización y acuerda cita con la UR solicitante para la revisión del sitio web.	8	Sitio Web



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 6 de 8

Dirección de Tecnologías de la Información

Clave: DTI/PR-04

Desarrollo de sitios y portales web.

Responsable	Actividad		No. Ant.	Documento involucrado
	No. In.	Descripción		
	10	Revisa junto con la UR, el sitio web creado así como la estructura definida. ¿UR aprueba el sitio web creado? No: Continúa en la actividad 7. Si: Continúa en la actividad 11.	9	Minuta
Subdirección de Diseño y Estándares	11	Asienta en la minuta de reunión la aceptación y se acuerdan fechas de capacitación.	10	Minuta
	12	Capacita al personal designado para la edición y/o actualización de las páginas web para incluir la información correspondiente.	11	Lista de asistencia.
	13	Avisa a la DTI sobre la conclusión de la solicitud y procede a liberar y publicar el sitio web.	12	Correo electrónico y/o Oficio
		<b>Fin del procedimiento</b>		



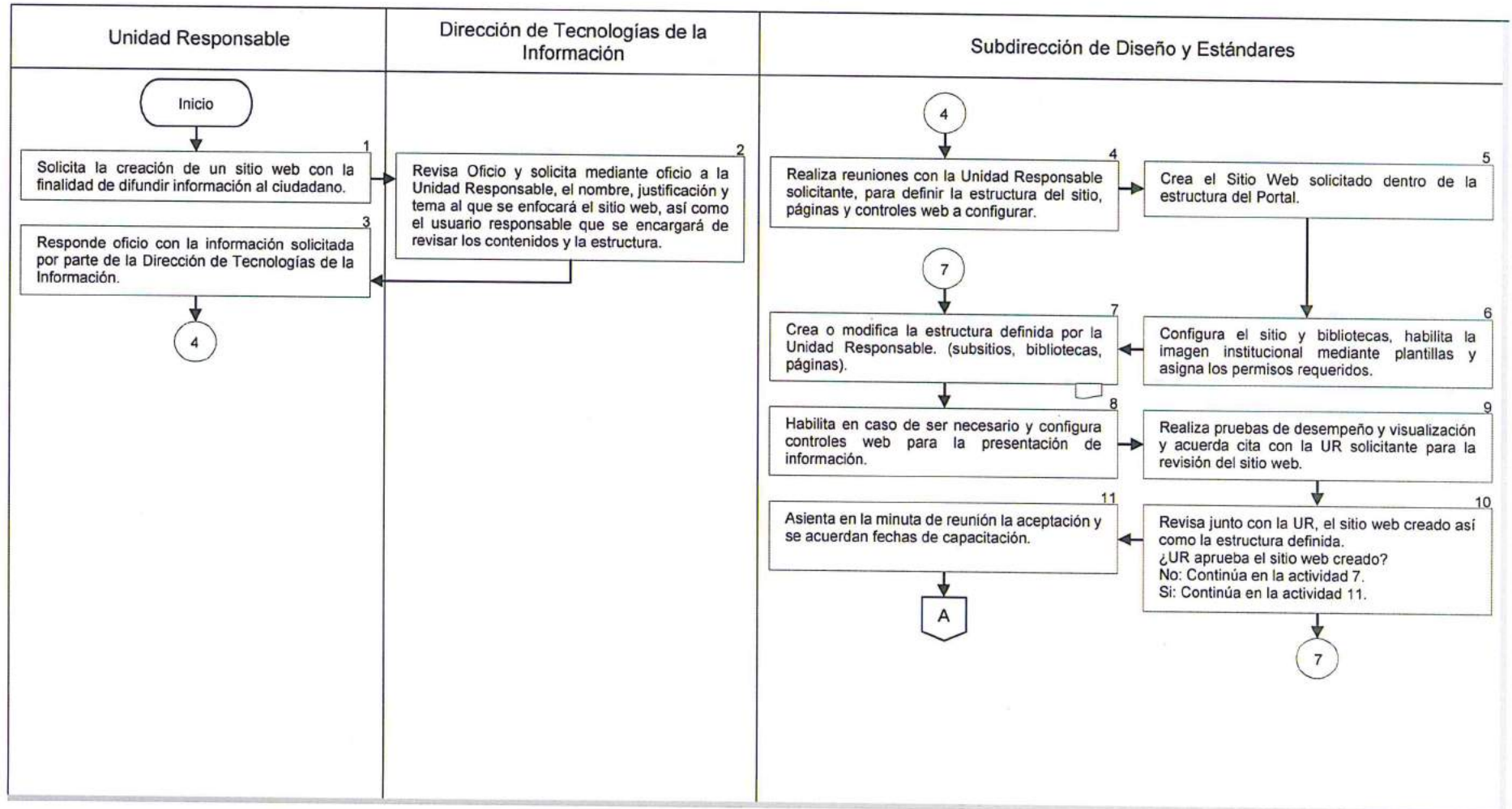
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DTI/PR-04

Dirección de Tecnologías de la Información

Desarrollo de sitios y portales web.







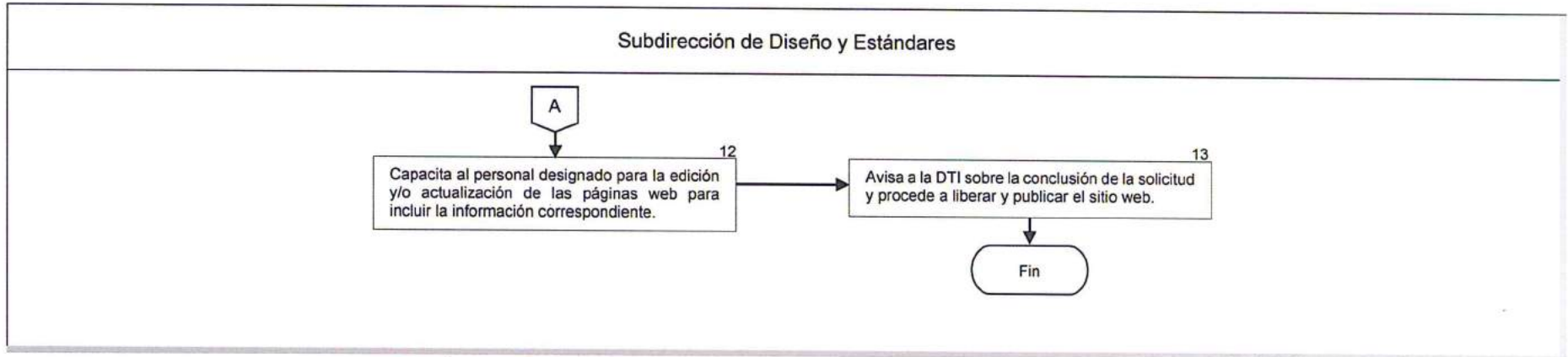
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DTI/PR-04

Dirección de Tecnologías de la Información

Desarrollo de sitios y portales web.



Firma

**Lic. Sara Ramos Cruz**  
Subdirectora de Diseño y Estándares

Elaboró

Firma

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

Revisó y Autorizo

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 1 de 7

Dirección de Tecnologías de la Información

Clave: DTI/PR-05

Atención operativa a usuarios finales de sistemas sustantivos.

## Marco funcional

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

### Artículo 34

#### Fracción II.

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

#### Fracción IV

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

#### Fracción V.

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

## Objetivo

Dar soporte operativo y controlar el registro de solicitudes y operaciones de los usuarios de las Delegaciones Estatales, Órganos Administrativos Desconcentrados (OAD's), Oficinas Centrales de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA) y de la ciudadanía, utilizando para tal efecto los sistemas sustantivos y los sistemas adjetivos, con la finalidad de dar respuesta a las necesidades de información, facilitar la administración de los recursos fiscales y apoyar en forma eficiente la toma de decisiones.

## Criterios a considerar

La información que se captura en los sistemas es responsabilidad de cada una de las Unidades Responsables (UR's) de la Dependencia y de los usuarios participantes de la ciudadanía.

Es responsabilidad del usuario final que la información registrada en los sistemas continúe la gestión establecida hasta su final para que se puedan obtener los resultados esperados ya sea presupuestal o administrativa.

Las Mesas de Ayuda de 1er nivel de los sistemas serán las encargadas de recibir, registrar y analizar los reportes y las solicitudes de los usuarios; y se resolverán en el momento en caso de no necesitar alguna modificación mayor.



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 2 de 7

Dirección de Tecnologías de la Información

Clave: DTI/PR-05

Atención operativa a usuarios finales de sistemas sustantivos.

En caso de que las solicitudes analizadas requieran de modificaciones a los sistemas, se turnarán a la Subdirección de Especificación de Requerimientos incidencias reportadas por los usuarios y enviadas por la mesa de ayuda al 3er Nivel.

Los sistemas sustantivos cuentan con reportes informativos, reportes de avance presupuestal y reportes logísticos que proveen información de los programas y componentes de la Secretaría para la toma de decisiones de cada uno de los usuarios finales.

El Subdirector de Especificación de Requerimientos se apoya de la jefatura de Departamento de Planeación y Evaluación para realizar de forma ágil y eficiente las actividades que le corresponden.

## Glosario de Términos

### **CADER**

Centros de Apoyo al Desarrollo Rural.

### **DDR:**

Distritos de Desarrollo Rural.

### **DGTIC:**

Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

### **DTI:**

Dirección de Tecnologías de la Información

### **Incidencia/incidente:**

Interrupción no planificada de un servicio de TIC o reducción en la calidad de un servicio de TIC.

### **Mesa de ayuda 1er. Y 2do. Nivel:**

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

### **Mesa de ayuda 3er. Nivel:**

Recursos humanos, encargados de llevar a cabo las modificaciones o desarrollos solicitados a través de la Mesa de Ayuda de Primer y Segundo Nivel y que ya fueron dictaminadas como procedentes por la Dirección del Área correspondiente; éstos recursos podrán ser parte de la estructura organizacional de la DGTIC o bien proveedores de servicios externos administrados por la DGTIC.

### **OAD's:**

Órganos Administrativos Desconcentrados

### **SAGARPA:**

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

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 3 de 7

Dirección de Tecnologías de la Información

Clave: DTI/PR-05

Atención operativa a usuarios finales de sistemas sustantivos.

**Sistemas Sustantivos:**

Sistemas informáticos que forman parte del inventario de la SAGARPA para brindar un servicio, por ejemplo el SURI (Sistema Único de Registro de Información), Sistema de Rendición de Cuentas (SRC), etc.

**Sistemas adjetivos:**

Son los sistemas informáticos utilizados para apoyar la gestión de los recursos financieros, presupuestales, materiales y humanos necesarios en la administración hacia el interior de la SAGARPA. Por ejemplo el GRP.

**Sistema de gestión de tickets:**

Aplicación informática para el registro, documentación y seguimiento de atención de reportes de Usuarios de las Soluciones Tecnológicas en operación administradas por la DGTIC.

**UR:**

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

**Usuario:**

Persona que se encuentra operando el sistema (en DDR, CADER, Delegación, Regional, SAGARPA sector central) a través del sistema informático desarrollado y que por sus actividades tiene la necesidad de reportar incidencias o necesidades de apoyo operativo.



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 4 de 7

Dirección de Tecnologías de la Información

Clave: DTI/PR-05

Atención operativa a usuarios finales de sistemas sustantivos.

### Descripción del Procedimiento

Responsable	Actividad			Documento involucrado
	No. In.	Descripción	No. Ant.	
Unidad Responsable o Usuario	1	Realiza solicitud de atención vía telefónica ante la Mesa de Ayuda (1er nivel) de la SAGARPA, y envía evidencias del incidente (información necesaria en un archivo de tipo Word, Power Point, Excel o Imagen).		Solicitud y archivo
Mesa de Ayuda 1er. nivel	2	Recibe solicitud de atención vía telefónica.	1	
	3	Valida que la solicitud del usuario corresponda a los sistemas sustantivos o adjetivos.	2	
	4	Registra incidencia en el Sistema de gestión de tickets, se asigna número con el que será atendido y por medio del cual se dará seguimiento.	3	Sistema
	5	Envía ticket generado a la Subdirección de Especificación de Requerimientos.	4	Ticket
Subdirección de Especificación de Requerimientos	6	Recibe, revisa y analiza la incidencia reportada en los tickets junto con la jefatura de Departamento de Planeación y Evaluación. ¿Es error del sistema? Si: Continúa en la actividad 7 No: Continúa en la actividad 10	5	Ticket
	7	Coordina las pruebas de solución con el personal de Mesa de ayuda de 2do. Nivel a su cargo. ¿Tiene solución? Si: Continúa en la actividad 8 No: Continúa en la actividad 11	6	Ticket
	8	Analiza la solución, registra el problema solucionado así como sus acciones realizadas en la bitácora de cambios.	7	Bitácora

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 5 de 7

Dirección de Tecnologías de la Información

Clave: DTI/PR-05

Atención operativa a usuarios finales de sistemas sustantivos.

Responsable	Actividad			Documento involucrado
	No. In.	Descripción	No. Ant.	
Subdirección de Especificación de Requerimientos	9	Instruye al Jefe de Departamento de Planeación y Evaluación para que comunique al usuario final la solución y que se verifique el correcto funcionamiento. Continúa en la actividad 14.	8	Ticket
	10	Transfiere al equipo de Desarrollo la especificación técnica del requerimiento o en su caso el reporte de hallazgos del equipo de QA, estableciendo tiempos de atención para su desarrollo y aseguramiento de calidad.	9	Ticket
	11	Se realiza aseguramiento de calidad de las modificaciones o la solución tecnológica.	10	Ticket
	12	Instruye a la jefatura de Departamento de Planeación y Evaluación para que oriente al usuario sobre su correcto registro en caso de no ser un error de sistema. Continúa en la actividad 14.	6	
	13	Turna a la Dirección de Tecnologías de la Información (DTI) para que se efectúe el dictamen y se asigne a la Mesa de Ayuda de 2do. Nivel o se genere el rechazo de la solicitud en caso de que no se pueda corregir el problema.	7	Ticket
	14	Documenta en el Sistema de gestión de Ticket el resultado y se cierra el reporte registrado.	9, 12, 13	Sistema
	<b>Fin del Procedimiento.</b>			





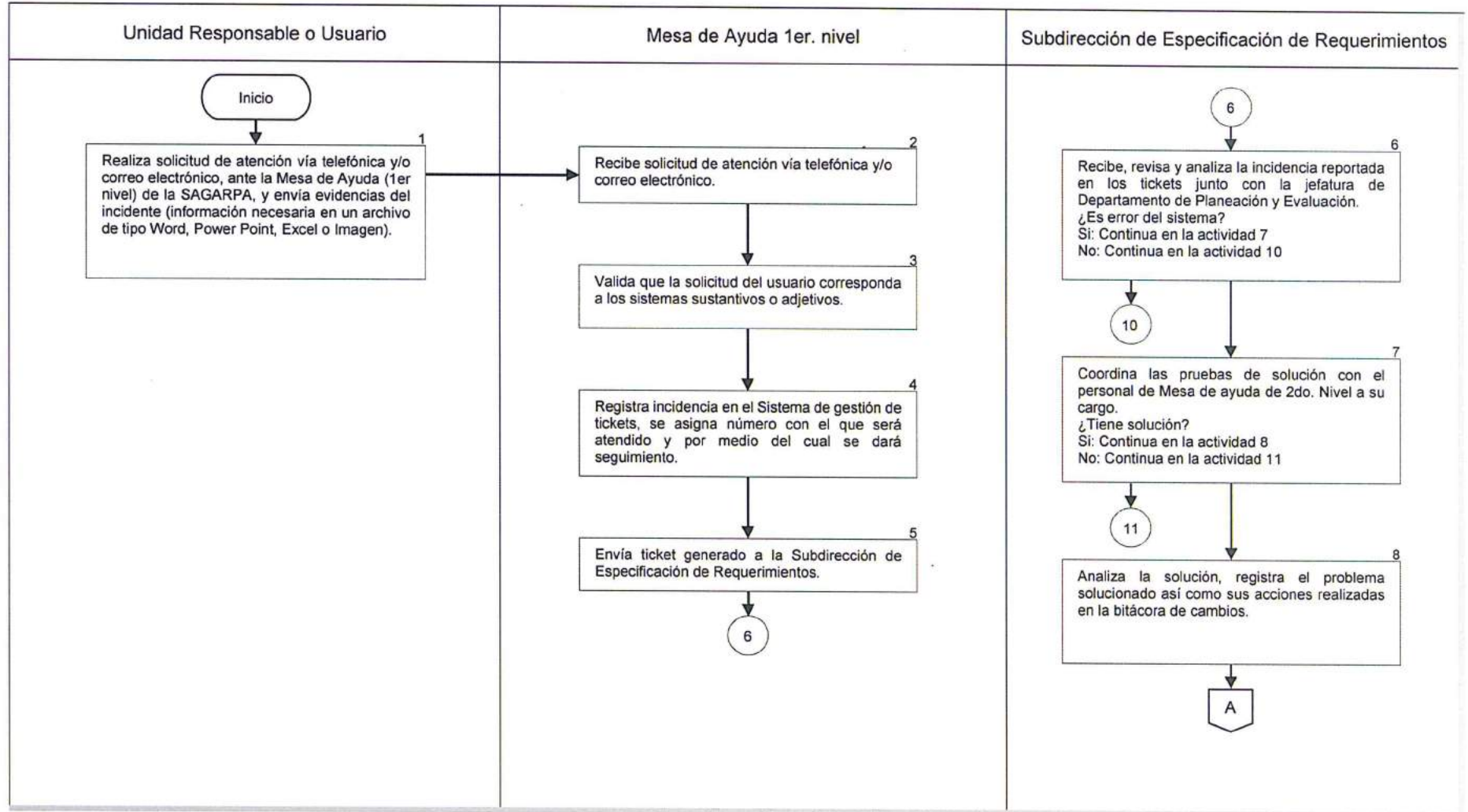
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DTI/PR-05

Dirección de Tecnologías de la Información

Atención operativa a usuarios finales de sistemas sustantivos.





Versión: 01

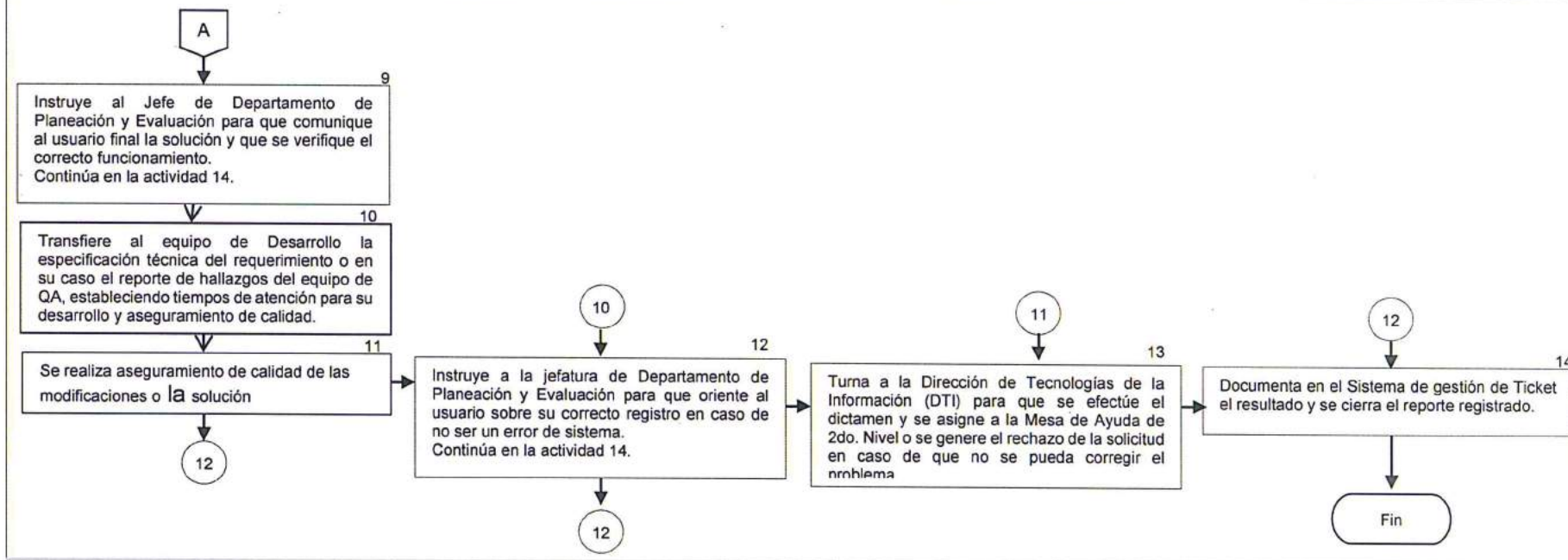
Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DTI/PR-05

Dirección de Tecnologías de la Información

Atención operativa a usuarios finales de sistemas sustantivos.

Subdirección de Especificación de Requerimientos



Firma

*Cosío López Sandra V.*

**Ing. Sandra Verenice Cosío López**  
Subdirectora de Especificación de Requerimientos

Elaboró

Firma

*Jorge A. Luque González*

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

Revisó y Autorizo



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 1 de 7

Dirección de Planeación y Desarrollo

Clave: DPD/PR-01

Pago de servicios en materia de tecnología de la información y comunicaciones.

### Marco funcional

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

#### Artículo 34.

##### Fracción XIV.

Vigilar el cumplimiento de las garantías otorgadas por los proveedores de bienes y servicios informáticos contratados por la Secretaría.

##### Fracción XVII.

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

### Objetivo

Tramitar los recursos financieros en tiempo y forma para tener solvencia sobre los proyectos que se llevan a cabo a través de la contratación de servicios, arrendamiento y/o administración de recursos, para el desempeño adecuado de las diferentes funciones técnicas y administrativas de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

### Criterios a considerar

La Dirección de Planeación y Desarrollo es responsable de la administración de los Recursos Financieros destinados al pago de Servicios a través de contratos formalizados, por lo cual trabajará conjuntamente con las Direcciones alternas a esta área, asimismo como con la Subdirección de Control de Servicios, correspondientes a esta Unidad.

Al detectar alguna inconsistencia en los movimientos presupuestales de los sistemas GRP, SIAF, SICOP, MAP, la Dirección de Planeación y Desarrollo se verá obligada a informar sobre las mismas a la Dirección de Programación y Presupuesto, de la Dirección General de Programación, Presupuesto y Finanzas.

Los titulares de las Direcciones pertenecientes a la DGTIC deben entregar a la Dirección de Planeación y Desarrollo en tiempo y forma las facturas en original para que realice el trámite de pago ante el área correspondiente de la Dirección General de Programación, Presupuesto y Finanzas.

La Dirección de Planeación y Desarrollo está obligada a dar seguimiento y control de las facturas enviadas a la Subdirección de Gasto Operativo, de la Dirección de Programación y Presupuesto, de la Dirección General de Programación, Presupuesto y Finanzas; sin ser responsabilidad directa de esta Unidad como última instancia.

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 2 de 7

Dirección de Planeación y Desarrollo

Clave: DPD/PR-01

Pago de servicios en materia de tecnología de la información y comunicaciones.

La Dirección de área correspondiente, genera mediante oficio la aplicación de sanciones o penalizaciones para la correcta emisión de la factura y notas de crédito del proveedor, e informa esto a la Dirección de Planeación y Desarrollo.

En el presente procedimiento interviene un Especialistas Agropecuarios "C" en Apoyos, el cual se encuentra adscrito a la Dirección de Planeación y Desarrollo (DPD) de la DGTIC.

## Glosario de Términos

**CLC:**

Cuenta por Liquidar Certificada, que respalda a manera de comprobante, el pago realizado por algún concepto.

**Cuadro de distribución:**

Documento que integra toda la información necesaria para la programación y trámite de pago, tal como, oficios, monto, factura o clave presupuestal.

**DGTIC:**

Dirección General de Tecnologías de la Información.

**Direcciones de área de la DGTIC:**

Direcciones de Área que forman parte de la estructura organizacional de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones: Dirección de Organización y Modernización (DOM); Dirección de Tecnologías de la Información (DTI); Dirección de Infraestructura Tecnológica (DIT); Dirección de Soporte de Aplicación y Expansión de Datos (DSAED); Dirección de Sistemas de Presupuesto y Contabilidad (DSPC); Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones (DDMA) y la Dirección de Planeación y Desarrollo (DPD).

**Dirección de Finanzas:**

Unidad perteneciente a la Dirección General de Programación, Presupuesto y Finanzas de la SAGARPA (DGPPF).

**GRP:**

Sistema de cómputo para la Administración de Recursos de Gobierno, por sus siglas en inglés; Government Resource Planning.

**Repositorio:**

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

**SIAF:**

Sistema de Administración Financiera Federal que refleja los pagos efectivamente aplicados.



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 3 de 7

Dirección de Planeación y Desarrollo

Clave: DPD/PR-01

Pago de servicios en materia de tecnología de la información y comunicaciones.

**SICOP:**

Sistema de Contabilidad y Presupuesto que registra los movimientos y compromisos de pago de los recursos federales para cada una de las Unidades de esta dependencia.

**Oficio:**

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

**Partida:**

Rubro presupuestal.

**Volante de Devolución:**

Documento a través del cual se regresa un oficio emitido para algún trámite y en el que se hace observación de algún error en el oficio emitido, solicitando a su vez la correcta emisión del mismo para dar trámite siguiente.

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 4 de 7

Dirección de Planeación y Desarrollo

Clave: DPD/PR-01

Pago de servicios en materia de tecnología de la información y comunicaciones.

### Descripción del Procedimiento

Responsable	Actividad		Documento involucrado
	No. In.	Descripción	
Direcciones de área de la DGTIC.	1	Recibe factura para trámite de pago del proveedor correspondiente al mes y de acuerdo al contrato.	Factura
	2	Valida factura del proveedor con lo establecido en el contrato y su desempeño del periodo correspondiente de pago.	1 Factura
	3	Firma factura de conformidad o notas de crédito y emite a la Dirección de Planeación y Desarrollo para su trámite.	2 Facturas y/o notas de crédito
Dirección de Planeación y Desarrollo	4	Recibe y envía facturas o notas de crédito, para su análisis.	3 Facturas y/o notas de crédito
Especialista Agropecuario "C" en Apoyos	5	Recibe y valida la documentación de acuerdo a lo establecido en el contrato, así como a la partida que pertenece el pago.	4 Factura, notas de Crédito o penalizaciones
	6	Elabora oficio de solicitud de pago y confirma la validación del recurso presupuestal en el sistema de programación de pagos (SICOP) con la Subdirección de Control de Servicios.	5 Oficio y SICOP
	7	Recibe de la Subdirección de Control de Servicios la cédula de validación requisitada y asignada con folio del sistema GRP para comprometer el recurso y programar el pago.	6 Cédula de validación, GRP
	8	Aplica el recurso comprometido para enviar al área de pagos.	7 Cuadro de distribución del GRP
	9	Tramita mediante oficio el pago del servicio ante la Dirección de Finanzas de la DGPPF con la documentación comprobatoria.	8 Oficio



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 5 de 7

Dirección de Planeación y Desarrollo

Clave: DPD/PR-01

Pago de servicios en materia de tecnología de la información y comunicaciones.

Responsable	Actividad		No. Ant.	Documento involucrado
	No. In.	Descripción		
Dirección de Finanzas de la Dirección General de Programación, Presupuesto y Finanzas	10	Valida documentación recibida para trámite de pago. ¿Hay observaciones en la documentación? Si: ir a la actividad 11 No: ir a la actividad 15	9	Oficio y factura
	11	Realiza volante de devolución con las observaciones a corregir de la documentación recibida.	10	Volante
	12	Envía volante de devolución a la Dirección de Planeación y Desarrollo para que solvante las observaciones.	11	Volante
Dirección de Planeación y Desarrollo	13	Recibe volantes de devolución, y turna para su análisis.	12	Volante
Especialista Agropecuario "C" en Apoyos	14	Realiza las correcciones que se detallan en el volante de devolución junto con la Dirección de Área correspondiente de la DGTIC y entregar a la Dirección de Finanzas de la DGPPF. (continua en la actividad 9)	13	Volante y documentación
	15	Ingresa al sistema del SIAF 5 días posteriores a la entrega de la documentación para confirmar el pago al proveedor.	10 o 14	Sistema SIAF
	16	Imprime del SIAF la Cuenta por Liquidar Certificada (CLC) que indica el pago al proveedor y archiva en repositorio.	15	Sistema SIAF y CLC
<b>Fin del procedimiento</b>				



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DPD/PR-01

Dirección de Tecnologías de la Información

Pago de servicios en materia de tecnología de la información y comunicaciones.

