



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



ADUANAS
AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA
DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN
ANAM-MOE-TI-01**

Abril, 2024

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja

2

de

161



VALIDACIÓN

En cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 29 y 30 del Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México, el General Ret. DEM Andre Georges Foullon Van Lissum, en su carácter de Titular de la Agencia, ha tenido a bien expedir el presente **MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO** de la **DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**.

ATENTAMENTE

**Titular de la Agencia Nacional de Aduanas de
México**

**General Ret. DEM Andre Georges Foullon Van
Lissum**

**Directora General de Tecnologías de la
Información de Aduanas**

Cynthia Lilian Barrales Rodríguez

Director de Recursos Humanos

Alejandro González Ruiz

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO



Area Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja **3** de **161**

REVISIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS

Versión No.	Fecha de Revisión	Consideración del cambio en el documento	Aprobado por
01	Abril, 2024	Manual de Organización Específico. Primera publicación derivado de la creación de la Agencia, a partir del 1 de enero de 2022.	 Cynthia Lilian Barrales Rodríguez Directora General de Tecnologías de la Información  Alejandro González Ruiz Director de Recursos Humanos

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO



Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja

4

de

161

ÍNDICE

	Pág.
ANTECEDENTES	8
INTRODUCCIÓN	9
I. MARCO JURÍDICO	10
II. ORGANIZACIÓN	17
II.1 Misión, Visión y Objetivo de la Dirección General de Tecnologías de la Información.	18
II.2 Facultades del Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México establecidas a la Dirección General de Tecnologías de la Información.	19
II.3 Organigrama de la Dirección General de Tecnologías de la Información.	23
II.4 Estructura Orgánica.	24
II.5 Objetivos y Funciones por Área.	26
II.5.1 Dirección General de Tecnologías de la Información.	27
II.5.1.1 Dirección de Planeación de Tecnologías de la Información.	29
II.5.1.1.1 Dirección de Planeación de Procesos y Mejora Continua	33
II.5.1.1.1.1 Subdirección de Planeación de Procesos y Mejora Continua 1.	35
II.5.1.1.1.1.1 Departamento de Planeación de Procesos y Mejora Continua 1.	36
II.5.1.1.1.2 Subdirección de Planeación de Procesos y Mejora Continua 2.	37
II.5.1.1.1.2.1 Departamento de Planeación de Procesos y Mejora Continua 2.	39
II.5.1.1.2 Dirección de Integración y Seguimiento de Proyectos de CTI.	41
II.5.1.1.2.1 Subdirección de Integración y Seguimiento de Proyectos de CTI.	43
II.5.1.1.2.1.1 Departamento de Integración y Seguimiento de Proyectos de CTI 1.	44
II.5.1.1.2.1.2 Departamento de Integración y Seguimiento de Proyectos de CTI 2.	45

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO



Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 5 de 161

II.5.1.1.3	Dirección de Análisis y Desarrollo de Contrataciones de TI.	46
II.5.1.1.3.1	Subdirección de Análisis y Desarrollo de Contrataciones de TI.	48
II.5.1.1.3.1.1	Departamento de Análisis y Desarrollo de Contrataciones de TI.	50
II.5.1.1.4	Dirección de Revisión y Seguimiento de Contrataciones de TI.	52
II.5.1.1.4.1	Subdirección Revisión y Seguimiento de Contrataciones de TI.	54
II.5.1.1.4.1.1	Departamento de Revisión y Seguimiento de Contrataciones de TI.	56
II.5.1.1.4.1.2	Departamento de Control de Gestión.	58
II.5.1.2	Dirección de Procesos de Tecnologías de la Información	60
II.5.1.2.1	Dirección de Autorizaciones y Cumplimiento Normativo de CTI.	64
II.5.1.2.1.1	Subdirección de Autorizaciones.	66
II.5.1.2.1.1.1	Departamento de Autorizaciones.	67
II.5.1.2.1.1.2	Departamento Cumplimiento Normativo y Tecnológico.	69
II.5.1.2.2	Dirección de Normatividad y Proyectos de CTI.	71
II.5.1.2.2.1	Subdirección de Normatividad y Proyectos de CTI.	73
II.5.1.2.2.1.1	Departamento de Contrataciones.	76
II.5.1.2.2.1.2	Departamento de Normatividad de Procesos de CTI.	78
II.5.1.2.2.1.3	Departamento de Proyectos de CTI.	79
II.5.1.2.3	Dirección de Servicios con medios electrónicos y atención a requerimientos tecnológicos.	81
II.5.1.2.3.1	Subdirección de Servicios y Trámites con Medios Electrónicos.	83
II.5.1.2.3.1.1	Departamento de Servicios y Trámites con Medios Electrónicos 1.	85
II.5.1.2.3.2	Subdirección de Servicios y Trámites con Medios Electrónicos 2.	86
II.5.1.2.3.2.1	Departamento de Servicios y Trámites con Medios Electrónicos 2.	88
II.5.1.2.3.3	Subdirección de atención a requerimientos tecnológicos.	89
II.5.1.2.3.3.1	Departamento de atención a requerimientos tecnológicos.	91

Conf

[Handwritten signature]

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO



Area Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja

6

de

161

II.5.1.2.4	Dirección de automatización de procesos y servicios tecnológicos Aduaneros.	93
II.5.1.2.4.1	Subdirección automatización de procesos tecnológicos aduaneros.	98
II.5.1.2.4.1.1	Departamento de automatización de procesos tecnológicos Aduaneros.	103
II.5.1.2.4.2	Subdirección de automatización de servicios tecnológicos aduaneros.	107
II.5.1.2.4.2.1	Departamento de automatización de servicios tecnológicos aduaneros 1.	112
II.5.1.2.4.2.2	Departamento de automatización de servicios tecnológicos aduaneros 2.	116
II.5.1.3	Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio.	121
II.5.1.3.1	Dirección de Infraestructura Interna.	125
II.5.1.3.1.1	Subdirección de Gestión de Soporte a Comunicaciones Tecnológicas.	128
II.5.1.3.1.1.1	Departamento de Atención a Requerimientos de Servicios Tecnológicos (3).	131
II.5.1.3.1.1.2	Subdirección de Atención a Requerimientos de Servicios Tecnológicos.	133
II.5.1.3.2	Dirección Soporte a Aplicativos Tecnológicos e Infraestructura Aplicativa.	135
II.5.1.3.2.1	Subdirección Soporte a Aplicativos Tecnológicos e Infraestructura Aplicativa (2).	138
II.5.1.3.2.1.1	Departamento de Soporte a Aplicativos (2).	140
II.5.1.3.3	Dirección de Soporte Tecnológico.	141
II.5.1.3.3.1	Subdirección de Soporte Tecnológico.	144
II.5.1.4	Dirección de Seguridad de la Información.	146
II.5.1.4.1	Dirección de Arquitectura de Seguridad de la Información.	149
II.5.1.4.1.0.1	Departamento de Negocio en Arquitectura de Seguridad de la Información.	151
II.5.1.4.2	Dirección de Monitoreo de Seguridad de la Información	152
II.5.1.4.2.1	Subdirección de Centro de Monitoreo de Seguridad de la Información.	154
II.5.1.4.2.1.1	Departamento de Monitoreo de Seguridad de la Información.	155

[Handwritten signature and initials]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Area Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	7	de	

II.5.1.4.3	Dirección de Operaciones de Seguridad de la Información.	156
II.5.1.4.3.1	Subdirección de Arquitectura para Comunicaciones y Tecnologías de Información.	158
II.5.1.4.3.1.1	Departamento de Operaciones de Seguridad.	160

Handwritten signature

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	8	de 161	

ANTECEDENTES

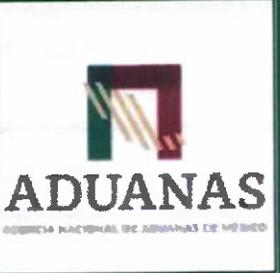
Con fecha 21 de diciembre de 2021, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el "Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones del Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y del Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria, y por el que se expide el Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México", por el que se crea la Agencia como órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, dotándola de autonomía técnica, y operativa administrativa y de gestión con carácter de autoridad aduanera y fiscal respecto de los ingresos federales aduaneros, con atribuciones para emitir resoluciones en el ámbito de su competencia

Posteriormente, a fin de fortalecer, consolidar y eficientar la estructura y facultades de la Agencia Nacional de Aduanas de México, el 24 de mayo de 2022, mediante Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación, se modificó el "DECRETO" en cuestión, en el cual se reformaron, adicionaron y derogaron diversas disposiciones del Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México, quedando la estructura de la Dirección General de Tecnologías de la Información de la siguiente manera:

Dirección General de Tecnologías de la Información, Dirección de Planeación de Tecnologías de la Información, Dirección de Procesos Tecnologías de la Información, Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio y la Dirección de Seguridad de la Información.

Con ello, se ha buscado transformar los procesos tecnológicos y normativos de la Agencia, permitiendo mejorar el quehacer aduanero, para lograr mayor eficiencia y con esto contribuir en el fortalecimiento de la seguridad en los sistemas aduaneros mexicanos, orientándolos hacia un mejor servicio, optimización en el despacho aduanero apoyo expeditos a todos los usuarios del comercio exterior y obteniendo como resultado el incremento en la recaudación.




DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	9	de	161

INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI), es una Unidad Administrativa (UA) adscrita a la Agencia Nacional de Aduanas de México (ANAM), órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), encargada de planear, diseñar, desarrollar, definir, mantener y operar los servicios de Comunicaciones y Tecnologías de la Información así como el cumplimiento de las políticas, normas y de los estándares para mantener la seguridad, disponibilidad, continuidad y capacidad de operación institucional, de la Agencia conforme a lo establecido en el artículo 29 y 30 del Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México (RIANAM) vigente.

Ahora bien, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal (LOAPF) y los artículos 35, fracción XXII, en relación con los lineamientos emitidos en la materia por la Unidad de Administración y Finanzas de la ANAM y el artículo 11, fracción IV del RIANAM.

el artículo 13, fracción XXVII del RIANAM, ha sido elaborado el presente Manual de Organización Específico de la Dirección General de Tecnologías de la Información, a fin de plasmar la estructura y funciones mediante las que se realizan las acciones que le competen, para fomentar y facilitar el cumplimiento de las obligaciones fiscales y aduaneras de los contribuyentes, logrando así potenciar la recaudación.

El Manual de Organización Específico tiene como objetivo proporcionar una guía y referencia para orientar a los servidores públicos de la Agencia, y especialmente al personal adscrito a la DGTI, con relación a su organización y funcionamiento, ya que contiene las atribuciones conferidas de conformidad con la legislación vigente, así como su estructura orgánica, objetivos y funciones.

Es importante destacar que la consulta de este instrumento de apoyo administrativo permite identificar las funciones y responsabilidades de cada una de las Unidades Administrativas que integran la DGTI, así como conocer las líneas de comunicación y de mando; para proporcionar los elementos necesarios que le permitan desarrollar de manera más productiva sus labores.

Es responsabilidad de esta Dirección General de Tecnologías de la Información mantener permanentemente actualizado este manual, por lo que se procederá a la revisión del mismo con la periodicidad que se requiera, a fin de incorporar en su caso, mejoras administrativas y tecnologías que coadyuven a elevar el nivel de eficiencia en la operación, de igual manera, para el apoyo en el proceso de inducción y capacitación para el personal de nuevo ingreso.

El lenguaje empleado en el presente MOE, no busca generar ninguna clase de discriminación, ni marcar diferencias entre hombres y mujeres, por lo que las referencias o alusiones hechas al género masculino representan siempre tanto a hombres como mujeres, abarcando claramente ambos sexos.

[Handwritten signature and initials in blue ink]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>SECRETARÍA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO						
Area Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	10	de	161	

I. MARCO JURÍDICO

[Handwritten signature] 27

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	11	de	161

I. MARCO JURÍDICO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
 Publicada en el D.O.F. 05-II-1917, última reforma D.O.F. 22-03-2024.

Leyes.

Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados
 D.O.F. 26-01-2017.

Ley General de Responsabilidades Administrativas.
 D.O.F. 18-07-2016, última reforma 27-12-2022.

Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo
 D.O.F. 01-12-2005, última reforma 27-01-2017.

Ley Federal para la Administración y Enajenación de Bienes del Sector Público.
 D.O.F. 19-12-2002, última reforma 11-05-2022.

Ley de Amparo, Reglamentaria de los artículos 103 y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
 D.O.F. 02-04-2013, última reforma 18-02-2022.

Ley Federal de Derechos
 D.O.F. 31-12-1981, última reforma 27-12-2022.

Ley Federal de los Derechos del Contribuyente D.O.F. 23-06-2005.

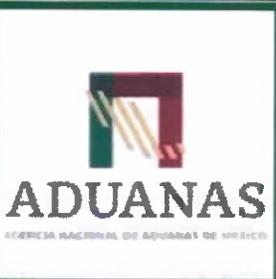
Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos
 D.O.F. 31-12-1982, última reforma 18-07-2016.

Ley de Comercio Exterior.
 D.O.F. 27-07-1993, última reforma 21-12-2006.

Ley Aduanera
 D.O.F. 15-12-1995, última reforma 27-12-2022.

Ley de Infraestructura de la Calidad
 D.O.F. 01-07-2020.



DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	12	de	161

Ley General de Archivos.

D.O.F. 15-06-2018, última reforma 19-01-2023.

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional

D.O.F. 28-12-1963, última reforma 22-11-2021.

Ley Federal de Austeridad Republicana

D.O.F. 19-11-2019, última reforma 02-09-2022.

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

D.O.F. 04-01-2000, última reforma DOF 20-05-2021.

Ley de Concursos Mercantiles.

DOF 12-05-2000, última reforma DOF 11-05-2022

Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

DOF 18-07-2016, última reforma DOF 20-05-2021

Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

DOF 29/06/1992, última reforma DOF 19/01/2023

Ley de los Impuestos Generales de Importación y de Exportación.

DOF 07/06/2022, última reforma DOF 27/12/2023.

Ley de Seguridad Nacional.

DOF 31/01/2005, última reforma Notificación 25/11/2022

Sentencia SCJN

Ley del Mercado de Valores.

DOF 30/12/2005, última reforma DOF 24/01/2024

Ley del Servicio de Administración Tributaria.

DOF 15/12/1995, última reforma DOF 04/12/2018

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

DOF 04/05/2015, última reforma DOF 20/05/2021

Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica.

DOF 16/04/2008, última reforma DOF 24/01/2024.

Ley Federal de Archivos.




DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	13		

DOF 15/06/2018, última reforma DOF 19/01/2023.

Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
DOF 04/08/1994, última reforma DOF 18/05/2018

Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
DOF 31/12/1982, última reforma DOF 01/04/2024.

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
DOF 09/05/2016, última reforma DOF 01/04/2024.

Ley Federal del Trabajo.
DOF 01/04/1970, última reforma DOF 04/04/2024.

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
DOF 29/12/1976, última reforma DOF 01/04/2024.

Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.
DOF 04/09/2006, última reforma DOF 11/05/2022

Códigos Federales.

Código Nacional de Procedimientos Civiles y Familiares.
D.O.F. 07/06/2023.

Código Penal Federal.
D.O.F. 14-08-1931, última reforma D.O.F. 01/04/2024.

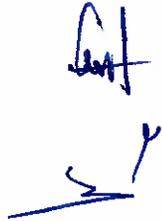
Código Civil Federal.
DOF 26/05/1928, última reforma DOF 17/01/2024.

Código de Comercio.
DOF 07/10/1889, última reforma DOF 28/12/2023

Código de Ética de la Administración Pública Federal.
DOF 05/02/2019, última reforma DOF 08/02/2022

Código Fiscal de la Federación.
DOF 31/12/1981, última reforma DOF 29/12/2023

Reglamentos.



DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	14	de	161

Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
D.O.F. 11-06-2003.

Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria
D.O.F. 28-06-2006, última reforma 13-11-2020.

Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
DOF 28/07/2010, última reforma DOF 14/02/2024.

Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México
DOF 21/12/2021, última reforma DOF 24/05/2022

Reglamento de la Ley de Comercio Exterior.
DOF 30/12/1993, última reforma DOF 22/05/2014

Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
DOF 28/07/2010, última reforma DOF 24/02/2023

Reglamento de la Ley Aduanera.
DOF 12/11/2021, última reforma DOF 24/04/2015.

Reglamento de la Ley Federal de Archivos.
DOF 13/05/2014, sin reforma

Reglamento del Código Fiscal de la Federación.
DOF 02/04/2014, sin reforma

Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública.
DOF 04/09/2023.

Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria.
DOF 24/08/2015, última reforma 21/12/21.

Decretos.

DECRETO que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal, tiene por objeto establecer las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos



DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	15		

públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal.
 Publicado DOF 10/12/2012, Última Reforma publicada DOF 30/12/2013

Acuerdo.

Acuerdo por el que se instala el Órgano Interno de Control en la Agencia Nacional de Aduanas de México.
 D.O.F. 29-03-2023

ACUERDO mediante el cual se expide el Manual de Percepciones de los Servidores Públicos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal.
 D.O.F. 31-05-2023

Acuerdo por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal.
 D.O.F. 06-IX-2021

ACUERDO que tiene por objeto emitir las políticas y disposiciones para la estrategia Digital Nacional, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, en la Seguridad de la Información. Publicado en el Diario Oficial de la Federación 08 de mayo de 2014

ACUERDO por el que se modifican las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la de Seguridad de la Información, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias, tiene por objeto modificar las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como establecer el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias, contenido en su Anexo Único, que serán de observancia obligatoria en la Administración Pública Federal y en la Procuraduría General de la República.
 DOF 23/07/2018

ACUERDO por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la información, el gobierno digital, las tecnologías y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal.
 DOF 06/09/2021

ACUERDO por el que se expide la Estrategia Digital Nacional 2021-2024
 DOF 06/09/2021



DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	16	de	161

Otras Disposiciones

Reglas Generales de Comercio Exterior y sus Anexos; así como, sus modificaciones.
D.O.F. 27-XII-2022.

Resolución Miscelánea Fiscal y sus Anexos; así como, sus modificaciones.
D.O.F. 27-XII-2022.

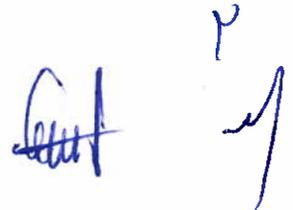
Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2023
D.O.F. 28-XI-2022

Lineamientos para la Administración y Ejecución de Mejoras en las instalaciones Aduaneras. Septiembre 2022

Lineamientos Técnicos Generales para la publicación, homologación y estandarización de la información de las obligaciones establecidas en el título quinto y en la fracción IV del artículo 31 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que deben difundir los sujetos obligados en los portales de Internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia
D.O.F. 04-05-2016, última reforma 28-XII-2020.

Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.
D.O.F. 12-07-2019

Manual de Operación Aduanera
D.O.F. 21/12/2021, sin reforma



**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja

17

de

161



II. ORGANIZACIÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	18	de	161

II.1 MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MISIÓN

Proporcionar los servicios Tecnológicos, de administración de la Información y Comunicaciones que requieran todas las áreas involucradas en el comercio exterior y despacho aduanero, impulsando la actualización e innovación tecnológica, estableciendo mecanismos de control, seguridad, continuidad operativa e integridad de los servicios, así como dirigiendo el desarrollo, implementación, mantenimiento de soluciones y aplicaciones, para automatizar las funciones y procesos de las unidades administrativas integrantes de la Agencia Nacional de Aduanas de México, salvaguardando la confidencialidad, probidad, rectitud y disponibilidad de la información, servicios e infraestructura de cómputo y de las comunicaciones.

VISIÓN

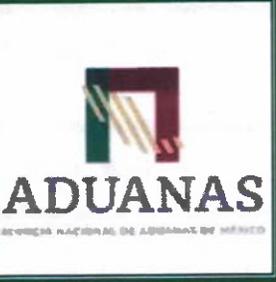
Proveer y administrar las Tecnologías de la Información y los sistemas de Comunicaciones necesarios para que las Unidades Administrativas de la Agencia Nacional de Aduanas de México desarrollen sus funciones, así como para brindar seguridad y confianza en el manejo de la información, mediante el fortalecimiento de un Gobierno Digital seguro.

OBJETIVO GENERAL

Analizar, proveer y administrar los servicios y soluciones en materia de Comunicaciones y Tecnologías de la Información que faciliten el cumplimiento de las obligaciones fiscales de los contribuyentes y de las facultades de la Agencia Nacional de Aduanas de México, para potenciar la recaudación, así como analizar, dictaminar y evaluar la contratación de servicios, adquisiciones o arrendamiento de bienes en materia de comunicaciones y tecnologías de la información, en coordinación con las demás unidades administrativas competentes de la Agencia.

13

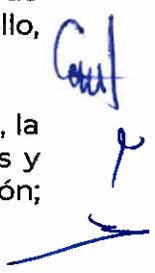
[Handwritten signature]
 Y
 1

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	19	de	161

II.2 FACULTADES DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO ESTABLECIDAS A LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

De acuerdo con lo dispuesto en los artículos 29 y 30 del Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México vigente, corresponde a la Dirección General de Tecnologías de la Información, ejercer las atribuciones que a continuación se señalan:

- I. Planear, diseñar, desarrollar, definir, acordar y operar los servicios de comunicaciones y tecnologías de la información; definir los niveles que éstos deban tener.
Además, vigilar el cumplimiento de las políticas, normas y de los estándares para mantener la seguridad, disponibilidad, continuidad y capacidad de operación institucional de las unidades administrativas de la Agencia;
- II. Planear y dirigir el estudio de las propuestas que se formulen en materia de comunicaciones, tecnologías y seguridad de la información de las unidades administrativas de la Agencia;
- III. Planear, definir y gestionar los programas, procedimientos y métodos de trabajo en comunicaciones y tecnologías de la información, relacionados con transferencia del conocimiento y su integración al desarrollo del personal de esta unidad administrativa, en conjunto con la Unidad de Administración y Finanzas;
- IV. Proponer el diseño de los requerimientos de soluciones tecnológicas y participar en el desarrollo de los proyectos en materia de comunicaciones y tecnologías de la información, así como coordinar con las unidades administrativas de la Agencia, la gestión de los requerimientos que soporten sus funciones y procesos;
- V. Proponer e instrumentar los programas, planes y procedimientos de continuidad de operación e integridad de los servicios en materia de comunicaciones y tecnologías de la información de la Agencia;
- VI. Formular el plan estratégico de tecnologías de la información y comunicaciones de la Agencia, así como evaluar su impacto, beneficios, costos y plazos de desarrollo, en conjunto con la Unidad de Administración y Finanzas;}
- VII. Definir, diseñar, administrar e implementar el marco tecnológico de referencia, la arquitectura tecnológica y la plataforma e infraestructura de comunicaciones y tecnologías de la información de la Agencia, así como dirigir su rediseño y evolución;

Conf


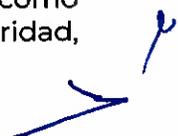
DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	20	de	161

- VIII. Diseñar, operar y administrar los procesos de desarrollo de sistemas de la Agencia;
- IX. Diseñar, definir y coordinar la implementación de los sistemas, procesos tecnológicos, estructuras lógicas, protocolos, estándares, métodos, procedimientos de intercambio de información y demás definiciones tecnológicas respecto de cualquier documento o aplicación de carácter digital que prevean las disposiciones aduaneras en el ámbito de su competencia;
- X. Establecer procesos que permitan proveer las soluciones tecnológicas requeridas de la Agencia, así como verificar, validar y ejecutar pruebas de aceptación e integración de los componentes o productos necesarios para su operación;
- XI. Implementar, operar y evaluar, en coordinación con la Dirección General de Evaluación, el sistema integral de gestión y mejora continua de los procesos, funciones y servicios en materia de comunicaciones y tecnologías de la información de la Agencia;
- XII. Analizar y dictaminar la viabilidad técnica, operativa y de investigación de mercado, así como formular la propuesta de evaluación financiera de los requerimientos de la Agencia respecto de la contratación de servicios, adquisiciones o arrendamientos de bienes en materia de comunicaciones y tecnologías de la información, en conjunto con la Unidad de Administración y Finanzas;
- XIII. Establecer normas, lineamientos y metodologías para administrar proyectos tecnológicos de la Agencia;
- XIV. Emitir opinión sobre el cumplimiento de los requisitos tecnológicos establecidos en la normativa correspondiente por parte de las personas que formulen alguna de las solicitudes de autorización a que se refieren las disposiciones aduaneras;
- XV. Otorgar y cancelar las autorizaciones a que ese refiere el artículo 16, párrafo primero de la Ley Aduanera, previa opinión de la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera;
- XVI. Diseñar, desarrollar, integrar, implementar, proporcionar y mantener los sistemas, equipos, redes, servicios y dispositivos informáticos que permitan controlar y soportar operaciones de infraestructura tecnológica de la Agencia;
- XVII. Administrar los servicios y las soluciones en materia de comunicaciones y tecnologías de la información que den soporte a las funciones operativas y administrativas de la Agencia para la sistematización de los procesos y servicios que ésta realiza;




DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	21	de	161

- XVIII.** Proveer, en conjunto con la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, los sistemas, equipos, redes y dispositivos informáticos y de comunicaciones que den soporte a las funciones operativas y administrativas de la Agencia;
- XIX.** Proveer y administrar los servicios de comunicaciones y tecnologías de la información que apoyen las funciones y procesos de las unidades administrativas de la Agencia;
- XX.** Proporcionar soporte técnico a los usuarios de la Agencia relacionados con los servicios de comunicaciones y tecnologías de la información;
- XXI.** Implementar y supervisar el mantenimiento de la infraestructura tecnológica de los servicios informáticos de la Agencia, así como los cambios y las aplicaciones informáticas a la misma;
- XXII.** Supervisar el cumplimiento de las normas, políticas y estándares para el manejo, intercambio, protección, comunicación, almacenamiento y eliminación de la información contenida en medios electrónicos;
- XXIII.** Coordinar con las unidades administrativas de la Agencia, la administración de la información en sus sistemas electrónicos; elaborar y aplicar procedimientos, metodologías, métricas y estadísticas para extraer, generar y transformar datos de dichos sistemas, así como asegurar su contenido lógico y físico en los repositorios institucionales;
- XXIV.** Asignar a los servidores públicos de la Agencia los perfiles y atributos que correspondan en materia de comunicaciones y tecnologías de la información;
- XXV.** Coordinar el desarrollo del modelo de seguridad en comunicaciones y tecnologías de la información, así como evaluar y, en su caso, adecuar los procesos de seguridad en dicha materia y los sistemas utilizados para salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los servicios e infraestructura tecnológica de la Agencia;
- XXVI.** Implementar controles, esquemas de configuración o monitoreo de seguridad y medidas de protección en materia de servicios electrónicos, sistemas y aplicaciones, comunicación e intercambio de datos, infraestructura, mecanismos de almacenamiento y de acceso a la información de la Agencia;
- XXVII.** Establecer la arquitectura de seguridad de la información, así como procedimientos, normas y estándares para la conservación, integridad,

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>SISTEMA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	22	de	161

confiabilidad, confidencialidad y disponibilidad de los datos que se encuentran en los sistemas de la Agencia, y

- XXVIII. Establecer directrices y procedimientos para la utilización de mecanismos electrónicos de registro, medición, comunicación o intercambio de información con contribuyentes y terceros, así como evaluar las solicitudes que al respecto se formulen en términos de las disposiciones jurídicas aplicables y emitir el dictamen correspondiente.

La Dirección General de Tecnologías de la Información estará a cargo de un Director General, auxiliado en el ejercicio de sus facultades por los servidores públicos siguientes:

1. Director de Planeación de Tecnologías de la Información;
2. Director de Procesos de Tecnologías de la Información;
3. Director de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio, y
4. Director de Seguridad de la Información.

Compete a las siguientes unidades administrativas de la Dirección General de Tecnologías de la Información ejercer las atribuciones que a continuación se señalan:

A la Dirección de Planeación de Tecnologías de la Información, las señaladas en las fracciones I, II, III, IV, V, VI y VII

A la Dirección de Procesos de Tecnologías de la Información, las señaladas en las fracciones VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV y XV

A la Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio, las señaladas en las fracciones XVI, XVII, XVIII, XIX, XX y XXI

A la Dirección de Seguridad de la Información, las señaladas en las fracciones XXII, XXIII, XXIV, XXV, XXVI, XXVII y XXVIII




DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

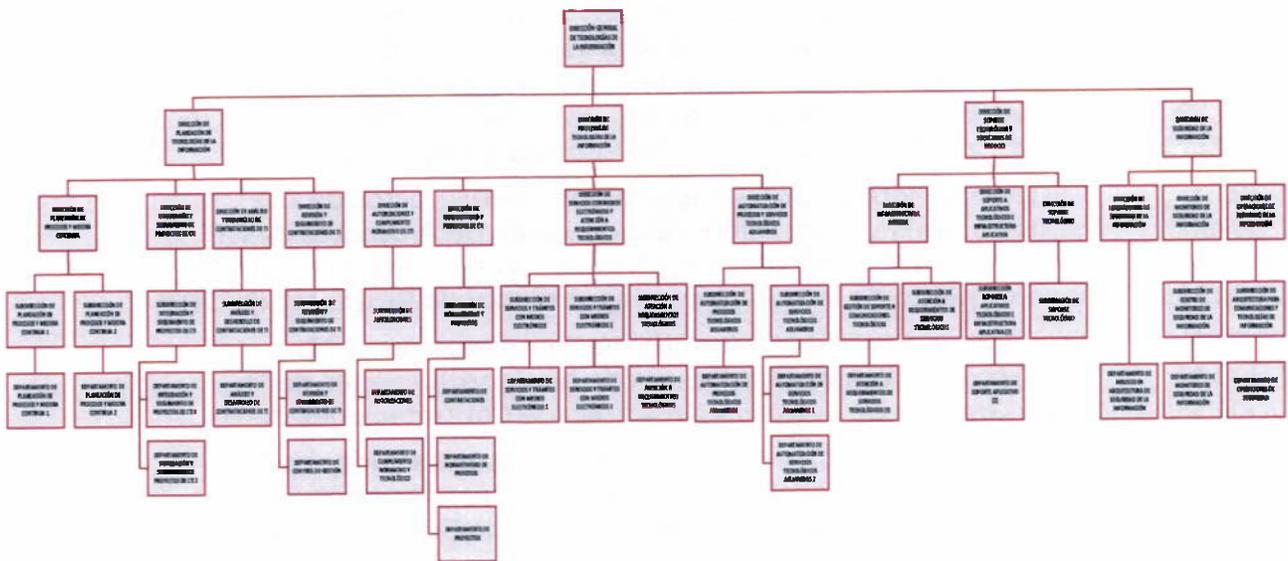
Área Responsable de elaboración:
Dirección General de
Tecnologías de la Información

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 23 de 161



II.3 ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



[Handwritten signature]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	24	de	161

II.4 ESTRUCTURA ORGÁNICA

- 700 Dirección General de Tecnologías de la Información.**
- 700.1 Dirección de Planeación de Tecnologías de la Información**
- 700.1.1 Dirección de Planeación de Procesos y Mejora Continua
 - 700.1.1.1 Subdirección de Planeación de Procesos y Mejora Continua 1
 - 700.1.1.1.1 Departamento de Planeación de Procesos y Mejora Continua 1
 - 700.1.1.2 Subdirección de Planeación de Procesos y Mejora Continua 2
 - 700.1.1.2.1 Departamento de Planeación de Procesos y Mejora Continua 2
 - 700.1.2 Dirección de Integración y Seguimiento de Proyectos de CTI
 - 700.1.2.1 Subdirección de Integración y Seguimiento de Proyectos de CTI
 - 700.1.2.1.1 Departamento de Integración y Seguimiento de Proyectos de CTI 1
 - 700.1.2.1.2 Departamento de Integración y Seguimiento de Proyectos de CTI 2
 - 700.1.3 Dirección de Análisis y Desarrollo de Contrataciones de TI
 - 700.1.3.1 Subdirección de Análisis y Desarrollo de Contrataciones de TI
 - 700.1.3.1.1 Departamento de Análisis y Desarrollo de Contrataciones de TI
 - 700.1.4 Dirección de Revisión y Seguimiento de Contrataciones de TI
 - 700.1.4.1 Subdirección Revisión y Seguimiento de Contrataciones de TI
 - 700.1.4.1.1 Departamento de Revisión y Seguimiento de Contrataciones de TI
 - 700.1.4.1.2 Departamento de Control de Gestión
- 700.2 Dirección de Procesos de Tecnologías de la Información**
- 700.2.1 Dirección de Autorizaciones y Cumplimiento Normativo de CTI
 - 700.2.1.1 Subdirección de Autorizaciones
 - 700.2.1.1.1 Departamento de Autorizaciones
 - 700.2.1.1.2 Departamento Cumplimiento Normativo y Tecnológico
 - 700.2.2 Dirección de Normatividad y Proyectos de CTI
 - 700.2.2.1 Subdirección de Normatividad y Proyectos de CTI
 - 700.2.2.1.1 Departamento de Contrataciones
 - 700.2.2.1.2 Departamento de Normatividad de Procesos de CTI
 - 700.2.2.1.3 Departamento de Proyectos de CTI.
- 700.2.3 Dirección de Servicios con medios electrónicos y atención a requerimientos tecnológicos
 - 700.2.3.1 Subdirección de Servicios y Trámites con Medios Electrónicos
 - 700.2.3.1.1 Departamento de Servicios y Trámites con Medios Electrónicos 1
 - 700.2.3.2 Subdirección de Servicios y Trámites con Medios Electrónicos 2
 - 700.2.3.2.1 Departamento de Servicios y Trámites con Medios Electrónicos 2
 - 700.2.3.3 Subdirección de atención a requerimientos tecnológicos



DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>COMISIÓN NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	25	de	

- 700.2.3.3.1 Departamento de atención a requerimientos tecnológicos
- 700.2.4 Dirección de automatización de procesos y servicios tecnológicos aduaneros.
 - 700.2.4.1 Subdirección automatización de procesos tecnológicos aduaneros.
 - 700.2.4.1.1 Departamento de automatización de procesos tecnológicos aduaneros
 - 700.2.4.2 Subdirección de automatización de servicios tecnológicos aduaneros.
 - 700.2.4.2.1 Departamento de automatización de servicios tecnológicos aduaneros 1.
 - 700.2.4.2.2 Departamento de automatización de servicios tecnológicos aduaneros 2.
- 700.3 Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio**
 - 700.3.1 Dirección de Infraestructura Interna
 - 700.3.1.1 Subdirección de Gestión de Soporte a Comunicaciones Tecnológicas
 - 700.3.1.1.1 Departamento de Atención a Requerimientos de Servicios Tecnológicos (3)
 - 700.3.1.2 Subdirección de Atención a Requerimientos de Servicios Tecnológicos
 - 700.3.2 Dirección Soporte a Aplicativos Tecnológicos e Infraestructura Aplicativa
 - 700.3.2.1 Subdirección Soporte a Aplicativos Tecnológicos e Infraestructura Aplicativa (2)
 - 700.3.2.1.1 Departamento de Soporte a Aplicativos (2)
 - 700.3.3 Dirección de Soporte Tecnológico
 - 700.3.3.1 Subdirección de Soporte Tecnológico
 - 700.4 Dirección de Seguridad de la Información**
 - 700.4.1 Dirección de Arquitectura de Seguridad de la Información
 - 700.4.1.0.1 Departamento de Negocio en Arquitectura de Seguridad de la Información
 - 700.4.2 Dirección de Monitoreo de Seguridad de la Información
 - 700.4.2.1 Subdirección de Centro de Monitoreo de Seguridad de la Información
 - 700.4.2.1.1 Departamento de Monitoreo de Seguridad de la Información
 - 700.4.3 Dirección de Operaciones de Seguridad de la Información
 - 700.4.3.1 Subdirección de Arquitectura para Comunicaciones y Tecnologías de Información
 - 700.4.3.1.1 Departamento de Operaciones de Seguridad



DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>AGENCIA EJECUTIVA DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	26	de	161

II.5 OBJETIVOS Y FUNCIONES POR ÁREA

[Handwritten signature and initials in blue ink]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

Área Responsable de elaboración:
Dirección General de
Tecnologías de la Información

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 27 de 161



II.5.1 DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

OBJETIVO

Proporcionar los servicios tecnológicos y de administración de la información que requieran todas las áreas de la Agencia Nacional de Aduanas de México, determinando estrategias y arquitecturas para la plataforma e infraestructura tecnológicas, dirigiendo el portafolio de inversiones, proyectos tecnológicos y el ciclo de vida de la información, impulsando la actualización e innovación tecnológica, estableciendo mecanismos de control, seguridad, continuidad operativa e integridad de los servicios, así como dirigiendo el desarrollo, implementación, mantenimiento de soluciones y aplicaciones, para automatizar las funciones y procesos de las unidades administrativas, garantizar la continuidad y evolución tecnológica, salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, servicios e infraestructura de cómputo y de las comunicaciones, a fin de recaudar los recursos aduaneros, dotando al contribuyente de las herramientas necesarias y facilitar el cumplimiento voluntario de sus obligaciones fiscales.

FUNCIONES

- Formular el plan estratégico de tecnologías de la información y comunicaciones de la ANAM, evaluando el portafolio de proyectos que lo integran, su impacto, beneficios, costos y plazos de desarrollo, analizando y dictaminando su viabilidad técnica, operativa y de investigación de mercado, formulando la propuesta de evaluación financiera de los requerimientos respecto de la contratación de servicios, adquisiciones o arrendamientos de bienes en la materia, e implementando el sistema integral de gestión y mejora continua, en conjunto con las unidades administrativas competentes de la Agencia.
- Planear, diseñar, desarrollar, definir, acordar y operar los servicios de comunicaciones y tecnologías de la información, dirigiendo su planeación, diseño, desarrollo, y operación; definiendo los niveles de cumplimiento que éstos deban tener.
- Asegurar la operación de los servicios en materia de comunicaciones y tecnologías de la información de la ANAM, implementando y supervisando el mantenimiento de la infraestructura tecnológica, dirigiendo las acciones de soporte técnico, así como instrumentando los programas, planes y procedimientos de contingencia.
- Proponer el diseño de los requerimientos de soluciones tecnológicas, dirigiendo su estudio, diseño, desarrollo e implementación, así como estableciendo los procesos que permitan verificar, validar y ejecutar pruebas de aceptación e integración de los componentes o productos necesarios para su operación.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	28	de	

- Definir la arquitectura tecnológica, la plataforma e infraestructura de comunicaciones y tecnologías de la información de la Agencia dirigiendo el diseño y evolución administración e implementación del marco tecnológico de referencia.
- Desarrollar los sistemas informáticos de la ANAM, dirigiendo su diseño, programación, integración, implementación, y mantenimiento en los equipos, redes, servicios y dispositivos informáticos; así como emitiendo las normas, lineamientos y metodologías correspondientes.
- Establecer la arquitectura de seguridad de la información, dirigiendo los procedimientos establecidos, de normas y estándares para la integridad, confiabilidad, confidencialidad y disponibilidad de los datos que se encuentran en los sistemas de la Agencia.
- Coordinar la administración y uso de la información en los sistemas electrónicos, estableciendo con las unidades administrativas de la ANAM, la elaboración y aplicación de procedimientos, metodologías, métricas y estadísticas para extraer, generar y transformar datos de dichos sistemas, así como asegurar su contenido lógico y físico en los repositorios institucionales.
- Coordinar el desarrollo del modelo de seguridad en comunicaciones y tecnologías de la información, evaluando y en su caso, adecuando los procesos de seguridad; asignando a los usuarios los perfiles y atributos que les correspondan; implementando controles, esquemas de configuración, monitoreo de seguridad y medidas de protección en materia de servicios electrónicos, sistemas y aplicaciones, comunicación e intercambio de datos, infraestructura tecnológica, mecanismos de almacenamiento y de acceso a la información de la Agencia.
- Establecer estándares de implementación en soluciones tecnológicas, dirigiendo el diseño de los procesos tecnológicos, estructuras lógicas, protocolos, estándares, métodos, procedimientos de intercambio de información y demás definiciones tecnológicas.
- Emitir opinión sobre las solicitudes de autorización que se formulen en términos de las disposiciones jurídicas aplicables validando el cumplimiento de los requisitos tecnológicos establecidos en la normativa correspondiente, determinando directrices y procedimientos para la utilización de mecanismos electrónicos de registro, medición, comunicación o intercambio de información con contribuyentes y terceros, así como y emitir el dictamen correspondiente.




**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 29 de 161



II.5.1.1 DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

II.5.1.1 Dirección de Planeación de Tecnologías de la Información

II.5.1.1.1 Dirección de Planeación de Procesos y Mejora Continua

II.5.1.1.1.1 Subdirección de Planeación de Procesos y Mejora Continua 1

II.5.1.1.1.1.1 Departamento de Planeación de Procesos y Mejora Continua 1

II.5.1.1.1.2 Subdirección de Planeación de Procesos y Mejora Continua 2

II.5.1.1.1.2.1 Departamento de Planeación de Procesos y Mejora Continua 2

II.5.1.2 Dirección de Integración y Seguimiento de Proyectos de CTI

II.5.1.2.1 Subdirección de Integración y Seguimiento de Proyectos de CTI

II.5.1.2.1.1 Departamento de Integración y Seguimiento de Proyectos de CTI 1

II.5.1.2.1.2 Departamento de Integración y Seguimiento de Proyectos de CTI 2

II.5.1.3 Dirección de Análisis y Desarrollo de Contrataciones de TI

II.5.1.3.1 Subdirección de Análisis y Desarrollo de Contrataciones de TI

II.5.1.3.1.1 Departamento de Análisis y Desarrollo de Contrataciones de TI

II.5.1.4 Dirección de Revisión y Seguimiento de Contrataciones de TI

II.5.1.4.1 Subdirección Revisión y Seguimiento de Contrataciones de TI

II.5.1.4.1.1 Departamento de Revisión y Seguimiento de Contrataciones de TI

II.5.1.4.1.2 Departamento de Control de Gestión

ELABORÓ


Jaime Moreno Pereda
Director de Planeación de Tecnologías de
la Información

REVISÓ


Jaime Moreno Pereda
Director de Planeación de Tecnologías de
la Información

APROBÓ


Cynthia Lillian Barrales Rodríguez
Directora General de Tecnologías de la
Información



DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	30	de	161

II.5.1.1 DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

OBJETIVO

Proponer la estrategia, contratación, administración y rendición de cuentas de los servicios de comunicaciones y tecnologías de la información que requiera la Agencia Nacional de Aduanas de México, dirigiendo los servicios de tecnologías de la información y comunicaciones; validando el cumplimiento de las políticas, normas y estándares; coordinando el estudio de propuestas y la evaluación de soluciones tecnológicas; formulando el plan estratégico y evaluando el impacto, beneficios, costos y plazos de desarrollo de TIC.

FUNCIONES

- Conducir la planeación, diseño, desarrollo, definición y validación de los servicios de comunicaciones y tecnologías de la información, determinando los niveles de servicio del portafolio de proyectos en materia de comunicaciones y tecnologías de la información, su impacto, beneficios, costos y plazos de desarrollo, verificando la propuesta financiera de los requerimientos respecto de la contratación de servicios, adquisiciones o arrendamientos de bienes en la materia, y estableciendo el sistema integral de gestión y mejora continua.
- Conducir el cumplimiento de las políticas, normas, estándares y mejores prácticas, supervisando el cumplimiento de los requisitos tecnológicos establecidos en la normativa vigente correspondiente, determinando directrices y procedimientos para la utilización de mecanismos electrónicos de registro, medición, comunicación o intercambio de información con contribuyentes y terceros.
- Conducir la planeación y el estudio financiero y estratégico de las propuestas que se formulen en materia de comunicaciones y tecnologías de la información, determinando su diseño, desarrollo e implementación.
- Determinar la planeación, definición y gestión de los programas, procedimientos y métodos de trabajo en Comunicaciones y Tecnologías de la Información, normando la transferencia del conocimiento y la integración al desarrollo del personal.




DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja

31

de

161



- Proponer el diseño de los requerimientos de soluciones tecnológicas y participar en el desarrollo de los proyectos en materia de Comunicaciones y Tecnologías de la Información, colaborando con las unidades administrativas de la Agencia, la gestión de los requerimientos que soporten sus funciones y procesos.
- Proponer, conducir y evaluar los programas, planes y procedimientos de continuidad de operación e integridad de los servicios en materia de Comunicaciones y Tecnologías de la Información de la Agencia, estableciendo con las unidades administrativas de la ANAM, la elaboración y aplicación de procedimientos, metodologías, métricas y estadísticas.
- Determinar el plan estratégico de Comunicaciones y Tecnologías de la Información de la Agencia, evaluando el impacto, beneficios, costos y plazos de desarrollo, en conjunto con la Unidad de Administración y Finanzas.
- Establecer normas, lineamientos y metodologías, fijando acciones de mejora continua al marco tecnológico de referencia y la rendición de cuentas.
- Emitir opinión sobre el cumplimiento de los requisitos jurídico-tecnológicos, acreditando lo dispuesto en la normatividad aduanera respecto a Comunicaciones y Tecnologías de la Información.
- Determinar el cumplimiento de la normatividad de la planeación de los servicios de Tecnologías de la Información y Comunicación TIC que requiera la Agencia Nacional de Aduanas de México, conduciendo la atención de los requerimientos de información y documentación hechos por los Organismos Fiscalizadores durante el desarrollo de las auditorías y autorizando los informes complementarios, y en su caso, participando en el apoyo a las áreas para solventar las observaciones que se hayan generado durante la revisión.
- Establecer en materia normativa la planeación de los servicios en materia de Comunicaciones y Tecnologías de la Información que requieran todas las áreas de la Agencia Nacional de Aduanas de México, dictaminando la resolución de atención de requerimientos de información y documentación en materia de TIC.
- Conducir la correcta integración de los expedientes para los procesos de contratación de las iniciativas impulsadas por la Dirección General de Tecnologías de la Información, rindiendo la información entregada por los Líderes de Proyecto y/o Administradores de contratos, autorizando las acciones para la elaboración de documentales.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	32		

- Conducir las acciones para la verificación del cumplimiento de los contratos y convenios formalizados al amparo de los proyectos en materia de Comunicaciones y Tecnologías de la Información, así como aquellos que le sean designados y financiados con recursos del presupuesto de egresos de la federación y/o los fideicomisos en los que la ANAM sea parte, estableciendo reglas para la revisión previa a su celebración, regulando el seguimiento de su avance físico-financiero a través del control de pagos.

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja

33

de

161



II.5.1.1 DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN DE PROCESOS Y MEJORA CONTINUA

OBJETIVO

Dirigir la planeación, diseño, desarrollo y coordinación de las estrategias de los servicios de Tecnologías de la Información y Comunicación que requiera la Agencia Nacional de Aduanas de México y generar estrategias de mejora continua de los programas y proyectos institucionales en materia de TI, participando en la instrumentación y formulación de programas, planes y procedimientos de continuidad de operación, reportando y evaluando su impacto, para determinar los progresos obtenidos, puntos críticos y áreas de oportunidad del proceso de gestión estratégica desarrollada, para colaborar en la continuidad de operación que dan soporte a las funciones estratégicas y operativas de las áreas que conforman a la Agencia para la sistematización de los procesos y servicios que estas realizan.

FUNCIONES

- Planear estrategias y acciones a seguir en la atención de los procedimientos, proyectos y servicios en Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Dirección General de Tecnologías de la Información, desarrollando objetivos, beneficios, riesgos, aportaciones de valor.
- Conducir la implementación de los procedimientos, el sistema de calidad y mejora continua del marco tecnológico de referencia de los mismos, realizando la planeación, analizando el alcance de los procedimientos, estableciendo acuerdos y asesorando al personal para la generación de la documentación, implementación, análisis, seguimiento, medición y evaluación de los mismos y sus indicadores.
- Proponer el Marco Tecnológico de Referencia de la Dirección General de Tecnologías de la Información, emitiendo los lineamientos para la creación, revisión, difusión y resguardo de los documentos de soporte normativo que se aplican en la operación informática y de seguridad de la información en la Agencia Nacional de Aduanas de México y validando su uso.
- Dirigir el proceso de planeación estratégica de la Dirección General de Tecnologías de la Información, previa alineación con el Plan Estratégico de la Agencia Nacional de Aduanas de México e informar a la alta dirección de la Dirección General de Tecnologías de la

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>HEBREROS NACIOANAL DE ADUANAS DE MEXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	34	de	161

Información los resultados y las desviaciones detectadas en el cumplimiento de objetivos y metas establecidas, coordinando reuniones de planeación, definiendo directrices y procesos de control y seguimiento así como presentando informes periódicos del cumplimiento de indicadores.

- Establecer el proceso de Planeación Estratégica de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en la Agencia, coordinando su definición, implementación, medición y mejora.
- Dirigir el seguimiento a las acciones inherentes a la elaboración y actualización de los descriptivos y perfiles de puesto de la DGTI y de manuales de organización, manuales de procedimientos, catálogos de procesos, lineamientos y criterios, dirigiendo el seguimiento de los avances y fungiendo como enlace responsable para este tema ante la Unidad de Administración y Finanzas.



DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

Área Responsable de elaboración:
Dirección General de
Tecnologías de la Información

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 35 de 161



II.5.1.1.1 SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN DE PROCESOS Y MEJORA CONTINUA 1

OBJETIVO

Coparticipar en el desarrollo y elaboración de procesos, normas, lineamientos y metodologías que ayudarán a la administración de proyectos tecnológicos de acuerdo a las estrategias y líneas de acción ejecutadas por las diferentes áreas que integran la Dirección General de Tecnologías de la Información, supervisando cada una de las etapas: planeación, diseño, operación, evaluación y mejora continua, con el objetivo de generar la información relativa a procesos tecnológicos y metodologías afines que sean de utilidad para la toma de decisiones del equipo directivo en beneficio del funcionamiento de la Agencia.

FUNCIONES

- Colaborar en la elaboración de Manuales de Organización, Manuales de Procedimientos, Catálogos de Procesos, Lineamientos y Criterios, identificando las operaciones que se desarrollan dentro de cada una de las Direcciones que conforman la DGTI.
- Coordinar la atención e integración de información y evidencia de los requerimientos y observaciones efectuadas por las Direcciones que conforman la DGTI, presentando propuestas para la implementación de formatos que eficienten el desarrollo de los procesos.
- Coordinar la elaboración y actualización de los descriptivos de puestos de las Direcciones que conforman la DGTI, verificando que su elaboración se lleve a cabo de acuerdo con las necesidades de operación de la Agencia.
- Contribuir a la mejora continua sobre los procesos registrados en la DGTI, identificando los procesos que deban mejorar, realizando reuniones con las áreas involucradas para la validación de los documentos mapeados y dando seguimiento al programa de trabajo.
- Establecer mecanismos de monitoreo para evaluar el desempeño de los procesos, normas y lineamientos implementados en la DGTI, definiendo criterios sólidos para la integración, revisión y retroalimentación a las áreas y en su caso, proponiendo mejoras cuando sea necesario.

sub-

Handwritten signature or initials in blue ink.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	36	de	161

II.5.1.1.1.1 DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN DE PROCESOS Y MEJORA CONTINUA 1

OBJETIVO

Integrar la información necesaria para el desarrollo y elaboración de procesos tecnológicos, ejecutando la implementación a través de planes de trabajo; revisando, administrando y publicando la información y documentos de soporte de los Procesos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, para contar con procesos homologados; y se logre identificar, manejar, controlar y difundir la información.

FUNCIONES

- Brindar asesoría a los responsables de las unidades administrativas de la DGTI respecto a la elaboración de los documentos de soporte de procesos, capacitando y resolviendo dudas sobre la aplicación y cumplimiento de los lineamientos.
- Coordinar las revisiones de los documentos de soporte de los procesos elaborados de la DGTI, verificando y aclarando los comentarios vertidos en el documento para su corrección y proponiendo mejoras al contenido de estos con los responsables de su elaboración.
- Coordinar las reuniones del grupo de trabajo de planeación de procesos, llevando a cabo la logística de la reunión, integrando el material necesario para su desarrollo, elaborando las minutas y dando seguimiento a los acuerdos y compromisos establecidos hasta su cierre.
- Integrar la información para la alineación y apego de los procesos tecnológicos de la DGTI a la misión, visión y valores institucionales, cuidando que estos se adecuen y documenten conforme a las necesidades operativas de la Agencia, proporcionando contenido que ayude a la toma de decisiones y desarrollo de procesos tecnológicos dentro del marco estratégico de la ANAM, sus alcances y sus interdependencias entre los planes operativos, proyectos tecnológicos.
- Comunicar a las áreas respecto de los elementos que componen la metodología para el levantamiento, registro y resguardo de procesos tecnológicos en materia de TI de la ANAM, guiando en la elaboración de la Guía mediante la cual se fundamenten los criterios para la descripción, desarrollo y marco normativo necesarios que permitan llevar a cabo los Procesos Tecnológicos derivados de las necesidades de operación de la ANAM.




DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 37 de 161



II.5.1.1.2 SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN DE PROCESOS Y MEJORA CONTINUA 2

OBJETIVO

Diseñar el Plan Estratégico de la DGTI mediante la definición de proyectos que integren la aplicación de las mejores prácticas, normativas y evaluaciones periódicas, lo que permite mejorar la calidad del servicio, asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos, definiendo proyectos que integren la aplicación de las mejores prácticas, normativas y evaluaciones periódicas orientadas a mejorar la calidad del servicio y asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos, para garantizar la regulación y promoción de los servicios de TIC en la ANAM, asegurando que el personal cuente con la capacitación y herramientas necesarias para cumplir con sus funciones y brindar niveles de servicio óptimos.

FUNCIONES

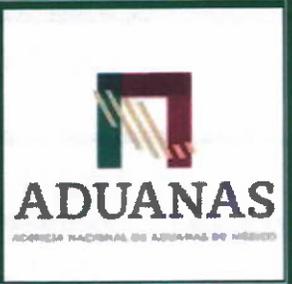
- Llevar a cabo el estudio de los desarrollos tecnológicos que se derivan de la planeación estratégica de la Dirección General de Tecnologías de la Información, definiendo una metodología para diagnosticar y proponer mejoras en los procesos de la Institución, para alinear los procesos tecnológicos de la DGTI con los objetivos, misión y visión de la ANAM en materia de tecnologías de la información, considerando las tendencias y cambios que puedan existir, utilizando las herramientas tecnológicas adecuadas.
- Organizar reuniones de trabajo respecto de las fases inherentes al plan estratégico de la DGTI, coordinando la logística, integrando el material necesario para su desarrollo, elaborando las minutas y dando seguimiento a los acuerdos y compromisos establecidos hasta su cierre, con la finalidad de que los temas de procesos, riesgos, acciones preventivas, correctivas y de seguridad se permeen a los niveles necesarios y se solventen con base en los acuerdos establecidos en el grupo.
- Actualizar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información de la ANAM mediante el análisis de las mejores prácticas de los procesos tecnológicos, evaluando los procesos tecnológicos y los resultados obtenidos por la DGTI, tomando en cuenta las modificaciones del entorno económico, político, social y tecnológico, para garantizar la continuidad operativa de los procesos, proyectos y servicios especializados en comunicaciones y tecnologías de la información necesarios.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>COMISIÓN NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	38	de	161

- Coordinar asesorías y apoyo para la gestión de nuevos proyectos de TIC, estableciendo lineamientos y procesos para su implementación, organizando reuniones y brindando claridad en cuanto a normativas y procedimientos, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los estándares y mejorar la eficiencia en el uso de recursos tecnológicos en las unidades administrativas de la DGTI.
- Organizar información relevante sobre los desarrollos en Tecnologías de la Información y Comunicaciones en la herramienta informática designada para garantizar el cumplimiento de políticas y procedimientos apegados a la normatividad vigente, aplicando guías y criterios establecidos para concentrar y clasificar la información en el sitio correspondiente, lo que permitirá integrarla en la herramienta informática para su fácil acceso y consulta, para facilitar la toma de decisiones en relación a los objetivos y necesidades de la comunidad de la ANAM.
- Proponer planes de trabajo para elaborar informes, notas, estadísticas y reportes sobre los proyectos tecnológicos implementados por las áreas de la DGTI, generando información detallada, concisa, estructurada y de nivel directivo, para que contribuya a la toma de decisiones para la gestión, supervisión y valoración de los procesos relacionados con las Tecnologías de la Información.

3

4
7

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	39	de	

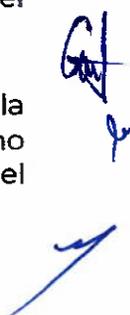
II.5.1.1.2.1 DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN DE PROCESOS Y MEJORA CONTINUA 2

OBJETIVO

Supervisar la implementación efectiva del Plan Estratégico de la DGTI, asegurando que los proyectos diseñados cumplan con las mejores prácticas y se realicen evaluaciones periódicas para mejorar la calidad del servicio, para garantizar el funcionamiento de los servicios de TIC en la ANAM y proporcionando las herramientas necesarias para brindar niveles de servicio óptimos.

FUNCIONES

- Coordinar la implementación de acciones de mejora para la planeación estratégica, basadas en los resultados de la evaluación de la gestión de la DGTI, verificando que se lleven a cabo planes de trabajo o acuerdos con los responsables de su aplicación y se les dé seguimiento hasta su cumplimiento o cierre, para garantizar que los procesos, proyectos y servicios de TI sean capaces de cubrir adecuadamente las necesidades de las unidades administrativas de la ANAM.
- Supervisar el avance del Plan Estratégico en Comunicaciones y Tecnologías de la Información de la DGTI, verificando que los encargados de procesos, indicadores, proyectos y servicios actualicen su avance en el sistema y presenten las pruebas necesarias que respalden la información reportada, con el objetivo de conocer el estado de ejecución del Plan Estratégico, así como informar y reportar al superior jerárquico y, si es necesario, tomar medidas correctivas en caso de cualquier eventualidad o desviación.
- Instrumentar la estrategia y plan de acciones durante la atención de procesos, proyectos y servicios de TIC de la ANAM, evaluando la información registrada sobre las iniciativas estratégicas de corto, mediano y largo plazo autorizadas y registradas en el Portafolio de Proyectos de la ANAM y la DGTI, con el propósito de generar informes que muestren el progreso y estado actual de los proyectos y servicios de TIC brindados.
- Revisar que los objetivos estratégicos de la DGTI sean acordes a las necesidades de la operación institucional y organizacional, verificando el progreso de los mismos, así como de la información que se genere durante el proceso, para que se pueda elaborar el



DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	40	de	161

catálogo de objetivos estratégicos y se puedan establecer los indicadores correspondientes.

- Identificar los procedimientos y protocolos necesarios para la implementación del sistema de gestión de calidad en el área de TIC, proporcionando información detallada, estructurada y concisa de nivel directivo, para generar contenido de alta calidad para la comunidad de la ANAM, con el fin de asegurar la mejora continua en la prestación de los servicios de tecnologías de la información y comunicaciones.

[Handwritten signature and initials]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

Area Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 41 de 161



II.5.1.1.2 DIRECCIÓN DE INTEGRACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE CTI

OBJETIVO

Asesorar a las Unidades Administrativas que así lo requieran para que la integración de los expedientes de los procesos de contratación o convenios de modificación de los proyectos en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, así como aquellos que le sean designados, cumplan con los requisitos normativo- administrativos; así como de la atención de solicitudes de información realizadas por Órganos Fiscalizadores o por Transparencia, dirigiendo la integración de los documentos que constituyen el expediente de contratación y atendiendo los requerimiento de información que le sean turnados a la Dirección General de Tecnologías de la Información, para asegurar el cumplimiento de requisitos normativos-administrativos y la atención de solicitudes de información en tiempo y forma.

FUNCIONES

- Asesorar a los Líderes de Proyecto o Administradores de los Contratos, supervisando la integración de expedientes de contratación en materia de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- Proporcionar apoyo a las Unidades Administrativas de la ANAM, planeando y dirigiendo las iniciativas que las Unidades Administrativas de la ANAM presenten con componentes de Tecnologías de la Información y Comunicación que presenten para contratación.
- Coadyuvar la continuidad operativa de los servicios con los Administradores de Contrato que tengan componentes de Tecnologías de la Información o Comunicación, instrumentando acciones.
- Coordinar la atención a quejas, notificaciones y/o solicitudes que provengan de las diferentes instituciones y/o autoridades, revisando, analizando y redactando la respuesta a dichos requerimientos.
- Supervisar la atención de las solicitudes de información que provengan de la plataforma de Transparencia, analizando el requerimiento, compilando información y generando respuesta.

Aut
P

✓

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>		
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO						
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	42	de	161	

- Dirigir y supervisar la integración y entrega de informes que sean requeridos a la Dirección General de Tecnologías de la Información, requiriendo y compilando información a las otras Direcciones de la DGTI.

[Handwritten signature]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 43 de 161



II.5.1.2.1 SUBDIRECCIÓN DE INTEGRACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE CTI

OBJETIVO

Apoyar a las Unidades Administrativas que así lo requieran en la integración de los expedientes con la documentación necesaria para los procesos de contratación, verificando los documentos elaborados por la Unidad Administrativa requirente para el expediente de contratación para el cumplimiento de la normatividad, para garantizar que las iniciativas de proyectos sean contratadas de la manera adecuada en tiempo y forma, con los requisitos de Ley.

FUNCIONES

- Coordinar la integración de expedientes de contratación en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la ANAM, orientando a los Líderes de Proyecto o Administradores de los Contratos, con la finalidad que se revistan de los lineamientos normativos en el proceso de contratación.
- Coordinar el seguimiento a la integración de expedientes de contratación de proyectos tecnológicos o de convenios modificatorios, generando el reporte de avance en la ejecución de trámites administrativos.
- Elaborar la propuesta de atención a requerimientos de las distintas unidades, instituciones y/o autoridades, planeando y calendarizando las actividades y roles.
- Coordinar y colaborar en la realización de asesorías a los Líderes de Proyecto y Administradores de Contrato, dando seguimiento al programa de trabajo de cada iniciativa y contrato.
- Asesorar la implementación del marco normativo en la atención a requerimientos en materia de transparencia, revisando el contenido teórico implementado en los documentos expedidos.

Aut
Y
7

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	44	de	161

II.5.1.2.1.1 DEPARTAMENTO DE INTEGRACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE CTI 1

OBJETIVO

Verificar la documentación de los expedientes para los procesos de contratación o de convenios de modificación, así como proponer respuestas a los requerimientos que los Órganos Fiscalizadores presenten a la Dirección General de Tecnologías de la Información, revisando el contenido de la documentación, emitiendo observaciones y generando informes e indicadores que permitan la toma oportuna de decisiones y analizando los requerimientos de información que le sean presentados, para asegurar el cumplimiento de requisitos normativos y administrativos.

FUNCIONES

- Integrar la documentación que presenten las diferentes unidades al integrar los expedientes de los proyectos a realizar, emitiendo en su caso observaciones y comentarios que permitan subsanar oportunamente las incidencias encontradas.
- Generar el informe de avance de las iniciativas que sean atendidas por la Dirección General de Tecnologías de la Información, revisando periódicamente los diversos informes de avance que los Líderes de Proyecto y Administradores de Contrato presenten como comprobante de cumplimiento.
- Proponer respuesta a los requerimientos de información que realicen Órganos Fiscalizadores a la Dirección General de Tecnologías de la Información, analizando el requerimiento, solicitando y compilando la información y redactando proyecto de respuesta.
- Compilar solicitudes de Transparencia que sean dirigidas a la Dirección de Planeación de Tecnologías de la Información, analizando el requerimiento, compilando la información y redactando proyecto de respuesta.
- Coordinar la atención de requerimientos de afectación de sistemas informáticos administrados por otras instituciones, que unidades administrativas de la ANAM requieran a la DGTI, revisando la procedencia de las solicitudes, gestionando y dando seguimiento ante el área competente de su atención.

Aut 1

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO						
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	45	de	161	

II.5.1.2.1.2 DEPARTAMENTO DE INTEGRACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE CTI 2

OBJETIVO

Emitir observaciones y generar informes e indicadores respecto de la documentación de los expedientes para los procesos de contratación o de convenios de modificación, así como gestionar la atención de solicitudes de afectación a sistemas informáticos administrados por otras unidades administrativas diferentes a la ANAM, que sean presentadas a la Dirección General de Tecnologías de la Información, revisando y validando que la documentación cuente con los requisitos requeridos, para asegurar el cumplimiento normativo y administrativo.

FUNCIONES

- Revisar la documentación que las unidades administrativas integren en el expediente de cada proyecto sujeto de contratación, redactando observaciones y comentarios que permitan subsanar oportunamente las incidencias encontradas.
- Preparar la documentación de apoyo para la realización de asesorías a las unidades administrativas, compilando informes de avance y de incidencias o inconsistencias encontradas.
- Llevar el registro de las solicitudes de afectación de sistemas que le sean requeridas a la Dirección General de Tecnologías de la Información, alimentando y manteniendo actualizada la base de datos.
- Atender y dar seguimiento a requerimientos de afectación de sistemas informáticos administrados por otras dependencias, analizando el requerimiento y elaborando la solicitud a la dependencia encargada del sistema.
- Llevar el registro y seguimiento de la atención de solicitudes de información de Transparencia que le sean turnadas a la Dirección General de Tecnologías de la Información, alimentando y manteniendo actualizada la base de datos.
- Generar indicadores de avance, compilando la información de avance de actividades del área.

[Handwritten signature]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ADUANAS DE GUATEMALA</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	46	de	161

II.5.1.3 DIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y DESARROLLO DE CONTRATACIONES DE TI

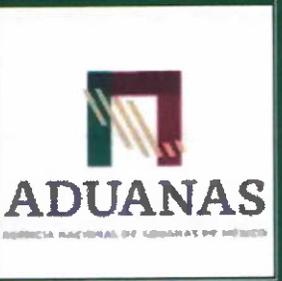
OBJETIVO

Dirigir las acciones para diseñar el mecanismo para verificar el cumplimiento de los contratos al amparo de los instrumentos jurídicos de los servicios en materia de comunicaciones y tecnologías de la información, así como aquellos que sean designados, financiados con recursos del Presupuesto de Egresos de la Federación y Fideicomisos en los que la ANAM sea parte, definiendo las características para el desarrollo del mecanismo de cálculo para la verificación del cumplimiento de los niveles de servicio, deductivas, penas convencionales y volumetrías, implementando las acciones para la revisión y análisis de los dictámenes de validación de servicios, la elaboración de la proforma y el trámite de pago, diseñando el mecanismo para el control del avance financiero de los contratos y dirigiendo las acciones para la integración de los expedientes, con el objetivo de realizar el procedimiento de verificación del cumplimiento y trámite de pago conforme a los instrumentos jurídicos.

FUNCIONES

- Dirigir las acciones para la supervisión la información del dictamen de validación y recepción de servicios, la información en los controles electrónicos de cálculo, la verificación los cálculos del cumplimiento de los niveles de servicio, deductivas, penas convencionales y volumetrías para cada contrato, supervisando que la información del dictamen de validación y recepción de servicios coincida con el soporte documental, supervisando que la información registrada en el control electrónico coincida con la información del dictamen, supervisando los cálculos del cumplimiento de los niveles de servicio, las deductivas, penas convencionales y volumetrías.
- Implementar el desarrollo del control electrónico de cálculo de los niveles de servicio para cada contrato, supervisando que el desarrollo del control electrónico cumpla con lo establecido en las métricas para calcular los niveles de servicio, formulas y porcentajes para cálculo de deductivas, formulas y porcentajes para el cálculo de penas convencionales, formulas y porcentajes para el cálculo en volumetrías.
- Dirigir las acciones para la elaboración de la proforma, supervisando que la información de la proforma que contempla el pago por los servicios, montos de deductivas, montos


 1

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN						
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO						
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	47	de	161	

de penas convencionales y volumétrías de servicios, coincida con la información del control electrónico de cálculo.

- Dirigir las acciones para la revisión de las facturas conforme al Código Fiscal y su trámite de pago conforme a los plazos que establece la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, supervisando el cumplimiento de los plazos de recepción y aceptación de las facturas, supervisando que la información de las facturas coincida con la información de las proformas y supervisando que las facturas cumplan con los requisitos fiscales.
- Implementar un mecanismo para generar los estados financieros de los contratos, supervisando que el control electrónico contemple el registro de los pagos realizados por contrato y supervisando los cálculos que proporcionan el porcentaje de avance financiero.
- Dirigir acciones para la integración de los expedientes derivados de la verificación del cumplimiento del contrato, supervisando que los expedientes cuenten con la documentación que se genera consistente en: el dictamen de validación y recepción de servicios con el soporte documental conforme al anexo técnico, oficio de solicitud de factura y nota de crédito, facturas, notas de crédito y acuse de verificación de factura en la página del SAT, oficio de trámite de pago, comprobante de pago y complemento de pago.



DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	48	de	

II.5.1.3.1 SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y DESARROLLO DE CONTRATACIONES DE TI

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de los contratos al amparo de los instrumentos jurídicos de los servicios en materia de comunicaciones y tecnologías de la información, así como aquellos que sean designados, financiados con recursos del Presupuesto de Egresos de la Federación y Fideicomisos en los que la ANAM sea parte, supervisando el desarrollo del mecanismo de cálculo para la verificación del cumplimiento de los niveles de servicio, deductivas, penas convencionales y volumetrías, supervisando la revisión y análisis de los dictámenes de validación de servicios, la elaboración de la proforma y el trámite de pago, supervisando el mecanismo para el control del avance financiero de los contratos y supervisando la integración de los expedientes, con el objetivo de realizar el procedimiento de verificación del cumplimiento y trámite de pago conforme a los instrumentos jurídicos.

FUNCIONES

- Supervisar la información del dictamen de validación y recepción de servicios, supervisar la información en los controles electrónicos de cálculo, verificar los cálculos del cumplimiento de los niveles de servicio, deductivas, penas convencionales y volumetrías para cada contrato, verificando que la información del dictamen de validación y recepción de servicios coincida con el soporte documental, verificando que la información registrada en el control electrónico coincida con la información del dictamen, verificando los cálculos del cumplimiento de los niveles de servicio, las deductivas, penas convencionales y volumetrías.
- Supervisar el desarrollo del control electrónico de cálculo de los niveles de servicio para cada contrato, verificando que el desarrollo del control electrónico cumpla con lo establecido en las métricas para calcular los niveles de servicio, formulas y porcentajes para cálculo de deductivas, formulas y porcentajes para el cálculo de penas convencionales, formulas y porcentajes para el cálculo en volumetrías.
- Supervisar la elaboración de la proforma, verificando que la información de la proforma que contempla el pago por los servicios, montos de deductivas, montos de penas convencionales y volumetrías de servicios, coincida con la información del control electrónico de cálculo.




DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	49	de	

- Supervisar la revisión de las facturas conforme al Código Fiscal y su trámite de pago conforme a los plazos que establece la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, verificando el cumplimiento de los plazos de recepción y aceptación de las facturas, verificando que la información de las facturas coincida con la información de las proformas y verificando que las facturas cumplan con los requisitos fiscales.
- Supervisar el mecanismo para generar los estados financieros de los contratos, verificando que el control electrónico contemple el registro de los pagos realizados por contrato y verificando los cálculos que proporcionan el porcentaje de avance financiero.
- Supervisar la integración de los expedientes derivados de la verificación del cumplimiento del contrato, verificando que los expedientes cuenten con la documentación que se genera consistente en: el dictamen de validación y recepción de servicios con el soporte documental conforme al anexo técnico, oficio de solicitud de factura y nota de crédito, facturas, notas de crédito y acuse de verificación de factura en la página del SAT, oficio de trámite de pago, comprobante de pago y complemento de pago.




DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	50	de	161

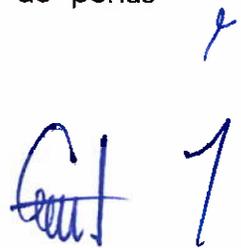
II.5.1.3.1 DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y DESARROLLO DE CONTRATACIONES DE TI

OBJETIVO

Revisar el cumplimiento de los contratos al amparo de los instrumentos jurídicos de los servicios en materia de comunicaciones y tecnologías de la información, así como aquellos que sean designados, financiados con recursos del Presupuesto de Egresos de la Federación y Fideicomisos en los que la ANAM sea parte, analizando el desarrollo del mecanismo de cálculo para la verificación del cumplimiento de los niveles de servicio, deductivas, penas convencionales y volumetrías, supervisando la revisión y análisis de los dictámenes de validación de servicios, la elaboración de la proforma y el trámite de pago, supervisando el mecanismo para el control del avance financiero de los contratos y supervisando la integración de los expedientes, con el objetivo de realizar el procedimiento de verificación del cumplimiento y trámite de pago conforme a los instrumentos jurídicos.

FUNCIONES

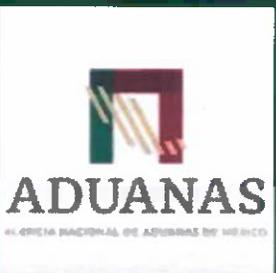
- Revisar la información del dictamen de validación y recepción de servicios, registrar la información en los controles electrónicos de cálculo, realizar los cálculos del cumplimiento de los niveles de servicio, deductivas, penas convencionales y volumetrías para cada contrato, revisando que la información del dictamen de validación y recepción de servicios coincida con el soporte documental, registrando la información en el control electrónico, realizando los cálculos del cumplimiento de los niveles de servicio, las deductivas, penas convencionales y volumetrías.
- Desarrollar el control electrónico de cálculo de los niveles de servicio para cada contrato, elaborando el control electrónico con lo establecido en las métricas para calcular los niveles de servicio, formulas y porcentajes para cálculo de deductivas, formulas y porcentajes para el cálculo de penas convencionales, formulas y porcentajes para el cálculo en volumetrías.
- Elaborar la proforma, utilizando la información generada en el control electrónico de cálculo para el pago por los servicios, montos de deductivas, montos de penas convencionales y volumetrías de servicios.



DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉJICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO						
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	51	de	161	

- Revisar las facturas conforme al Código Fiscal y su trámite de pago conforme a los plazos que establece la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, revisando que la información de las facturas coincida con la información de las proformas y cumplan con los requisitos fiscales.
- Elaborar el mecanismo para generar los estados financieros de los contratos y registrar los pagos, generando el control electrónico y registrando los pagos realizados por contrato.
- Coordinar la integración de los expedientes derivados de la verificación del cumplimiento del contrato, proporcionando al responsable de la integración física del expediente la documentación que se genera consistente en: el dictamen de validación y recepción de servicios con el soporte documental conforme al anexo técnico, oficio de solicitud de factura y nota de crédito, facturas, notas de crédito y acuse de verificación de factura en la página del SAT, oficio de trámite de pago, comprobante de pago y complemento de pago.



DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	52	de	

II.5.1.4 DIRECCIÓN DE REVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE CONTRATACIONES DE TI

OBJETIVO

Planear y diseñar propuestas que contengan los requerimientos de las diferentes áreas de la Agencia Nacional de Aduanas de México, herramientas e indicadores, para la validación de consumo de servicios de Convenios con otras instituciones, así como seguimiento y participación en nuevos desarrollos o contrataciones, así como definir la continuidad operativa efectiva de servicios en materia de Comunicaciones y Tecnologías de la Información, vigilando el cumplimiento de las cláusulas de contratos y convenios formalizados de los proyectos en materia TIC, así como aquellos que sean designados, financiados con recursos del Presupuesto de Egresos de la Federación y/o los Fideicomisos en los que la ANAM sea parte, para el cumplimiento oportuno de obligaciones, trámites y seguimiento de los instrumentos jurídicos formalizados y supervisando la generación de documentales para cada proceso de contratación, modificación y/o nuevos proyectos que requiera la ANAM.

FUNCIONES

- Definir y proponer el programa de atención de iniciativas en materia de Comunicaciones y Tecnologías de la Información, aplicando el cronograma de los trámites, documentales, responsables y plazos de cumplimiento requeridos en atención a la vigencia y cumplimiento de instrumentos jurídicos formalizados.
- Supervisar el análisis de Información del reporte consolidado de servicios que el proveedor emite al amparo de los contratos formalizados en materia Comunicaciones y Tecnologías de la Información, así como aquellos que sean designados, aplicando las herramientas necesarias para la validación de la información.
- Proponer la Planeación Estratégica de los servicios de Comunicaciones y Tecnologías de la Información, analizando los requerimientos respecto de las contrataciones de servicios, adquisiciones o arrendamientos de bienes.
- Proponer el programa anual de trabajo y el plan de gasto derivado de los contratos y convenios formalizados al amparo de los proyectos en materia de comunicaciones y

[Handwritten signature]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	53	de 161	

tecnologías de la información, así como aquellos que le sean designados, que sean financiados con recursos del presupuesto de egresos de la federación y/o los fideicomisos en los que la ANAM sea parte, manejando monto contratado, vigencia y comportamiento de gasto de cada instrumento jurídico, así como difundiendo el estatus y desviaciones identificadas.

- Validar y supervisar herramientas elaboradas en la dirección para la mejora continua, revisando avances fiscos, administrativos y financieros, indicadores, contrataciones, contratos en ejecución, reportes mensuales, etc.
- Supervisar el análisis de Información de dictámenes recibidos por el SAT al amparo de los Convenios Específicos de Colaboración formalizados entre SAT y ANAM en materia Comunicaciones y Tecnologías de la Información, así como aquellos que sean designados, aplicando las herramientas necesarias para la validación de los servicios consumidos por la Agencia Nacional de Aduanas de México.



DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	54	de	

II.5.1.4.1 SUBDIRECCIÓN REVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE CONTRATACIONES DE TI

OBJETIVO

Coordinar la planeación y el diseño de mecanismos para los procesos de planeación y contratación de las iniciativas institucionales y acciones para administrar y validar el cumplimiento de los contratos y convenios formalizados al amparo de los proyectos en materia Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), así como aquellos que le sean designados, financiados con recursos del presupuesto de egresos de la federación y/o los fideicomisos en los que la ANAM sea parte, estableciendo estrategias y programas para el cumplimiento oportuno de obligaciones, trámites y seguimiento de los instrumentos jurídicos formalizados y supervisando la generación de documentales para cada proceso de contratación o modificación de instrumentos jurídicos, con el fin de conducir la atención de los requerimientos en materia de comunicaciones y tecnologías de la información, así como vigilar el cumplimiento de las políticas de los estándares para mantener la seguridad, disponibilidad y continuidad de operación de las unidades administrativas de la Agencia y el seguimiento de contratos para la continuidad operativa.

FUNCIONES

- Analizar y coordinar la elaboración del programa de atención de iniciativas en materia de Comunicaciones y Tecnologías de la Información, aplicando el cronograma de los trámites, documentales, responsables y plazos de cumplimiento requeridos en atención a la vigencia y cumplimiento de instrumentos jurídicos formalizados.
- Analizar y revisar la Información del reporte consolidado de servicios que el proveedor emite al amparo de los contratos formalizados en materia Comunicaciones y Tecnologías de la Información, así como aquellos que sean designados, aplicando las herramientas necesarias para la validación de la información.
- Participar en la Planeación Estratégica de los servicios de Comunicaciones y Tecnologías de la Información, analizando los requerimientos respecto de las contrataciones de servicios, adquisiciones o arrendamientos de bienes.





DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	55	de	161

- Elaborar programa anual de trabajo y el plan de gasto derivado de los contratos y convenios formalizados al amparo de los proyectos en materia de comunicaciones y tecnologías de la información, así como aquellos que le sean designados, que sean financiados con recursos del presupuesto de egresos de la federación y/o los fideicomisos en los que la ANAM sea parte, manejando monto contratado, vigencia y comportamiento de gasto de cada instrumento jurídico, así como difundiendo el estatus y desviaciones identificadas.
- Analizar y coordinar herramientas elaboradas en la dirección para la mejora continua, revisando avances fiscales, administrativos y financieros, indicadores, contrataciones, contratos en ejecución, reportes mensuales, etc.
- Análisis Información de dictámenes recibidos por el SAT al amparo de los Convenios Específicos de Colaboración formalizados entre SAT y ANAM en materia Comunicaciones y Tecnologías de la Información, así como aquellos que sean designados, aplicando las herramientas necesarias para la validación de los servicios consumidos por la Agencia Nacional de Aduanas de México.

Aut
e


DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	56	de	161

II.5.1.4.1 DEPARTAMENTO DE REVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE CONTRATACIONES DE TI

OBJETIVO

Coordinar la Integración de expedientes para los procesos de planeación y contratación de las iniciativas institucionales y acciones para administrar y validar el cumplimiento de los contratos y convenios formalizados al amparo de los proyectos en materia TIC, así como aquellos que le sean designados, financiados con recursos del presupuesto de egresos de la federación y/o los fideicomisos en los que la ANAM sea parte, estableciendo estrategias y programas para el cumplimiento oportuno de obligaciones, trámites y seguimiento de los instrumentos jurídicos formalizados y supervisando la generación de documentales para cada proceso de contratación o modificación de instrumentos jurídicos, con el fin de conducir la atención de los requerimientos en materia de comunicaciones y tecnologías de la información, así como vigilar el cumplimiento de las políticas de los estándares para mantener la seguridad, disponibilidad y continuidad de operación de las unidades administrativas de la Agencia y el seguimiento de contratos para la continuidad operativa.

FUNCIONES

- Elaboración de seguimiento de programas de atención de iniciativas en materia de Comunicaciones y Tecnologías de la Información, realizando trámites documentales, y plazos de cumplimiento requeridos en atención a la vigencia y cumplimiento de instrumentos jurídicos formalizados.
- Apoyar a la revisión de reportes consolidado de servicios que el proveedor emite al amparo de los contratos formalizados en materia Comunicaciones y Tecnologías de la Información, así como aquellos que sean designados, aplicando las herramientas necesarias para la validación de la información.
- Apoyo en la elaboración del programa anual de trabajo y el plan de gasto derivado de los contratos y convenios formalizados al amparo de los proyectos en materia de comunicaciones y tecnologías de la información, así como aquellos que le sean designados, que sean financiados con recursos del presupuesto de egresos de la federación y/o los fideicomisos en los que la ANAM sea parte, manejando monto contratado, vigencia y comportamiento de gasto de cada instrumento jurídico, así como difundiendo el estatus y desviaciones identificadas.




DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO						
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	57	de		

- Desarrollar herramientas en la dirección para la mejora continua, revisando avances fisicos, administrativos y financieros, indicadores, contrataciones, contratos en ejecución, reportes mensuales, etc.
- Apoyar en el análisis de Información de dictámenes recibidos por el SAT al amparo de los Convenios Específicos de Colaboración formalizados entre SAT y ANAM en materia Comunicaciones y Tecnologías de la Información, así como aquellos que sean designados, así como revisar la gestión de trámites correspondientes, aplicando las herramientas necesarias para la validación de los servicios consumidos por la Agencia Nacional de Aduanas de México.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE PERÚ</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	58		

II.5.1.4.1.2 DEPARTAMENTO DE CONTROL DE GESTIÓN

OBJETIVO

Coordinar el control y seguimiento de los asuntos recibidos en la Dirección Central, así como del archivo y digitalización de la documentación, verificando la clasificación de los documentos, reportando los asuntos pendientes e instruyendo la conformación de expedientes y el descargo correspondiente, con la finalidad de llevar un control y que la organización de los documentos o asuntos se encuentren debidamente integrados, con base en los manuales, lineamientos y criterios específicos del área.

FUNCIONES

- Coordinar la clasificación de documentos que recibe el área, estableciendo criterios para su organización, análisis del tipo de asunto o categoría, división de la documentación dependiendo del área responsable de la atención y verificando que se realice el acuse de recibo correspondiente, con la finalidad de llevar un control que permita su localización de manera inmediata.
- Supervisar el resguardo de la información que entra y/o sale en el área, estableciendo el procedimiento para la integración de la documentación en el expediente respectivo, validando que se coloque en los espacios destinados y verificando que toda la documentación se encuentre digitalizada, con la finalidad de garantizar la integridad de la documentación y cumplir con los lineamientos establecidos para la organización y conservación de archivos.
- Coordinar la elaboración de reportes de asuntos pendientes de atención por parte de las direcciones, solicitando que se genere una consulta en el sistema de seguimiento de acuerdos para verificar los datos emitidos, con la finalidad de dar a conocer el asunto y número de folio o volante que se encuentra en trámite para que las áreas atiendan los asuntos turnados en tiempo y forma para su atención y seguimiento.
- Gestionar la correspondencia que se recibe de diversas empresas de mensajería externa, así como su entrega a cada una de las direcciones centrales, supervisando su clasificación, revisión de órdenes de entrega y validación con el acuse de recibido, para su integración en el sistema de control de gestión y su posterior entrega a las áreas responsables.




DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>SECRETARÍA DE ECONOMÍA</small>
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	59	de	

- Coordinar el envío de la documentación que se genera en el área a otras dependencias y/o entidades de gobierno, verificando datos (asunto, destino, folio, etc.), atendiendo las indicaciones de las áreas según las necesidades de entrega y en su caso, haciendo las aclaraciones necesarias, con la finalidad de garantizar que el documento se entregue al destinatario correcto y obtener el acuse de recibido como soporte.
- Coordinar la integración de cuadernillos y presentaciones especiales para el Director Central, solicitando la impresión y encuadernación de la documentación correspondiente, y validando que se conformen de acuerdo con los requerimientos del asunto a tratar, con la finalidad de proporcionar el material necesario para las reuniones y seguimiento de acuerdos con los directores centrales.



DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MEXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	60	de	161

II.5.1.2 DIRECCIÓN DE PROCESOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

II.5.1.2 Dirección de Procesos de Tecnologías de la Información

II.5.1.2.1 Dirección de Autorizaciones y Cumplimiento Normativo de CTI

II.5.1.2.1.1 Subdirección de Autorizaciones

II.5.1.2.1.1.1 Departamento de Autorizaciones

II.5.1.2.1.1.2 Departamento Cumplimiento Normativo y Tecnológico

II.5.1.2.2 Dirección de Normatividad y Proyectos de CTI

II.5.1.2.2.1 Subdirección de Normatividad y Proyectos de CTI

II.5.1.2.2.1.1 Departamento de Contrataciones

II.5.1.2.2.1.2 Departamento de Normatividad de Procesos de CTI

II.5.1.2.2.1.3 Departamento de Proyectos de CTI

II.5.1.2.3 Dirección de Servicios con medios electrónicos y atención a requerimientos tecnológicos

II.5.1.2.3.1 Subdirección de Servicios y Trámites con Medios Electrónicos

II.5.1.2.3.1.1 Departamento de Servicios y Trámites con Medios Electrónicos 1

II.5.1.2.3.2 Subdirección de Servicios y Trámites con Medios Electrónicos 2

II.5.1.2.3.2.1 Departamento de Servicios y Trámites con Medios Electrónicos 2

II.5.1.2.3.3 Subdirección de atención a requerimientos tecnológicos

II.5.1.2.3.3.1 Departamento de atención a requerimientos tecnológicos

II.5.1.2.4 Dirección de automatización de procesos y servicios tecnológicos Aduaneros.

II.5.1.2.4.1 Subdirección automatización de procesos tecnológicos aduaneros.

II.5.1.2.4.1.1 Departamento de automatización de procesos tecnológicos Aduaneros.

II.5.1.2.4.2 Subdirección de automatización de servicios tecnológicos aduaneros.

II.5.1.2.4.2.1 Departamento de automatización de servicios tecnológicos aduaneros 1.

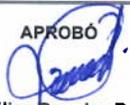
II.5.1.2.4.2.2 Departamento de automatización de servicios tecnológicos aduaneros 2.

ELABORÓ

César García Ramos
 Director de Procesos de Tecnologías de la Información

REVISÓ

Jaime Moreno Pereda
 Director de Planeación de Tecnologías de la Información

APROBÓ

Cynthia Lilian Barrales Rodríguez
 Directora General de Tecnologías de la Información



DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	61	de	161

II.5.1.2 DIRECCIÓN DE PROCESOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

OBJETIVO

Establecer estrategias para la administración de procesos de tecnologías de la información que se derivan de la planeación de requerimientos, el desarrollo de aplicativos y proyectos, la transformación tecnológica, la implementación, el soporte, mantenimiento, seguridad, mejora continua y demás servicios tecnológicos y de administración de la información que requieran las diversas áreas de la Agencia Nacional de Aduanas de México, determinando procesos, normas, manuales, guías, políticas, lineamientos, controles y metodologías de la infraestructura tecnológica, proyectos tecnológicos y la actualización e innovación tecnológica, así como emitiendo opinión sobre el cumplimiento de los requisitos tecnológicos establecidos de acuerdo a la normativa aplicable, para proveer soluciones en materia de tecnologías de la información requeridas por la Agencia para el cumplimiento de los objetivos institucionales, con base en la normativa aplicable en materia de comunicaciones y tecnologías de la información en la Administración Pública Federal, así como en el Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México e iniciativas del Plan Estratégico de la ANAM.

FUNCIONES

- Determinar el diseño, operación y administración de los procesos tecnológicos que permitan el desarrollo de soluciones en tecnologías de la información de la Agencia, estableciendo estrategias, criterios, metodologías, reglas y políticas, para estructurar los procesos tecnológicos y coadyuvar en la operación eficiente e innovadora de la ANAM, de conformidad con el marco normativo.
- Diseñar, definir y coordinar la implementación de los procesos tecnológicos, estructuras lógicas, protocolos, estándares, métodos, procedimientos de seguridad, administración e intercambio de información, así como definiciones tecnológicas en materia de tecnologías de la información de conformidad con las disposiciones aduaneras en el ámbito de su competencia, determinando estrategias que conformen el marco normativo de los procesos tecnológicos, para garantizar el buen funcionamiento y operación de los procesos tecnológicos de la ANAM.

Handwritten signatures and initials in blue ink.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>SECRETARÍA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	62	de	161

- Establecer procesos que permitan proveer las soluciones tecnológicas requeridas de la Agencia, así como verificar, validar y ejecutar pruebas de aceptación e integración de los componentes o productos necesarios para su operación, determinando las metodologías de procesos tecnológicos que permitan el desarrollo de soluciones acordes a las necesidades funcionales de la ANAM, para coadyuvar con el desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas que contribuyan al logro de objetivos institucionales.
- Implementar, operar y evaluar, en coordinación con la Dirección General de Evaluación, el sistema integral de gestión y mejora continua de los procesos, funciones y servicios en materia de comunicaciones y tecnologías de la información de la Agencia, estableciendo instrumentos sistematizados que permitan el adecuado control y seguimiento de los procesos tecnológicos de la ANAM con criterios unificados, para la identificación, localización, seguimiento y resguardo de la información que da soporte a la operación institucional.
- Determinar la factibilidad de los procesos tecnológicos analizando la viabilidad técnica, operativa y de investigación de mercado, así como formular la propuesta de evaluación financiera de los requerimientos de la Agencia respecto de la contratación de servicios, adquisiciones o arrendamientos de bienes en materia de comunicaciones y tecnologías de la información, en conjunto con la Unidad de Administración y Finanzas, estableciendo el marco normativo de los procesos tecnológicos en materia de tecnologías de la información, para asegurar la atención de las necesidades tecnológicas para la operación institucional.
- Establecer normas, lineamientos y metodologías para administrar proyectos tecnológicos de la Agencia, determinando líneas de acción estratégicas para normar y controlar los procesos tecnológicos en materia de tecnologías de la información, para garantizar el funcionamiento operativo de la ANAM a través de procesos homologados, automatizados y eficaces que aseguren la mejora continua.
- Emitir opinión sobre el cumplimiento de los requisitos tecnológicos establecidos en la normativa correspondiente por parte de las personas que formulen alguna de las solicitudes de autorización a que se refieren las disposiciones aduaneras, determinando el procedimiento para valorar el cumplimiento de los requisitos de conformidad con el marco normativo correspondiente, para coadyuvar a la toma de decisiones de la Agencia.
- Determinar las autorizaciones a que ese refiere el artículo 16, párrafo primero de la Ley Aduanera, previa opinión de la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, estableciendo controles para observar la viabilidad del soporte documental de la información para prestar los servicios de procesamiento electrónico de




DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>AGENCIA GENERAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	63	de	

datos y servicios relacionados, necesarios para llevar a cabo el despacho aduanero, para efficientar el funcionamiento y la operación Aduanera.

- Proponer las líneas de acción para la elaboración, registro, difusión y resguardo de la información documental de los procesos tecnológicos generados por la Dirección General de Tecnologías de la Información, estableciendo los criterios de manejo de la información, para el uso, administración y resguardo del soporte documental de los procesos de Tecnologías de la Información (manuales, guías, lineamientos, políticas, reglas, entre otros).
- Emitir informes de alta dirección sobre las estrategias implementadas en materia de procesos tecnológicos, determinando el contenido de información prioritaria para la toma de decisiones en materia de Tecnologías de la Información, para garantizar el servicio, seguimiento y continuidad de los procesos tecnológicos en la operación de la Agencia.

Handwritten signature and initials in blue ink.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	64	de	161

II.5.1.2.1 DIRECCIÓN DE AUTORIZACIONES Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y TECNOLÓGICO DE CTI

OBJETIVO

Dirigir las acciones y mecanismos para otorgar y cancelar las autorizaciones a que se refiere el Art. 16 de la Ley Aduanera (párrafo primero), así como supervisar la atención de los requerimientos formulados por Organismos Fiscalizadores validando el otorgamiento y las cancelaciones de las autorizaciones a que se requiere dicha normatividad y verificando el cumplimiento a los procedimientos y normatividad para la atención de requerimientos para que los particulares puedan presentar servicios de procedimiento electrónico de datos y de servicios relacionados para llevar a cabo el despacho aduanero, administrar el acceso a la información.

FUNCIONES

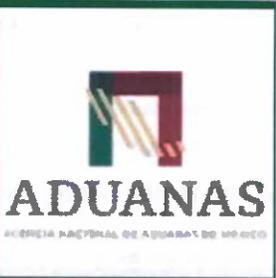
- Dirigir el proceso para otorgar, actualizar, extinguir o cancelar las autorizaciones a que se hace referencia el artículo 16 de la Ley Aduanera, supervisando el cumplimiento de los requisitos establecidos en la convocatoria que para tal efecto emita la ANAM y la emitida por otros órganos desconcentrados de la Secretaría de la Hacienda, previo a la creación de la Agencia.
- Dirigir la atención a requerimientos de información en materia de cuentas, otorgando la solicitud de información pública y salvaguardando aquella que se considere que debe ser reservada, aplicando las facultades y obligaciones que se establezcan en la normatividad vigente Ley General, Ley Federal, y las demás que le asigne la DGTI o el Titular de la ANAM.
- Participar en la fase de la ejecución de las actividades ordinarias y especializadas sobre análisis, diseño, programación, desarrollo, pruebas e implementación de proyectos tecnológicos, estableciendo las reglas y acuerdos de retroalimentación con cada integrante del equipo de trabajo, así como los acuerdos sobre las guías y técnicas.
- Asesoría de manera oportuna en la atención a los requerimientos de información que se generen de las revisiones por parte de los Órganos Fiscalizadores, además de prestar el

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>SECRETARÍA GENERAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	65	de 161	

apoyo y asesoría a las áreas, coordinando las actividades necesarias para dar cumplimiento a lo requerido.

- Dar Certeza en relación con los temas de transparencia, proporcionando la información pública y salvaguardando aquella que se considere que debe ser reservada.

[Handwritten signature]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	66	de	161

II.5.1.2.1 SUBDIRECCIÓN DE AUTORIZACIONES

OBJETIVO

Verificar el proceso para otorgar, actualizar, extinguir o cancelar las autorizaciones a que hace referencia el artículo 16 de la Ley Aduanera, supervisando el cumplimiento de los requisitos establecidos en la convocatoria que para tal efecto emita la ANAM, así como otros desconcentrados de la Secretaría, previo a la creación de la Agencia, a fin de que los interesados en presentar servicios financiados con recursos del Fideicomiso para administrar la contraprestación del Artículo 16 de la Ley Aduanera, cumplan con la normatividad vigente y autorizar a los particulares para supervisar servicios de procedimiento electrónico de datos y servicios relacionados.

FUNCIONES

- Supervisar las acciones y actividades a realizar en los tramites inherentes a la autorización de los Títulos de Autorización, otorgados a los particulares de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente artículo 16 de la Ley Aduanera y el Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México, auxiliando el cumplimiento de la normatividad y los procesos establecidos.
- Establecer las acciones y actividades a realizar en los tramites inherentes a la autorización y cancelación de Títulos de Autorización, otorgados a los particulares de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente artículo 16 de la Ley Aduanera y el Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México, asesorando los procesos y revisando los formatos y planes estratégicos del marco normativo.
- Supervisar la correcta notificación a solicitantes de Títulos de Autorización del veredicto otorgado, observando que se cumplan los tiempos de notificación mediante los canales marcados en la normatividad.
- Coordinar la integración de la información pública que se genera en la DGTI y presentar los informes de transparencias solicitados, integrando la información en expedientes y archivos que respalden el requerimiento solicitado.
- Proporcionar en los tiempos establecidos los requerimientos de información y documentación que se generen da las revisiones por parte de los Órganos Fiscalizadores, además de prestar el apoyo y asesoría de las áreas, emitiendo respuesta e integrando contestaciones mediante oficios y seguimientos enviados a través de los canales oficiales de comunicación.



DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	67	de	161

II.5.1.2.1.1 DEPARTAMENTO DE AUTORIZACIONES

OBJETIVO

Atender el proceso para el otorgamiento y actualización de los Títulos de Autorización a que hace referencia el artículo 16 de la Ley Aduanera, revisando el correcto cumplimiento de los requisitos establecidos en la convocatoria emitida por la ANAM y otros desconcentrados de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, previo a la creación de la agencia, para que los interesados en prestar alguno de los servicios financiados con recursos del Fideicomiso para administrar la contraprestación del Artículo 16 de la Ley de la Materia, cumplan con la normatividad vigente.

FUNCIONES

- Realizar las acciones y actividades correspondientes a los trámites relacionados con la autorización de los Títulos de Autorización, que son otorgados a los particulares de conformidad con lo establecido en lo señalado en el artículo 16 de la Ley Aduanera y el Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México, atendiendo los procesos y tomando en consideración los formatos y planes estratégicos del marco normativo.
- Atender las acciones y actividades correspondientes a los trámites relacionados con la autorización de los Títulos de Autorización, que son otorgados a los particulares de conformidad con lo establecido en lo señalado en el artículo 16 de la Ley Aduanera, observando los procesos y tomando en consideración los formatos y planes estratégicos del marco normativo.
- Revisar la correcta notificación a los solicitantes de Títulos de Autorización del fallo otorgado, observando que se cumplan los tiempos de notificación mediante los canales marcados en la normatividad.
- Elaborar las resoluciones recaídas a los recursos de revisión promovidos por particulares, en contra de resoluciones emitidas por la Dirección de Procesos de Tecnologías de la Información, recaídas al procedimiento para obtener Título de Autorización a que se refiere el artículo 16 de la Ley Aduanera, de conformidad con lo dispuesto en la Ley

Cant
 ↓
 e
 ↓

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	68	de	161

Federal de Procedimiento Administrativo, a efecto de determinar la legalidad de los actos recurridos.

- Recibir, analizar y determinar si anualmente las personas morales cumplen con la obligación de actualizar los títulos de autorización vigentes que tengan a su cargo, verificando se cumplan con las disposiciones señaladas en la Ley Aduanera y en la autorización respectiva, a efecto de emitir la resolución respectiva.



DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO						
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	69	de	161	

II.5.1.2.1.2 DEPARTAMENTO CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y TECNOLÓGICO

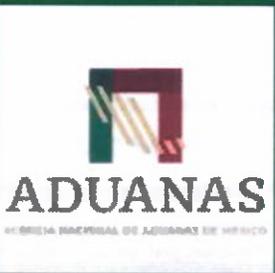
OBJETIVO

Elaborar la investigación de mercado para la compra o arrendamiento de servicios necesarios para el funcionamiento de la ANAM, además de apoyar en la presentación ante la Coordinación de Estrategia Digital Nacional por medio de su herramienta tecnológica, proyecto de que se trate, subiendo la documentación e información reunida y debidamente trabajada mediante la herramienta de gestión de política TIC 2.0, para obtener el dictamen favorable que permita dar paso a la contratación del proyecto que se trate.

FUNCIONES

- Realizar la investigación de mercado respecto la contratación de los servicios que son requeridos a compra o arrendamiento, según se trate, solicitando a diversas empresas o posibles proveedores la oferta económica para el servicio que se requiere comprar o arrendar, según sea el caso, enviando la información correspondiente al anexo técnico generado para el proyecto de que se trate debidamente especificado en formatos de cotización.
- Recibir las ofertas económicas recibidas, así como dar el puntual y debido seguimiento a las cotizaciones solicitadas, identificando las mejores condiciones para la institución y allegándose de información necesaria con base a la suficiencia presupuestal, revisando que la propuesta vaya acorde a las condiciones solicitadas.
- Integrar la documentación que se presentará a la Coordinación de Estrategia Digital Nacional por medio de su herramienta tecnológica, el proyecto de contratación para la adquisición o compra de servicios necesarios para la institución que se esté instrumentando al respecto, subiendo la documentación e información reunida y debidamente trabajada mediante la herramienta de gestión de política TIC 2.0.
- Atender las observaciones realizadas por la Coordinación de Estrategia Digital Nacional dentro de los plazos legalmente establecidos, modificando puntualmente los rubros observados de la documentación presentada a aprobación.

G
y
e
/

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN						
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO						
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	70	de		

- Integrar debidamente el expediente del proyecto que haya obtenido un dictamen favorable por parte de la Coordinación de Estrategia Digital Nacional, reuniendo y analizando la documentación generada que servirá para la integración con las diversas áreas involucradas.
- Dar seguimiento a requerimientos, observaciones y demás cuestiones de índole administrativo y legal que pudieran presentarse derivado de la presentación de la documentación del proyecto de que se trate, hasta la etapa final en que la contratación se lleve a cabo, organizando debidamente la estructura documental y cuidando los aspectos normativos y administrativos de la documentación generada y que servirá de base para la contratación a través de la constante, adecuada y eficiente comunicación con las diversas áreas involucradas en la etapa de contratación de que se trate.



DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>SECRETARÍA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉJICO</small>
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	71	de	

II.5.1.2.2 DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD Y PROYECTOS DE CTI

OBJETIVO

Desarrollar soluciones tecnológicas para la mejora, eficiencia y rendimiento de los procesos, subprocesos y procedimientos que opera la Dirección General de Evaluación y la Unidad de Administración y Finanzas, ejecutando las actividades establecidas en los planes de trabajo para las soluciones de servicios de información e inteligencia de negocios, realizando las tareas asignadas para el desarrollo de los sistemas alineados a las políticas de calidad, bajo los estándares de mejora continua, con el objeto de proveer capacidad de respuesta de los productos y servicios proporcionados interna y externamente, creando más valor para el cliente a través de servicios simplificados, estandarizados y brindar mejoras tecnológicas a la Institución dentro del ámbito de la seguridad nacional.

FUNCIONES

- Implementar soluciones tecnológicas y sistemas de información, su alineación a las políticas de calidad bajo los estándares definidos, así como proponer proyectos de mejora en los sistemas de información que opera la Dirección General de Evaluación y la Unidad de Administración y Finanzas, desarrollando soluciones en materia de comunicaciones y tecnologías de la información que den soporte a las funciones operativas y de administración a las Direcciones Generales de la Agencia.
- Realizar la sistematización de los procesos que dan soporte a las funciones operativas y administrativas que opera la Dirección General de Evaluación y la Unidad de Administración y Finanzas, implementando soluciones tecnológicas que permitan la automatización de los servicios internos y externos de conformidad con los esfuerzos técnico-operativos, ejecutando acciones que minimicen el impacto negativo sobre las operaciones del negocio, aplicando estándares de soporte y entrega de servicios basados en las mejores prácticas.
- Asesorar a las áreas en materia de tecnología de información respecto de la resolución de problemáticas derivadas de sus actividades operativas que opera la Dirección General de Evaluación y la Unidad de Administración y Finanzas, orientando a los responsables de la operación en la resolución de problemáticas derivadas de sus actividades operativas.



DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	72	de	161

- Coordinar las pruebas que se realizan en el laboratorio de los aplicativos que serán liberados al ambiente productivo que opera la Dirección General de Evaluación y la Unidad de Administración y Finanzas, registrando en las herramientas correspondientes las incidencias de hallazgos y defectos, así como los componentes o productos afectados.
- Ejecutar las tareas relacionadas con la investigación y documentación de los requerimientos técnicos derivados de una iniciativa de mejora que opera la Dirección General de Evaluación y la Unidad de Administración y Finanzas, realizando consultas de diversas fuentes, generando la documentación necesaria y correspondiente a los procesos ejecutados.
- Diseñar las pruebas de funcionalidad que opera la Dirección General de Evaluación y la Unidad de Administración y Finanzas, identificando los insumos, reconociendo las características de la solución desarrollada, aplicando la técnica adecuada para la prueba de funcionalidad e implementando los requisitos que garanticen éxito en su ejecución.




DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>ARMADA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	73	de	161

II.5.1.2.2.1 SUBDIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD Y PROYECTOS DE CTI

OBJETIVO

Instrumentar la creación y aplicación del Marco Normativo; así como supervisar y controlar la atención a los requerimientos de información y las evidencias y/o documentación a entregar que en dicha materia soliciten el INAI, la ASF, la SFP, el OIC, la DGE y la DRMSG, emitiendo bases para el marco normativo, considerando áreas de oportunidad y mejoras prácticas; ejecutando los mecanismos para la organización archivística y gestión en materia de transparencia, para dar cumplimiento a las obligaciones de Transparencia, Evaluación del Control Interno, Organización Archivística y Documental y de la Cuenta de la Hacienda Pública Federal.

FUNCIONES

- Generar el Marco Normativo de Comunicaciones y Tecnologías de la Información de la ANAM cumpliendo con la normatividad establecida por los órganos fiscalizadores y la ANAM, emitiendo los lineamientos para la creación, revisión, difusión y resguardo de los documentos de soporte normativo que se aplican en la operación informática y de seguridad de la información en la ANAM y validando su uso.
- Orientar a las unidades administrativas de la DGTI en la elaboración de los documentos de soporte de procesos en materia de Comunicaciones y Tecnologías de la información, asesorando y resolviendo dudas sobre la aplicación y cumplimiento de los lineamientos.
- Conducir las revisiones a los documentos de soporte normativo y verificar que los documentos normativos estén acorde a las atribuciones que el RIANAM establece para el área emisora, estableciendo el procedimiento de creación y administración del marco normativo, coordinando y validando la atención del servicio, llevando a cabo reuniones de seguimiento, proponiendo mejoras a los mismos en coordinación con las áreas emisoras y verificando su alineación a las atribuciones conferidas en el RIANAM y al marco normativo de comunicaciones y tecnologías de la información.
- Coordinar la institucionalización y administración del marco normativo en materia de comunicaciones y tecnologías de la información, supervisando la creación, publicación, control y resguardo de los documentos, estableciendo su alcance y medios de difusión.
- Establecer el Catálogo y el Portafolio de Servicios de la DGTI e Integrar el catálogo de servicios de la DGTI, elaborando la propuesta de los servicios con base en las atribuciones

[Handwritten signature and initials in blue ink]

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 74 de 161



y funciones designadas, llevando a cabo las reuniones con los enlaces de cada administración y acordando con los dueños de los procesos los servicios que brindan.

- Coordinar la elaboración de las certificaciones de los documentos normativos de soporte de los procesos en materia de TIC que obran en el archivo documental; y reportar estatus, avance, inventario de procesos, servicios, aplicaciones, hardware, software, rendición de cuentas y demás requerimientos de información que solicitan la SFP, el OIC, en la ANAM, la DGE, analizando las solicitudes, realizando reuniones y acuerdos con los involucrados que de acuerdo a sus atribuciones, responsabilidades y funciones les compete proporcionar la información, previniendo la entrega de información reservada y/o confidencial.
- Promover las acciones necesarias para que las unidades administrativas de la DGTI respondan a los requerimientos de información de TIC solicitados por los ciudadanos a la ANAM, supervisando y dando seguimiento a la atención de los mismos y lo que derive de ellos (recursos de revisión, cumplimientos, aclaración de respuesta ante la instancia correspondiente) mediante las herramientas proporcionadas por dichos temas.
- Coordinar la asesoría para la clasificación y desclasificación de la información generado por las unidades administrativas de la DGTI, supervisando la transferencia del conocimiento en materia de clasificación y desclasificación de la información proporcionada al personal solicitante, con base a la normatividad vigente en dicha materia.
- Coordinar la integración de expedientes reservados de la DGTI y comunicar a la dependencia encargada de la transparencia gubernamental: las altas, bajas y modificaciones de los expedientes clasificados como reservados, verificando las acciones para la integración, autorización y registro del índice de Expedientes Reservados de la DGTI en la herramienta facilitada para lo propio.
- Mantener actualizado el catálogo de determinantes de la DGTI de acuerdo a la necesidad y requerimiento de las áreas internas de la misma, supervisando la integración, análisis, actualización y gestión de dicho catalogo conforme a la estructura del personal vigente.
- Supervisar la elaboración del Manual de Organización Específico de la DGTI, solicitando un enlace por cada Administración de la DGTI que documente las funciones del personal de su área, documentando los objetivos y funciones de la estructura de la DGTI y asesorando en el proceso de revisión y actualización, verificando su integración y gestionando su registro ante la UAF.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 75 de 161



- Atender requerimientos de información en materia de control interno, riesgos de TIC, Cumplimiento de normatividad y lineamientos que emiten los órganos externos que nos rigen como la Secretaría de la Función Pública o la Presidencia de la República (ventanillaunica.gob.mx, datos abiertos, automatización de procesos administrativos, programa de trabajo de control interno, EDN, Acuerdos en materia de TIC), analizando la peticiones; determinando áreas de DGTI involucradas; proporcionando las ligas de los sitios de colaboración para el depósito de evidencias, verificando la información y evidencias depositadas, supervisando el acceso autorizado a los usuarios responsables de depositar o consultar la información requerida y validando que se cubran los requerimientos.
- Proporcionar y promover el soporte a primer nivel en materia de procesos, normatividad, indicadores y reportes que entregan a la ASF, SFP, OIC en la ANAM y la DGE, llevando a cabo reuniones de aclaración, capacitación, propuesta de respuesta, normatividad o consulta para algún tema específico, entre otras.

[Handwritten signature]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	76	de	161

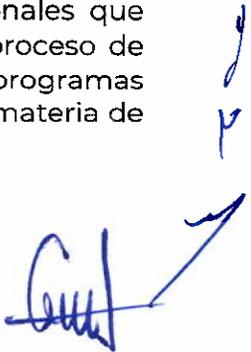
II.5.1.2.2.1 DEPARTAMENTO DE CONTRATACIONES

OBJETIVO

Apoyar en los procesos de adquisición o continuidad operativa de diversas líneas de servicios de Proyectos de Tecnologías de la Información, analizando la documentación proporcionada además de aportar elementos que puedan determinar la metodología en los procesos TIC, identificando el tipo de documentos y las necesidades específicas, materiales, técnicas y líneas de servicio que contenga, así como identificando las capacidades técnicas y operativas existentes en la institución, para reunir todos los elementos que permitan al superior jerárquico la formalización, integración y registro del Portafolio de Proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicación que la institución planea llevar a cabo por ejercicio fiscal.

FUNCIONES

- Analizar diversa documentación generada con motivo de la necesidad que tenga la institución para la adquisición o continuidad operativa de diversas líneas de servicios de Proyectos de Tecnologías de la Información, Identificando el tipo de documentos que recibe y las necesidades específicas, materiales, técnicas y líneas de servicio que contenga, así como identificando las capacidades técnicas y operativas existentes en la institución.
- Recopilar los elementos administrativos, técnicos y tecnológicos necesarios para la conformación del POTIC, partiendo de un estudio completo que permita su correcta definición de forma integral, desarrollando los antecedentes, planteamiento de la necesidad, justificación, objetivo, impacto y criterios de evaluación.
- Aportar elementos al superior jerárquico y definir en conjunto la metodología a utilizar respecto los proyectos de las TIC, en función de las prioridades institucionales que contribuyen a la autonomía e independencia tecnológica, apegándose al proceso de planeación estratégica, alineado al Plan Nacional de Desarrollo Nacional y programas que de él deriven, la Estrategia Digital Nacional, así como a la legislación en materia de Desarrollo Nacional, presupuesto, austeridad y transparencia.



DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS Y FRANQUEO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja 77	de 161		

- Elaborar el Anexo Técnico que será presentado a la Coordinación de Estrategia Digital Nacional, que contenga todos los datos relacionados a la arquitectura tecnológica del proyecto, volúmenes y demás datos necesarios para la investigación de mercados, reuniendo la información técnica-operativa necesaria que justifique y especifique las líneas de servicio y volúmenes requeridas.
- Instrumentar las reuniones del grupo de trabajo de mejora continua, llevando a cabo la logística de la reunión, integrando el material necesario para su desarrollo, elaborando las minutas y dando seguimiento a los acuerdos y compromisos establecidos hasta su cierre.

Ent

→

✓

✓

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 78 de 161



II.5.1.2.2.1.3 DEPARTAMENTO DE NORMATIVIDAD DE PROCESOS DE CTI

OBJETIVO

Ejecutar el Marco Normativo, además de llevar a cabo la supervisión de los requerimientos de información y las evidencias y/o documentación a entregar que en dicha materia soliciten los órganos fiscalizadores externos e internos, emitiendo bases para el marco normativo, considerando las áreas de oportunidad y mejores prácticas, ejecutando los mecanismos para la organización archivística y gestión en materia de Transparencia, para dar atención a las obligaciones de Transparencia, Evaluación del Control Interno, Organización Archivística y Documental y de la Cuenta de la Hacienda Pública Federal.

FUNCIONES

- Elaborar el marco normativo de comunicaciones y tecnologías de la información de la ANAM cumpliendo con la normatividad establecida por los órganos fiscalizadores y las áreas de supervisión de la propia Agencia, siguiendo los lineamientos para la creación, revisión, difusión y resguardo de la información de soporte.
- Realizar las revisiones de los documentos de soporte normativo y verificar que los documentos normativos se encuentren acorde a las atribuciones del Reglamento Interior de la ANAM establece para el área emisora, atendiendo el procedimiento de creación y administración del marco normativo, participando en reuniones de seguimiento.
- Elaborar el catálogo y el portafolio de servicios de la DGTI, apoyando en la elaboración de la propuesta de los servicios con base en las atribuciones y funciones.
- Apoyar en las acciones necesarias para que las unidades administrativas de la DGTI atiendan los requerimientos de información de TIC solicitados por los ciudadanos a la ANAM, dando seguimiento a la atención de los mismos y lo que derive de ello mediante herramientas proporcionadas para dichos temas.
- Actualizar el archivo documental de los Contratos de servicios de TI, aplicando los lineamientos establecidos por el archivo general de la nación, teniendo cuidado de tener bajo buen resguardo la información que se considera reservada o confidencial, generando la carátula de los expedientes e integrando la información de manera cronológica.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 79 de 161



II.5.1.2.1.1.5 DEPARTAMENTO DE PROYECTOS DE CTI

OBJETIVO

Elaborar la investigación de mercado para la compra o arrendamiento de servicios necesarios para el funcionamiento de la ANAM, además de apoyar en la presentación ante la Coordinación de Estrategia Digital Nacional por medio de su herramienta tecnológica, proyecto de que se trate, subiendo la documentación e información reunida y debidamente trabajada mediante la herramienta de gestión de política TIC 2.0, para obtener el dictamen favorable que permita dar paso a la contratación del proyecto que se trate.

FUNCIONES

- Realizar la investigación de mercado respecto la contratación de los servicios que son requeridos a compra o arrendamiento, según se trate, solicitando a diversas empresas o posibles proveedores la oferta económica para el servicio que se requiere comprar o arrendar, según sea el caso, enviando la información correspondiente al anexo técnico generado para el proyecto de que se trate debidamente especificado en formatos de cotización.
- Recibir las ofertas económicas recibidas, así como dar el puntual y debido seguimiento a las cotizaciones solicitadas, identificando las mejores condiciones para la institución y allegándose de información necesaria con base a la suficiencia presupuestal, revisando que la propuesta vaya acorde a las condiciones solicitadas.
- Integrar la documentación que se presentará a la Coordinación de Estrategia Digital Nacional por medio de su herramienta tecnológica, el proyecto de contratación para la adquisición o compra de servicios necesarios para la institución que se esté instrumentando al respecto, subiendo la documentación e información reunida y debidamente trabajada mediante la herramienta de gestión de política TIC 2.0.
- Atender las observaciones realizadas por la Coordinación de Estrategia Digital Nacional dentro de los plazos legalmente establecidos, modificando puntualmente los rubros observados de la documentación presentada a aprobación.
- Integrar debidamente el expediente del proyecto que haya obtenido un dictamen favorable por parte de la Coordinación de Estrategia Digital Nacional, reuniendo y

Handwritten signature and initials in blue ink.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	80	de	161

analizando la documentación generada que servirá para la integración con las diversas áreas involucradas.

- Dar seguimiento a requerimientos, observaciones y demás cuestiones de índole administrativo y legal que pudieran presentarse derivado de la presentación de la documentación del proyecto de que se trate, hasta la etapa final en que la contratación se lleve a cabo, organizando debidamente la estructura documental y cuidando los aspectos normativos y administrativos de la documentación generada y que servirá de base para la contratación a través de la constante, adecuada y eficiente comunicación con las diversas áreas involucradas en la etapa de contratación de que se trate.



DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	81	de	161

II.5.1.2.3 DIRECCIÓN DE SERVICIOS CON MEDIOS ELECTRÓNICOS Y ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS

OBJETIVO

Definir la ejecución de publicaciones dirigidas dentro de los portales de la Agencia Nacional de Aduanas de México. Además, debe supervisar y coordinar el diseño e implementación de los aplicativos digitales. Asimismo, debe coordinar las acciones necesarias para la implementación de las estrategias de comunicación y relaciones públicas de la Agencia con los diversos medios de comunicación, estableciendo estrategias que permitan mantener las plataformas digitales de la Agencia vigentes, promoviendo actualizaciones precisas, para asegurar y garantizar que el usuario receptor de la información tenga acceso a ello de la manera más eficaz.

FUNCIONES

- Administrar la matriz de contenido de los portales de la Agencia Nacional de México, manteniendo y constantemente actualizando dicha matriz siguiendo los criterios establecidos dentro de ella.
- Supervisar la elaboración, desarrollo e implementación de los criterios para el procedimiento de publicación de contenido dentro de los portales web de la Agencia Nacional de Aduanas de México, coordinando y administrando la temporalidad de las publicaciones.
- Supervisar la implementación de la estructura de los portales web de la Agencia Nacional de Aduanas de México de manera interna y externa, coordinando y supervisando el diseño y estructura de los portales.
- Supervisar la implementación, operación y evaluación de los reportes de los analíticos de los sitios web de la Agencia Nacional de Aduanas de México, promoviendo acciones precisas y análisis críticos dentro de los reportes analíticos de los portales de la Agencia.
- Coordinar estrategias y campañas de comunicación digital, promoviendo la creación y generación de contenido para estrategias y campañas, así como también validando la generación de contenido gráfico y de video para las diferentes redes sociales.

Conf
 ✓
 ✓

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 82 de 161



- Supervisar que se apliquen los lineamientos de estilo en los contenidos dentro de los productos publicados dentro de los portales tanto externos como internos, canales de Redes Sociales y eventos que se llevan a cabo en la Agencia Nacional de Aduanas de México, asegurando que el contenido publicado se redacte en un lenguaje sencillo y claro.
- Proponer las iniciativas de diseño para mejorar la identidad e imagen de la Agencia Nacional de Aduanas de México, revisando constantemente la imagen y estructura de los portales y analizando áreas de oportunidad de cambio.
- Supervisar el proceso de envío para el mailing masivo conocido como Aduanas Informa, revisando detalladamente la redacción y el diseño de estos y sugiriendo cambios para la mejora del contenido.
- Brindar atención a los distintos medios de comunicación publicando a través de comunicados de prensa y el despliegue de las estrategias institucionales correspondientes.
- Establecer un adecuado proceso de comunicación organizacional los comunicados de oficinas centrales, dándolos a conocer a través de correo electrónico, el portal interno de la Agencia y otros medios de comunicación institucional.
- Coordinar las acciones necesarias para integrar en forma diaria la síntesis informativa, recopilando y monitoreando las notas del día relacionadas con el sector aduanal.
- Instrumentar las estrategias de difusión a través de Redes Sociales y sitios web de la Agencia, dándolos a conocer a través de videos, fotografías, diseños y notas relevantes.

[Handwritten signature and initials]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	83	de	161

II.5.1.2.3.1 SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS Y TRÁMITES CON MEDIOS ELECTRÓNICOS

OBJETIVO

Verificar el contenido que se publica en redes sociales y la correcta publicación de lo solicitado por las Unidades Administrativas de la Agencia en los sitios web, revisando la redacción, validando el diseño, editando la información y calendarizando su publicación, con el propósito de estructurar la información de los sitios web y de las redes sociales, para dar a conocer a los usuarios de comercio exterior la información necesaria para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

FUNCIONES

- Definir los criterios de publicación de contenido dentro los portales web y canales de redes sociales de la Agencia Nacional Aduanas de México, implementando los flujos de validación y aprobación dentro del gestor de contenido y optimizar el control de seguimiento del inventario.
- Verificar cada una de las solicitudes de publicación, modificación, adición, creación y baja dentro del portal externo de la Agencia Nacional Aduanas de México, ingresando a los gestores de contenido para realizar la programación y autorizar la actualización o creación de contenido.
- Verificar el contenido digital estrictamente para el uso correcto de los lineamientos gráficos dentro del portal externo de la Agencia Nacional Aduanas de México, revisando la redacción y validando el disenso, coordinando la edición de la información y calendarizando su publicación.
- Implementar la arquitectura para los portales web de la Agencia Nacional de Aduanas de México de manera interna y externa, generando la nueva estructura, distribución y organización de cada apartado con el objetivo de mantener accesibilidad de la información.
- Generar los datos analíticos para cada uno de los portales web de la Agencia Nacional Aduanas de México, revisando y monitoreando los perfiles de quienes acceden al sitio web, las páginas más visitadas, conversiones, dispositivos y ciudades.

Handwritten signature and scribbles in blue ink.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	84	de	161

- Verificar el diseño de las infografías y material videográfico y fotográfico que es publicado en las redes sociales y en el portal externo de la Agencia Nacional de Aduanas de México, revisando y validando la ortografía, diseño y uso correcto de los lineamientos gráficos establecidos por el gobierno federal.
- Coordinar la elaboración de los mensajes y estructurar la información que se publica en los sitios web y en los canales de redes sociales, revisando la redacción, ortografía y validando el diseño, así mismo coordinando la edición de la información y calendarizando su publicación con su vigencia respectiva.
- Auxiliar en la atención a medios de comunicación externos y mantener contacto con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, así como también con otras dependencias gubernamentales para proporcionar información de manera directa, verificando el contenido y ortografía de los comunicados de prensa y supervisar el despliegue de las estrategias institucionales correspondientes.
- Coordinar la parrilla de publicación externa de la Agencia Nacional de Aduanas de México, proponiendo información y diseños innovativos, calendarizando su publicación.



DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	85	de	161

II.5.1.2.3.1 DEPARTAMENTO DE SERVICIOS Y TRÁMITES CON MEDIOS ELECTRÓNICOS 1

OBJETIVO

Ejecutar la operación de reestructuración de los sitios web de ANAM e INTRANAM, además de generar y proyectar el material gráfico que son publicados de manera interna y externa, implementando los criterios y lineamientos gráficos de publicación de contenido en los portales web, redes sociales y eventos que se llevan a cabo en la Agencia Nacional de Aduanas de México, para proporcionar al usuario información vigente en materia aduanal a través de los distintos canales oficiales de la Agencia.

FUNCIONES

- Revisar los materiales gráficos que son publicados en las redes sociales de la Agencia, proponiendo y diseñando las infografías y editando el material audiovisual.
- Apoyar en la atención de los proyectos que formen parte de la Dirección de Servicios y Trámites con medios electrónicos de la DGTI en ejecución, verificando que se lleven a la práctica y se respeten los lineamientos y estándares de la administración en curso, coordinando la movilización estratégica de los recursos asignados e identificando riesgos.
- Ejecutar los anteproyectos e iniciativas de Comunicaciones y Tecnologías de la Información de la ANAM, coordinando e identificando aquellos con mayores beneficios e impacto para la institución.
- Participar en el diseño del desarrollo y contenido web de los portales de la ANAM, creando los gráficos para el portal.
- Proyectar visualmente el comportamiento del portal externo de la Agencia y los canales de Redes Sociales, así como también analizar el tráfico que llega a los sitios web según la audiencia, la adquisición, el comportamiento y las conversiones que se llevan a cabo en el sitio web, administrando la plataforma de Google Analytics, y analizando los analíticos de los canales de Redes Sociales.

[Handwritten signature in blue ink]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja

86

de

161



II.5.1.2.3.2 SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS Y TRÁMITES CON MEDIOS ELECTRÓNICOS 2

OBJETIVO

Verificar el contenido que se envía al personal de la Agencia. Debe proponer y elaborar estrategias y campañas de comunicación interna a fin de atender las necesidades y requerimientos de las diferentes Unidades Administrativas. Apoyar, y en su caso, participar en la coordinación de los actos y eventos en los cuales participan servidores públicos de la Agencia, así como también aquellos elaborados por las unidades administrativas, revisando la redacción, validando el diseño, editando la información y calendarizando su publicación. Estableciendo el objetivo de las campañas y estrategias de comunicación. Asistiendo en lo que sea requerido en temas de comunicación tales como levantamiento de imagen y diseño de back, con el propósito de estructurar la información que se le proporciona al personal de la ANAM así como también garantizar que los eventos se lleven a cabo de acuerdo con el protocolo.

FUNCIONES

- Definir los criterios de publicación de contenido dentro del portal interno de la Agencia Nacional de Aduanas de México, implementando los flujos de validación y aprobación dentro del gestor de contenido y optimizar el control de seguimiento del inventario.
- Verificar cada una de las solicitudes de publicación, modificación, adición, creación y baja dentro del portal interno de la Agencia Nacional Aduanas de México, ingresando a los gestores de contenido para realizar la programación y autorizar la actualización o creación de contenido.
- Validar el contenido digital estrictamente para el uso correcto de los lineamientos gráficos dentro del portal interno de la Agencia Nacional Aduanas de México, revisando la redacción y validando el diseño, coordinando la edición de la información y calendarizando su publicación.
- Coordinar el proceso de envío para el mailing masivo institucional, generando el diseño y contenido con redacción clara y sencilla, con el objetivo de programar el envío a los trabajadores de la Agencia Nacional Aduanas de México a nivel nacional.

Aut

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	87	de	161

- Generar los datos analíticos para cada uno de los portales web de la Agencia Nacional Aduanas de México, revisando y monitoreando los perfiles de quienes acceden al sitio web, las páginas más visitadas, conversiones, dispositivos y ciudades.
- Verificar el diseño de las infografías y material videográfico y fotográfico que es publicado de manera interna, revisando la ortografía, diseño y uso correcto de los lineamientos gráficos establecidos por el gobierno federal.
- Generar cursos de capacitación para los empleados de la Agencia Nacional de Aduanas de México, creando material audiovisual, diseño de infografías, estableciendo una identidad para el curso, estableciendo los cuestionarios y el diseño web.
- Supervisar la elaboración de los mensajes y estructurar la información que se publica en el portal interno, así como también las infografías y banners que son enviados a través del Canal de Aduanas Informa, revisando la redacción, ortografía y validando el diseño, así mismo coordinando la edición de la información y calendarizando su publicación con su vigencia respectiva.
- Coordinar la parrilla de publicación de contenido de comunicación interna de la Agencia Nacional de Aduanas de México, proponiendo información y diseños innovativos, calendarizando su publicación de acuerdo con lo solicitado por las diferentes Unidades Administrativas.
- Verificar las acciones necesarias para integrar en forma diaria la síntesis informativa, monitoreando las notas más relevantes en materia Aduanal.

[Handwritten signature]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	88		

II.5.1.2.3.2.1 DEPARTAMENTO DE SERVICIOS Y TRÁMITES CON MEDIOS ELECTRÓNICOS 2

OBJETIVO

Ejecutar la generación de material gráfico para uso interno de la Agencia Nacional de Aduanas de México, implementando los criterios y lineamientos gráficos establecidos por el Gobierno Federal, para proporcionar al usuario información vigente y actualizada en materia aduanal a través de los distintos canales oficiales de la Agencia.

FUNCIONES

- Publicar el diseño del portal interno de la Agencia, así como también las infografías y material videográfico y fotográfico que es enviado solamente al personal de la ANAM, elaborando y revisando las infografías y editando el material audiovisual.
- Identificar las necesidades en materia de comunicación para la elaboración de eventos de la Agencia, creando los materiales gráficos para eventos tales como roll ups con la imagen oficial del evento, paneles decorativos, invitaciones, etc.
- Implementar la integración de metodologías y lineamientos para la gestión de proyectos en materia de servicios tecnológicos, para promover una evolución benéfica en los procesos implementados e identificando áreas de oportunidad.
- Elaborar la edición del material videográfico que es elaborado para el personal de la Agencia Nacional de Aduanas de México, llevando a cabo el proceso de post-producción y edición de fotografía y video.
- Ejecutar los anteproyectos e iniciativas de comunicaciones y tecnologías de la información de la ANAM, coordinando e identificando aquellos con mayores beneficios e impacto para la institución.

[Handwritten signature]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	89	de	161

II.5.1.2.3.3 SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS

OBJETIVO

Administrar los apoyos que atiendan las necesidades en materia de autorización de Procesos, comunicaciones y tecnologías de la información de las unidades administrativas de la Agencia, asegurando la integración de requerimientos para el diseño de servicios y sistemas, funcionalidad en ambiente productivo, la aprobación y el cumplimiento de la planeación sobre los proyectos, a fin de entregar soluciones tecnológicas que cumplan con las expectativas de alcance y tiempo del usuario final.

FUNCIONES

- Supervisar la validación de la especificación funcional con el usuario, revisando el contenido de la documentación elaborada para su aprobación, analizando los flujos operativos de las unidades administrativas de la ANAM, consultando legislación fiscal y expedientes de procesos.
- Validar el diseño de los nuevos servicios y mantenimiento a los existentes en operación, consultando con el equipo de trabajo de DGTI, expuestos en tecnología y usuarios, considerando el Marco Tecnológico de Referencia de la DGTI y estándares del mercado, revisando y aprobando la documentación del marco vigente relacionada.
- Administrar el proceso de las pruebas funcionales, planeando en conjunto con el área de laboratorio el flujo de paquetes construidos para su instalación, analizando las propiedades del usuario, volumen de liberaciones, considerando factores adicionales que pudieran implicar algún riesgo, supervisando la existencia de los insumos de pruebas.
- Acordar con el equipo de DGTI involucrado, los mecanismos para resolver defectos y/o hallazgos, revisando los flujos del proceso de atención, evaluando el resultado de las pruebas funcionales y/o de usuario, definiendo y consensuado soluciones.
- Gestionar la automatización de pruebas funcionales y/o de aceptación de usuario, considerando su viabilidad a través del análisis y diseño de las pruebas y evaluando las herramientas institucionales.



**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO



Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja

90

de

161

- Acordar con los responsables de las fases del proceso la planeación de los proyectos para la atención de los requerimientos, comunicando la priorización establecida con el usuario de negocio y la estimación del término del diseño funcional, analizando el resultado de la valoración por el grupo de expertos en los servicios TIC y la disponibilidad de recursos de las áreas de la DGTI.
- Dar seguimiento a los proyectos estratégicos, midiendo el desempeño comparado con las líneas base, consultando y consensuando al equipo involucrado de la DGTI.
- Medir el desempeño de los proyectos en contraste con otras métricas de la planeación para la dirección de los proyectos, monitoreando los planes, evaluando su comportamiento y recibiendo retroalimentación de los involucrados.
- Evaluar riesgos, problemas y cambios de alcance durante la ejecución del ciclo de vida de desarrollo de las soluciones de TI, asistiendo a las reuniones de trabajo con el personal involucrado y analizando los resultados obtenidos durante el proyecto, previniendo y resolviendo con acciones correctivas en conjunto con el equipo de trabajo de DGTI y de ser necesario con el usuario final.
- Valorar de forma periódica el proceso de atención de requerimientos y de administración de proyectos, mediante la revisión de indicadores, comparación de estándares, encuestas de satisfacción, flujos de atención y acuerdos de nivel de servicio.
- Coordinar la automatización de pruebas funcionales y/o de aceptación de usuario, considerando su viabilidad a través del análisis y diseño de las pruebas y evaluando las herramientas institucionales.
- Acordar con las diferentes áreas de servicios de información la gestión de los datos prueba, identificando el área que deba proveer el insumo, acordando su definición y fecha de entrega, estableciendo los mecanismos de transferencia.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

Area Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja

91

de

161



II.5.1.2.3.3.1 DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS

OBJETIVO

Gestionar los requerimientos y necesidades relacionadas con la automatización de procesos, comunicaciones y tecnologías de la información, validando la documentación de la fase de diseño funcional, coordinando la integración de los insumos para las pruebas y dando seguimiento a los planes de los proyectos durante el desarrollo de las soluciones tecnológicas, con la finalidad de asegurar que los insumos cumplan con las características necesarias para generar el diseño tecnológico y desarrollo de la solución, que las pruebas de las soluciones sean ejecutadas y que los planes de trabajo sean actualizados por los involucrados.

FUNCIONES

- Supervisar la integración de información y documentación relacionada con los requerimientos de las unidades administrativas de la Agencia, analizando la información recabada con los usuarios, procesos de negocio y diversas fuentes internas, entendiendo y exponiendo las necesidades ante los expertos técnicos de DGTI durante el proceso de valoración de iniciativas tecnológicas.
- Revisar la documentación que detalla las necesidades en materia de comunicaciones y tecnologías de la información de las unidades administrativas de la ANAM, verificando el contenido de las plantillas del diseño funcional, modificando y solicitando correcciones y acordando los ajustes con el usuario.
- Diseñar las pruebas de funcionalidad de los requerimientos, integrando los insumos, reconociendo las características de la solución desarrollada, identificando la técnica adecuada para la prueba de funcionalidad, implementando los requisitos que garanticen éxito en su ejecución.
- Gestionar los datos prueba a través de consultas con los usuarios de negocio, identificando el área idónea de servicios de información de la DGTI que generará el tipo de datos para la solución, validando las solicitudes de datos y dando seguimiento a la entrega de este insumo.

Cant
[Handwritten signature]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	92	de	161

- Coordinar la obtención de insumos relacionados con la ejecución de las pruebas de aceptación del usuario, verificando la ambientación de equipos, configuraciones, gestión de datos y la carga de toda la información para la simulación, cuidando que se lleven a cabo sin algún obstáculo.
- Asegurar la participación del usuario final de las unidades administrativas de la ANAM en las pruebas de aceptación, convocando a estas pruebas a través de los canales de comunicación que se establecieron con el usuario, revisando los requisitos que deben cubrirse conforme al proceso y la planeación previa.
- Prevenir y solucionar problemas en el proceso de las pruebas de los desarrollos, identificando y analizando riesgos, fallas, desviaciones y mejoras con antelación y/o durante su ejecución, realizando la debida supervisión y contactando a cada uno de los involucrados en el proyecto.
- Elaborar los planes de trabajo de los proyectos tecnológicos a implementar en la Agencia, atendiendo las necesidades que el usuario establece como prioritarias, consultando a todas las áreas involucradas en cada una de las fases que presenta el proyecto y verificando la disponibilidad de los recursos indispensables para la implementación.
- Conducir el registro de información sobre el control de los proyectos y construcción de indicadores, consultando la información remitida por las áreas involucradas y analizando formatos que integran datos para indicadores.
- Dar seguimiento al comportamiento de los indicadores de desempeño de los proyectos, analizando detalladamente la información estadística generada por la ejecución del proceso de atención.




DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	93	de	161

II.5.1.2.4 DIRECCIÓN DE AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS ADUANEROS

OBJETIVO

Aplicar la infraestructura en materia de Tecnologías de la Información (TI) para la mejora, eficiencia y rendimiento de los procesos, subprocesos y procedimientos de las Direcciones Generales de Operación Aduanera, Investigación Aduanera, Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, Recaudación, y Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, definiendo la estrategia y líneas de acción para el desarrollo de soluciones tecnológicas que permitan la eficiencia en la automatización de los servicios internos y externos, la simplificación y estandarización de los flujos de trabajo y brindando mejoras tecnológicas a la Institución dentro del ámbito de la seguridad nacional, con el objeto de proveer capacidad de respuesta de los productos y servicios creando más valor para el cliente.

FUNCIONES

- Dirigir el proceso de detección, integración y valoración de los requerimientos en materia de comunicaciones y tecnologías de la información propuestos por las Direcciones Generales de Operación Aduanera, Investigación Aduanera, Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, Recaudación, y Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, definiendo los mecanismos de recepción, análisis, validación de las propuestas y calendarios de trabajo, estableciendo los criterios que permitan garantizar que los servicios se definan de tal manera que sea posible valorarlos en contraste con las tecnologías existentes y tendencias futuras en el mercado y en su caso, los ajustes necesarios, así como coordinando la integración del proyecto.
- Autorizar los requerimientos en materia de comunicaciones y tecnologías de la información del negocio (Direcciones Generales de Operación Aduanera, Investigación Aduanera, Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, Recaudación, y Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros), dirigiendo análisis de factibilidad de las tecnologías, capacidades y soluciones alternas existentes, tomando como parámetro las estrategias de la Agencia en materia de Tecnologías de la Información y las áreas de oportunidad, así como las particularidades de los procesos a los que se dirige el requerimiento.

Cont
ed

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 94 de 161



- Administrar la cartera de proyectos tecnológicos que atiendan los requerimientos de las Direcciones Generales de Operación Aduanera, Investigación Aduanera, Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, Recaudación, y Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, determinando la prioridad de ejecución, acordando con el usuario los términos de su atención, validando la disponibilidad de recursos por parte de las áreas técnicas de la DGTI y asegurando que las propuestas estén alineadas con las estrategias de la ANAM en materia de Tecnologías de la Información.
- Aplicar metodologías y lineamientos relativos a tecnologías de la información y comunicaciones (TIC), dirigiendo el análisis de los procesos de atención, desarrollando mejores prácticas y consensuando la aplicación de recursos con las Direcciones de la DGTI.
- Definir los indicadores de desempeño y niveles de servicio del proceso de atención a los requerimientos de las Direcciones Generales de Operación Aduanera, Investigación Aduanera, Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, Recaudación, y Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, dirigiendo la evaluación y análisis de reportes por información derivada de la ejecución de los proyectos, estableciendo un modelo sustentable de operación y criterios de medición en conjunto con las Direcciones de la DGTI.
- Dirigir revisiones periódicas de los proyectos estratégicos de la Agencia y la ejecución de los proyectos de tecnologías de la información y comunicaciones (TIC), organizando y planificando reuniones de definición y seguimiento con usuarios y participantes del proceso, así como dando seguimiento a los planes de trabajo, negociando con los usuarios situaciones de desviación y estableciendo acuerdos con las áreas involucradas en el proyecto, e interviniendo para dar solución a situaciones de riesgo.
- Otorgar y administrar los servicios y las soluciones en materia de comunicaciones y TI que den soporte a las funciones operativas y de administración a las Direcciones Generales de Operación Aduanera, Investigación Aduanera, Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, Recaudación, y Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, implementando soluciones tecnológicas y sistemas de información, vigilando su alineación a las políticas de calidad, bajo los estándares definidos, así como proponiendo proyectos de mejora en los sistemas de información.
- Organizar los procesos que dan soporte a las funciones operativas y administrativas de las Direcciones Generales de Operación Aduanera, Investigación Aduanera, Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, Recaudación, y Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, implementando soluciones tecnológicas que permitan la automatización de los servicios internos y externos, integrando los esfuerzos técnico-operativos, emitiendo actividades que minimicen el impacto negativo sobre las operaciones del negocio, aplicando estándares de soporte y entrega de servicios basados en las mejores prácticas.

[Handwritten signature]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	95	de	161

- Administrar los procesos de desarrollos de sistemas de las Direcciones Generales de Operación Aduanera, Investigación Aduanera, Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, Recaudación, y Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, definiendo los criterios para la planeación, implementación, monitoreo y ejecución de los mismos.
- Promover iniciativas estratégicas para la detección de procesos críticos mediante la conceptualización de proyectos que permitan sistematizar y/o automatizar los servicios internos de las Direcciones Generales de Operación Aduanera, Investigación Aduanera, Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, Recaudación, y Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, identificando, analizando y gestionando los servicios que se ajustan mejor a los objetivos planteados los cuales ofrecen mejores perspectivas de negocio y aportan mayor valor a los servicios.
- Establecer con las Direcciones Generales de Operación Aduanera, Investigación Aduanera, Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, Recaudación, y Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros programas y planes en casos de contingencia o desastre, proponiendo procedimientos y soluciones alineadas a las mejores prácticas, ante juicios de valor sobre el desempeño y calidad de los servicios que soportan con infraestructura tecnológica las aplicaciones informáticas de las áreas a las que se presta servicio.
- Definir con las Direcciones Generales de Operación Aduanera, Investigación Aduanera, Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, Recaudación, y Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros los niveles de servicio orientados a la optimización de los tiempos de respuesta, estableciendo los niveles de servicio en materia de comunicaciones y tecnologías de la información que se deban cubrir en los servicios que proporcione en forma directa o a través de terceros, así como establecer mecanismos de control para vigilar su cumplimiento.
- Administrar y coordinar con las unidades administrativas respectivas el manejo de la información, definiendo de acuerdo con sus necesidades y requerimientos, los procedimientos, las metodologías, las métricas y las estadísticas.
- Asesorar a las áreas en materia de Tecnologías de la Información respecto de la resolución de problemáticas derivadas de sus actividades operativas, programando reuniones y dirigiendo mesas de trabajo para orientar a los responsables de la operación como resultado de las revisiones periódicas de la información técnica.
- Organizar la asignación de perfiles y atributos que corresponda al personal de las áreas respectivas para el uso y aprovechamiento de los servicios en materia de tecnologías de

[Handwritten signature and initials in blue ink]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉJICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	96	de	161

la información y el acceso a los mismos, así como el uso y explotación de la información, estableciendo la estrategia orientada a vigilar el cumplimiento del modelo de seguridad institucional en materia de comunicaciones y tecnologías de la información, así como supervisando, evaluando y, en su caso, adecuando los procesos de seguridad en dicha materia, y de los sistemas de control de acceso, identificación y autenticación de usuarios y servicios informáticos, así como los demás procesos y sistemas utilizados.

- Establecer mecanismos de integración sistémica y/o automática en materia de comunicación con sistemas de Organismos Reguladores y Supervisores, así como como de sistemas de las distintas unidades administrativas a las que se proporciona servicios, definiendo el procedimiento y la implementación de acciones de mejora continua respecto de los informes que se emiten, dirigiendo su desarrollo y analizando las desviaciones documentadas en los informes de medición.
- Establecer y aplicar una metodología para el proceso de mejora continua de los procesos y la administración de los proyectos tecnológicos de las Direcciones Generales de Operación Aduanera, Investigación Aduanera, Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, Recaudación, y Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, definiendo reglas, procesos y normas para la ejecución de pruebas de los aplicativos para su liberación.
- Aportar acciones de mejora preventivas y correctivas a las Direcciones Generales de Operación Aduanera, Investigación Aduanera, Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, Recaudación, y Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros las acciones de mejora preventivas y correctivas, planteando y programando revisiones periódicas de los desarrollos y su funcionamiento, así como la evaluación de desviaciones y riesgos.
- Establecer y aplicar una metodología para el proceso de mejora continua de los procesos y la administración de los proyectos tecnológicos, definiendo reglas, procesos y normas para la ejecución de pruebas de los aplicativos para su liberación.
- Dirigir la estrategia de monitoreo de pruebas en laboratorio, verificando que se registren en las herramientas correspondientes las incidencias de hallazgos y defectos, así como los componentes o productos afectados.
- Evaluar en coordinación con la Dirección General de Evaluación el sistema integral de gestión y mejora continua de los procesos, funciones y servicios en materia de comunicaciones y tecnologías de la información de las áreas a las que se proporciona servicio, dirigiendo los análisis del comportamiento de los indicadores de desempeño de la operación y definiendo criterios de medición.




DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA</small>
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	97	de	

- Definir el marco tecnológico de actuación en materia de Comunicaciones y Tecnologías de la Información, estableciendo las metodologías para la planeación del diseño e implementación de soluciones y servicios en materia de CTI, así como los criterios para el diseño de la plataforma tecnológica y para regular el uso del Marco Tecnológico de Referencia, asimismo, realizando análisis de los objetivos estratégicos de las áreas a las que se proporciona servicio.
- Establecer los criterios y lineamientos para llevar a cabo la evaluación en materia de Comunicaciones y Tecnologías en coordinación con la participación de las áreas a las que se presta servicio, aprobando acciones de mejora y medidas que permitan fortalecer y mejorar la operación.
- Dirigir la construcción de componentes de software reutilizables para la interoperabilidad de aplicativos de cómputo institucionales, estableciendo la metodología y procedimientos de trabajo de la transformación tecnológica de la ANAM.
- Apoyar a la institución en congresos, paneles o cursos en materia de Tecnologías de la Información, emitiendo opiniones y propuestas en temas de tecnología en grupos de trabajo, estableciendo acuerdos y generando propuestas que servirán de referencia para otras dependencias de gobierno o privadas, tanto a nivel nacional como internacional.

Handwritten signature and scribbles

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja

98

de

161



**II.5.1.2.4.1 SUBDIRECCIÓN DE AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS
TECNOLÓGICOS ADUANEROS**

OBJETIVO

Supervisar la implementación de la infraestructura en materia de Tecnologías de la Información (TI) orientados a la mejora, eficiencia y rendimiento de los procesos, subprocesos y procedimientos que operan la Dirección General de Operación Aduanera y la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, verificando que los planes de continuidad para el desarrollo de las soluciones tecnológicas se encuentren operando de conformidad con los requerimientos de las áreas, definiendo procesos y mecanismos de interacción entre áreas y utilizando herramientas de monitoreo y gestión integradas, con el objeto de proveer capacidad de respuesta de los productos y servicios proporcionados interna y externamente, creando más valor para el cliente a través de servicios simplificados, estandarizados y brindar mejoras tecnológicas a la Institución dentro del ámbito de la seguridad nacional.

FUNCIONES

- Supervisar el proceso de detección, integración y valoración de los requerimientos en materia de comunicaciones y tecnologías de la información propuestos por la Dirección General de Operación Aduanera y la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, vigilando que las acciones definidas en el plan de trabajo para la recepción, análisis y validación de las propuestas permitan garantizar que los servicios se definan de tal manera que sea posible valorarlos en contraste con las tecnologías existentes y tendencias futuras en el mercado y en su caso, se realicen los ajustes necesarios, así como la integración del proyecto.
- Definir los mecanismos para la validación de los requerimientos en materia de Comunicaciones y Tecnologías de la Información la Dirección General de Operación Aduanera y la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, supervisando los análisis de factibilidad de las tecnologías, capacidades y soluciones alternas existentes, tomando como parámetro las estrategias de la Agencia en materia de Tecnologías de la Información y las áreas de oportunidad, así como las particularidades de los procesos a los que se dirige el requerimiento.

[Handwritten signature and initials]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	99	de	

- Controlar la cartera de proyectos tecnológicos que atiendan los requerimientos de la Dirección General de Operación Aduanera y la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, definiendo mecanismos para la generación de reportes de la prioridad de ejecución de conformidad con los términos de su atención, verificando la disponibilidad de recursos por parte de las áreas técnicas de la DGTI y asegurando que las propuestas estén alineadas con las estrategias de la ANAM en materia de Tecnologías de la Información.
- Coordinar la implementación de las metodologías y lineamientos relativos a Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), estableciendo los mecanismos de atención e implementación de desarrollo de mejores prácticas, así como la aplicación de recursos con las Direcciones de la DGTI.
- Coordinar la elaboración de indicadores de desempeño y niveles de servicio del proceso de atención la Dirección General de Operación Aduanera y la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, generando reportes de evaluación derivados de la ejecución de los proyectos, así como criterios de medición en coordinación con las Direcciones de la DGTI.
- Supervisar la realización de revisiones periódicas de los proyectos estratégicos de la Agencia y la ejecución de los proyectos de tecnologías de la información y comunicaciones (TIC), dando seguimiento con los usuarios y participantes del proceso, así como de los planes de trabajo, revisando con los usuarios situaciones de desviación y estableciendo acuerdos con las áreas involucradas en el proyecto, e interviniendo para dar solución a situaciones de riesgo.
- Verificar que se lleven a cabo las actividades relativas a las soluciones en materia de comunicaciones y tecnologías de la información que den soporte a las funciones operativas y de administración a la Dirección General de Operación Aduanera y la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, coordinando la implementación de soluciones tecnológicas y sistemas de información, su alineación a las políticas de calidad bajo los estándares definidos, así como proponiendo proyectos de mejora en los sistemas de información.
- Supervisar la sistematización de los procesos que dan soporte a las funciones operativas y administrativas de la Dirección General de Operación Aduanera y la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, verificando la implementación de soluciones tecnológicas que permitan la automatización de los servicios internos y externos, integrando los esfuerzos técnico-operativos, coordinando actividades que minimicen el impacto negativo sobre las operaciones del negocio, aplicando estándares de soporte y entrega de servicios basados en las mejores prácticas.





DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO



Area Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 100 de 161

- Supervisar el desarrollo de los procesos de desarrollos de sistemas de la Dirección General de Operación Aduanera y la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, coordinando la implementación, monitoreo y ejecución de los mismos.
- Coordinar la promoción de iniciativas estratégicas para la detección de procesos críticos mediante la conceptualización de proyectos que permitan sistematizar y/o automatizar los servicios internos de la Dirección General de Operación Aduanera y la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, identificando, analizando y gestionando los servicios que se ajustan mejor a los objetivos planteados los cuales ofrecen mejores perspectivas de negocio y aportan mayor valor a los servicios.
- Definir con la Dirección General de Operación Aduanera y la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera programas y planes en casos de contingencia o desastre, determinando procedimientos y soluciones alineadas a las mejores prácticas, ante juicios de valor sobre el desempeño y calidad de los servicios que soportan con infraestructura tecnológica las aplicaciones informáticas de las diversas unidades administrativas de la ANAM.
- Definir los niveles de servicio orientados a la optimización de los tiempos de respuesta en forma conjunta con la Dirección General de Operación Aduanera y la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, diseñando los niveles de servicio en materia de comunicaciones y tecnologías de la información que se deban cubrir en los servicios que proporcione en forma directa o a través de terceros, así como estableciendo mecanismos de control para vigilar su cumplimiento.
- Coordinar con la Dirección General de Operación Aduanera y la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera el manejo de la información, estableciendo los procedimientos, las metodologías, las métricas y las estadísticas de acuerdo con sus necesidades y requerimientos.
- Proporcionar asesoría en materia de Tecnologías de la Información respecto de la resolución de problemáticas derivadas de sus actividades operativas la Dirección General de Operación Aduanera y la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, orientando a los responsables de la operación como resultado de las revisiones periódicas de la información técnica.
- Supervisar el proceso de asignación de perfiles y atributos que corresponda al personal de la Dirección General de Operación Aduanera y la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera para el uso y aprovechamiento de los servicios en materia de tecnologías de la información y el acceso a los mismos, así como el uso y explotación de la información, definiendo los mecanismos orientados a vigilar el cumplimiento del modelo de seguridad institucional en materia de comunicaciones y

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	101	de	

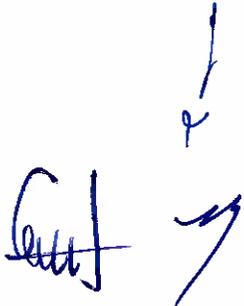
tecnologías de la información y en su caso, adecuando los procesos de seguridad en dicha materia, y de los sistemas de control de acceso, identificación y autenticación de usuarios y servicios informáticos, así como los demás procesos y sistemas utilizados.

- Definiendo los mecanismos orientados a vigilar el cumplimiento del modelo de seguridad institucional en materia de comunicaciones y tecnologías de la información y en su caso, adecuando los procesos de seguridad en dicha materia, y de los sistemas de control de acceso, identificación y autenticación de usuarios y servicios informáticos, así como los demás procesos y sistemas utilizados, verificando la implementación de acciones de mejora continua respecto de los informes que se emiten, verificando su desarrollo y analizando las desviaciones documentadas en los informes de medición.
- Proporcionar el seguimiento a la implementación de la metodología para el proceso de mejora continua de los procesos y la administración de los proyectos tecnológicos de la Dirección General de Operación Aduanera y la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, supervisando el desarrollo de las reglas, procesos y normas para la ejecución de pruebas de los aplicativos para su liberación.
- Proponer acciones de mejora preventivas y correctivas de la Dirección General de Operación Aduanera y la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, coordinando revisiones periódicas de los desarrollos y su funcionamiento, así como la evaluación de desviaciones y riesgos.
- Supervisar la implementación de la metodología para el proceso de mejora continua de los procesos y la administración de los proyectos tecnológicos de la Dirección General de Operación Aduanera y la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, verificando el desarrollo de reglas, procesos y normas para la ejecución de pruebas de los aplicativos para su liberación.
- Supervisar las pruebas que se realizan en el laboratorio de los aplicativos que serán liberados al ambiente productivo, validando que se registren en las herramientas correspondientes las incidencias de hallazgos y defectos, así como los componentes o productos afectados.
- Verificar la operación adecuada del sistema integral de gestión y mejora continua de los procesos, funciones y servicios en materia de comunicaciones y tecnologías de la información la Dirección General de Operación Aduanera y la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, supervisando la realización de análisis del comportamiento de los indicadores de desempeño de la operación y definiendo criterios de medición.

Handwritten signature and scribbles in blue ink.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	102	de	

- Definir el marco tecnológico de actuación en materia de comunicaciones y tecnologías de la información para la Dirección General de Operación Aduanera y la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, identificando los requerimientos para el diseño e implementación de soluciones y servicios en materia de CTI, así como los criterios para el diseño de la plataforma tecnológica y para regular el uso del Marco Tecnológico de Referencia, asimismo, realizando análisis de los objetivos estratégicos de las unidades administrativas de la ANAM.
- Supervisar la evaluación en materia de comunicaciones y tecnologías en coordinación con la Dirección General de Operación Aduanera y la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, verificando la implementación de acciones de mejora y medidas que permitan fortalecer y mejorar la operación.
- Supervisar la construcción de componentes de software reutilizables para la interoperabilidad de aplicativos de cómputo institucionales, definiendo los procedimientos de trabajo de la transformación tecnológica de la Dirección General de Operación Aduanera y la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera.
- Generar propuestas y emitir opiniones en temas de tecnología que servirán de referencia para otras dependencias de gobierno o privadas, tanto a nivel nacional como internacional, participando en congresos, paneles o cursos en materia de TI.



DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ADUANAS Y FISCOS</small>
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	103	de	

II.5.1.2.4.1.1 DEPARTAMENTO DE AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS TECNOLÓGICOS ADUANEROS

OBJETIVO

Coordinar la implementación de la infraestructura en materia de Tecnologías de la Información (TI) orientados a la mejora, eficiencia y rendimiento de los procesos, subprocesos y procedimientos que operan la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, supervisando que se lleven a cabo los planes de continuidad para el desarrollo de las soluciones tecnológicas de conformidad con los requerimientos de las áreas y ejecutando los procesos y mecanismos de interacción entre áreas, así como utilizando herramientas de monitoreo y gestión integradas, con el objeto de proveer capacidad de respuesta de los productos y servicios proporcionados interna y externamente, creando más valor para el cliente a través de servicios simplificados, estandarizados y brindar mejoras tecnológicas a la Institución dentro del ámbito de la seguridad nacional.

FUNCIONES

- Realizar la detección, integración y valoración de los requerimientos en materia de comunicaciones y tecnologías de la información propuestos por la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, coordinando la ejecución del plan de trabajo para la recepción, análisis y validación de las propuestas garantizando que los servicios se definan a efecto de que sea posible valorarlos en contraste con las tecnologías existentes y tendencias futuras en el mercado y en su caso, se realicen los ajustes necesarios, así como la integración del proyecto.
- Identificar los requerimientos en materia de comunicaciones y tecnologías de la información del negocio de la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, realizar análisis de factibilidad de las tecnologías, capacidades y soluciones alternas existentes, tomando como parámetro las estrategias de la Agencia en materia de Tecnologías de la Información y las áreas de oportunidad, así como las particularidades de los procesos a los que se dirige el requerimiento.
- Integrar la cartera de proyectos tecnológicos para la atención de los requerimientos de la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, documentando la prioridad de ejecución de conformidad con los términos de su

Handwritten signature and initials in blue ink.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE VENEZUELA</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	104	de	161

atención y verificando que las propuestas estén alineadas con las estrategias de la ANAM en materia de Tecnologías de la Información.

- Instrumentar las metodologías y lineamientos relativos a tecnologías de la información y comunicaciones (TIC), atendiendo e implementando el desarrollo de mejores prácticas, así como la aplicación de recursos con las Direcciones de la DGTI.
- Elaborar indicadores de desempeño y niveles de servicio del proceso de atención de la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, generando reportes de evaluación derivados de la ejecución de los proyectos, acorde con los criterios de medición definidos.
- Dar seguimiento a los planes de trabajo con los usuarios y participantes del proceso, revisando situaciones de desviación y el cumplimiento de los acuerdos establecidos con las áreas involucradas en el proyecto, e interviniendo para dar solución a situaciones de riesgo, realizando revisiones periódicas de los proyectos estratégicos de la Agencia y la ejecución de los proyectos de tecnologías de la información y comunicaciones (TIC).
- Implementar soluciones tecnológicas y sistemas de información, su alineación a las políticas de calidad bajo los estándares definidos, así como proponer proyectos de mejora en los sistemas de información de la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, desarrollando soluciones en materia de comunicaciones y tecnologías de la información que den soporte a las funciones operativas y de administración a las Direcciones Generales de la Agencia.
- Coordinar la sistematización de los procesos que dan soporte a las funciones operativas y administrativas de la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, implementando soluciones tecnológicas que permitan la automatización de los servicios internos y externos, integrando los esfuerzos técnico-operativos, coordinando actividades que minimicen el impacto negativo sobre las operaciones del negocio, aplicando estándares de soporte y entrega de servicios basados en las mejores prácticas.
- Coordinar los desarrollos de sistemas de la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, organizando su implementación, monitoreo y ejecución.
- Elaborar propuestas de iniciativas estratégicas para la detección de procesos críticos mediante la conceptualización de proyectos que permitan sistematizar y/o automatizar los servicios internos de la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, identificando, analizando y presentando los servicios que se

[Handwritten signature]

[Handwritten initials]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ADUANAS Y FISCOS</small>
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	105	de	

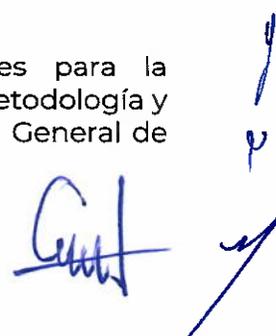
ajustan mejor a los objetivos planteados los cuales ofrecen mejores perspectivas de negocio y aportan mayor valor a los servicios.

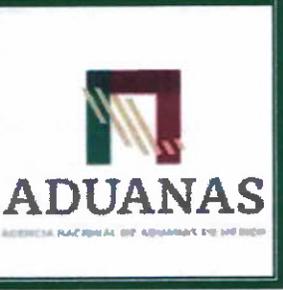
- Implementar acciones de prevención en casos de contingencia o desastre de la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, aplicando procedimientos y soluciones alineadas a las mejores prácticas, ante juicios de valor sobre el desempeño y calidad de los servicios que soportan con infraestructura tecnológica las aplicaciones informáticas de las diversas unidades administrativas de la ANAM.
- Dar seguimiento al cumplimiento de los niveles de servicio orientados a la optimización de los tiempos de respuesta a la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, definiendo mecanismos de control para vigilar su cumplimiento.
- Diseñar los procesos de seguridad y control para el manejo de la información de la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, definiendo procedimientos, metodologías, métricas y estadísticas de acuerdo con las necesidades y requerimientos e identificando los principales responsables generadores de la información contenida en sistemas, bases de datos o cualquier documento.
- Asesorar en materia de tecnología de información respecto de la resolución de problemáticas derivadas de las actividades operativas de la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, orientando a los responsables de la operación en la resolución de problemáticas derivadas de sus actividades operativas.
- Coordinar la asignación de perfiles y atributos que corresponda al personal de la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera para el uso y aprovechamiento de los servicios en materia de tecnologías de la información y el acceso a los mismos, así como el uso y explotación de la información, aplicando el modelo de seguridad institucional en materia de comunicaciones y tecnologías de la información y en su caso, proponiendo adecuaciones a los procesos de seguridad en dicha materia, y de los sistemas de control de acceso, identificación y autenticación de usuarios y servicios informáticos, así como los demás procesos y sistemas utilizados.
- Realizar la integración sistémica y/o automática en materia de comunicación con sistemas de Organismos Reguladores y Supervisores, así como como de sistemas de la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, implementando acciones de mejora continua respecto de los informes que se emiten, realizando los desarrollos y analizando las desviaciones documentadas en los informes de medición.

[Handwritten signature and scribbles in blue ink]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	106	de	161

- Implementar la metodología para el proceso de mejora continua de los procesos y la administración de los proyectos tecnológicos de la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera.
- Elaborar propuestas de acciones de mejora preventivas y correctivas de la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, analizando los desarrollos y su funcionamiento, así como evaluando desviaciones y riesgos.
- Coordinar la implementación de la metodología para el proceso de mejora continua de los procesos y la administración de los proyectos tecnológicos de la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, elaborando el plan de trabajo en el que se definan las tareas a ejecutar para el desarrollo de reglas, procesos y normas para la ejecución de pruebas de los aplicativos para su liberación.
- Coordinar las pruebas que se realizan en el laboratorio de los aplicativos que serán liberados al ambiente productivo, registrando en las herramientas correspondientes las incidencias de hallazgos y defectos, así como los componentes o productos afectados.
- Revisar la operación adecuada del sistema integral de gestión y mejora continua de los procesos, funciones y servicios en materia de comunicaciones y tecnologías de la información de la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, analizando el comportamiento de los indicadores de desempeño de la operación y definiendo criterios de medición.
- Identificar los requerimientos para el diseño e implementación de soluciones y servicios en materia de CTI, así como los criterios para el diseño de la plataforma tecnológica de la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, coordinando análisis de los objetivos estratégicos de las unidades administrativas de la ANAM que permitan definir el marco tecnológico de actuación en materia de comunicaciones y tecnologías de la información para regular el uso del Marco Tecnológico de Referencia.
- Realizar evaluaciones con la participación de las áreas, en materia de comunicaciones y tecnologías en coordinación con la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera, verificando la implementación de acciones de mejora y medidas que permitan fortalecer y mejorar la operación.
- Coordinar la construcción de componentes de software reutilizables para la interoperabilidad de aplicativos de cómputo institucionales, aplicando la metodología y procedimientos de trabajo de la transformación tecnológica de la Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera.



DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	107		

II.5.1.2.4.2 SUBDIRECCIÓN DE AUTOMATIZACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS ADUANEROS

OBJETIVO

Supervisar la implementación de la infraestructura en materia de Tecnologías de la Información (TI) orientados a la mejora, eficiencia y rendimiento de los procesos, subprocesos y procedimientos que operan la Dirección General de Investigación Aduanera, la Dirección General de Recaudación y la Dirección General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, verificando que los planes de continuidad para el desarrollo de las soluciones tecnológicas se encuentren operando de conformidad con los requerimientos de las áreas, definiendo procesos y mecanismos de interacción entre áreas y utilizando herramientas de monitoreo y gestión integradas, con el objeto de proveer capacidad de respuesta de los productos y servicios proporcionados interna y externamente, creando más valor para el cliente a través de servicios simplificados, estandarizados y brindar mejoras tecnológicas a la Institución dentro del ámbito de la seguridad nacional.

FUNCIONES

- Supervisar el proceso de detección, integración y valoración de los requerimientos en materia de Comunicaciones y Tecnologías de la Información propuestos por la Dirección General de Investigación Aduanera, la Dirección General de Recaudación y la Dirección General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, vigilando que las acciones definidas en el plan de trabajo para la recepción, análisis y validación de las propuestas permitan garantizar que los servicios se definan de tal manera que sea posible valorarlos en contraste con las tecnologías existentes y tendencias futuras en el mercado y en su caso, se realicen los ajustes necesarios, así como la integración del proyecto.
- Definir los mecanismos para la validación de los requerimientos en materia de Comunicaciones y Tecnologías de la Información la Dirección General de Investigación Aduanera, la Dirección General de Recaudación y la Dirección General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, supervisando los análisis de factibilidad de las tecnologías, capacidades y soluciones alternas existentes, tomando como parámetro las estrategias de la Agencia en materia de Tecnologías de la Información y las áreas de oportunidad, así como las particularidades de los procesos a los que se dirige el requerimiento.
- Controlar la cartera de proyectos tecnológicos que atiendan los requerimientos de la Dirección General de Investigación Aduanera, la Dirección General de Recaudación y la



DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 108 de 161



Dirección General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, definiendo mecanismos para la generación de reportes de la prioridad de ejecución de conformidad con los términos de su atención, verificando la disponibilidad de recursos por parte de las áreas técnicas de la DGTI y asegurando que las propuestas estén alineadas con las estrategias de la ANAM en materia de Tecnologías de la Información.

- Coordinar la implementación de las metodologías y lineamientos relativos a tecnologías de la información y comunicaciones (TIC), estableciendo los mecanismos de atención e implementación de desarrollo de mejores prácticas, así como la aplicación de recursos con las Direcciones de la DGTI.
- Coordinar la elaboración de indicadores de desempeño y niveles de servicio del proceso de atención la Dirección General de Investigación Aduanera, la Dirección General de Recaudación y la Dirección General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, generando reportes de evaluación derivados de la ejecución de los proyectos, así como criterios de medición en coordinación con las Direcciones de la DGTI.
- Supervisar la realización de revisiones periódicas de los proyectos estratégicos de la Agencia y la ejecución de los proyectos de tecnologías de la información y comunicaciones (TIC), dando seguimiento con los usuarios y participantes del proceso, así como de los planes de trabajo, revisando con los usuarios situaciones de desviación y estableciendo acuerdos con las áreas involucradas en el proyecto, e interviniendo para dar solución a situaciones de riesgo.
- Verificar que se lleven a cabo las actividades relativas a las soluciones en materia de Comunicaciones y Tecnologías de la Información que den soporte a las funciones operativas y de administración a la Dirección General de Investigación Aduanera, la Dirección General de Recaudación y la Dirección General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, coordinando la implementación de soluciones tecnológicas y sistemas de información, su alineación a las políticas de calidad bajo los estándares definidos, así como proponiendo proyectos de mejora en los sistemas de información.
- Supervisar la sistematización de los procesos que dan soporte a las funciones operativas y administrativas de la Dirección General de Investigación Aduanera, la Dirección General de Recaudación y la Dirección General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, verificando la implementación de soluciones tecnológicas que permitan la automatización de los servicios internos y externos, integrando los esfuerzos técnico-operativos, coordinando actividades que minimicen el impacto negativo sobre las operaciones del negocio, aplicando estándares de soporte y entrega de servicios basados en las mejores prácticas.
- Supervisar el desarrollo de los procesos de desarrollos de sistemas de la Dirección General de Investigación Aduanera, la Dirección General de Recaudación y la Dirección

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 109 de 161



General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, coordinando la implementación, monitoreo y ejecución de los mismos.

- Coordinar la promoción de iniciativas estratégicas para la detección de procesos críticos mediante la conceptualización de proyectos que permitan sistematizar y/o automatizar los servicios internos de la Dirección General de Investigación Aduanera, la Dirección General de Recaudación y la Dirección General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, identificando, analizando y gestionando los servicios que se ajustan mejor a los objetivos planteados los cuales ofrecen mejores perspectivas de negocio y aportan mayor valor a los servicios.
- Definir con la Dirección General de Investigación Aduanera, la Dirección General de Recaudación y la Dirección General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros programas y planes en casos de contingencia o desastre, determinando procedimientos y soluciones alineadas a las mejores prácticas, ante juicios de valor sobre el desempeño y calidad de los servicios que soportan con infraestructura tecnológica las aplicaciones informáticas de las diversas unidades administrativas de la ANAM.
- Definir los niveles de servicio orientados a la optimización de los tiempos de respuesta en forma conjunta con la Dirección General de Investigación Aduanera, la Dirección General de Recaudación y la Dirección General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, diseñando los niveles de servicio en materia de comunicaciones y tecnologías de la información que se deban cubrir en los servicios que proporcione en forma directa o a través de terceros, así como estableciendo mecanismos de control para vigilar su cumplimiento.
- Coordinar con la Dirección General de Investigación Aduanera, la Dirección General de Recaudación y la Dirección General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros el manejo de la información, estableciendo los procedimientos, las metodologías, las métricas y las estadísticas de acuerdo con sus necesidades y requerimientos.
- Proporcionar la asesoría en materia de Tecnologías de la Información respecto de la resolución de problemáticas derivadas de sus actividades operativas la Dirección General de Investigación Aduanera, la Dirección General de Recaudación y la Dirección General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, orientando a los responsables de la operación como resultado de las revisiones periódicas de la información técnica.
- Supervisar el proceso de asignación de perfiles y atributos que corresponda al personal de la Dirección General de Investigación Aduanera, la Dirección General de Recaudación y la Dirección General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros para el uso y aprovechamiento de los servicios en materia de tecnologías de la información y el acceso a los mismos, así como el uso y explotación de la información, definiendo los mecanismos orientados a vigilar el cumplimiento del modelo de seguridad institucional en materia

[Handwritten signature and scribbles]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	110	de	161

de comunicaciones y tecnologías de la información y en su caso, adecuando los procesos de seguridad en dicha materia, y de los sistemas de control de acceso, identificación y autenticación de usuarios y servicios informáticos, así como los demás procesos y sistemas utilizados.

- Supervisar la ejecución de los mecanismos de integración sistémica y/o automática en materia de comunicación con sistemas de Organismos Reguladores y Supervisores, así como como de sistemas de la Dirección General de Investigación Aduanera, la Dirección General de Recaudación y la Dirección General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, verificando la implementación de acciones de mejora continua respecto de los informes que se emiten, verificando su desarrollo y analizando las desviaciones documentadas en los informes de medición.
- Proporcionar el seguimiento a la implementación de la metodología para el proceso de mejora continua de los procesos y la administración de los proyectos tecnológicos de la Dirección General de Investigación Aduanera, la Dirección General de Recaudación y la Dirección General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, supervisando el desarrollo de las reglas, procesos y normas para la ejecución de pruebas de los aplicativos para su liberación.
- Proponer acciones de mejora preventivas y correctivas de la Dirección General de Investigación Aduanera, la Dirección General de Recaudación y la Dirección General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, coordinando revisiones periódicas de los desarrollos y su funcionamiento, así como la evaluación de desviaciones y riesgos.
- Supervisar la implementación de la metodología para el proceso de mejora continua de los procesos y la administración de los proyectos tecnológicos de la Dirección General de Investigación Aduanera, la Dirección General de Recaudación y la Dirección General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, verificando el desarrollo de reglas, procesos y normas para la ejecución de pruebas de los aplicativos para su liberación.
- Supervisar las pruebas que se realizan en el laboratorio de los aplicativos que serán liberados al ambiente productivo, validando que se registren en las herramientas correspondientes las incidencias de hallazgos y defectos, así como los componentes o productos afectados.
- Verificar la operación adecuada del sistema integral de gestión y mejora continua de los procesos, funciones y servicios en materia de Comunicaciones y Tecnologías de la Información de la Dirección General de Investigación Aduanera, la Dirección General de Recaudación y la Dirección General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, supervisando la realización de análisis del comportamiento de los indicadores de desempeño de la operación y definiendo criterios de medición.




DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE COLOMBIA</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	111	de	161

- Definir el marco tecnológico de actuación en materia de Comunicaciones y Tecnologías de la información para la Dirección General de Investigación Aduanera, la Dirección General de Recaudación y la Dirección General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, identificando los requerimientos para el diseño e implementación de soluciones y servicios en materia de CTI, así como los criterios para el diseño de la plataforma tecnológica y para regular el uso del Marco Tecnológico de Referencia, asimismo, realizando análisis de los objetivos estratégicos de las unidades administrativas de la ANAM.
- Supervisar la evaluación en materia de Comunicaciones y Tecnologías en coordinación con la Dirección General de Investigación Aduanera, la Dirección General de Recaudación y la Dirección General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, verificando la implementación de acciones de mejora y medidas que permitan fortalecer y mejorar la operación.
- Supervisar la construcción de componentes de software reutilizables para la interoperabilidad de aplicativos de cómputo institucionales, definiendo los procedimientos de trabajo de la transformación tecnológica de la Dirección General de Investigación Aduanera, la Dirección General de Recaudación y la Dirección General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros.
- Generar propuestas y emitir opiniones en temas de tecnología que servirán de referencia para otras dependencias de gobierno o privadas, tanto a nivel nacional como internacional, participando en congresos, paneles o cursos en materia de TI.





**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 112 de 161



**II.5.1.2.4.2.1 DEPARTAMENTO DE AUTOMATIZACIÓN DE SERVICIOS
TECNOLÓGICOS ADUANEROS 1**

OBJETIVO

Coordinar la implementación de la infraestructura en materia de Tecnologías de la Información (TI) orientados a la mejora, eficiencia y rendimiento de los procesos, subprocesos y procedimientos que opera la Dirección General de Recaudación, supervisando que se lleven a cabo los planes de continuidad para el desarrollo de las soluciones tecnológicas de conformidad con los requerimientos de las áreas y ejecutando los procesos y mecanismos de interacción entre áreas, así como utilizando herramientas de monitoreo y gestión integradas, con el objeto de proveer capacidad de respuesta de los productos y servicios proporcionados interna y externamente, creando más valor para el cliente a través de servicios simplificados, estandarizados y brindar mejoras tecnológicas a la Institución dentro del ámbito de la seguridad nacional.

FUNCIONES

- Realizar la detección, integración y valoración de los requerimientos en materia de comunicaciones y tecnologías de la información propuestos por la Dirección General de Recaudación, coordinando la ejecución del plan de trabajo para la recepción, análisis y validación de las propuestas garantizando que los servicios se definan a efecto de que sea posible valorarlos en contraste con las tecnologías existentes y tendencias futuras en el mercado y en su caso, se realicen los ajustes necesarios, así como la integración del proyecto.
- Identificar los requerimientos en materia de comunicaciones y tecnologías de la información del negocio de Dirección General de Recaudación, realizar análisis de factibilidad de las tecnologías, capacidades y soluciones alternas existentes, tomando como parámetro las estrategias de la Agencia en materia de Tecnologías de la Información y las áreas de oportunidad, así como las particularidades de los procesos a los que se dirige el requerimiento.
- Integrar la cartera de proyectos tecnológicos para la atención de los requerimientos de la Dirección General de Recaudación, documentando la prioridad de ejecución de conformidad con los términos de su atención y verificando que las propuestas estén alineadas con las estrategias de la ANAM en materia de Tecnologías de la Información.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 113 de 161



- Instrumentar las metodologías y lineamientos relativos a tecnologías de la información y comunicaciones (TIC), atendiendo e implementando el desarrollo de mejores prácticas, así como la aplicación de recursos con las Direcciones de la DGTI.
- Elaborar indicadores de desempeño y niveles de servicio del proceso de atención a la Dirección General de Recaudación, generando reportes de evaluación derivados de la ejecución de los proyectos, acorde con los criterios de medición definidos.
- Dar seguimiento a los planes de trabajo con los usuarios y participantes del proceso, revisando situaciones de desviación y el cumplimiento de los acuerdos establecidos con las áreas involucradas en el proyecto, e interviniendo para dar solución a situaciones de riesgo, realizando revisiones periódicas de los proyectos estratégicos de la Agencia y la ejecución de los proyectos de tecnologías de la información y comunicaciones (TIC).
- Implementar soluciones tecnológicas y sistemas de información, su alineación a las políticas de calidad bajo los estándares definidos, así como proponer proyectos de mejora en los sistemas de información la Dirección General de Recaudación, desarrollando soluciones en materia de comunicaciones y tecnologías de la información que den soporte a las funciones operativas y de administración a las Direcciones Generales de la Agencia.
- Coordinar la sistematización de los procesos que dan soporte a las funciones operativas y administrativas de la Dirección General de Recaudación, implementando soluciones tecnológicas que permitan la automatización de los servicios internos y externos, integrando los esfuerzos técnico-operativos, coordinando actividades que minimicen el impacto negativo sobre las operaciones del negocio, aplicando estándares de soporte y entrega de servicios basados en las mejores prácticas.
- Coordinar los desarrollos de sistemas la Dirección General de Recaudación, organizando su implementación, monitoreo y ejecución.
- Elaborar propuestas de iniciativas estratégicas para la detección de procesos críticos mediante la conceptualización de proyectos que permitan sistematizar y/o automatizar los servicios internos de la Dirección General de Recaudación, identificando, analizando y presentando los servicios que se ajustan mejor a los objetivos planteados los cuales ofrecen mejores perspectivas de negocio y aportan mayor valor a los servicios.
- Implementar acciones de prevención en casos de contingencia o desastre de la Dirección General de Recaudación, aplicando procedimientos y soluciones alineadas a las mejores prácticas, ante juicios de valor sobre el desempeño y calidad de los servicios que soportan con infraestructura tecnológica las aplicaciones informáticas de las diversas unidades administrativas de la ANAM.

Cent

[Handwritten signature]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	114	de	161

- Dar seguimiento al cumplimiento de los niveles de servicio orientados a la optimización de los tiempos de respuesta de la Dirección General de Recaudación, definiendo mecanismos de control para vigilar su cumplimiento.
- Diseñar los procesos de seguridad y control para el manejo de la información de la Dirección General de Recaudación, definiendo procedimientos, metodologías, métricas y estadísticas de acuerdo con las necesidades y requerimientos e identificando los principales responsables generadores de la información contenida en sistemas, bases de datos o cualquier documento.
- Asesorar en materia de tecnología de información respecto de la resolución de problemáticas derivadas de las actividades operativas de la Dirección General de Recaudación, orientando a los responsables de la operación en la resolución de problemáticas derivadas de sus actividades operativas.
- Coordinar la asignación de perfiles y atributos que corresponda al personal de la Dirección General de Recaudación para el uso y aprovechamiento de los servicios en materia de tecnologías de la información y el acceso a los mismos, así como el uso y explotación de la información, aplicando el modelo de seguridad institucional en materia de comunicaciones y tecnologías de la información y en su caso, proponiendo adecuaciones a los procesos de seguridad en dicha materia, y de los sistemas de control de acceso, identificación y autenticación de usuarios y servicios informáticos, así como los demás procesos y sistemas utilizados.
- Realizar la integración sistémica y/o automática en materia de comunicación con sistemas de Organismos Reguladores y Supervisores, así como como de sistemas de la Dirección General de Recaudación, implementando acciones de mejora continua respecto de los informes que se emiten, realizando los desarrollos y analizando las desviaciones documentadas en los informes de medición.
- Implementar la metodología para el proceso de mejora continua de los procesos y la administración de los proyectos tecnológicos de la Dirección General de Recaudación, desarrollando las reglas, procesos y normas para la ejecución de pruebas de los aplicativos para su liberación.
- Elaborar propuestas de acciones de mejora preventivas y correctivas de la Dirección General de Recaudación, analizando los desarrollos y su funcionamiento, así como evaluando desviaciones y riesgos.
- Coordinar la implementación de la metodología para el proceso de mejora continua de los procesos y la administración de los proyectos tecnológicos de la Dirección General de




DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 115 de 161



- Recaudación, elaborando el plan de trabajo en el que se definan las tareas a ejecutar para el desarrollo de reglas, procesos y normas para la ejecución de pruebas de los aplicativos para su liberación.
- Coordinar las pruebas que se realizan en el laboratorio de los aplicativos que serán liberados al ambiente productivo, registrando en las herramientas correspondientes las incidencias de hallazgos y defectos, así como los componentes o productos afectados.
 - Revisar la operación adecuada del sistema integral de gestión y mejora continua de los procesos, funciones y servicios en materia de comunicaciones y tecnologías de la información de la Dirección General de Recaudación, analizando el comportamiento de los indicadores de desempeño de la operación y definiendo criterios de medición.
 - Identificar los requerimientos para el diseño e implementación de soluciones y servicios en materia de CTI, así como los criterios para el diseño de la plataforma tecnológica de la Dirección General de Recaudación, coordinando análisis de los objetivos estratégicos de las unidades administrativas de la ANAM que permitan definir el marco tecnológico de actuación en materia de comunicaciones y tecnologías de la información para regular el uso del Marco Tecnológico de Referencia.
 - Realizar evaluaciones con la participación de las áreas, en materia de comunicaciones y tecnologías en coordinación con la Dirección General de Recaudación, verificando la implementación de acciones de mejora y medidas que permitan fortalecer y mejorar la operación.
 - Coordinar la construcción de componentes de software reutilizables para la interoperabilidad de aplicativos de cómputo institucionales, aplicando la metodología y procedimientos de trabajo de la transformación tecnológica de la Dirección General de Recaudación.

Handwritten signature and initials in blue ink.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	116	de	161

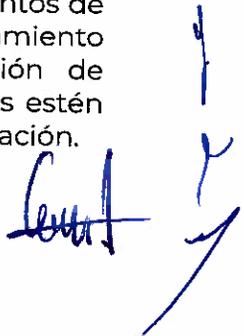
II.5.1.2.4.2.2 DEPARTAMENTO DE AUTOMATIZACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS ADUANEROS 2

OBJETIVO

Coordinar la implementación de la infraestructura en materia de Tecnologías de la Información (TI) orientados a la mejora, eficiencia y rendimiento de los procesos, subprocesos y procedimientos que operan la Dirección General de Investigación Aduanera y la Dirección General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, supervisando que se lleven a cabo los planes de continuidad para el desarrollo de las soluciones tecnológicas de conformidad con los requerimientos de las áreas y ejecutando los procesos y mecanismos de interacción entre áreas, así como utilizando herramientas de monitoreo y gestión integradas, con el objeto de proveer capacidad de respuesta de los productos y servicios proporcionados interna y externamente, creando más valor para el cliente a través de servicios simplificados, estandarizados y brindar mejoras tecnológicas a la Institución dentro del ámbito de la seguridad nacional.

FUNCIONES

- Realizar la detección, integración y valoración de los requerimientos en materia de comunicaciones y tecnologías de la información propuestos por la Dirección General de Investigación Aduanera y la Dirección General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, coordinando la ejecución del plan de trabajo para la recepción, análisis y validación de las propuestas garantizando que los servicios se definan a efecto de que sea posible valorarlos en contraste con las tecnologías existentes y tendencias futuras en el mercado y en su caso, se realicen los ajustes necesarios, así como la integración del proyecto.
- Identificar los requerimientos en materia de comunicaciones y tecnologías de la información del negocio de la Dirección General de Investigación Aduanera y la Dirección General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, realizar análisis de factibilidad de las tecnologías, capacidades y soluciones alternas existentes, tomando como parámetro las estrategias de la Agencia en materia de Tecnologías de la Información y las áreas de oportunidad, así como las particularidades de los procesos a los que se dirige el requerimiento.
- Integrar la cartera de proyectos tecnológicos para la atención de los requerimientos de la Dirección General de Investigación Aduanera y la Dirección General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, documentando la prioridad de ejecución de conformidad con los términos de su atención y verificando que las propuestas estén alineadas con las estrategias de la ANAM en materia de Tecnologías de la Información.



DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	117	de	161

- Instrumentar las metodologías y lineamientos relativos a tecnologías de la información y comunicaciones (TIC), atendiendo e implementando el desarrollo de mejores prácticas, así como la aplicación de recursos con las Direcciones de la DGTI.
- Elaborar indicadores de desempeño y niveles de servicio del proceso de atención a la Dirección General de Investigación Aduanera y la Dirección General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, generando reportes de evaluación derivados de la ejecución de los proyectos, acorde con los criterios de medición definidos.
- Dar seguimiento a los planes de trabajo con los usuarios y participantes del proceso, revisando situaciones de desviación y el cumplimiento de los acuerdos establecidos con las áreas involucradas en el proyecto, e interviniendo para dar solución a situaciones de riesgo, realizando revisiones periódicas de los proyectos estratégicos de la Agencia y la ejecución de los proyectos de tecnologías de la información y comunicaciones (TIC).
- Implementar soluciones tecnológicas y sistemas de información, su alineación a las políticas de calidad bajo los estándares definidos, así como proponer proyectos de mejora en los sistemas de información de la Dirección General de Investigación Aduanera y la Dirección General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, desarrollando soluciones en materia de comunicaciones y tecnologías de la información que den soporte a las funciones operativas y de administración a las Direcciones Generales de la Agencia.
- Coordinar la sistematización de los procesos que dan soporte a las funciones operativas y administrativas de la Dirección General de Investigación Aduanera y la Dirección General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, implementando soluciones tecnológicas que permitan la automatización de los servicios internos y externos, integrando los esfuerzos técnico-operativos, coordinando actividades que minimicen el impacto negativo sobre las operaciones del negocio, aplicando estándares de soporte y entrega de servicios basados en las mejores prácticas.
- Coordinar los desarrollos de sistemas de la Dirección General de Investigación Aduanera y la Dirección General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, organizando su implementación, monitoreo y ejecución.
- Elaborar propuestas de iniciativas estratégicas para la detección de procesos críticos mediante la conceptualización de proyectos que permitan sistematizar y/o automatizar los servicios internos de la Dirección General de Investigación Aduanera y la Dirección General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, identificando, analizando y presentando los servicios que se ajustan mejor a los objetivos planteados los cuales ofrecen mejores perspectivas de negocio y aportan mayor valor a los servicios.

Cent
g


DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	118	de	

- Implementar acciones de prevención en casos de contingencia o desastre de la Dirección General de Investigación Aduanera y la Dirección General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, aplicando procedimientos y soluciones alineadas a las mejores prácticas, ante juicios de valor sobre el desempeño y calidad de los servicios que soportan con infraestructura tecnológica las aplicaciones informáticas de las diversas unidades administrativas de la ANAM.
- Dar seguimiento al cumplimiento de los niveles de servicio orientados a la optimización de los tiempos de respuesta de la Dirección General de Investigación Aduanera y la Dirección General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, definiendo mecanismos de control para vigilar su cumplimiento.
- Diseñar los procesos de seguridad y control para el manejo de la información de la Dirección General de Investigación Aduanera y la Dirección General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, definiendo procedimientos, metodologías, métricas y estadísticas de acuerdo con las necesidades y requerimientos e identificando los principales responsables generadores de la información contenida en sistemas, bases de datos o cualquier documento.
- Asesorar en materia de tecnología de información respecto de la resolución de problemáticas derivadas de las actividades operativas de la Dirección General de Investigación Aduanera y la Dirección General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, orientando a los responsables de la operación en la resolución de problemáticas derivadas de sus actividades operativas.
- Coordinar la asignación de perfiles y atributos que corresponda al personal de la Dirección General de Investigación Aduanera y la Dirección General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros para el uso y aprovechamiento de los servicios en materia de tecnologías de la información y el acceso a los mismos, así como el uso y explotación de la información, aplicando el modelo de seguridad institucional en materia de comunicaciones y tecnologías de la información y en su caso, proponiendo adecuaciones a los procesos de seguridad en dicha materia, y de los sistemas de control de acceso, identificación y autenticación de usuarios y servicios informáticos, así como los demás procesos y sistemas utilizados.
- Realizar la integración sistémica y/o automática en materia de comunicación con sistemas de Organismos Reguladores y Supervisores, así como como de sistemas de la Dirección General de Investigación Aduanera y la Dirección General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, implementando acciones de mejora continua respecto de los informes que se emiten, realizando los desarrollos y analizando las desviaciones documentadas en los informes de medición




DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

Área Responsable de elaboración:
Dirección General de
Tecnologías de la Información

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 119 de 161



- Implementar la metodología para el proceso de mejora continua de los procesos y la administración de los proyectos tecnológicos de la Dirección General de Investigación Aduanera y la Dirección General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, desarrollando las reglas, procesos y normas para la ejecución de pruebas de los aplicativos para su liberación.
- Elaborar propuestas de acciones de mejora preventivas y correctivas de la Dirección General de Investigación Aduanera y la Dirección General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, analizando los desarrollos y su funcionamiento, así como evaluando desviaciones y riesgos.
- Coordinar la implementación de la metodología para el proceso de mejora continua de los procesos y la administración de los proyectos tecnológicos de la Dirección General de Investigación Aduanera y la Dirección General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, elaborando el plan de trabajo en el que se definan las tareas a ejecutar para el desarrollo de reglas, procesos y normas para la ejecución de pruebas de los aplicativos para su liberación.
- Coordinar las pruebas que se realizan en el laboratorio de los aplicativos que serán liberados al ambiente productivo, registrando en las herramientas correspondientes las incidencias de hallazgos y defectos, así como los componentes o productos afectados.
- Revisar la operación adecuada del sistema integral de gestión y mejora continua de los procesos, funciones y servicios en materia de comunicaciones y tecnologías de la información de la Dirección General de Investigación Aduanera y la Dirección General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, analizando el comportamiento de los indicadores de desempeño de la operación y definiendo criterios de medición.
- Identificar los requerimientos para el diseño e implementación de soluciones y servicios en materia de CTI, así como los criterios para el diseño de la plataforma tecnológica de la Dirección General de Investigación Aduanera y la Dirección General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, coordinando análisis de los objetivos estratégicos de las unidades administrativas de la ANAM que permitan definir el marco tecnológico de actuación en materia de comunicaciones y tecnologías de la información para regular el uso del Marco Tecnológico de Referencia.
- Realizar evaluaciones con la participación de las áreas, en materia de comunicaciones y tecnologías en coordinación con la Dirección General de Investigación Aduanera, y la Dirección General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros, verificando la implementación de acciones de mejora y medidas que permitan fortalecer y mejorar la operación.

Handwritten signature and initials in blue ink.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	120	de	

- Coordinar la construcción de componentes de software reutilizables para la interoperabilidad de aplicativos de cómputo institucionales, aplicando la metodología y procedimientos de trabajo de la transformación tecnológica de la Dirección General de Investigación Aduanera y la Dirección General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros.


 pe


DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	121	de	

II.5.1.3 DIRECCIÓN DE SOPORTE TECNOLÓGICO Y SOLUCIONES DE NEGOCIO

II.5.1.3 Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio

- II.5.1.3.1** Dirección de Infraestructura Interna
- II.5.1.3.1.1** Subdirección de Gestión de Soporte a Comunicaciones Tecnológicas
- II.5.1.3.1.1.1** Departamento de Atención a Requerimientos de Servicios Tecnológicos (3)
- II.5.1.3.1.2** Subdirección de Atención a Requerimientos de Servicios Tecnológicos

- II.5.1.3.2** Dirección Soporte a Aplicativos Tecnológicos e Infraestructura Aplicativa
- II.5.1.3.2.1** Subdirección Soporte a Aplicativos Tecnológicos e Infraestructura Aplicativa (2)
- II.5.1.3.2.1.1** Departamento de Soporte a Aplicativos (2)

- II.5.1.3.3** Dirección de Soporte Tecnológico
- II.5.1.3.3.1** Subdirección de Soporte Tecnológico

ELABORÓ



Juan Carlos Mazarí Torres
Director de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio

REVISÓ



Jaime Moreno Pereda
Director de Planeación de Tecnologías de la Información

APROBÓ



Cynthia Lilian Barrales Rodríguez
Directora General de Tecnologías de la Información

Handwritten notes and signatures on the right margin, including a large signature and some illegible scribbles.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	122	de	

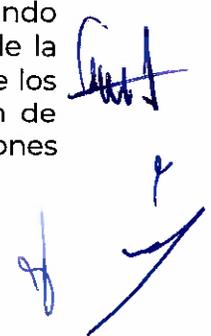
I.5.1.3 DIRECCIÓN DE SOPORTE TECNOLÓGICO Y SOLUCIONES DE NEGOCIO

OBJETIVO

Establecer los procesos mediante los cuales se prestan los servicios de Comunicaciones y Tecnologías de la Información que requieran las unidades administrativas que conforman la Agencia Nacional de Aduanas de México, determinando estrategias para que se diseñen las mejoras en soluciones y servicios de Comunicaciones y Tecnologías de la Información, dirigiendo la planificación y estudio de las propuestas de las Unidades Administrativas, creando procesos que permitan proveer las soluciones tecnológicas, desarrollando y normando la operación de la infraestructura de cómputo y comunicaciones, emitiendo programas de trabajo de los proyectos de modernización y cambios en las aplicaciones informáticas, a efecto de garantizar la seguridad, disponibilidad, continuidad, capacidad de operación y cambios a la infraestructura y aplicaciones, con base en el Marco Tecnológico de Referencia, Estrategia Digital Nacional, Legislación Fiscal, Reglamento Interno y demás lineamientos determinados por la ANAM.

FUNCIONES

- Establecer las estrategias para implementar y actualizar la arquitectura institucional en materia de comunicaciones y tecnologías de la información, validando los resultados del diagnóstico de la infraestructura, los análisis y evaluaciones, autorizando proyectos que atienden las necesidades de negocio planteadas por las unidades administrativas, considerando la aplicación de las mejores prácticas, con la finalidad de avanzar en la automatización y optimización de las funciones y procesos de todos los inmuebles de la ANAM a nivel nacional.
- Determinar políticas, lineamientos, reglas y criterios para administrar los servicios y soluciones en materia de Comunicaciones y Tecnologías de la Información en todos los inmuebles de la ANAM a nivel nacional, definiendo, promoviendo e implementando estrategias y acciones de mejora de conformidad con los objetivos estratégicos de la Institución, así como dirigiendo la evaluación de los procesos de sistematización de los servicios y conduciendo la instrumentación de mecanismos de supervisión, a fin de brindar el soporte informático acorde a los objetivos y funciones de las Direcciones Generales que conforman a la ANAM.



DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 123 de 161



- Establecer estrategias para coordinar la administración de la cartera de proyectos de negocio para la automatización de sus procesos, que son atendidas por las Direcciones Centrales de la DGTI, determinando reglas de servicio, planeando y evaluando conjuntamente presupuestos, recursos, capacidades de atención, tanto de proveedores externos, como de las áreas técnicas internas, a fin de contar con mecanismos para la toma de decisiones de carácter estratégico relacionados con la administración de los proyectos de servicios tecnológicos.
- Establecer estrategias para la aprobación e implementación de procesos y herramientas en la atención del desarrollo de soluciones tecnológicas y de control de los proyectos, definiendo los criterios para la evaluación de metodologías, herramientas de automatización, modelos de colaboración entre las Direcciones Centrales, costos y beneficios que la automatización brinda, registro y flujo de información; aprobando y promoviendo el uso del marco documental del proceso de automatización y de administración de proyectos, a fin de agilizar la comunicación, controlar la operación cotidiana y generar conocimiento en la institución sobre el ciclo de vida de los proyectos y de los sistemas de la ANAM.
- Determinar el diseño de los nuevos servicios TIC, así como los servicios del diseño funcional, pruebas funcionales y de aceptación de usuario de las soluciones, así como de la administración de los proyectos en la implementación de soluciones tecnológicas en la ANAM y de promover la capacitación para el personal, estableciendo políticas y acuerdos con las Direcciones de la DGTI para administración y seguimiento de los proyectos tecnológicos; aprobando los lineamientos para elaborar la documentación, diseño de las pruebas funcionales y coordinación para las pruebas de usuario; definiendo criterios sobre la programación de supervisiones en la ejecución de las tareas y documentación para identificar áreas de mejora de los servicios, con el propósito de brindar los insumos para la construcción de las soluciones y de revisión de la calidad de los productos desarrollados para liberar soluciones estables en ambiente productivo.
- Establecer los lineamientos, normas y metodologías para la operación y mejora de los servicios tecnológicos, coordinando la investigación y estudio de las mejores prácticas, valorando y ponderando las necesidades de la operación, condiciones y beneficios, con la finalidad de automatizar y garantizar la capacidad de operación de la ANAM.
- Fijar políticas, lineamientos, criterios y estrategias para la atención y prestación del soporte técnico a los usuarios de los servicios informáticos y de comunicaciones, determinando e implementando esquemas, mecanismos y herramientas de uso y operación de los distintos sistemas, equipos, redes y dispositivos, con el objeto de optimizar la continuidad de su funcionamiento.
- Proponer el proceso de administración de la infraestructura necesaria para prestar los servicios informáticos y de comunicaciones, determinando las directrices y

Cont

[Handwritten signature]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	124	de	

procedimientos de aplicación de recursos propios o a través de proveedores, con el fin de garantizar la seguridad, capacidad y continuidad de la operación.

- Autorizar los planes, programas y procedimientos de continuidad de operación e integridad de los servicios en materia de comunicaciones y tecnologías de la información, determinando estrategias, implementando y vigilando el mantenimiento preventivo, así como desarrollando protocolos de atención de contingencias o desastres, para garantizar la seguridad y continuidad de la operación de las unidades administrativas.
- Establecer los criterios para la sistematización del proceso de verificación de los controles de seguridad física y lógica establecidos, determinando acciones de revisión periódica de incidentes, de supervisión y vigilancia de las políticas de control de acceso y borrado seguro de la información, para disminuir el impacto de eventos adversos que potencialmente podrían afectar el logro de los objetivos de los servicios tecnológicos.
- Establecer estrategias que permitan mejorar y mantener actualizada la arquitectura de información, planeando y autorizando se diseñen esquemas de colaboración, implementando y mejorando los procesos de actualización y foros de comunicación, con la finalidad de incrementar la interrelación y garantizar activos de información que generen conocimiento para la toma de decisiones estratégicas en la Institución.
- Determinar la operación de los procesos de gestión de cambios, de incidentes, de problemas y de eventos, estableciendo directrices para el análisis de causa raíz y revisión segmentada de bitácoras, evaluando indicadores de desempeño, con el fin de mejorar el rendimiento de los servicios de TI en términos de disponibilidad, integridad y acceso controlado a los servicios tecnológicos y los recursos de información.
- Establecer estrategias para garantizar que se cumplan los resultados esperados de los proyectos de la DGTI, definiendo políticas para diagnosticar las problemáticas; aprobando las metodologías para análisis de los conceptos clave, flujos de información e interrelación de los servicios institucionales, comunicación y estructura, a fin de optimizar los mecanismos para definir, gestionar y gobernar la información que genera conocimiento para operar de los procesos de la ANAM.
- Evaluar el cumplimiento al Acuerdo por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal y demás normatividad aplicable, mediante la implementación de mejores prácticas para el control en la prestación de servicios de TI a las diversas Direcciones de la ANAM, para contar con controles, procesos, guías y documentación que ayuden en la implementación de procesos en materia de tecnologías de la información.




DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja

125

de

161



II.5.1.3.1 DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA INTERNA

OBJETIVO

Administrar los proyectos y contratos de servicios de Tecnologías de la Información que soportan los procesos productivos, vigilando la operación de los servicios recibidos a partir de contratos, consolidando las demandas de la operación en apego a las metas y objetivos de la Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI), orientando los esfuerzos conjuntos con los proveedores basado en los requerimientos del negocio y supervisando el cumplimiento de la normatividad vigente de la ANAM, garantizando la entrega de los servicios de acuerdo a los niveles de servicio establecidos en contratos, manteniendo la continuidad de la operación de la Agencia, de acuerdo con los Reglamentos, Lineamientos, Normas y Políticas establecidas en la ANAM.

FUNCIONES

- Administrar el ambiente físico de la infraestructura, aplicativos y plataformas en los centros de cómputo que soportan la operación, generar inventarios de infraestructura, así como controlar los recursos necesarios para su funcionamiento, monitoreando el desempeño de los equipos de trabajo del personal de la ANAM y proveedores, analizando reportes de estatus de continuidad y entrega del servicio, y validando las soluciones proporcionadas a cada una de las fallas presentadas, para mantener sana la operación y los procesos de negocio.
- Supervisar el cumplimiento al Acuerdo por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal y demás normatividad aplicable, mediante la implementación de mejores prácticas para el control en la prestación de servicios de TI a las diversas Direcciones de la ANAM, para contar con controles, procesos, guías y documentación que ayuden en la implementación de procesos en materia de tecnologías de la información.
- Supervisar el cumplimiento al Acuerdo por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal y demás normatividad aplicable, implementando mejores prácticas para el control en la prestación de servicios de TI a las diversas

Handwritten signature and initials in blue ink.

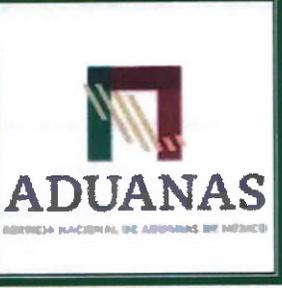
DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	126	de	161

Direcciones de la ANAM, para contar con controles, procesos, guías y documentación que ayuden en la implementación de procesos en materia de tecnologías de la información.

- Establecer procedimientos de seguimiento a la atención de incidentes y dirigir las acciones encaminadas a restablecer lo antes posible la operación normal del servicio, integrando los esfuerzos técnico-operativos de las áreas de tecnologías de la información, emitiendo actividades que minimicen el impacto negativo sobre las operaciones del negocio, y aplicando estándares de soporte y entrega de servicios basados en las mejores prácticas, para cumplir con los servicios ofrecidos por el proveedor, logrando con esto entregar un servicio continuo a la ANAM.
- Supervisar el funcionamiento de infraestructura generando acciones que ayuden en la operación y control de la disponibilidad de los servicios contratados, haciendo uso de herramientas tecnológicas, implantando planes y programas de monitoreo y seguimiento, generando capacitación y actualizaciones operativas, y registrando esta información para futuras acciones en beneficio de la operación, con la finalidad de supervisar la infraestructura tecnológica de los servicios informáticos que soportan la operación de la ANAM.
- Administrar los contratos de Tecnologías de la Información celebrados con los proveedores de servicios de TI, verificando el cumplimiento de la entrega de servicios, analizando cualquier cambio o modificación necesario al contrato, determinando la aplicación de penalizaciones y/o deductivas por no cumplir con los niveles de servicio acordados, con la finalidad de controlar los contratos de servicios que se brindan en la ANAM, logrando con esto proporcionar servicios de calidad que soportan las funciones sustantivas de la ANAM.
- Supervisar la infraestructura en donde se encuentran alojados los servicios tecnológicos, revisando periódicamente los protocolos de gestión establecidos y analizando la documentación que define los lineamientos normativos de la ANAM, con la finalidad de mejorar la operación alineando las acciones a seguir de acuerdo con los objetivos de la ANAM.
- Definir procedimientos de soporte operativo y actividades para atención a solicitudes o requerimientos relacionados con la infraestructura tecnológica, tomando decisiones basadas en el análisis cuantitativo y cualitativo de los datos obtenidos en la operación, con el objetivo de aprovechar los recursos tecnológicos brindando con esto, servicios de vanguardia que permiten realizar las funciones sustantivas de la ANAM.
- Supervisar los procedimientos de entrega de infraestructura, estableciendo roles y responsabilidades en base a programas y jerarquía de actividades; recabando, analizando y organizando bitácoras, controles de seguimiento y acuerdos que permitan cumplir con la entrega de infraestructura, con el fin de mantener el control de los





DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN						
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO						
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	127	de	161	

recursos utilizados para proporcionar los servicios de tecnologías de la información en la ANAM.

- Administrar los contratos de Tecnologías de la Información, verificando el cumplimiento de la entrega de servicios de acuerdo a los términos de referencia, analizando cualquier cambio o modificación necesario al contrato, así como determinando la aplicación de deductivas por no cumplir con los niveles acordados, con la finalidad de controlar los contratos de servicios de TI, logrando con esto proporcionar servicios de calidad que soportan los procesos de las Direcciones de la ANAM.
- Comunicar los resultados obtenidos en la operación y administración en la infraestructura de TI, retroalimentando en reuniones las opiniones sobre los resultados y la operación diaria, cerrando acuerdos y generando nuevos que mejoren los servicios de TI, con el fin de alinear opiniones entre diversas Direcciones para atender solicitudes, logrando con esto generar trabajo en equipo encaminado a la atención de requerimientos y a la pronta solución de los incidentes.
- Autorizar ventanas de tiempo y/o mantenimiento que permitan liberar nuevos proyectos hasta su puesta en producción, analizando el impacto que estas puedan presentar, proyectando actividades y cambios que ayuden a la operación, con base al plan de trabajo establecido que incluya acciones preventivas y correctivas, para cumplir con los requerimientos de calidad que exige el proyecto.
- Generar acciones que permitan el cumplimiento de los planes de trabajo y proyectos encaminados a cumplir con la normatividad y lineamientos establecidos, definiendo procesos de ambientes tecnológicos, verificando que se cumplan en tiempo y en beneficio de la operación, con el objetivo de dar cumplimiento a las políticas, lineamientos y estándares para alcanzar los niveles de disponibilidad establecidos para los servicios de tecnología de la información.

[Handwritten signature and initials in blue ink]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	128	de	

II.5.1.3.1 SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE SOPORTE A COMUNICACIONES TECNOLÓGICAS

OBJETIVO

Controlar los servicios de soporte para la habilitación de comunicación, autenticación, colaboración, interacción de los sistemas institucionales, proporcionando el soporte técnico y suministro de infraestructura tecnológica, gobernando y operando los contratos y licenciamientos en materia de servicios tecnológicos, supervisando y coordinando de manera local y remota la operación y entrega de los servicios, así como el cumplimiento de los niveles de servicios establecidos, con el fin de dar seguimiento a las actividades sustanciales dentro de la operación requeridas por las diferentes Direcciones de la ANAM, de acuerdo con el Reglamento Interior de la ANAM y el Acuerdo por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las TIC, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal.

FUNCIONES

- Integrar los proyectos operativos y los servicios asociados, así como supervisar los indicadores de desempeño para toma de decisiones, controlando altas, bajas y cambios sobre servicios tecnológicos, con planes de capacitación técnica y administrativa para maximizar el uso de herramientas y recursos que permitan supervisar los procesos de facturación e información a la base de datos de gestión de configuraciones (CMDB), para la integración de recursos y herramientas en las soluciones tecnológicas que den valor agregado y conformen un proceso claro para la atención de requerimientos de infraestructura tecnológica.
- Vigilar el plan operativo y el plan administrativo para la coordinación de proveedores, conformando el archivo documental e historial de los proyectos con información de los servicios administrados para integrar el catálogo de servicios y de manera periódica la conformación de Libros Blancos, sin perder de vista el desempeño de los proyectos para la rendición de cuentas de manera inmediata a desviaciones del plan original, para proveer servicios tecnológicos de calidad mundial hacia el interior de la Institución y ser punto de partida o plataforma para otros servicios o proyectos.
- Controlar los impactos operativos dentro de los procesos transaccionales de las diversas áreas usuarias de la infraestructura tecnológica, efectuando estrategias de contingencia y planes de acción que apoyen a los usuarios ante incidentes fortuitos en los servicios




DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 129 de 161



tecnológicos, con soluciones alineadas a las recomendaciones de fabricantes y a las mejores prácticas ante eventos de incidencia e investigaciones operativas, para mantener la operación de los servicios tecnológicos estable y auditable de modo que se puedan atender los diferentes requerimientos de la Institución.

- Establecer mecanismos y procedimientos necesarios para el control y verificación de servicios tecnológicos dentro de los proyectos, coordinando actividades que aseguren la calidad y entrega de servicios, manteniendo un nivel de satisfacción y atención al cliente aceptable, para dar transparencia al proceso de validación, verificación y facturación de los servicios recibidos por parte de los proveedores.
- Analizar las propuestas técnicas de los diferentes proveedores participantes ante un proyecto en materia de infraestructura y servicios tecnológicos, estableciendo puntos de éxito y mejora esperada por parte del producto o servicio contratado, con documentación de prueba de capacidades y funcionalidades, para establecer calificaciones o patrones mínimos aceptables en los diferenciadores tecnológicos de las soluciones a evaluar, obtenidas de las diferentes propuestas, para identificar y proponer con base en parámetros objetivos y transparentes la mejor opción a contratar o utilizar que cumpla con calidad los requerimientos de las áreas usuarias dentro de la Institución.
- Vigilar el cumplimiento de la normatividad y procedimientos por parte de los proveedores dentro de los proyectos y contratos asignados, evaluando los resultados operativos y administrativos con marcos de referencia vigentes para la Gobernabilidad de Proveedores, con acciones necesarias para ejecutar deductivas y corregir configuraciones o servicios y así evitar penas convencionales por incumplimiento, para alinear los esfuerzos internos y externos en proporcionar un servicio tecnológico acorde a lo solicitado y orientado a la mejora continua.
- Colaborar para que los servicios se implementen correctamente, con base a documentación establecida, vigilando la documentación y mantenimiento del acervo documental de los contratos, realizando revisiones periódicas de la calidad de los servicios con base en los términos de referencia de los contratos, la actualización y mantenimiento de los Libros Blancos, para generar información actualizada que contenga el desarrollo de los proyectos a través del tiempo.
- Verificar el cumplimiento de niveles de servicio y posibles mejoras, de acuerdo con los requerimientos de negocio, revisando soportes documentales y la obtención de datos, en un ambiente colaborativo entre los participantes, para la continuidad del servicio, integración de servicios nuevos, así como, mejorar la percepción y satisfacción de los usuarios en las diversas áreas de la ANAM.
- Coordinar los recursos del grupo de Administración de Contrato durante las fases o ciclo de vida de los proyectos, estableciendo planes operativos del Ciclo de Vida en una

[Handwritten signature and initials]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>PROGRAMA NACIONAL DE ADUANAS FUERTE IMPACTO</small>
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	130	de	

transición entrante y saliente, con las capacidades técnicas y administrativas del personal para monitorear el desempeño de los servicios en cada una de las fases establecidas, para contar con información específica en la toma de decisiones y alinear los objetivos e indicadores de desempeño y de ejecución, además de mejorar la percepción de los servicio para el cliente final.

- Coordinar los eventos de mantenimiento preventivo y correctivo de los componentes físicos y lógicos que conforman una solución tecnológica para los servicios ofrecidos dentro de los proyectos tecnológicos, programando ventanas de tiempo para llevar a cabo los mantenimientos, la planeación específica de los ciclos de vida de cada uno de los componentes y ejecución de ejercicios de continuidad de negocio, para cumplir con la oferta y entrega de servicios de teniendo el menor impacto operativo durante las ventanas de mantenimiento.
- Verificar periódicamente o cada vez que ocurra algún cambio en la infraestructura de comunicaciones, los diagramas de comunicaciones de los inmuebles de la ANAM, generando solicitudes de cambio cuando estas se requieran y actualizando la documentación soporte, para contar con diagramas confiables y actualizados en las comunicaciones de la ANAM.
- Colaborar en el desarrollo de políticas o lineamientos para los procesos de comunicaciones de la ANAM, definiendo procesos y responsabilidades de cada uno de los actores que intervienen, para contar con procesos confiables para la ANAM.




DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 131 de 161



II.5.1.3.1.1 DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS (3)

OBJETIVO

Coordinar los servicios de Tecnologías de la Información, identificando las necesidades y requerimientos, así como verificando los procesos de la operación, el soporte, monitoreo, capacitación, entrega de servicios y actualizaciones tecnológicas, con la finalidad de asegurar la entrega de los servicios, dando cumplimiento a los niveles de calidad establecidos.

FUNCIONES

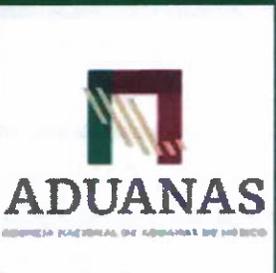
- Proporcionar la documentación soporte de los procesos de gestión de los servicios y validar que la información cumpla con la normatividad institucional en materia de Tecnologías de la Información, integrando repositorios de información como Libros Blancos, Share Point de proyectos y PPMC, cumplimiento con los lineamientos del ciclo de gestión de proyectos definidos institucionalmente.
- Notificar los elementos técnicos y operativos que dan seguimiento a los planes y programas de continuidad de negocio y recuperación de desastres institucionales en materia de Comunicaciones y Tecnologías de la Información en la ANAM, comunicando de manera efectiva los planes y programas y difundiendo la prevención y análisis ante cualquier impacto que se tenga como consecuencia de algún desastre o fenómeno natural o social.
- Verificar que se solucionen los requerimientos e incidentes relacionados con la infraestructura tecnológica de la institución y que ponen en riesgo la continuidad operativa de las actividades que realiza el negocio, validando que se atiendan las solicitudes por parte del proveedor de servicios.
- Canalizar e identificar el tipo de incidencia para evaluar si procede o no una penalización, verificando en todo momento el tipo de sanción, de acuerdo a las métricas definidas dentro del contrato.
- Monitorear tickets de mesa de servicio, dando seguimiento hasta la solución de la incidencia o la reasignación del ticket al área correspondiente, realizando un acuerdo de niveles de operación (OLA), con mesa de ayuda, asegurando el seguimiento a cada ticket.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	132	de	

- Monitorear el desempeño de los servicios con base a los Acuerdos de Niveles de Servicios (SLA) establecidos, llevando un seguimiento al cumplimiento y operación de las actividades realizadas por los proveedores.
- Vigilar el cumplimiento de la normatividad y procedimientos por parte de los proveedores de servicios tecnológicos, validando que se cumplan los lineamientos establecidos y que el proveedor mantenga los principios de la integridad, seguridad y confiabilidad.
- Verificar que los términos de referencia se cumplan con la documentación correspondiente, supervisando la entrega de los servicios contratados, así como desarrollar el libro blanco de todo el proyecto.
- Conformar el libro blanco de los proyectos al cierre de estos, recabando la información necesaria conforme los lineamientos establecidos, integrando resultados obtenidos, objetivos, planificación previa, descripción del seguimiento y control del proyecto entre otros, para documentar el historial de cada proyecto.
- Validar la documentación generada para la entrega y aceptación de los servicios, cuidando que cada requerimiento se documente, estandarizar este procedimiento y formalizar la entrega de evidencia.




DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	133	de	161

II.5.1.3.1.2 SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

OBJETIVO

Supervisar la ejecución de los servicios de tecnologías de la información, coordinando las acciones para llevar a cabo la operación, el soporte, monitoreo, entrega de servicios y actualizaciones tecnológicas, con la finalidad de asegurar la atención de los servicios y dar cumplimiento a los niveles establecidos, de acuerdo con el Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México.

FUNCIONES

- Coordinar las acciones para dar soporte en materia de comunicaciones y tecnologías de la información a las distintas Direcciones de la ANAM, conduciendo la implementación de mejores prácticas y supervisando la atención de los requerimientos existentes, a fin de asegurar la calidad en la prestación de los servicios y eficientar la operación de las áreas.
- Supervisar el proceso para brindar atención a los incidentes relacionados con los servicios tecnológicos, coordinando el desarrollo de acciones de mejora y dando seguimiento a la solución proporcionada conforme a las consultas y requerimientos de las áreas interesadas, para minimizar los impactos en la operación del servicio.
- Supervisar el procedimiento para la prestación de servicios de tecnologías de la información y comunicaciones, coordinando la atención de los requerimientos, el análisis de la información histórica de incidentes y los proyectos vigentes, para definir actividades de mejora continua y generar áreas de oportunidad.
- Coordinar los recursos humanos y materiales para el desarrollo y operación de los servicios de tecnologías de la información, verificando los niveles de atención que éstos deban tener, organizando los elementos de acuerdo con los perfiles y funciones establecidas y estableciendo acciones de mejora, para el cumplimiento de los requerimientos solicitados en el ejercicio de las atribuciones conferidas.
- Generar iniciativas de mejora para la aplicación de los controles establecidos para la prestación de los servicios de tecnologías de la información, realizando investigaciones sobre mejores prácticas y documentando desviaciones, causas y soluciones, para minimizar tiempos de solución en eventos similares.




DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 134 de 161



- Promover programas, planes y procedimientos de continuidad de operación e integridad de los servicios en materia de tecnologías de la información, identificando las necesidades de las unidades administrativas, verificando y validando los mecanismos que establecen, con la finalidad de minimizar el impacto en la ocurrencia de contingencias o desastres en las distintas Direcciones de la ANAM.
- Supervisar la entrega de los servicios y las soluciones en materia de tecnologías de la información, verificando la aplicación de los procedimientos que se han establecido para asegurar la entrega de servicios de TI a las distintas Direcciones de la ANAM, a fin de garantizar el cumplimiento del requerimiento que los originó e informar las desviaciones en la entrega.
- Coordinar el proceso de atención de los requerimientos que efectúen las distintas Direcciones de la ANAM, supervisando en todo momento los niveles de servicio establecidos para la atención de cada uno de los servicios, con la finalidad de atender y dar respuesta a los requerimientos en tiempo y forma.
- Proponer estrategias que permitan la entrega de servicios de TI de una manera estandarizada, oportuna, eficiente y controlada a las Direcciones de la ANAM, coordinando el análisis y consolidación de las mejores prácticas empleadas, para el cumplimiento de los niveles de servicio y eficientar los procesos.
- Supervisar las solicitudes y requerimientos de las distintas Direcciones de la ANAM sobre problemáticas en la entrega de servicios de TI, determinando tipo de problemática y área responsable, de conformidad a su ámbito de competencia y aprobando las solicitudes formales de apoyo, para garantizar la continuidad operativa de la Institución.
- Vigilar el proceso de entrega de servicios de TI, instruyendo la aplicación de las políticas y normatividad vigente, para eficientar y homologar los procesos y apoyar en la operación de las Direcciones de la ANAM.
- Vigilar el cumplimiento al Acuerdo por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal y demás normatividad aplicable, implementando mejores prácticas para el control en la prestación de servicios de TI a las diversas Direcciones de la ANAM, para contar con controles, procesos, guías y documentación que ayuden en la implementación de procesos en materia de tecnologías de la información.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 135 de 161



II.5.1.3.2 DIRECCIÓN DE SOPORTE A APLICATIVOS TECNOLÓGICOS E INFRAESTRUCTURA APLICATIVA

OBJETIVO

Establecer las estrategias para los servicios de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones informáticas, definiendo guías de los ciclos de desarrollo donde se aplique la normatividad y reglas establecidas para la integridad, confiabilidad, protección, consistencia, intercambio, eliminación y seguridad de la información, para atender las solicitudes de servicios de herramientas de software de TIC requeridas por la ANAM, que soportan la operación de sus clientes internos y externos, en apego a la normatividad vigente aplicable.

FUNCIONES

- Establecer directrices, lineamientos, procesos, indicadores y criterios que guíen la atención al aprovisionamiento de infraestructura aplicativa a soluciones tecnológicas, supervisando y validando el aprovisionamiento de infraestructura aplicativa, para cubrir las necesidades en materia de TIC que requiera la ANAM.
- Establecer las estrategias que permitan asegurar la continuidad operativa de las herramientas tecnológicas que se utilizan en la ANAM, instruyendo la mejora continua y atendiendo recomendaciones, mejores prácticas y estándares del mercado, así como la atención de incidentes que se le presenten durante la operación, para optimizar el uso de los recursos en la infraestructura aplicativa, y satisfacer las necesidades de servicios requeridos por la ANAM y de sus usuarios externos.
- Definir políticas, lineamientos y herramientas para realizar la supervisión de la infraestructura aplicativa, validando los controles de escalabilidad, métricas y seguridad que permitan determinar el estado, efectividad y progreso de la misma, con el propósito de identificar fallas, incidentes y problemas durante el aprovisionamiento, despliegue y mantenimiento de la infraestructura aplicativa de las soluciones de TIC.
- Establecer estrategias de solución de incidentes que se presenten en la infraestructura aplicativa de la ANAM, definiendo lineamientos y acuerdos de servicio para la categorización de atención y solución, con la finalidad de dar continuidad a la operación de los sistemas que soportan a la ANAM.
- Proponer estrategias para la actualización de la infraestructura operativa que se aplica en la ANAM, dirigiendo y supervisando los procesos de gestión y análisis diversos para su

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>SECRETARÍA DE ECONOMÍA</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	136	de	161

investigación, estudio, realización y maximizando la relación costo-beneficio, a fin de mantener a la ANAM en la vanguardia tecnológica.

- Promover la mejora continua del desarrollo y mantenimiento de la infraestructura aplicativa de la ANAM, dirigiendo el establecimiento y operación de los canales de comunicación para el levantamiento de sugerencias de mejora, a fin de fortalecer la ejecución y operación de los proyectos en materia de TIC.
- Establecer políticas y lineamientos relacionados con la infraestructura aplicativa de la ANAM, dirigiendo la identificación de las herramientas, procedimientos de las mejores prácticas para la ejecución de pruebas a esta, con la finalidad de maximizar la eficiencia y eficacia de la calidad de la misma.
- Supervisar el uso y confidencialidad de la infraestructura operativa a la que tengan acceso los centros de desarrollo como consecuencia de la función y servicios contratados, generando las estrategias para la selección e implementación de mecanismos de seguridad, a fin de evitar situaciones de riesgo.
- Establecer lineamientos para operar los procesos de información relativa a el avance y seguimiento de los planes, programas y contratos en materia de configuración y mantenimiento de la infraestructura operativa de la ANAM, seleccionando y autorizando la implementación de reportes, bitácoras y entregables concluidos, para proporcionar retroalimentación a la planeación estratégica y facilitar la toma de decisiones.
- Administrar las acciones de optimización e integración de los servicios de la infraestructura operativa de la ANAM conforme a los objetivos a corto, mediano y largo plazo, apoyando a los procesos de las distintas Direcciones de la ANAM, a fin de satisfacer los requerimientos en materia de la infraestructura de la forma eficaz y eficiente.
- Coordinar las configuraciones de la infraestructura operativa de la ANAM, bases de datos y la configuración de los ambientes de prueba, promoviendo la aplicación de los procesos de identificación de requerimientos, así como el uso de las herramientas requeridas para efectuar la verificación de esta, a fin de proporcionar ambientes de pruebas apegados a la configuración del ambiente productivo.
- Dirigir el desarrollo de proyectos de mejora de la infraestructura operativa de la ANAM que se implementan para los aplicativos y sistemas de la ANAM, coordinando la identificación de áreas de oportunidad de los procedimientos, mecanismos y/o herramientas de seguimiento y control utilizados y de posibles soluciones a las mismas, para asegurar que los sistemas, servicios y proyectos se ejecuten de manera controlada.

Handwritten signatures and initials in blue ink.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	137	de	

- Dirigir la administración de los cambios solicitados por las Direcciones de la ANAM que afectan directamente a la infraestructura operativa, planeando los recursos necesarios para la atención de la solicitud, validando el análisis de impacto al alcance y garantizando que se dé el cumplimiento de los procesos establecidos para efectuar dichos cambios, a fin de asegurar la atención al requerimiento y no afectar la operación de los aplicativos y sistemas de la Institución.
- Supervisar el cumplimiento conforme al Acuerdo por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las Tecnologías de la Información y Comunicación, y la Seguridad de la Información en la Administración Pública Federal y demás normatividad aplicable, implementando las mejores prácticas para el control en la prestación de servicios de TI a las diversas Direcciones de la ANAM, para contar con controles, procesos, guías y documentación que ayuden en la implementación de procesos en materia de infraestructura operativa.



DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	138	de	161

II.5.1.3.2.1 SUBDIRECCIÓN DE SOPORTE A APLICATIVOS TECNOLÓGICOS E INFRAESTRUCTURA APLICATIVA (2)

OBJETIVO

Coordinar la ejecución de pruebas y la administración de versiones de las aplicaciones en los sitios de producción, implementando la infraestructura de pruebas similar al ambiente productivo, conservando la información documental de cada una de las liberaciones, así como el control de los elementos que las conforman, dando cumplimiento a la normatividad minimizando los incidentes relacionados con los cambios, con la finalidad de garantizar la existencia de las versiones autorizadas en los equipos de producción, Conforme al reglamento interno de la ANAM.

FUNCIONES

- Coordinar que la validación de la infraestructura operativa sea de acuerdo a la estrategia de pruebas requeridas por el usuario, manteniendo el control de los recursos y ambientes de la misma comprobando que sean similares a los equipos de producción, a fin de disminuir el riesgo de la suspensión del servicio en producción.
- Controlar la administración de la infraestructura operativa de la ANAM, vigilando que los recursos cumplan con el proceso de administración de la configuración, con el objeto de contar con un respaldo de los recursos utilizados, asegurando la operación continua del área.
- Coordinar que se generen los recursos de infraestructura operativa necesarios para la ejecución de pruebas, verificando que la configuración de los recursos esté apegados a los ambientes de producción, a fin de que los aplicativos no sufran ningún impacto al ser liberados.
- Controlar el desarrollo de soluciones de infraestructura a través de los controles de administración internos o externos, coordinando el cumplimiento del alcance (requerimientos funcionales y no funcionales), plan de trabajo y evaluando los entregables proporcionados, para dar seguimiento a las etapas del ciclo de configuración que le corresponda.
- Asesorar en las soluciones tecnológicas que cubran los procesos de infraestructura operativa de las Unidades Administrativas de la ANAM, implementando metodologías,






DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

Área Responsable de elaboración:
Dirección General de
Tecnologías de la Información

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

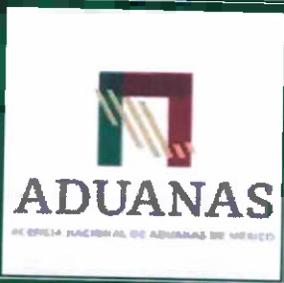
Hoja 139 de 161



procesos, políticas, marcos tecnológicos, reuso de recursos, a través de las herramientas de configuración de la infraestructura aplicativa, a fin de obtener la satisfacción de los usuarios.

- Programar eventos de capacitación de acuerdo con las necesidades tecnológicas, identificando los requerimientos de los usuarios en materia de infraestructura operativa, para fomentar el crecimiento profesional del personal adscrito a la unidad administrativa.
- Difundir las disposiciones y lineamientos que rigen la operación, comunicando a través de los medios establecidos los cambios y mejoras a la infraestructura operativa, ajustes a la misma que apoyen al buen desempeño de sus tareas en el desarrollo o mantenimiento de recursos, para mantener informadas a las áreas involucradas en la atención de servicios.
- Supervisar las herramientas de gestión institucionales, actualizando y verificando que los responsables den cumplimiento al registro de avances, para proporcionar visibilidad respecto al estatus de los proyectos de infraestructura operativa de la ANAM.
- Supervisar el cumplimiento de los niveles de servicio acordados para la implementación de la infraestructura operativa, estableciendo los criterios y mecanismos para el seguimiento y control de los recursos virtuales, con la finalidad de mejorar los índices de satisfacción de las distintas Direcciones de la ANAM.
- Mantener actualizado un inventario de la infraestructura operativa de la ANAM, generando la documentación de acuerdo con la normativa aplicable y a las mejores prácticas, para contar con un inventario de recursos virtuales y que se puedan utilizar como referencia ante alguna actualización.

[Handwritten signature and initials]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>DE LA OFICINA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	140	de	

II.5.1.3.2.1.1 DEPARTAMENTO DE SOPORTE A APLICATIVOS (2)

OBJETIVO

Atender las incidencias críticas, asegurando una resolución oportuna para minimizar el impacto en las operaciones del negocio, estableciendo protocolos de respuesta rápida que incluyan líneas de comunicación y procedimientos de escalado claros, para establecer protocolos de respuesta rápida que incluyan líneas de comunicación y procedimientos de escalado claros, alcanzará el objetivo de asegurar una resolución eficiente y oportuna de incidencias críticas.

FUNCIONES

- Formular y evaluar el plan estratégico de tecnologías de la información y comunicaciones del departamento, realizando un análisis exhaustivo de los requisitos tecnológicos actuales y futuros, y colaborando con unidades administrativas y financieras para evaluar impacto, beneficios, costos y plazos de desarrollo.
- Diseñar, definir y coordinar la implementación de sistemas y procesos tecnológicos que soporten las funciones y procesos del departamento, colaborando con unidades administrativas y técnicas para entender sus necesidades y requerimientos, y liderando equipos de desarrollo y soporte en la construcción e implementación de soluciones tecnológicas.
- Evaluar y monitorear el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLAs) relacionados con el soporte a aplicativos tecnológicos, revisando regularmente las métricas y reportes de desempeño del equipo, y ajustando estrategias y recursos según sea necesario para cumplir o superar los SLAs establecidos.
- Gestionar la seguridad y la integridad de los datos en los aplicativos tecnológicos soportados, colaborando con el equipo de seguridad de la información para implementar políticas y controles que aseguren la protección de los datos, y supervisando la aplicación de dichas medidas en el equipo de soporte técnico.
- Optimizar los recursos tecnológicos disponibles para el soporte técnico, realizando auditorías periódicas de las herramientas, sistemas y procedimientos en uso, y proponiendo mejoras o sustituciones que incrementen la eficiencia y reduzcan los costos.




DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja 141	de	161	

II.5.1.3.3 DIRECCIÓN DE SOPORTE TECNOLÓGICO

OBJETIVO

Administrar la ejecución de los servicios de tecnologías de la información en la ANAM, dirigiendo las acciones para llevar a cabo la operación, el soporte, monitoreo, capacitación, entrega de servicios y actualizaciones tecnológicas, formulando planes de mejora continua, impulsando la investigación de mejores prácticas y definiendo indicadores de niveles de servicio de TI, para garantizar la entrega de servicios de tecnología de información garantizando la continuidad operativa de la ANAM, de acuerdo con el Reglamento Interior de la ANAM y normatividad vigente aplicable.

FUNCIONES

- Definir los procesos y apoyos para la atención y solución de los requerimientos y/o problemáticas que se puedan presentar durante la operación de la ANAM, en materia de Comunicaciones y Tecnologías de la Información, coordinando la implementación y ejecución de los procedimientos respectivos, para afianzar y garantizar la continuidad operativa de las áreas, así como fortalecer la atención del servicio.
- Promover el aprovechamiento de los recursos informáticos en la ANAM, determinando estrategias de difusión, así como los lineamientos de uso, para optimizar el desempeño de las funciones de los usuarios.
- Proponer estrategias que permitan la entrega de servicios de TI de una manera estandarizada, oportuna eficiente y controlada a la ANAM, coordinando el análisis y consolidación de las mejores prácticas, para mejorar los niveles de servicio y eficientar los procesos.
- Coordinar las acciones para dar soporte en materia de Comunicaciones y Tecnologías de la Información a los usuarios de la ANAM, conduciendo la implementación de mejores prácticas y supervisando la atención de los requerimientos existentes, a fin de asegurar la calidad en la prestación de los servicios y eficientar la operación de las áreas.
- Coordinar los recursos humanos y materiales para el desarrollo y operación de los servicios de tecnologías de la información, definiendo los niveles de atención que éstos deban tener, organizando los elementos de acuerdo con los perfiles y funciones

[Handwritten signature and initials in blue ink]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MEXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	142		

asignadas y estableciendo acciones de mejora, para el cumplimiento de los requerimientos solicitados en el ejercicio de las atribuciones conferidas.

- Supervisar los controles para la prestación de los servicios de Tecnologías de la Información, realizando investigaciones sobre mejores prácticas y documentando desviaciones, causas y soluciones, para minimizar tiempos de solución en los incidentes y requerimientos.
- Promover programas, planes y procedimientos de continuidad de operación e integridad de los servicios en materia de Tecnologías de la Información, identificando, verificando y validando necesidades en materia de TI, con la finalidad de minimizar el impacto en la ocurrencia de contingencias o desastres en la ANAM.
- Vigilar la entrega de los servicios y las soluciones en materia de Tecnologías de la Información, verificando la aplicación de los procedimientos que se han establecido para asegurar la entrega de servicios de TI en la ANAM, a fin de garantizar el cumplimiento del requerimiento que los originó e informar las desviaciones en la entrega.
- Coordinar el proceso de atención de los requerimientos que efectúen órganos fiscalizadores para la ejecución de auditorías forenses en materia de comunicaciones y tecnologías de la información, valorando las condiciones y características de la actuación, designando y acreditando al personal a participar, con la finalidad de dar respuesta en tiempo y forma.
- Conducir las solicitudes y requerimientos sobre problemáticas en la entrega de servicios de TI, determinando tipo de problemática y área responsable de conformidad a su ámbito de competencia, aprobando las solicitudes formales de apoyo, para garantizar la continuidad operativa de la Institución.
- Vigilar el proceso de control de gestión para la entrega de servicios de TI, instruyendo la aplicación de las políticas y normatividad en materia de archivo, clasificación y resguardo documental, para eficientar y homologar los procesos de control interno de la información.
- Evaluar el nivel de cumplimiento de los indicadores establecidos, ponderando los resultados de la información que se toma como base en la generación de los indicadores y, en su caso, la influencia de variables que hayan incidido, para corregir desviaciones y garantizar que el servicio se brinde en tiempo y forma de acuerdo con las metas establecidas.
- Determinar directrices y métodos de detección de áreas de oportunidad en la prestación de servicios de TI a las distintas Direcciones de la ANAM, implementando acciones de

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja 143	de	161	

supervisión de gabinete o visitas en sitio y registros estadísticos, para generar propuestas, corregir desviaciones y garantizar la mejora continua de la prestación de servicios de TI.

- Supervisar el cumplimiento al Acuerdo por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal y demás normatividad aplicable, mediante la implementación de mejores prácticas para el control en la prestación de servicios de TI a las diversas Direcciones de la ANAM, para contar con controles, procesos, guías y documentación que ayuden en la implementación de procesos en materia de tecnologías de la información.

[Handwritten signature]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	144	de	161

II.5.1.3.3.1 SUBDIRECCIÓN DE SOPORTE TECNOLÓGICO

OBJETIVO

Coordinar la gestión, control y seguimiento de la operación de servicios en materia de TI, a partir de los requerimientos del negocio y supervisar el cumplimiento de la normatividad institucional y el apego a los marcos de referencia adoptados por la ANAM, estableciendo una correspondencia entre negocio y las directrices de la DGTI, vigilando el cumplimiento de los niveles de servicio y revisando que la documentación de soporte esté alineada con las normas vigentes, con el propósito de mantener la operación de la ANAM de manera ininterrumpida, brindando a la institución los elementos documentales adecuados y suficientes para el cumplimiento de los requerimientos de las autoridades fiscalizadoras, de acuerdo con el Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México.

FUNCIONES

- Supervisar las actividades ejecutadas por los recursos humanos, materiales y técnicos para el cumplimiento de las soluciones tecnológicas instaladas, validando las listas de verificación correspondientes y coordinando los servicios de tecnologías de la información, para cumplir en los tiempos acordados con la entrega de los mismos y dar atención a los lineamientos establecidos.
- Verificar la atención a las incidencias y consultas de los usuarios de tecnologías de la información, coordinando el uso de herramientas tecnológicas, con la finalidad de mejorar la atención de los servicios requeridos en materia de soporte técnico a los usuarios.
- Evaluar el desempeño de la infraestructura que soporta los servicios de tecnologías de la información, definiendo métodos estadísticos y de medición, para corregir desviaciones, evitar problemas y mantener la seguridad, disponibilidad, continuidad operativa.
- Coordinar la ejecución de los programas, planes y procedimientos de continuidad de operación e integridad de los servicios en materia tecnologías de la información, verificando y validando la aplicación de los mecanismos establecidos, con la finalidad de minimizar el impacto en la ocurrencia de contingencias o desastres en las Direcciones de la ANAM.
- Otorgar los servicios y soluciones en materia de tecnologías de la información, validando las acciones a través de los procedimientos que se han establecido para la verificación de




DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja 145	de	161	

la entrega de servicios de TI, a fin de garantizar el cumplimiento del requerimiento que los originó e informar las desviaciones en su caso.

- Supervisar la infraestructura masiva en las distintas Direcciones de la ANAM, validando la aplicación de los planes de trabajo y los procedimientos definidos para este fin, con el objetivo de proveer al usuario de TIC las soluciones tecnológicas requeridas.
- Asesorar al personal, sobre la ejecución de los procesos tecnológicos que soportan la operación de la ANAM, coordinando reuniones de retroalimentación con respecto a las soluciones implementadas, para minimizar dudas y mejorar las actividades realizadas en la solución de problemas.
- Supervisar los controles que se tienen para el ABC de las cuentas de usuario, manteniendo el soporte documental de cada una de las solicitudes junto con sus justificaciones, para tener un control confiable en caso de alguna revisión o solicitud de información de alguna entidad revisora.
- Dar seguimiento a las cuentas de usuario desde su solicitud hasta su aceptación, mediante herramientas tecnológicas para los servicios de TI, para brindar el servicio oportuno y se cumplan los niveles de servicio establecidos.
- Proporcionar servicios y soluciones en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, validando las acciones a través de los procedimientos que se han establecido para la verificación de la entrega de servicios de TI, a fin de garantizar el cumplimiento del servicio e informar las desviaciones en su caso.
- Asesorar al personal de la ANAM, sobre sobre el proceso de solicitud de gestión de cuentas de usuario, coordinando campañas de informativas y de retroalimentación con respecto a la solución propuesta, para minimizar dudas y mejorar las actividades realizadas en la petición de cuentas de usuarios.
- Evaluar procedimientos y procesos para la gestión de cuentas de usuarios, generando reportes y encuestas de satisfacción a los usuarios de la ANAM del ciclo del proceso, para la mejora continua y agilizar su funcionamiento, reducir costos, minimizar pérdidas en la operación y maximizar los resultados dentro de las Direcciones de la ANAM.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	146	de	

II.5.1.4 DIRECCIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

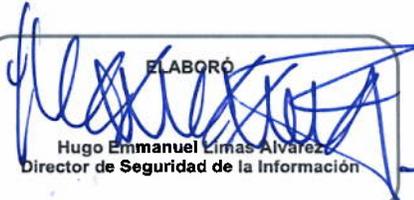
II.5.1.4 Dirección de Seguridad de la Información.

- II.5.1.4.1** Dirección de Arquitectura de Seguridad de la Información
- II.5.1.4.1.0.1** Departamento de Negocio en Arquitectura de Seguridad de la Información

- II.5.1.4.2** Dirección de Monitoreo de Seguridad de la Información
- II.5.1.4.2.1** Subdirección de Centro de Monitoreo de Seguridad de la Información
- II.5.1.4.2.1.1** Departamento de Monitoreo de Seguridad de la Información

- II.5.1.4.3** Dirección de Operaciones de Seguridad de la Información
- II.5.1.4.3.1** Subdirección de Arquitectura para Comunicaciones y Tecnologías de Información
- II.5.1.4.3.1.1** Departamento de Operaciones de Seguridad

ELABORÓ



Hugo Emmanuel Limas Álvarez
Director de Seguridad de la Información

REVISÓ



Jaime Moreno Pereda
Director de Planeación de Tecnologías de la Información

APROBÓ




Cynthia Lilian Barrales Rodríguez
Directora General de Tecnologías de la Información



DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 147 de 161



II.5.1.4 DIRECCIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

OBJETIVO

Establecer estrategias de seguridad en comunicaciones y tecnologías de la información, definiendo directrices para la administración de las arquitecturas de seguridad y mecanismos para verificar el cumplimiento de la normatividad emitida para el manejo, intercambio, protección, comunicación, almacenamiento y eliminación de la información en la institución, con la finalidad de minimizar los niveles de riesgo y garantizar la seguridad de la información para la entrega de los servicios de tecnologías de la información y comunicaciones, de acuerdo a la normativa aplicable en materia de seguridad de la información.

FUNCIONES

- Definir las estrategias para la institucionalización del Marco General de Seguridad de la Información (MGSI) para el control de operaciones relativas a la infraestructura de la ANAM en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, dirigiendo el análisis e investigación de las regulaciones legales y los documentos, estándares y metodologías internacionales vigentes, aplicables al proceso de Arquitectura de Seguridad de la Información y estableciendo directrices para su estandarización y aplicación en la Agencia, así como los canales de comunicación para su difusión, con la finalidad de dar cumplimiento a las regulaciones vigentes y mantener actualizada su alineación a la Estrategia Institucional de Seguridad de la Información.
- Autorizar los planes de acción del proceso de Arquitectura de Seguridad de la Información, evaluando y aprobando los esquemas de revisión de los planes de trabajo para el diseño y construcción de las soluciones tecnológicas en materia de Seguridad de la Información para Tecnologías de la información y Comunicaciones, con la finalidad de asegurar la aplicación de mecanismos que garanticen la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información administrada por la Agencia Nacional de Aduanas de México (ANAM).
- Establecer los criterios para dar seguimiento al monitoreo de incidencias de seguridad, fijando los procesos para evaluar los controles de operaciones de seguridad utilizados para la atención de requerimientos o solicitudes en la materia y dirigiendo la verificación del cumplimiento de atención, para garantizar el funcionamiento de los servicios a través

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	148	de	

de la red de datos con los niveles de seguridad que son requeridos para los usuarios de la ANAM.

- Establecer mecanismos para la revisión de los reportes de evaluación de los proveedores que prestan servicios tercerizados de seguridad en las diferentes Infraestructuras y comunicaciones de la información, definiendo criterios para la validación del cumplimiento reportado en términos asociados al contrato aplicable para cada proveedor, con la finalidad de asegurar el avance concluido respecto al alcance, funciones y designaciones que los proveedores deberán ejecutar en beneficio de los servicios que proporciona a la ANAM para el cumplimiento de los niveles de seguridad.
- Establecer las medidas de desarrollo, monitoreo y control para la evaluación del cumplimiento de las Políticas de Seguridad Institucional (PSI) en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, definiendo los criterios para la implementación y difusión, con la finalidad de contar con la normativa aplicable para la regularización del actuar del personal de la ANAM y mantener la confidencialidad, integridad y accesibilidad de los sistemas y la información.
- Establecer los criterios para dar seguimiento al monitoreo contra incidencias de interrupciones o falla de red, fijando los procesos para evaluar los controles de operaciones de seguridad utilizados para la atención de requerimientos o solicitudes en la materia y dirigiendo la verificación del cumplimiento de atención, para garantizar el funcionamiento de los servicios a través de la red de datos con los niveles de seguridad que son requeridos para los usuarios de la ANAM.




DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	149	de	

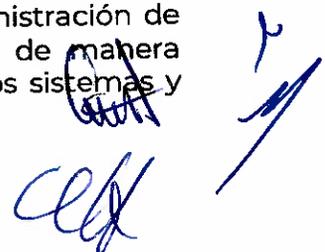
II.5.1.4.1 DIRECCIÓN DE ARQUITECTURA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

OBJETIVO

Definir normas, estrategias y herramientas en materia de Seguridad de la Información, administrando directrices que conforman la arquitectura de seguridad, con la finalidad de proteger y garantizar la entrega de los servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

FUNCIONES

- Aplicar las estrategias para la alineación del Marco General de Seguridad de la Información (MGSÍ) en la ANAM en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, emitiendo políticas de Seguridad de la Información aplicables al proceso de Arquitectura de Seguridad de la Información y estableciendo directrices para su estandarización, aplicación y difusión.
- Administrar los Agentes de Seguridad, definiendo las configuraciones de políticas, valores y parámetros de las consolas de seguridad.
- Administrar el software antivirus base, definiendo las directivas de seguridad de los puntos de conexión en la Consola Intune.
- Aplicar las normas, políticas y estándares para el manejo, intercambio, protección, comunicación, almacenamiento y eliminación de la información contenida en medios físicos y digitales en materia de Seguridad de la Información, coordinando la metodología de acción y supervisando su cumplimiento.
- Coordinar informes, presentaciones, respuestas a requerimientos en materia de seguridad de la información, así como a las solicitudes de acceso a la información, analizando la información generada por las herramientas de seguridad implementadas para la protección de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- Evaluar el cumplimiento de normas, el mantenimiento de políticas actualizadas y la adaptación de reglas de sistemas de detección de intrusiones y la administración de eventos e información de las operaciones de seguridad en la ANAM de manera permanente, de acuerdo con las acciones estratégicas para mantener los sistemas y



DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	150	de	161

herramientas automatizadas de seguridad al nivel de funcionamiento requerido, monitoreando la infraestructura de red de datos y sus distintos componentes desde los puntos de entrada hasta la entrega de la información a las capas de presentación, procesamiento y bases de datos.

- Establecer los procedimientos para que los nuevos proyectos tecnológicos de la ANAM cuenten con los documentos de seguridad definidos en el marco documental vigente, evaluando los mecanismos de Seguridad de la Información que aseguren la inspección y el análisis de la documentación soporte elaborada en las distintas etapas de los proyectos tecnológicos.
- Establecer un plan de actividades de operaciones de Seguridad de la Información, así como organizar y dirigir el cierre de brechas e ineficiencias detectadas en los mecanismos de Seguridad de la Información, supervisando la información al momento de ser generada por los equipos de trabajo especializados en operaciones de seguridad de las redes de Información y Comunicaciones.
- Coordinar estudios sobre hardware, software y marcos normativos en materia de Seguridad de Tecnologías de Información, evaluando y recomendando las diversas fuentes de información para dicho proceso.
- Definir los programas de implementación, operación, revisión, verificación, mantenimiento y mejora del Marco de Gestión de Seguridad de la Información (MCSI), proponiendo el desarrollo de modelos de Arquitectura de Seguridad de la Información basados en las mejores prácticas nacionales e internacionales en la materia.

Handwritten signatures in blue ink:
 - A large signature at the top right.
 - A signature below it, with a date "2/11" written next to it.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE PERÚ</small>
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	151	de	

II.5.1.4.1.0.1 DEPARTAMENTO DE NEGOCIO EN ARQUITECTURA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

OBJETIVO

Proponer elementos de la Arquitectura de Seguridad, políticas, procedimientos y documentos internos normativos en materia de Seguridad de la Información, proyectando directrices y normativa aplicable junto con la supervisión del diseño e implementación, con el objetivo de asegurar la Confidencialidad, Integridad, Disponibilidad, No Repudio y Auditabilidad de la Información y los sistemas.

FUNCIONES

- Analizar sistemas, modelos, políticas y procedimientos en materia de seguridad de la información para el desarrollo e implementación de las nuevas soluciones tecnológicas, comprobando el cumplimiento de las especificaciones de negocio definidas, se llevará a cabo la identificación de los controles a emplear durante la ejecución de la Arquitectura de Seguridad.
- Implementar mecanismos para mitigación de riesgos en los nuevos proyectos de acuerdo con la actuación de las áreas de la ANAM, llevando a cabo la identificación de elementos esenciales para la operación y efectuando un análisis de riesgos en relación con la Arquitectura de Seguridad de la Información.
- Participar en el desarrollo de los documentos normativos relativos a la Seguridad de la Información, recopilando las directrices de Seguridad de la Información, supervisando las modificaciones en las normativas institucionales vigentes y en concordancia con las mejores prácticas de la ANAM.
- Diseñar herramientas y regulaciones que cumplan con los estándares internos de las Políticas de Seguridad de la Información de la ANAM, detectando a través de la investigación, innovaciones tecnológicas en ciberseguridad.
- Llevar a cabo de manera conjunta con proveedores las estrategias de evaluación generadas para el soporte de la tecnología de generación de repositorios de seguridad de la información en las áreas que integran la ANAM, analizando reportes de monitoreo de capacidades de almacenamiento y operación con el Centro de Datos para determinar las medidas necesarias a instrumentar.

CEX *9*

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO



Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 152 de 161

II.5.1.4.2 DIRECCIÓN DE MONITOREO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

OBJETIVO

Planear los esquemas de Monitoreo de los Centros de Seguridad de la Información de la ANAM, a efecto de proteger la información de los procesos, programas, proyectos, accesos a sistemas de información, así como los modelos de riesgos, aplicando la correcta configuración de los parámetros y políticas en las diversas herramientas previstas en los contratos para la atención de requerimientos e incidentes, con la finalidad de salvaguardar la Seguridad de la Información en áreas centrales y puntos aduanales; prevenir, contener y si fuera el caso corregir actividades de terceros que deseen acceder de manera ilegal a la información o perjudicar los servicios de la institución; así como proporcionar información confiable en línea de la actividad aduanera para la toma de decisiones.

FUNCIONES

- Coordinar las estrategias de análisis y atención de incidentes de los Centros de Monitoreo, diagnosticando la operatividad en materia de seguridad de la información y modelos de riesgos, proponiendo las mejores prácticas.
- Organizar a los proveedores de los servicios de seguridad de la información, continuidad operativa del centro de datos y modelos de riesgos para la generación de las herramientas y dashboards, definiendo los principales eventos para su clasificación, generación de métricas y reportes con información en línea.
- Supervisar al Equipo de Respuesta de Incidentes de Seguridad en TIC (ERISC), coordinando las actividades y el flujo de trabajo ante un incidente de seguridad definiendo la participación de cada uno de los integrantes.
- Definir los activos críticos de la organización en materia de seguridad de la información, continuidad operativa del servicio de centro de datos y modelos de riesgos, definiendo el inventario de activos con la clasificación del grado de criticidad de dichos activos.
- Administrar la eficiencia de la Seguridad de la Información que da seguimiento a la detección de vulnerabilidades, su explotación y correcciones desarrolladas como respuesta a la continuidad de operaciones de áreas centrales y puntos aduanales, estableciendo el conjunto de indicadores de operaciones de seguridad que permitan

Handwritten signatures and initials in blue ink.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	153	de	

conocer los resultados de las principales variaciones detectadas por los dispositivos de seguridad en los sistemas tecnológicos, solicitando el uso de los servicio para el análisis y riesgos.

- Asesorar el desarrollo de los proyectos relacionados a las configuraciones de seguridad y medidas de protección a la información de la ANAM, dando a conocer los criterios y procedimientos a seguir para que se cumplan las medidas de protección establecidas de normas y políticas de Seguridad de la Información.
- Establecer un plan de actividades de operaciones de Seguridad de la Información, así como organizar y dirigir el cierre de brechas e ineficiencias detectadas en los mecanismos de seguridad de la información, supervisando la información al momento de ser generada por los equipos de trabajo especializados en operaciones de seguridad de las redes de información y comunicaciones.
- Supervisar el cumplimiento al Acuerdo por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal y demás normativa aplicable mediante la implementación de mejores prácticas, mediante la implementación de mejores prácticas para el control en la prestación de servicios de TI a las diversas áreas Centrales y Puntos Aduanales de la ANAM.




**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 154 de 161



**II.5.1.4.2.1 SUBDIRECCIÓN DE CENTRO DE MONITOREO DE SEGURIDAD DE
LA INFORMACIÓN**

OBJETIVO

Implementar el Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) y el Centro de Operaciones de Redes (NOC-SOC) para el monitoreo de eventos en la infraestructura tecnológica de la Agencia Nacional de Aduanas de México (ANAM), definiendo las estrategias de atención y los niveles de servicio de los eventos catalogados como incidentes de seguridad, con la finalidad de reducir los riesgos e impactos sobre la operación de la Agencia en toda su infraestructura derivados de ataques cibernéticos.

FUNCIONES

- Definir las estrategias de monitoreo y atención de incidentes de seguridad, implementando y operando el centro de seguridad incorporando las mejores prácticas.
- Generar el proceso del monitoreo de eventos de seguridad, diseñando el flujo de actividades del proceso que permita identificar, proteger, detectar, responder y recuperar los activos que puedan ser afectados por incidentes de seguridad y que comprometan la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los servicios en la ANAM.
- Monitoreo de eventos de seguridad a través de las herramientas y dashboards, evaluando los principales eventos reportados para su clasificación, generación de métricas y reportes.
- Apoyar al Equipo de Respuesta de Incidentes de Seguridad en TIC (ERISC), coordinando las actividades y el flujo de trabajo ante un incidente de seguridad definiendo la participación de cada uno de los integrantes.
- Contribuir en la identificación de los activos críticos de la organización, integrando el inventario de activos con la clasificación del grado de criticidad de dichos activos.

[Handwritten signatures in blue ink]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	155	de	

II.5.1.4.2.1 DEPARTAMENTO DE MONITOREO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

OBJETIVO

Apoyar en la implementación del Centro de Operación de Redes (NOC-SOC), y operar el monitoreo de eventos en la infraestructura tecnológica de la Agencia Nacional de Aduanas de México (ANAM), aplicando las estrategias de atención y los niveles de servicio de los eventos catalogados como incidentes de seguridad, con el objetivo de disminuir los riesgos y las repercusiones en la Agencia originados por ataques en materia de seguridad.

FUNCIONES

- Operar las estrategias de monitoreo del NOC-SOC y de atención de incidentes de seguridad, implementando y ejecutando la operación definida en el centro de seguridad incorporando las mejores prácticas.
- Ejecutar el proceso del monitoreo de eventos e incidentes de seguridad, aplicando el flujo de actividades definido de prevención, ataque, protección, respuesta y recuperación de los activos informáticos afectados de manera parcial o total.
- Revisar a través de las herramientas de monitoreo los eventos e incidencias detectados, analizando los reportes generados en materia de seguridad de la información categorizándolos, compatibilizando parámetros y reportes.
- Apoyar el Equipo de Respuesta de Incidentes de Seguridad en TIC (ERISC), validando el flujo y plan de trabajo que regula las actividades cuando se presenten amenazas o vulnerabilidades de seguridad identificando el rol y responsabilidades de cada uno de los integrantes.
- Actualizar el inventario de los activos críticos en materia de seguridad de la información dentro de la organización, compilando los casos de uso de los activos tecnológicos que identifiquen eventos anómalos o de riesgo, clasificando y actualizando los controles de monitoreo.




**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO



Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 156 de 161

**II.5.1.4.3 DIRECCIÓN DE OPERACIONES DE SEGURIDAD DE LA
INFORMACIÓN**

OBJETIVO

Desarrollar los esquemas de Seguridad de la Información de la ANAM, a efecto de proteger la información de los procesos, programas, proyectos, accesos a sistemas de información, aplicaciones y todo aquel bien informático, aplicando la correcta configuración de los parámetros y políticas en las diversas herramientas de seguridad previstas en los contratos para la atención de requerimientos e incidentes, con la finalidad de salvaguardar la Seguridad de la Información en áreas centrales y puntos aduanales; prevenir, contener y si fuera el caso corregir actividades de terceros que deseen acceder de manera ilegal a la información o perjudicar los servicios de la institución; verificar los niveles de disponibilidad y servicio de continuidad que son requeridos para asegurar la operatividad de la Agencia.

FUNCIONES

- Establecer metodologías que impulsen la supervisión, mantenimiento y actualización de sistemas operativos y, controles de operaciones de Seguridad en Tecnologías de la Información, concretando planes de trabajo para despliegue de personal y actualizaciones vía remota en materia de operaciones de seguridad en adscripciones centrales y puntos aduaneros, con fundamento en la investigación de prácticas exitosas en el ámbito de Seguridad de la Información.
- Establecer los procedimientos y medidas de control de las operaciones de Seguridad de la Información en materia de Tecnologías de la Información, que se deban adoptar en los servicios de puntos centrales y aduanales de la ANAM, aplicando estratégicamente un proceso de evaluación de problemas de seguridad en el entorno de las Comunicaciones y Tecnologías de la Información y la manera en que la organización percibe y aplica las medidas de seguridad.
- Supervisar acciones y actividades de operaciones de Seguridad de la Información, encaminadas a proteger la información para servicios electrónicos, sistemas y aplicaciones de puntos centrales y aduanales en la ANAM, evaluando las actividades de diagnóstico de vulnerabilidades, la recuperación de desastres, los tiempos de atención y mitigación de incidentes, neutralización de ataques, programas de prevención y administración de riesgos que permitan la continuidad en la operación.

Aut

CEA

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO



Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 157 de 161

- Definir los mecanismos para prevenir riesgos que pudieran llegar a presentarse por parte de los usuarios (centrales, puntos aduanales, terceros, dependencias y organismos nacionales e internacionales), implementando guías de operación, estándares y mejores prácticas aplicables a las diferentes arquitecturas que componen la infraestructura.
- Establecer los requerimientos de operaciones de seguridad, dirigiendo la coordinación de reuniones de trabajo en donde se establezcan las características de operación de los intercambios de información electrónica, así como los niveles de servicio de seguridad.
- Administrar la eficiencia de la Seguridad de la Información que da seguimiento a la detección de vulnerabilidades, su explotación y correcciones desarrolladas como respuesta a la continuidad de operaciones de áreas centrales y puntos aduanales, estableciendo el conjunto de indicadores de operaciones de seguridad que permitan conocer los resultados de las principales variaciones detectadas por los dispositivos de seguridad en los sistemas tecnológicos, solicitando el uso de los servicios para el análisis y riesgos.
- Supervisar el cumplimiento al Acuerdo por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal y demás normativa aplicable mediante la implementación de mejores prácticas para el control en la prestación de servicios de TI a las diversas áreas Centrales y Puntos Aduanales de la ANAM, mediante la implementación de mejores prácticas para el control en la prestación de servicios de TI a las diversas áreas Centrales y Puntos Aduanales de la ANAM.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	158	de	

II.5.1.4.3.1 SUBDIRECCIÓN DE ARQUITECTURA PARA COMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

OBJETIVO

Proporcionar las herramientas y mecanismos de comunicación necesarios para que los puntos Aduanales, entidades externas, usuarios y/o proveedores accedan a la infraestructura de seguridad de la red de la ANAM, el servicio Conexión de Terceros y VPN acceso Remoto (Extranet), así como verificar el óptimo funcionamiento de los equipos de cómputo, de acuerdo a los esquemas de seguridad y operatividad que se tienen definidos, organizando, supervisando y aplicando las normas, lineamientos, metodologías, prácticas, controles, esquemas de configuraciones, procedimientos y medidas de seguridad; coordinando la entrega de servicios, soluciones tecnológicas y soporte a los procesos que proveen a la Zona 1, para proteger y salvaguardar la información de los documentos aduanales, programas, proyectos y accesos a sistemas de información cumpliendo con los contratos de Servicio de Seguridad de la información y Continuidad Operativa del Servicio de Centro de Datos.

FUNCIONES

- Controlar la atención de solicitudes de requerimiento para Acceso a Servicios de seguridad de la red de datos en la Zona 1, coordinando el desarrollo de las operaciones de seguridad y la ejecución de configuraciones como soporte a los procesos y servicios que provee la ANAM.
- Coordinar la atención de eventos entre las áreas tecnológicas internas y las Entidades Externas o usuarios involucrados cuando se presente un incidente en la infraestructura de seguridad en la red de datos de la Zona 1, organizando y supervisando el desarrollo de las operaciones de seguridad, las solicitudes de reportes de falla, identificando las posibles causas, ejecutando las acciones para corregir las fallas.
- Coordinar a las diferentes áreas tecnológicas de la DGTI y la ANAM con las áreas tecnológicas de los proveedores para realizar actividades conjuntas en materia de Seguridad de la Información para sistemas, comunicaciones y servicios de Conexión de terceros y VPN Acceso Remoto, registrando a través de las herramientas institucionales, memorias de casos, correos electrónicos, las actividades que deben de realizar para la atención de la incidencia.

[Handwritten signature]

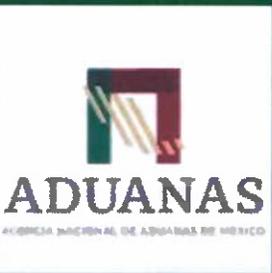
[Handwritten signature]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ADUANAS Y FISCOS</small>
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	159	de	

- Promover los criterios en materia de operaciones de seguridad que faciliten el desarrollo e implementación, mantenimiento de sistemas, control de operaciones de seguridad y comunicaciones y TI al servicio de la ANAM, con proveedores de contratos considerando los servicios de seguridad para la Zona 1, diseñando los métodos, procedimientos y funcionamiento de las operaciones de seguridad que previenen, monitorean y controlan los riesgos y alarmas que pudieran originarse en el desarrollo de las funciones aduanales.
- Verificar que se realicen las actualizaciones de software y hardware con base a las nuevas tecnologías y servicios que se liberen para los equipos de cómputo de la Zona 1, coordinando y tramitando, a través de las herramientas institucionales, memorias de caso, correo electrónico, las actividades que los proveedores y el personal de la DSI, deben realizar para aplicar las actualizaciones en la infraestructura.
- Verificar que se realicen las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo en la infraestructura de comunicaciones y seguridad de los servicios de Conexión de terceros y VPN Acceso Remoto (Extranet), tramitando vía las herramientas institucionales, memorias de caso, correo electrónico, las actividades a realizar por parte de los proveedores para la atención de fallas y soporte técnico.
- Coordinar que se realicen las actividades de respaldo de información en caso de contingencia para los equipos asignados al personal de la ANAM adscritos a la Zona 1, aplicando la metodología de transferencia de información al Centro de Datos y elaborando registros evidencia y memoria de caso, a través de herramientas institucionales, correo electrónico.





DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	160	de	161

II.5.1.4.3.1.1 DEPARTAMENTO DE OPERACIONES DE SEGURIDAD

OBJETIVO

Ejecutar las herramientas y medios de comunicación indispensables para que los puntos Aduanales, entidades externas, usuarios y proveedores accedan a la infraestructura de seguridad de la red de ANAM, al servicio Conexión de Terceros y a la VPN de acceso remoto (Extranet), además supervisar el funcionamiento eficiente de los equipos informáticos y proteger su información digital de acuerdo con los esquemas establecidos de seguridad y operatividad, aplicando las políticas, directrices, prácticas, controles y configuraciones de herramientas de seguridad, efectuando procedimientos de respaldos de información como soluciones tecnológicas que respaldan las operaciones de la Zona 1, para proteger y salvaguardar la información de los documentos aduanales, programas, proyectos y accesos a sistemas de información cumpliendo con los contratos de Servicio de Seguridad de la información y Continuidad Operativa del Servicio de Centro de Datos.

FUNCIONES

- Brindar atención a solicitudes de acceso para servicios de seguridad de red de datos en la Zona 1, ejecutando los procedimientos de seguridad y validando las configuraciones de las herramientas de monitoreo, supervisión de dispositivos y servicios de ciberseguridad de la ANAM.
- Validar la resolución de incidentes de seguridad de la información generados en la infraestructura tecnológica, participando con las áreas tecnológicas internas, Entidades Externas o usuarios involucrados en la dictaminación, atención y corrección de solicitudes de atención a fallas.
- Implementar acciones en materia de seguridad de la información, en conjunto con las áreas tecnológicas de los proveedores de Contratos, que protejan sistemas, comunicaciones, servicios de Conexión de terceros y Acceso Remoto VPN, obteniendo información para la generación de memorias de casos sobre las acciones a desarrollar ante incidentes, lo anterior a través de las herramientas tecnológicas institucionales.
- Aplicar plan de contingencia de respaldo de información para equipos de cómputo de la ANAM ubicados en la Zona 1, adoptando mejores prácticas basadas en herramientas tecnológicas que validen la comunicación con el Centro de Datos Aduaneros enviando y recibiendo los activos de información digital.



**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO



Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 161 de 161

- Suministrar nuevas tecnologías de seguridad de la información a través de actualizaciones de software en los equipos de cómputo desplegados en la Zona 1, ejecutando en coordinación proveedores y personal de tecnologías de la ANAM la metodología de implementación en la infraestructura de red.
- Infraestructura de comunicaciones y seguridad de los servicios de conexión a terceros y VPN en la Zona 1, validando a través de las herramientas institucionales la atención y conclusión de los servicios aplicados, generando memorias de caso y documentación soporte.

[Handwritten signatures and initials]

