

Unidad Jurídica
Secretaría Técnica de la Comisión Interna de
Administración y Programación

CONSTANCIA DE ACUERDO

En la sesión Ordinaria número 75 de la Comisión Interna de Administración y Programación (CIDAP) de DICONSA, S.A. de C.V., celebrada el día 14 de mayo de 2013, se presentó el siguiente acuerdo:

03/CIDAP 75/2013/ORD. Con fundamento en lo dispuesto en el numeral VII, inciso b, atribuciones números 6, 17, 18 y 19 del Manual de Integración y Funcionamiento de la Comisión Interna de Administración y Programación de DICONSA, S.A. de C.V. (CIDAP), el pleno de la Comisión autoriza la actualización al documento de apoyo a la operación denominado Anexo Generado para la Implantación en DICONSA, S.A. de C.V., del Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Seguridad de la Información (ANMAAG TIC's), mismo que se dará a conocer al Honorable Consejo de Administración en su próxima sesión ordinaria.

Se hace constar que el presente acuerdo formará parte de lo desahogado en el acta correspondiente. Se expide para los efectos legales y administrativos a que haya lugar, a los 20 días del mes de mayo de 2013.

Lic. César Cabello Ramírez
Secretario Técnico de la Comisión Interna
de Administración y Programación de DICONSA, S.A. de C.V.

Anexo generado con base en el ACUERDO por el que se reforma y adiciona el diverso por el que se establecen las disposiciones administrativas en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en esa materia y en la de Seguridad de la Información, publicado en el DIARIO OFICIAL con fecha del 29 de noviembre de 2011.

1. DEFINICIONES Y ACRONIMOS

Para efectos de este Manual se entenderá por:

TERMINO	DEFINICION
Activo de información:	Toda aquella información y medio que la contiene, que por su importancia y el valor que representa para la Institución, deben ser protegidos para mantener su confidencialidad, disponibilidad e integridad.
Activo de proceso:	Los elementos de información que son parte de un proceso y que reflejan características específicas del mismo.
Activo de soporte:	Aquel que apoya o complementa a un Activo primario en su función.
Activo de TIC:	Los programas de cómputo, bienes informáticos, soluciones tecnológicas, sistemas o aplicativos, las bases de datos o archivos electrónicos y la información contenida en éstos.
Activo primario:	El Activo de información asociado a las funciones sustantivas de una Institución.
Acuerdo de nivel de servicio SLA:	El acuerdo de nivel de servicio que se compromete con la Unidad administrativa solicitante, al entregar una solución tecnológica o servicio de TIC (Service Level Agreement por sus siglas en inglés).
Acuerdo de nivel operacional OLA:	El acuerdo de nivel operacional entre los responsables de los diversos componentes de la arquitectura tecnológica de un servicio de TIC, que se deben definir y cumplir para responder a los Acuerdos de nivel de servicio SLA comprometidos (Operational Level Agreement por sus siglas en inglés).
Ambiente de trabajo:	El conjunto de herramientas, utilerías, programas, aplicaciones, información, facilidades y organización que un usuario tiene disponible para el desempeño de sus funciones de manera controlada, de acuerdo con los accesos y privilegios que tenga asignados por medio de una identificación única y una contraseña.
Amenaza:	Cualquier posible acto que pueda causar algún tipo de daño a los Activos de información de la Institución.
Análisis de riesgos:	El uso sistemático de la información para identificar las fuentes de vulnerabilidades y amenazas a los Activos de TIC, a la Infraestructura crítica o a los Activos de información; efectuar la evaluación de su magnitud o impacto y estimar los recursos necesarios para eliminarlas o mitigarlas.
Área técnica:	La responsable en la Institución de elaborar las especificaciones técnicas que se deberán incluir en el procedimiento de contratación, de evaluar la propuesta técnica de las proposiciones y de responder en la junta de aclaraciones, las preguntas que

**Diconsa S.A. de C.V.**
GERENCIA DE INFORMÁTICA**ANEXO GENERADO PARA LA IMPLANTACIÓN EN DICONSA S. A. DE C. V. DEL ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE EL MANUAL ADMINISTRATIVO GENERAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACION.**HOJA 2 DE 49
VERSIÓN 2.0

FECHA FEBRERO-2013

Bitácora de seguridad:	de	El registro continuo de eventos e incidentes de seguridad de la información que ocurren a los Activos de información. sobre estos aspectos realicen los licitantes, en términos de las disposiciones jurídicas aplicables en materia de adquisiciones y arrendamiento de bienes muebles y servicios de cualquier naturaleza.
Clave: información:	Activo de	El Activo de información esencial o estratégico para la operación y el control de una Infraestructura cuya posible destrucción, pérdida, alteración o falla tendría un grave impacto o consecuencia en la funcionalidad y disponibilidad de los servicios que soporta.
Centro de datos:		El lugar físico en el que se ubican los equipos de TIC, desde donde se proveen los servicios de TIC.
Confidencialidad:		La característica o propiedad por la cual la información sólo es revelada a individuos o procesos autorizados.
Cuadro de mando integral de la UTIC:		La herramienta mediante la cual se obtiene el grado de cumplimiento de la planeación estratégica de TIC, representado por el valor de los indicadores definidos para los objetivos estratégicos que se pretenden alcanzar.
Declaraciones aplicabilidad:	de	El documento que contiene los controles aplicados mediante el SGSI de la Institución como resultado del Análisis de riesgos.
Directriz rectora:		Documento estratégico en el que se establecen principios tecnológicos de alto nivel.
Diseminación:		La transmisión o entrega de información considerada de seguridad nacional, a quienes cumplan con los requisitos para conocer esa información, de acuerdo con el nivel de acceso autorizado.
Disponibilidad:		La característica de la información de permanecer accesible para su uso cuando así lo requieran individuos o procesos autorizados.
Documento de planeación subsidiarios:	de del proyecto:	El documento que contiene la definición de un proyecto, el control de su avance, así como sus documentos de planeación subsidiarios y documentación complementaria.
Documentos de planeación subsidiarios:	de	Los documentos de planeación que se deben instrumentar cuando un proyecto es autorizado, los cuales se incorporan al Documento de planeación del proyecto.
Entregable:		El producto adquirido, desarrollado o personalizado, con características cuantificables y medibles en términos de su valor, integralidad, funcionalidad y capacidades.
Evento:		La alerta o notificación generada por un servicio de TIC, elemento de configuración o herramienta de monitoreo que a menudo conllevan al registro de incidentes.
Funcionalidad:		Las características de un servicio de TIC que permiten que cubra las necesidades o requerimientos de un usuario.

Diconsa S.A. de C.V.
GERENCIA DE INFORMÁTICA**ANEXO GENERADO PARA LA IMPLANTACIÓN EN DICONSA S. A. DE C. V. DEL ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE EL MANUAL ADMINISTRATIVO GENERAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

HOJA	3 DE 49
VERSIÓN	2.0
FECHA	FEBRERO-2013

Gestión de riesgos:	La identificación, valoración y ejecución de acciones, para el control y minimización de los riesgos que afecten a los Activos de TIC, a la Infraestructura crítica o a los Activos de información de la Institución.
Gobierno digital:	Las políticas, acciones y criterios para el uso y aprovechamiento de las TIC, con la finalidad de mejorar la entrega de servicios al ciudadano; la interacción del gobierno con la industria; facilitar el acceso del ciudadano a la información de éste, así como hacer más eficiente la gestión gubernamental para un mejor gobierno y facilitar la interoperabilidad entre las instituciones.
Impacto:	El grado de los daños y/o de los cambios sobre un Activo de información, por la materialización de una amenaza.
Incidente:	La interrupción no planificada de un servicio de TIC o reducción en la calidad del mismo.
Iniciativas de TIC:	La conceptualización o visualización temprana de una oportunidad para ofrecer un servicio de TIC o una solución tecnológica en beneficio de la Institución, éstas se concretan por medio de la planeación y ejecución de uno o más Programas de proyectos, y de proyectos de TIC.
Infraestructuras críticas:	Las instalaciones, redes, servicios y equipos asociados o vinculados con Activos de TIC o Activos de Información, cuya afectación, interrupción o destrucción tendría un impacto mayor, entre otros, en la salud, la seguridad, el bienestar económico de la población o en el eficaz funcionamiento de las Instituciones.
Infraestructura de TIC:	El hardware, software, redes e instalaciones requeridas para desarrollar, probar, proveer, monitorear, controlar y soportar los servicios de TIC.
Instancias de seguridad nacional:	Las Instituciones o autoridades que en función de sus atribuciones participan directa o indirectamente en la seguridad nacional, conforme a lo dispuesto en la fracción II del artículo 6 de la Ley de Seguridad Nacional, incluidas aquellas que tengan reconocido dicho carácter por Acuerdo tomado en el seno del Consejo de Seguridad Nacional.
Institución:	Las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, así como la Procuraduría General de la República.
Integridad:	Mantener la exactitud y corrección de la información y sus métodos de proceso.
Interdependencia:	La interconexión estrecha que existe entre las Infraestructuras críticas, y que conlleva a que la falla o falta de una de ellas impacte negativamente en otras Infraestructuras críticas, presentándose como consecuencia un efecto cascada de fallas en la prestación de servicios.
Interoperabilidad:	La capacidad de organizaciones y sistemas, dispares y diversos, para interactuar con objetivos consensados y comunes, con la finalidad de obtener beneficios mutuos, en donde la interacción implica que las Instituciones compartan infraestructura, información y conocimiento mediante el intercambio de datos entre sus respectivos sistemas de TIC.
Mapa estratégico de la UTIC:	La representación visual que integra los Objetivos estratégicos de la UTIC e ilustra cómo interactúan las perspectivas de presupuesto, de usuarios, de procesos internos y de crecimiento o aprendizaje de los servidores públicos de la UTIC.
Marco rector de procesos:	El conjunto de procesos tendientes a la homologación de la gestión de la seguridad de la información, así como de la gestión interna de las UTIC, que constituyen el presente Manual.
Mesa de servicios:	El punto de contacto único, en el cual se reciben las solicitudes de servicio de los usuarios de equipos y servicios de TIC en la


Diconsa S.A. de C.V.
GERENCIA DE INFORMÁTICA
ANEXO GENERADO PARA LA IMPLANTACIÓN EN DICONSA S. A. DE C. V. DEL ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE EL MANUAL ADMINISTRATIVO DE APLICACIÓN GENERAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACION.

HOJA	4 DE 49
VERSIÓN	2.0

FECHA	FEBRERO-2013
-------	--------------

Objetivos estratégicos de TIC:	Institución. El conjunto de resultados que se prevé alcanzar y que se integran en el PETIC, los cuales describen el alcance de las acciones que serán llevadas a cabo por la UTIC.
Problema:	La causa de uno o más incidentes, del cual se plantea una solución alterna en espera de una solución definitiva.
Programa de capacidad:	El documento de planeación que contiene la información sobre la capacidad de la infraestructura de TIC considerando los escenarios de necesidades futuras y los acuerdos de niveles de servicio establecidos.
Programa contingencia:	El documento de planeación en el que se plantea la estrategia, el Recurso humano en la UTIC, los activos y las actividades requeridas, para recuperar por completo o parcialmente un servicio o proceso crítico, en caso de presentarse un desastre o la materialización de un riesgo.
Programa continuidad:	El documento de planeación que contiene los elementos y las acciones necesarios para asegurar que la operación de los servicios y procesos críticos de TIC de la Institución no se interrumpa.
Programa de disponibilidad:	El documento de planeación que contiene los elementos y acciones necesarios para que los componentes de la infraestructura de TIC estén operando y sean accesibles.
Programa de proyectos:	La integración de uno o más proyectos de TIC que pueden ser administrados en su conjunto para la obtención de beneficios adicionales a los que se lograrían de ser administrados individualmente durante su ejecución.
Programa de retorno del cambio:	El documento de planeación que contiene el objetivo y descripción de las actividades para un regreso al estado inicial del ambiente operativo de la UTIC, en caso de falla o incidente que no permita finalizar un cambio en proceso de implantación.
Programa de tecnología:	El documento de planeación en el que se establecen las acciones estratégicas para la conformación de las arquitecturas de cada dominio tecnológico y de todos ellos en su conjunto, considerando los servicios de TIC existentes y proyectados.
Programa de trabajo del cambio	El documento de planeación que contiene el objetivo y descripción de las actividades necesarias para la integración de un elemento al ambiente operativo de la UTIC.
Recursos de TIC:	La infraestructura, los activos, el Recurso humano en la UTIC y el presupuesto de TIC.
Recursos humanos en la UTIC:	Los servidores públicos adscritos a la UTIC, o inclusive los servidores públicos de otras áreas de la Institución o personal de terceros cuando participen en alguno de los procesos previstos en el Manual y hayan sido acreditados por algún servidor público facultado al efecto, para llevar a cabo actividades específicas en dichos procesos.
Reglas de adaptación:	El documento que contiene los supuestos en que resulta factible adaptar alguno de los procesos del "Marco rector de procesos en materia de TIC y Seguridad de la Información", cuando por las características particulares de la Institución así se justifique, conforme a lo previsto en el proceso OSGP- Operación del sistema de gestión y mejora de los procesos de la UTIC.
Repositorio:	El espacio en medio magnético u óptico en el que se almacena y mantiene la información digital.

Diconsa S.A. de C.V.
GERENCIA DE INFORMÁTICA**ANEXO GENERADO PARA LA IMPLANTACIÓN EN DICONSA S. A. DE C. V. DEL ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE EL MANUAL ADMINISTRATIVO DE APLICACIÓN GENERAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACION.**

HOJA 5 DE 49

VERSIÓN 2.0

FECHA FEBRERO-2013

Requerimientos funcionales:	La característica que requiere cumplir un producto o entregable asociado a una función en un proceso o servicio automatizado, o por automatizar.
Riesgo:	La 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 información de la Institución.
Seguridad de la información:	La capacidad de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, así como la autenticidad, confiabilidad, trazabilidad y no repudio de la misma.
Seguridad nacional:	Las acciones destinadas de manera inmediata y directa a mantener la integridad, estabilidad y permanencia del Estado Mexicano, conforme a lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley de Seguridad Nacional.
Sistema o aplicativo:	El conjunto de componentes o programas construidos con herramientas de software que habilitan una funcionalidad o automatizan un proceso, de acuerdo a requerimientos previamente definidos.
Software de código abierto:	El software cuya licencia asegura que el código pueda ser modificado y mejorado por cualquier persona o grupo de personas con las habilidades correctas, el conocimiento es de dominio público.
Solución tecnológica:	El sistema, aplicativo o componente desarrollado en la Institución o adquirido por la misma, para habilitar la automatización de procesos o proveer un servicio de TIC.
Unidad administrativa solicitante:	La unidad administrativa de la Institución que solicita una solución tecnológica o servicio de TIC y que es responsable de definir sus requerimientos, funcionalidad y niveles de servicio.
Usuarios:	Los servidores públicos o aquéllos terceros que han sido acreditados o cuentan con permisos para hacer uso de los servicios de TIC.
Validación:	La actividad que asegura que un servicio de TIC, producto o entregable, nuevo o modificado, satisface las necesidades acordadas previamente con la Unidad administrativa solicitante.
Verificación:	La actividad que permite revisar si un servicio de TIC o cualquier otro producto o entregable, está completo y acorde con su especificación de diseño.
Vulnerabilidades:	Las debilidades en la seguridad de la información dentro de una organización que potencialmente permite que una amenaza afecte a los Activos de TIC, a la Infraestructura crítica, así como a los Activos de información.
AA:	El grupo de procesos de Administración de activos del "Marco rector de procesos en materia de TIC y Seguridad de la Información". Agrupa los siguientes procesos: ADT, ACNC y APC.
AAF:	El proceso de Administración de ambiente físico, del "Marco rector de procesos en materia de TIC y Seguridad de la

**Diconsa S.A. de C.V.**
GERENCIA DE INFORMÁTICA**ANEXO GENERADO PARA LA IMPLANTACIÓN EN DICONSA S. A. DE C. V. DEL ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE EL MANUAL ADMINISTRATIVO GENERAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

HOJA	6 DE 49
VERSIÓN	2.0
FECHA	FEBRERO-2013

	Información".
ACMB:	El proceso de Administración de cambios, del "Marco rector de procesos en materia de TIC y Seguridad de la Información".
ACNC:	El proceso de Administración del conocimiento, del "Marco rector de procesos en materia de TIC y Seguridad de la Información".
ACNF:	El proceso de Administración de la configuración, del "Marco rector de procesos en materia de TIC y Seguridad de la Información".
AD:	El grupo de procesos de Administración para el desarrollo de soluciones tecnológicas del "Marco rector de procesos en materia de TIC y Seguridad de la Información". Agrupa los siguientes procesos: ATC, DST y CST.
ADT:	El proceso de Administración de dominios tecnológicos, del "Marco rector de procesos en materia de TIC y Seguridad de la Información".
ADTI:	El proceso de Administración para las contrataciones de TIC, del "Marco rector de procesos en materia de TIC y Seguridad de la Información".
AE:	El proceso de Administración de la evaluación, de TIC del "Marco rector de procesos en materia de TIC y Seguridad de la Información".
ANS:	El proceso de Administración de niveles de servicio, del "Marco rector de procesos en materia de TIC y Seguridad de la Información".
AO:	El proceso de Administración de la operación, del "Marco rector de procesos en materia de TIC y Seguridad de la Información".
AP:	El grupo de procesos de Administración de procesos del "Marco rector de procesos en materia de TIC y Seguridad de la Información". Está conformado por el proceso OSGP.
APPBS:	El proceso de Administración de proveedores de bienes y servicios de TIC, del "Marco rector de procesos en materia de TIC y Seguridad de la Información".
APC:	El proceso de Apoyo a la capacitación del personal de la UTIC, del "Marco rector de procesos en materia de TIC y Seguridad de la Información".
APP:	El proceso de Administración del portafolio de proyectos de TIC, del "Marco rector de procesos en materia de TIC y Seguridad de la Información".
APS:	El proceso de Administración del portafolio de servicios de TIC, del "Marco rector de procesos en materia de TIC y Seguridad de la Información".

**Diconsa S.A. de C.V.**
GERENCIA DE INFORMÁTICA**ANEXO GENERADO PARA LA IMPLANTACIÓN EN DICONSA S. A. DE C. V. DEL ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE EL MANUAL ADMINISTRATIVO GENERAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

HOJA 7 DE 49

VERSIÓN 2.0

FECHA FEBRERO-2013

APT:	El proceso de Administración del presupuesto de TIC del "Marco rector de procesos en materia de TIC y Seguridad de la Información".
APTI:	El proceso de Administración de proyectos de TIC, del "Marco rector de procesos en materia de TIC y Seguridad de la Información".
AR:	El grupo de procesos de Administración de recursos, del "Marco rector de procesos en materia de TIC y Seguridad de la Información". Agrupa los siguientes procesos: APT, APBS y ADTI.
AS:	El grupo de procesos de Administración de servicios, del "Marco rector de procesos en materia de TIC y Seguridad de la Información". Agrupa los siguientes procesos: APS y DSTI.
ASI:	El proceso de Administración de la seguridad de la información, del "Marco rector de procesos en materia de TIC y Seguridad de la Información".
ATC:	El proceso de Apoyo técnico para la contratación de soluciones tecnológicas de TIC, del "Marco rector de procesos en materia de TIC y Seguridad de la Información".
CST:	El proceso de Calidad de las soluciones tecnológicas de TIC, del "Marco rector de procesos en materia de TIC y Seguridad de la Información".
DCSI:	El grupo de procesos de Dirección y control de la seguridad de la información, del "Marco rector de procesos" . Agrupa los siguientes procesos ASI y OPEC.
DDT:	El proceso de Determinación de la dirección tecnológica, del "Marco rector de procesos en materia de TIC y Seguridad de la Información".
DR:	El grupo de procesos de Dirección del "Marco rector de procesos en materia de TIC y Seguridad de la Información". Agrupa los siguientes procesos: EMG, PE y DDT.
DST:	El proceso de Desarrollo de soluciones tecnológicas de TIC, del "Marco rector de procesos en materia de TIC y Seguridad de la Información".
DSTI:	El proceso de Diseño de servicios de TIC, del "Marco rector de procesos en materia de TIC y Seguridad de la Información".
EMG:	El proceso de Establecimiento del modelo del gobierno de TIC, del "Marco rector de procesos en materia de TIC y Seguridad de la Información".
ERISC:	Equipo de Respuesta a Incidentes en Seguridad y Comunicaciones, del "Marco rector de procesos en materia de TIC y Seguridad de la Información".
LE:	El proceso de Liberación y entrega, del "Marco rector de procesos en materia de TIC y Seguridad de la Información".

**Diconsa S.A. de C.V.**
GERENCIA DE INFORMÁTICA**ANEXO GENERADO PARA LA IMPLANTACIÓN EN DICONSA S. A. DE C. V. DEL ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE EL MANUAL ADMINISTRATIVO DE APLICACIÓN GENERAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

HOJA	8 DE 49
VERSIÓN	2.0
FECHA	FEBRERO-2013

MI:	El proceso de Mantenimiento de infraestructura, del "Marco rector de procesos en materia de TIC y Seguridad de la Información".
OMS:	El proceso de Operación de la mesa de servicios, del "Marco rector de procesos en materia de TIC y Seguridad de la Información".
OP:	El grupo de procesos de Operaciones del "Marco rector de procesos en materia de TIC y Seguridad de la Información". Agrupa los siguientes procesos: AO, AAF y MI.
OPEC:	El proceso de Operación de controles en seguridad de la información y del ERISC, del "Marco rector de procesos en materia de TIC y Seguridad de la Información".
OS:	El grupo de procesos de Operación de servicios del "Marco rector de procesos en materia de TIC y Seguridad de la Información". Agrupa los siguientes procesos: OMS, y ANS.
OSGP:	El proceso de Operación del sistema de gestión y mejora de los procesos de la UTIC, del "Marco rector de procesos en materia de TIC y Seguridad de la Información".
PE:	El proceso de Planeación estratégica de TIC, del "Marco rector de procesos en materia de TIC y Seguridad de la Información".
PETIC:	El documento de planeación estratégica en el que se definen los objetivos y proyectos estratégicos de TIC que la Institución efectuará en un periodo de tiempo determinado.
PR:	El grupo de procesos de Administración de proyectos del "Marco rector de procesos en materia de TIC y Seguridad de la Información". Agrupa los siguientes procesos: APP y APTI.
SFP:	La Secretaría de la Función Pública.
SGSI:	El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información que por medio del análisis de riesgos y de la definición de controles, implementa, opera, monitorea, revisa y mejora de manera continua la seguridad de la información.
TE:	El grupo de procesos de Transición y entrega del "Marco rector de procesos en materia de TIC y Seguridad de la Información". Agrupa los siguientes procesos: ACMB, LE, THO y ACNF.
THO:	El proceso de Transición y habilitación de la operación, del "Marco rector de procesos en materia de TIC y Seguridad de la Información".
TIC:	Las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
UGD:	La Unidad de Gobierno Digital de la Secretaría de la Función Pública.
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.



Diconsa S.A. de C.V.
GERENCIA DE INFORMÁTICA

ANEXO GENERADO PARA LA IMPLANTACIÓN EN DICONSA S. A. DE C. V. DEL ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE EL MANUAL ADMINISTRATIVO DE APLICACIÓN GENERAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

HOJA	9 DE 49
VERSIÓN	2.0
FECHA	FEBRERO-2013

2. OBJETIVOS

General:

Definir los procesos que en materia de TIC y de seguridad de la información, regirán a las Instituciones, con el propósito de regular y homologar su gestión, independientemente de la estructura organizacional con que éstas cuenten.

Específicos:

1. Proporcionar a las Instituciones procesos simplificados y homologados en materia de TIC y de seguridad de la información, así como las correspondientes regulaciones para cada proceso.
2. Establecer indicadores homologados que permitan a la SFP medir los resultados de la gestión de la UTIC, de manera que le sea posible definir estrategias de apalancamiento y apoyo a las Instituciones que lo requieran.
3. Contribuir a alcanzar una mayor eficiencia en las actividades y procesos institucionales, mediante la aplicación del "Marco rector de procesos", contenidos en el presente Manual.

3. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente Manual es de aplicación general en las Instituciones.

4. MARCO JURIDICO

1. Los ordenamientos jurídicos referidos en este apartado, se cian de manera enunciativa y no limitativa.	POLÍTICAS ESPECÍFICAS DE LA ENTIDAD PARA LA APLICACIÓN DEL MAAGTIC. (actualizables de acuerdo a la normatividad vigente aplicable en la materia)
1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.	
2. Código Penal Federal	
3. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.	
4. Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República	
5. Ley Federal de las Entidades Paraestatales.	

**Diconsa S.A. de C.V.**
GERENCIA DE INFORMÁTICA**ANEXO GENERADO PARA LA IMPLANTACIÓN EN DICONSA S. A. DE C. V. DEL ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE EL MANUAL ADMINISTRATIVO GENERAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

HOJA	10 DE 49
VERSIÓN	2.0
FECHA	FEBRERO-2013

6.	Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.	
7.	Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público	
8.	Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.	
9.	Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos	
10.	Ley Federal de Telecomunicaciones.	
11.	Ley General de Bienes Nacionales.	
12.	Ley de Seguridad Nacional.	
13.	Reglamento Interior de la Secretaría de Gobernación.	
14.	Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública.	
15.	Reglamento de Ley Federal de las Entidades Paraestatales.	
16.	Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria	
17.	Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.	
18.	Reglamento para la Coordinación de Acciones Ejecutivas en Materia de Seguridad Nacional.	
19.	Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012.	
20.	Programa Especial de Mejora de la Gestión en la Administración Pública Federal 2008-2012, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de noviembre de 2008.	
21.	Decreto que establece las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la Administración Pública Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de diciembre de 2006.	
22.	Lineamientos Específicos para la Aplicación y Seguimiento de las Medidas de Austeridad y Disciplina del Gasto de la Administración Pública Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de 2006.	
23.	Acuerdo por el que se adicionan y modifican los lineamientos específicos para la aplicación y seguimiento de las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la Administración Pública Federal, publicado en el Diario Oficial de la	


Diconsa S.A. de C.V.
GERENCIA DE INFORMÁTICA
ANEXO GENERADO PARA LA IMPLANTACIÓN EN DICONSA S. A. DE C. V. DEL ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE EL MANUAL ADMINISTRATIVO DE APLICACIÓN GENERAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

HOJA	11 DE 49
VERSIÓN	2.0
FECHA	FEBRERO-2013

Federación el 14 de mayo de 2007.	
24. Lineamientos de Protección de Datos Personales, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de septiembre de 2005.	
25. Recomendaciones sobre medidas de Seguridad aplicables a los Sistemas de Datos Personales, emitidos por el entonces Instituto Federal de Acceso a la Información.	
26. Acuerdo por el que se da a conocer la Agenda de Gobierno Digital, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de enero de 2009.	
27. Acuerdo por el que se establece el Esquema de Interoperabilidad y de Datos Abiertos de la Administración Pública Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de septiembre de 2011.	
	Plan Nacional de Desarrollo vigente
	Decreto que establece las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la Administración Pública Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de diciembre de 2012.
	Lineamientos Específicos para la Aplicación y Seguimiento de las Medidas de Austeridad y Disciplina del Gasto de la Administración Pública Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de enero de 2013.
	Ley de Firma Electrónica Avanzada publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de enero de 2012.

El presente Manual contiene la estrategia para armonizar y homologar las actividades de las Instituciones en materia de TIC y de seguridad de la información, agrupadas en 29 procesos, que se integran en 11 grupos, los cuales a su vez están considerados en 4 niveles de gestión, que conforman el "Marco rector de procesos en materia de TIC y Seguridad de la Información" para las UTIC de acuerdo a la última versión vigente. En cada uno de las tareas o actividades se señalan acciones básicas para una gestión ágil y ordenada en las UTIC.


Diconsa S.A. de C.V.
GERENCIA DE INFORMÁTICA

ANEXO GENERADO PARA LA IMPLANTACIÓN EN DICONSA S. A. DE C. V. DEL ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE EL MANUAL ADMINISTRATIVO DE APLICACIÓN GENERAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

HOJA	12 DE 49
VERSIÓN	2.0
FECHA	FEBRERO-2013

Proceso	Objetivo	Responsables
5.1 DIRECCION Y CONTROL DE TIC		
5.1.1 Establecimiento del modelo de gobierno de TIC	Establecer un modelo de gobierno de TIC en la Institución, mediante la conformación de dos grupos de trabajo para efectuar, entre otras acciones, el análisis de las oportunidades de aprovechamiento de las TIC y asegurar la adecuada organización al interior de la UTIC para la gestión de sus procesos.	Responsable: Gerente de Informática Grupo de trabajo: Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones
ACTIVIDADES PARA EL ESTABLECIMIENTO DEL MODELO DE GOBIERNO TIC		
EMG-1 Establecer un modelo de gobierno de TIC	Establecer el Grupo de trabajo para la dirección de TIC y el Grupo de trabajo estratégico de TIC, para la implantación y adopción del modelo de gobierno de TIC, en la entrega de los servicios de TIC y en la gestión de los procesos de la UTIC.	Administrador del proceso: Gerente de Informática Grupo de trabajo: Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones
EMG-2 Establecer y mantener una adecuada organización de la UTIC	Distribuir de manera equilibrada los roles y responsabilidades en la organización de la UTIC para atender las necesidades de gobierno de TIC	Responsable de la organización: Gerente de Informática Grupo de trabajo: Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones
EMG-3 Operar y mantener el modelo de gobierno de TIC	Institucionalizar prácticas para asegurar que las TIC sean aprovechadas con dirección y gobierno.	Responsable: Gerente de Informática Grupo de trabajo: Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones
5.1.2 Planeación estratégica de TIC	Que la Institución cuente con un PETIC, con el objeto de establecer líneas de acción en materia de TIC y su seguimiento, alineadas a los objetivos institucionales, de acuerdo lo establecido en el Plan Nacional de	Responsable: Gerente de Informática Grupo de trabajo: Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones, áreas usuarias de


Diconsa S.A. de C.V.
GERENCIA DE INFORMÁTICA
ANEXO GENERADO PARA LA IMPLANTACIÓN EN DICONSA S. A. DE C. V. DEL ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE EL MANUAL ADMINISTRATIVO DE APLICACIÓN GENERAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

HOJA	13 DE 49
VERSIÓN	2.0
FECHA	FEBRERO-2013

	Desarrollo, los programas sectoriales y especiales que resulten aplicables, así como las estrategias y líneas de acción de la Agenda de Gobierno Digital.	la entidad
ACTIVIDADES PARA LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE TIC		
PE-1 Analizar el entorno en materia de TIC	Identificar y analizar los factores que conforman el entorno de la Institución en materia de TIC y la situación actual.	Responsable: Gerente de Informática Grupo de trabajo: Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones
PE-2 Establecer la misión, visión y estrategias de la UTIC	Establecer la misión, visión y estrategias de la UTIC y comunicarlos de manera efectiva.	Responsable: Gerente de Informática Grupo de trabajo: Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones
PE-3 Desarrollar el mapa estratégico y cuadro de mando integral de la UTIC	Establecer objetivos y metas de la UTIC mediante el diseño e implementación de un mapa estratégico y un cuadro de mando integral de la UTIC	Responsable: Gerente de Informática Grupo de trabajo: Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones
PE-4 Identificar las iniciativas y/o proyectos estratégicos de TIC	Identificar las principales iniciativas y los proyectos estratégicos de TIC que deben ser ejecutados para cumplir con lo establecido en el Mapa estratégico de la UTIC.	Responsable: Gerente de Informática Grupo de trabajo: Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de la entidad.
PE-5 Elaborar, validar, aprobar, comunicar y actualizar el PETIC	Elaborar, validar, aprobar, comunicar y actualizar el PETIC.	Responsable: Gerente de Informática Grupo de trabajo: Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones
PE-6 Dar seguimiento ala planeación estratégica de TIC	Dar seguimiento a los avances en el cumplimiento de la planeación estratégica de TIC.	Responsable: Gerente de Informática Grupo de trabajo: Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones
5.1.3 Determinación de la dirección tecnológica	Determinar la dirección tecnológica de la Institución y establecer un Programa de tecnología que facilite la selección, el desarrollo, la aplicación y el uso de la infraestructura de TIC, de manera que ésta	Responsable: Gerente de Informática Grupo de trabajo: Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones

Diconsa S.A. de C.V.
GERENCIA DE INFORMÁTICA

ANEXO GENERADO PARA LA IMPLANTACIÓN EN DICONSA S. A. DE C. V. DEL ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE EL MANUAL ADMINISTRATIVO DE APLICACIÓN GENERAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

HOJA	14 DE 49
VERSIÓN	2.0
FECHA	FEBRERO-2013

responda a la dinámica de la Institución.

ACTIVIDADES PARA LA DETERMINACIÓN DE LA DIRECCIÓN TECNOLÓGICA

DDT-1: Establecer el Grupo de trabajo de arquitectura tecnológica	Conformar el Grupo de trabajo de arquitectura tecnológica	Responsable: Gerente de Informática Grupo de trabajo: Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones
DDT-2: Determinar la visión de la tecnología	Analizar las tecnologías existentes y emergentes y definir cuál dirección tecnológica es la apropiada para materializar los objetivos y estrategias de TIC, acordes a los requerimientos de la Institución.	Responsable: Gerente de Informática Grupo de trabajo: Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones
DDT-3: Establecer y actualizar el Programa de Tecnología	Elaborar, establecer y mantener actualizado el Programa de tecnología con base en las Directrices rectoras de la dirección tecnológica.	Responsable: Gerente de Informática Grupo de trabajo: Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones
DDT-4: Dar seguimiento a tendencias y a disposiciones normativas	Establecer un mecanismo para dar seguimiento a las tendencias de TIC, así como a las disposiciones normativas en la materia y considerarlas en el Programa de tecnología	Responsable: Gerente de Informática Grupo de trabajo: Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones
DDT-5: Administrar los requerimientos tecnológicos	Identificar, almacenar y comunicar los requerimientos tecnológicos derivados de los objetivos, estrategias y servicios que deberán ser soportados por la arquitectura tecnológica.	Responsable: Gerente de Informática Grupo de trabajo: Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones
5.1.4 Administración de la evaluación de TIC	Establecer mecanismos de seguimiento y evaluación de la ejecución de la planeación estratégica de TIC, así como acciones de mejora a partir de sus resultados.	Responsable: Gerente de Informática Grupo de trabajo: Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones


Diconsa S.A. de C.V.
GERENCIA DE INFORMÁTICA
ANEXO GENERADO PARA LA IMPLANTACIÓN EN DICONSA S. A. DE C. V. DEL ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE EL MANUAL ADMINISTRATIVO DE APLICACIÓN GENERAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

HOJA:	15 DE 49
VERSIÓN:	2.0
FECHA:	FEBRERO-2013

ACTIVIDADES PARA LA ADMINISTRACION DE LA EVALUACIÓN DE TIC

AE-1: Establecer el Sistema de evaluación de TIC	Establecer los indicadores que integrarán el sistema de evaluación de TIC.	Responsable: Gerente de Informática Grupo de trabajo: Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones
AE-2: Alinear los insumos y las métricas	Establecer los insumos y las métricas de cada indicador de proyectos y servicios de TIC, de manera que sean consistentes con los indicadores de los procesos del presente Manual.	Responsable: Gerente de Informática Grupo de trabajo: Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones
AE-3: Especificar los mecanismos de recolección y almacenamiento	Identificar las fuentes de los datos que son insumo de las métricas y establecer cómo se obtienen y almacenan.	Responsable: Gerente de Informática Grupo de trabajo: Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones
AE-4: Especificar los métodos de análisis	Especificar los métodos para el análisis y reporte de los datos del sistema de evaluación de TIC	Responsable: Gerente de Informática Grupo de trabajo: Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones
AE-5: Establecer el repositorio de métricas	Establecer y mantener actualizado el repositorio de métricas del Sistema de evaluación de TIC.	Responsable: Gerente de Informática Grupo de trabajo: Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones
AE-6: Recolectar y revisar los datos insumo para las métricas	Obtener los datos que son insumo para las métricas y analizar e interpretar los mismos.	Responsable: Gerente de Informática Grupo de trabajo: Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones
AE-7: Elaborar informes de medición y análisis	Elaborar los informes de resultados de la evaluación de la ejecución de la planeación estratégica de TIC.	Responsable: Gerente de Informática Grupo de trabajo: Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones
AE-8: Comunicar resultados a los grupos de trabajo y al recurso humano en la UTIC involucrado	Mantener informados al Grupo de trabajo para la dirección de TIC y a los grupos de trabajo de la UTIC, de los resultados de la evaluación de la ejecución de la planeación estratégica de TIC	Responsable: Gerente de Informática Grupo de trabajo: Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones



Diconsa S.A. de C.V.
GERENCIA DE INFORMÁTICA

ANEXO GENERADO PARA LA IMPLANTACIÓN EN DICONSA S. A. DE C. V. DEL ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE EL MANUAL ADMINISTRATIVO GENERAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

HOJA	16 DE 49
VERSIÓN	2.0
FECHA	FEBRERO-2013

		Responsable: Gerente de Informática Grupo de trabajo: Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones
AE-9: Implementar acciones de mejora	Identificar desviaciones y oportunidades de mejora en los proyectos y servicios de TIC, con base en los Informes ejecutivos de evaluación de TIC, para definir e implementar las acciones correctivas y preventivas	

5.2 DIRECCIÓN Y CONTROL DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

5.2.1 Administración de la Seguridad de la Información	Establecer y vigilar los mecanismos que permitan la administración de la Seguridad de la Información de la Institución, así como disminuir el impacto de eventos adversos, que potencialmente podrían afectar el logro de los objetivos de la Institución o constituir una amenaza para la Seguridad nacional.	Responsable: Responsable de la Seguridad de la Información, Gerente de Informática. Grupo de trabajo: Subgerente de Desarrollo de Sistemas, Coordinador de Telecomunicaciones, Administrador de red, Líder de Mesa de Servicio, Administrador de Sistemas.
ASI-1 Establecer un modelo de gobierno de seguridad de la información	Designar al Responsable de la seguridad de la información y establecer el grupo de trabajo encargado de la implantación y adopción del modelo de gobierno de seguridad de la información en la Institución.	Responsable: Responsable de la Seguridad de la Información, Gerente de Informática. Grupo de trabajo: Subgerente de Desarrollo de Sistemas, Coordinador de Telecomunicaciones, Administrador de red, Líder de Mesa de Servicio, Administrador de Sistemas.
ASI-2 Operar y mantener el modelo de gobierno de seguridad de la información	Institucionalizar prácticas para asegurar la implantación, seguimiento y control de la seguridad de la información en la Institución.	Responsable: Responsable de la Seguridad de la Información, Gerente de Informática. Grupo de trabajo: Subgerente de Desarrollo de Sistemas, Coordinador de Telecomunicaciones, Administrador de red, Líder de Mesa de Servicio, Administrador de Sistemas.


Diconsa S.A. de C.V.
GERENCIA DE INFORMÁTICA
ANEXO GENERADO PARA LA IMPLANTACIÓN EN DICONSA S. A. DE C. V. DEL ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE EL MANUAL ADMINISTRATIVO DE APLICACIÓN GENERAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

HOJA	17 DE 49
VERSIÓN	2.0
FECHA	FEBRERO-2013

ASI-3 Diseño del SGSI	Diseño del SGSI	Responsable: Responsable de la Seguridad de la Información, Gerente de Informática. Grupo de trabajo: Subgerente de Desarrollo de Sistemas, Coordinador de Telecomunicaciones, Administrador de red, Líder de Mesa de Servicio, Administrador de Sistemas.
ASI-4 Identificar las Infraestructuras críticas y los Activos clave	Elaborar y mantener actualizado un Catálogo de infraestructuras críticas, a fin de facilitar la definición de los controles que se requieran para protegerlas.	Responsable: Responsable de la Seguridad de la Información, Gerente de Informática. Grupo de trabajo: Subgerente de Desarrollo de Sistemas, Coordinador de Telecomunicaciones, Administrador de red, Líder de Mesa de Servicio, Administrador de Sistemas.
ASI-5 Establecer la Directriz rectora para la administración de riesgos	Definir y difundir la Directriz rectora para la administración de riesgos.	Responsable: Responsable de la Seguridad de la Información, Gerente de Informática. Grupo de trabajo: Subgerente de Desarrollo de Sistemas, Coordinador de Telecomunicaciones, Administrador de red, Líder de Mesa de Servicio, Administrador de Sistemas.
ASI-6 Elaborar el Análisis de riesgos	Identificar, clasificar y priorizar los Riesgos para evaluar su impacto sobre los procesos y los servicios de la Institución, de manera que se obtengan las Matrices de análisis de riesgos.	Responsable: Responsable de la Seguridad de la Información, Gerente de Informática. Grupo de trabajo: Subgerente de Desarrollo de Sistemas, Coordinador de Telecomunicaciones, Administrador de red, Líder de Mesa de Servicio, Administrador de Sistemas.
ASI-7 Integrar al SGSI los controles mínimos de Seguridad de la Información	Definir los controles mínimos de Seguridad de la información e integrarlos al SGSI, para su implantación a través de los diversos procesos del Manual.	Responsable: Responsable de la Seguridad de la Información, Gerente de Informática. Grupo de trabajo: Subgerente de Desarrollo de Sistemas, Coordinador de


Diconsa S.A. de C.V.
GERENCIA DE INFORMÁTICA
ANEXO GENERADO PARA LA IMPLANTACIÓN EN DICONSA S. A. DE C. V. DEL ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE EL MANUAL ADMINISTRATIVO GENERAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

HOJA	18 DE 49
VERSION	2.0
FECHA	FEBRERO-2013

		Telecomunicaciones, Administrador de red, Lider de Mesa de Servicio, Administrador de Sistemas.
ASI-8 Mejorar el SGSI	Mejorar la seguridad de la información, a través de la aplicación de acciones preventivas y correctivas derivadas de las revisiones que se efectúen al SGSI.	Responsable: Responsable de la Seguridad de la Información, Gerente de Informática. Grupo de trabajo: Subgerente de Desarrollo de Sistemas, Coordinador de Telecomunicaciones, Administrador de red, Lider de Mesa de Servicio, Administrador de Sistemas.
5.2.1 Operación de los Controles de Seguridad	Implantar y operar los controles de seguridad de la información de acuerdo al Programa de Implantación del SGSI, así como los correspondientes a la capacidad de respuesta a Incidentes..	Responsable: Responsable de la Seguridad de la Información, Gerente de Informática. Grupo de trabajo: Subgerente de Desarrollo de Sistemas, Coordinador de Telecomunicaciones, Administrador de red, Lider de Mesa de Servicio, Administrador de Sistemas.
OPEC-1 Establecer el grupo de implantación de la seguridad	Conformar un grupo de trabajo para la ejecución del Programa de implantación para el manejo de riesgos y del Programa de implantación del SGSI.	Responsable: Responsable de la Seguridad de la Información, Gerente de Informática. Grupo de trabajo: Subgerente de Desarrollo de Sistemas, Coordinador de Telecomunicaciones, Administrador de red, Lider de Mesa de Servicio, Administrador de Sistemas.
OPEC-2 Establecer los elementos de operación del ERISC	Establecer la operación del ERISC, así como la Guía técnica de atención a incidentes.	Responsable: Responsable de la Seguridad de la Información, Gerente de Informática. Grupo de trabajo: Subgerente de Desarrollo de Sistemas, Coordinador de Telecomunicaciones, Administrador de red, Lider de Mesa de Servicio, Administrador de Sistemas.

Diconsa S.A. de C.V.
GERENCIA DE INFORMÁTICA

ANEXO GENERADO PARA LA IMPLANTACIÓN EN DICONSA S. A. DE C. V. DEL ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE EL MANUAL ADMINISTRATIVO GENERAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

HOJA	19 DE 49
VERSIÓN	2.0
FECHA	FEBRERO-2013

<p>OPEC-3 Operación del ERISC en la atención de Incidentes</p>	<p>Ejecutar las acciones necesarias para atender un incidente de seguridad de la información de acuerdo a la Guía técnica elaborada.</p>	<p>Responsable: Responsable de la Seguridad de la Información, Gerente de Informática. Grupo de trabajo: Subgerente de Desarrollo de Sistemas, Coordinador de Telecomunicaciones, Administrador de red, Líder de Mesa de Servicio, Administrador de Sistemas.</p>
<p>OPEC-4 Implantar los controles de mitigación de riesgos y los controles del SGSI</p>	<p>Asegurar que los controles de mitigación de riesgos y del SGSI se implanten y operen de acuerdo a su definición.</p>	<p>Responsable: Responsable de la Seguridad de la Información, Gerente de Informática. Grupo de trabajo: Subgerente de Desarrollo de Sistemas, Coordinador de Telecomunicaciones, Administrador de red, Líder de Mesa de Servicio, Administrador de Sistemas.</p>
<p>OPEC-5 Implantar los controles del SGSI relacionados con los dominios tecnológicos de TIC</p>	<p>Asegurar que los controles de seguridad para los dominios tecnológicos de TIC se definan y aprueben por el Grupo de trabajo estratégico de seguridad de la información para su integración al SGSI, así como que se efectúe su implantación y se operen de acuerdo a su definición.</p>	<p>Responsable: Responsable de la Seguridad de la Información, Gerente de Informática. Grupo de trabajo: Subgerente de Desarrollo de Sistemas, Coordinador de Telecomunicaciones, Administrador de red, Líder de Mesa de Servicio, Administrador de Sistemas.</p>
<p>OPEC-6 Revisar la operación del SGSI</p>	<p>Efectuar la revisión de la operación de los controles de mitigación de riesgos y de seguridad, así como obtener mediciones de la misma.</p>	<p>Responsable: Responsable de la Seguridad de la Información, Gerente de Informática. Grupo de trabajo: Subgerente de Desarrollo de Sistemas, Coordinador de Telecomunicaciones, Administrador de red, Líder de Mesa de Servicio, Administrador de Sistemas.</p>
<p>OPEC-7 Aplicar al SGSI las mejoras definidas por el Grupo de trabajo estratégico de seguridad de la información</p>	<p>Mejorar el SGSI, a través de la aplicación de acciones preventivas y correctivas derivadas de las revisiones efectuadas al mismo, así como de las acciones de mejora consecuentes, definidas por el Grupo de trabajo estratégico de seguridad de la información.</p>	<p>Responsable: Responsable de la Seguridad de la Información, Gerente de Informática. Grupo de trabajo: Subgerente de Desarrollo de Sistemas, Coordinador de</p>

Telecomunicaciones, Administrador de red, Líder de Mesa de Servicio, Administrador de Sistemas.

5.3 ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS

5.3.1 Administración del portafolio de proyectos de TIC

Administrar iniciativas, programas y proyectos de TIC, a fin de optimizar la aplicación de los recursos y obtener mayores beneficios para la Institución.

Responsable: Gerente de Informática
Grupo de trabajo: Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones, Coordinador de Sistemas Administrativos, Financieros y de Operación y Abasto.

ACTIVIDADES PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL PORTAFOLIO DE PROYECTOS DE TIC

APP-1 Establecer directrices para la gobernabilidad y evaluación del portafolio de proyectos de TIC

Definir las directrices para la asignación y uso de los recursos en proyectos de TIC.

Responsable: Gerente de Informática
Grupo de trabajo: Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones, Coordinador de Sistemas Administrativos, Financieros y de Operación y Abasto.

APP-2 Identificar y documentar iniciativas de TIC

Dar seguimiento a las iniciativas de TIC durante su ciclo de vida.

Responsable: Gerente de Informática
Grupo de trabajo: Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones, Coordinador de Sistemas Administrativos, Financieros y de Operación y Abasto.

APP-3 Evaluar, seleccionar y priorizar iniciativas de TIC

Evaluar las iniciativas de TIC para priorizar y seleccionar aquellas que serán propuestas al Grupo de trabajo para la dirección de TIC, a efecto de obtener su autorización.

Responsable: Gerente de Informática
Grupo de trabajo: Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones, Coordinador de Sistemas Administrativos, Financieros y de Operación y Abasto.

HOJA	21 DE 49
VERSIÓN	2.0
FECHA	FEBRERO-2013

<p>APP-4 Priorizar, equilibrar y autorizar el Portafolio de proyectos de TIC</p>	<p>Priorizar las Iniciativas de TIC que estén seleccionadas para su aprobación</p>	<p>Responsable: Gerente de Informática Grupo de trabajo: Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones, Coordinador de Sistemas Administrativos, Financieros y de Operación y Abasto.</p>
<p>APP-5 Administrar Programas de proyectos y proyectos de TIC</p>	<p>Administrar Programas de proyectos, así como proyectos de TIC, en los que se integran las Iniciativas de TIC, orientando las acciones a una coordinación optimizada de las actividades de administración de los mismos.</p>	<p>Responsable: Gerente de Informática Grupo de trabajo: Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones, Coordinador de Sistemas Administrativos, Financieros y de Operación y Abasto.</p>
<p>APP-6 Monitorear el desarrollo de Programas de proyectos y proyectos de TIC</p>	<p>Mantener un monitoreo constante del estado que guardan los proyectos de TIC, así como su repercusión en los resultados del Programa de proyectos, con el fin de identificar y controlar las desviaciones y las eventualidades</p>	<p>Responsable: Gerente de Informática Grupo de trabajo: Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones, Coordinador de Sistemas Administrativos, Financieros y de Operación y Abasto.</p>
<p>APP-7 Cerrar las iniciativas de TIC</p>	<p>Concluir las Iniciativas de TIC, mediante la elaboración y presentación de un informe final que contenga la evaluación de los resultados y los beneficios obtenidos.</p>	<p>Responsable: Gerente de Informática Grupo de trabajo: Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones, Coordinador de Sistemas Administrativos, Financieros y de Operación y Abasto.</p>
<p>5.3.2 Administración de proyectos de TIC</p>	<p>Obtener los resultados esperados de los proyectos de TIC, mediante una administración efectiva y la correcta aplicación de conocimientos, habilidades, herramientas, técnicas y recursos en el desarrollo de las actividades de los proyectos, para cumplir los objetivos de las iniciativas y programas de proyectos.</p>	<p>Responsable: Gerente de Informática Grupo de trabajo: Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones, Coordinador de Sistemas Administrativos, Financieros y de Operación y Abasto.</p>
<p>ACTIVIDADES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS DE TIC</p>		
<p>APTI-1: Iniciar el proyecto</p>	<p>Realizar las acciones que permitan iniciar la ejecución de cada proyecto que se autorice.</p>	<p>Responsable: Gerente de Informática Grupo de trabajo: Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de</p>



Diconsa S.A. de C.V.
GERENCIA DE INFORMÁTICA

ANEXO GENERADO PARA LA IMPLANTACIÓN EN DICONSA S. A. DE C. V. DEL ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE EL MANUAL ADMINISTRATIVO DE APLICACIÓN GENERAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

HOJA	22 DE 49
VERSIÓN	2.0
FECHA	FEBRERO-2013

		telecomunicaciones, Coordinador de Sistemas Administrativos, Financieros y de Operación y Abasto.
APT1-2: Definir el ciclo de vida del proyecto y registrarlo	Analizar las características del proyecto y definir su ciclo de vida.	Responsable: Gerente de Informática Grupo de trabajo: Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones, Coordinador de Sistemas Administrativos, Financieros y de Operación y Abasto.
APT1-3: Detallar el alcance del proyecto	Recolectar, analizar y definir las necesidades y características del proyecto.	Responsable: Gerente de Informática Grupo de trabajo: Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones, Coordinador de Sistemas Administrativos, Financieros y de Operación y Abasto.
APT1-4: Elaborar el documento de planeación del proyecto	Establecer las actividades que se realizarán para la ejecución, seguimiento y control del proyecto a lo largo de su ciclo de vida	Responsable: Gerente de Informática Grupo de trabajo: Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones, Coordinador de Sistemas Administrativos, Financieros y de Operación y Abasto.
APT1-5: Administrar los riesgos del proyecto	Eliminar o minimizar los riesgos del proyecto por medio de un proceso sistemático de planeación, identificación, análisis, respuesta, monitoreo y control por parte de las áreas de la UTIC o unidades administrativas involucradas.	Responsable: Gerente de Informática Grupo de trabajo: Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones, Coordinador de Sistemas Administrativos, Financieros y de Operación y Abasto.
APT1-6: Dirigir y realizar el trabajo del proyecto	Dirigir y coordinar las acciones para ejecutar lo establecido en el Documento de planeación del proyecto y sus Documentos de planeación subsidiarios	Responsable: Gerente de Informática Grupo de trabajo: Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones, Coordinador de Sistemas Administrativos, Financieros y de Operación y Abasto.
APT1-7: Supervisar el trabajo y mantener controlado el proyecto	Utilizar mecanismos de control para mantener el proyecto de acuerdo a lo planeado.	Responsable: Gerente de Informática Grupo de trabajo: Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de

HOJA	23 DE 49
VERSIÓN	2.0
FECHA	FEBRERO-2013

		telecomunicaciones, Coordinador de Sistemas Administrativos, Financieros y de Operación y Abasto.
APTI-8: Cerrar el proyecto	Verificar que las actividades definidas en el Documento de planeación del proyecto, se hayan concluido a satisfacción de los involucrados.	Responsable: Gerente de Informática Grupo de trabajo: Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones, Coordinador de Sistemas Administrativos, Financieros y de Operación y Abasto.

5.4 ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS

5.4.1. OSGP - Operación del sistema de gestión y mejora de los procesos de la UTIC	Establecer y operar un sistema de gestión y mejora de los procesos de la UTIC, en el que se verifiquen, monitoreen y evalúen los procesos del presente Manual y se consideren las acciones de mejora necesarias para una operación eficiente de la UTIC.	Roles: Responsable de mejora de procesos Grupo de aseguramiento de calidad Evaluador de calidad Grupo de trabajo de mejora continua de TIC Responsable del proceso
--	--	---

ACTIVIDADES DE LA OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE LA UTIC.

OSGP-1: Establecer los repositorios de activos del proceso y métricas de los procesos	Establecer los repositorios de activos y de métricas de los procesos	Responsable del proceso: Gerente de Informática
OSGP-2: Establecer Reglas de adaptación	Establecer Reglas de adaptación respecto de factores críticos o actividades de un proceso, cuando se justifiquen que resulten necesarias conforme a las características particulares de la Institución.	Responsable del proceso: Gerente de Informática (Con base en el Acuerdo publicado el 29 de noviembre de 2011, las reglas de adaptación no aplican en Diconsa)
OSGP-3: Operar el sistema de gestión y mejora de los procesos de la UTIC	Ejecutar las acciones requeridas para la adecuada operación de los procesos de la UTIC.	Grupo de trabajo de mejora continua de TIC: Gerente de Informática



Diconsa S.A. de C.V.
GERENCIA DE INFORMÁTICA

ANEXO GENERADO PARA LA IMPLANTACIÓN EN DICONSA S. A. DE C. V. DEL ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE EL MANUAL ADMINISTRATIVO DE APLICACIÓN GENERAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

HOJA.	24 DE 49
VERSIÓN	2.0
FECHA	FEBRERO-2013

		Subgerente de Desarrollo de Sistemas Coordinador de Telecomunicaciones
OSGP-4: Ejecutar la planeación de implementación de mejoras	Elaborar los documentos para la implementación de mejoras y aplicarlas	Grupo de trabajo de mejora continua de TIC: Gerente de Informática Subgerente de Desarrollo de Sistemas Coordinador de Telecomunicaciones
OSGP-5: Evaluar la operación del sistema de gestión y mejora de los procesos de la UTIC	Dar seguimiento y evaluar la operación del sistema de gestión y mejora de los procesos de la UTIC.	Grupo de trabajo de calidad de TIC: Gerente de Informática Subgerente de Desarrollo de Sistemas Coordinador de Telecomunicaciones
OSGP-6: Ejecutar las acciones de mejora	Aplicar las acciones de la mejora seleccionadas.	Grupo de Trabajo de mejora continua de TIC: Gerente de Informática Subgerente de Desarrollo de Sistemas Coordinador de Telecomunicaciones
5.5 ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS		
5.5.1 Administración del presupuesto de TIC	Coordinar las acciones para el ejercicio del presupuesto destinado a las TIC, a fin de maximizar su aplicación en las adquisiciones y servicios de TIC requeridos por la institución	Roles: Grupo de trabajo para la dirección de TIC Responsable del seguimiento del presupuesto (monitorea y controla el recurso asignado a una TIC específica) Responsable del proceso de Administración del presupuesto de TI.
ACTIVIDADES PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL PRESUPUESTO DE TIC		



Diconsa S.A. de C.V.
GERENCIA DE INFORMÁTICA

ANEXO GENERADO PARA LA IMPLANTACIÓN EN DICONSA S. A. DE C. V. DEL ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE EL MANUAL ADMINISTRATIVO DE APLICACIÓN GENERAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

HOJA	25 DE 49
VERSIÓN	2.0
FECHA	FEBRERO-2013

<p>APT-1 Establecer el seguimiento del presupuesto de TIC</p>	<p>Definir las acciones necesarias para dar seguimiento al presupuesto autorizado de TIC por las instancias competentes, utilizando la información de los portafolios de proyectos y de servicios de TIC, así como la de los programas de aprovisionamiento y de mantenimiento de la infraestructura tecnológica</p>	<p>Responsable del seguimiento del presupuesto: Gerente de Informática Responsable del proceso de Administración del presupuesto de TIC: Gerente de Informática</p>
<p>APT-2 Participar en el establecimiento de prioridades del presupuesto de TIC</p>	<p>Participar en la definición de los proyectos, servicios e iniciativas de TIC a los que se dará prioridad al asignar los recursos financieros destinados a las TIC.</p>	<p>Responsable del seguimiento del presupuesto: Gerente de Informática Responsable del proceso de Administración del presupuesto de TIC: Gerente de Informática</p>
<p>APT-3 Apoyar en la elaboración del anteproyecto anual de presupuesto en materia de TIC</p>	<p>Coadyuvar con la unidad administrativa competente de la Institución en la elaboración del anteproyecto anual de presupuesto de la Institución en lo relativo a TIC</p>	<p>Responsable del seguimiento del presupuesto: Gerente de Informática Responsable del proceso de Administración del presupuesto de TIC: Gerente de Informática</p>
<p>5.5.2 Administración para las contrataciones de TIC</p>	<p>Establecer un programa para la contratación de los bienes y servicios de TIC que se requieran para las iniciativas de TIC contenidas en los portafolios de servicios y proyectos de TIC, alineado a los recursos financieros autorizados y apoyar técnicamente en la realización de los procedimientos de contratación correspondientes.</p>	<p>Roles: Administrador del proceso Responsable del seguimiento de las adquisiciones de TIC autorizadas</p>
<p>ACTIVIDADES PARA LA ADMINISTRACIÓN PARA LAS CONTRATACIONES DE TIC.</p>		

HOJA:	26 DE 49
VERSIÓN:	2.0
FECHA:	FEBRERO-2013

<p>ADTI-1 Establecer un programa para las contrataciones de TIC</p>	<p>Establecer el Programa que integre los bienes y servicios de TIC que la UTIC requiere contratar, y efectuar las acciones que permitan proveer a la unidad administrativa responsable de realizar los procedimientos de contratación en la Institución de los elementos técnicos necesarios para llevar a cabo los procedimientos de contratación que correspondan.</p>	<p>Administrador del proceso: Gerente de Informática Responsable del seguimiento de las adquisiciones de TIC autorizadas: Subgerente de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas Coordinador de Telecomunicaciones</p>
<p>ADTI- 2 Integración de información relativa a los procedimientos de contratación de TIC</p>	<p>Integrar la información relacionada con los procedimientos de contratación de TIC que permita al servidor público de la UTIC designado como representante del Área técnica en la contratación de que se trate, coadyuvar en el seguimiento del procedimiento respectivo</p>	<p>Responsable del seguimiento de las adquisiciones de TIC autorizadas: Subgerente de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas Coordinador de Telecomunicaciones</p>
<p>ADTI - 3 Participación de la UTIC en procedimientos de contratación de TIC</p>	<p>Coadyuvar, en el ámbito de las atribuciones de la UTIC, en los procedimientos de contratación de TIC, mediante su participación en los actos en que se prevea la intervención del Área técnica</p>	<p>Responsable del seguimiento de las adquisiciones de TIC autorizadas: Subgerente de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas Coordinador de Telecomunicaciones</p>
<p>5.5.3 Administración de proveedores de bienes y servicios de TIC</p>	<p>Establecer un mecanismo que permita verificar el cumplimiento de los compromisos asumidos por los proveedores en los contratos celebrados en materia de TIC.</p>	<p>Roles: Administrador del contrato Involucrados</p>
<p>ACTIVIDADES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PROVEEDORES DE BIENES SERVICIOS DE TIC</p>		
<p>APBS-1 Generar lista de verificación de acuerdos</p>	<p>Elaborar una lista de verificación, con base en el contrato celebrado, para dar seguimiento al desarrollo de los compromisos adquiridos.</p>	<p>Administrador del contrato: Gerente de Informática</p>
<p>APBS-2 Monitorear el avance y desempeño del proveedor</p>	<p>Verificar que los compromisos y actividades del proveedor se realicen como se especifica en el contrato.</p>	<p>Involucrados: Subgerente de Desarrollo de Sistemas</p>

HOJA	27 DE 49
VERSIÓN	2.0
FECHA	FEBRERO-2013

	Coordinador de Telecomunicaciones	
APPB-3 Revisión al cumplimiento del contrato TIC	Verificar al término de la vigencia del contrato que la totalidad de los compromisos asumidos por el proveedor se hayan realizado con apego a lo estipulado en el mismo	Administrador del contrato: Gerente de Informática Involucrados: Subgerente de Desarrollo de Sistemas Coordinador de Telecomunicaciones
5.6 ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS		
5.6.1 Administración del portafolio de servicios de TIC	Definir los compromisos y costos de servicios de TIC necesarios para mantener el adecuado funcionamiento de la Institución, así como identificar iniciativas de creación de servicios de TIC susceptibles de aportar beneficios importantes en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Institución.	Roles: Gerente de Informática Administrador del portafolio de servicios Administrador del servicio o grupo de servicios de TIC
ACTIVIDADES PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TIC		
APS- 1 Establecer un Portafolio de servicios de TIC	Crear y mantener un registro detallado de los servicios de TIC existentes, así como de las iniciativas para la creación de nuevos servicios de TIC.	Administrador del portafolio de servicios: Subgerente de Desarrollo de Sistemas Coordinador de Telecomunicaciones
APS- 2 Definir y mantener las categorías de los servicios de TIC	Determinar las categorías de los servicios contenidos en el portafolio de servicios de TIC y mantenerlas actualizadas.	Administrador del portafolio de servicios: Subgerente de Desarrollo de Sistemas Coordinador de Telecomunicaciones
APS- 3 Analizar y priorizar los servicios contenidos en el Portafolio de servicios de TIC	Realizar un análisis para determinar las prioridades de los servicios de TIC que se encuentran en el portafolio de servicios de TIC, con el propósito de sustentar técnicamente las decisiones de inversión.	Grupo de trabajo para la dirección de TIC: Gerente de Informática



Diconsa S.A. de C.V.
GERENCIA DE INFORMÁTICA

ANEXO GENERADO PARA LA IMPLANTACIÓN EN DICONSA S. A. DE C. V. DEL ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE EL MANUAL ADMINISTRATIVO GENERAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

HOJA	28 DE 49
VERSIÓN	2.0
FECHA	FEBRERO-2013

		Subgerente de Desarrollo de Sistemas Coordinador de Telecomunicaciones	
APS-4 Establecer y mantener actualizado el catálogo de servicios de TIC	Establecer en el portafolio de servicios de TIC, el Catálogo de servicios de TIC, en el que se identifiquen, registren y actualicen los datos de los servicios en operación.	Administrador del portafolio de servicios: Subgerente de Desarrollo de Sistemas Coordinador de Telecomunicaciones	
APS-5 Aprobar el rendimiento del Portafolio de servicios de TIC	Analizar las iniciativas de TIC, relativas a servicios en curso o propuestos, para determinar de acuerdo a su viabilidad, la mejora en el rendimiento del portafolio de servicios de TIC.	Grupo de trabajo para la dirección de TIC: Gerente de Informática Subgerente de Desarrollo de Sistemas Coordinador de Telecomunicaciones	
APS-6 Evaluar el Portafolio de servicios de TIC	Evaluar que las prioridades establecidas en el portafolio de servicios de TIC, estén alineadas con los objetivos estratégicos de la Institución, y verificar que exista un equilibrio adecuado entre los servicios en operación y los que se encuentran en desarrollo.	Grupo de trabajo para la dirección de TIC: Gerente de Informática Subgerente de Desarrollo de Sistemas Coordinador de Telecomunicaciones	
5.6.2 Diseño de servicios de TIC	Diseñar los servicios de TIC que la Institución requiere, con la finalidad de que se consideren, de manera integral y desde su diseño, aspectos relevantes sobre la capacidad, disponibilidad y continuidad requeridas, considerando las ventajas de la existencia de un portafolio de servicios de TIC.	Roles: Responsable del diseño de servicios de TIC Arquitecto de TIC	
ACTIVIDADES PARA EL DISEÑO DE SERVICIOS DE TIC			
DSTI-1 Diseñar soluciones de servicio de TIC	Definir la planeación y especificaciones técnicas para el diseño de servicios de TIC, nuevos o existentes, para que cumplan con las necesidades o requerimientos de la Institución.	Responsable del diseño de servicios de TIC: Subgerente de Desarrollo de Sistemas Coordinador de Telecomunicaciones	

**Diconsa S.A. de C.V.**
GERENCIA DE INFORMÁTICA**ANEXO GENERADO PARA LA IMPLANTACIÓN EN DICONSA S. A. DE C. V. DEL ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE EL MANUAL ADMINISTRATIVO GENERAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

HOJA	29 DE 49
VERSIÓN	2.0
FECHA	FEBRERO-2013

			Responsable del diseño de servicios de TIC: Subgerente de Desarrollo de Sistemas Coordinador de Telecomunicaciones Arquitecto de TIC: Subgerente de Desarrollo de Sistemas Coordinador de Telecomunicaciones
DSTI-2 Diseñar la arquitectura tecnológica de los servicios de TIC.	Proveer los modelos arquitectónicos para el desarrollo y despliegue de la infraestructura de TIC que resulta necesaria para la operación de un servicio o un grupo de servicios de TIC.		Responsable del diseño de servicios de TIC: Subgerente de Desarrollo de Sistemas Coordinador de Telecomunicaciones
DSTI-3 Administrar la capacidad de la infraestructura de TIC	Elaborar el Programa de capacidad y darle seguimiento, a fin de asegurar la operación de los servicios de TIC conforme a los compromisos y niveles de servicio acordados.		Responsable del diseño de servicios de TIC: Subgerente de Desarrollo de Sistemas Coordinador de Telecomunicaciones
DSTI-4 Administrar la disponibilidad de servicios de TIC	Elaborar el Programa de disponibilidad y darle seguimiento, a efecto de asegurar los requerimientos actuales y los previstos en la entrega de servicios de TIC.		Responsable del diseño de servicios de TIC: Subgerente de Desarrollo de Sistemas Coordinador de Telecomunicaciones
DSTI-5 Administrar la continuidad de servicios de TIC	Asegurar a la Institución el mínimo impacto en caso de alguna interrupción en los servicios de TIC		Responsable del diseño de servicios de TIC: Subgerente de Desarrollo de Sistemas Coordinador de Telecomunicaciones Arquitecto de TIC: Subgerente de Desarrollo de Sistemas Coordinador de Telecomunicaciones

HOJA:	30 DE 49
VERSIÓN	2.0
FECHA	FEBRERO-2013

5.7 ADMINISTRACIÓN PARA EL DESARROLLO DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS

<p>5.7.1 Apoyo técnico para la contratación de soluciones tecnológicas de TIC</p>	<p>Definir los requerimientos de las soluciones tecnológicas de TIC, apoyar técnicamente su contratación y dar seguimiento al desarrollo de las mismas hasta su entrega, mediante acciones coordinadas con la unidad administrativa responsable de realizar los procedimientos de contratación en la Institución, los responsables de la implantación técnica de dichas soluciones en la UTIC y, en su caso, con la Unidad administrativa solicitante</p>	<p>Roles: Analista de requerimientos técnicos de soluciones de TIC Lider técnico de requerimientos para la solución Responsable de aseguramiento de calidad Unidades responsables solicitantes</p>
<p>ACTIVIDADES PARA EL APOYO TÉCNICO PARA LA CONTRATACIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE TIC</p>		
<p>ATC-1 Definir los requerimientos técnicos de las soluciones tecnológicas de TIC</p>	<p>Identificar la información que permita definir los requerimientos de las soluciones tecnológicas, su alcance y las características técnicas que servirán para integrar la Propuesta de anexo técnico necesario para su contratación, en términos de las disposiciones jurídicas aplicables en materia de adquisiciones y arrendamiento de bienes muebles y servicios de cualquier naturaleza.</p>	<p>Analista de requerimientos técnicos de soluciones de TIC; Subgerente de Desarrollo de Sistemas Coordinador de Sistemas Administrativos, Financieros y de Operación y Abasto.</p>
<p>ATC-2 Participación en el procedimiento para la contratación de soluciones tecnológicas de TIC</p>	<p>Colaborar técnicamente con la unidad administrativa responsable de realizar los procedimientos de contratación en la Institución, de conformidad con el proceso ADTL- Administración para las contrataciones de TIC, y con apego a las disposiciones jurídicas en materia de adquisiciones y arrendamiento de bienes muebles y servicios de cualquier naturaleza.</p>	<p>Lider técnico de requerimientos para la solución; Subgerente de Desarrollo de Sistemas Coordinador de Sistemas Administrativos, Financieros y de Operación y Abasto.</p>



Diconsa S.A. de C.V.
GERENCIA DE INFORMÁTICA

ANEXO GENERADO PARA LA IMPLANTACIÓN EN DICONSA S. A. DE C. V. DEL ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE EL MANUAL ADMINISTRATIVO DE APLICACIÓN GENERAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

HOJA	31 DE 49
VERSIÓN	2.0
FECHA	FEBRERO-2013

<p>ATC-3 Monitorear las actividades técnicas del proveedor</p>	<p>Dar seguimiento técnico a los avances del proveedor respecto a las soluciones tecnológicas de TIC.</p>	<p>Lider técnico de requerimientos para la solución: Subgerente de Desarrollo de Sistemas Responsable de aseguramiento de calidad: Subgerente de Desarrollo de Sistemas Coordinador de Sistemas Administrativos, Financieros y de Operación y Abasto.</p>
<p>ATC-4 Aceptación técnica de soluciones tecnológicas de TIC</p>	<p>Validar que las soluciones tecnológicas de TIC cumplen técnicamente con los requerimientos y demás particularidades establecidos en el contrato respectivo</p>	<p>Lider técnico de requerimientos para la solución: Subgerente de Desarrollo de Sistemas Coordinador de Sistemas Administrativos, Financieros y de Operación y Abasto.</p>
<p>5.7.2 Desarrollo de soluciones tecnológicas de TIC</p>	<p>Establecer el método a seguir para el desarrollo de soluciones tecnológicas de TIC, considerando la especificación de los requerimientos, el diseño, el desarrollo, la verificación, validación e integración de los componentes o productos necesarios para su entrega, de manera que se obtenga el mejor aprovechamiento posible de los recursos de TIC.</p>	<p>Gerente de informática Subgerente de desarrollo de sistemas Coordinador de Sistemas Administrativos, Financieros y de Operación y Abasto.</p>
<p>ACTIVIDADES PARA EL DESARROLLO DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS</p>		
<p>DST-1 Identificar necesidades y definir los requerimientos de las soluciones tecnológicas</p>	<p>Identificar las necesidades, expectativas, restricciones e interfaces para el desarrollo de las soluciones tecnológicas de TIC y definir los requerimientos de manera detallada</p>	<p>Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinación Técnica del área solicitante Todos los Coordinadores de la GI</p>

	HOJA	32 DE 49
	VERSIÓN	2.0
	FECHA	FEBRERO-2013
DST-2 Desarrollar los requerimientos de soluciones tecnológicas.	Desarrollar los requerimientos de soluciones tecnológicas de TIC, considerando los componentes o productos asociados a las mismas	Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinación Técnica del área solicitante Todos los Coordinadores de la GI
DST-3 Definir y actualizar los requerimientos funcionales de las soluciones tecnológicas	Definir la descripción de la funcionalidad de la solución tecnológica de TIC y mantenerla actualizada durante su desarrollo.	Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinación Técnica del área solicitante Todos los Coordinadores de la GI
DST-4 Analizar y validar los requerimientos de las soluciones tecnológicas	Analizar los requerimientos de las soluciones tecnológicas y verificar que correspondan a las necesidades y restricciones descritas en el Documento de visión de la solución tecnológica de TIC, y realizar su validación.	Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinación Técnica del área solicitante Todos los Coordinadores de la GI
DST-5 Administrar los elementos de configuración de las soluciones tecnológicas	Administrar los componentes y productos, existentes y por desarrollar, de las soluciones tecnológicas, durante el ciclo de vida del proyecto de desarrollo de la solución tecnológica correspondiente.	Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinación Técnica del área solicitante Todos los Coordinadores de la GI
DST-6 Mantener la trazabilidad de los requerimientos de soluciones tecnológicas	Mantener un registro de trazabilidad de los requerimientos de las soluciones tecnológicas, así como de sus componentes y productos, durante el ciclo de vida del proyecto de desarrollo de la solución tecnológica correspondiente	Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinación Técnica del área solicitante Todos los Coordinadores de la GI
DST-7 Determinar y seleccionar alternativas para las soluciones tecnológicas	Identificar y, en su caso, elaborar alternativas para las soluciones tecnológicas, así como definir los criterios técnicos para seleccionar aquella que satisfaga los requerimientos previamente definidos o incluso que requiera efectuar cambios a éstos, siempre que se mantenga un adecuado equilibrio en términos de costo, tiempo y rendimiento.	Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinación Técnica del área solicitante Todos los Coordinadores de la GI
DST-8 Generar el diseño detallado de las soluciones tecnológicas	Elaborar el diseño detallado de las soluciones tecnológicas	Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinación Técnica del área solicitante Todos los Coordinadores de la GI
DST-9 Determinar el desarrollo, reutilización o contratación de componentes y productos	Analizar y evaluar los diversos componentes o productos de la solución tecnológica para determinar cuáles de ellos será necesario desarrollar, cuáles se podrán reutilizar o bien, de ser necesario cuáles se requerirá contratar	Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinación Técnica del área solicitante Todos los Coordinadores de la GI
DST-10 Desarrollar las soluciones tecnológicas	Llevar a cabo, con base en el Documento de diseño y el Reporte de evaluación de componentes y productos, el desarrollo de soluciones tecnológicas	Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinación Técnica del área solicitante Todos los Coordinadores de la GI

Diconsa S.A. de C.V.
GERENCIA DE INFORMÁTICA
ANEXO GENERADO PARA LA IMPLANTACIÓN EN DICONSA S. A. DE C. V. DEL ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE EL MANUAL ADMINISTRATIVO DE APLICACIÓN GENERAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

HOJA	33 DE 49
VERSIÓN	2.0
FECHA	FEBRERO-2013

DST-11 Generar y actualizar la documentación de las soluciones tecnológicas	Elaborar y mantener actualizar la documentación de las soluciones tecnológicas desarrolladas	Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinación Técnica del área solicitante Todos los Coordinadores de la GI
DST-12 Determinar los componentes o productos para integrar la solución tecnológica	Definir los componentes o productos que serán integrados en la solución tecnológica, así como la secuencia para realizar la integración	Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinación Técnica del área solicitante Todos los Coordinadores de la GI
DST-13 Administrar las interfaces de la solución tecnológica	Revisar la consistencia de las especificaciones de las interfaces, administrar sus cambios y actualizarlas durante el ciclo de vida de la solución tecnológica.	Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinación Técnica del área solicitante Todos los Coordinadores de la GI
DST-14 Ensamblar los componentes y productos de la solución tecnológica	Llevar a cabo el ensamblado de los componentes y productos de la solución tecnológica, conforme a la secuencia de integración establecida.	Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinación Técnica del área solicitante Todos los Coordinadores de la GI
DST-15 Realizar la entrega de la solución tecnológica	Integrar y entregar el Paquete de entregables de la solución tecnológica.	Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinación Técnica del área solicitante Todos los Coordinadores de la GI
5.7.3. Calidad de las soluciones tecnológicas de TIC	Verificar y validar, mediante revisiones de calidad, que los componentes y productos de las soluciones tecnológicas adquiridas o en desarrollo, cumplan con los requerimientos definidos.	Gerente de informática Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinación Técnica del área solicitante (Coordinador de Sistemas Administrativos, Financieros y de Operación y Abasto).
ACTIVIDADES PARA LA CALIDAD DE LAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE TIC		
CST-1 Seleccionar los componentes y productos, así como el ambiente para su verificación	Seleccionar los componentes y productos de las soluciones tecnológicas adquiridas o en desarrollo que se verificarán, así como definir los criterios técnicos de verificación	Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinación Técnica del área solicitante Todos los Coordinadores de la GI
CST-2 Realizar verificaciones	Realizar la verificación de los componentes y productos seleccionados y analizar sus resultados.	Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinación Técnica del área solicitante Todos los Coordinadores de la GI

HOJA	34 DE 49
VERSIÓN	2.0
FECHA	FEBRERO-2013

<p>CST-3 Coordinar la realización de revisiones entre desarrolladores</p>	<p>Coordinar la realización de revisiones sobre los componentes y productos seleccionados, por parte de los diversos involucrados en el desarrollo de la solución tecnológica que realicen actividades similares, para la identificación de defectos en una etapa temprana</p>	<p>Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinación Técnica del área solicitante Todos los Coordinadores de la GI</p>
<p>CST-4 Analizar resultados de la verificación</p>	<p>Analizar los resultados de las actividades de verificación</p>	<p>Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinación Técnica del área solicitante Todos los Coordinadores de la GI</p>
<p>CST-5 Seleccionar componentes y productos para validación</p>	<p>Seleccionar los componentes y productos que serán objeto de validación y el método de validación que será utilizado en cada caso.</p>	<p>Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinación Técnica del área solicitante Todos los Coordinadores de la GI</p>
<p>CST-6 Establecer el ambiente para la validación</p>	<p>Establecer y mantener los requerimientos de ambiente para efectuar la validación</p>	<p>Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinación Técnica del área solicitante Todos los Coordinadores de la GI</p>
<p>CST-7 Ejecutar la validación</p>	<p>Efectuar la validación a los componentes y productos seleccionados</p>	<p>Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinación Técnica del área solicitante Todos los Coordinadores de la GI</p>
<p>CST-8: Evaluar las soluciones tecnológicas</p>	<p>Evaluar que las soluciones tecnológicas cuenten con la calidad requerida para satisfacer los servicios previstos</p>	<p>Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinación Técnica del área solicitante Todos los Coordinadores de la GI</p>
<p>CST-9: Asegurar la resolución de defectos, hallazgos y "no conformidades"</p>	<p>Asegurar, con la intervención de los responsables y demás participantes en el proyecto de la solución tecnológica, la resolución de los defectos, hallazgos y "no conformidades" detectados.</p>	<p>Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinación Técnica del área solicitante Todos los Coordinadores de la GI</p>
<p>5.8 TRANSICIÓN Y ENTREGA</p>		
<p>5.8.1 Administración de cambios</p>	<p>Lograr la integración eficiente, segura y oportuna de los cambios que modifican el ambiente operativo de la UTIC, mediante la definición y el establecimiento de criterios técnicos y mecanismos para la administración de Solicitudes de cambio.</p>	<p>Gerente de Informática Subgerente de desarrollo de sistemas Coordinador de telecomunicaciones</p>


Diconsa S.A. de C.V.
GERENCIA DE INFORMÁTICA
ANEXO GENERADO PARA LA IMPLANTACIÓN EN DICONSA S. A. DE C. V. DEL ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE EL MANUAL ADMINISTRATIVO GENERAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

HOJA	35 DE 49
VERSIÓN	2.0
FECHA	FEBRERO-2013

ACTIVIDADES PARA LA ADMINISTRACION DE CAMBIOS

ACMB-1 Definir un acceso único para la administración de Solicitudes de cambio	Definir un acceso único para el registro, evaluación, atención, ejecución, seguimiento y control de los cambios solicitados al ambiente operativo de la UTIC.	Gerente de Informática Subgerente de desarrollo de sistemas Coordinador de telecomunicaciones, de sistemas administrativos, financieros, de operación y abasto. Líder de Mesa de Servicio
ACMB-2 Definir la forma para el registro, evaluación y atención del cambio	Establecer la forma en que se llevará a cabo el registro, evaluación y atención de los cambios solicitados a uno o más elementos del ambiente operativo de la UTIC.	Gerente de Informática Subgerente de desarrollo de sistemas Coordinador de telecomunicaciones, de sistemas administrativos, financieros, de operación y abasto. Líder de Mesa de Servicio
ACMB-3 Definir a los Responsables de evaluar y ejecutar los cambios	Definir a los Responsables de evaluar y ejecutar los cambios al ambiente operativo de la UTIC.	Gerente de Informática Subgerente de desarrollo de sistemas Coordinador de telecomunicaciones, de sistemas administrativos, financieros, de operación y abasto. Líder de Mesa de Servicio
ACMB-4 Registro y clasificación de la solicitud de cambio	Efectuar el registro de la Solicitud del cambio; determinar el tipo, categoría y prioridad del cambio, así como realizar la gestión para su evaluación	Gerente de Informática Subgerente de desarrollo de sistemas Coordinador de telecomunicaciones, de sistemas administrativos, financieros, de operación y abasto. Líder de Mesa de Servicio
ACMB-5 Evaluar y coordinar del cambio	Efectuar la evaluación de la Solicitud del cambio; coordinar a los involucrados para la ejecución del cambio y verificar el Programa de trabajo del cambio	Gerente de Informática Subgerente de desarrollo de sistemas Coordinador de telecomunicaciones, de sistemas administrativos, financieros, de operación y abasto. Líder de Mesa de Servicio
ACMB-6 Ejecución del cambio	Efectuar las pruebas previas a la implantación del cambio; implantar el cambio, así como realizar las pruebas posteriores a la implantación	Gerente de Informática Subgerente de desarrollo de sistemas Coordinador de telecomunicaciones, de

HOJA	36 DE 49
VERSIÓN	2.0
FECHA	FEBRERO-2013

		sistemas administrativos, financieros, de operación y abasto. Líder de Mesa de Servicio
ACMB-7 Revisión y cierre del cambio	Revisar y evaluar los resultados del cambio efectuado	Gerente de Informática Subgerente de telecomunicaciones, de sistemas administrativos, financieros, de operación y abasto. Líder de Mesa de Servicio
5.8.2 Liberación y entrega	Integrar al ambiente operativo las liberaciones de las soluciones tecnológicas o servicios de TIC y efectuar las pruebas para asegurar que cumplen con los requerimientos técnicos establecidos.	Gerente de Informática Subgerente de telecomunicaciones, de sistemas administrativos, financieros, de operación y abasto. Líder de Mesa de Servicio
ACTIVIDADES PARA LA LIBERACIÓN Y ENTREGA		
LE-1 Definición para la construcción de paquetes de liberación	Elementos a considerar para la construcción de los diversos tipos de paquetes de liberación y de las unidades que los integren	Gerente de Informática Subgerente de desarrollo de sistemas Coordinador de telecomunicaciones, de sistemas administrativos, financieros, de operación y abasto. Líder de Mesa de Servicio
LE-2 Identificación de versiones	Identificar cada una de las versiones de los paquetes de liberación y de sus respectivas unidades.	Gerente de Informática Subgerente de desarrollo de sistemas Coordinador de telecomunicaciones, de sistemas administrativos, financieros, de operación y abasto. Líder de Mesa de Servicio
LE-3 Definir la opción de liberación más conveniente	Obtener la opción de liberación más conveniente, con base en el análisis que se efectúe sobre las ventajas, los riesgos y el tipo, volumen, número de ubicaciones y complejidad de la liberación a realizar.	Gerente de Informática Subgerente de desarrollo de sistemas Coordinador de telecomunicaciones, de sistemas administrativos, financieros, de operación y abasto. Líder de Mesa de Servicio



Diconsa S.A. de C.V.
GERENCIA DE INFORMÁTICA

ANEXO GENERADO PARA LA IMPLANTACIÓN EN DICONSA S. A. DE C. V. DEL ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE EL MANUAL ADMINISTRATIVO DE APLICACIÓN GENERAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

HOJA	37 DE 49
VERSIÓN	2.0
FECHA	FEBRERO-2013

LE-4 Elaborar el Programa de liberación y entrega	Elaborar el Programa de liberación y entrega, con base en el Documento de liberación y entrega	Gerente de desarrollo de sistemas Subgerente de telecomunicaciones, de sistemas administrativos, financieros, de operación y abasto. Líder de Mesa de Servicio
LE-5 Ejecutar el Programa de liberación y entrega	Efectuar las acciones requeridas para la ejecución del Programa de liberación y entrega	Gerente de desarrollo de sistemas Subgerente de telecomunicaciones, de sistemas administrativos, financieros, de operación y abasto. Líder de Mesa de Servicio
LE-6 Realizar pruebas del servicio	Llevar a cabo las pruebas que permitan verificar que el servicio y el ambiente sobre el que se realizará la liberación y entrega final, recibirá los beneficios previstos que originaron el cambio y la liberación	Gerente de desarrollo de sistemas Subgerente de telecomunicaciones, de sistemas administrativos, financieros, de operación y abasto. Líder de Mesa de Servicio
5.8.3. Transición y habilitación de la operación	Establecer los programas que contengan las acciones que permitan ejecutar, monitorear y controlar la transición a la operación de las soluciones tecnológicas o componentes de TIC, a fin de que evitar riesgos, fallas o la interrupción de los servicios existentes en la Institución.	Gerente de desarrollo de sistemas Subgerente de telecomunicaciones, de sistemas administrativos, financieros, de operación y abasto. Líder de Mesa de Servicio
ACTIVIDADES PARA LA TRANSICION Y HABILITACION DE LA OPERACION		
THO-1 Planear la transición a la operación y soporte	Elaborar el Programa del proyecto de transición a la operación y soporte	Gerente de desarrollo de sistemas Subgerente de telecomunicaciones, de sistemas administrativos, financieros, de operación y abasto. Líder de Mesa de Servicio
THO-2 Establecer controles para verificar el valor del servicio	Establecer los controles que permitan identificar si la solución tecnológica o el servicio de TIC, nuevo o modificado, provee el valor que la Institución	Gerente de desarrollo de sistemas Subgerente de telecomunicaciones, de



Diconsa S.A. de C.V.
GERENCIA DE INFORMÁTICA

ANEXO GENERADO PARA LA IMPLANTACIÓN EN DICONSA S. A. DE C. V. DEL ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE EL MANUAL ADMINISTRATIVO GENERAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

HOJA	38 DE 49
VERSIÓN	2.0
FECHA	FEBRERO-2013

	requiere.	sistemas administrativos, financieros, de operación y abasto. Líder de Mesa de Servicio
THO-3 Ejecutar el Programa de proyecto de transición a la operación y soporte	Efectuar la transición de la solución tecnológica o del servicio de TIC, nuevo o modificado, de acuerdo con lo previsto en el Programa de proyecto de transición a la operación y soporte acordado.	Gerente de desarrollo de sistemas Coordinador de telecomunicaciones, de sistemas administrativos, financieros, de operación y abasto. Líder de Mesa de Servicio
THO-4 Monitorear la transición a la operación y soporte	Monitorear el desarrollo de las actividades relativas a la transición del servicio, nuevo o modificado, a la operación y soporte	Gerente de desarrollo de sistemas Coordinador de telecomunicaciones, de sistemas administrativos, financieros, de operación y abasto. Líder de Mesa de Servicio
5.8.4 Administración de la configuración	Establecer y actualizar un repositorio de configuraciones, en el que se integren las soluciones tecnológicas y sus componentes, así como la información funcional y técnica de los mismos y la relativa a los diversos ambientes y arquitecturas tecnológicas de la UTIC, como elementos de configuración, con la finalidad de facilitar su acceso a los involucrados en los demás procesos contenidos en este Manual, cuando éstos así lo requieran para la operación del proceso respectivo	Gerente de desarrollo de sistemas Subgerente de telecomunicaciones, de sistemas administrativos, financieros, de operación y abasto. Líder de Mesa de Servicio
ACTIVIDADES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA CONFIGURACIÓN		
ACNF-1 Establecer la cobertura y el alcance de la administración de la configuración	Identificar las soluciones tecnológicas y sus componentes, así como los diversos ambientes y arquitecturas tecnológicas de la UTIC, como elementos de configuración, para establecer la cobertura que tendrá el proceso, así como el alcance de la administración sobre los elementos de la configuración y sus componentes.	Gerente de desarrollo de sistemas Subgerente de telecomunicaciones, de sistemas administrativos, financieros, de operación y abasto. Líder de Mesa de Servicio
ACNF-2 Definir la estructura del Repositorio de configuraciones	Definir la estructura del Repositorio de configuraciones, con base en la identificación de las características de los elementos de configuración y componentes que serán administrados en dicho repositorio, y de la infraestructura de TIC de la Institución.	Gerente de desarrollo de sistemas Subgerente de telecomunicaciones, de sistemas administrativos, financieros, de

HOJA	39 DE 49
VERSIÓN	2.0
FECHA	FEBRERO-2013

		operación y abasto. Líder de Mesa de Servicio
ACNF-3 Registrar los elementos de configuración en el Repositorio de configuraciones	Efectuar el registro en el Repositorio de configuraciones, de los datos e información de los elementos de configuración y sus componentes.	Gerente de Informática Subgerente de desarrollo de sistemas Coordinador de telecomunicaciones, de sistemas administrativos, financieros, de operación y abasto. Líder de Mesa de Servicio
ACNF-4 Efectuar revisiones al Repositorio de configuraciones	Efectuar revisiones al Repositorio de configuraciones y a las actividades del proceso, a fin de constatar que: la integración de la información se haya efectuado conforme a lo previsto en este proceso; que dicha información sea consistente y se encuentre actualizada en el repositorio, y que ésta corresponda efectivamente con la de los elementos de configuración y componentes que se encuentren en los ambientes de la UTIC.	Gerente de Informática Subgerente de desarrollo de sistemas Coordinador de telecomunicaciones, de sistemas administrativos, financieros, de operación y abasto. Líder de Mesa de Servicio
ACNF-5 Desarrollar y controlar los almacenes y librerías en el Repositorio de configuraciones	Implantar las librerías y almacenes de los elementos de la configuración y sus componentes.	Gerente de Informática Subgerente de desarrollo de sistemas Coordinador de telecomunicaciones, de sistemas administrativos, financieros, de operación y abasto. Líder de Mesa de Servicio
5.9 OPERACIÓN DE SERVICIOS		
5.9.1 Operación de la mesa de servicios	Establecer y operar una Mesa de servicios, como punto único de contacto para que los usuarios de los activos y servicios de TIC hagan llegar sus solicitudes de servicio, a efecto de que las mismas sean atendidas de acuerdo a los niveles de servicio establecidos.	Gerente de Informática Subgerente de desarrollo de sistemas Coordinador de telecomunicaciones, Líder de Mesa de Servicio.
ACTIVIDADES PARA LA OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS		

Diconsa S.A. de C.V.
GERENCIA DE INFORMÁTICA
ANEXO GENERADO PARA LA IMPLANTACIÓN EN DICONSA S. A. DE C. V. DEL ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE EL MANUAL ADMINISTRATIVO DE APLICACIÓN GENERAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

HOJA	40 DE 49
VERSIÓN	2.0
FECHA	FEBRERO-2013

OMS-1 Establecer la administración de las solicitudes de servicio	Establecer una Mesa de Servicios, como el acceso único a través de la cual se administre de manera centralizada el ciclo de vida de las Solicitudes de servicio que presenten a la UTIC los usuarios de activos y servicios de TIC.	Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinadores de la GI, Coordinador de telecomunicaciones, Líder de Mesa de Servicio.
OMS-2 Establecer los tipos, estados e información mínima de las Solicitudes de servicio	Definir la información mínima que deberán contener las Solicitudes de servicio, de acuerdo al tipo de solicitud, así como los estados sobre el ciclo de vida de las mismas	Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinadores de la GI, Coordinador de telecomunicaciones, Líder de Mesa de Servicio.
OMS-3 Establecer las acciones para la atención y resolución de Solicitudes de servicio	Establecer las acciones que se deberán desarrollar para que los integrantes de la Mesa de servicios atiendan y resuelvan o, en su caso, tramiten la resolución de las Solicitudes de servicio que se reciban, de acuerdo a su tipo.	Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinadores de la GI, Coordinador de telecomunicaciones, Líder de Mesa de Servicio.
OMS-4 Registrar e Identificar las solicitudes de servicio y dar soporte inicial al usuario	Identificar y registrar las Solicitudes de servicio conforme a las acciones para la atención y resolución establecidas	Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones, Líder de Mesa de Servicio.
OMS-5 Analizar, resolver y entregar la solución	Analizar la Solicitud de servicio y plantear la solución a la misma.	Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones, Líder de Mesa de Servicio.
OMS-6 Evaluar y cerrar solicitud	Evaluar las Solicitudes de servicio para constatar que las mismas se hayan resuelto con la Solución entregada, así como modificar su estado a concluidas, con el propósito de que el usuario solicitante efectúe su cierre y finalice su ciclo de vida.	Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones, Líder de Mesa de Servicio.
OMS-7 Medir la satisfacción del usuario	Determinar la satisfacción del usuario de la Mesa de servicios, a través de la aplicación de Encuestas o cuestionarios	Subgerente de desarrollo de sistemas, Coordinador de telecomunicaciones, Líder de Mesa de Servicio.
5.9.2 Administración de niveles de servicio	Establecer los mecanismos para que la UTIC, en el ámbito de su competencia, pueda definir, comunicar, cumplir y hacer cumplir los acuerdos de niveles de servicio de TIC comprometidos y con los acuerdos de nivel operativo.	Roles: Gestor de niveles de servicio: Líder de Mesa de Servicio Tercero: Proveedor Revisor: Subgerente de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas, Coordinador de telecomunicaciones.



Diconsa S.A. de C.V.
GERENCIA DE INFORMÁTICA

ANEXO GENERADO PARA LA IMPLANTACIÓN EN DICONSA S. A. DE C. V. DEL ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE EL MANUAL ADMINISTRATIVO DE APLICACIÓN GENERAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

HOJA	41 DE 49
VERSIÓN	2.0
FECHA	FEBRERO-2013

ACTIVIDADES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO

<p>ANS-1 Definir y actualizar los acuerdos de niveles de servicio y operacionales</p>	<p>Definir con los usuarios de cada servicio de TIC, el nivel de servicio que es posible comprometer, en función de los requerimientos de operación del servicio y las necesidades de la Unidad administrativa solicitante.</p>	<p>Gestor de niveles de servicio: Líder de Mesa de Servicio Revisor: Subgerente de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas, Coordinador de telecomunicaciones, Coordinador de Sistemas Administrativos, Financieros, y de Operación y Abasto</p>
<p>ANS-2 Monitorear y reportar el grado de cumplimiento de los niveles de servicio</p>	<p>Monitorear el grado de cumplimiento de los Acuerdos de nivel de servicio SLA y de los Acuerdos de nivel operacional OLA, así como elaborar los reportes de resultados de dicho monitoreo.</p>	<p>Gestor de niveles de servicio: Líder de Mesa de Servicio Revisor: Subgerente de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas, Coordinador de telecomunicaciones, Coordinador de Sistemas Administrativos, Financieros, y de Operación y Abasto</p>
<p>ANS-3 Realizar revisiones a los servicios de TIC</p>	<p>Utilizar los Reportes de niveles de servicio elaborados, para identificar áreas de oportunidad, existentes o potenciales, entre los niveles de servicio entregados y los comprometidos</p>	<p>Gestor de niveles de servicio: Líder de Mesa de Servicio Revisor: Subgerente de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas, Coordinador de telecomunicaciones, Coordinador de Sistemas Administrativos, Financieros, y de Operación y Abasto</p>
<p>ANS-4 Establecer el Programa de mejora de servicios de TIC</p>	<p>Establecer y ejecutar un programa para la mejora de servicios de TIC, en el que se definan las acciones aplicables a los casos en que no se alcanzaron los niveles de servicio comprometidos</p>	<p>Gestor de niveles de servicio: Líder de Mesa de Servicio Revisor: Subgerente de Desarrollo y</p>

HOJA	42 DE 49
VERSIÓN	2.0
FECHA	FEBRERO-2013

	Mantenimiento de Sistemas, Coordinador de telecomunicaciones, Coordinador de Sistemas Administrativos, Financieros, y de Operación y Abasto
--	---

5.10 ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS

5.10.1 Administración de dominios tecnológicos	Implantar las arquitecturas de los dominios tecnológicos de acuerdo con los servicios de TIC existentes y proyectados en la Institución.	<p>Roles:</p> <p>Grupo de expertos técnicos: Gerente de Informática, Subgerente de Desarrollo de Sistemas, Coordinador de telecomunicaciones Responsable del dominio tecnológico: Gerente de Informática Responsable del proceso de administración de dominios tecnológicos: Coordinador de telecomunicaciones</p>
---	--	---

ACTIVIDADES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE DOMINIOS TECNOLÓGICOS

ADT-1: Determinar los dominios tecnológicos	Determinar agrupaciones lógicas de tecnologías, denominadas dominios, que conformen la arquitectura tecnológica de la Institución.	<p>Grupo de expertos técnicos: Gerente de Informática, Subgerente de Desarrollo de Sistemas, Coordinador de telecomunicaciones Responsable del proceso de administración de dominios tecnológicos: Coordinador de telecomunicaciones</p> <p>Responsable del dominio tecnológico: Gerente de Informática</p>
ADT-2: Determinar la arquitectura de los dominios tecnológicos	Diseñar, con base en los requerimientos tecnológicos y directrices de la arquitectura tecnológica previstas en el Programa de tecnología, la arquitectura tecnológica existente y proyectada para cada dominio tecnológico.	<p>Grupo de expertos técnicos: Gerente de Informática, Subgerente de Desarrollo de Sistemas, Coordinador de telecomunicaciones</p>

HOJA	43 DE 49
VERSIÓN	2.0
FECHA	FEBRERO-2013

<p>ADT-3: Administrar la base de conocimiento de los dominios tecnológicos</p>	<p>Establecer y administrar un Repositorio de conocimiento de los dominios tecnológicos</p>	<p>Responsable del dominio tecnológico: Gerente de Informática Responsable de la base de conocimiento: Coordinador de Telecomunicaciones Líder de Mesa de Servicio</p>
<p>ADT-4: Revisar los estándares tecnológicos establecidos</p>	<p>Efectuar revisiones a los estándares tecnológicos establecidos para cada dominio tecnológico con la finalidad de mantenimientos alineados al Programa de tecnología</p>	<p>Responsable del proceso de administración de dominios tecnológicos: Coordinador de telecomunicaciones</p> <p>Roles: Responsable del proceso de administración del conocimiento y del repositorio: Subgerente de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas</p>
<p>5.10.2 Administración del conocimiento</p> <p>ACTIVIDADES PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO</p>		
<p>ACNC-1 Diseñar la estrategia para la administración del conocimiento</p>	<p>Diseñar una estrategia para la administración del conocimiento generado en la UTIC</p>	<p>Responsable del proceso de administración del conocimiento: Subgerente de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas. Involucrados: Gerente de Informática, Todos los coordinadores de la GI</p>
<p>ACNC-2 Diseñar el Repositorio de conocimiento</p>	<p>Diseñar el Repositorio de conocimiento</p>	<p>Responsable del proceso de administración del conocimiento: Subgerente de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas. Involucrados: Gerente de Informática, Todos los coordinadores de la GI</p>
<p>ACNC-3 Implantar acciones para el acceso, operación y seguridad del Repositorio de conocimiento</p>	<p>Implantar las acciones necesarias para el uso adecuado del Repositorio de conocimiento</p>	<p>Responsable del proceso de administración del conocimiento: Subgerente de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas. Involucrados: Gerente de Informática, Todos los coordinadores de la GI</p>




Diconsa S.A. de C.V.
GERENCIA DE INFORMÁTICA
ANEXO GENERADO PARA LA IMPLANTACIÓN EN DICONSA S. A. DE C. V. DEL ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE EL MANUAL ADMINISTRATIVO GENERAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

HOJA	44 DE 49
VERSIÓN	2.0
FECHA	FEBRERO-2013

ACNC-4 Integrar información de conocimiento al Repositorio de conocimiento y difundirla	Integrar y actualizar en el Repositorio de conocimiento, la información de conocimiento generado en la UTIC.	Responsable del proceso de administración del conocimiento: Subgerente de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas. Involucrados: Gerente de Informática, Todos los coordinadores de la GI Responsable del proceso de administración del conocimiento: Subgerente de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas. Involucrados: Gerente de Informática, Todos los coordinadores de la GI
ACNC-5 Asegurar la calidad e integridad de la Información de conocimiento	Realizar revisiones para mantener la calidad e integridad de la información de conocimiento contenida en el Repositorio de conocimiento	Roles: Responsable de capacitación de la UTIC: Gerente de Informática Administrativo de capacitación: Subgerente de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas Grupo de trabajo para la dirección de TIC: Gerente de Informática, Subgerente de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas, Coordinador de telecomunicaciones
ACTIVIDADES PARA EL APOYO A LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE LA UTIC		
5.10.3 Apoyo a la capacitación del personal de la UTIC	Identificar las necesidades de capacitación de los servidores públicos de la UTIC, con el propósito de proponer ante la unidad administrativa competente las acciones de capacitación que permitan que los servidores públicos adscritos a la misma, actualicen sus conocimientos y fortalezcan sus habilidades.	Roles: Responsable de capacitación de la UTIC: Gerente de Informática Roles: Subgerente de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas, Coordinador de Telecomunicaciones
APC-1 Identificar las necesidades de capacitación de los servidores públicos de la UTIC	Identificar las necesidades de capacitación de los servidores públicos de la UTIC, con la finalidad de actualizar sus conocimientos, habilidades, aptitudes y, en su caso, fortalecer sus actitudes proactivas, de manera que se fomente la colaboración y se minimicen los conflictos en el desarrollo de los procesos de la UTIC	Roles: Responsable de capacitación de la UTIC: Gerente de Informática Roles: Subgerente de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas, Coordinador de Telecomunicaciones
APC-2 Integrar la propuesta de acciones de capacitación	Elaborar la propuesta de acciones de capacitación de la UTIC, de acuerdo a la identificación de necesidades efectuada en la actividad anterior	Roles: Responsable de capacitación de la UTIC: Gerente de Informática Roles: Subgerente de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas, Coordinador de Telecomunicaciones



Diconsa S.A. de C.V.
GERENCIA DE INFORMÁTICA

ANEXO GENERADO PARA LA IMPLANTACIÓN EN DICONSA S. A. DE C. V. DEL ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE EL MANUAL ADMINISTRATIVO GENERAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

HOJA	45 DE 49
VERSIÓN	2.0
FECHA	FEBRERO-2013

5.11 OPERACIONES

5.11.1 Administración de la operación	Entregar a los Usuarios los servicios de TIC, conforme a los niveles de servicio acordados y con los controles de seguridad definidos	Roles: Administrador de la operación: Coordinador de telecomunicaciones Involucrados: Gerente de Informática, Subgerente de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas.
--	---	--

ACTIVIDADES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA OPERACIÓN

AO-1 Establecer el Mecanismo de operación de TIC	Establecer las acciones a seguir para la programación, ejecución y seguimiento de las tareas de la operación de TIC.	Administrador de la operación: Coordinador de telecomunicaciones Involucrados: Gerente de Informática, Subgerente de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas.
AO-2 Programar y ejecutar tareas de la operación	Efectuar la programación de las tareas de la operación de TIC, con base en el Mecanismo de operación de TIC.	Administrador de la operación: Coordinador de telecomunicaciones Involucrados: Gerente de Informática, Subgerente de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas.
AO-3 Monitorear la infraestructura de TIC en operación	Monitorear en los diferentes dispositivos de la infraestructura y de los servicios de TIC, la ejecución de las tareas de la operación, con el propósito de identificar Eventos para prevenir o solucionar fallas e Incidentes	Administrador de la operación: Coordinador de telecomunicaciones Involucrados: Gerente de Informática, Subgerente de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas.
5.11.2 Administración de ambiente físico	Implementar en el centro de datos e instalaciones de la UTIC, los controles de seguridad de acuerdo con el SGGI, a fin de minimizar el impacto a la Institución, por Incidentes o riesgos que se materialicen al interior del mismo o en su entorno externo.	Roles: Administrador del proceso de administración de ambiente físico: Coordinador de telecomunicaciones Involucrados: Gerente de Informática, Subgerente de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas.

Diconsa S.A. de C.V.
GERENCIA DE INFORMÁTICA

ANEXO GENERADO PARA LA IMPLANTACIÓN EN DICONSA S. A. DE C. V. DEL ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE EL MANUAL ADMINISTRATIVO GENERAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

HOJA	46 DE 49
VERSIÓN	2.0
FECHA	FEBRERO-2013

ACTIVIDADES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE AMBIENTE FÍSICO

<p>AAF-1: Diseñar el centro de datos</p>	<p>Diseñar el centro de datos considerando los requerimientos de infraestructura de TIC y los recursos de la Institución</p>	<p>Administrador del proceso de administración de ambiente físico: Coordinador de telecomunicaciones Involucrados: Gerente de Informática, Subgerente de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas.</p>
<p>AAF-2: Implementar controles de seguridad física en el centro de datos</p>	<p>Implementar, de acuerdo con el SGSI, los controles de seguridad física en el centro de datos, así como para el acceso al propio centro de datos y a los componentes o elementos del ambiente operativo, ubicados en el mismo.</p>	<p>Administrador del proceso de administración de ambiente físico: Coordinador de telecomunicaciones Involucrados: Gerente de Informática, Subgerente de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas.</p>
<p>AAF-3: Administrar las instalaciones físicas del centro de datos.</p>	<p>Asegurar que el centro de datos y las instalaciones de la UTIC operen en un ambiente físico adecuado y controlado.</p>	<p>Roles: Administrador del mantenimiento a la infraestructura: Coordinador de telecomunicaciones Involucrados: Gerente de Informática, Subgerente de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas.</p>
<p>5.11.3 Mantenimiento de infraestructura</p> <p>Mantener actualizada la infraestructura tecnológica para garantizar la continuidad de los servicios de TIC</p>		
<p>ACTIVIDADES PARA EL MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA</p>		
<p>MI-1: Elaborar y dar seguimiento al Programa de aprovisionamiento de la infraestructura tecnológica</p>	<p>Elaborar y dar seguimiento al Programa de aprovisionamiento de la infraestructura tecnológica, para mantener la continuidad de la operación de los servicios de TIC.</p>	<p>Administrador del mantenimiento a la infraestructura: Coordinador de telecomunicaciones Involucrados: Gerente de Informática, Subgerente de Desarrollo y</p>



Diconsa S.A. de C.V.
GERENCIA DE INFORMÁTICA

ANEXO GENERADO PARA LA IMPLANTACIÓN EN DICONSA S. A. DE C. V. DEL ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE EL MANUAL ADMINISTRATIVO GENERAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

HOJA	47 DE 49
VERSIÓN	2.0
FECHA	FEBRERO-2013

		Mantenimiento de Sistemas:
<p>MI-2: Mantener los recursos de infraestructura tecnológica y su disponibilidad</p>	<p>Elaborar, ejecutar y dar seguimiento al Programa de mantenimiento de la infraestructura tecnológica, así como implementar controles de seguridad durante la configuración, instalación y mantenimiento de componentes a dicha infraestructura para mantener su disponibilidad.</p>	<p>Administrador del mantenimiento a la infraestructura: Coordinador de telecomunicaciones Involucrados: Gerente de Informática, Subgerente de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas. Administrador del mantenimiento a la infraestructura: Coordinador de telecomunicaciones Involucrados: Gerente de Informática, Subgerente de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas.</p>
<p>MI-3: Efectuar pruebas de factibilidad a componentes de infraestructura y de soluciones tecnológicas</p>	<p>Establecer y operar un ambiente de pruebas para componentes de infraestructura y de soluciones tecnológicas.</p>	

**Diconsa S.A. de C.V.**
GERENCIA DE INFORMÁTICA**ANEXO GENERADO PARA LA IMPLANTACIÓN EN DICONSA S. A. DE C. V. DEL ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE EL MANUAL ADMINISTRATIVO DE APLICACIÓN GENERAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

HOJA	48 DE 49
VERSIÓN	2.0
FECHA	FEBRERO-2013

Derivado de la implantación en Diconsa, S.A. de C.V. del Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones y Seguridad de la Información, se enlistan los siguientes procedimientos generales operativos de la Gerencia de Informática, los cuales se relacionan directamente con los procesos de MAAGTICSI y se ejecutan de manera continua, alineándose al estándar implantado en materia de TIC:

1. Administración de Base de Datos
2. Administración de Correo Electrónico
3. Administración de Directorio Activo
4. Administración de Equipos Biométricos
5. Administración de Equipo de Cómputo
6. Administración de Internet Móvil
7. Administración de Multifuncionales
8. Administración de Publicación Web
9. Administración de Red
10. Administración de Sistemas de Información
11. Administración de Telefonía
12. Administración de Mantenimiento de Infraestructura
13. Administración de Respaldos
14. Administración del Presupuesto
15. Adquisición de Infraestructura
16. Nuevo desarrollo de software interno

Los procesos anteriores forman parte de la administración de TIC, y están definidos con base en la operación de la Gerencia de Informática, y en la implantación de los 29 procesos de MAAGTICSI. Estos se rigen por los procesos de dirección y control de TIC, dirección y control de la seguridad de la información, administración de servicios de TIC, administración de proyectos de TIC, administración de procesos, administración de recursos, administración para el desarrollo de soluciones tecnológicas, transición y entrega, operación de servicios, administración de activos y operaciones.

Control de cambios

Versión	Cambio realizado	Fecha	Nombre quien realizó cambio
2.0	Actualización de formato y responsables. Se anexa información de procedimientos de la Gerencia de Informática derivada de la implantación de MAAGTCSI en la Institución.	22-Febrero-2013	Omar Torres Ponce Oficina de Proyectos de la Gerencia de Informática

Nombre, firma y cargo del responsable de la elaboración, revisión y autorización del documento

Nombre completo y cargo	Elaboró/Revisó/Aprobó	Firma
Ing. Gustavo Hernández Rosales Gerente de Informática	Elaboró	
C.P. Efraín Romero Cruz Director de Administración y Recursos Humanos	Revisó / Aprobó	