

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 2 de 7

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos

Clave: DSAED/PR-01

Aseguramiento de calidad (QA)

## Objetivo

Revisar en ambiente pre productivo (ambiente de QA) las aplicaciones desarrolladas por la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC) para la entrega de apoyos, conforme a la planeación de calidad, especificada en el documento de descripción funcional e integral solicitados por la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones (DDMA), así como en revisiones de presentación, previo a su liberación al ambiente productivo. Lo anterior para dar certeza a los usuarios en la operación de los sistemas del Sector Rural: PROAGRO, Coberturas de Precios de Productos Agropecuarios y del Sector Rural Comercialización” entre otros.

## Criterios a considerar

La Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones (DDMA) deberá enviar a pruebas de aseguramiento de Calidad, Apps revisadas y previamente sometidas al control de calidad interno, para verificar que las funcionalidades plasmadas en las nuevas versiones se realizan de acuerdo a lo esperado.

La finalidad del aseguramiento de calidad es la revisión de aplicaciones en un ambiente pre productivo, que simule de forma más exacta la seguridad y los roles de usuarios en el ambiente real de las aplicaciones en producción; en donde se puedan identificar variables de ambiente que impacten en el desempeño de las aplicaciones y que por razones implícitas en el ambiente de desarrollo, no puedan ser identificadas; con lo cual se pretende minimizar las incidencias en la operación.

Por lo tanto el ambiente de aseguramiento de calidad debe ser idéntico al ambiente productivo para que las pruebas realizadas aporten el valor necesario para garantizar su desempeño en la operación.

El alcance de la revisión de este aseguramiento de calidad, está determinado por las especificaciones plasmadas en el “Formato de pruebas en ambiente de aseguramiento de calidad” que integre la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones (DDMA) a la solicitud de revisión (ticket), por lo cual tiene un carácter limitativo en cuanto a la aplicación de las pruebas.

Toda App que determine la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones (DDMA) liberar de manera directa a producción no será motivo de revisión de este procedimiento.

En el presente procedimiento pueden intervenir cualquiera de los cuatro Especialistas Agropecuarios “A” en Apoyos, adscritos a la Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos (DSAED).

Al darse de alta o cierre de un requerimiento en el Sistema de Control de Ticket, el sistema en automático envía una notificación por correo electrónico de la acción a la Dirección de Área correspondiente, en este caso a la Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos para su conocimiento, además, cada dirección de área debe tener un administrador del sistema de control de gestión de ticket, el cual deberá dar seguimiento a la solicitud desde su inicio hasta el cierre del ticket (con la respuesta otorgada).

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 3 de 7

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos

Clave: DSAED/PR-01

Aseguramiento de calidad (QA)

## Glosario de Términos

**Apps:**

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

**DDMA:**

Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones.

**DSAED:**

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos.

**DIT:**

Dirección de Infraestructura Tecnológica.

**Hallazgo:**

Resultado o comportamiento no esperado del sistema.

**PROAGRO**

Programa de apoyos directos al campo de la SAGARPA.

**QA:**

Por su siglas en inglés Quality Assurance (Aseguramiento de Calidad).

**Sistema de gestión de ticket:**

Es el sistema en el que se registran los reportes de incidencias o peticiones de los usuarios, y mediante el cual se genera un ticket de atención y se da seguimiento al reporte.

**Ticket:**

Elemento electrónico que se deriva cuando un usuario registra una incidencia o problema ante la Mesa de Servicios por medio del Sistema de Gestión de Tickets.



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 4 de 7

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos

Clave: DSAED/PR-01

Aseguramiento de calidad (QA)

### Descripción del Procedimiento

Responsable	Actividad			Documento involucrado
	No. In.	Descripción	No. Ant.	
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos	1	Recibe de la Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos (DSAED) ticket de solicitud y formato de pruebas en ambiente, emitido por la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones (DDMA) para revisión en ambiente pre productivo (ambiente de QA), de las Apps desarrolladas o modificadas en el sistema de atención.		Ticket y formato
	2	Analiza la información y solicita instalación de productos y/o ejecución de prerrequisitos de instalación para ambiente pre productivo a la Dirección de Infraestructura Tecnológica.	1	Ticket, correo electrónico y formato
Dirección de Infraestructura Tecnológica.	3	Instala y en su caso solicita a la DDMA correcciones de hallazgos de las App requeridas y avisa al Especialista Agropecuario "A" de Apoyos de QA cuando la instalación sea exitosa.	2	Ticket, correo electrónico y formato
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos	4	Recibe aviso de instalación exitosa de ambiente de la App de la Dirección de Infraestructura Tecnológica para iniciar pruebas de aseguramiento de calidad.	3	Ticket, correo electrónico y formato
	5	Revisa y realiza las pruebas solicitadas en ambiente pre productivo (QA) de las App.	4	Ticket y formato
	6	Genera reporte con los resultados de las pruebas. ¿Se encontraron hallazgos? Si: Continúa en actividad 7 No: Continúa en actividad 9	5	Reporte

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 5 de 7

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos

Clave: DSAED/PR-01

Aseguramiento de calidad (QA)

Responsable	Actividad		No. Ant.	Documento involucrado
	No. In.	Descripción		
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos	7	Envía hallazgos a la DDMA para que sean corregidos.	6	Ticket, formatos
Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones (DDMA)	8	Realiza correcciones de pruebas en las App reportadas y da aviso al Especialista Agropecuario "A" en Apoyos para su revisión (Continua en actividad 5)	7	Correo electrónico
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos	9	Genera reporte con los resultados de las pruebas en caso de no encontrarse hallazgos, y da aviso al personal de la DDMA de la instalación exitosa del producto.	8	Ticket, formato y correo electrónico
	10	Da aviso a la Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos de la conclusión y resultados de las actividades.	9	Correo electrónico
	11	Registra conclusión de actividades en el Sistema de Ticket para su cierre.	10	Sistema
		<b>Fin del procedimiento</b>		





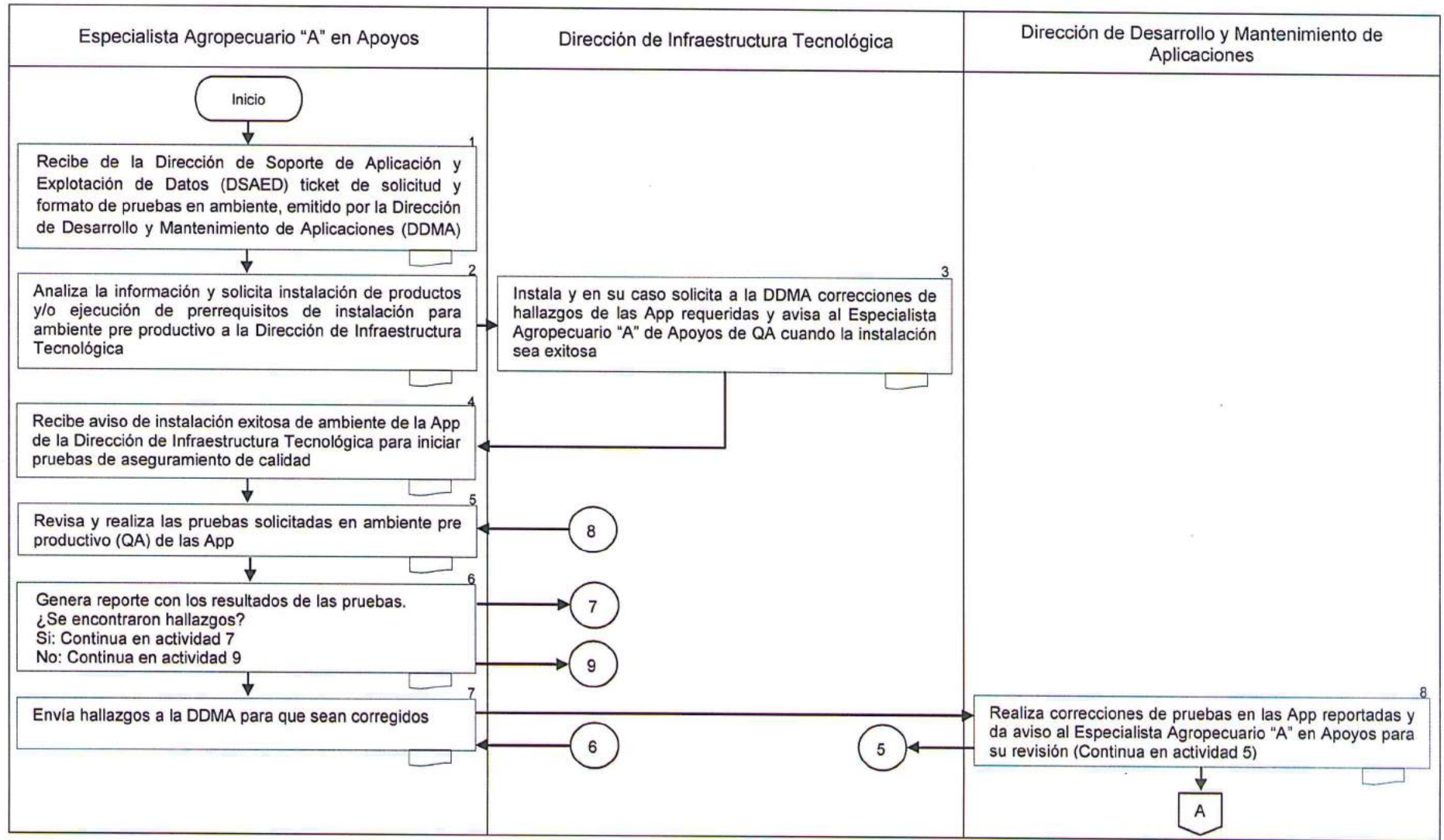
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DSAED/PR-01

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos

Aseguramiento de calidad (QA)





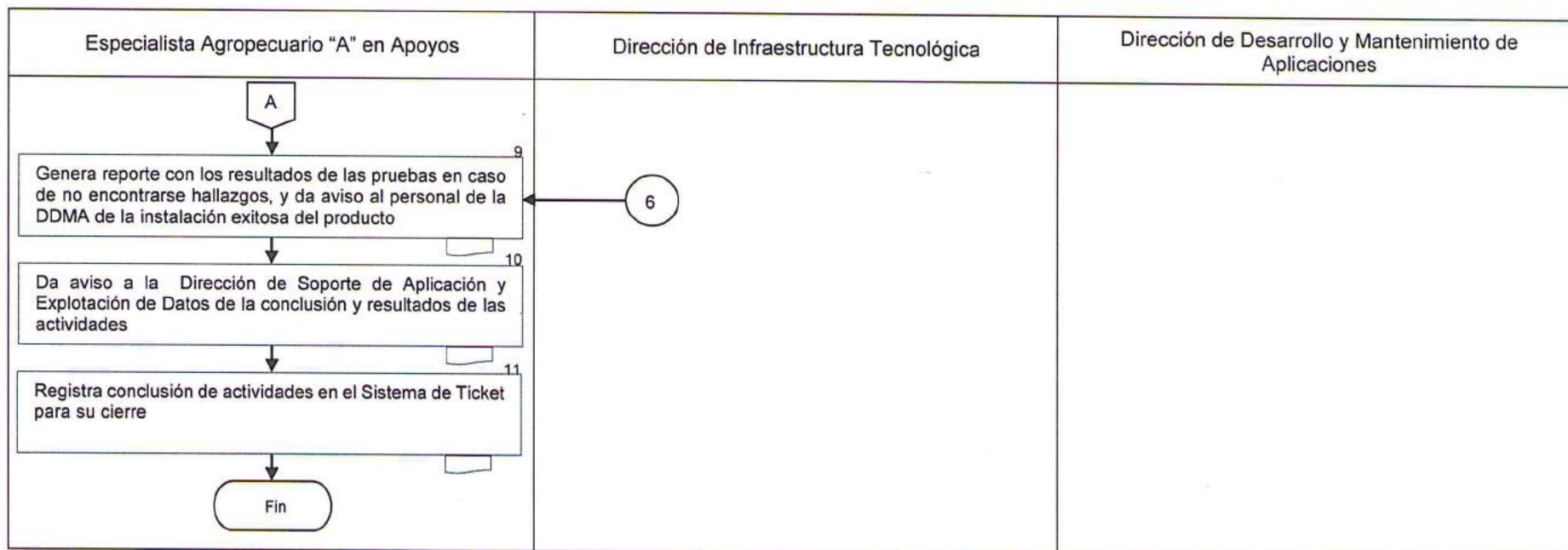
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DSAED/PR-01

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos

Aseguramiento de calidad (QA)



Firma

**Lic. Agustín Torres Fuentes**  
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos

Elaboró

Firma

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

Revisó y Autorizo

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 1 de 10

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos

Clave: DSAED/PR-02

Soporte a la Operación

## **Marco funcional**

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

### **Artículo 34**

#### **Fracción II**

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

#### **Fracción III**

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

#### **Fracción IV**

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

#### **Fracción V**

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

#### **Fracción VII**

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

#### **Fracción IX**

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

#### **Fracción XVI**

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



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 2 de 10

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos

Clave: DSAED/PR-02

Soporte a la Operación

## Objetivo

Brindar soporte técnico a los usuarios de los sistemas informáticos del Sector Rural PROAGRO, Coberturas de Precios de Productos Agropecuarios y del Sector Rural Comercialización entre otros, desarrollados para la operación de los programas de apoyo; atendiendo las dudas e incidencias en la utilización de las Apps y las funcionalidades del sistema, para colaborar con una adecuada operación de las Apps.

## Criterios a considerar

El soporte de segundo nivel se brinda a los usuarios de los sistemas informáticos del Sector Rural PROAGRO, Coberturas de Precios de Productos Agropecuarios y del Sector Rural, Comercialización entre otros, mediante su reporte de incidencias o necesidades operativas.

El soporte de segundo nivel es aquel donde se brinda atención respecto de dudas operacionales, errores de los usuarios en las capturas, necesidades de reprocesamiento y en general todos aquellos casos de excepción o que no son considerados dentro de las funcionalidades del sistema por tratarse de situaciones no contempladas en las Reglas de Operación, Lineamientos Específicos, Procedimiento General operativo, etc.

El soporte a la operación que se da es de segundo nivel, es decir, el soporte de primer nivel es brindado por los usuarios más experimentados de las delegaciones respectivamente.

Toda atención de situación no considerada en la normatividad del programa debe ser solicitada y/o autorizada por la Unidad Responsable (UR).

En caso de ser necesario realizar pruebas de comportamiento de las Apps, estas serán realizadas en coordinación con el usuario.

El levantamiento y seguimiento en la atención a las incidencias o necesidades operativas reportadas la debe realizar el usuario a través del sistema definido por la DGTIC, para lo cual el usuario deberá solicitar su alta en este sistema.

El usuario deberá anexar al sistema los documentos que considere necesarios para describir comportamientos del sistema (reportes, imágenes de las pantallas, etc.), así como oficios de autorización u otros documentos para los requerimientos.

Un reporte se considera completo cuando el usuario describe de forma clara y suficiente su petición, además de incluir la documentación correspondiente como se indica en el párrafo anterior.

En el presente procedimiento interviene en las actividades cuatro personas con el puesto de Especialista Agropecuario "A" en Apoyos, los cuales se encuentran adscritos a la Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos (DSAED) de la DGTIC.



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 3 de 10

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos

Clave: DSAED/PR-02

Soporte a la Operación

Al darse de alta o cierre de un requerimiento en el Sistema de Control de Ticket, el sistema en automático envía una notificación por correo electrónico de la acción a la Dirección de Área correspondiente, en este caso a la Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos para su conocimiento, además, cada dirección de área debe tener un administrador del sistema de control de gestión de ticket, el cual deberá dar seguimiento a la solicitud desde su inicio hasta el cierre del ticket (con la respuesta otorgada).

## Glosario de Términos

### **Apps:**

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

### **CADER**

Centros de Apoyo al Desarrollo Rural.

### **DDMA:**

Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones.

### **DDR:**

Distritos de Desarrollo Rural.

### **DSAED:**

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos.

### **Hallazgo:**

Resultado o comportamiento no esperado del sistema.

### **Incidencia:**

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

### **Mesa de servicios:**

Recursos humanos y tecnológicos que fungen como punto de contacto para los usuarios de los sistemas desarrollados, dando seguimiento y solución al interior o en su caso orientación para canalizarlos al área de competencia buscando mejoras a los sistemas y procedimientos.

### **Método alterno:**

Serie de actividades que incluyen análisis de la situación actual, propuestas de solución temporal, diseño y desarrollo del proceso; que concluye con la ejecución de los desarrollos emergentes directamente en ambiente productivo acompañada de revisión exhaustiva de la ejecución realizada.

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 4 de 10

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos

Clave: DSAED/PR-02

Soporte a la Operación

**Sistema de gestión de ticket:**

Es el sistema en el que se registran los reportes de incidencias o peticiones de los usuarios, y mediante el cual se genera un ticket de atención y se da seguimiento al reporte.

**TIC:**

Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

**Ticket:**

Elemento electrónico que se deriva cuando un usuario registra una incidencia o necesidad de atención de soporte en la operación.

**UR:**

Unidad responsable de un programa de apoyo o componente.

**Usuario:**

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

**UTIC:**

La unidad administrativa de la Institución responsable de proveer de infraestructura y servicios de TIC a las demás áreas y unidades administrativas de la Institución.



**Descripción del Procedimiento**

Responsable	Actividad			Documento involucrado
	No. In.	Descripción	No. Ant.	
Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos / Mesa de servicios	1	Recibe reporte de una necesidad o incidencia en la operación del sistema por parte del Usuario.		
	2	Registra el reporte en el sistema de gestión de ticket, redactando la necesidad presentada y anexa los documentos necesarios para describir comportamientos del sistema, oficios de autorización u otros.	1	Sistema
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (Administrador de los reportes que llegan de la Mesa de Servicios)	3	Recibe y asigna el ticket al Especialista Agropecuario "A" en Apoyos que le corresponda la atención del reporte.	2	Ticket y correo electrónico
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (Encargado de atender el reporte)	4	Revisa la solicitud, que sea clara la petición y venga acompañada de los anexos correspondientes para su atención. ¿Información completa? No: Continúa en actividad 5 Si: Continúa en actividad 7	3	Ticket
	5	Aclara con el usuario vía correo o por teléfono la petición y en su caso le solicita completar la información o documentación.	4	Ticket
	6	Recibe del usuario, la información solicitada y la integra al reporte.	5 U 8	Ticket

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 6 de 10

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos

Clave: DSAED/PR-02

Soporte a la Operación

Responsable	Actividad		No. Ant.	Documento involucrado
	No. In.	Descripción		
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (Encargado de atender el reporte)	7	Revisa datos registrados en sistema y la documentación recibida buscando identificar origen de la incidencia. ¿Identifico origen? No: Continúa en actividad 8 Si: Continúa en actividad 9	4	Ticket
	8	Realiza solicitud adicional de información al usuario. Continúa en la actividad 6	7	Ticket
	9	Registra en ticket los hallazgos detectados y plantea soluciones.	7	Ticket
	10	Revisa si esta funcionalidad está incorporada en las Apps. ¿Funcionalidad incorporada en Apps? No: Continúa en actividad 11 Si: Continúa en actividad 12	10	Ticket
	11	Ejecuta método temporal emergente, para poder proceder a realizar pruebas y tratar de detectar el error.	10	Proceso Alterno
	12	Inicia pruebas para identificar la razón o las causas por las cuales las Apps no está concluyendo el procedimiento de forma satisfactoria para el usuario y documenta los allazgos. ¿Falla en Apps? No: Continúa en actividad 13 Si: Continúa en actividad 14	10	



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 7 de 10

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos

Clave: DSAED/PR-02

Soporte a la Operación

Responsable	Actividad		No. Ant.	Documento involucrado
	No. In.	Descripción		
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (Encargado de atender el reporte)	13	Informa al usuario que el comportamiento de las Apps es correcto agregando el sustento técnico y los hallazgos encontrados. Continúa en actividad 15	12	Correo electrónico
	14	Genera nuevo ticket a la DDMA para reportar comportamiento errático en Apps, y procedan a realizar el procedimiento de Atención de solicitudes de segundo nivel para la operación de apoyos directos.	12	Ticket
	15	Notifica a la DDMA y a la DSAED la conclusión de actividades y el estatus final del reporte.	14	Correo electrónico
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (Encargado de atender el reporte)	16	Documenta y cierra ticket en el Sistema de control de ticket.	13 ó 15	Sistema
		<b>Fin del procedimiento</b>		



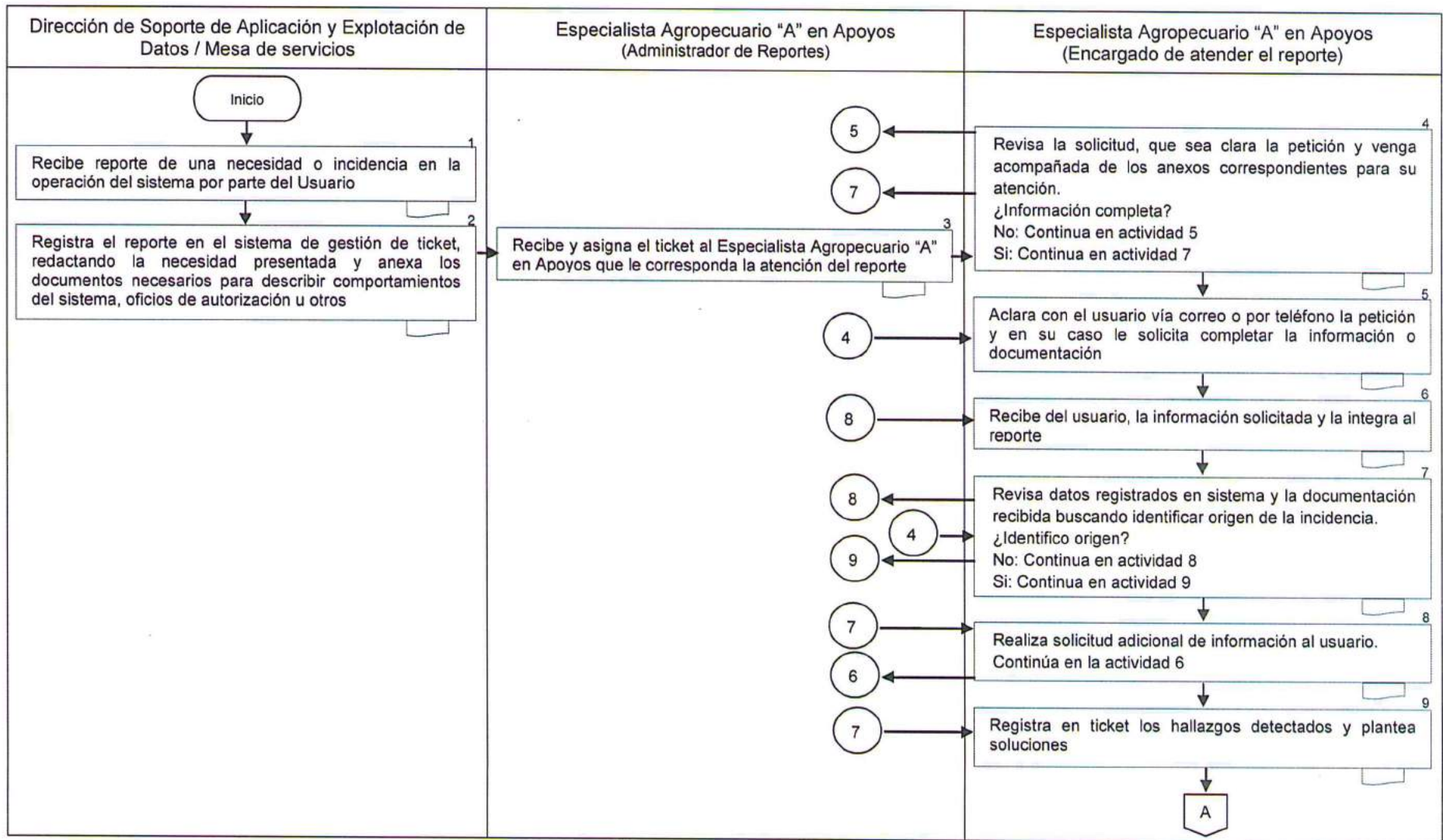
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DSAED/PR-02

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos

Soporte a la Operación







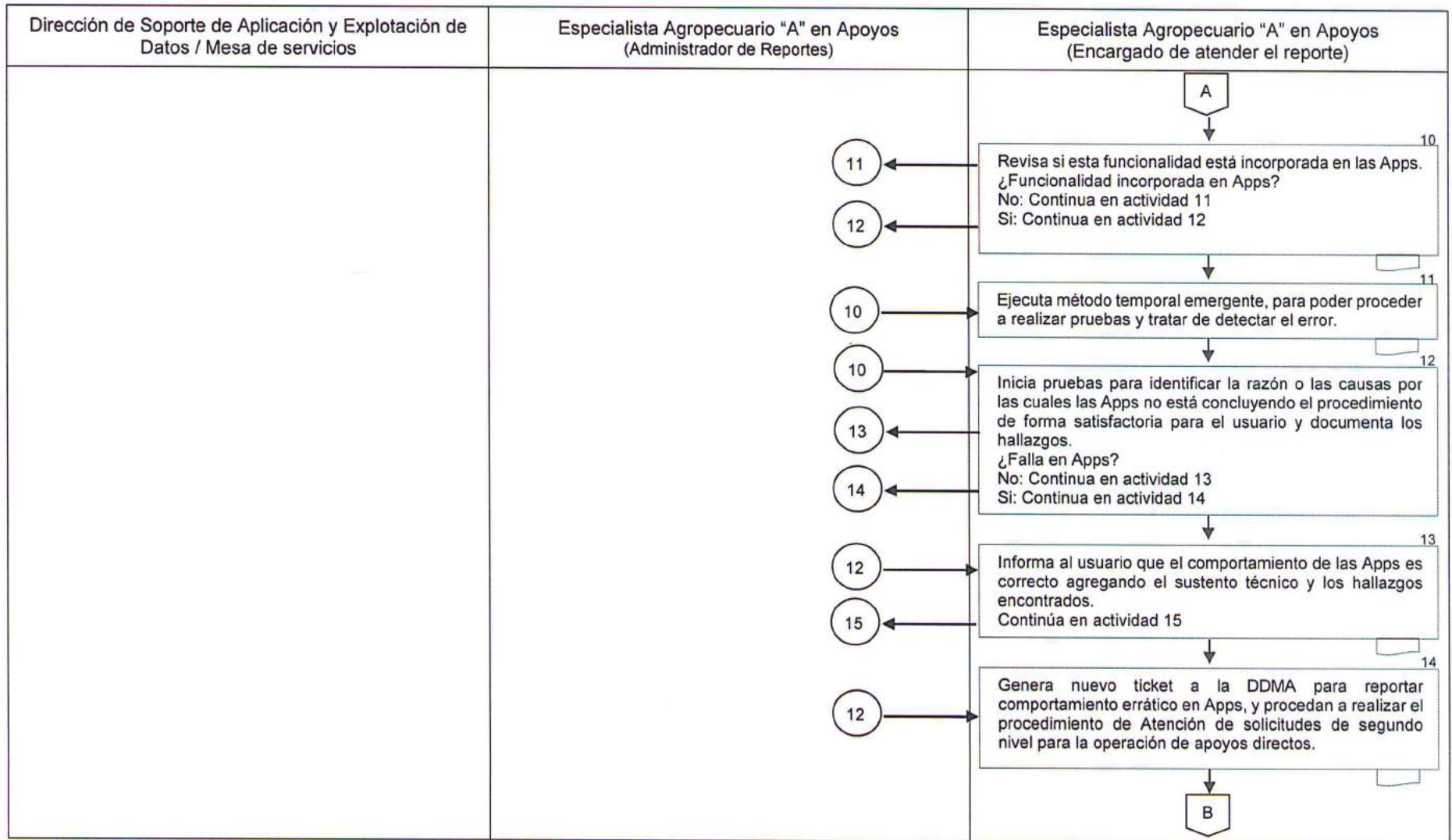
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DSAED/PR-02

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos

Soporte a la Operación





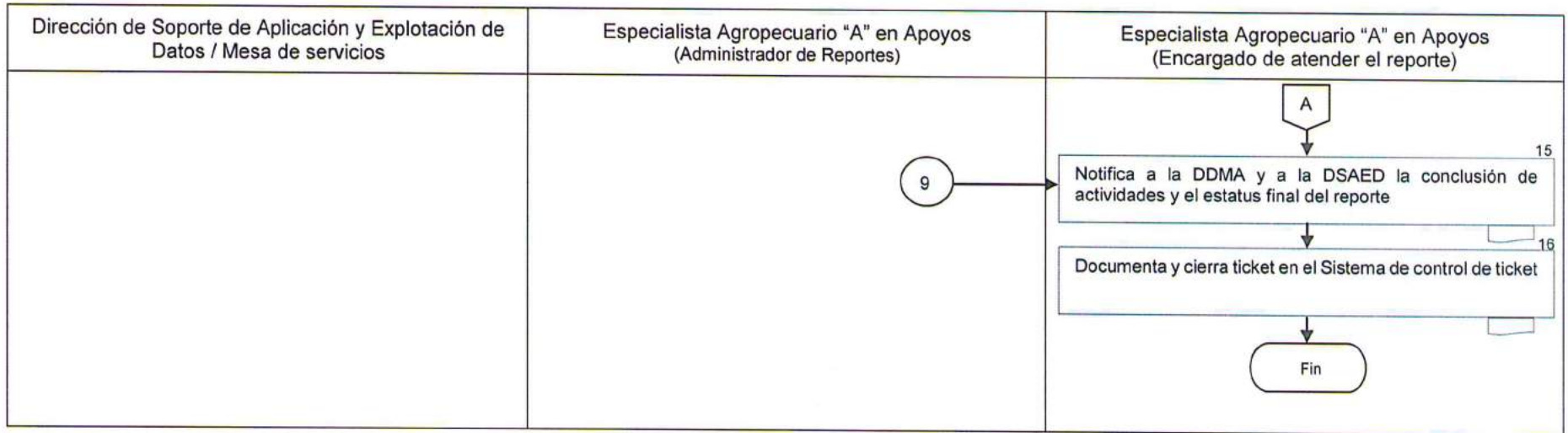
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DSAED/PR-02

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos

Soporte a la Operación



Firma

**Lic. Bernardo Quirino Hernández Hernández**  
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos

Elaboró

Firma

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

Revisó y Autorizo



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 1 de 7

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos

Clave: DSAED/PR-03

Explotación de información

## **Marco funcional**

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

### Artículo 34

#### Fracción II

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

#### Fracción III

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

#### Fracción IV

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

#### Fracción V

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

#### Fracción VII

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

#### Fracción IX

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

#### Fracción XVI

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

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 2 de 7

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos

Clave: DSAED/PR-03

Explotación de información

## Objetivo

Proporcionar información de los sistemas informáticos del Sector Rural, requerida por los solicitantes internos o externos de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA), mediante el desarrollo de herramientas informáticas que permitan la consulta y extracción de información específica de las bases de datos, para generar y entregar información que sea clara y manejable a los solicitantes.

## Criterios a considerar

La Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC), por medio de la Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos (DSAED), será la encargada de proporcionar reportes o la información que se requiera de las bases de datos de los sistemas informáticos del Sector Rural PROAGRO, Coberturas de Precios de Productos Agropecuarios y del Sector Rural, Comercialización entre otros.

Los solicitantes de información a la DSAED, pueden ser entre otros: áreas de la SAGARPA (para toma de decisiones, seguimiento operativo, para auditorías, rendición de cuentas, etc.); la Auditoría Superior de la Federación (ASF), del Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos (IFAI), etc.

El alcance de las posibilidades de extracción de información está determinado por los datos que se encuentren registrados en el sistema informático.

Los datos que se entregan no incluyen interpretación por parte de la Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos (DSAED).

El solicitante debe definir conceptualmente los criterios de extracción que determinen el universo y los datos que serán obtenidos del sistema informático, por lo que esto debe incluirse en la solicitud de información.

El solicitante puede ser una persona interna o externa a la SAGARPA, que puede realizar su requerimiento de información de los programas de apoyo, a través de oficio, minuta de trabajo, correo electrónico, o por medio del Sistema de Gestión de Ticket. La respuesta se dará vía oficio, correo electrónico, impresa o en disco magnético y en el tipo de formato solicitado (PDF, Excel, Word, CSV, etc.), de acuerdo a lo solicitado por el usuario.

Es recomendable que la solicitud de información se realice con el levantamiento de un ticket que sirva como enlace de comunicación entre el usuario o el solicitante para aclarar cualquier duda. Por lo anterior, la solicitud puede ser registrada en el Sistema de Gestión de Ticket o en el Sistema Control de Gestión de la Institución.



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 3 de 7

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos

Clave: DSAED/PR-03

Explotación de información

En el presente procedimiento pueden intervenir en las actividades cuatro personas con el puesto de Especialista Agropecuario "A" en Apoyos, los cuales se encuentran adscritos a la Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos (DSAED) de la DGTIC.

Al darse de alta o cierre de un requerimiento en el Sistema de Control de Ticket, el sistema en automático envía una notificación por correo electrónico de la acción a la Dirección de Área correspondiente, en este caso a la Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos para su conocimiento, además, cada dirección de área debe tener un administrador del sistema de control de gestión de ticket, el cual deberá dar seguimiento a la solicitud desde su inicio hasta el cierre del ticket (con la respuesta otorgada).

## Glosario de Términos

**ASF:**

Auditoría Superior de la Federación.

**DDMA:**

Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones

**DSAED:**

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos.

**IFAI:**

Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos.

**Ticket:**

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

**Sistema de gestión de ticket:**

Es el sistema en el que se registran los reportes de incidencias o peticiones de los usuarios, y mediante el cual se genera un ticket de atención y se da seguimiento al reporte.

**Sistemas informáticos del Sector Rural:**

PROAGRO, Coberturas de Precios de Productos Agropecuarios y del Sector Rural y Comercialización, entre otros.

**Solicitante:**

Persona interna o externa a la SAGARPA que realiza la solicitud de información de los programas de apoyo que se operan en los sistemas a los que se da soporte a la operación.

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 4 de 7

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos

Clave: DSAED/PR-03

Explotación de información

### Descripción del Procedimiento

Responsable	Actividad		Documento involucrado
	No. In.	Descripción	
Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos (DSAED)	1	Recibe requerimiento de información del solicitante, con el documento que define los criterios de extracción.	Solicitud
	2	Revisa la solicitud, los alcances y define tiempos de atención, para así enviar al Especialista Agropecuario "A" en Apoyos para su asignación al personal correspondiente y en su caso el registro en el Sistema de atención de ticket.	1 Solicitud y correo electrónico
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (Administrador de solicitudes)	3	Registra en el sistema de gestión de ticket el requerimiento en caso de no recibirlo por el Sistema de Control de Gestión.	2 Sistema y solicitud
	4	Asigna la solicitud a uno de los Especialista Agropecuario "A" en Apoyos para su atención.	3 Correo electrónico y solicitud
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (Encargado de generar la información)	5	Recibe, revisa y analiza la solicitud del usuario e identificar las bases de datos del Sistema requerido.	4 Correo electrónico y solicitud
	6	Verifica el registro de la información en las bases de datos del sistema correspondiente.	5 Bases de datos
	7	Verifica la factibilidad de la extracción y si está definido el formato de entrega.	6 Solicitud y Bases de datos
	8	Contacta y solicita al usuario completar las especificaciones del requerimiento o la documentación en caso de necesitarlo.	7 Ticket
	9	Analiza, define, genera y procesa mediante el desarrollo de herramientas informáticas la extracción de información, que será utilizada para la entrega, considerando la estructura de la base de datos.	8 Ticket y base de datos



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 5 de 7

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos

Clave: DSAED/PR-03

Explotación de información

Responsable	Actividad		No. Ant.	Documento involucrado
	No. In.	Descripción		
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (Encargado de generar la información)	10	Revisa la información extraída para verificar la correcta extracción de datos o realizar nuevamente el proceso de extracción.	9	Información
	11	Entrega físicamente en disco o impresión de la información requerida a la DSAED para su revisión y visto bueno.	10	Información
	12	Entrega al solicitante la información mediante oficio.	11	Oficio e información
	13	Registra conclusión de la solicitud en el Sistema de atención y anexa acuse del oficio de entrega de información al solicitante.	12	Sistema y acuse
	<b>Fin del procedimiento</b>			



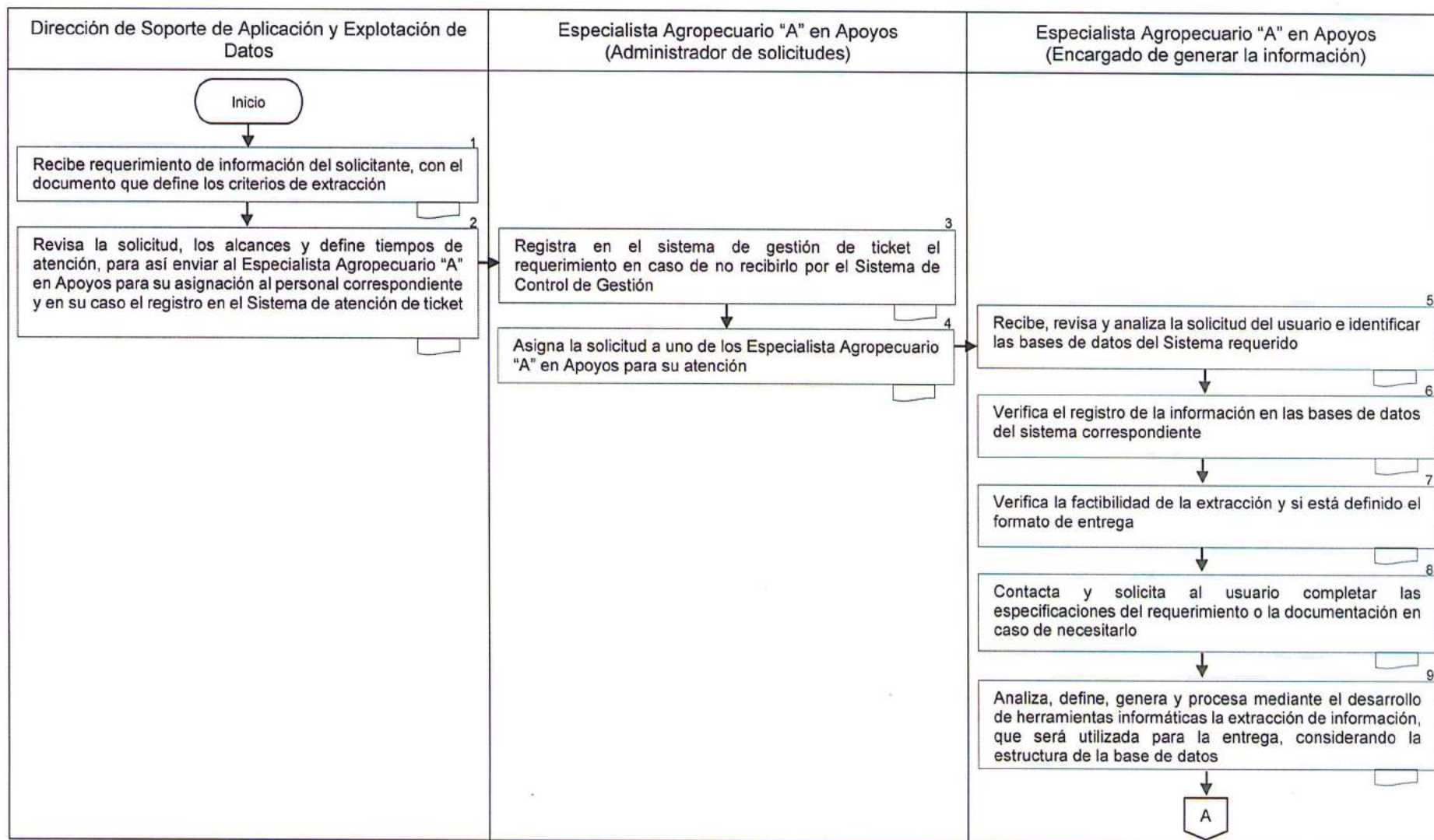
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DSAED/PR-03

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos

Explotación de información







Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Clave: DSAED/PR-03

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos

Explotación de información

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos	Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (Administrador de solicitudes)	Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (Encargado de generar la información)
		<p style="text-align: center;">A</p> <p style="text-align: right;">10</p> <p>Revisa la información extraída para verificar la correcta extracción de datos o realizar nuevamente el proceso de extracción</p> <p style="text-align: right;">11</p> <p>Entrega físicamente en disco o impresión de la información requerida a la DSAED para su revisión y visto bueno</p> <p style="text-align: right;">12</p> <p>Entrega al solicitante la información mediante oficio</p> <p style="text-align: right;">13</p> <p>Registra conclusión de la solicitud en el Sistema de atención y anexa acuse del oficio de entrega de información al solicitante</p> <p style="text-align: center;">Fin</p>

Firma

**Lic. Martín Cesar Hidalgo Bravo**  
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos

Elaboró

Firma

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

Revisó y Autorizo

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 1 de 7

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos

Clave: DSAED/PR-04

Solicitud de ejecución de procesos informáticos

## Marco funcional

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

### Artículo 34

#### Fracción II

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

#### Fracción III

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

#### Fracción IV

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

#### Fracción V

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

#### Fracción VII

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

#### Fracción IX

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

#### Fracción XVI

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



Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 2 de 7

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos

Clave: DSAED/PR-04

Solicitud de ejecución de procesos informáticos

## Objetivo

Proporcionar apoyo a la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones (DDMA) en el acondicionamiento de datos, por modificaciones en las estructuras de las bases de datos derivadas de cambios en las reglas de operación, lineamientos o procedimientos específicos entre otros, esto a través de la ejecución de procesos informáticos preparados para este fin, para así garantizar la consistencia de los datos con los cambios en las estructuras de las bases de datos o las necesidades de inicio de operaciones del ciclo.

## Criterios a considerar

Los procesos que se ejecuten por primera vez deberán ser emitidos o conciliados con la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones (DDMA) en su calidad de diseñadora del esquema bajo el que opera el sistema.

El solicitante deberá realizar su requerimiento por correo electrónico u oficio, debiendo incluir en el requerimiento los prerrequisitos de ejecución de los procesos y las revisiones posteriores que deben efectuarse.

En el presente procedimiento interviene en las actividades cuatro personas con el puesto de Especialista Agropecuario "A" en Apoyos, los cuales se encuentran adscritos a la Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos (DSAED) de la DGTIC.

Al darse de alta o cierre de un requerimiento en el Sistema de Control de Ticket, el sistema en automático envía una notificación por correo electrónico de la acción a la Dirección de Área correspondiente, en este caso a la Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos para su conocimiento, además, cada dirección de área debe tener un administrador del sistema de control de gestión de ticket, el cual deberá dar seguimiento a la solicitud desde su inicio hasta el cierre del ticket (con la respuesta otorgada).

## Glosario de Términos

### **DDMA:**

Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones.

### **DSAED:**

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos.

### **Mesa de servicios:**

Recursos humanos y tecnológicos que fungen como punto de contacto para los usuarios de los sistemas desarrollados, dando seguimiento y solución al interior o en su caso orientación para canalizarlos al área de competencia buscando mejoras a los sistemas y procedimientos.

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 3 de 7

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos

Clave: DSAED/PR-04

Solicitud de ejecución de procesos informáticos

**Sistema de gestión de ticket:**

Es el sistema en el que se registran los reportes de incidencias o peticiones de los usuarios, y mediante el cual se genera un ticket de atención y se da seguimiento al reporte.

**Ticket:**

Elemento electrónico que se deriva cuando un usuario registra una incidencia o necesidad de atención de soporte en la operación.



### Descripción del Procedimiento

Responsable	Actividad		No. Ant.	Documento involucrado
	No. In.	Descripción		
Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones (DDMA)	1	Solicita acondicionamiento de datos de acuerdo a la implementación nueva de estructuras en el sistema.		
	2	Registra en el sistema de gestión de ticket el requerimiento y anexa la documentación con los requerimientos o prerequisites de ejecución de los procesos y las revisiones posteriores que deben efectuarse.	1	Sistema y documentación
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (Administrador de la Mesa de Servicios)	3	Recibe requerimiento en el sistema de gestión de ticket.	2	Sistema
	4	Revisa y asigna el ticket a uno de los Especialistas Agropecuarios "A" en Apoyos para su atención.	3	Ticket
	5	Notifica a la DSAED y al Especialista Agropecuario "A" en apoyos del requerimiento solicitado por la DDMA.	4	Ticket
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (Encargado de atender el requerimiento)	6	Revisa y analiza la solicitud recibida.	5	Ticket
	7	Contacta a personal de la DDMA para complementar la información o la adecuación de procesos informáticos en caso de necesitarse.	6	Ticket
	8	Ejecuta procesos informáticos de acuerdo a los requerimientos en el sistema solicitado.	7	Sistema
	9	Revisa los resultados de acuerdo al requerimiento, esto con el fin de verificar si la información obtenida posterior a la adecuación coincide con lo esperado. ¿Coincide con lo esperado? No: Continúa en actividad 10 Si: Continúa en actividad 11	8	Información

Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio de 2015

Página: 5 de 7

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos

Clave: DSAED/PR-04

Solicitud de ejecución de procesos informáticos

Responsable	Actividad		No. Ant.	Documento involucrado
	No. In.	Descripción		
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (Encargado atender requerimiento) de el	10	Elabora y entrega a la DDMA un informe de resultados con la información obtenida y las disparidades observadas, en caso de no obtenerse lo esperado. (Pasa a la actividad 7)	9	Informe
	11	Entrega el informe de resultados a la DDMA del resultado coincidente con lo esperado en la ejecución del proceso.	9	Correo electrónico e Informe
	12	Notifica a la DSAED y al Especialista Agropecuario "A" en Apoyos la conclusión de actividades y anexa informe de resultados.	11	Correo electrónico e Informe
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos (Administrador de la Mesa de Servicios)	13	Cierra ticket en el sistema de control de ticket y anexa la respuesta otorgada al requirente.	12	Ticket
<b>Fin del procedimiento</b>				





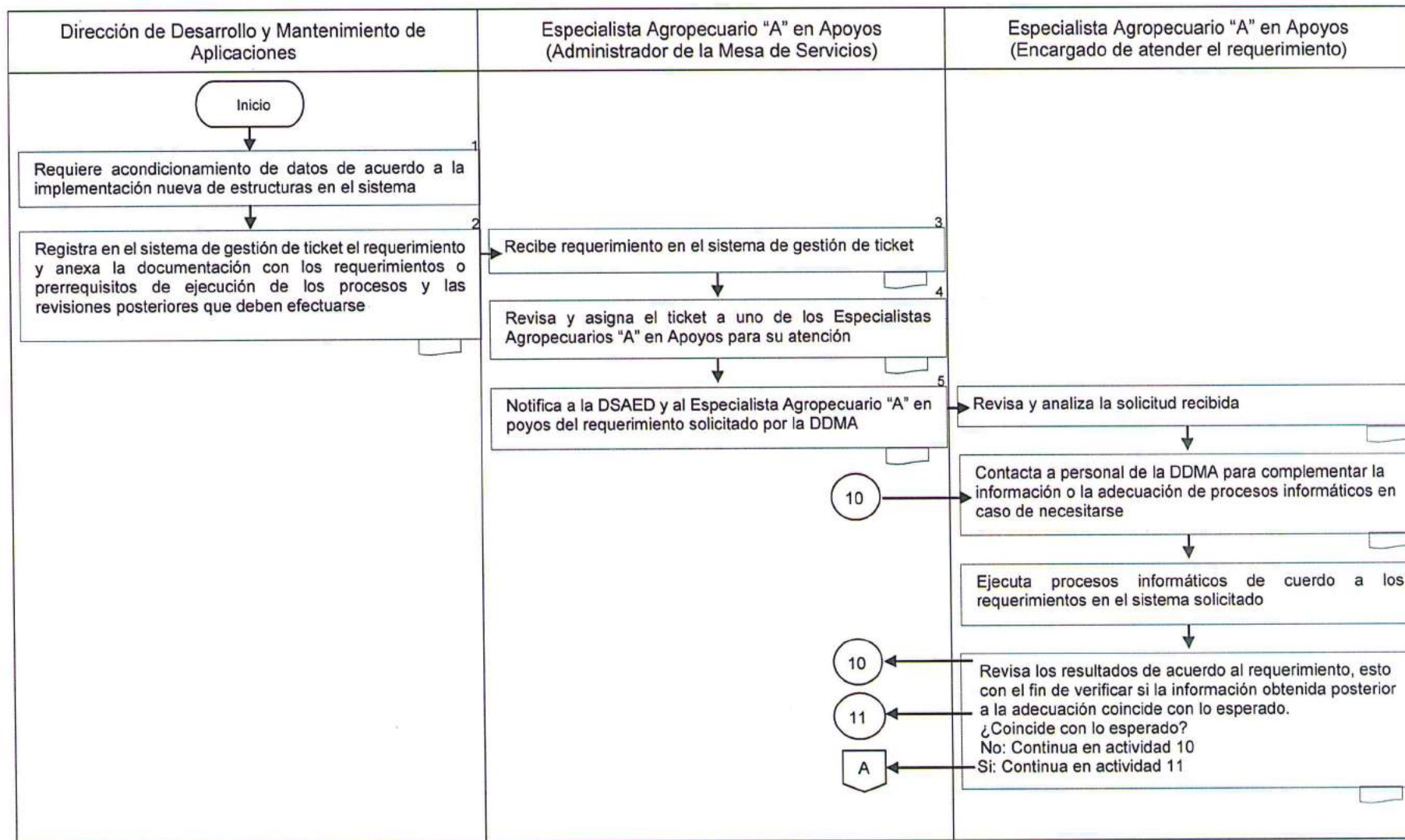
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio del 2015

Clave: DSAED/PR-04

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos

Solicitud de ejecución de procesos informáticos





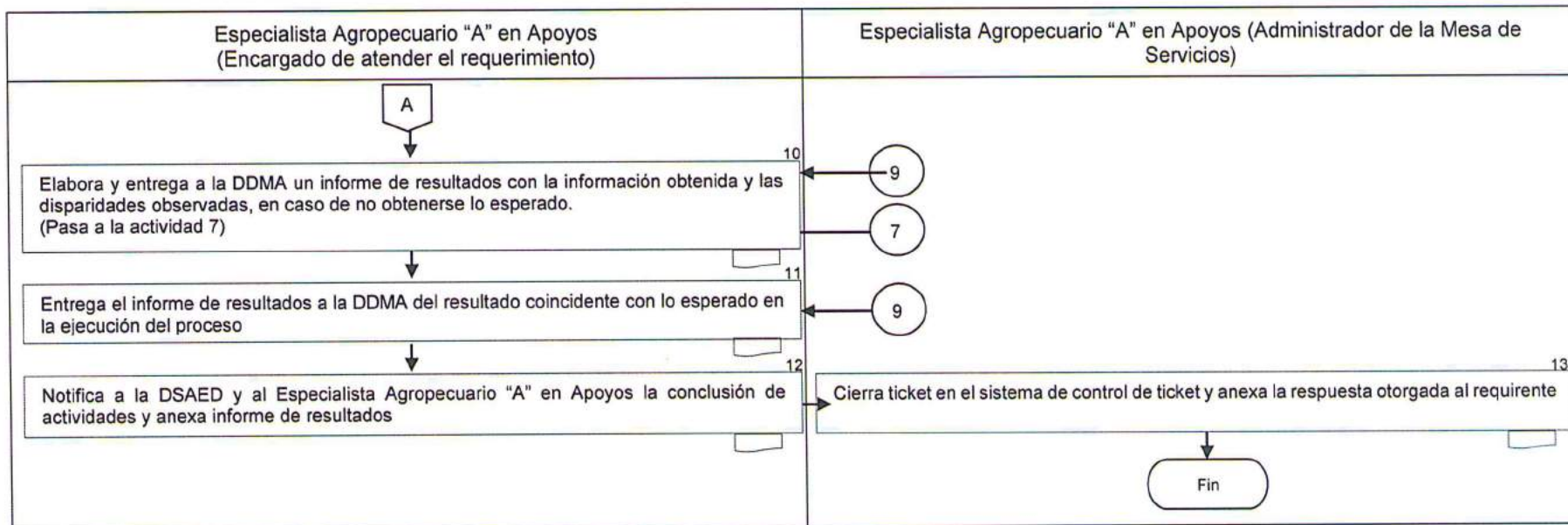
Versión: 01

Fecha de emisión: 30 de julio del 2015

Clave: DSAED/PR-04

Dirección de Soporte de Aplicación y Explotación de Datos

Solicitud de ejecución de procesos informáticos



Firma

**C. Erasmo José Aurelio Alcaide Cásales**  
Especialista Agropecuario "A" en Apoyos

Elaboró

Firma

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

Revisó y Autorizo