



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



ADUANAS
AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN
ANAM-MAP-TI-01-2024.**

Abril, 2024

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 2 de 272



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 PROCEDIMIENTOS** 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**

Cynthia Lilian Barrales Rodríguez

Dirección de Recursos Humanos

Alejandro González Ruiz

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja **3** de **272**

REVISIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS

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

Handwritten marks and signatures at the bottom right of the page.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	4	de	

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	7
II.	MARCO NORMATIVO	8
III.	GLOSARIO	14
IV.	PROCESO GENERAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	16
V.	ELEMENTOS QUE INTEGRAN EL PROCESO GENERAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	17
VI.	PROCEDIMIENTOS POR DIRECCIÓN	18
	1. DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	19
	1.1 Proceso de contratación en materia de Tecnologías de la Información	20
	1.2 Atención a solicitudes de información de la DGE	27
	1.3 Atención de solicitud de afectaciones a sistemas administrados por el SAT	34
	1.4 Carga de información trimestral en el SIPOT	41
	1.5 Emisión de informes trimestrales	42
	1.6 Control y Seguimiento de Documentos	43
	1.7 Elaboración de Planeación Estratégica de Tecnologías de la Información (PETI)	50
	1.8 Elaboración de procesos	57
	1.9 Verificación de Ejecución de Contratos TIC	65
	2. DIRECCIÓN DE PROCESOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	75
	2.1 Administración de Gestores de Contenido Web	76
	2.2 Administración de Matriz de Contenido Web	83
	2.3 Cancelación de Títulos de Autorización	90




DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 5 de 272



2.4	Desarrollo de Aplicativos Tecnológicos	98
2.5	Desarrollo de Minisitios para el Portal Web de la ANAM	107
2.6	Diseño y Mailing de Aduanas Informa	114
2.7	Otorgamiento de Títulos de Autorización conforme el Art. 16 de la Ley Aduanera	121
2.8	Publicación de Contenido Web en los Portales Institucionales	129
2.9	Reporte de Analísticos de Sitios Web	136
3.	DIRECCIÓN DE SOPORTE TECNOLÓGICO Y SOLUCIONES DE NEGOCIO	143
3.1	Servicio de infraestructuras por proyectos	144
3.2	Servicio de mantenimiento a equipo de computo	151
3.3	Servicio de mantenimiento a equipo de telefonía	158
3.4	Servicio de nuevo equipo de computo	165
3.5	Servicio de nuevo equipo de Impresión	172
3.6	Servicio de nuevo equipo de telefonía	179
3.7	Servicio de retiro de equipo de computo	186
3.8	Servicio de retiro de equipo de impresión	193
3.9	Servicio de retiro de equipo de telefonía	200
3.10	Servicio de alta, baja y cambio (ABC) de cuentas de correo electrónico de la ANAM	207
3.11	Servicio de asignación de extensiones telefónicas de la ANAM	212
3.12	Servicio de licenciamiento especial de la ANAM	221
3.13	Servicio de altas, bajas y cambios (ABC) de cuentas de acceso a la red de SAT	228
3.14	Servicio de altas, bajas y cambios (ABC) de equipos de cómputo SAT	235
3.15	Servicio de altas, bajas y cambios (ABC) de nodos y contactos regulados SAT	242
4.	DIRECCIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	272

Handwritten signature

Handwritten mark

Handwritten mark

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	6	de 272	

4.1	Contención de ataques informáticos e infraestructura aplicativa	250
4.2	Mitigación de incidentes por ataques informáticos a Infraestructura Aplicativa	258
4.3	Monitoreo de Incidencias de Seguridad (SOC)	265




DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja

7

de

272

I. INTRODUCCIÓN

El Manual de Procedimientos de la Dirección General de Tecnologías de la Información representa una herramienta esencial cuyo objetivo principal es cumplir con la normativa establecida por la Agencia Nacional de Aduanas de México (ANAM). Este documento refleja el profesionalismo del equipo que conforma la Dirección General.

La finalidad de este manual es proporcionar una guía detallada de los procedimientos llevados a cabo por la Dirección General de Tecnologías de la Información, estableciendo una base sólida para garantizar la eficiencia en las operaciones y alinearse con las directrices establecidas.

Incluye una sección dedicada a la estructura organizacional de las Direcciones, con el propósito de ofrecer una visión clara de la jerarquía, funciones y responsabilidades de cada área. Esto contribuye a una mayor transparencia y coordinación en el funcionamiento de la Agencia. Las descripciones detalladas de los puestos, así como los perfiles que delimitan las competencias y habilidades necesarias para cada posición. Esta información facilita la comprensión de las expectativas laborales, fomentando un desempeño óptimo en cada función.

Este documento no se limita al personal adscrito a la Dirección General de Tecnologías de la Información, sino que también está disponible para cualquier persona que necesite consultar los procedimientos y políticas establecidas.

En resumen, el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Tecnologías de la Información es un recurso primordial que contribuirá a la misión de liderar con excelencia en el ámbito tecnológico, cumpliendo con las normativas establecidas y promoviendo una cultura organizacional sólida.

El lenguaje empleado en el presente MAP, 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.

Carroll
g
y

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	8		

II. MARCO NORMATIVO

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				 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>			
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS							
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	9	de	272		

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.

Cont

4

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>SECRETARÍA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	10	de	272

Ley Federal de Archivos.

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




**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja

11

de

272

Reglamentos.

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

Cent

9
4

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	12	de	272

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**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 13 de 272

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 de 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

Carli

4

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	14	de	

III. GLOSARIO

Agencia Nacional de Aduanas de México: Es el órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público que tiene a su cargo el ejercicio de las atribuciones y el despacho de asuntos que le otorga la Ley Aduanera, otras leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y demás disposiciones jurídicas aplicables, en auxilio del Servicio de Administración Tributaria.

Diagrama de Flujo: Es la representación esquemática y simplificada de la actividad administrativa que muestra la relación de las operaciones entre sí, así como las frases en que se divide el procedimiento.

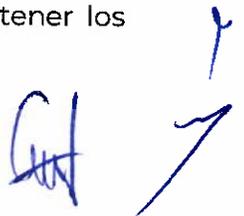
Diario Oficial de la Federación: Órgano del Gobierno Federal Mexicano dirigido por la Secretaría de Gobernación. Es el diario oficial del país cuya función principal es publicar en el territorio nacional las leyes, reglamentos, acuerdos, circulares, órdenes y demás actos expedidos por los Poderes de la Unión, para informar y que sean acatados según lo establecido en el área de su competencia.

Dirección de Planeación de Tecnologías de la Información: Entre otras funciones, es la unidad administrativa encargada de establecer los Lineamientos y las metodologías necesarias para la planeación, análisis, evaluación, coordinación, control y seguimiento de los proyectos tecnológicos de la ANAM.

Dirección de Procesos de Tecnologías de la Información: 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.

Dirección de Seguridad de la Información: Generar estrategias en materia de Seguridad de la Información institucional definiendo directrices para la administración de las arquitecturas de seguridad, así como estableciendo mecanismos para verificar el cumplimiento de la normatividad 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 con la normativa aplicable en materia de Seguridad de la Información.

Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio: Entre otras actividades es el responsable de diseñar, desarrollar, integrar, implementar, proporcionar y mantener los



DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 15 de 272



sistemas, equipos, redes, servicios y dispositivos informáticos que permitan controlar y soportar operaciones de infraestructura tecnológica de la Agencia.

Dirección General de Tecnologías de la Información: Unidad administrativa encargada de establecer normas, Lineamientos y metodologías para administrar proyectos tecnológicos de la ANAM.

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal: Ley que establece las bases de organización de la Administración Pública Federal, centralizada y paraestatal.

Manual: Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.

Manual de Procedimientos: Medio o instrumento de información en el que se consignan, en forma metódica, los pasos y operaciones que deben seguirse para la realización de un proceso. En él se describen, además, los diferentes puestos áreas que intervienen y se precisa su responsabilidad y participación.

Organigrama: Disposición ordenada de las áreas y puestos que integra un Órgano o área administrativa, conforme a criterios de jerarquía; coordinación, comunicación y relaciones.

Proceso: Conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado.

Procedimiento: Serie de pasos o acciones sistemáticas y organizadas que se llevan a cabo de manera secuencial con el fin de lograr un objetivo específico.

Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México: Establece las facultades de cada una de las Unidades Administrativas que la conforman, para el despacho de los asuntos de su competencia, así como la estructura que integran cada una de las mismas.

Secretaría de Hacienda y Crédito Público: Dependencia del Poder Ejecutivo cuya función es la de proponer, dirigir y controlar la política económica del Gobierno Federal.

Unidad Administrativa: Cada uno de los órganos que integran una institución, con funciones y actividades propias que se distinguen y diferencian entre sí. Se conforman a través de una estructura orgánica específica y propia, y se le confieren atribuciones específicas en el instrumento jurídico correspondiente.

Handwritten signature

Handwritten mark

Unidad de Administración de Finanzas: Dirigir la administración general de los recursos humanos, financieros y materiales, en atención a las necesidades de las áreas que integran la Agencia.

IV. PROCESO GENERAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

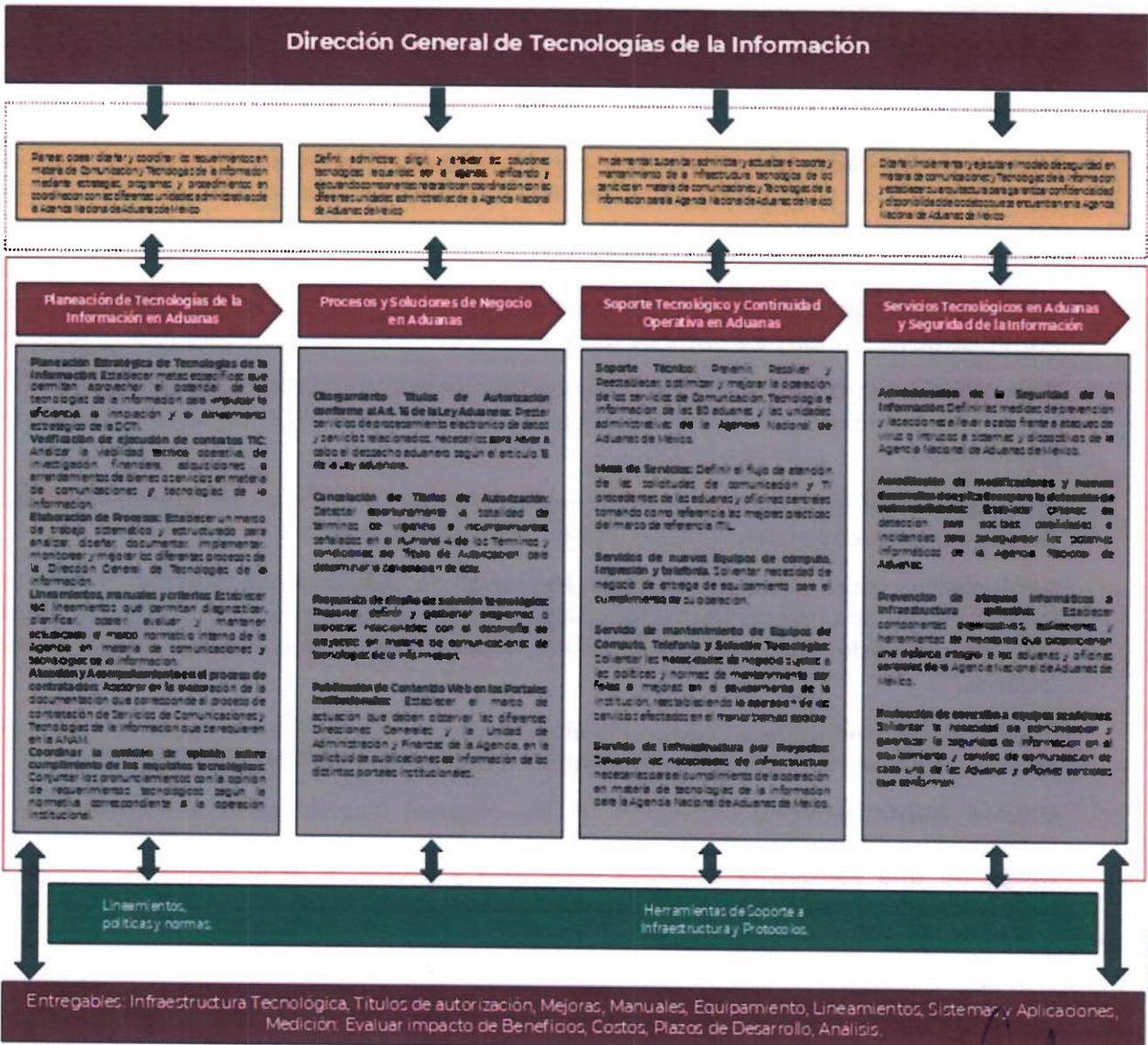
Objetivo: Operar, administrar, desarrollar, adquirir, operar, mantener y actualizar los servicios de tecnologías de la información que sustentan el funcionamiento de las 50 Aduanas y las Unidades Administrativas, Centros de Atención al Cliente y el cumplimiento de las normas, políticas y estándares de operación conforme a lo establecido en el artículo 30 del Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México.

Procesos Sustantivos:

- Planificación de Tecnologías de la Información en Aduanas
- Procesos y Soluciones de Negocio en Aduanas
- Soporte Tecnológico y Continuidad Operativa en Aduanas
- Servicios Tecnológicos en Aduanas y Seguridad de la Información

Procesos Adjetivos:

- Retroalimentación



[Handwritten signature]

V. ELEMENTOS QUE INTEGRAN EL PROCESO GENERAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

En el diagrama general se visualiza el **Proceso General de la Dirección General de Tecnologías de la Información** que lleva a cabo la Agencia, en atención a las necesidades y requerimientos de personal en la Unidad Administrativa.

Los elementos que integran el diagrama son los siguientes:

- Entorno o ambiente:** En la parte superior del diagrama se establece el entorno donde inciden las acciones de la UA.
- Usuarios:** El recuadro del entorno se subdivide para ubicar a los usuarios principales (internos y externos).
- Resultados de valor:** En el recuadro donde se ubican los usuarios se grafican los principales resultados de valor que reciben los usuarios de los procesos sustantivos.
- Canales de Comunicación:** En la parte superior e inferior del diagrama se ubican los canales de comunicación que se tiene con los usuarios representando una constante interacción y retroalimentación para la satisfacción de las necesidades y expectativas.
- Proceso sustantivo:** Se grafican los procesos clave que dan resultados de valor para el usuario externo, ubicados de manera secuencial y relacionados entre sí, a través de flechas. Asimismo, se vinculan con el campo reservado a los usuarios.
- Proceso adjetivo:** Se grafican los procesos adjetivos que coadyuvan al desarrollo de los procesos sustantivos.
- Retroalimentación:** En la última parte se define la medición de los resultados del proceso por medio del cumplimiento, mismas que deberán ser analizadas para detectar las áreas de oportunidad en donde se procederá a realizar las acciones de mejora que impacten al mejor desempeño del proceso.

Law

4

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

VI. PROCEDIMIENTOS POR DIRECCIÓN

Handwritten signature and initials

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 19 de 272

1 DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

- 1.1 Proceso de contratación en materia de Tecnologías de la Información**
- 1.2 Atención a solicitudes de información de la DGE**
- 1.3 Atención de solicitud de afectaciones a sistemas administrados por el SAT**
- 1.4 Carga de información trimestral en el SIPOT**
- 1.5 Emisión de informes trimestrales**
- 1.6 Control y Seguimiento de Documentos**
- 1.7 Elaboración de Planeación estratégica de Tecnologías de la Información (PETI)**
- 1.8 Elaboración de procesos**
- 1.12 Verificación de Ejecución de Contratos TIC**

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

Cel

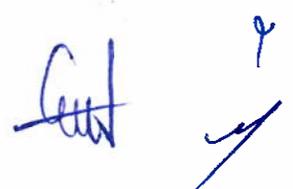
g
y

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN						
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS						
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	20	de	272	

1.1 PROCESO DE CONTRATACIÓN EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

FORMATOS UTILIZADOS

DPATI-SA-01 Solicitud de proceso de contratación.



**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 21 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

**Proceso de contratación en materia de Tecnologías de la
Información**

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Colaborar en la integración de la documentación que corresponde a la sugerencia de contratación de los Servicios que se requieren en la ANAM garantizando que se realice de manera adecuada

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:

DÓNDE:	CUÁNDO:	QUIÉN ES EL ÁREA RESPONSABLE:
En las unidades administrativas que conforman la Dirección de Planeación de Tecnologías de la Información de la DGTI	Permanente, a fin de ajustar a las necesidades de la Agencia Nacional de Aduanas de México	Dirección de Planeación de Tecnologías de la Información

REFERENCIAS:

Apoyo a las unidades administrativas en los procesos de contratación de la ANAM en materia de TIC, Dirección de Planeación de Tecnologías de la Información
Artículo 13, fracción XXIV del RIANAM

INSUMOS:

RESULTADOS:

Cen

9

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

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:	
N/A	
POLÍTICAS:	
<p>La Dirección de Planeación de Tecnologías de la Información de la Dirección General de Tecnologías de la Información, es el área encargada del alta, seguimiento y modificación de proyectos y contratos en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Agencia Nacional de Aduanas de México</p>	
FORMATOS O SISTEMA:	MEDICIÓN:
Solicitud y oficio de requerimiento de nuevo proyecto	(solicitados / realizados)*100




**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja

23

de

272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Proceso de contratación en materia de Tecnologías de la Información

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO O SISTEMA EMPLEADO
1	Líder del proyecto	Presenta solicitud de acompañamiento, adjuntando iniciativa de proyecto, así como el oficio de solicitud de nuevo proyecto para que entre a Comité	Solicitud de Acompañamiento y Oficio de solicitud de nuevo proyecto
2	DPATI	Recibe, analiza y programa reunión para discutir iniciativa de proyecto.	Correo electrónico
3	Líder de proyecto y DPATI	Ejecuta reunión de contexto de iniciativa de proyecto para exponer la gestión y seguimiento.	Minuta
4	DPATI	Elabora programa de acompañamiento con entregables por parte del líder de proyecto	Documentación para el proceso de contratación
5	DPATI	Revisa los entregables y seguimiento al programa	
6	DPATI	Concluye el programa de acompañamiento sugiriendo que se elabore el oficio de solicitud de contratación	Oficio de solicitud de contratación

FIN DEL PROCEDIMIENTO

Handwritten signature

Handwritten signature

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

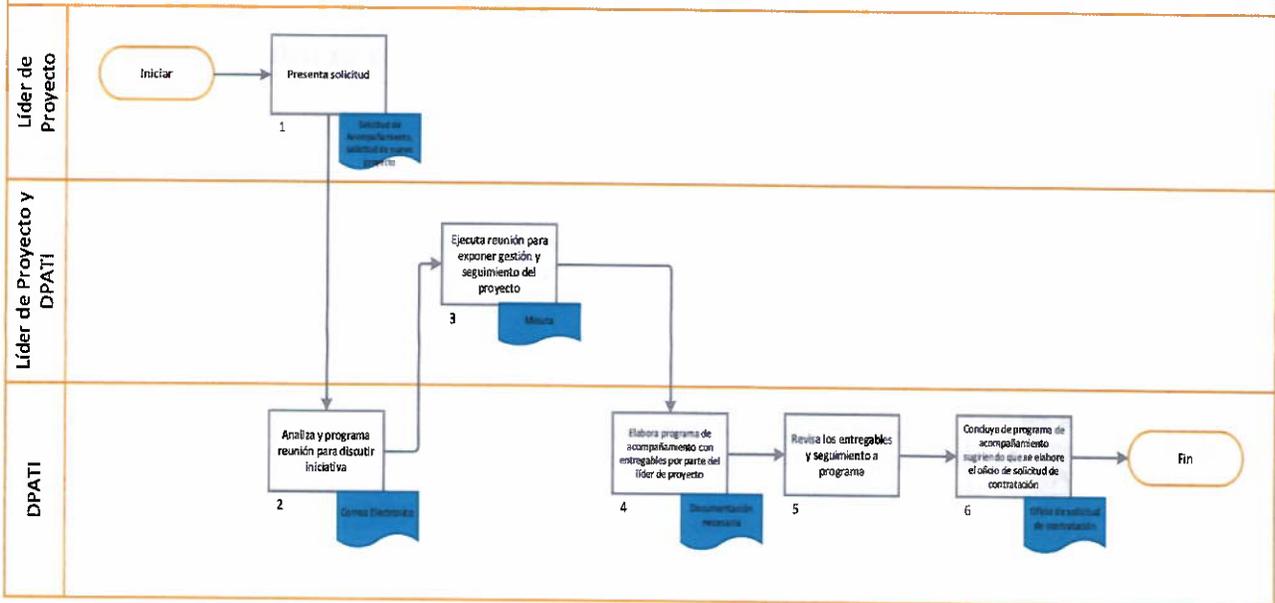


Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 24 de 272

Proceso de contratación en materia de Tecnologías de la Información



DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 25 de 272

NOMBRE DEL FORMATO O SISTEMA:

Proceso de contratación en materia de Tecnologías de la Información

CLAVE DEL FORMATO O SISTEMA:

DPATI-SA-01

OBJETIVO DEL FORMATO O SISTEMA:

Solicitud formal de acompañamiento para la contratación de servicios de TI a las diferentes direcciones de la ANAM.

QUÉ LA GENERA:

Solicitud

QUÉ GENERA:

Documentación para la
contratación de servicios

DISTRIBUCIÓN:

Documento físico

USO DEL ORIGINAL Y LAS COPIAS:

Documento para integrar el expediente de contratación

LINEAMIENTOS DEL FORMATO O SISTEMA:

Los líderes de proyectos que requieran apoyo en la gestión de los documentos para la contratación llenarán el documento.

Handwritten signature

Handwritten mark

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 26 de 272

MECANISMOS DE CONTROL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Proceso de contratación en materia de Tecnologías de la Información

NÚMERO DE CONTROL	PUESTO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA DOCUMENTAL
1	Líder de proyecto	Solicitar apoyo con la documentación necesaria para la contratación de servicios en materia de TI	Solicitud
2	DPATI	Dar el acompañamiento necesario para la contratación de servicios en materia de TI	

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja

27

de

272

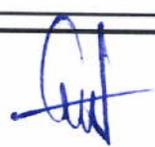
1.2 ATENCIÓN A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE LA DGE

FORMATOS UTILIZADOS

DPATI-RR1-01 Respuesta al Requerimiento de Información.

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:		
Atención a Solicitudes de Información de la DGE		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:		
Atender en tiempo y forma los requerimientos de información que realice la Dirección General de Evaluación		
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:		
DÓNDE:	CUÁNDO:	QUIÉN ES EL ÁREA RESPONSABLE:
En la Dirección General de Tecnologías de la Información	Permanente, a fin de atender los requerimientos de la DGE	Dirección de Planeación de Tecnologías de la Información
REFERENCIAS:		
Fracciones X, XLVII, LIX, LXI y LXIII del artículo 13 del RIANAM vigente		
INSUMOS:	RESULTADOS:	
Oficio de requerimiento de información de la DGE, Oficios de solicitud y respuesta de información	Respuesta al requerimiento de la información	
INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:		
N/A		




DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 29 de 272

POLÍTICAS:

La Dirección de Planeación de Tecnologías de la Información de la Dirección General de Tecnologías de la Información, es el área encargada de la atención de los requerimientos de la Dirección General de Evaluación.

FORMATOS O SISTEMA:

MEDICIÓN:

Oficios de respuesta de requerimientos de información

(Oficios de requerimientos /
Requerimientos contestados)*100

Cent
y
y

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	30	de	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
Atención a solicitudes de información de la DGE			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO O SISTEMA EMPLEADO
1	DGTI	Recibe oficio de la DGE con el requerimiento de información y lo asigna a la DPATI	Oficio de requerimiento de información
2	DPATI	Genera un oficio de solicitud de información a las otras Direcciones de la DGTI	Oficio de solicitud de información
3	Administraciones competentes de la AGTI	Atienden oficio de solicitud de información y la remiten a la DPATI	Oficios de contestación
4	DPATI	Revisa, compila la información y genera oficio de respuesta al requerimiento ¿Está completa la información? Sí; (Continúa la actividad 6) No; (Continúa la actividad 5)	Oficio de respuesta al requerimiento (Proyecto)
5	DPATI	Solicita información faltante para que subsane las observaciones (Continúa la actividad 3)	Correo Electrónico
6	DPATI	Firma y envía oficio de respuesta al requerimiento de información a la DGE	Oficio de respuesta al requerimiento de información
FIN DEL PROCEDIMIENTO			




DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

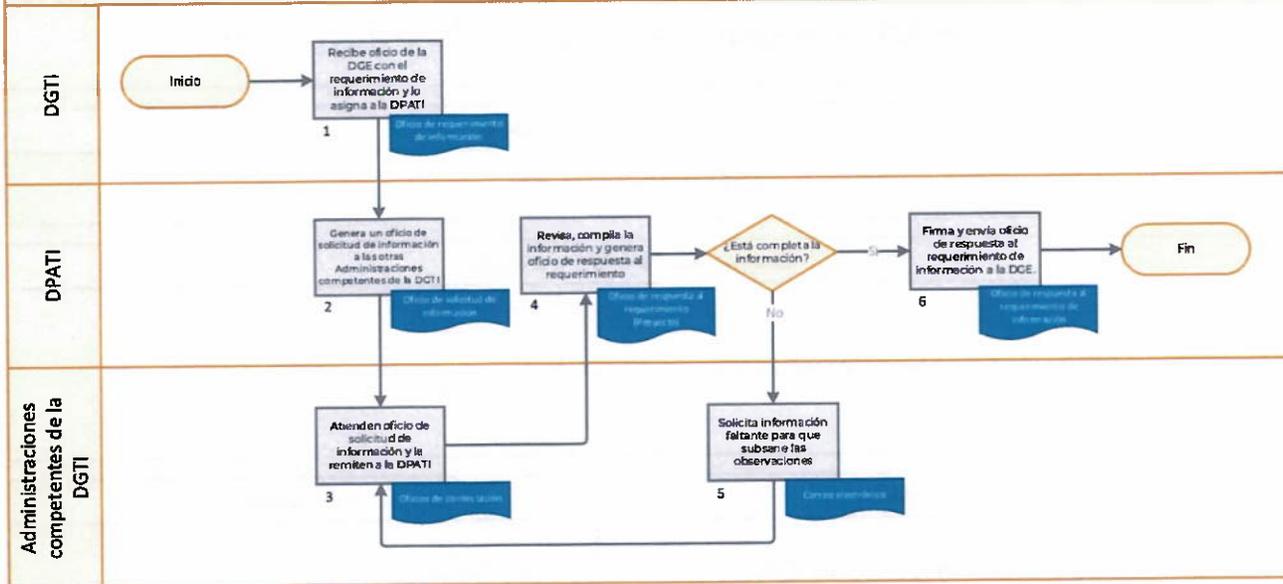


Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 31 de 272

Atención de solicitudes de información de la DGE



Handwritten signature and initials

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

NOMBRE DEL FORMATO O SISTEMA:	
Respuesta al requerimiento de la información	
CLAVE DEL FORMATO O SISTEMA:	
DPATI-RR1-01	
OBJETIVO DEL FORMATO O SISTEMA:	
Enviar la respuesta al requerimiento de la DGE	
QUÉ LA GENERA:	QUÉ GENERA:
Oficio de requerimiento de la DGE	Oficio de respuesta
DISTRIBUCIÓN:	USO DEL ORIGINAL Y LAS COPIAS:
Documento físico	Documento para integrar el expediente de contratación
LINEAMIENTOS DEL FORMATO O SISTEMA:	
La Dirección de Planeación de Tecnologías de la Información de la DGTI, es la encargada de atender y dar seguimiento a los requerimientos de la DGE.	




**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja

33

de

272

MECANISMOS DE CONTROL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Atención a solicitudes de información de la DGE

NÚMERO DE CONTROL	PUESTO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA DOCUMENTAL
1	DGE	Envía oficio de requerimiento de información a la DGTI	Oficio de requerimiento de información
2	DPATI	Atiende y da seguimiento a la respuesta del requerimiento de la DGE	Oficio de respuesta al requerimiento

Handwritten signature

Handwritten signature

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANA * FISCALÍA</small>	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	34		

1.3 ATENCIÓN A SOLICITUD DE AFECTACIONES A SISTEMAS ADMINISTRADOS POR EL SAT

FORMATOS UTILIZADOS

DPATI-ORR-01 Oficio de respuesta al requerimiento.



DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 35 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Atención de solicitudes de afectación a sistemas administrados por el SAT

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Colaborar con las unidades administrativas de la ANAM para mantener su operatividad en el ejercicio de sus atribuciones, gestionando afectaciones a sistemas institucionales administrados por el SAT y que en el ejercicio de sus funciones requieran.

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:

DÓNDE:	CUÁNDO:	QUIÉN ES EL ÁREA RESPONSABLE:
En las unidades administrativas que conforman la DGTI.	Permanente, a fin de atender las modificaciones que se solicitan en los sistemas institucionales administrados por el SAT.	Dirección de Planeación de Tecnologías de la Información.

REFERENCIAS:

Apoyo en las funciones de enlace técnico/administrativo de la ANAM con el SAT, conforme el Convenio específico de colaboración en materia de comunicaciones y tecnologías de la información celebrado entre la ANAM y el SAT vigente.

INSUMOS:

RESULTADOS:

Solicitudes de afectación a sistemas institucionales administrados por el SAT

Afectación a sistemas institucionales administrados por el SAT

Handwritten signature and initials in blue ink.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	36	de	

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:	
N/A	
POLÍTICAS:	
<p>La Dirección de Planeación de Tecnologías de la Información de la DGTI, es el área encargada de atender las solicitudes de afectación a los sistemas institucionales administrados por el SAT.</p>	
FORMATOS O SISTEMA:	MEDICIÓN:
<p>Oficio requirente de afectación a los sistemas, Base de datos de seguimiento y control interno, oficio de respuesta al requerimiento.</p>	<p>(Requerimiento de afectaciones / afectaciones realizadas)*100</p>





DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 37 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
Atención de solicitudes de afectación a sistemas administrados por el SAT			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO O SISTEMA EMPLEADO
1	Administración requirente	Envía a la DPATI requerimiento de afectación a Sistemas Institucionales Administrados por el SAT	Oficio requirente de afectación
2	DPATI	Gestiona oficio de solicitud de afectación para la AGCTI y registra requerimiento en la base de datos	Oficio de solicitud de afectación y Registro de oficio
3	DPATI	Da seguimiento al oficio de solicitud de afectación ¿Ha vencido el plazo de cinco días hábiles para su respuesta? Sí; (Continúa la actividad 4) No; (Continúa la actividad 5)	Base de datos interna
4	DPATI	Elabora y gestiona oficio de recordatorio (Continúa la actividad 3)	Oficio de recordatorio y Registro de oficio
5	AGCTI	Emite respuesta	Correo electrónico con oficio adjunto u Oficio impreso por mensajería
6	DPATI	Registra respuesta de afectación por correo electrónico con oficio adjunto u oficio impreso por mensajería	Registro
7	DPATI	Elabora y gestiona oficio de respuesta a la Dirección requirente	Oficio de respuesta a requerimiento
8	DPATI	Registra el cierre del requerimiento	Registro
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

[Handwritten signature]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

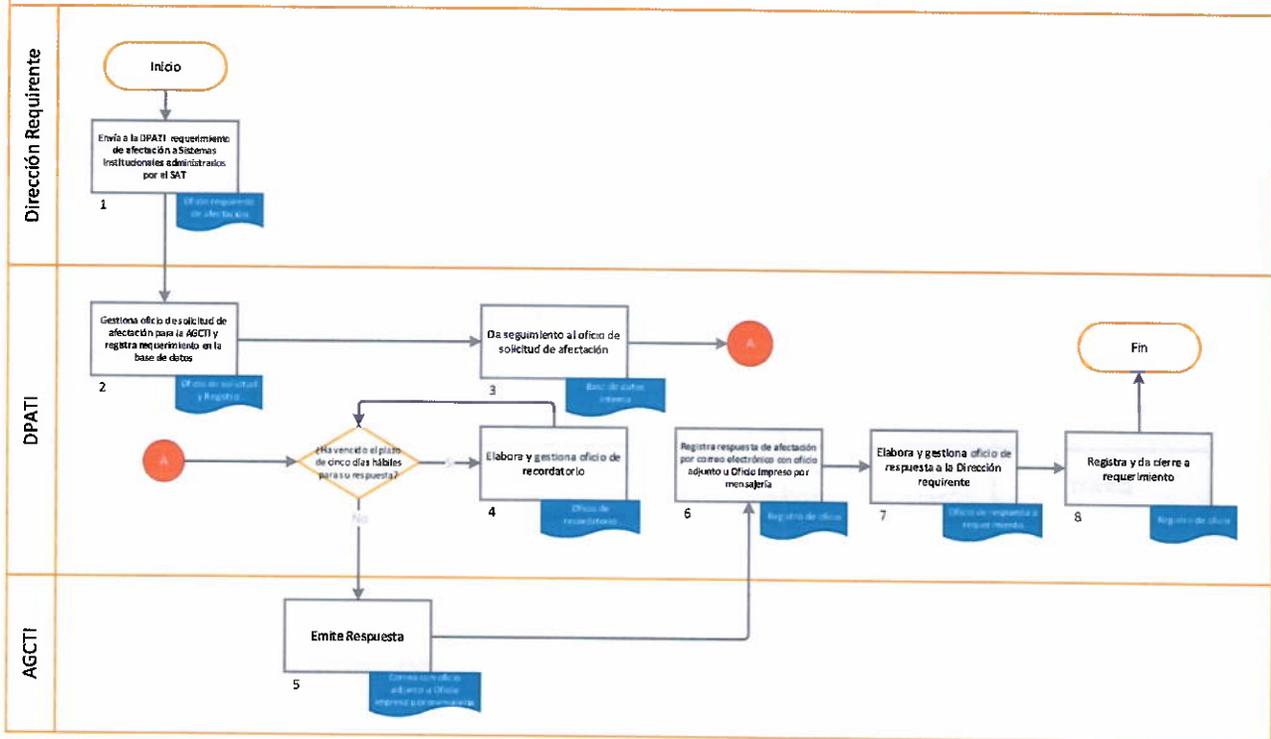


Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 38 de 272

Atención de solicitudes de afectación a sistemas administrados por el SAT



[Handwritten signature and mark]

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 39 de 272

NOMBRE DEL FORMATO O SISTEMA:

Oficio de respuesta al requerimiento

CLAVE DEL FORMATO O SISTEMA:

DPATI-ORR-01

OBJETIVO DEL FORMATO O SISTEMA:

Dar a conocer la respuesta del SAT a la solicitud.

QUÉ LA GENERA:

Oficio de requerimiento de afectación a sistemas institucionales administrados por el SAT

QUÉ GENERA:

Oficio de respuesta al requerimiento

DISTRIBUCIÓN:

Documentación
Física.

USO DEL ORIGINAL Y LAS COPIAS:

Integración al expediente de requerimientos al SAT.

LINEAMIENTOS DEL FORMATO O SISTEMA:

La Dirección de Planeación de Tecnologías de la Información es la encargada de la gestión de los requerimientos de afectación a sistemas administrados por el SAT.

Handwritten signature and initials in blue ink.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>LA FUERZA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	40	de 272	

MECANISMOS DE CONTROL			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
Atención de solicitudes de afectación a sistemas administrados por el SAT			
NÚMERO DE CONTROL	PUESTO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA DOCUMENTAL
1	Dirección requirente	Envía a la DPATI requerimiento de afectación a Sistemas Institucionales Administrados por el SAT	Oficio de requerimiento de afectación
2	DPATI	Gestiona los requerimientos de afectación a sistemas Institucionales	Oficio de respuesta del SAT




**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja

41

de

272

1.4 CARGA DE INFORMACIÓN TRIMESTRAL EN EL SIPOT

Artículo 6 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos:

“La manifestación de las ideas no será objeto de ninguna inquisición judicial o administrativa, sino en el caso de que ataque a la moral, la vida privada o los derechos de terceros, provoque algún delito, o perturbe el orden público, el derecho de réplica será ejercido en los términos dispuestos por la ley. El derecho a la información será garantizado por el Estado.

Toda persona tiene derecho al libre acceso a información plural y oportuna, así como a buscar, recibir y difundir información e ideas de toda índole por cualquier medio de expresión”.

“Ley General de Transparencia y Acceso a la Información pública”. - Artículo 70

Fracción	Concepto
XXVII	Las concesiones, contratos, convenios, permisos, licencias o autorizaciones otorgados, especificando los titulares de aquéllos, debiendo publicarse su objeto, nombre o razón social del titular, vigencia, tipo, términos, condiciones, monto y modificaciones, así como si el procedimiento involucra el aprovechamiento de bienes, servicios y/o recursos públicos.

Handwritten signature

Handwritten mark

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MEXICO</small>
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	42	de 272	

1.5 EMISIÓN DE INFORMES TRIMESTRALES

Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Control Interno.

Acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación el Jueves 3 de noviembre de 2016

CAPÍTULO II

Responsabilidades y funciones en el Sistema de Control Interno Institucional.

III. Del coordinador de control interno:

En la Administración de Riesgos:

n) Verificar que se registren en el Sistema Informático los reportes de avances trimestrales.




**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja

43

de

272

1.6 CONTROL Y SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS

FORMATOS UTILIZADOS

DPATI-CSD-01 Control y Seguimiento de Documentos.

Aut

4

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 44 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Control y Seguimiento de Documentos

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Administrar los oficios físicos y de correo electrónico de manera segura y eficiente

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:

DÓNDE:	CUÁNDO:	QUIÉN ES EL ÁREA RESPONSABLE:
En las unidades administrativas que conforman la Dirección de Planeación de Tecnologías de la Información de la DGTI	Permanente, a fin de gestionar y llevar un control de las necesidades de la Agencia Nacional de Aduanas de México	Dirección de Planeación de Tecnologías de la Información

REFERENCIAS:

Del área de Control de Gestión de la DPATI asunto referente a documentos o comunicados para su debida gestión.

INSUMOS:

Registra y digitaliza documento o comunicado en la aplicación correspondiente.

RESULTADOS:

Control de Gestión de la DPATI asunto referente a documentos o comunicados para su debida gestión.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 45 de 272

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

N/A

POLÍTICAS:

La Dirección de Planeación de Tecnologías de la Información de la Dirección General de Tecnologías de la Información, es el área encargada Recibir, registrar y administrar los oficios entrantes y salientes para tener un control en el seguimiento de documentos en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Agencia Nacional de Aduanas de México

FORMATOS O SISTEMA:

Administrar los oficios físicos y de correo electrónico de manera segura y eficiente

MEDICIÓN:

(Administración de los oficios físicos y CE/ Registra y digitaliza para llevar un control y seguimiento) *100

Handwritten signature and initials in blue ink.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja **46** de **272**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
Control y Seguimiento de Documentos			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO O SISTEMA EMPLEADO
1	Control de Gestión	Recibe del área de Control de Gestión de la DPATI asunto referente a documentos o comunicados para su debida gestión.	Documento/Correo electrónico
2	Control de Gestión	Acuerda con el Administrador la asignación y atención de los asuntos recibidos de acuerdo con los temas concernientes a cada una de las Administraciones que conforman la DPATI.	
3	Control de Gestión	Procede a asignar un número de control interno para este documento o comunicado, a menos que existan antecedentes de trámite, en cuyo caso se utilizará el mismo número de control interno previamente asignado	Número de CI
4	Control de Gestión	Registra y digitaliza documento o comunicado en la aplicación correspondiente.	
5	Control de Gestión	Realiza la entrega de los documentos o comunicados a la Administración que corresponda para su debida gestión.	
6	Dirección de Área	Recibe el documento o comunicado por parte de Control de Gestión. ¿El documento o comunicado recibido es para conocimiento? Si; (Continúa Fin de Proceso) No; (Continúa la actividad 7)	
7	Dirección de Área	Gestiona la atención al documento o comunicado a fin de dar respuesta en tiempo y forma. ¿La atención que se dará al asunto es por medio de oficio? Si; (Continúa la actividad 9) No; (Continúa la actividad 8)	
8	Dirección de Área	Entrega una copia de la atención realizada a Control de Gestión, con el fin de que se realice la captura correspondiente de los datos. (Continúa la actividad 17)	
9	Dirección de Área	Solicita a Control de Gestión el número de oficio mediante correo electrónico, adjuntando el formato de solicitud debidamente requisitado.	Correo de Solicitud de número de oficio
10	Control de gestión	Recibe correo de solicitud de número de oficio.	

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



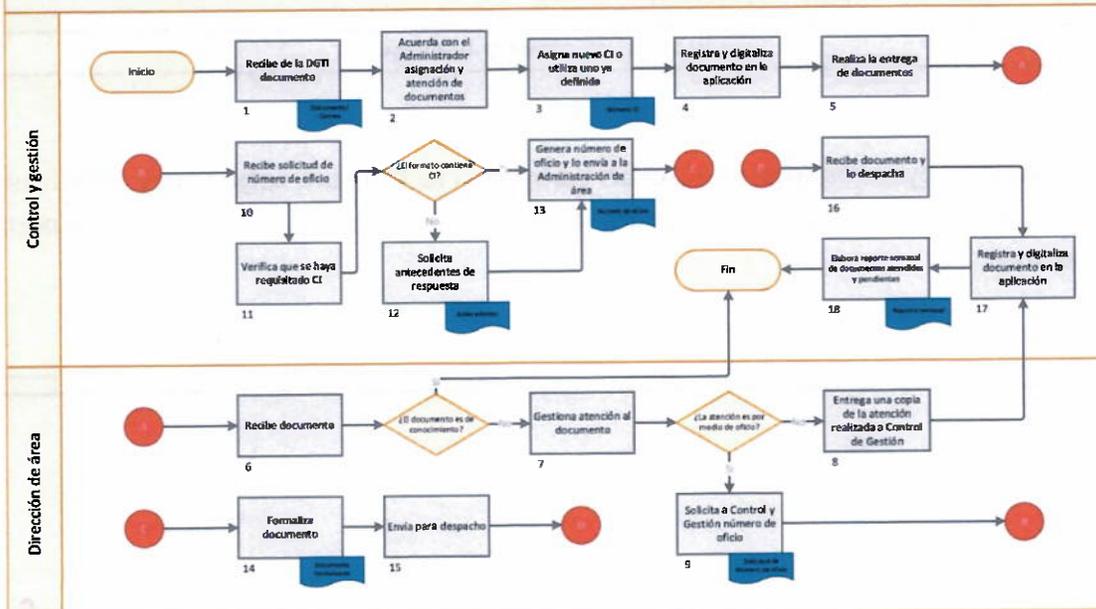
Área Responsable de elaboración:
Dirección General de
Tecnologías de la Información

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 47 de 272

11	Control de gestión	Valida el correo electrónico y verifica si se requirió el número de CI. ¿El formato contiene número de CI? Sí; (Continúa paso 13) No; (Continúa paso 12)	
12	Control de gestión	Solicita los antecedentes necesarios del asunto para llevar a cabo un seguimiento puntual de los documentos o comunicados que no sean entregados físicamente a Control de Gestión.	Correo con antecedentes
13	Control de gestión	Genera el número de oficio correspondiente y lo envía a la administración de Área solicitante.	Número de oficio
14	Dirección de Área	Formaliza documento con firmas y número de oficio recibido.	Documento formalizado
15	Dirección de Área	Envía documento a Control de Gestión para su despacho a las Administraciones involucradas para su atención.	
16	Control de Gestión	Recibe documento y lo despacha.	
17	Control de Gestión	Registra y digitaliza documento con la evidencia de recepción en la aplicación correspondiente y entrega la evidencia de recepción a la Administración de Área responsable.	
18	Control de Gestión	Elabora reporte semanal a la DPATI de documentos atendidos y pendientes a fin de dar puntual seguimiento del asunto.	Reporte semanal
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Control y Seguimiento de Documentos



Handwritten signature and initials

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

NOMBRE DEL FORMATO O SISTEMA:	
Control y Seguimiento de Documentos	
CLAVE DEL FORMATO O SISTEMA:	
DPATI-CSD-01	
OBJETIVO DEL FORMATO O SISTEMA:	
Recibir, registrar y administrar los oficios entrantes y salientes para tener un control en el seguimiento de documentos.	
QUÉ LA GENERA:	QUÉ GENERA:
Documentación para la contratación de servicios	Documentación para control y seguimiento
DISTRIBUCIÓN:	USO DEL ORIGINAL Y LAS COPIAS:
Documento físico	Documento para control y seguimiento el expediente de contratación
LINEAMIENTOS DEL FORMATO O SISTEMA:	
Los líderes de proyectos que requieran apoyo en la Recibir, registrar y administrar los oficios entrantes y salientes para tener un control en el seguimiento de documentos.	




**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 49 de 272

MECANISMOS DE CONTROL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Control y Seguimiento de Documentos

NÚMERO DE CONTROL	PUESTO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA DOCUMENTAL
1	Lider de proyecto	Solicitar apoyo con la documentación necesaria para la contratación de servicios en materia de TI	Solicitud de Acompañamiento
2	DPATI	Dar el acompañamiento necesario a los líderes de proyectos que requieran apoyo en recibir, registrar y administrar los oficios entrantes y salientes para tener un control en el seguimiento de documentos en materia de TI	Documento/Correo electrónico

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 PROCEDIMIENTOS						
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	50	de		

1.7 ELABORACIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (PETI)

FORMATOS UTILIZADOS

DPATI-PETI-01 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.




**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 51 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

**Elaboración de Planeación Estratégica de Tecnologías de la
Información (PETI)**

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Definir una visión a largo plazo y establecer metas específicas que permitan aprovechar el potencial de las tecnologías de la información para impulsar la eficiencia, la innovación y el alineamiento estratégico de la DGTI

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:

DÓNDE:	CUÁNDO:	QUIÉN ES EL ÁREA RESPONSABLE:
En las unidades administrativas que conforman la ANAM	Permanente, a fin de ajustar a las necesidades de la Agencia Nacional de Aduanas de México	Dirección de Planeación de Tecnologías de la Información

REFERENCIAS:

DOF 24/05/22 Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México (RIANAM)

INSUMOS:

Identificación de nuevas necesidades que deben incorporarse al PETI

RESULTADOS:

Proyecto actualizado a las necesidades de la institución

[Handwritten signatures and initials]

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

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:	
Aprobación de Proyectos Normativos Internos ante COMERI	
POLÍTICAS:	
La Dirección de Planeación de Tecnologías de la Información de la Dirección General de Tecnologías de la Información, es el área encargada de elaborar o modificar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información de la Agencia Nacional de Aduanas de México	
FORMATOS O SISTEMA:	MEDICIÓN:
Plan Estratégico de Tecnologías de la Información	(necesidades que deben incorporarse/ incorporadas)*100 necesidades



 9

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja **53** de **272**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
Elaboración de Planeación Estratégica de Tecnologías de la Información (PETI)			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO O SISTEMA EMPLEADO
1	DGTI	Solicita a la Dirección de Planeación de Tecnologías de la Información (DPATI) la elaboración del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), definiendo los lineamientos y objetivos para guiar la estrategia	Necesidades de lineamientos y objetivos
2	DGTI	Asigna enlaces de cada Dirección que conforma la DGTI para brindar apoyo e información necesaria para la creación del PETI	
3	DPATI	Recibe necesidades de lineamientos y objetivos para realizar análisis de la situación actual	
4	DPATI	Organiza mesas de trabajo con los Enlaces de las diferentes áreas para recopilar información detallada sobre las necesidades y requerimientos	Correo electrónico
5	Enlaces	Proporciona información respecto a la situación actual y necesidades de cada dirección de la DGTI	
6	DPATI	Realiza un FODA según la información obtenida	Documentación de FODA
7	DPATI	Define una visión y misión para la DGTI, en concordancia con los objetivos estratégicos de la ANAM	
8	DPATI	Establece objetivos estratégicos claros y medibles que guiarán las acciones y proyectos de la DGTI	
9	DPATI	Elabora el contenido del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) para su implementación	PETI
10	DPATI	Ejecuta Subproceso de Aprobación de Proyectos Normativos Internos ante COMERI. ¿Se aprueba Proyecto? Sí; (Continúa la actividad 11) No; ¿Corrige las observaciones indicadas por parte de COMERI? Sí; (Continúa la actividad 9) Con base a los comentarios u opiniones vertidos en la sesión, podrá realizar las adecuaciones pertinentes y someterlo nuevamente a opinión y votación del comité en la siguiente sesión. No; (Continúa fin de proceso)	
11	DPATI	Desarrolla estrategias y planes de acción para alcanzar los objetivos establecidos	
12	DPATI	Establece indicadores de seguimiento y monitoreo para evaluar el avance y el impacto de las acciones implementadas	
13	DPATI	Elabora un informe periódico que presenta los avances y los resultados obtenidos	Informe periódico
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

[Handwritten signature and initials]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

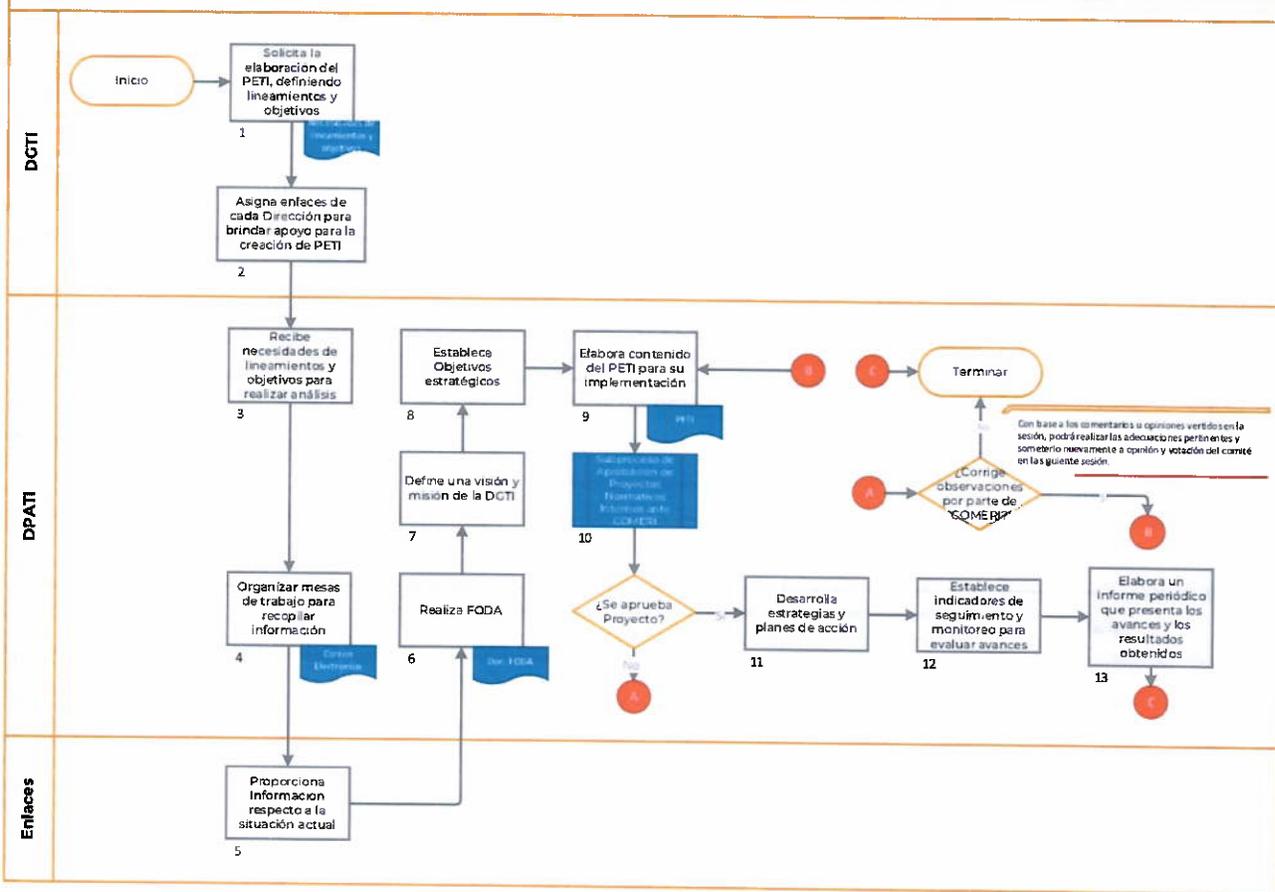


Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 54 de 272

Elaboración de Planeación Estratégica de Tecnologías de la Información (PETI)



Handwritten signatures and initials in blue ink.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja

55

de

272

NOMBRE DEL FORMATO O SISTEMA:

Plan Estratégico de Tecnologías de la Información

CLAVE DEL FORMATO O SISTEMA:

DPATI-PETI-01

OBJETIVO DEL FORMATO O SISTEMA:

Establecer metas y estrategias para alinear las tecnologías de la información con los objetivos de la organización, impulsando la eficiencia operativa y la transformación digital

QUÉ LA GENERA:

Las necesidad de tener un plan estrategico y contar con lo último en tecnologías de la información

QUÉ GENERA:

PETI

DISTRIBUCIÓN:

Documento físico

USO DEL ORIGINAL Y LAS COPIAS:

Integración de un expediente

LINEAMIENTOS DEL FORMATO O SISTEMA:

La Dirección de Planeación de Tecnologías de la Información será la responsable de elaborar junto con asesoramiento de las demás direcciones de la DGTI el Plan Estrategico de Tecnologías de la Información con el fin de establecer las metas alineadas a la ANAM

Handwritten signature and initials in blue ink.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>ALFANDEMA NACIONAL DE ADUANAS Y FISCOS</small>
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	56	de	

MECANISMOS DE CONTROL			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
Elaboración de Planeación Estratégica de Tecnologías de la Información (PETI)			
NÚMERO DE CONTROL	PUESTO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA DOCUMENTAL
1	DPATI	Elabora el PETI	PETI




**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja

57

de

272

1.8 ELABORACIÓN DE PROCESOS

FORMATOS UTILIZADOS

DPATI-DADF-01

Descripción de actividades y diagrama de Flujo.

Aut

e

7

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 58 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Elaboración de procesos

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Establecer un marco de trabajo sistemático y estructurado para analizar, diseñar, documentar, implementar, monitorear y mejorar los diferentes procesos de la Dirección General de Tecnologías de la Información

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:

DÓNDE:	CUÁNDO:	QUIÉN ES EL ÁREA RESPONSABLE:
En las unidades administrativas que conforman la Dirección General de Tecnologías de la Información	Permanente, a fin de ajustar a las necesidades tecnológicas de la Agencia Nacional de Aduanas de México	Dirección de Planeación de Tecnologías de la Información

REFERENCIAS:

DOF 24/05/22 Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México (RIANAM)

INSUMOS:

Identificación de nuevos procesos que deban incorporarse en las unidades administrativas de la Dirección General de Tecnologías de la Información

RESULTADOS:

Elaboración de Procesos

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja

59

de

272

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

Aprobación de proyectos normativos internos ante COMERI

POLÍTICAS:

La Dirección de Planeación de Tecnologías de la Información de la Dirección General de Tecnologías de la Información, es el área encargada revisar los procesos elaborados por las unidades administrativas de la DGTI y dar el seguimiento para su aprobación ante el COMERI

FORMATOS O SISTEMA:

MEDICIÓN:

Descriptivo de actividades y diagrama de flujo

(Procesos elaborados / Procesos aprobados)*100

Handwritten signature

Handwritten signature

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 60 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
Elaboración de procesos			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO O SISTEMA EMPLEADO
1	Responsable del proceso	Identifica y selecciona los procesos clave que deben ser elaborados, analizados y renovados dentro de la DGTI e informa a la DPATI por correo electrónico	Correo electrónico
2	Responsable del proceso	Define el objetivo y descripción de cada proceso para comprender claramente su finalidad	
3	Responsable del proceso	Realiza entrevistas con los participantes y recopila información relevante para comprender el funcionamiento actual del proceso	
4	Responsable del proceso	Documenta descripción de actividades y diagrama de flujo del proceso	Descripción de actividades y diagrama de flujo
5	Responsable del proceso	Envía documentación elaborada del proceso a la DPATI para su revisión y visto bueno	
6	DPATI	Analiza la documentación recibida, implementa mesas de trabajo para realizar la revisión. ¿Visto bueno de la DPATI? Sí; (Continúa la actividad 9) No; (Continúa la actividad 7)	
7	DPATI	Envía las modificaciones necesarias al Responsable del proceso para que proceda a solventarlas, mediante correo electrónico.	Correo electrónico
8	Responsable del proceso	Recibe modificaciones y realiza las correcciones solicitadas en la documentación. (Continúa la actividad 5)	Descripción de actividades y diagrama de flujo
9	DPATI	Registra la Descripción de actividades y diagrama de flujo en el sistema de catálogo de procesos	
10	DPATI	Envía documentación para gestionar opinión favorable de la DGJA	

[Handwritten signatures in blue ink]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja

61

de

272

11	DGJA	Recibe y analiza Descripción de actividades y diagramas de flujo. ¿Emite opinión favorable? Sí; (Continúa la actividad 14) No; (Continúa la actividad 12)	
12	DGJA	Envía modificaciones elaboradas a la DPATI	
13	DPATI	Analiza documentación recibida y envía las modificaciones al Responsable del proceso. (Continúa la actividad 8)	
14	DPATI	Recibe documentación con opinión favorable de la DGJA	
15	DPATI	Ejecuta Subproceso Aprobación de proyectos normativos internos ante COMERI ¿Se aprueba Proceso? Sí; (Continúa la actividad 16) No; ¿Atiende observaciones por parte de COMERI? Sí; (Continúa la actividad 5) Con base a los comentarios u opiniones vertidos en la sesión, podrá realizar las adecuaciones pertinentes y someterlo nuevamente a opinión y votación del comité en la siguiente sesión. No; (Continúa fin de proceso)	
16	DPATI	Envía documentación con aprobación del COMERI al Responsable del proceso para su implementación y formalización oficial	Oficio de Aprobación del COMERI
17	Responsable del proceso	Formaliza el proceso	
18	Responsable del proceso	Capacita a los empleados involucrados en la ejecución del proceso	
19	Responsable del proceso	Realiza evaluaciones periódicas y se toman acciones correctivas para garantizar la mejora continua de los procesos	
20	Responsable del proceso	Fomenta la retroalimentación y se analizan las sugerencias para futuras iteraciones del proceso	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Handwritten signature

Handwritten signature

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

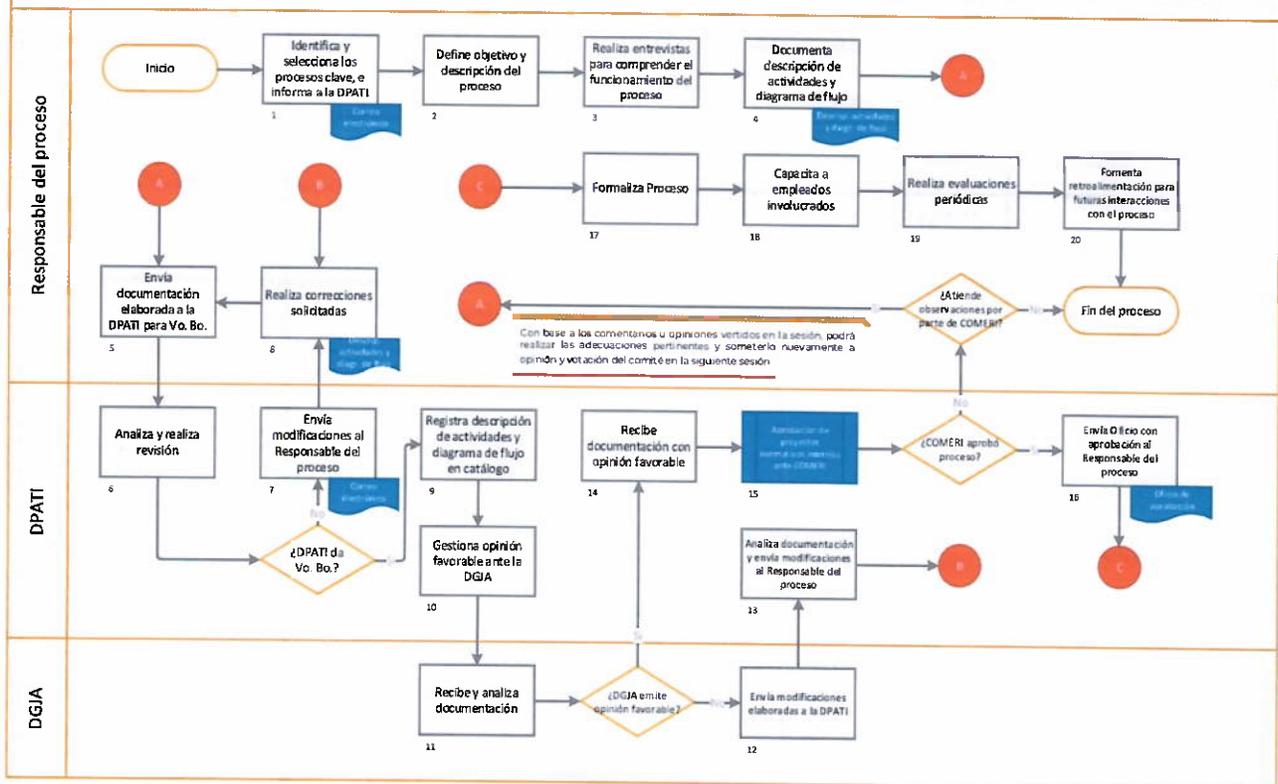
Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja **62** de **272**



Elaboración de procesos



[Handwritten signatures and initials]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja **63** de **272**

NOMBRE DEL FORMATO O SISTEMA:

Descripción de actividades y diagrama de flujo

CLAVE DEL FORMATO O SISTEMA:

DPATI-DADF-01

OBJETIVO DEL FORMATO O SISTEMA:

Asegurar que las actividades y tareas se realicen de manera eficiente, efectiva y consistente con el objetivo de la Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI), optimizando así el rendimiento organizacional y la calidad de los resultados.

QUÉ LA GENERA:

Necesidad de elaborar un documento en el cual estructure el orden de las actividades

QUÉ GENERA:

Descripción de actividades y diagrama de flujo

DISTRIBUCIÓN:

Documentación física y Digital

USO DEL ORIGINAL Y LAS COPIAS:

Expediente de procesos y Catalogo de procesos

LINEAMIENTOS DEL FORMATO O SISTEMA:

La Dirección de Planeación de Tecnologías de la Información de la DGTI será la responsable de asesorar a las diferentes unidades administrativas la elaboración de los descriptivos de actividades y diagramas de flujo, así como de gestionar la aprobación ante el COMERI

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 PROCEDIMIENTOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	64	de 272	

MECANISMOS DE CONTROL			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
Elaboración de procesos			
NÚMERO DE CONTROL	PUESTO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA DOCUMENTAL
1	Responsable del proceso	Elaborar el descriptivo de actividades y diagramas de flujo	Descriptivo de actividades y diagrama
2	DPATI	Asesorar en la elaboración del procesos y gestionar su Aprobación	Oficio de aprobación




**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja

65

de

272



1.12 VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DE CONTRATOS TIC

FORMATOS UTILIZADOS

DPATI-SACCP-01

Sistema de Administración de contratos, correspondiente al proyecto

Handwritten signature

Handwritten signature

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja **66** de **272**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Verificación de ejecución de contratos TIC

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Vigilar el cumplimiento y compromisos contractuales de servicios TIC y aquellos que sean asignados, en apego a las leyes, reglamentos y normatividad aplicable, en vinculación con el plan estratégico institucional y el Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México.

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:

DÓNDE:	CUÁNDO:	QUIÉN ES EL ÁREA RESPONSABLE:
En las unidades administrativas que conforman la Dirección de Planeación de Tecnologías de la Información de la DGTI	Permanente, a fin de ajustar a las necesidades de la Agencia Nacional de Aduanas de México	Dirección de Planeación de Tecnologías de la Información

REFERENCIAS:

DOF 24/05/22 Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México (RIANAM)
Artículo 29 Fracción: I, V, VI

INSUMOS:

Identificación de nuevas necesidades que deben incorporarse a los proyectos.

RESULTADOS:

Proyecto actualizado a las necesidades de la institución.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja

67

de

272

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

N/A

POLÍTICAS:

La Dirección de Planeación de Tecnologías de la Información de la Dirección General de Tecnologías de la Información, es el área encargada del alta, seguimiento y modificación de proyectos y contratos en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Agencia Nacional de Aduanas de México

FORMATOS O SISTEMA:

Sistema de Administración de contratos, correspondiente al proyecto

MEDICIÓN:

(Solicitudes de requerimientos / Atención a requerimientos)*100

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja **68** de **272**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
Verificación de ejecución de contratos TIC			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO O SISTEMA EMPLEADO
1	Administrador de Contrato	Envía dictamen de servicios y niveles de servicios a la DPATI.	Dictamen de servicios y niveles de servicios
2	DPATI	Recibe y revisa dictamen de servicios y niveles de servicios. ¿Se detectan inconsistencias u observaciones? Si; (Continúa la actividad 3) No; (Continúa la actividad 5)	
3	DPATI	Devuelve dictamen de servicios al Administrador de contrato para su solvatación.	Oficio de devolución
4	Administrador de Contrato	Recibe oficio de devolución para solventar dictamen de servicios. (Continúa la actividad 1)	
5	DPATI	Elabora Proforma, cuantifica los servicios y el cálculo de las deducciones y/o penalizaciones contempladas en los instrumentos jurídicos, su anexo, apéndices y secciones.	Proforma
6	DPATI	Genera oficio de notificación de proforma y notifica al proveedor mediante correo electrónico.	Oficio de notificación
7	Proveedor	Recibe y valida oficio de notificación de proforma. ¿Existe inconformidad? Si; (Continúa la actividad 8) No; (Continúa la actividad 10)	
8	Proveedor	Devuelve Proforma a la DPATI con observaciones, mediante correo electrónico.	Observaciones mediante correo electrónico
9	Direcciones DPATI	Recibe y revisa observaciones de inconformidad del proveedor. Analiza el tipo de inconformidad Caso de Inconformidad por los servicios o niveles de servicio reportados en el dictamen; (Continúa la actividad 3) Caso de Inconformidad por la cuantificación del monto de los servicios, revisa y corrige el cálculo de deductivas o penalizaciones; (Continúa la actividad 5) No se identificó la problemática (Continúa la actividad 6)	
10	Proveedor	Envía Factura y en su caso nota de crédito a la DPATI. (En PDF y XML para proveedores que tributen en el país y/o comprobante de pago de penas convencionales)	Factura y/o nota de crédito
11	DPATI	Recibe y valida Factura y/o nota de crédito. ¿Se detectan inconsistencias en la Factura y/o nota de crédito? Si; (Continúa la actividad 12) No; (Continúa la actividad 14)	

[Handwritten signature and mark]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 69 de 272

12	DPATI	Devuelve Factura y/o nota de crédito inconsistente al proveedor para su corrección.	
13	Proveedor	Recibe Factura y/o nota de crédito inconsistente para corrección. (Continúa la actividad 10)	
14	DPATI	Inicia flujo paralelo	
14.1	DPATI	Acepta Factura al proveedor mediante correo electrónico y gestiona ante la UAF la solicitud de trámite de pago. (Oficio de solicitud de trámite de pago y documentación justificativa y comprobatoria (Dictamen de servicios, proforma, factura, en su caso, nota de crédito y/o comprobante de pago de penas convencionales, validación de factura ante el SAT, en caso de aplicar). (Continúa la actividad 15)	Oficio de solicitud de trámite de pago
14.2	DPATI	Gestiona ante el proveedor el complemento de pago. (Para la gestión de la solicitud se instruye que se tienen 5 días para enviar el complemento de pago) (Continúa la actividad 28)	
15	UAF	Recibe y valida oficio de solicitud de trámite de pago y documentación justificativa y comprobatoria. ¿La documentación es correcta? Sí; (Continúa la actividad 22) No; (Continúa la actividad 16)	
16	UAF	Devuelve documentación a la DPATI para su corrección.	Oficio de devolución de documentación
17	DPATI	Recibe documentación y valida el tipo de corrección. ¿Tipo de problemática? Factura; (Continúa la actividad 18) Cuantificación de servicios, cálculo de deductivas, penalizaciones y/o procesamiento del pago; Dictamen técnico (Continúa actividad 19) Proforma (Continúa actividad 20) No se detectó problemática (Continúa actividad 21)	
18	DPATI	Identifica la problemática en la factura. (Continúa la actividad 13)	
19	DPATI	Identifica la problemática en el dictamen técnico. (Continúa la actividad 3)	
20	DPATI	Identifica la problemática en la proforma y la corrige. (Continúa la actividad 5)	

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja **70** de **272**

21	DPATI	No se detecta problemática y se envía documentación a la UAF. (Continúa la actividad 15)	
22	UAF	Gestiona el pago ante NAFIN.	Ficha NAFIN
23	UAF	Envía a la DPATI comprobante de pago.	Comprobante de pago
24	DPATI	Recibe comprobante de pago.	
25	DPATI	Espera a que el Proveedor envíe el complemento de pago (5 días). ¿Se recibió en el plazo establecido el complemento de pago? No; (Continúa la actividad 26) Sí; (Continúa la actividad 29)	
26	DPATI	Manda recordatorio al Proveedor del envío de complemento de pago	Correo electrónico
27	Proveedor	Recibe recordatorio del complemento de pago.	
28	Proveedor	Envía a la DPATI complemento de pago cinco días después de recibir el pago.	Complemento de pago
29	DPATI	Recibe complemento de pago de proveedor.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

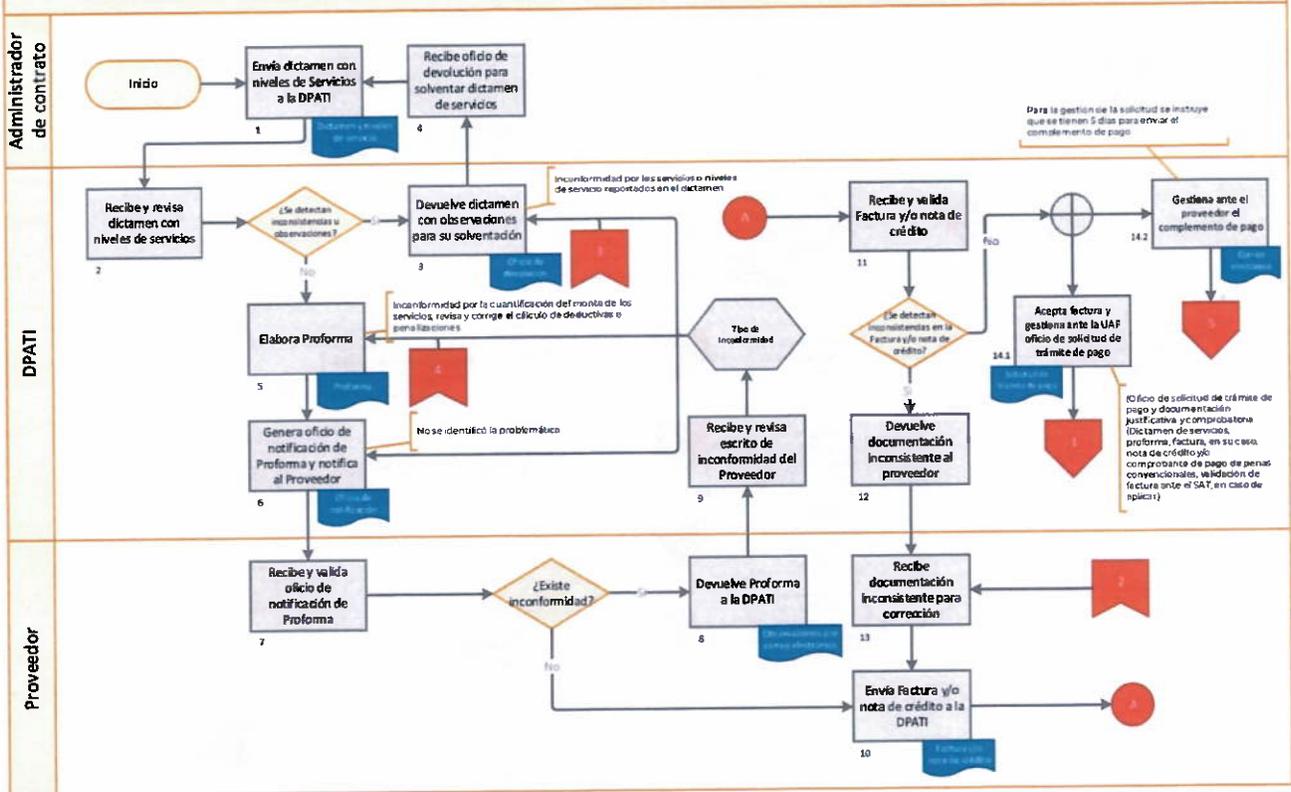


Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 71 de 272

Verificación de ejecución de contratos TIC



Handwritten signature and initials in blue ink.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

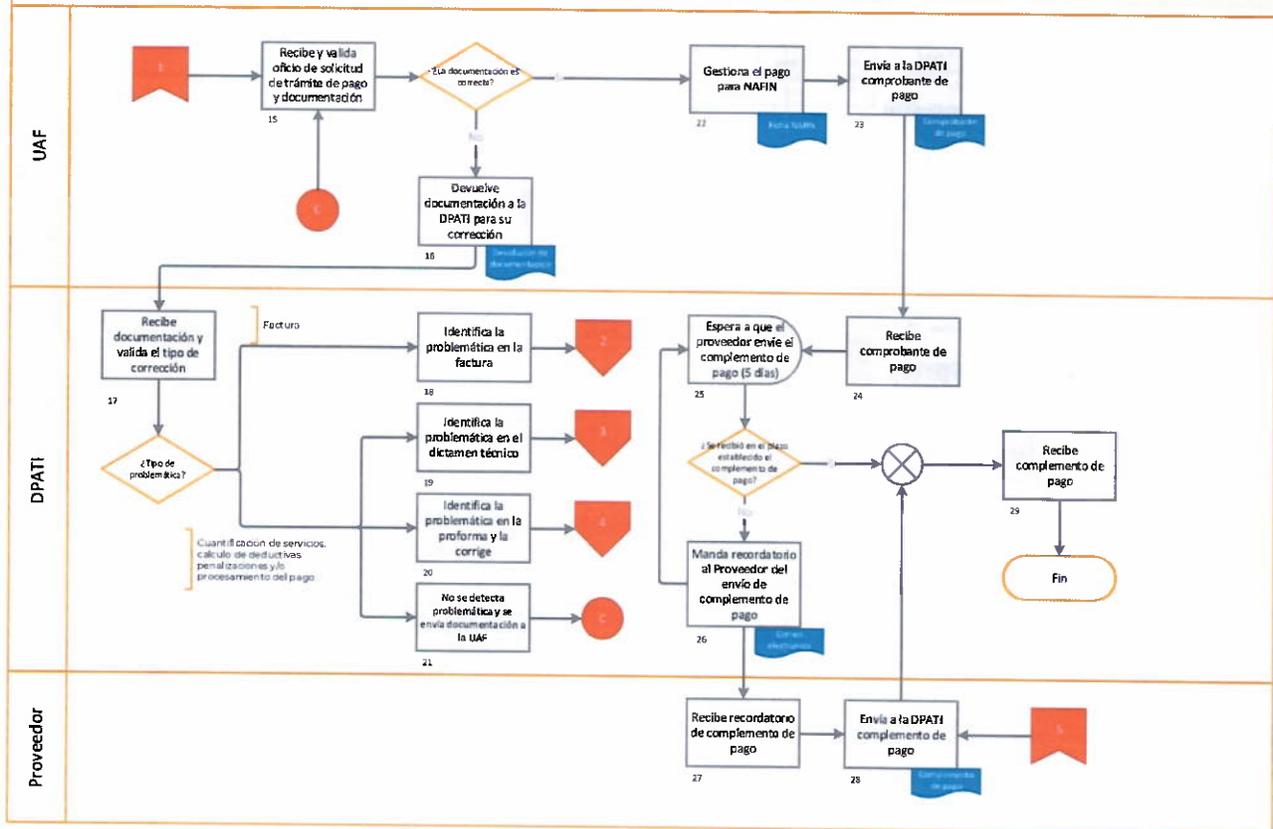


Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
 Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja **72** de **272**

Verificación de ejecución de contratos TIC



Handwritten signature

Handwritten signature

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 73 de 272

NOMBRE DEL FORMATO O SISTEMA:

**Sistema de Administración de contratos, correspondiente al
proyecto**

CLAVE DEL FORMATO O SISTEMA:

DPATI-SACCP-01

OBJETIVO DEL FORMATO O SISTEMA:

Verificar el cumplimiento contractual de los instrumentos jurídicos derivados de proyectos en materia de tecnologías de la información y comunicaciones financiados con recursos de Fideicomisos y/o Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF), revisando el soporte documental que acredite el cumplimiento de obligaciones y compromisos, para determinar el monto a pagar por los servicios.

QUÉ LA GENERA:

Solicitudes de proyectos

QUÉ GENERA:

Archivo Excel

DISTRIBUCIÓN:

Documento físico

USO DEL ORIGINAL Y LAS COPIAS:

Documento para integrar el expediente de contratación

LINEAMIENTOS DEL FORMATO O SISTEMA:

La Dirección responsable vigilara el cumplimiento y compromisos contractuales de servicios TIC y aquellos que sean asignados, en apego a las leyes, reglamentos y normatividad aplicable, en vinculación con el plan estratégico institucional y el Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México (RIANAM).

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	74	de	

MECANISMOS DE CONTROL			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
Verificación de ejecución de contratos TIC			
NÚMERO DE CONTROL	PUESTO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA DOCUMENTAL
1	DPATI	Genera oficio de notificación de proforma y notifica al proveedor.	Correo electrónico
2	Proveedor	Envía a la DPATI complemento de pago	Complemento de pago

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 75 de 272

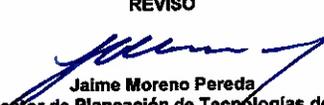
2 DIRECCIÓN DE PROCESOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

- 2.1 Administración de Gestores de Contenido Web**
- 2.2 Administración de Matriz de Contenido Web**
- 2.3 Cancelación de Títulos de Autorización**
- 2.4 Desarrollo de Aplicativos Tecnológicos**
- 2.5 Desarrollo de Minisitios para el Portal Web de la ANAM**
- 2.6 Diseño y Mailing de Aduanas Informa**
- 2.7 Otorgamiento de Títulos de Autorización conforme el Art. 16 de la Ley Aduanera**
- 2.8 Publicación de Contenido Web en los Portales Institucionales**
- 2.9 Reporte de Analísticos de Sitios Web**

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 Lillian Barrales Rodríguez
Directora General de Tecnologías de la
Información

C. Barrales

[Handwritten mark]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>SECRETARÍA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	76	de	272

2.1 ADMINISTRACIÓN DE GESTORES DE CONTENIDO WEB

FORMATOS UTILIZADOS

DPOTI-FSMG-01 Formato de Solicitud de Movimiento de Gestor.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja **77** de **272**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Administración de Gestores de Contenido Web

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Identificar quienes son los responsables de definir, planificar y coordinar la estrategia de contenidos digitales de la ANAM.

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:

DÓNDE:	CUÁNDO:	QUIÉN ES EL ÁREA RESPONSABLE:
En los portales institucionales de la Agencia Nacional de Aduanas de México.	Permanente, a fin de ajustar a las necesidades de la Agencia Nacional de Aduanas de México	Dirección de Procesos de Tecnologías de la Información.

REFERENCIAS:

DOF 21/12/21 Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México (RIANAM)
Artículo 29 Fracción: VII

INSUMOS:

Base de Datos de lo gestores de contenido web

RESULTADOS:

Administración de las personas que registran el contenido Web

[Handwritten signatures and marks]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	78	de	272

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:	
Publicación de Contenido Web en los Portales Institucionales	
POLÍTICAS:	
La Dirección de Procesos de Tecnologías de la Información de la Dirección General de Tecnologías de la Información, es el área encargada del alta, seguimiento y modificación de gestores de contenido web en la Agencia Nacional de Aduanas de México.	
FORMATOS O SISTEMA:	MEDICIÓN:
Formato de Solicitud de Movimiento de gestor.	(Solicitudes de movimientos / Movimientos realizadas)*100

Cal

[Handwritten signature]

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

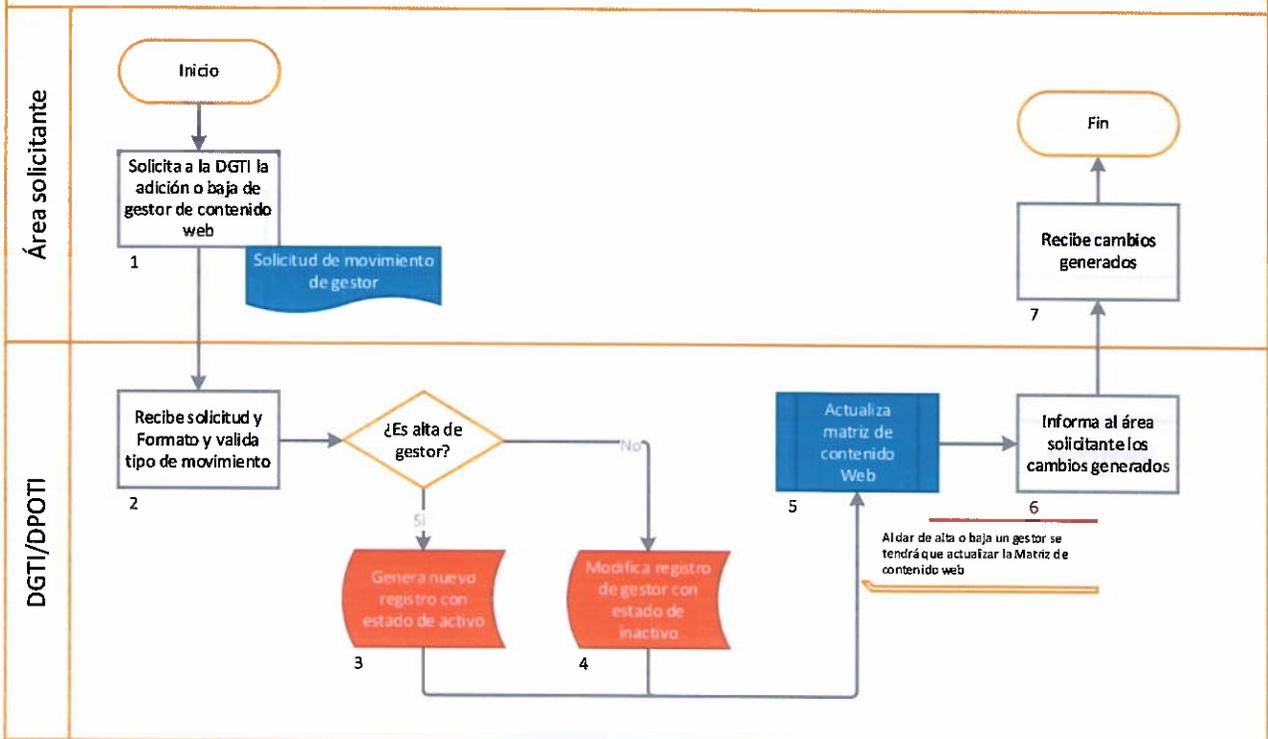
Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja **79** de **272**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
Administración de Gestores de Contenido Web			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO O SISTEMA EMPLEADO
1	Área Solicitante	Solicita movimiento de gestor de contenido web a la DGTI/DPOTI.	Formato de Solicitud de Movimiento de gestor.
2	DPOTI/CST	Recibe la solicitud y valida tipo de movimiento de gestor de contenido Web. ¿Es alta de gestor? (Continúa Paso 3)	
3	DPOTI/CST	Genera nuevo registro en la base de datos de Alta de Gestor con estado Activo en sus funciones	
4	DPOTI/CST	Modifica registro en la base de datos de Baja de Gestor con estado de Inactivo en sus funciones.	
5	DPOTI/CST	Actualiza Matriz de Contenido Web. Al dar de alta o baja un gestor se tendrá que actualizar el campo correspondiente en la matriz de contenido web.	
6	DPOTI/CST	Notifica al área solicitante los cambios generados.	Correo electrónico.
7	Área Solicitante	Recibe notificación de la DGTI/DPOTI sobre la ejecución de los cambios requeridos.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Handwritten signature and initials in blue ink.

Administración de gestores de contenidos web



DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	81	de	

NOMBRE DEL FORMATO O SISTEMA:	
Formato de Solicitud de Movimiento de Gestor	
CLAVE DEL FORMATO O SISTEMA:	
DPOTI-FSMG-01	
OBJETIVO DEL FORMATO O SISTEMA:	
Crear solicitud para un movimiento de un gestor.	
QUÉ LA GENERA:	QUÉ GENERA:
La Actualización de la Matriz de Contenido Web.	Genera nuevo registro en la base de datos de Alta de Gestor con estado Activo en sus funciones.
DISTRIBUCIÓN:	USO DEL ORIGINAL Y LAS COPIAS:
Correo Electrónico	Electrónico. Área que administra las modificaciones y área que requiere modificar y expediente.
LINEAMIENTOS DEL FORMATO O SISTEMA:	
<p>La Dirección de Procesos de Tecnologías de la Información Responsable de Asesorar a las Diferentes Unidades Administrativas de la Agencia Nacional de Aduanas de México respecto a los movimientos de gestores que sean responsables de las paginas.</p>	

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 82 de 272

MECANISMOS DE CONTROL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Administración de Gestores de Contenido Web

NÚMERO DE CONTROL	PUESTO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA DOCUMENTAL
1	Dirección de Procesos de Tecnologías de la Información	Generará un nuevo registro en la base de datos de Gestores y Notifica al área solicitante los cambios efectuados.	Expediente
2	Área solicitante	Solicita y valida que se haya realizado el movimiento de gestor solicitado.	Electrónico

Handwritten signature

Handwritten signature

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja

83

de

272



2.2 ADMINISTRACIÓN DE MATRIZ DE CONTENIDO WEB

FORMATOS UTILIZADOS

DPOTI-BDMC-01

Base de Datos de la Matriz de Contenidos.

Handwritten signature and initials in blue ink.

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 84 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Administración de Matriz de Contenido Web

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Administrar la Matriz de Contenido Web con forme las publicaciones que existen en los Portales Web Institucionales de la ANAM.

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:

DÓNDE:	CUÁNDO:	QUIÉN ES EL ÁREA RESPONSABLE:
En las unidades administrativas que conforman la Agencia Nacional de Aduanas de México	Permanente, a fin de ajustar a las necesidades de la Agencia Nacional de Aduanas de México	Dirección de Procesos de Tecnologías de la Información

REFERENCIAS:

DOF 21/12/21 Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México (RIANAM)
Artículo 29 Fracción: VII

INSUMOS:

Identificación de publicación nueva, modificación o baja de contenido Web

RESULTADOS:

Contenido web actualizado a las necesidades de la institución

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 85 de 272

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

N/A

POLÍTICAS:

La Dirección de Procesos de Tecnologías de la Información de la Dirección General de Tecnologías de la Información, es el área encargada del alta, baja y modificación de contenido web de la Agencia Nacional de Aduanas de México.

FORMATOS O SISTEMA:

Base de Datos de la Matriz de Contenidos.

MEDICIÓN:

(Solicitudes de movimiento de la Publicación / Movimiento de Publicación realizadas)*100

Handwritten signature and initials in blue ink.

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja **86** de **272**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Administración de Matriz de Contenido Web

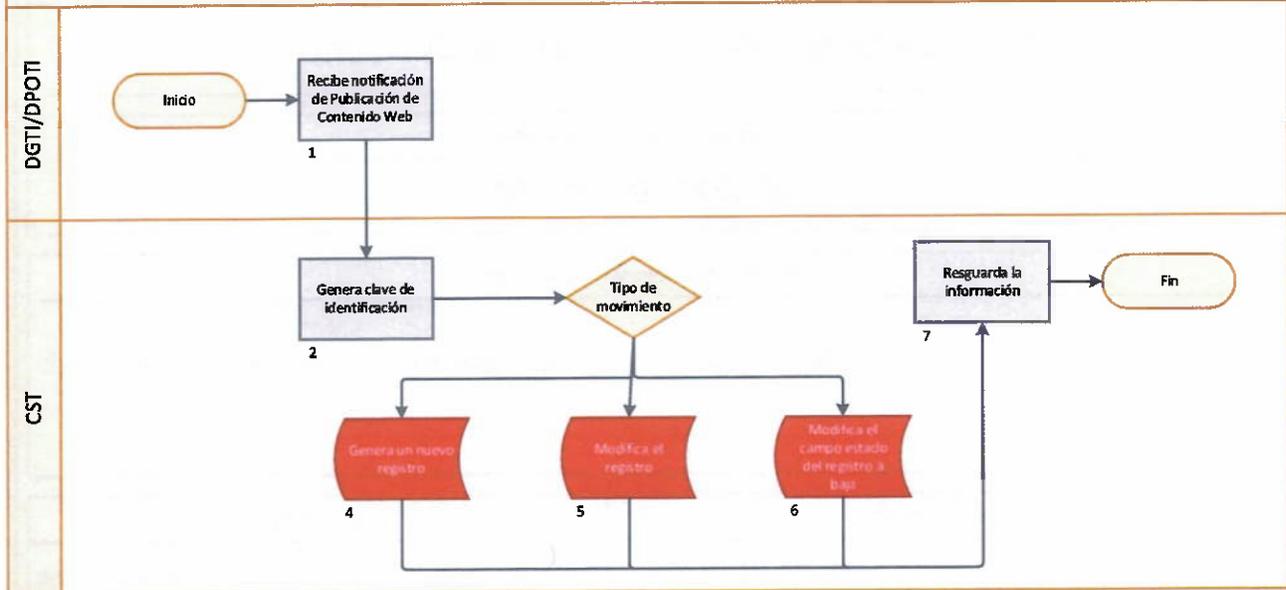
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO O SISTEMA EMPLEADO
1	DGTI/DPOTI	Recibe notificación de publicación de contenido web en los portales Institucionales de la ANAM y turna a la CST.	Oficio/Correo
2	CST	Genera de una clave de identificación de contenido publicado en los portales Institucionales de la ANAM, utilizando siglas, números, versiones, y fechas, con el objetivo de que sea de fácil ubicación.	
3	CST	Identifica el tipo de movimiento de la Publicación. ¿Qué tipo de movimiento es? El tipo de movimiento es nuevo (Continúa paso 4) El tipo de movimiento es modificación (Continúa paso 5) El tipo de movimiento es baja (Continúa paso 6)	
4	CST	Genera un nuevo registro en la matriz capturando los datos necesarios.	
5	CST	Modifica el registro de la matriz actualizando los campos necesarios.	
6	CST	Modifica el registro de la matriz actualizando el campo de estado a baja.	
7	CST	Resguarda la información y la mantiene disponible para el uso y operación del área.	Base de Datos de la Matriz de Contenidos

FIN DEL PROCEDIMIENTO

[Handwritten signature and initials]

Administración de Matriz de Contenido Web



Handwritten signature and initials

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja **88** de **272**

NOMBRE DEL FORMATO O SISTEMA:

Base de Datos de la Matriz de Contenidos

CLAVE DEL FORMATO O SISTEMA:

DPOTI-BDMC-01

OBJETIVO DEL FORMATO O SISTEMA:

Identificar el inventario de información comprendida en el portal web institucional.

QUÉ LA GENERA:

Ajustes en las necesidades de la operación de un proceso

QUÉ GENERA:

Actualización de la Matriz de Contenido Web.

DISTRIBUCIÓN:

Oficio/Electrónico

USO DEL ORIGINAL Y LAS COPIAS:

Oficio/Electrónico. Área que administra los movimientos de contenido web.

LINEAMIENTOS DEL FORMATO O SISTEMA:

La Dirección de Procesos de Tecnologías de la Información, será la responsable de asesorar a las diferentes unidades administrativas de la Agencia Nacional de Aduanas de México, respecto de los movimientos que éstas requieran en la Matriz de contenido Web.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja

89

de

272

MECANISMOS DE CONTROL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Administración de Matriz de Contenido Web

NÚMERO DE CONTROL	PUESTO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA DOCUMENTAL
1	DGTI/DPOTI	Recibe notificación de publicación web y turna a la CST	Oficio/Correo
2	CST	Resguardara la información y la mantiene disponible para el uso y operación del área	Expediente

Cast

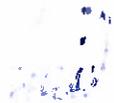
[Handwritten signature]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	90	de 272	

2.3 CANCELACIÓN DE TÍTULOS DE AUTORIZACIÓN

FORMATOS UTILIZADOS

DPOTI-OIPC-01 Oficio de inicio del procedimiento de cancelación.





DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 91 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Cancelación de Títulos de Autorización

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Modificar un proceso registrado en el manual de procedimientos de la Dirección General de Tecnologías de la Información, a fin de mantener actualizado los manuales conforme la normatividad respectiva

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:

DÓNDE:	CUÁNDO:	QUIÉN ES EL ÁREA RESPONSABLE:
En las unidades administrativas que conforman la Agencia Nacional de Aduanas de México .	Permanente, a fin de ajustar a las necesidades de la Agencia Nacional de Aduanas de México	Dirección de Procesos de Tecnologías de la Información

REFERENCIAS:

Artículo 16 Fracción I de la Ley aduanera.
Fracción XV del artículo 29 del Reglamento Interno de la Agencia Nacional de Aduanas de México.

INSUMOS:

Identificación de solicitudes de cancelación de títulos de autorización

RESULTADOS:

Titulo cancelado a finde de las necesidades de la institución.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS						
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	92	de	272	

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:	
N/A	
POLÍTICAS:	
<p>La Dirección de Procesos de Tecnologías de la Información de la Dirección General de Tecnologías de la Información, es el área encargada del otorgamiento y cancelación de títulos de autorización en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Agencia Nacional de Aduanas de México</p>	
FORMATOS O SISTEMA:	MEDICIÓN:
Oficio de inicio del procedimiento de cancelación	(Oficio de inicio del procedimiento de cancelación/ Cancelaciones realizadas)*100




DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja **93** de **272**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
Cancelación de Títulos de Autorización			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO O SISTEMA EMPLEADO
1	DNTI	Solicitar a las áreas que preparen su información, designen un enlace y señalen una fecha de ejecución.	
2	DNTI	Compilar información designación de enlace e indicar fecha y hora para reunión.	
3	DNTI	Recaudar información de proceso	Oficio de inicio del procedimiento de cancelación
4	DNTI	Programar reuniones con las áreas	
5	DGTI	Firma oficio de resolución para procedimiento de cancelación de Título de Autorización	
6	DNTI	Elabora correo electrónico para comunicar el inicio del procedimiento de cancelación de Título de Autorización al Particular autorizado.	
7	DNTI	Revisa proyecto de comunicación para inicio de procedimiento de cancelación de Título de Autorización y lo envía a la DGTI para su validación.	
8	DGTI	Valida proyecto de comunicación para inicio de procedimiento de Cancelación. ¿El proyecto es correcto? Sí; (Continúa la actividad 9) No; (Continúa la actividad 7)	
9	DNTI	Notifica al Particular autorizado a través de correo electrónico el inicio del procedimiento de Cancelación de Título de Autorización. ¿Particular-autorizado ofrece pruebas y alegatos? Sí; (Continúa la actividad 10) No; (Continúa la actividad 14)	Correo electrónico
10	Particular autorizado	Recibe notificación por correo electrónico del inicio del procedimiento de Cancelación de Título de Autorización.	
11	Particular autorizado	Solicita cita al correo electrónico titulos@anam.gob.mx para entrega de documentos referente a pruebas y alegatos.	
12	DNTI	Gestiona y programa cita a Seguridad Institucional para recepción de pruebas y alegatos.	Correo electrónico

[Handwritten signature and initials]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja **94** de **272**

13	DNTI	Recibe, revisa y valora la documentación entregada referente a pruebas y alegatos. ¿La validación de la documentación es positiva? Si; (Continúa la actividad 22) No; (Continúa la actividad 14)	Documentación referente a pruebas y alegatos
14	DNTI	Elabora Dictamen de cancelación.	Dictamen de cancelación
15	DNTI	Elabora proyecto de oficio solicitando opinión de cancelación de Título de Autorización dirigido a la DGMEIA; se envía a la DGTI para firma.	
16	DGTI	Firma oficio solicitando la opinión a la DGMEIA y lo entrega a la DNTI.	Oficio
17	DNTI	Gestiona y entrega oficio sobre la cancelación de Título de Autorización solicitada a la DGMEIA.	
18	DGMEIA	Recibe oficio solicitando la opinión sobre la Cancelación de Título de Autorización.	
19	DGMEIA	Analiza todos los elementos presentados sobre la solicitud de Cancelación de Título de Autorización.	
20	DGMEIA	Envía su opinión a través de un oficio sobre la resolución de Cancelación de Títulos de Autorización.	Oficio
21	DNTI	Recibe oficio de opinión de la DGMEIA.	
22	DNTI	Elabora y envía a la DGTI proyecto de resolución de Cancelación de Título de Autorización.	Proyecto de resolución de Cancelación de TA.
23	DGTI	Recibe y firma resolución de determinación de Cancelación de Título de Autorización.	
24	DNTI	Envía resolución a través de Oficio la Resolución de Cancelación de Título de Autorización.	
25	Particular autorizado	Recibe Resolución de Cancelación de Título de Autorización.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

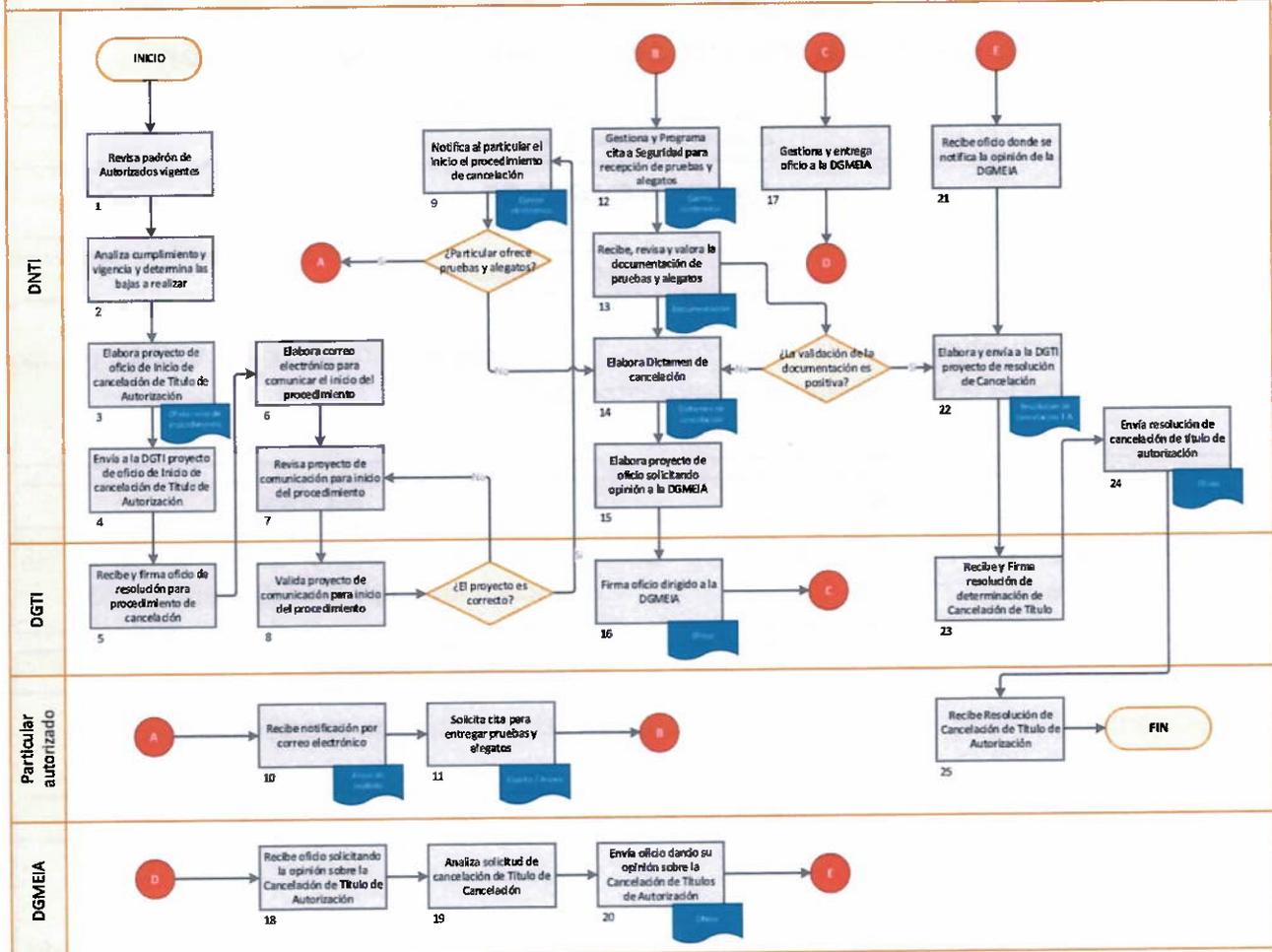


Area Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 95 de 272

Cancelación de Títulos de Autorización



Handwritten signature and initials in blue ink.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 96 de 272

NOMBRE DEL FORMATO O SISTEMA:

Oficio de inicio del procedimiento de cancelación

CLAVE DEL FORMATO O SISTEMA:

DPOTI-OIPC-01

OBJETIVO DEL FORMATO O SISTEMA:

Facilitar la actualización del padrón de Títulos de Autorización a través de la verificación de la vigencia de los Títulos otorgados.

QUÉ LA GENERA:

Dirección de Normatividad de Tecnologías de la Información

QUÉ GENERA:

Proyecto de oficio sobre el inicio de cancelación del Título de Autorización.

DISTRIBUCIÓN:

Electrónico

USO DEL ORIGINAL Y LAS COPIAS:

Electrónico. Área que administra las modificaciones

LINEAMIENTOS DEL FORMATO O SISTEMA:

La Dirección de Normatividad de Tecnologías de la Información sera el encargado de elaborar y acompañar el proceso de proyecto de oficio sobre el inicio de cancelación del Título de Autorización.

Handwritten signature and scribbles in blue ink.

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 97 de 272

MECANISMOS DE CONTROL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Cancelación de Títulos de Autorización

NÚMERO DE CONTROL	PUESTO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA DOCUMENTAL
1	DNTI	Gestiona y entrega oficio sobre la cancelación de Título de Autorización solicitada a la DGMEIA.	Expediente
2	DGMEIA	Evalúa y envía oficio de resolución de cancelación	Expediente

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 PROCEDIMIENTOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	98	de	272

2.4 DESARROLLO DE APLICATIVOS TECNOLÓGICOS

FORMATOS UTILIZADOS

- DPOTI-PD-01 Propuesta de desarrollo, Propuesta de diseño visual (front-end).
- DPOTI-MC-01 Manual, Capacitación







**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 99 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Desarrollo de Aplicativos Tecnológicos

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Modernizar los aplicativos institucionales a fin de aprovechar las ventajas de las plataformas de datos y la nube.

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:

DÓNDE:	CUÁNDO:	QUIÉN ES EL ÁREA RESPONSABLE:
Para las unidades administrativas que conforman la Agencia Nacional de Aduanas de México	Permanente, a fin de ajustar a las necesidades de la Agencia Nacional de Aduanas de México	Dirección de Procesos de Tecnologías de la Información

REFERENCIAS:

DOF 24/05/22 Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México (RIANAM) y sus Reformas.
Artículo 29 Fracciones IX y X

INSUMOS:

Identificación aplicativos candidatos a renovación de acuerdo a sus actualizaciones

RESULTADOS:

Nuevos aplicativos que aprovechen las plataformas actuales

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 100 de 272

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

POLÍTICAS:

La Dirección de Procesos de Tecnologías de la Información de la Dirección General de Tecnologías de la Información, es el área encargada de la modernización de los aplicativos institucionales con el fin de obtener ventajas de las plataformas de datos actualmente vigentes.

FORMATOS O SISTEMA:

MEDICIÓN:

Formato de requerimiento

(Solicitudes de requerimiento/Requerimientos atendidos)*100

Handwritten signatures and initials in blue ink.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 101 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
Desarrollo de Aplicativos Tecnológicos			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO O SISTEMA EMPLEADO
1	Área Solicitante	Solicita a la DANC/DPT el desarrollo de un nuevo aplicativo.	Formato de requerimiento
2	DANC/DPT	Recibe y analiza la solicitud de desarrollo.	
3	DANC/DPT	Acuerda reuniones con el área solicitante, a fin de conocer sus necesidades.	
4	DANC/DPT	Convoca a una mesa de trabajo con personal de las diferentes áreas de la DPOTI ¿En la solicitud enviaron formato de requerimiento? Si; (Continúa paso 6) No; (Continúa paso 5)	
5	DANC/DPT	Apoya y asesora al área solicitante el llenado del formato de requerimiento.	
6	DANC/DPT	Envía formato de requerimiento de desarrollo a la DGTI/DPOTI para autorización.	Formato de requerimiento
7	DGTI/DPOTI	Recibe formato de requerimiento de desarrollo para su autorización.	
8	DGTI/DPOTI	Analiza si el desarrollo del aplicativo es viable tecnológicamente. ¿Se autoriza desarrollo de nuevo aplicativo? Si; (Continúa paso 10) No; (Continúa paso 9)	
9	DGTI/DPOTI	Envía al área solicitante motivo por el cual no se autorizó desarrollo. (Continúa paso 43)	Oficio/Correo
10	DGTI/DPOTI	Establece cronograma de actividades de desarrollo del nuevo aplicativo.	Cronograma de actividades
11	DGTI/DPOTI	Envía a la DANC/DPT el formato de requerimiento autorizado.	Formato de requerimiento (Autorizado)
12	DANC/DPT	Recibe formato de requerimiento de desarrollo autorizado y continúa con los trámites siguientes.	
13	DANC/DPT	Elabora los artefactos necesarios para el desarrollo del nuevo aplicativo.	Artefactos
14	DANC/DPT	Envía a la DTT los artefactos generados.	Artefactos
15	DTT	Recibe los artefactos para continuar con el desarrollo del nuevo aplicativo.	

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 102 de 272

16	DTT	Analiza los documentos generados y elabora una propuesta de desarrollo.	Propuesta de desarrollo
17	DTT	Diseña una propuesta visual (front-end).	Propuesta de diseño visual (front-end)
18	DTT	Envía a la DANC/DPT propuesta de desarrollo y diseño visual.	Propuesta de desarrollo, Propuesta de diseño visual (front-end)
19	DANC/DPT	Recibe propuesta de desarrollo y diseño visual.	
20	DANC/DPT	Consolida en un expediente toda la documentación generada.	Expediente
21	DANC/DPT	Presenta al área solicitante el expediente para su aprobación. ¿El área solicitante aprueba expediente? Sí; (Continúa paso 24) No; (Continúa paso 22)	
22	Área Solicitante	Solicita modificaciones a documentos del expediente.	
23	DANC/DPT	Generan modificaciones a documentos del expediente para su aprobación. (Continúa paso 21)	Expediente
24	DANC/DPT	Presenta a la DGTI/DPTI expediente aprobado para su visto bueno. ¿La DGTI/DPTI da su visto bueno? Sí; (Continúa paso 27) No; (Continúa paso 25)	
25	DANC/DPT	Solicita modificaciones a documentos del expediente.	
26	DANC/DPT	Generan modificaciones a documentos del expediente para su visto bueno. (Continúa paso 24)	Expediente
27	DANC/DPT	Convoca a fábrica de software para integrarse a la mesa de trabajo.	
28	DANC/DPT	Envía a la DTT expediente aprobado y con visto bueno.	Expediente
29	DTT	Recibe expediente aprobado y con visto bueno para el seguimiento del desarrollo.	
30	DTT	Envía a la fábrica de software el expediente para su desarrollo.	Expediente
31	Fábrica de software	Recibe expediente de desarrollo de nuevo aplicativo.	
32	Fábrica de software	Ejecuta proceso interno para desarrollo de nuevo aplicativo.	
33	Fábrica de software	Ejecuta proceso interno de pruebas del nuevo aplicativo.	
34	Fábrica de software	Entrega a la DTT el nuevo aplicativo, manual y en su caso capacitación.	Manual, Capacitación
35	DTT	Recibe nuevo aplicativo.	

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 103 de 272

36	DTT	Presenta aplicativo al área solicitante. ¿El área solicitante aprueba aplicativo? Sí; (Continúa paso 40) No; (Continúa paso 37)	
37	Área Solicitante	Solicita modificaciones del funcionamiento del aplicativo.	
38	DTT	Solicita a fábrica de software modificaciones de funcionamiento del aplicativo.	
39	Fábrica de software	Genera modificaciones al aplicativo. (Continúa paso 35)	Manual, Capacitación
40	DTT	Libera aplicativo y requisita formato de satisfacción.	
41	Área Solicitante	Firma formato de satisfacción del desarrollo de aplicativo.	Formato de satisfacción
42	DGTI/DPTI	Hace entrega oficial del aplicativo y manual de usuario y en su caso capacitación.	
43	DANC/DPT	Integra y resguarda documentos generados en el expediente físico o virtual.	Expediente
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

[Handwritten signature]
[Handwritten initials]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

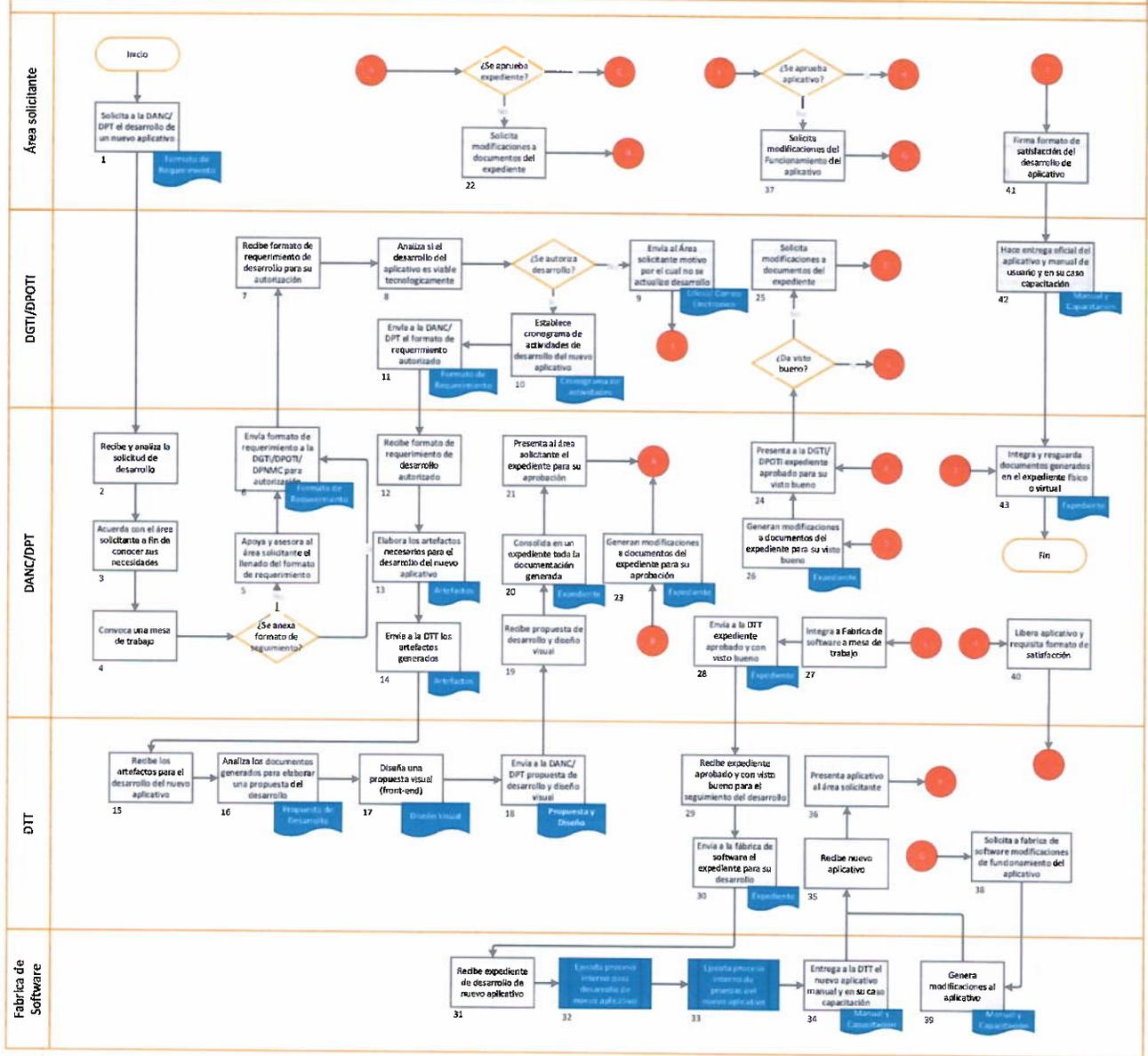


Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 104 de 272

Proceso de Desarrollo de Aplicativos Tecnológicos



Handwritten signature and initials in blue ink.

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 105 de 272

NOMBRE DEL FORMATO O SISTEMA:

Manual, Capacitación

CLAVE DEL FORMATO O SISTEMA:

DPOTI-MC-01

OBJETIVO DEL FORMATO O SISTEMA:

Capacitar la ejecución y uso del aplicativo generado o renovado dependiendo su uso .

QUÉ LA GENERA:

Fábrica de software

QUÉ GENERA:

Instrucciones, normas y políticas de uso de aplicativos.

DISTRIBUCIÓN:

Electrónica.

USO DEL ORIGINAL Y LAS COPIAS:

Electrónico. Área que administra las modificaciones y área que requiere modificar y expediente.

LINEAMIENTOS DEL FORMATO O SISTEMA:

La fábrica de software deberá compartir los lineamientos e instrucciones de uso apegado a las normativas de ejecución tecnológica

Handwritten signatures and initials in blue ink.

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 106 de 272

MECANISMOS DE CONTROL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Desarrollo de Aplicativos Tecnológicos

NÚMERO DE CONTROL	PUESTO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA DOCUMENTAL
1	DGTI	Evaluar el desempeño del personal y evaluar y el seguimiento a los procesos de la dirección de procesos	Expediente
2	DPT	Supervisar de manera adecuada el desempeño del personal y evaluar y dar seguimiento a los procesos de la institución	Expediente
3	DPOTI	Supervisar de manera adecuada el desempeño del personal y evaluar y dar seguimiento a los procesos de la institución	Expediente
4	DTT	Recibirá los artefactos para continuar con el desarrollo del nuevo aplicativo.	Expediente

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>INSTITUTO NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS						
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	107	de		

2.5 DESARROLLO DE MINISITIOS PARA EL PORTAL WEB DE LA ANAM

FORMATOS UTILIZADOS

DPOTI-MED Maquetación de la estructura y diseño. PDF de diseño

[Handwritten mark]

[Handwritten signatures]

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 108 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Desarrollo de Minisitios para el portal web de la ANAM

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Mostrar información respecto de un tema en específico de manera funcional, directa y objetiva, para así otorgarle su propio espacio en el portal externo.

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:

DÓNDE:	CUÁNDO:	QUIÉN ES EL ÁREA RESPONSABLE:
En las Dirección General de Tecnologías de la Información	Permanente, a fin de ajustar a las necesidades de la Agencia Nacional de Aduanas de México	Dirección de Procesos de Tecnologías de la Información

REFERENCIAS:

DOF 21/12/21 Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México (RIANAM)
Artículo 29

INSUMOS:

Identificación de nuevas necesidades y/o requerimientos en el portal general

RESULTADOS:

Desarrollo de minisitios en el portal web de la ANAM

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 109 de 272

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

N/A

POLÍTICAS:

La Dirección de Procesos de Tecnologías de la Información Coordinación de Servicios Tecnológicos será encargada de atender los requerimientos y/o necesidades del portal web de la ANAM con la finalidad de desarrollar minisitios que ayuden en la operación de dicho sitio.

FORMATOS O SISTEMA:

MEDICIÓN:

Oficio de requerimiento

(Oficios de requerimiento / Minisitios desarrollados)*100

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 110 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
Desarrollo de Minisitios para el portal web de la ANAM			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO O SISTEMA EMPLEADO
1	AREA SOLICITANTE	Solicitan mediante Oficio o Correo Electrónico a la DPOTI la creación de un minisitio. Adjuntando el Contenido correspondiente.	Oficio/Correo Electrónico
2	DPOTI	Turna Solicitud a la CST por medio de correo electrónico.	Correo Electrónico
3	CST	Recibe solicitud, por medio de correo electrónico junto con el contenido.	Maquetación de la estructura y diseño. PDF de diseño
4	CST	Prepara archivos para su publicación.	
5	CST	Realiza la distribución de la estructura de minisitio.	
6	CST	Ejecuta el diseño del layout del minisitio.	
7	CST	Desarrollo del minisitio en html dentro de la plataforma de Wordpress en un ambiente de prueba.	
8	CST	Muestra a la DPOTI el desarrollo del minisitio para aprobación. ·Si aprueba (continúa paso 10) ·Si rechaza (continúa paso 9)	
9	CST	Realiza ajustes solicitados para la aprobación.	
10	DPOTI/CST	Realiza presentación al área solicitante del minisitio final, para la aprobación.	
11	Área Solicitante	Aprueba contenido y estructura del minisitio que se encuentre actualizado.	
12	DPOTI/CST	Recibe aprobación para proceder a publicar el Minisitio dentro del portal web externo de la ANAM.	Correo electrónico de confirmación y publicación en portal
13	Área Solicitante	1. Recibe notificación de la DPOTI/CTS que ya se encuentra la versión pública en el portal.	Correo electrónico de confirmación
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Cant

✓
✓
✓

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

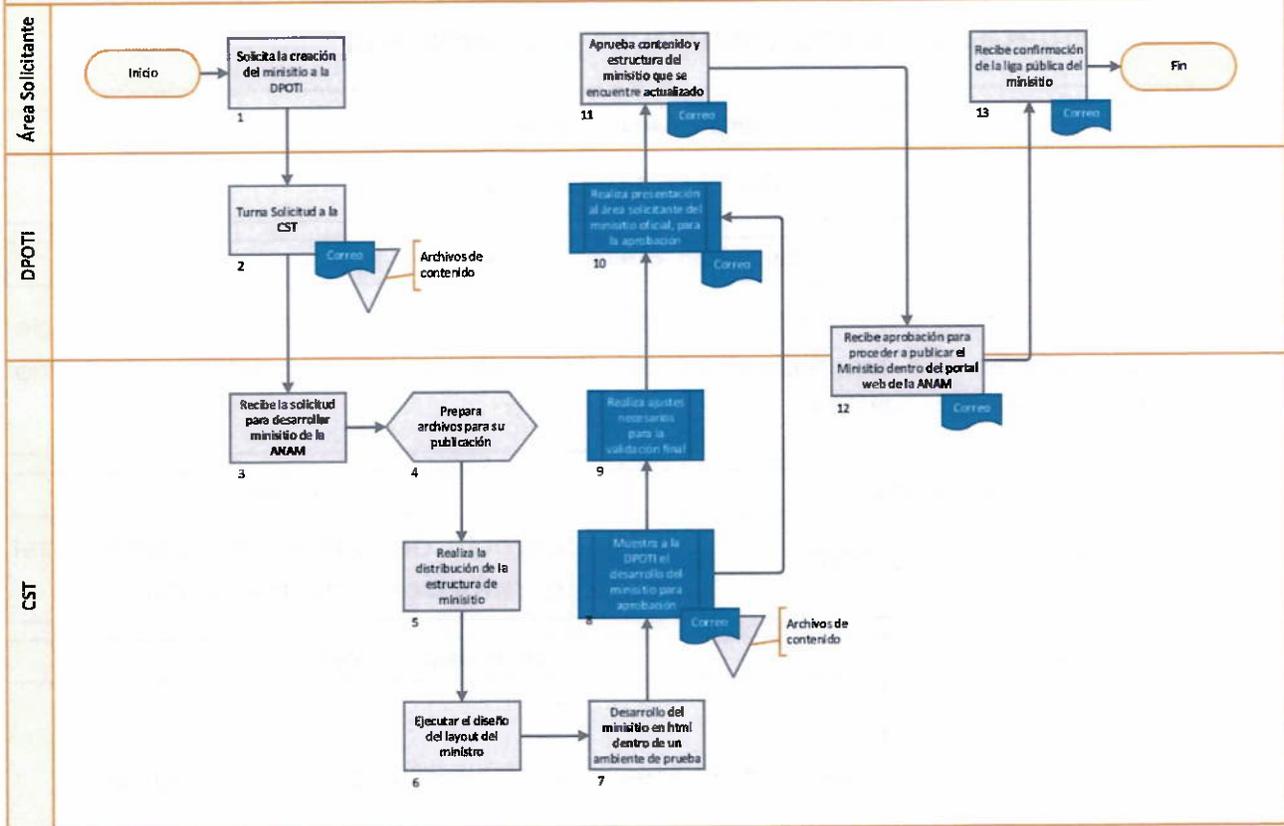


Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 111 de 272

Desarrollo de Minisitios para el portal Web de la ANAM



Handwritten signatures and initials in blue ink.

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 112 de 272

NOMBRE DEL FORMATO O SISTEMA:

Maquetación de la estructura y diseño. PDF de diseño

CLAVE DEL FORMATO O SISTEMA:

DPOTI-MEDP-01

OBJETIVO DEL FORMATO O SISTEMA:

Desarrollar estructura y diseño del layout de Minisitios dentro del portal externo de la Agencia referente a los requisitos del área solicitante y en apego al marco normativo y políticas vigentes.

QUÉ LA GENERA:

El área solicitante y/o la DPOTI

QUÉ GENERA:

Layout de Minisitios dentro del portal externo de la Agencia.

DISTRIBUCIÓN:

Electrónico

USO DEL ORIGINAL Y LAS COPIAS:

Electrónico. Área que administra las modificaciones

LINEAMIENTOS DEL FORMATO O SISTEMA:

La Dirección de Procesos de Tecnologías de la Información Coordinación de Servicios Tecnológicos serán encargados de atender los requerimientos que se asignen a la dirección creando los layout de minisitios en el portal web que vayan en apego a las autorizaciones vigentes apegaos al marco normativo

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 113 de 272

MECANISMOS DE CONTROL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Desarrollo de Minisitios para el portal web de la ANAM

NUMERO DE CONTROL	PUESTO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA DOCUMENTAL
1	DGTI	Evaluar el desempeño del personal y evaluar y el seguimiento a los procesos de la institución	Expediente
2	Dirección de Procesos de Tecnologías de la Información Coordinación de Servicios	Supervisar de manera adecuada el desempeño del personal y evaluar y dar seguimiento a los procesos de la institución	Expediente

[Handwritten signature and initials in blue ink]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>EMPRESA NACIONAL DE ADUANAS DE MEXICO</small>
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	114	de 272	

2.6 DISEÑO Y MAILING DE ADUANAS INFORMA

FORMATOS UTILIZADOS

DPOTI-CEC-01 Correo Electrónico de Comunicado.






**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 115 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Diseño de Mailing de Aduanas Informa

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Diseñar una estructura del contenido idónea para lograr una comunicación adecuada con todo el personal de la ANAM para dar a conocer a nivel nacional información relevante.

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:

DÓNDE:	CUÁNDO:	QUIÉN ES EL ÁREA RESPONSABLE:
En la Agencia Nacional de Aduanas de México	Permanente, a fin de ajustar a las necesidades de la Agencia Nacional de Aduanas de México	Dirección de Proceso de Tecnologías de la Información

REFERENCIAS:

DOF 21/12/21 Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México (RIANAM)
Artículo 29 Fracción: VII

INSUMOS:

Archivos de contenido, Dictamen de aprobación.

RESULTADOS:

Mailing de los comunicados de Aduanas Informa.

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 PROCEDIMIENTOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	116	de	

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:	
POLÍTICAS:	
<p>La Dirección de Procesos de Tecnologías de la Información de la Dirección General de Tecnologías deberá diseñar una estructura de comunicación basada en el marco normativo e identidad de la agencia para lograr una comunicación adecuada con todo el personal de la ANAM para dar a conocer a nivel nacional información relevante.</p>	
FORMATOS O SISTEMA:	MEDICIÓN:
Correo, Archivos de contenido, Dictamen de aprobación.	(Correo, Archivos de contenido, Dictamen de aprobación./ Correo, Archivos de contenido, Dictamen aprobados) *100


 p
 7
 2

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja

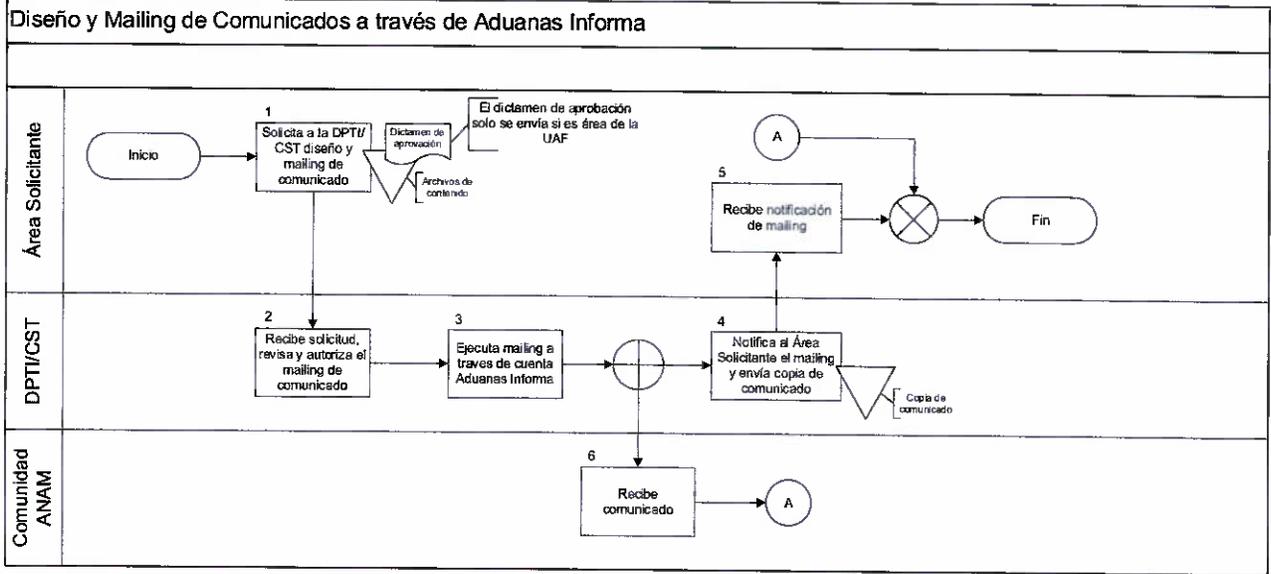
117

de

272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
Diseño y Mailing de Aduanas Informa			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO O SISTEMA EMPLEADO
1	Área Solicitante	Solicita a la DPOTI/CST diseño y mailing de comunicado, que se quiera dar a conocer a la comunidad de la ANAM, por medio de oficio o correo electrónico. Se envía dictamen de aprobación, si el área solicitante es de la UAF.	Oficio/Correo, Archivos de contenido, Dictamen de aprobación.
2	DPOTI/CST	Recibe la solicitud, revisa y autoriza el mailing del comunicado.	
3	DPOTI/CST	Ejecuta el mailing a través de la cuenta institucional de aduanas informa, a toda la comunidad de la ANAM. (Continúa flujo paralelo Paso 5 y Paso 7)	Correo electrónico de comunicado
4	DPOTI/CST	Notifica al área solicitante que la publicación de contenido se realizó de conformidad con su solicitud y se envía copia del Comunicado Aduanas Informa.	Correo electrónico de comunicado
5	Área solicitante	Recibe notificación de la DGTI/DPOTI. (Continúa Fin del Proceso)	
6	Comunidad ANAM	Recibe la información contenida en el comunicado de Aduanas Informa, la cual puede referirse a diversos temas como: campañas de difusión interna, avisos, estrategias, normatividad, Recursos Humanos y todo lo	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

[Handwritten signature and initials in blue ink]



Handwritten signature and initials

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 119 de 272

NOMBRE DEL FORMATO O SISTEMA:

Correo electrónico de comunicado

CLAVE DEL FORMATO O SISTEMA:

DPOTI-CEC-01

OBJETIVO DEL FORMATO O SISTEMA:

Facilitar la ejecución de mailing a través de la cuenta institucional de aduanas informa, a toda la comunidad de la ANAM.

QUÉ LA GENERA:

Necesidad de diseño de mailing para comunicación interna y/o externa

QUÉ GENERA:

Publicación de contenido

DISTRIBUCIÓN:

Electrónico

USO DEL ORIGINAL Y LAS COPIAS:

Electrónico. Área que administra las modificaciones

LINEAMIENTOS DEL FORMATO O SISTEMA:

La Dirección de Procesos de Tecnologías de la Información será responsable de ejecutar los mailing institucionales apegados al marco normativo.

Handwritten signature and initials

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 120 de 272

MECANISMOS DE CONTROL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Diseño y Mailing de Aduanas Informa

NÚMERO DE CONTROL	PUESTO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA DOCUMENTAL
1	DPOTI/CST	Ejecuta el mailing a través de la cuenta institucional de aduanas informa, a toda la comunidad de la ANAM.	Expediente

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 121 de 272



**2.7 OTORGAMIENTO DE TÍTULOS DE AUTORIZACIÓN CONFORME AL ART. 16
DE LA LEY ADUANERA**

FORMATOS UTILIZADOS

DPOTI-DJ-01 Dictamen jurídico.

Handwritten mark

Handwritten signature

Handwritten signature

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 122 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

**Otorgamiento de Títulos de Autorización conforme al Art. 16 de la
Ley Aduanera**

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Autorizar a los particulares para prestar los servicios de procesamiento electrónico de datos y servicios relacionados, necesarios para llevar a cabo el despacho aduanero según el artículo 16 de la Ley aduanera.

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:

DÓNDE:	CUÁNDO:	QUIÉN ES EL ÁREA RESPONSABLE:
En la Agencia Nacional de Aduanas de México	Permanente, a fin de ajustar a las necesidades de la Agencia Nacional de Aduanas de México	Dirección de Procesos de Tecnologías de la Información

REFERENCIAS:

Artículo 16 Fracción I de la Ley aduanera; fracción XV del artículo 29 del Reglamento Interno de la Agencia Nacional de Aduanas de México.
Fracción III del artículo 16 de la Ley Aduanera.
Artículo 4 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

INSUMOS:

Escrito de solicitud

RESULTADOS:

Títulos de autorización

1.1

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 123 de 272

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

Procedimiento de prevención

POLÍTICAS:

La Dirección de Procesos de Tecnologías de la Información de la Dirección General de Tecnologías de la Información, es el área encargada del alta, seguimiento y modificación de proyectos y contratos en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Agencia Nacional de Aduanas de México

FORMATOS O SISTEMA:

Escrito de solicitud

MEDICIÓN:

(Escrito de solicitud /Títulos de autorización expedidos)*100

Handwritten signature and initials

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 124 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
Otorgamiento Títulos de Autorización conforme al Art. 16 de la Ley Aduanera			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO O SISTEMA EMPLEADO
1	PARTICULAR	Envía solicitud de obtención de Título de Autorización a la DGTI a través de correo electrónico y/o escrito.	Correo electrónico / escrito
2	DNTI	Recibe solicitud para la obtención de Título de Autorización.	Correo electrónico
3	DNTI	Programa y notifica cita para la recepción de documentos.	
4	DNTI	Envía correo electrónico a Seguridad Institucional para solicitar el ingreso del Particular; indicando información general del mismo.	Correo electrónico
5	DNTI	Recibe escrito original sobre la solicitud para obtener Título de Autorización.	Escrito de solicitud / Anexo
6	DNTI	Coteja la documentación original. Si Cumple, continúa paso 7. No cumple, continúa subproceso de prevención.	Escrito de solicitud / Anexo en físico y digital
7	DNTI	Revisa la procedencia o no de la solicitud entregada.	Escrito de solicitud / Anexo
8	DNTI	Elabora dictamen jurídico de la solicitud.	Dictamen jurídico
9	DNTI	Recibe, firma y envía a la DNTI dictamen jurídico. Si Cumple, continúa paso 11. No cumple, continúa paso 12.	Dictamen jurídico
10	DGTI	Recibe, firma y envía a la DNTI dictamen jurídico. Si Cumple, continúa paso 11. No cumple, continúa paso 12.	Dictamen jurídico
11	DNTI	Elabora oficio solicitud de dictamen técnico y se turna a la DGMEIA. Continúa paso 13.	Oficio
12	DNTI	Elabora oficio dictamen jurídico no favorable (viene del paso 10).	Oficio
13	DGMEIA	Recibe y revisa la documentación referente al caso.	
14	DGMEIA	Emite dictamen técnico y envía a la DNTI.	Dictamen Técnico
15	DNTI	Recibe dictamen técnico y lo envía a firma a la DGTI.	Oficio

[Handwritten signature and initials in blue ink]

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 125 de 272

16	DGTI	Recibe y firma dictamen técnico favorable y lo envía a la DNTI.	Dictamen Técnico
17	DNTI	Recibe dictamen técnico favorable debidamente firmado por la DGTI.	Dictamen Técnico
18	DNTI	Elabora y envía a la DGTI oficio correspondiente a la emisión de Notificación del Título de Autorización.	Oficio
19	DGTI	Recibe y firma el oficio correspondiente a la emisión de Notificación del Título de Autorización y lo envía a la DNTI.	
20	DNTI	Envía oficio de notificación y Título de Autorización.	Oficio
21	PARTICULAR	Recibe oficio de notificación y Título de Autorización.	Título de Autorización
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

[Handwritten signature and initials in blue ink]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

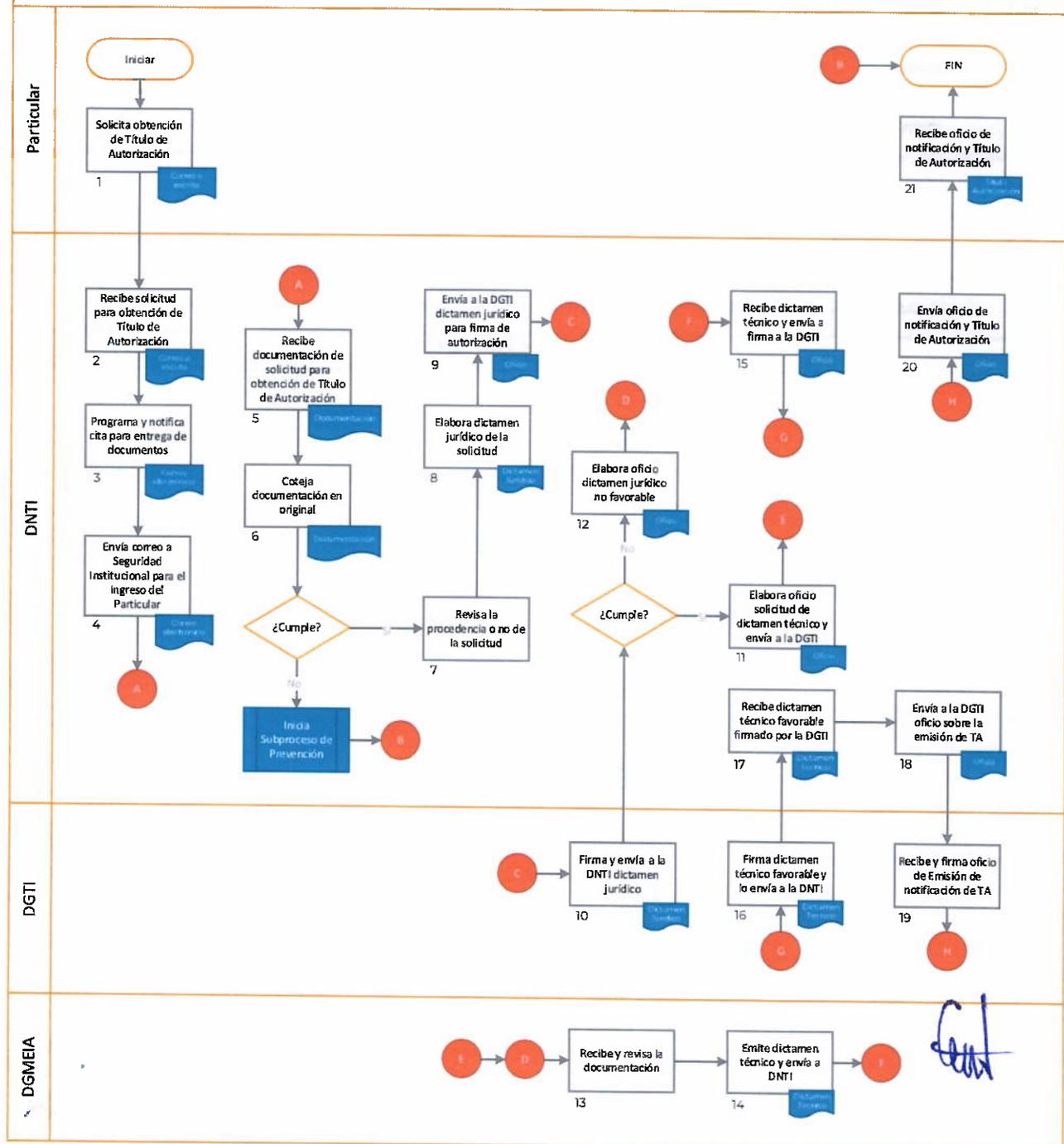


Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 126 de 272

Otorgamiento Títulos de Autorización conforme al Art. 16 de la Ley Aduanera



[Handwritten signature and scribbles]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 127 de 272

NOMBRE DEL FORMATO O SISTEMA:

Dictamen jurídico

CLAVE DEL FORMATO O SISTEMA:

DPOTI-DJ-01

OBJETIVO DEL FORMATO O SISTEMA:

Facilitar la autorización de títulos a los particulares para prestar los servicios de procesamiento electrónico de datos y servicios relacionados, necesarios para llevar a cabo el despacho aduanero según el artículo 16 de la Ley aduanera.

QUÉ LA GENERA:

Escrito original sobre la solicitud para obtener Título de Autorización

QUÉ GENERA:

Títulos de Autorización conforme al Art. 16 de la Ley Aduanera

DISTRIBUCIÓN:

Electrónico

USO DEL ORIGINAL Y LAS COPIAS:

Electrónico. Área que administra las modificaciones y área que requiere modificar, así como el expediente

LINEAMIENTOS DEL FORMATO O SISTEMA:

La Dirección de Normatividad de Tecnologías de la Información realizara el Proceso de Otorgamiento de Título de Autorización conforme el 16 de la Ley Aduanera.

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 PROCEDIMIENTOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	128	de 272	

MECANISMOS DE CONTROL			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
Otorgamiento Títulos de Autorización conforme al Art. 16 de la Ley Aduanera			
NÚMERO DE CONTROL	PUESTO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA DOCUMENTAL
1	DNTI	Evalúa, coteja documentación original, genera solicitud de dictamen jurídico y emite el título	Expediente
2	DGMEIA	Revisa y emite dictamen técnico	Expediente

Aut

4

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja

129

de

272



**2.8 PUBLICACIÓN DE CONTENIDO WEB EN LOS PORTALES
INSTITUCIONALES**

FORMATOS UTILIZADOS

DPOTI-OFAC-01

Oficio, Formato A1, Archivos de contenido.

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 PROCEDIMIENTOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	130	de	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:		
Publicación de Contenido Web en los Portales Institucionales		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:		
Establecer el marco de actuación que deben observar las diferentes Direcciones Generales y la Unidad de Administración y Finanzas de la Agencia, en la solicitud de publicaciones de información de los distintos portales institucionales.		
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:		
DÓNDE:	CUÁNDO:	QUIÉN ES EL ÁREA RESPONSABLE:
En las Unidades Administrativas de la Agencia Nacional de Aduanas de México.	Permanente, a fin de ajustar a las necesidades de la Agencia Nacional de Aduanas de México	Dirección de Procesos de Tecnologías de la Información
REFERENCIAS:		
DOF 21/12/21 Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México (RIANAM) Artículo 29 Fracción: VI Criterios para la solicitud de Publicaciones en los diferentes portales de la Agencia Nacional de Aduanas de México (cuando sean oficiales) Oficio DGMEIA 2022-1947, 22 de marzo de 2022, Criterios para la publicación de Boletines Informativos		
INSUMOS:	RESULTADOS:	
Identificación de necesidad de publicación en los portales Institucionales de la Agencia Nacional de Aduanas de México.	Publicación de boletín informativo en los portales institucionales de la Agencia Nacional de Aduanas de México.	






**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 131 de 272

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

N/A

POLÍTICAS:

La Dirección de Proceso de Tecnologías de la Información de la Agencia Nacional de Aduanas de México, es el área encargada de la publicación de contenido web en los portales institucionales de la Agencia Nacional de Aduanas de México.

FORMATOS O SISTEMA:

Oficio con formato A1 y archivos de contenido.

MEDICIÓN:

(Oficios de Solicitud de contenido web / boletines informativos publicados en la web)*100

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja **132** de **272**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
Publicación de Contenido Web en los Portales Institucionales			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO O SISTEMA EMPLEADO
1	Área Solicitante	Solicita publicación de contenido web, validando el tipo de contenido envía oficio o correo electrónico al área correspondiente. ¿El tipo de contenido es boletín informativo? Si; El requerimiento de la publicación de contenido se realizará a través de la DGMEIA conforme al procedimiento del oficio DGMEIA 2022-1947. (Continúa Paso 2) No; El requerimiento de la publicación de contenido se realizará a través del área de DGTI/DCPTI por medio de oficio o correo electrónico. (Continúa Paso 5)	Conforme a Oficio DGMEIA-2022-1947
2	Área Solicitante	Envía oficio a la DGMEIA, solicitando la publicación de boletín informativo, anexando Formato A1 y archivos de contenido.	Oficio, Formato A1, archivos de contenido
3	DGMEIA	Recibe la solicitud de publicación de boletín informativo.	
4	DGMEIA	Ejecuta su proceso interno.	
5	DGMEIA	Turna solicitud de publicación de boletín informativo con Formato A1 y archivos de contenido a la DPOTI. (Continúa Paso 6)	Formato A1, archivos de contenido
6	Área Solicitante	Envía oficio o correo electrónico a la DPOTI, solicitando publicación de contenido web, anexando Formato A1 y archivos de contenido.	Oficio/Correo, Formato A1, archivos de contenido
7	DPOTI/CTS	Recibe la solicitud de publicación de contenido web con Formato A1 y archivos de contenido, para su actualización, adición, creación o baja de contenido para los siguientes portales de la ANAM. <input type="checkbox"/> Portal externo ANAM www.anam.gob.mx <input type="checkbox"/> Portal Interno INTRANAM https://intra.anam.gob.mx/portal/	
8	DPOTI/CTS	Prepara archivos de contenido para su publicación.	
9	DPOTI/CTS	Estructura, publica y diseña el contenido solicitado para los portales de la ANAM.	
10	DPOTI/CTS	Ejecuta proceso de administración de matriz de contenido web	
11	DPOTI/CTS	Ejecuta proceso de administración de gestores de contenido web	
12	DPOTI/CTS-	Verifica que la publicación de contenido web sea correcta, y notifica al área solicitante mediante oficio o correo electrónico.	Oficio/Correo
13	Área Solicitante	Recibe notificación de la DPOTI/CTS.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Handwritten signature and scribbles in blue ink.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

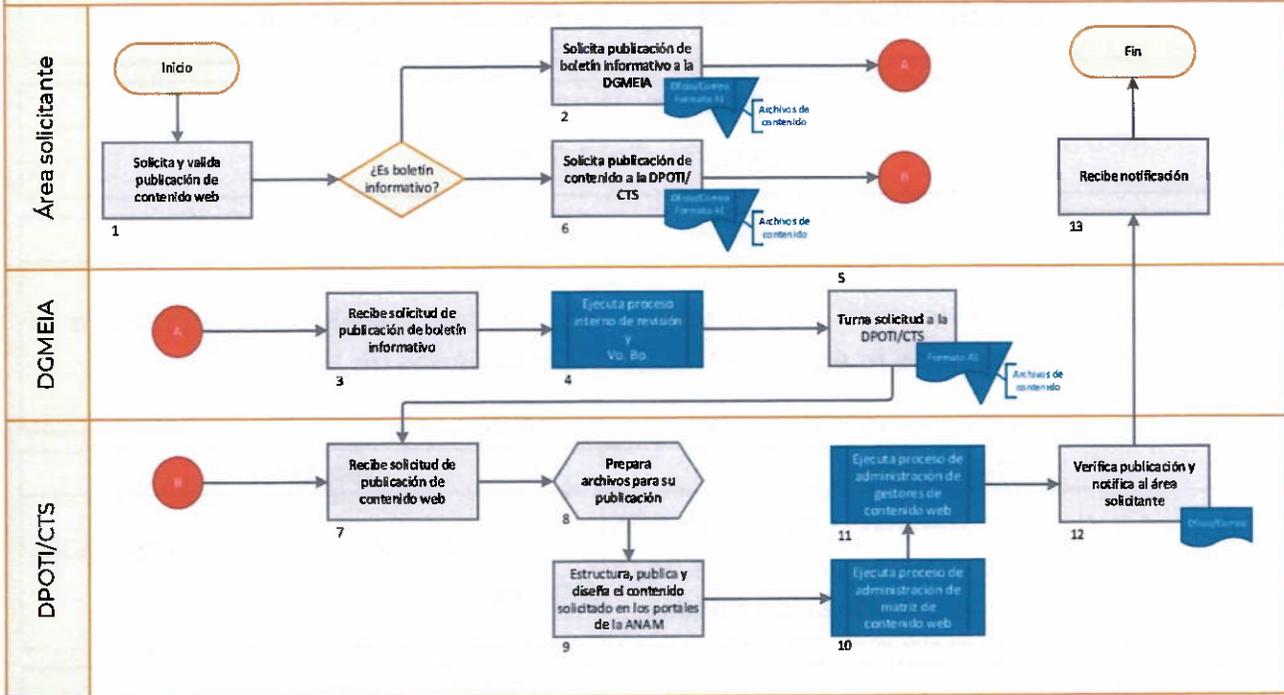


Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 133 de 272

Publicación de Contenido Web en los Portales Institucionales



Handwritten signature and initials

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 134 de 272

NOMBRE DEL FORMATO O SISTEMA:

Oficio, Formato A1, Archivos de contenido.

CLAVE DEL FORMATO O SISTEMA:

DPOTI-OFAC-01

OBJETIVO DEL FORMATO O SISTEMA:

Administrar la publicación de contenido web en los portales apegándose a la imagen institucional de la Agencia Nacional de Aduanas de México.

QUÉ LA GENERA:

La solicitud de publicación de contenido web de las Unidades Administrativas de la Agencia Nacional de Aduanas de México.

QUÉ GENERA:

Publicación de contenido Web en los Portales Institucionales.

DISTRIBUCIÓN:

Oficio/Correo Electrónico

USO DEL ORIGINAL Y LAS COPIAS:

Electrónico. Área que ejecuta las publicaciones institucionales.

LINEAMIENTOS DEL FORMATO O SISTEMA:

La Dirección de Procesos de Tecnologías de la Información, será la responsable de publicar el contenido web en los portales institucionales conforme a los requerimientos de la Agencia Nacional de Aduanas de México.

Handwritten signature

Handwritten signature

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja

135

de

272

MECANISMOS DE CONTROL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Publicación de Contenido Web en los Portales Institucionales

NÚMERO DE CONTROL	PUESTO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA DOCUMENTAL
1	DGMEIA	Recibe la solicitud de la publicación de boletín informativa y turna a la DPOTI/CTS para la publicación de contenido web.	Expediente
2	DPOTI/CTS	verifica que la publicación de contenido web sea correcta y notifica al área requiriente mediante correo u oficio.	Expediente

Handwritten signatures and initials in blue ink.

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja

136

de

272



2.9 REPORTE DE ANALÍTICOS DE SITIOS WEB

FORMATOS UTILIZADOS

DPOTI-RP-01 Reporte PDF

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 137 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Reporte de Analíticos de Sitios Web

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Analizar y estudiar el tráfico que llega al sitio web oficial de la Agencia Nacional de Aduanas de México según el tipo de audiencia, el comportamiento del recorrido que los usuarios realizan al visitar el portal.

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:

DÓNDE:	CUÁNDO:	QUIÉN ES EL ÁREA RESPONSABLE:
En los sitios web de la Agencia Nacional de Aduanas de México.	Permanente, a fin de presentar un reporte mes con mes	Dirección de Procesos de Tecnologías de la Información

REFERENCIAS:

DOF 24/05/22 Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México (RIANAM) Artículo 29

INSUMOS:

Examinar los resultados y comportamiento de los usuarios en el sitio web de la Agencia Nacional de Aduanas de México.

RESULTADOS:

General un reporte mensual de Analíticos de Sitios Web

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 PROCEDIMIENTOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	138	de	

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:	
N/A	
POLÍTICAS:	
<p>La Coordinación de Servicios Tecnológicos adscrita a la Dirección de Procesos de Tecnologías de la Información de la Dirección General de Tecnologías de la Información, es el área encargada de examinar y analizar los analíticos correspondientes que generara un reporte mensual.</p>	
FORMATOS O SISTEMA:	MEDICIÓN:
Reporte PDF	(Analíticos que refleja la herramienta de Google / numero de usuarios que visitan el sitio)*100

Carla

2/2

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

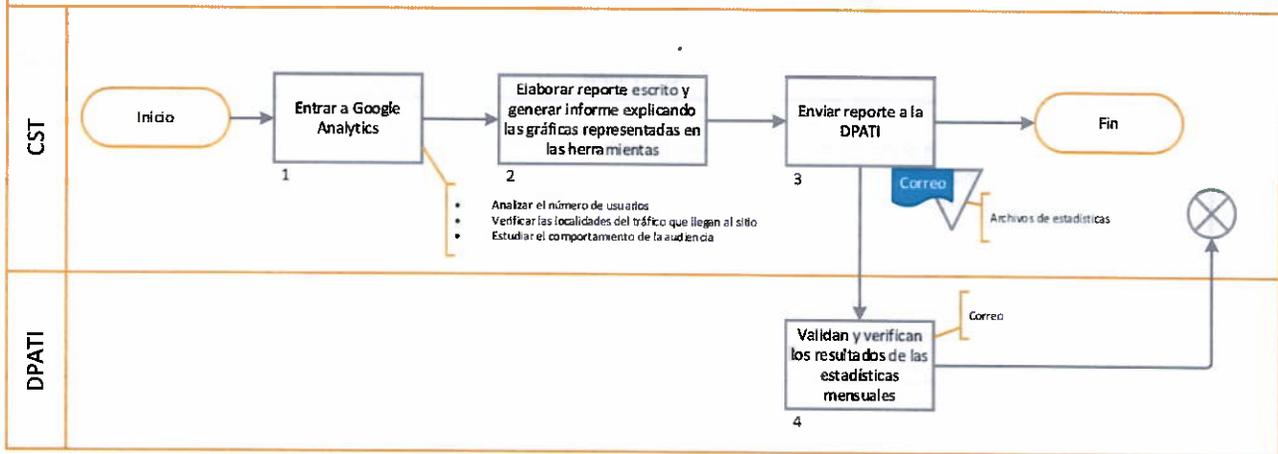
Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 139 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
Reporte de Analíticos de Sitios Web			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO O SISTEMA EMPLEADO
1	CSTI	<p>Entra al portal de Google Analytics que refleja y muestra el comportamiento de los usuarios en el sitio web de la ANAM. https://datastudio.google.com/u/0/reporting/5d80bbdd-cc46-47e4-ac5a-e4beb2e6f8dc/page/tWDGB?s=kYYI9jHipnQ</p> <ul style="list-style-type: none"> Analizar el número de usuarios que visitan el sitio. Verificar las localidades de donde provienen la mayoría de los usuarios. Estudiar los cambios visibles en el comportamiento dependiendo de las páginas que visitan 	Reporte PDF
2	CSTI	Elaborar reporte escrito y generar informe explicando las gráficas representadas en las herramientas, además de realizar comparativos con los meses anteriores.	Correo Electrónico
3	CSTI	Enviar Reporte a la DPATI por medio de Correo Electrónico.	Correo Electrónico
4	DPATI	Validan y verifican el reporte por medio de correo electrónico dirigido a la Dirección de Planeación de Tecnologías de la Información (DPATI) así como también a la Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio (DSTSN) por medio de correo electrónico.	Correo Electrónico
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Reporte de Analíticos de Sitio Web



Handwritten signature

Handwritten initials

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 141 de 272

NOMBRE DEL FORMATO O SISTEMA:

Reporte PDF

CLAVE DEL FORMATO O SISTEMA:

DPOTI-RP-01

OBJETIVO DEL FORMATO O SISTEMA:

Examinar los resultados de los analíticos respectivos de la herramienta de Google Analytics y presentar un reporte mensual.

QUÉ LA GENERA:

El portal Google Analytics que refleja y muestra el comportamiento de los usuarios en el sitio web de la ANAM

QUÉ GENERA:

Resultados respectivos de la herramienta de Google Analytics

DISTRIBUCIÓN:

Electrónico.

USO DEL ORIGINAL Y LAS COPIAS:

Analizar el número de usuarios que visitan el sitio, Verificar las localidades de donde provienen los usuarios y estudiar los cambios del comportamiento de las paginas que visitan.

LINEAMIENTOS DEL FORMATO O SISTEMA:

La Coordinación de Servicios Tecnológicos será la responsable de Analizar y elaborar el Reporte mes con mes

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 142 de 272



MECANISMOS DE CONTROL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Reporte de Analíticos de Sitios Web

NÚMERO DE CONTROL	PUESTO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA DOCUMENTAL
1	CST	Analizar y Elaborar reporte, generar informe de graficas y realizar comparativos con los meses anteriores.	Expediente
2	DPATI	Validar y Verificar el reporte, a demás de dirigirlo por correo electrónico a la Dirección de Planeación de Tecnologías de la Información y a la Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio.	Expediente

Handwritten signatures and initials in blue ink.

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

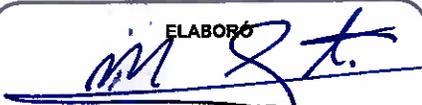
Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 143 de 272

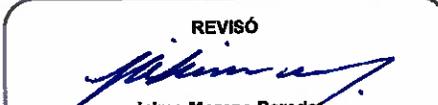
3. DIRECCIÓN DE SOPORTE TECNOLÓGICO Y SOLUCIONES DE NEGOCIO

- 3.1 Servicio de infraestructuras por proyectos**
- 3.2 Servicio de mantenimiento a equipo de computo**
- 3.3 Servicio de mantenimiento a equipo de telefonía**
- 3.4 Servicio de nuevo equipo de computo**
- 3.5 Servicio de nuevo equipo de Impresión**
- 3.6 Servicio de nuevo equipo de telefonía**
- 3.7 Servicio de retiro de equipo de computo**
- 3.8 Servicio de retiro de equipo de impresión**
- 3.9 Servicio de retiro de equipo de telefonía**
- 3.10 Servicio de alta, baja y cambio (ABC) de cuentas de correo electrónico de la ANAM**
- 3.11 Servicio de asignación de extensiones telefónicas de la ANAM**
- 3.12 Servicio de licenciamiento especial de la ANAM**
- 3.13 Servicio de altas, bajas y cambios (ABC) de cuentas de acceso a la red de SAT**
- 3.14 Servicio de altas, bajas y cambios (ABC) de equipos de cómputo SAT**
- 3.15 Servicio de altas, bajas y cambios (ABC) de nodos y contactos regulados SAT**

ELABORÓ


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

REVISÓ


Jaime Moreno Pereda
Director de Planeación de Tecnologías de la
Información

APROBÓ


Cynthia Lillan Barrales Rodríguez
Directora General de Tecnologías de la
Información



DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MEXICO</small>
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	144	de 272	

IV.3.1 SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA POR PROYECTOS

FORMATOS UTILIZADOS

DSTSN-FRS-01 Formato de requerimiento de servicio



**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 145 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Servicio de Infraestructura por Proyectos

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

El Servicio de Infraestructura por proyectos es un proceso programado y planificado derivado de una necesidad de negocio y estará sujeto a las políticas y normas de la Dirección General de Tecnologías de la Información de la Agencia Nacional de Aduanas de México.

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:

DÓNDE:	CUÁNDO:	QUIÉN ES EL ÁREA RESPONSABLE:
En las unidades administrativas que conforman la Agencia Nacional de Aduanas de México	Permanente, a fin de dar el servicio de electromecánicos para el funcionamiento tecnológico de todas las unidades administrativas de la ANAM	Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio

REFERENCIAS:

DOF 24/05/22 Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México (RIANAM)
Artículo 29 Fracciones: XXII, XXIII, XXIV, XXV, XXVI, XXVII y XXVIII.

INSUMOS:

Necesidad de servicios electromecánicos de las unidades administrativas de la ANAM

RESULTADOS:

Solventar las necesidades requeridas

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 146 de 272

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

N/A

POLÍTICAS:

La Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio de la Dirección General de Tecnologías de la Información, es el área encargada de solventar las necesidades requeridas por las unidades administrativas de la ANAM en el tema de servicios electromecánicos

FORMATOS O SISTEMA:

Formato de requerimiento de servicio

MEDICIÓN:

(Requerimientos de servicio / Servicios realizados)*100

Handwritten signature and initials in blue ink.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja **147** de **272**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
Servicio de infraestructura por proyectos			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO O SISTEMA EMPLEADO
1	DGMEIA	Envía solicitud de requerimiento de proyecto	Formato de requerimiento de servicio
2	DSTSN	Recibe y valida el oficio de solicitud y adjuntos ¿Cumple con políticas y disponibilidad de equipo? Sí; (Continúa la actividad 4) No; (Continúa la actividad 3)	
3	DSTSN	Notifica no cumplimiento a DGMEIA (Continúa la actividad 12)	Correo electrónico, oficio o entrada en sistema de gestión interna
4	DSTSN	Genera oficio de solicitud a proveedor	Oficio de solicitud
5	EXTERNO/DSTSN	Genera plan de trabajo de ejecución de proyecto	Plan de trabajo
6	DSTSN	Valida y aprueba el plan del proveedor. Tipo de plan de trabajo Mantenimiento; (Continúa la actividad 7) Alta; (Continúa la actividad 8) Baja; (Continúa la actividad 9)	
7	EXTERNO/DSTSN	Ejecuta Sub-Proceso Interno de mantenimiento de infraestructura. (Continúa la actividad 10)	Artefactos del Sub-Proceso
8	EXTERNO/DSTSN	Ejecuta Sub-Proceso Interno de alta de infraestructura. (Continúa la actividad 10)	Artefactos del Sub-Proceso
9	EXTERNO/DSTSN	Ejecuta Sub-Proceso Interno de Baja de Infraestructura. (Continúa la actividad 10)	Artefactos del Sub-Proceso
10	DSTSN	Monitorea, da seguimiento y controla la ejecución del Sub-Proceso correspondiente. ¿Cumple con características del plan del proyecto? Sí; (Continúa la Actividad 11) No; (Continúa la actividad 5)	
11	DSTSN	Genera oficio de Notificación	Correo electrónico, oficio o entrada en sistema de gestión interna
12	DGMEIA	Recibe notificación del término de la actividad	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Handwritten signature and initials in blue ink.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

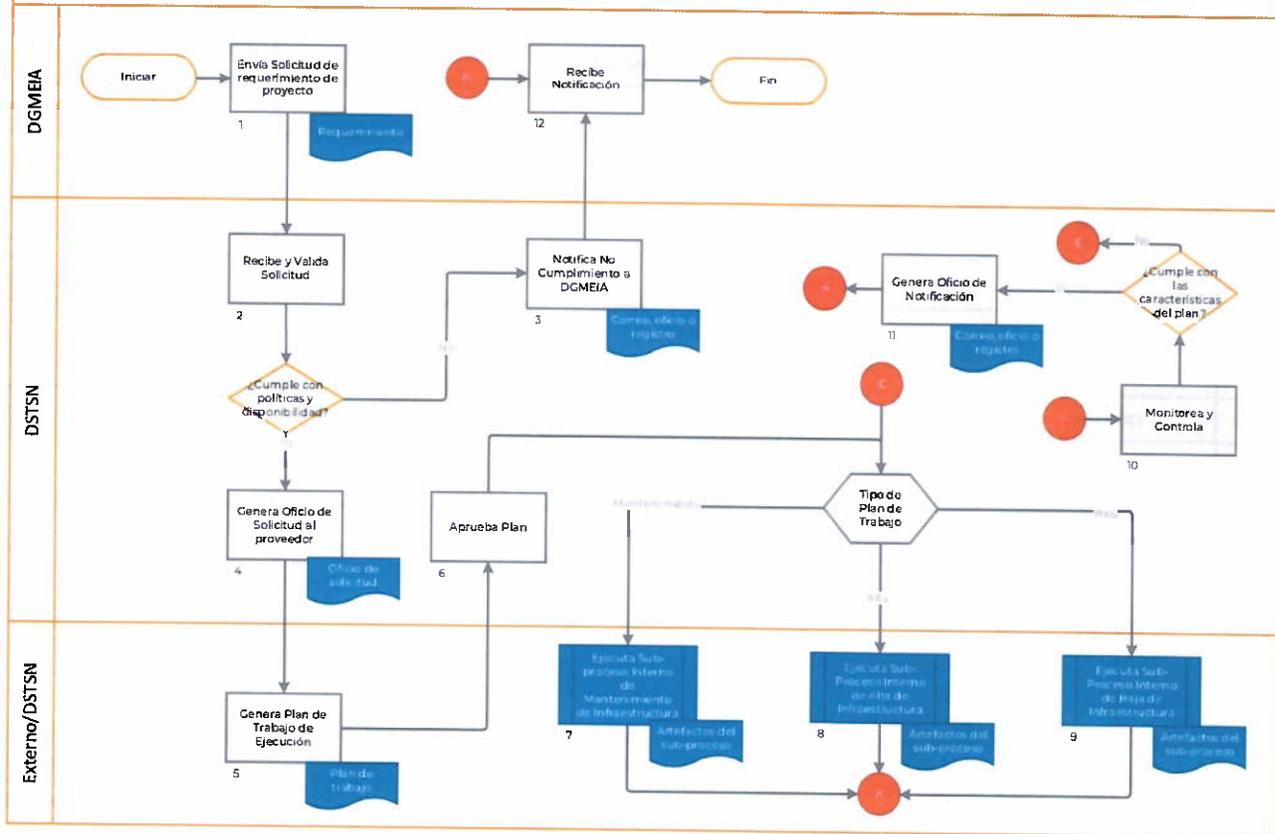


Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 148 de 272

Servicios de Infraestructura por Proyectos



Handwritten signature

Handwritten initials

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 149 de 272

NOMBRE DEL FORMATO O SISTEMA:

Formato de requerimiento de servicio

CLAVE DEL FORMATO O SISTEMA:

DSTSN-FRS-01

OBJETIVO DEL FORMATO O SISTEMA:

Solventar la necesidad de electromecánicos para el funcionamiento tecnológico de la Agencia Nacional de Aduanas de México

QUÉ LA GENERA:

La necesidad de servicio

QUÉ GENERA:

Servicio atendido

DISTRIBUCIÓN:

Físico

USO DEL ORIGINAL Y LAS COPIAS:

Archivar en el expediente

LINEAMIENTOS DEL FORMATO O SISTEMA:

La Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio será la responsable de asesorar a las diferentes unidades administrativas de la Dirección de General de Tecnologías de la Información respecto a servicios

[Handwritten signatures and initials]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 150 de 272

MECANISMOS DE CONTROL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Modificación de Procesos de Tecnologías de la Información

NÚMERO DE CONTROL	PUESTO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA DOCUMENTAL
1	DGMEIA	Genera requerimiento de servicio	Formato de Requerimiento de
2	DSTSN	Gestiona solución de requerimiento	Solución de requerimiento

Handwritten signature

Handwritten initials

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 151 de 272

.2 SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO

FORMATOS UTILIZADOS

DSTSN-R-01 Requerimiento

Handwritten mark

Handwritten signature and initials

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 152 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Servicio de Mantenimiento de Equipo de Cómputo

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Solventar necesidad de negocio de mantenimiento de equipamiento por fallas o mejoras en la institución.

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:

DÓNDE:	CUÁNDO:	QUIÉN ES EL ÁREA RESPONSABLE:
En la Agencia Nacional de Aduanas de México.	Permanente, a fin de ajustar a las necesidades de la Agencia Nacional de Aduanas de México	Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio.

REFERENCIAS:

DOF 24/05/22 Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México (RIANAM)
Artículo 29 Fracciones: XXII, XXIII, XXIV, XXV, XXVI, XXVII y XXVIII.

INSUMOS:

Identificación y prevención de fallas o desperfectos del equipo de computo perteneciente a la Agencia Nacional de Aduanas.

RESULTADOS:

Mantenimiento de equipo de computo

Handwritten signature

Handwritten initials

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 153 de 272

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

N/A

POLÍTICAS:

La Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio de la Dirección General de Tecnologías de la Información, es el área encargada del óptimo funcionamiento del equipo de computo de la Agencia Nacional de Aduanas de México.

FORMATOS O SISTEMA:

Requerimiento

MEDICIÓN:

(Requerimientos / Requerimientos
atendidos)*100

Handwritten signature and initials in blue ink.

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja

154

de

272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
Servicio de mantenimiento de equipo de cómputo			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO O SISTEMA EMPLEADO
1	MESA DE SERVICIO	Entrega a la DSTSN el requerimiento de servicio de mantenimiento de equipo de cómputo de acuerdo con el marco documental vigente	Requerimiento
2	DSTSN	Recibe requerimiento, verifica que cumpla con el marco documental vigente ¿Cumple con políticas? Sí; Continúa Actividad 4 No; Continúa Actividad 3	
3	DSTSN	Notifica a Mesa de Servicio incumplimiento de políticas (continúa en el punto 11)	Correo electrónico, oficio o entrada en sistema de gestión interna
4	DSTSN	Elabora oficio de solicitud para el mantenimiento de equipo de computo	Oficio de mantenimiento de equipo
5	EXTERNO /DII	Recibe oficio y elabora plan mantenimiento de equipo de computo	Plan de mantenimiento
6	DSTSN	Aprueba plan para el mantenimiento de equipo de computo	
7	EXTERNO /DII	Ejecuta Sub-Proceso Interno de Mantenimiento de Equipo de Computo	Artefactos del Sub-Proceso
8	DSTSN	Recibe Notificación de Mantenimiento	Correo electrónico, oficio o entrada en sistema de gestión interna
9	DSTSN	Ejecuta Sub-Proceso de Responsivas	Artefactos del Sub-Proceso
10	DSTSN	Notifica mantenimiento realizado	Correo electrónico, oficio o entrada en sistema de gestión interna
11	EXTERNO /DII	Recibe Notificación	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

[Handwritten signature]

[Handwritten initials]

[Handwritten mark]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

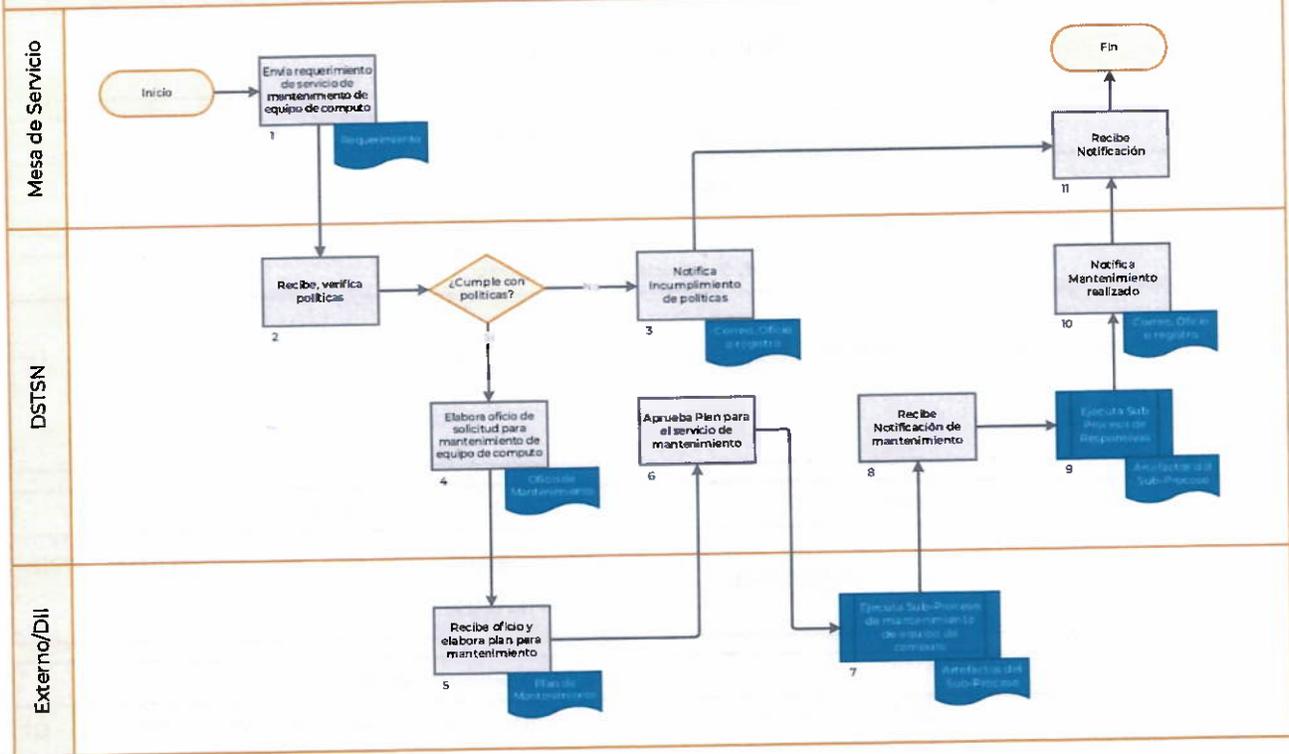


Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 155 de 272

Servicio de mantenimiento de equipo de computo



Handwritten signature and initials in blue ink.

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 156 de 272

NOMBRE DEL FORMATO O SISTEMA:

Requerimiento

CLAVE DEL FORMATO O SISTEMA:

DSTSN-R-01

OBJETIVO DEL FORMATO O SISTEMA:

Solicitar el mantenimiento de equipamiento por fallas o mejoras en la institución.

QUÉ LA GENERA:

Una falla o mejora en la institución.

QUÉ GENERA:

Mantenimiento de equipo de computo.

DISTRIBUCIÓN:

Electrónico.

USO DEL ORIGINAL Y LAS COPIAS:

Electrónico. Verificación y asignación para el mantenimiento de equipo de computo

LINEAMIENTOS DEL FORMATO O SISTEMA:

La Mesa de Servicio de la Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio, será la responsable de recibir, verificar el cumplimiento de marco documental vigente y la elaboración del oficio de solicitud de mantenimiento del equipo de computo de la Agencia Nacional de Aduanas de México.

Handwritten signature

Handwritten mark

Handwritten mark

Handwritten mark

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 157 de 272

MECANISMOS DE CONTROL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Servicio de mantenimiento de equipo de computo

NÚMERO DE CONTROL	PUESTO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA DOCUMENTAL
1	Mesa de Servicio	Responsable de recibir, verificar el cumplimiento de marco documental vigente y turna para la elaboración del oficio de solicitud de mantenimiento del equipo de computo de la Agencia Nacional de Aduanas de México.	Expediente
2	DSTSN	Elabora solicitud de mantenimiento de computo, elabora Responsivas y notifica	Expediente
3	Externo/DII	Elabora plan de mantenimiento de equipo de computo y ejecuta mantenimiento	Expediente

[Handwritten signature and initials]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ASESORIA DE ASESORES</small>
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	158	de 272	

3.3 SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE TELEFONÍA

FORMATOS UTILIZADOS

DSTSN-R-01 Requerimiento

1 -
2024

Cent
g
[Signature]

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 159 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Servicio de Mantenimiento de Equipo de Telefonía

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Solventar necesidad de negocio de mantenimiento de equipamiento por fallas o mejoras en la institución.

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:

DÓNDE:	CUÁNDO:	QUIÉN ES EL ÁREA RESPONSABLE:
En la Agencia Nacional de Aduanas de México.	Permanente, a fin de ajustar a las necesidades de la Agencia Nacional de Aduanas de México	Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio.

REFERENCIAS:

DOF 24/05/22 Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México (RIANAM)
Artículo 29 Fracciones: XXII, XXIII, XXIV, XXV, XXVI, XXVII y XXVIII.

INSUMOS:

Identificación y prevención de fallas o desperfectos del equipo de telefonía perteneciente a la Agencia Nacional de Aduanas.

RESULTADOS:

Mantenimiento de equipo de telefonía

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 160 de 272

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

N/A

POLÍTICAS:

La Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio de la Dirección General de Tecnologías de la Información, es el área encargada del óptimo funcionamiento del equipo de telefonía de la Agencia Nacional de Aduanas de México.

FORMATOS O SISTEMA:

Requerimiento

MEDICIÓN:

(Requerimientos / Requerimientos
atendidos)*100

Handwritten signature

Handwritten initials and mark

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 161 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
Servicio de mantenimiento de equipo de telefonía			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO O SISTEMA EMPLEADO
1	MESA DE SERVICIO	Entrega a la DSTSN el requerimiento de servicio de mantenimiento de equipo de telefonía de acuerdo con el marco documental vigente	Requerimiento
2	DSTSN	Recibe requerimiento, verifica que cumpla con el marco documental vigente ¿Cumple con políticas? Si; Continúa Actividad 4 No; Continúa Actividad 3	
3	DSTSN	Notifica a Mesa de Servicio incumplimiento de políticas (continúa en el punto 11)	Correo electrónico, oficio o entrada en sistema de gestión interna
4	DSTSN	Elabora oficio de solicitud para el mantenimiento de equipo de telefonía	Oficio de mantenimiento de equipo
5	EXTERNO /DII	Recibe oficio y elabora plan mantenimiento de equipo de telefonía	Plan de mantenimiento
6	DSTSN	Aprueba plan para el mantenimiento de equipo de telefonía	
7	EXTERNO /DII	Ejecuta Sub-Proceso Interno de Mantenimiento de Equipo de telefonía	Artefactos del Sub-Proceso
8	DSTSN	Recibe Notificación de Mantenimiento	Correo electrónico, oficio o entrada en sistema de gestión interna
9	DSTSN	Ejecuta Sub-Proceso de Responsivas	Artefactos del Sub-Proceso
10	DSTSN	Notifica mantenimiento realizado	Correo electrónico, oficio o entrada en sistema de gestión interna
11	EXTERNO /DII	Recibe Notificación	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Conf
8
7

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

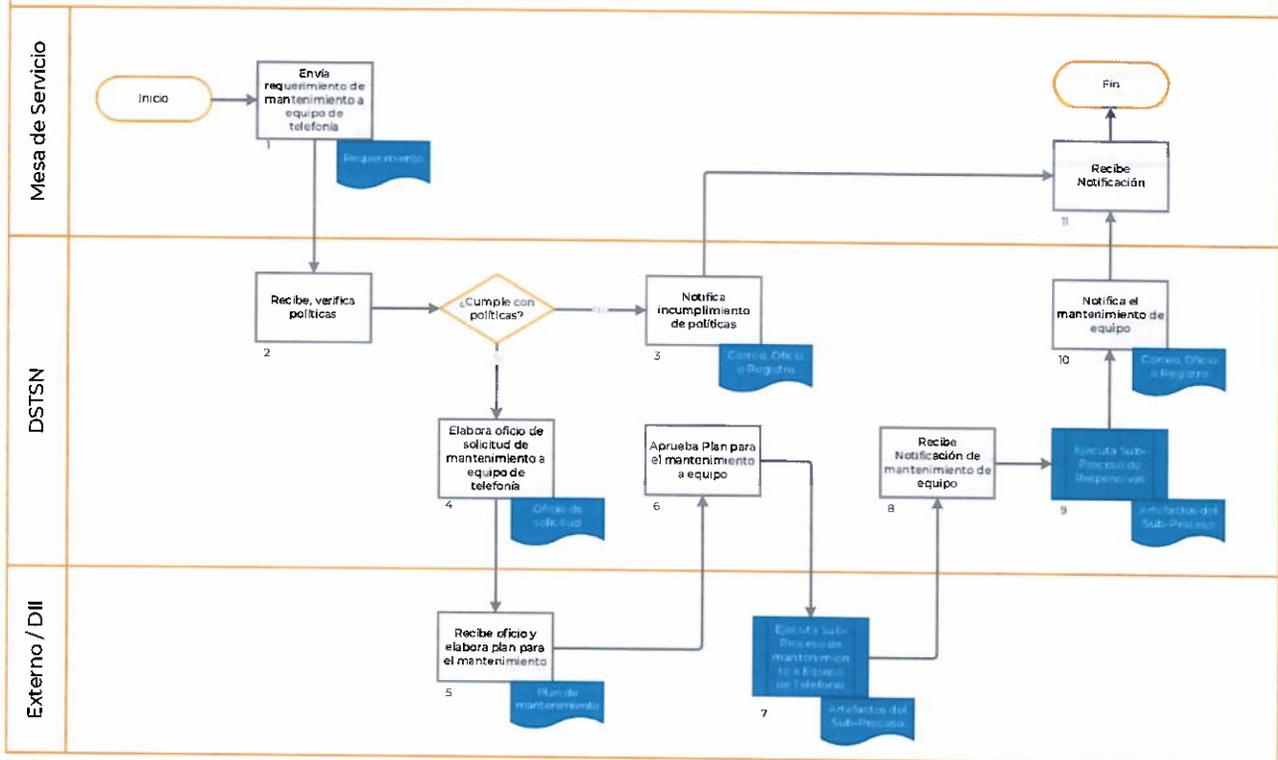


Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja **162** de **272**

Servicio de Mantenimiento a equipo de Telefonía



Handwritten signatures and initials in blue ink.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja **163** de **272**

NOMBRE DEL FORMATO O SISTEMA:

Requerimiento

CLAVE DEL FORMATO O SISTEMA:

DSTSN-R-01

OBJETIVO DEL FORMATO O SISTEMA:

Solicitar el mantenimiento de equipamiento por fallas o mejoras en la institución.

QUÉ LA GENERA:

Una falla o mejora en la institución.

QUÉ GENERA:

Mantenimiento de equipo de telefonía.

DISTRIBUCIÓN:

Electrónico.

USO DEL ORIGINAL Y LAS COPIAS:

Electrónico. Verificación y asignación para el mantenimiento de equipo de telefonía

LINEAMIENTOS DEL FORMATO O SISTEMA:

La Mesa de Servicio de la Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio, será la responsable de recibir, verificar el cumplimiento de marco documental vigente y la elaboración del oficio de solicitud de mantenimiento del equipo de telefonía de la Agencia Nacional de Aduanas de México.

Li

*Aut
S y*

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	164	de 272	

MECANISMOS DE CONTROL			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
Servicio de mantenimiento de equipo de telefonía			
NÚMERO DE CONTROL	PUESTO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA DOCUMENTAL
1	Mesa de Servicio	Responsable de recibir, verificar el cumplimiento de marco documental vigente y turna para la elaboración del oficio de solicitud de mantenimiento del equipo de telefonía de la Agencia Nacional de Aduanas de México.	Expediente
2	DSTSN	Elabora solicitud de mantenimiento de telefonía, elabora Responsivas y notifica	Expediente
3	Externo/DII	Elabora plan de mantenimiento de equipo de telefonía y ejecuta mantenimiento	Expediente

111

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 165 de 272

3.4 SERVICIO DE NUEVO EQUIPO DE CÓMPUTO

FORMATOS UTILIZADOS

DSTSN-R-01 Requerimiento

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 166 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Servicio de Nuevo Equipo de Cómputo

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Solventar necesidad de negocio de entrega de equipamiento para el cumplimiento de su operación

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:

DÓNDE:	CUÁNDO:	QUIÉN ES EL ÁREA RESPONSABLE:
En la Agencia Nacional de Aduanas de México.	Permanente, a fin de ajustar a las necesidades de la Agencia Nacional de Aduanas de México	Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio.

REFERENCIAS:

DOF 24/05/22 Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México (RIANAM)
Artículo 29 Fracciones: XXII, XXIII, XXIV, XXV, XXVI, XXVII y XXVIII.

INSUMOS:

Solicitud de nuevo equipo de computo para el cumplimiento de operación de la Agencia Nacional de Aduanas.

RESULTADOS:

Entrega de nuevo equipo de computo

Handwritten signature

9

10

11

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 167 de 272

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

N/A

POLÍTICAS:

La Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio de la Dirección General de Tecnologías de la Información, es el área encargada de entregar equipamiento nuevo de computo para la operación de la Agencia Nacional de Aduanas de México.

FORMATOS O SISTEMA:

Requerimiento

MEDICIÓN:

(Requerimientos / Requerimientos
atendidos)*100

Handwritten signature and date:
8/7

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	168	de	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
Servicio de nuevo equipo de cómputo			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO O SISTEMA EMPLEADO
1	MESA DE SERVICIO	Entrega a la DSTSN el requerimiento de servicio de nuevo equipo de cómputo de acuerdo con el marco documental vigente	Requerimiento
2	DSTSN	Recibe requerimiento, verifica que cumpla con el marco documental vigente ¿Cumple con políticas? Sí; Continúa Actividad 4 No; Continúa Actividad 3	
3	DSTSN	Notifica a Mesa de Servicio incumplimiento de políticas o no disponibilidad de equipo (continúa en el punto 11)	Correo electrónico, oficio o entrada en sistema de gestión interna
4	DSTSN	Elabora oficio de solicitud para la entrega de equipo y su correspondiente configuración.	Oficio de mantenimiento de equipo
5	EXTERNO /DSTSN	Recibe oficio y elabora plan para la entrega de equipo y su correspondiente configuración.	Plan de entrega
6	DSTSN	Aprueba plan para la entrega de equipo y su correspondiente configuración	
7	EXTERNO /DSTSN	Ejecuta Sub-Proceso Interno de Alta de Equipo de Computo	Artefactos del Sub-Proceso
8	DSTSN	Recibe Notificación de entrega de equipo de cómputo y su correspondiente configuración	Correo electrónico, oficio o entrada en sistema de gestión interna
9	DSTSN	Ejecuta Sub-Proceso de Responsivas	Artefactos del Sub-Proceso
10	DSTSN	Notifica el servicio de entrega de equipo y su correspondiente configuración	Correo electrónico, oficio o entrada en sistema de gestión interna
11	EXTERNO /DSTSN	Recibe Notificación	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			









DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

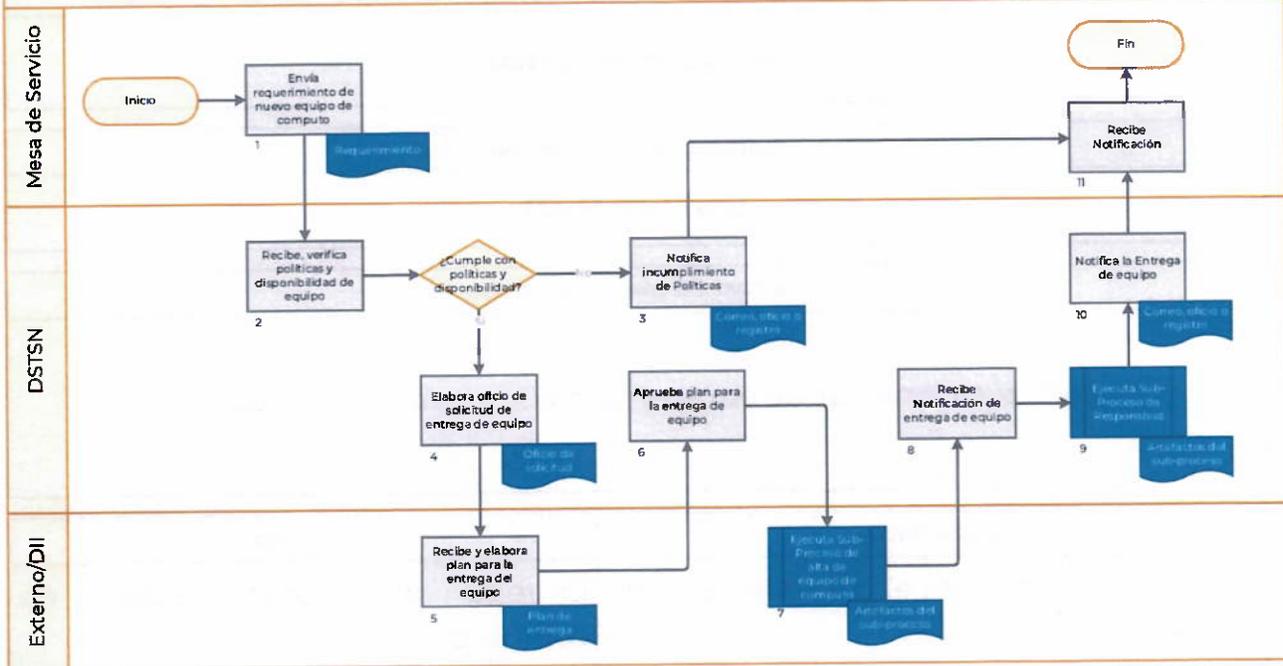


Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 169 de 272

Servicio de Nuevo Equipo de Cómputo



Handwritten signature and date:
Cant
8/7

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja

170

de

272

NOMBRE DEL FORMATO O SISTEMA:

Requerimiento

CLAVE DEL FORMATO O SISTEMA:

DSTSN-R-01

OBJETIVO DEL FORMATO O SISTEMA:

Solicitar la entrega de equipamiento nuevo en la institución.

QUÉ LA GENERA:

El requerimiento para el cumplimiento de la operación

QUÉ GENERA:

Entrega de nuevo equipo de computo.

DISTRIBUCIÓN:

Electrónico.

USO DEL ORIGINAL Y LAS COPIAS:

Electrónico. Verificación y asignación para la entrega de nuevo equipo de computo

LINEAMIENTOS DEL FORMATO O SISTEMA:

La Mesa de Servicio de la Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio, será la responsable de recibir, verificar el cumplimiento de marco documental vigente y la elaboración del oficio de solicitud de entrega de nuevo equipo de computo de la Agencia Nacional de Aduanas de México.

Handwritten signatures and initials in blue ink.

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 171 de 272

MECANISMOS DE CONTROL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Servicio de nuevo equipo de computo

NÚMERO DE CONTROL	PUESTO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA DOCUMENTAL
1	Mesa de Servicio	Responsable de recibir, verificar el cumplimiento de marco documental vigente y turna para la elaboración del oficio de solicitud de entrega del nuevo equipo de computo de la Agencia Nacional de Aduanas de México.	Expediente
2	DSTSN	Elabora solicitud de entrega de nuevo equipo de computo, elabora Responsivas y notifica de la entrega realizada.	Expediente
3	Externo/DII	Elabora plan de mantenimiento de equipo de computo y ejecuta mantenimiento	Expediente

[Handwritten signatures and initials]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	172	de 272	

3.5 SERVICIO DE NUEVO EQUIPO DE IMPRESIÓN

FORMATOS UTILIZADOS

DSTSN-R-01 Requerimiento






**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 173 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Servicio de nuevo equipo de impresión.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Solventar necesidad de negocio de entrega de equipamiento para el cumplimiento de su operación

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:

DÓNDE:	CUÁNDO:	QUIÉN ES EL ÁREA RESPONSABLE:
En la Agencia Nacional de Aduanas de México.	Permanente, a fin de ajustar a las necesidades de la Agencia Nacional de Aduanas de México	Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio.

REFERENCIAS:

DOF 24/05/22 Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México (RIANAM)
Artículo 29 Fracciones: XXII, XXIII, XXIV, XXV, XXVI, XXVII y XXVIII.

INSUMOS:

Solicitud de nuevo equipo de impresión para la operación de la Agencia Nacional de Aduanas.

RESULTADOS:

Entrega de nuevo equipo de impresión.

[Handwritten signature and initials]

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 174 de 272

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

N/A

POLÍTICAS:

La Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio de la Dirección General de Tecnologías de la Información, es el área encargada de entregar equipamiento nuevo de impresión para la operación de la Agencia Nacional de Aduanas de México.

FORMATOS O SISTEMA:

Requerimiento

MEDICIÓN:

(Requerimientos / Requerimientos
atendidos)*100

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja **175** de **272**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
Servicio de nuevo equipo de impresión.			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO O SISTEMA EMPLEADO
1	MESA DE SERVICIO	Entrega a la DSTSN el requerimiento de servicio de nuevo equipo de impresión de acuerdo con el marco documental vigente	Requerimiento
2	DSTSN	Recibe requerimiento, verifica que cumpla con el marco documental vigente ¿Cumple con políticas? Sí; Continúa Actividad 4 No; Continúa Actividad 3	
3	DSTSN	Notifica a Mesa de Servicio incumplimiento de políticas o no disponibilidad de equipo (continúa en el punto 11)	Correo electrónico, oficio o entrada en sistema de gestión interna
4	DSTSN	Elabora oficio de solicitud para la entrega de equipo y su correspondiente configuración.	Oficio de mantenimiento de equipo
5	EXTERNO /DII	Recibe oficio y elabora plan para la entrega de equipo y su correspondiente configuración.	Plan de entrega
6	DSTSN	Aprueba plan para la entrega de equipo y su correspondiente configuración	
7	EXTERNO /DII	Ejecuta Sub-Proceso Interno de Alta de Equipo de impresión.	Artefactos del Sub-Proceso
8	DSTSN	Recibe Notificación de entrega de equipo de impresión y su correspondiente configuración	Correo electrónico, oficio o entrada en sistema de gestión interna
9	DSTSN	Ejecuta Sub-Proceso de Responsivas	Artefactos del Sub-Proceso
10	DSTSN	Notifica el servicio de entrega de equipo y su correspondiente configuración	Correo electrónico, oficio o entrada en sistema de gestión interna
11	EXTERNO /DII	Recibe Notificación	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

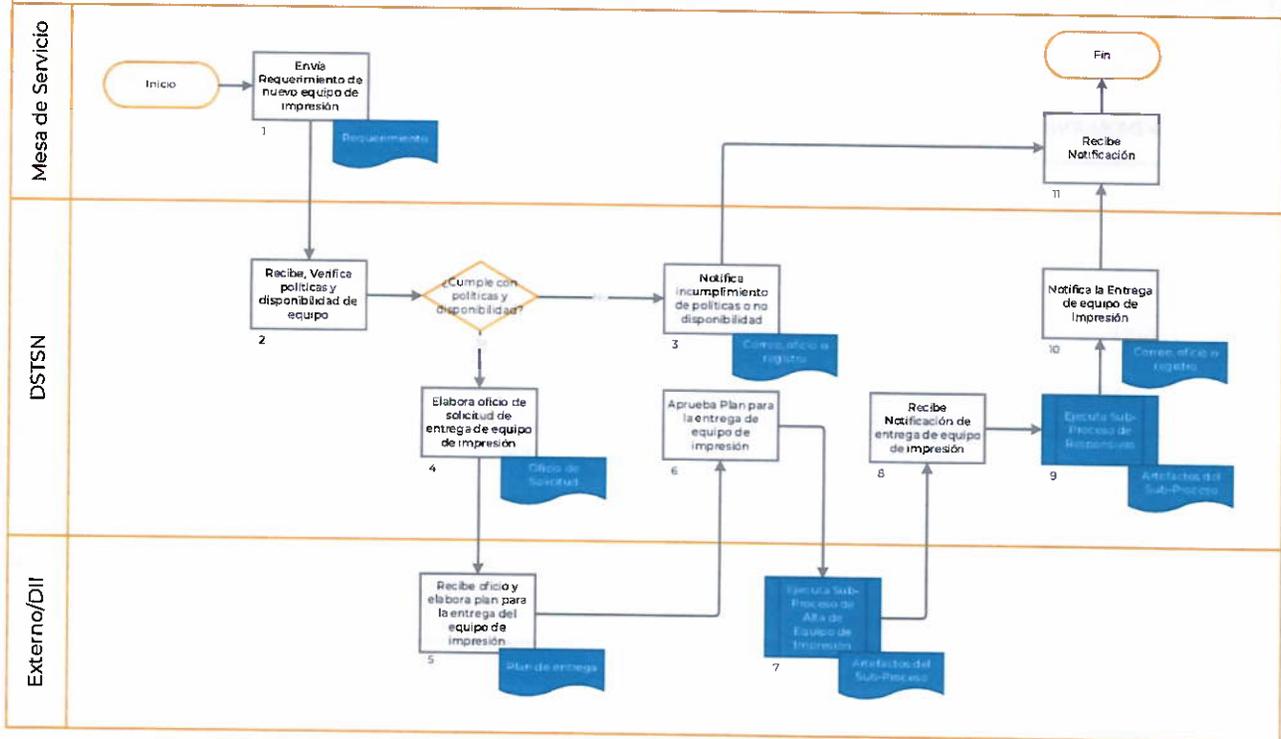


Area Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 176 de 272

Servicio de nuevo equipo de impresión



[Handwritten signatures and initials in blue ink]

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja **177** de **272**

NOMBRE DEL FORMATO O SISTEMA:

Requerimiento

CLAVE DEL FORMATO O SISTEMA:

DSTSN-R-01

OBJETIVO DEL FORMATO O SISTEMA:

Solicitar la entrega de equipamiento nuevo en la institución.

QUÉ LA GENERA:

El requerimiento para el cumplimiento de la operación

QUÉ GENERA:

Entrega de nuevo equipo de impresión.

DISTRIBUCIÓN:

Electrónico.

USO DEL ORIGINAL Y LAS COPIAS:

Electrónico. Verificación y asignación para la entrega de nuevo equipo de impresión.

LINEAMIENTOS DEL FORMATO O SISTEMA:

La Mesa de Servicio de la Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio, sera la responsable de recibir, verificar el cumplimiento de marco documental vigente y la elaboracion del oficio de solicitud de entrega de nuevo equipo de impresión de la Agencia Nacional de Aduanas de México.

[Handwritten signature and initials]

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 178 de 272



MECANISMOS DE CONTROL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Servicio de nuevo equipo de impresión.

NÚMERO DE CONTROL	PUESTO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA DOCUMENTAL
1	Mesa de Servicio	Responsable de recibir, verificar el cumplimiento de marco documental vigente y turna para la elaboración del oficio de solicitud de entrega del nuevo equipo de impresión de la Agencia Nacional de Aduanas de México.	Expediente
2	DSTSN	Elabora solicitud de entrega de nuevo equipo de impresión, elabora Responsivas y notifica de la entrega realizada.	Expediente
3	Externo/DII	Elabora plan de entrega de equipo de impresión y ejecuta entrega.	Expediente

Handwritten signature

Handwritten mark

Handwritten mark

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja

179

de

272

3.6 SERVICIO DE NUEVO EQUIPO DE TELEFONÍA

FORMATOS UTILIZADOS

DSTSN-R-01 Requerimiento

[Handwritten mark]

[Handwritten signature and initials]

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 180 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Servicio de nuevo equipo de telefonía

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Solventar necesidad de negocio de entrega de equipamiento para el cumplimiento de su operación

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:

DÓNDE:	CUÁNDO:	QUIÉN ES EL ÁREA RESPONSABLE:
En la Agencia Nacional de Aduanas de México.	Permanente, a fin de ajustar a las necesidades de la Agencia Nacional de Aduanas de México	Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio.

REFERENCIAS:

DOF 24/05/22 Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México (RIANAM)
Artículo 29 Fracciones: XXII, XXIII, XXIV, XXV, XXVI, XXVII y XXVIII.

INSUMOS:

Solicitud de nuevo equipo de telefonía para la operación de la Agencia Nacional de Aduanas.

RESULTADOS:

Entrega de nuevo equipo de telefonía.

Handwritten signatures and initials in blue ink.

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 181 de 272

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

N/A

POLÍTICAS:

La Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio de la Dirección General de Tecnologías de la Información, es el área encargada de entregar equipamiento nuevo de telefonía para la operación de la Agencia Nacional de Aduanas de México.

FORMATOS O SISTEMA:

Requerimiento

MEDICIÓN:

(Requerimientos / Requerimientos
atendidos)*100

[Handwritten signature and initials]

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 182 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
Servicio de nuevo equipo de telefonía.			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO O SISTEMA EMPLEADO
1	MESA DE SERVICIO	Entrega a la DSTSN el requerimiento de servicio de nuevo equipo de telefonía de acuerdo con el marco documental vigente	Requerimiento
2	DSTSN	Recibe requerimiento, verifica que cumpla con el marco documental vigente ¿Cumple con políticas? Si; Continúa Actividad 4 No; Continúa Actividad 3	
3	DSTSN	Notifica a Mesa de Servicio incumplimiento de políticas o no disponibilidad de equipo (continúa en el punto 11)	Correo electrónico, oficio o entrada en sistema de gestión interna
4	DSTSN	Elabora oficio de solicitud para la entrega de equipo y su correspondiente configuración.	Oficio de mantenimiento de equipo
5	EXTERNO /DII	Recibe oficio y elabora plan para la entrega de equipo y su correspondiente configuración.	Plan de entrega
6	DSTSN	Aprueba plan para la entrega de equipo y su correspondiente configuración	
7	EXTERNO /DII	Ejecuta Sub-Proceso Interno de Alta de Equipo de telefonía.	Artefactos del Sub-Proceso
8	DSTSN	Recibe Notificación de entrega de equipo de telefonía y su correspondiente configuración	Correo electrónico, oficio o entrada en sistema de gestión interna
9	DSTSN	Ejecuta Sub-Proceso de Responsivas	Artefactos del Sub-Proceso
10	DSTSN	Notifica el servicio de entrega de equipo y su correspondiente configuración	Correo electrónico, oficio o entrada en sistema de gestión interna
11	EXTERNO /DII	Recibe Notificación	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Handwritten signatures and initials in blue ink.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

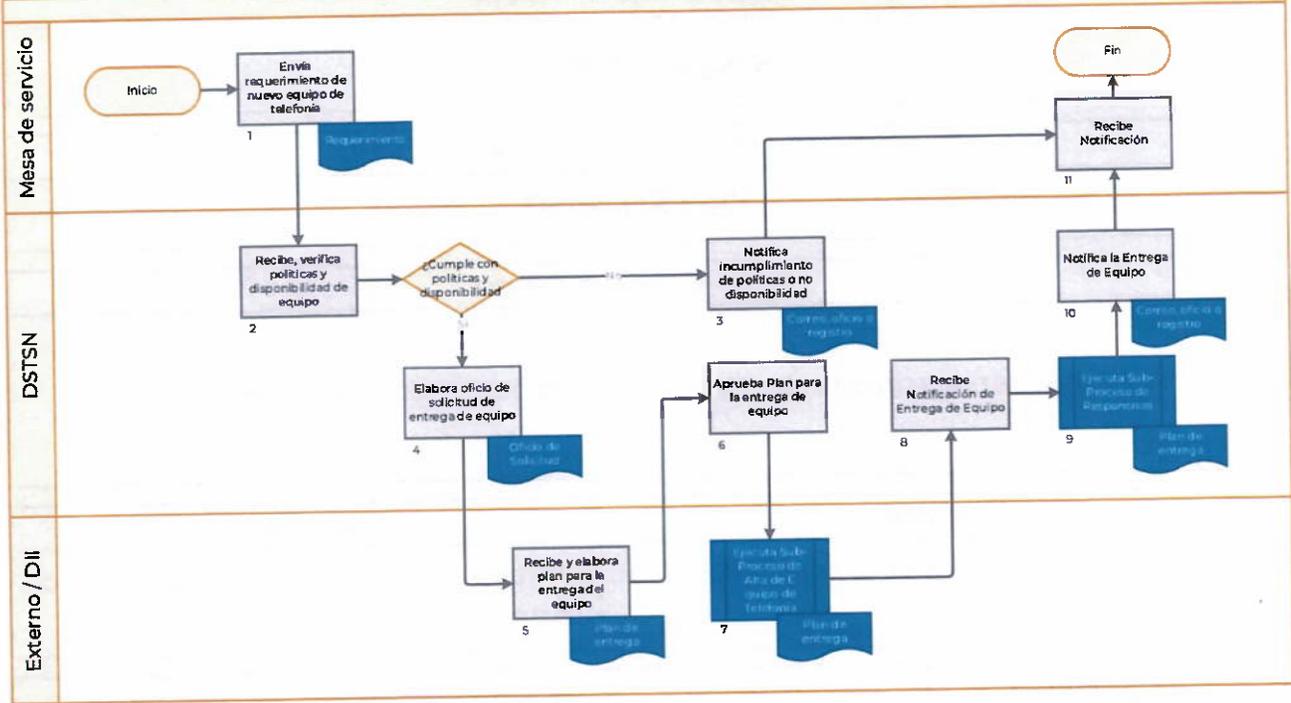


Area Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja **183** de **272**

Servicio de Nuevo Equipo de Telefonía



[Handwritten signatures and initials]

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 184 de 272

NOMBRE DEL FORMATO O SISTEMA:

Requerimiento

CLAVE DEL FORMATO O SISTEMA:

DSTSN-R-01

OBJETIVO DEL FORMATO O SISTEMA:

Solicitar la entrega de equipamiento nuevo en la institución.

QUÉ LA GENERA:

El requerimiento para el cumplimiento de la operación

QUÉ GENERA:

Entrega de nuevo equipo de impresión.

DISTRIBUCIÓN:

Electrónico.

USO DEL ORIGINAL Y LAS COPIAS:

Electrónico. Verificación y asignación para la entrega de nuevo equipo de telefonía.

LINEAMIENTOS DEL FORMATO O SISTEMA:

La Mesa de Servicio de la Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio, será la responsable de recibir, verificar el cumplimiento de marco documental vigente y la elaboración del oficio de solicitud de entrega de nuevo equipo de telefonía de la Agencia Nacional de Aduanas de México.

Handwritten signature

Handwritten mark

Handwritten mark

Handwritten mark

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 185 de 272

MECANISMOS DE CONTROL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Servicio de nuevo equipo de telefonía.

NÚMERO DE CONTROL	PUESTO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA DOCUMENTAL
1	Mesa de Servicio	Responsable de recibir, verificar el cumplimiento de marco documental vigente y turna para la elaboración del oficio de solicitud de entrega del nuevo equipo de telefonía de la Agencia Nacional de Aduanas de México.	Expediente
2	DSTSN	Elabora solicitud de entrega de nuevo equipo de telefonía, elabora Responsivas y notifica de la entrega realizada.	Expediente
3	Externo/DII	Elabora plan de entrega de equipo de telefonía y ejecuta entrega.	Expediente

Handwritten signature and initials in blue ink.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN						
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS						
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	186	de		

3.7 SERVICIO DE RETIRO DE EQUIPO DE CÓMPUTO

FORMATOS UTILIZADOS

DSTSN-R-01 Requerimiento

[Faint handwritten notes]

[Handwritten signatures and initials]

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 187 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Servicio de retiro de equipo de cómputo

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Solventar necesidad de negocio de retiro de equipamiento en la institución

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:

DÓNDE:	CUÁNDO:	QUIÉN ES EL ÁREA RESPONSABLE:
En la Agencia Nacional de Aduanas de México.	Permanente, a fin de ajustar a las necesidades de la Agencia Nacional de Aduanas de México	Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio.

REFERENCIAS:

DOF 24/05/22 Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México (RIANAM)
Artículo 29 Fracciones: XXII, XXIII, XXIV, XXV, XXVI, XXVII y XXVIII.

INSUMOS:

Solicitud para el retiro de equipo de computo para el cumplimiento dando solución de negocio a la de la Agencia Nacional de Aduanas.

RESULTADOS:

Retiro de equipo de computo

[Handwritten signature and initials]

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 188 de 272

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

N/A

POLÍTICAS:

La Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio de la Dirección General de Tecnologías de la Información, es el área encargada de entregar retiro de equipo de computo para la operación de la Agencia Nacional de Aduanas de México.

FORMATOS O SISTEMA:

Requerimiento

MEDICIÓN:

(Requerimientos / Requerimientos
atendidos)*100

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]
[Handwritten initials]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 189 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
Servicio de retiro de equipo de cómputo			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO O SISTEMA EMPLEADO
1	MESA DE SERVICIO	Entrega a la DSTSN, el requerimiento retiro de equipo de computo.	Requerimiento
2	DSTSN	Recibe requerimiento, verifica que cumpla con el marco documental. ¿Cumple con políticas? Si; Continúa Actividad 4 No; Continúa Actividad 3	
3	DSTSN	Notifica a la Mesa de Servicio incumplimiento de políticas de retiro de equipo. (continúa a la actividad 11)	Correo electrónico, oficio o entrada en sistema de gestión interna
4	DSTSN	Elabora un oficio de solicitud para retirar el equipo de cómputo.	Oficio de mantenimiento de equipo
5	EXTERNO /DII	Recibe oficio y elabora plan para retirar el equipo de computo.	Plan de entrega
6	DSTSN	Aprueba plan para retirar el equipo de computo.	
7	EXTERNO /DII	Ejecuta Sub-Proceso Interno de baja de Equipo de Computo.	Artefactos del Sub-Proceso
8	DSTSN	Recibe Notificación de retiro de equipo de computo.	Correo electrónico, oficio o entrada en sistema de gestión interna
9	DSTSN	Ejecuta Sub-Proceso de Responsivas.	Artefactos del Sub-Proceso
10	DSTSN	Notifica el retiro de equipo de computo.	Correo electrónico, oficio o entrada en sistema de gestión interna
11	EXTERNO /DII	Recibe Notificación.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

[Handwritten signature and initials in blue ink]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

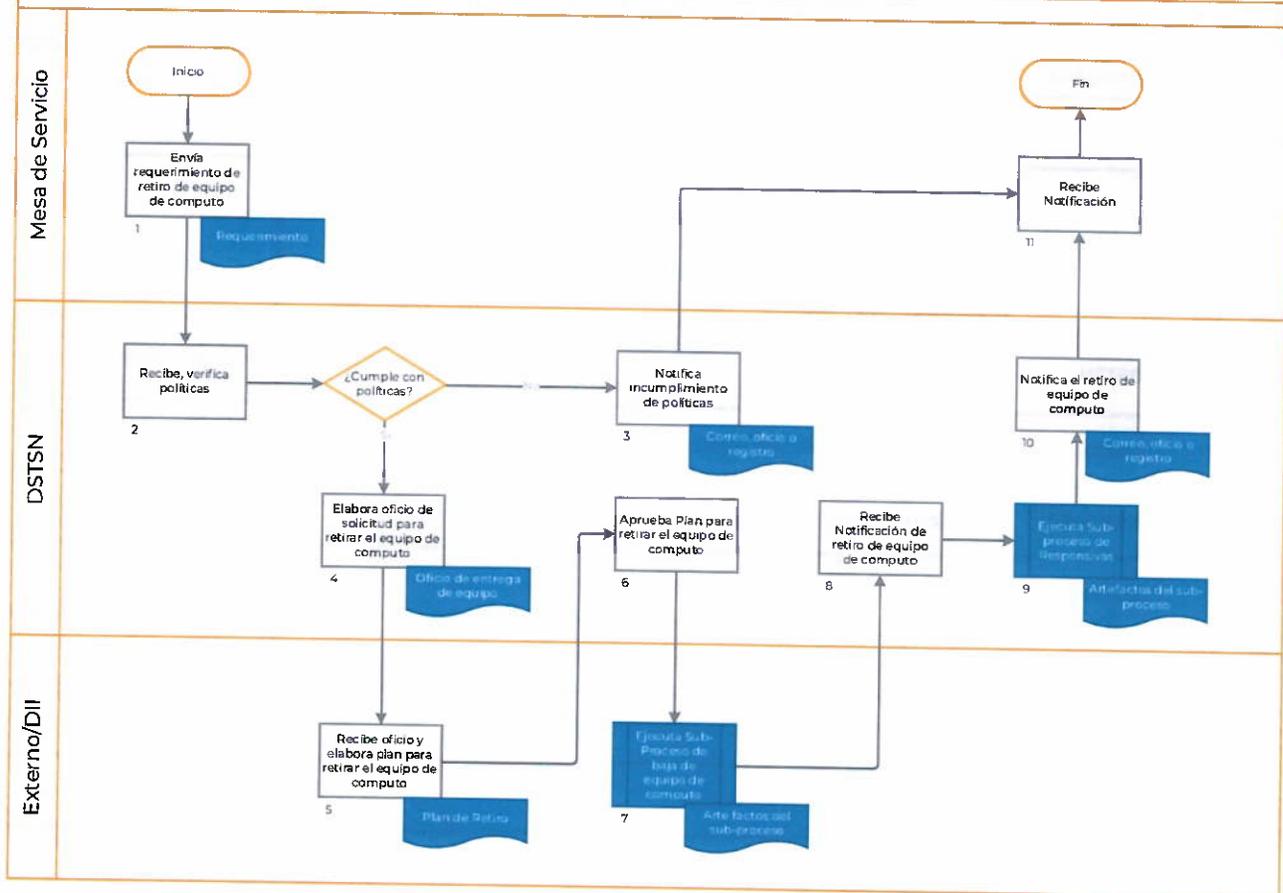
Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 190 de 272



Servicio de retiro de equipo de cómputo



Handwritten signatures and initials in blue ink.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja

191

de

272

NOMBRE DEL FORMATO O SISTEMA:

Requerimiento

CLAVE DEL FORMATO O SISTEMA:

DSTSN-R-01

OBJETIVO DEL FORMATO O SISTEMA:

Solicitar el retiro de equipamiento en la institución.

QUÉ LA GENERA:

El requerimiento para el cumplimiento de la operación

QUÉ GENERA:

Retiro de equipo de computo.

DISTRIBUCIÓN:

Electrónico.

USO DEL ORIGINAL Y LAS COPIAS:

Electrónico. Verificación y asignación para el retiro de equipo de computo

LINEAMIENTOS DEL FORMATO O SISTEMA:

La Mesa de Servicio de la Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio, será la responsable de recibir, verificar el cumplimiento de marco documental vigente y la elaboración del oficio de solicitud de retiro de equipo de computo de la Agencia Nacional de Aduanas de México.

[Handwritten signature and initials]

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja

192

de

272

MECANISMOS DE CONTROL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Servicio de retiro equipo de computo

NÚMERO DE CONTROL	PUESTO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA DOCUMENTAL
1	Mesa de Servicio	Responsable de recibir, verificar el cumplimiento de marco documental vigente y turna para la elaboración del oficio de solicitud de retiro del equipo de computo de la Agencia Nacional de Aduanas de México.	Expediente
2	DSTSN	Elabora solicitud de entrega de equipo de computo, elabora Responsivas y notifica de la entrega realizada.	Expediente
3	Externo/DII	Elabora plan de retiro de equipo de computo y ejecuta retiro	Expediente

Handwritten signatures and initials in blue ink.

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 193 de 272

3.8 SERVICIO DE RETIRO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN

FORMATOS UTILIZADOS

DSTSN-R-01 Requerimiento

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 194 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Servicio de retiro de equipo de impresión

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Solventar necesidad de negocio de retiro de equipamiento en la institución

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:

DÓNDE:	CUÁNDO:	QUIÉN ES EL ÁREA RESPONSABLE:
En la Agencia Nacional de Aduanas de México.	Permanente, a fin de ajustar a las necesidades de la Agencia Nacional de Aduanas de México	Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio.

REFERENCIAS:

DOF 24/05/22 Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México (RIANAM)
Artículo 29 Fracciones: XXII, XXIII, XXIV, XXV, XXVI, XXVII y XXVIII.

INSUMOS:

Solicitud para el retiro de equipo de impresión para el cumplimiento dando solución de negocio a la de la Agencia Nacional de Aduanas.

RESULTADOS:

Retiro de equipo de impresión

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 195 de 272

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

N/A

POLÍTICAS:

La Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio de la Dirección General de Tecnologías de la Información, es el área encargada de entregar retiro de equipo de impresión para la operación de la Agencia Nacional de Aduanas de México.

FORMATOS O SISTEMA:

Requerimiento

MEDICIÓN:

(Requerimientos / Requerimientos
atendidos)*100

Handwritten signature and initials in blue ink.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 196 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
Servicio de retiro de equipo de impresión			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO O SISTEMA EMPLEADO
1	MESA DE SERVICIO	Entrega a la DSTSN, el requerimiento retiro de equipo de impresión	Requerimiento
2	DSTSN	Recibe requerimiento, verifica que cumpla con el marco documental. ¿Cumple con políticas? Sí; Continúa Actividad 4 No; Continúa Actividad 3	
3	DSTSN	Notifica a la Mesa de Servicio incumplimiento de políticas de retiro de equipo. (continúa a la actividad 1)	Correo electrónico, oficio o entrada en sistema de gestión interna
4	DSTSN	Elabora un oficio de solicitud para retirar el equipo de impresión	Oficio de mantenimiento de equipo
5	EXTERNO /DII	Recibe oficio y elabora plan para retirar el equipo de impresión	Plan de entrega
6	DSTSN	Aprueba plan para retirar el equipo de impresión	
7	EXTERNO /DII	Ejecuta Sub-Proceso Interno de baja de Equipo de impresión	Artefactos del Sub-Proceso
8	DSTSN	Recibe Notificación de retiro de equipo de impresión	Correo electrónico, oficio o entrada en sistema de gestión interna
9	DSTSN	Ejecuta Sub-Proceso de Responsivas.	Artefactos del Sub-Proceso
10	DSTSN	Notifica el retiro de equipo de impresión	Correo electrónico, oficio o entrada en sistema de gestión interna
11	EXTERNO /DII	Recibe Notificación.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Handwritten signatures and initials in blue ink.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

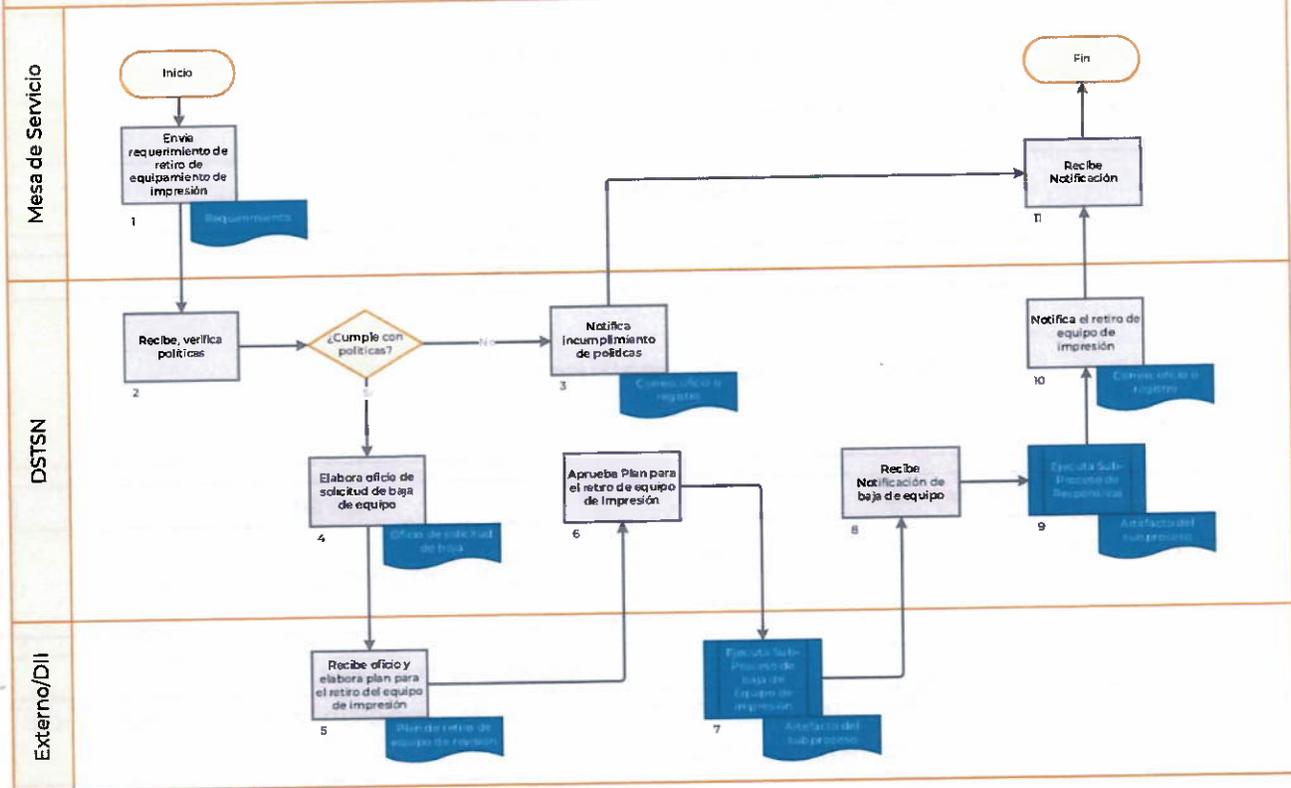


Area Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 197 de 272

Servicio de retiro de equipo de impresión



Handwritten signatures and initials in blue ink.

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 198 de 272

NOMBRE DEL FORMATO O SISTEMA:

Requerimiento

CLAVE DEL FORMATO O SISTEMA:

DSTSN-R-01

OBJETIVO DEL FORMATO O SISTEMA:

Solicitar el retiro de equipamiento en la institución.

QUÉ LA GENERA:

El requerimiento para el cumplimiento de la operación

QUÉ GENERA:

Retiro de equipo de impresión

DISTRIBUCIÓN:

Electrónico.

USO DEL ORIGINAL Y LAS COPIAS:

Electrónico. Verificación y asignación para el retiro de equipo de impresión

LINEAMIENTOS DEL FORMATO O SISTEMA:

La Mesa de Servicio de la Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio, será la responsable de recibir, verificar el cumplimiento de marco documental vigente y la elaboración del oficio de solicitud de retiro de equipo de impresión de la Agencia Nacional de Aduanas de México.

[Handwritten signature and initials]

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 199 de 272

MECANISMOS DE CONTROL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Servicio de retiro equipo de impresión

NÚMERO DE CONTROL	PUESTO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA DOCUMENTAL
1	Mesa de Servicio	Responsable de recibir, verificar el cumplimiento de marco documental vigente y turna para la elaboración del oficio de solicitud de retiro del equipo de impresión de la Agencia Nacional de Aduanas de México.	Expediente
2	DSTSN	Elabora solicitud de retiro de equipo de impresión, elabora Responsivas y notifica de la entrega realizada.	Expediente
3	Externo/DII	Elabora plan de retiro de equipo de impresión y ejecuta retiro	Expediente

[Handwritten signature and initials]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADMISIÓN DE MERCADERÍAS</small>
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	200	de 272	

3.9 SERVICIO DE RETIRO DE EQUIPO DE TELEFONÍA

FORMATOS UTILIZADOS

DSTSN-R-01 Requerimiento

Cont 4/7

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 201 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Servicio de retiro de equipo de telefonía

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Solventar necesidad de negocio de retiro de equipamiento en la institución

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:

DÓNDE:	CUÁNDO:	QUIÉN ES EL ÁREA RESPONSABLE:
En la Agencia Nacional de Aduanas de México.	Permanente, a finde ajustar a las necesidades de la Agencia Nacional de Aduanas de México	Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio.

REFERENCIAS:

DOF 24/05/22 Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México (RIANAM)
Artículo 29 Fracciones: XXII, XXIII, XXIV, XXV, XXVI, XXVII y XXVIII.

INSUMOS:

Solicitud para el retiro de equipo de telefonía para el cumplimiento dando solución de negocio a la de la Agencia Nacional de Aduanas.

RESULTADOS:

Retiro de equipo de telefonía

[Handwritten signature and initials]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 202 de 272

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

N/A

POLÍTICAS:

La Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio de la Dirección General de Tecnologías de la Información, es el área encargada de entregar retiro de equipo de telefonía para la operación de la Agencia Nacional de Aduanas de México.

FORMATOS O SISTEMA:

Requerimiento

MEDICIÓN:

(Requerimientos / Requerimientos atendidos)*100

Cent
g
g
✓

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 203 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
Servicio de retiro de equipo de telefonía			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO O SISTEMA EMPLEADO
1	MESA DE SERVICIO	Entrega a la DSTSN, el requerimiento retiro de equipo de computo.	Requerimiento
2	DSTSN	Recibe requerimiento, verifica que cumpla con el marco documental. ¿Cumple con políticas? Sí; Continúa Actividad 4 No; Continúa Actividad 3	
3	DSTSN	Notifica a la Mesa de Servicio incumplimiento de políticas de retiro de equipo. (continúa a la actividad 11)	Correo electrónico, oficio o entrada en sistema de gestión interna
4	DSTSN	Elabora un oficio de solicitud para retirar el equipo de telefonía	Oficio de mantenimiento de equipo
5	EXTERNO/DII	Recibe oficio y elabora plan para retirar el equipo de telefonía	Plan de entrega
6	DSTSN	Aprueba plan para retirar el equipo de telefonía	
7	EXTERNO/DII	Ejecuta Sub-Proceso Interno de baja de Equipo de telefonía	Artefactos del Sub-Proceso
8	DSTSN	Recibe Notificación de retiro de equipo de telefonía	Correo electrónico, oficio o entrada en sistema de gestión interna
9	DSTSN	Ejecuta Sub-Proceso de Responsivas.	Artefactos del Sub-Proceso
10	DSTSN	Notifica el retiro de equipo de telefonía	Correo electrónico, oficio o entrada en sistema de gestión interna
11	EXTERNO/DII	Recibe Notificación.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

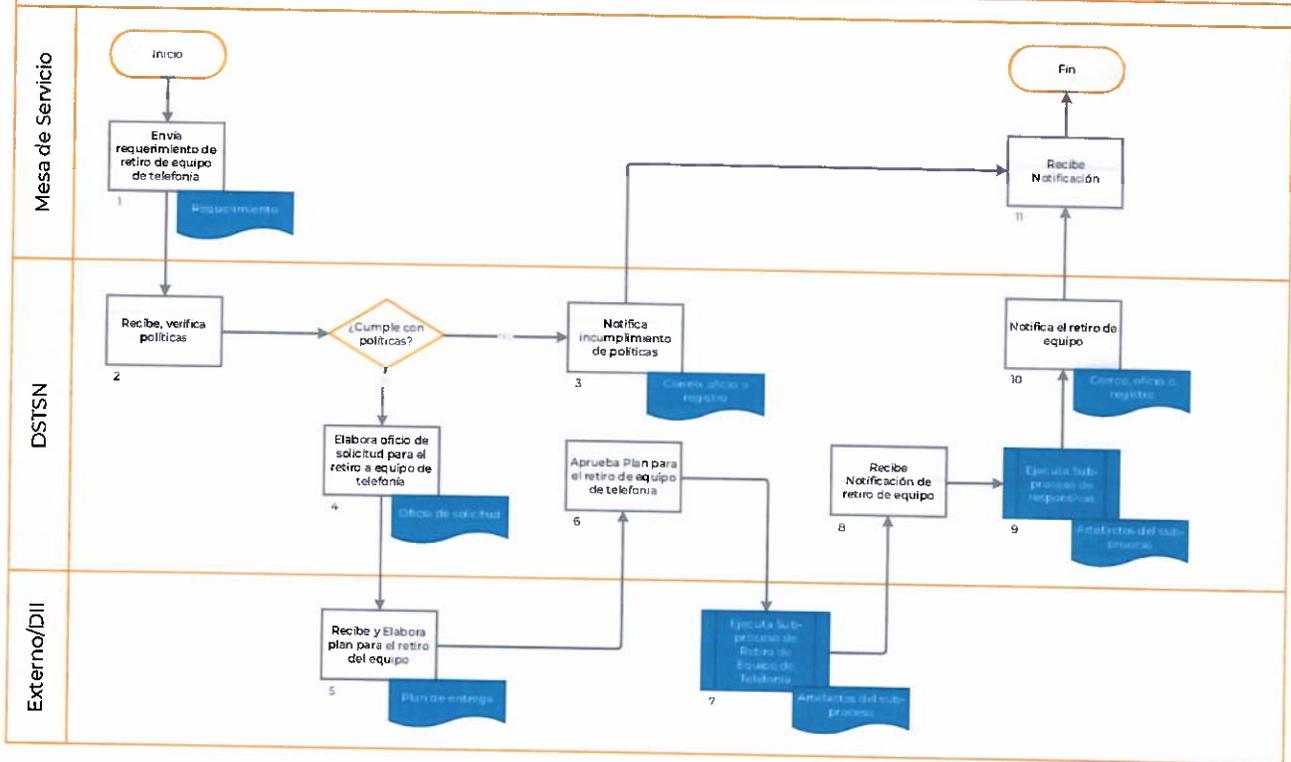


Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 204 de 272

Servicio de retiro de equipo de telefonía



Handwritten signatures and initials in blue ink.

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 205 de 272

NOMBRE DEL FORMATO O SISTEMA:

Requerimiento

CLAVE DEL FORMATO O SISTEMA:

DSTSN-R-01

OBJETIVO DEL FORMATO O SISTEMA:

Solicitar el retiro de equipamiento en la institución.

QUÉ LA GENERA:

El requerimiento para el cumplimiento de la operación

QUÉ GENERA:

Retiro de equipo de telefonía

DISTRIBUCIÓN:

Electrónico.

USO DEL ORIGINAL Y LAS COPIAS:

Electrónico. Verificación y asignación para el retiro de equipo de telefonía

LINEAMIENTOS DEL FORMATO O SISTEMA:

La Mesa de Servicio de la Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio, será la responsable de recibir, verificar el cumplimiento de marco documental vigente y la elaboración del oficio de solicitud de retiro de equipo de telefonía de la Agencia Nacional de Aduanas de México.

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja

206

de

272

MECANISMOS DE CONTROL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Servicio de retiro equipo de telefonía

NÚMERO DE CONTROL	PUESTO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA DOCUMENTAL
1	Mesa de Servicio	Responsable de recibir, verificar el cumplimiento de marco documental vigente y turna para la elaboración del oficio de solicitud de retiro del equipo de telefonía de la Agencia Nacional de Aduanas de México.	Expediente
2	DSTSN	Elabora solicitud de retiro de equipo de telefonía, elabora Responsivas y notifica de la entrega realizada.	Expediente
3	Externo/DII	Elabora plan de retiro de equipo de telefonía y ejecuta retiro	Expediente

[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 PROCEDIMIENTOS						
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	207	de		

3.10 SERVICIO DE ALTA, BAJA Y CAMBIO (ABC) DE CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO DE LA ANAM

FORMATOS UTILIZADOS

DSTSN-FSS-01 Formato de solución de servicios





DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 208 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Servicio de alta, baja y cambio (ABC) de cuentas de correo electrónico de la ANAM

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Solventar la necesidad de negocio relacionada con las cuentas de correo electrónico de la ANAM

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:

DÓNDE:	CUÁNDO:	QUIÉN ES EL ÁREA RESPONSABLE:
En las unidades administrativas que conforman la Agencia Nacional de Aduanas de México	Permanente, a fin de dar el servicio de Cuentas de Correo Electrónico a todas las unidades administrativas de la ANAM	Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio

REFERENCIAS:

DOF 24/05/22 Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México (RIANAM)
Artículo 29 Fracciones: XXII, XXIII, XXIV, XXV, XXVI, XXVII y XXVIII.

INSUMOS:

Formato de solicitud de servicios

RESULTADOS:

Atención de la solicitud de servicio requerido

[Handwritten signatures and initials]

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 209 de 272

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

N/A

POLÍTICAS:

La Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio de la Dirección General de Tecnologías de la Información, es el área encargada de dar alta, baja y cambio en las cuentas de correo electrónico de la ANAM

FORMATOS O SISTEMA:

Formato de solicitud de servicios

MEDICIÓN:

(Solicitudes de servicios / Servicios realizados)*100

9
8
7
[Handwritten signature]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 210 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
Servicio de alta, baja y cambio (ABC) de cuentas de correo electrónico de la ANAM			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO O SISTEMA EMPLEADO
1	Enlaces o Directores autorizados	Envía a DSTSN el requerimiento mediante correo electrónico de acuerdo con el marco documental vigente	Correo electrónico Oficio de Requerimiento Formato de solicitud de servicios
2	DSTSN	Recibe y revisa solicitud y documentación. ¿Es correcta la documentación? Sí; (Continúa la actividad 3) No; (Continúa la actividad 4)	
3	DSTSN	Valida información del usuario en la platilla RH. ¿Existe y es correcta la información del usuario? Sí; (Continúa la actividad 5) No; (Continúa la actividad 4)	
4	DSTSN	Notifica al solicitante, información incorrecta o incompleta. (Continúa fin de proceso)	Correo electrónico
5	DSTSN	Atiende solicitud. Categoría de servicio Alta (Continúa la actividad 6) Baja (Continúa la actividad 7) Cambio (Continúa la actividad 8)	
6	DSTSN	Crea la cuenta de correo institucional con los datos proporcionados en el directorio activo de la ANAM	
7	DSTSN	Realiza la baja de cuenta institucional con los datos proporcionados en el directorio activo de la ANAM.	
8	DSTSN	Genera el cambio solicitado con los datos proporcionados en el directorio activo de la ANAM.	
9	DSTSN	Notifica al enlace la atención de la actividad.	Correo electrónico
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

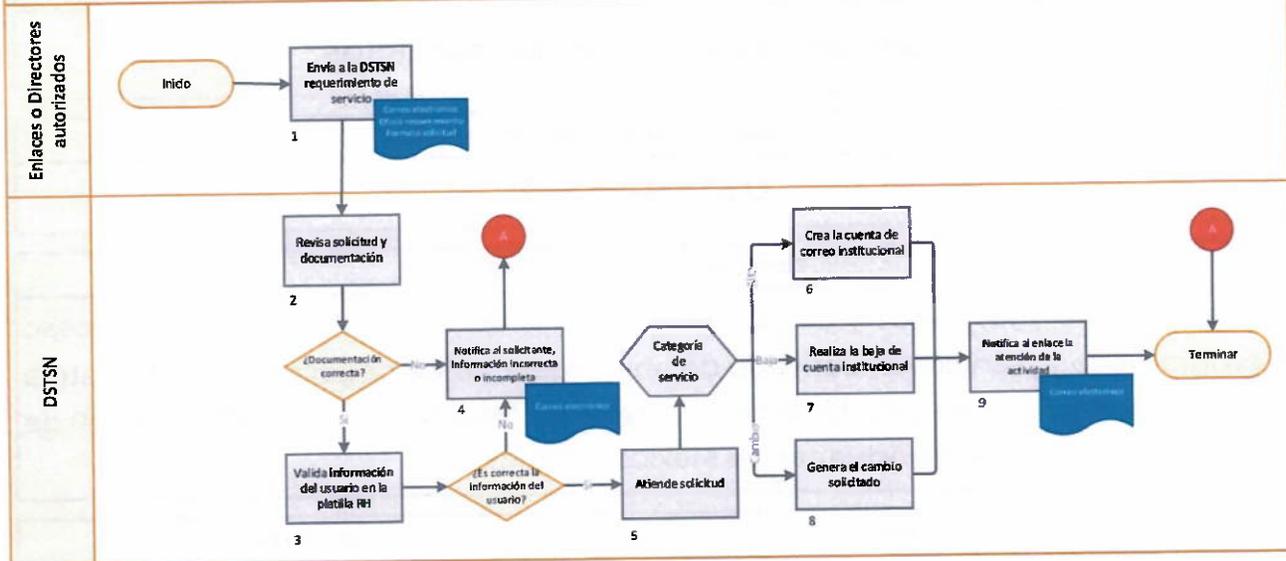


Area Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 211 de 272

Servicio de alta, baja y cambio (ABC) de cuentas de correo electrónico de la ANAM



[Handwritten signature and initials]

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 212 de 272

NOMBRE DEL FORMATO O SISTEMA:

Formato de solicitud de servicios

CLAVE DEL FORMATO O SISTEMA:

DSTSN-FSS-01

OBJETIVO DEL FORMATO O SISTEMA:

El servicio de altas, bajas y cambios de cuentas de correo ANAM es un proceso programado y planificado derivado de una necesidad de negocio y estará sujeto a las políticas y normas de la Dirección General de Tecnologías de la Información de la Agencia Nacional de Aduanas de México (ANAM).

QUÉ LA GENERA:

La necesidad de dar de alta, baja o cambios a una cuenta de correo electrónico de la ANAM

QUÉ GENERA:

Servicio atendido

DISTRIBUCIÓN:

Electrónico

USO DEL ORIGINAL Y LAS COPIAS:

Se crea la cuenta y se registra en una base de datos

LINEAMIENTOS DEL FORMATO O SISTEMA:

La Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocios será la responsable de atender la solicitud del formato.

[Handwritten signatures and initials]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE COORDINACIÓN DE MÉXICO</small>			
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	213	de	272

MECANISMOS DE CONTROL			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
Servicio de alta, baja y cambio (ABC) de cuentas de correo electrónico de la ANAM			
NÚMERO DE CONTROL	PUESTO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA DOCUMENTAL
1	Enlaces o Directores autorizados	Solicita el servicio de correo electrónico de la ANAM	Formato de solicitud de servicio
2	DSTSN	Atiende la solicitud entregando el servicio requerido	Expediente

[Handwritten signature]

[Handwritten initials]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	214		

3.11 SERVICIO DE ASIGNACIÓN DE EXTENSIONES TELEFÓNICAS DE LA ANAM

FORMATOS UTILIZADOS

DSTSN-CE-01 Correo Electrónico

[Faint handwritten mark]

[Handwritten signatures]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 215 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Servicio de asignación de extensiones telefónicas de la ANAM

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Solventar la necesidad de negocio relacionada con la asignación de extensiones telefónicas de la ANAM

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:

DÓNDE:	CUÁNDO:	QUIÉN ES EL ÁREA RESPONSABLE:
En las unidades administrativas que conforman la Agencia Nacional de Aduanas de México	Permanente, a fin de dar el servicio de asignación de cuentas telefónicas a todas las unidades administrativas de la ANAM	Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio

REFERENCIAS:

DOF 24/05/22 Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México (RIANAM)
Artículo 29 Fracciones: XXII, XXIII, XXIV, XXV, XXVI, XXVII y XXVIII

INSUMOS:

Correo electrónico

RESULTADOS:

Atención de la solicitud de servicio requerido

Handwritten signature and initials

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	216		

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:	
N/A	
POLÍTICAS:	
<p>La Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio de la Dirección General de Tecnologías de la Información, es el área encargada de asignar extensiones telefónicas de la ANAM</p>	
FORMATOS O SISTEMA:	MEDICIÓN:
Correo electrónico	(Solicitudes de servicios / Servicios realizados)*100





DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 217 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
Servicio de asignación de extensiones telefónicas de la ANAM			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO O SISTEMA EMPLEADO
1	Enlace o Director autorizado	Envía a DSTSN el requerimiento de asignación de extensión telefónica de la ANAM, mediante correo electrónico de acuerdo con el marco documental vigente	Correo electrónico
2	DSTSN	Recibe, revisa y valida el requerimiento de asignación de extensión telefónica y datos del usuario en RH. ¿El usuario esta activo en RH? Si; (Continúa la actividad 3) No; (Continúa la actividad 4)	
3	DSTSN	Valida información del usuario en el Directorio Activo. ¿Existe y es correcta la información del usuario? Si; (Continúa la actividad 5) No; (Continúa la actividad 4)	
4	DSTSN	Notifica al Enlace o Director autorizado la información incorrecta o incompleta. (Continúa Fin de Proceso)	Correo electrónico
5	DSTSN	Asigna extensión telefónica con los datos proporcionados en el directorio activo de la ANAM	
6	DSTSN	Notifica al Enlace o Director autorizado la atención de la actividad	Correo electrónico
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

[Handwritten signature and initials in blue ink]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

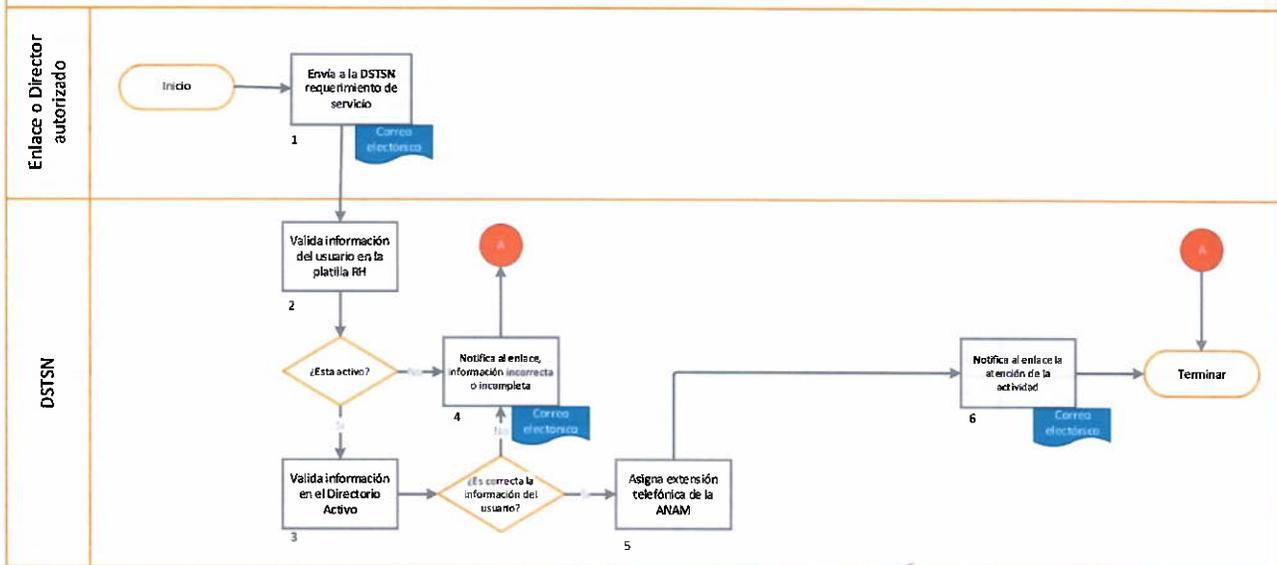
Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 218 de 272



Servicio de asignación de extensiones telefónicas de la ANAM



[Handwritten signatures and initials]

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 219 de 272

NOMBRE DEL FORMATO O SISTEMA:

Correo Electrónico

CLAVE DEL FORMATO O SISTEMA:

DSTSN-CE-01

OBJETIVO DEL FORMATO O SISTEMA:

El servicio de asignación de extensiones telefónicas es un proceso programado y planificado derivado de una necesidad de negocio y estará sujeto a las políticas y normas de la Dirección General de Tecnologías de la Información de la Agencia Nacional de Aduanas de México (ANAM).

QUÉ LA GENERA:

La necesidad de asignar extensiones telefónicas de la ANAM

QUÉ GENERA:

Servicio atendido

DISTRIBUCIÓN:

Electrónico

USO DEL ORIGINAL Y LAS COPIAS:

Se asigna extensión telefónica y se registra en una base de datos

LINEAMIENTOS DEL FORMATO O SISTEMA:

La Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocios será la responsable de atender la solicitud del formato.

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja

220

de

272

MECANISMOS DE CONTROL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Servicio de asignación de extensiones telefónicas de la ANAM

NÚMERO DE CONTROL	PUESTO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA DOCUMENTAL
1	Enlaces o Directores autorizados	Solicita el servicio de correo electrónico de la ANAM	Correo electrónico
2	DSTSN	Atiende la solicitud entregando el servicio requerido	Expediente

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 221 de 272

3.12 SERVICIO DE LICENCIAMIENTO ESPECIAL DE LA ANAM

FORMATOS UTILIZADOS

DSTSN-FSS-01 Formato de solicitud de servicios

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 222 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Servicio de licenciamiento especial de la ANAM

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Solventar la necesidad de negocio relacionada con la asignación de licencias especiales de la ANAM

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:

DÓNDE:	CUÁNDO:	QUIÉN ES EL ÁREA RESPONSABLE:
En las unidades administrativas que conforman la Agencia Nacional de Aduanas de México	Permanente, a fin de dar el servicio de licenciamiento especial a todas las unidades administrativas de la ANAM	Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio

REFERENCIAS:

DOF 24/05/22 Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México (RIANAM)
Artículo 29 Fracciones: XXII, XXIII, XXIV, XXV, XXVI, XXVII y XXVIII.

INSUMOS:

Formato de solicitud de servicios

RESULTADOS:

Atención de la solicitud de servicio requerido

[Handwritten signatures and initials]

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**



ADUANAS

AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y MÉRITO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja

223

de

272

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

N/A

POLÍTICAS:

La Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio de la Dirección General de Tecnologías de la Información, es el área encargada de asignar licencias especiales de la ANAM

FORMATOS O SISTEMA:

Formato de solicitud de servicios

MEDICIÓN:

(Solicitudes de servicios / Servicios realizados)*100

500

Handwritten signature and initials

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 224 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
Servicio de licenciamiento especial de la ANAM			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO O SISTEMA EMPLEADO
1	Enlace o Director autorizado	Envía a DSTSN el requerimiento de licenciamiento especial mediante correo electrónico de acuerdo con el marco documental vigente	Correo electrónico, Formato de solicitud de servicios
2	DSTSN	Recibe y revisa el requerimiento de licenciamiento y documentación. ¿Es correcta la documentación? Sí; (Continúa la actividad 3) No; (Continúa la actividad 4)	
3	DSTSN	Valida información del usuario en la platilla RH. ¿Existe y es correcta la información del usuario? Sí; (Continúa la actividad 5) No; (Continúa la actividad 4)	
4	DSTSN	Notifica al Enlace o Director autorizado la información incorrecta o incompleta. (Continúa fin de proceso)	Correo electrónico
5	DSTSN	Otorga en el directorio activo de la ANAM la licencia solicitada con los datos proporcionados	
6	DSTSN	Notifica al Enlace o Director autorizado la atención de la actividad	Correo electrónico
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Cent

h y

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

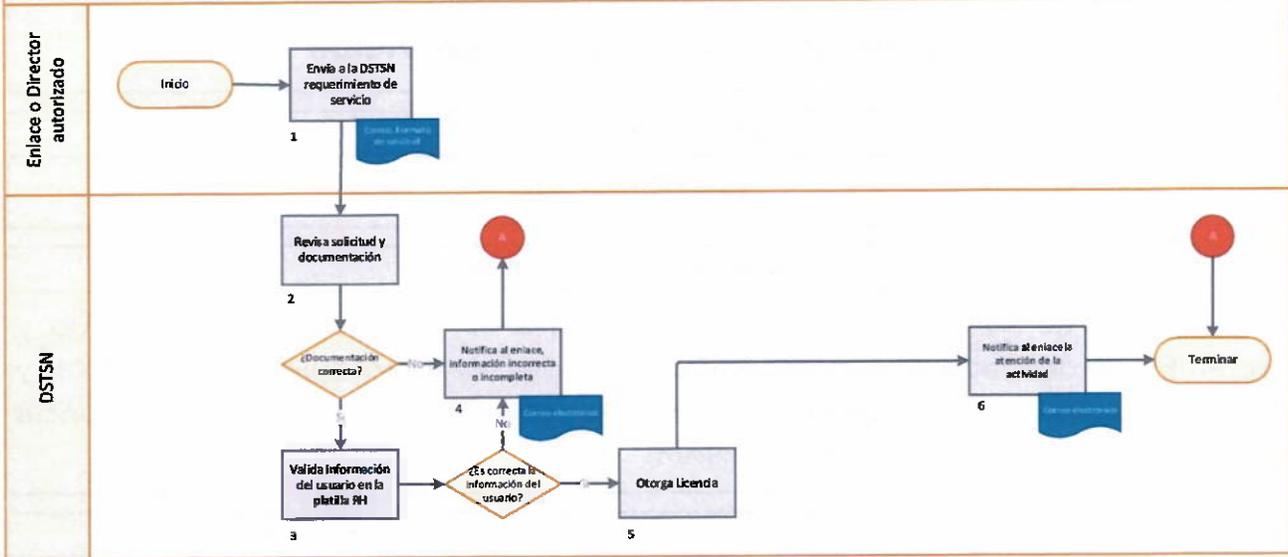


Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 225 de 272

Servicio de licenciamiento especial de la ANAM



[Handwritten signatures and initials in blue ink]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 226 de 272

NOMBRE DEL FORMATO O SISTEMA:

Formato de solicitud de servicios

CLAVE DEL FORMATO O SISTEMA:

DSTSN-R-01

OBJETIVO DEL FORMATO O SISTEMA:

El servicio de asignación licencias especiales es un proceso programado y planificado derivado de una necesidad de negocio y estará sujeto a las políticas y normas de la Dirección General de Tecnologías de la Información de la Agencia Nacional de Aduanas de México (ANAM).

QUÉ LA GENERA:

La necesidad de asignar licencias especiales de la ANAM

QUÉ GENERA:

Servicio atendido

DISTRIBUCIÓN:

Electrónico

USO DEL ORIGINAL Y LAS COPIAS:

Se asigna licencias especial y se registra en una base de datos

LINEAMIENTOS DEL FORMATO O SISTEMA:

La Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocios será la responsable de atender la solicitud del formato.

[Handwritten signature]

[Handwritten initials]

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja **227** de **272**

MECANISMOS DE CONTROL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Servicio de licenciamiento especial de la ANAM

NÚMERO DE CONTROL	PUESTO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA DOCUMENTAL
1	Enlaces o Directores autorizados	Solicita el servicio asignación de licencias especiales de la ANAM	Formato de solicitud
2	DSTSN	Atiende la solicitud entregando el servicio requerido	Expediente

J

Aut *9* *y*

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	228	de	272

3.13 SERVICIO DE ALTAS, BAJAS Y CAMBIOS (ABC) DE CUENTAS DE ACCESO A LA RED DEL SAT

FORMATOS UTILIZADOS

DSTSN-FSS-01 Formato de solicitud de servicios

[Handwritten signature]
[Handwritten initials]

[Handwritten mark]

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 229 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Servicio de altas, bajas y cambios (ABC) de cuentas de acceso a la red del SAT

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Solventar la necesidad de negocio relacionada con las cuentas de acceso a la red del SAT

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:

DÓNDE:	CUÁNDO:	QUIÉN ES EL ÁREA RESPONSABLE:
En las unidades administrativas que conforman la Agencia Nacional de Aduanas de México	Permanente, a fin de dar el servicio de Cuentas de acceso a la red del SAT a todas las unidades administrativas de la ANAM	Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio

REFERENCIAS:

DOF Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México (RIANAM) Artículo 29 Fracciones: XXII, XXIII, XXIV, XXV, XXVI, XXVII y XXVIII.

INSUMOS:

Formato de solicitud de servicios

RESULTADOS:

Atención de la solicitud de servicio requerido

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 230 de 272

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

N/A

POLÍTICAS:

La Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio de la Dirección General de Tecnologías de la Información, es el área encargada de solicitar alta, baja y cambios en las cuentas de acceso a la red del SAT

FORMATOS O SISTEMA:

Formato de solicitud de servicios

MEDICIÓN:

(Solicitudes de servicios / Servicios realizados)*100

Handwritten signatures and initials in blue ink.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 231 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
Servicio de altas, bajas y cambios (ABC) de cuentas de acceso a la red del SAT			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO O SISTEMA EMPLEADO
1	Enlace de DG	Envía a DSTSN, el requerimiento de altas, bajas y/o cambios de cuentas de acceso a la red de SAT de acuerdo con el marco documental vigente	Oficio de requerimiento, Formato de solicitud
2	DSTSN	Recibe y revisa que el requerimiento cumpla con el marco documental vigente. ¿El requerimiento cumple con las políticas? Sí; (Continúa la actividad 3) No; (Continúa la actividad 2.1)	
2.1	DSTSN	Notifica al enlace de DG incumplimiento de políticas, documentación y/o errores	Correo electrónico
2.2	Enlace de DG	Solventa cumplimiento de políticas y retroalimenta requerimiento a la DSTSN. (Continúa la actividad 2)	Oficio de requerimiento, Formato de solicitud
3	DSTSN	Genera oficio de Solicitud de servicio y lo envía al GS SAT	Oficio de solicitud de servicio
4	GS SAT	Recibe solicitud y procede con la atención del servicio	
5	GS SAT	Ejecuta Sub-Proceso Atención de servicio	
6	GS SAT	Notifica conclusión de la actividad del servicio a la DSTSN	Oficio de conclusión
7	DSTSN	Recibe y notifica al Enlace de DG la conclusión de la actividad del servicio realizado	Correo electrónico
8	Enlace de DG	Recibe y valida con el usuario la solución del servicio. ¿La solución es satisfactoria? Sí; (Continúa la actividad 9) No; (Continúa la actividad 2.2)	
9	Enlace de DG	9. Notifica solución satisfactoria de servicio a la DSTSN	Correo electrónico
10	DSTSN	Recibe Notificación de solución satisfactoria	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

[Handwritten signature and date]
8/9

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja

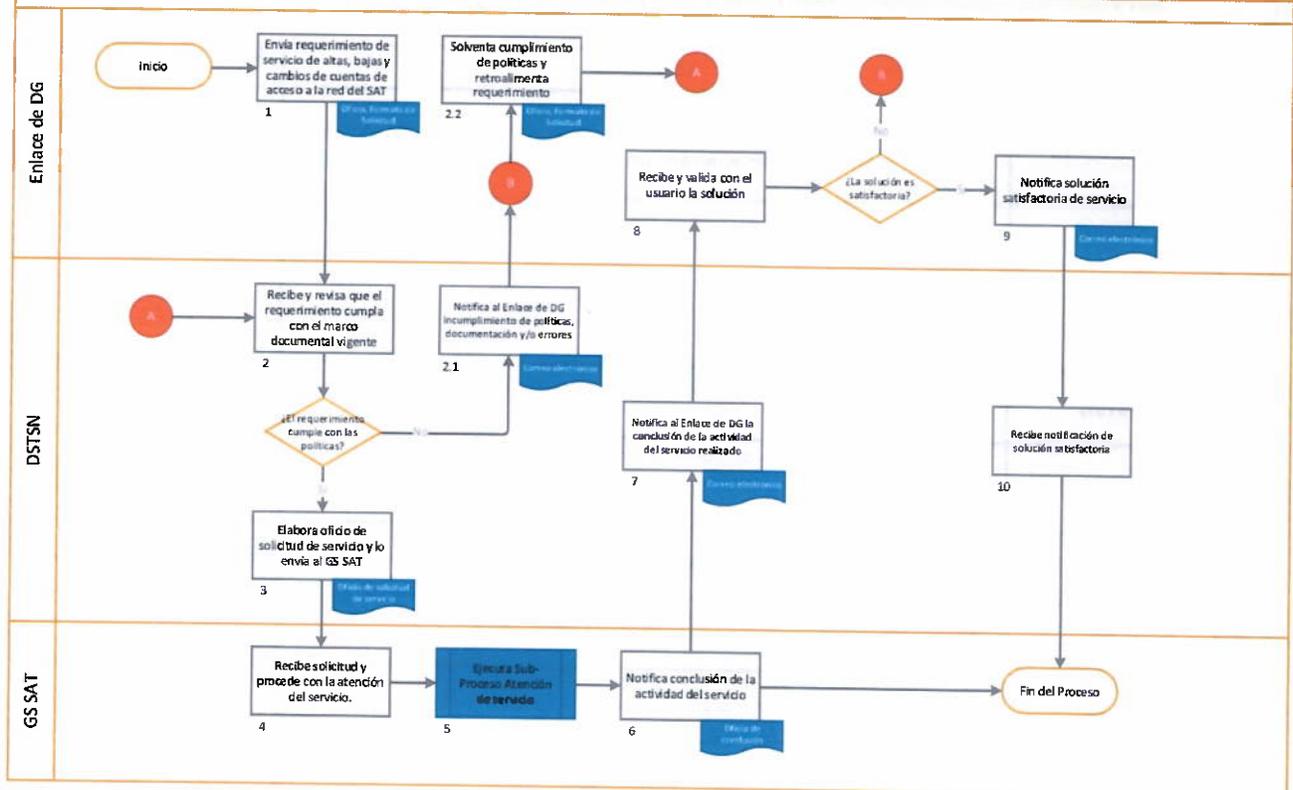
232

de

272



Servicio de altas, bajas y cambios (ABC) de cuentas de acceso a la red del SAT



Handwritten signatures and initials in blue ink.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 233 de 272

NOMBRE DEL FORMATO O SISTEMA:

Formato de solicitud de servicios

CLAVE DEL FORMATO O SISTEMA:

DSTSN-FSS-01

OBJETIVO DEL FORMATO O SISTEMA:

El Servicio de altas, bajas y cambios de cuentas de acceso a la red del SAT es un proceso programado y planificado, derivado de una necesidad de negocio y estará sujeto a las políticas y normas de la Dirección General de Tecnologías de la Información de la Agencia Nacional de Aduanas de México (ANAM).

QUÉ LA GENERA:

La necesidad de dar de alta, baja o cambios a una cuenta de acceso a la red del SAT

QUÉ GENERA:

Servicio atendido

DISTRIBUCIÓN:

Electrónico

USO DEL ORIGINAL Y LAS COPIAS:

Se crea la cuenta y se registra en una base de datos

LINEAMIENTOS DEL FORMATO O SISTEMA:

La Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocios será la responsable de atender la solicitud del formato.

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 234 de 272

MECANISMOS DE CONTROL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Servicio de alta, baja y cambio (ABC) de cuentas de acceso a la red del SAT

NÚMERO DE CONTROL	PUESTO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA DOCUMENTAL
1	Enlaces o Directores autorizados	Solicita el servicio de correo electrónico de la ANAM	Formato de solicitud de servicio
2	DSTSN	Atiende la solicitud entregando el servicio requerido	Expediente

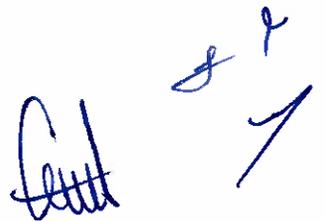
[Handwritten signatures and initials in blue ink]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS						
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	235	de		

3.14 SERVICIO DE ALTAS, BAJAS Y CAMBIOS (ABC) DE EQUIPOS DE CÓMPUTO SAT

FORMATOS UTILIZADOS

DSTSN-FSS-01 Formato de solicitud de servicios



**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 236 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:
**Servicio de altas, bajas y cambios (ABC) de equipos de cómputo
SAT**

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:
Solventar la necesidad de negocio relacionada con el servicio de alta, baja y cambio de equipos de cómputo SAT

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:		
DÓNDE:	CUÁNDO:	QUIÉN ES EL ÁREA RESPONSABLE:
En las unidades administrativas que conforman la Agencia Nacional de Aduanas de México	Permanente, a fin de dar el servicio de altas, bajas y cambios de equipos de cómputo del SAT a todas las unidades administrativas de la ANAM	Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio

REFERENCIAS:
DOF Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México (RIANAM) Artículo 29 Fracciones: XXII, XXIII, XXIV, XXV, XXVI, XXVII y XXVIII.

INSUMOS:	RESULTADOS:
Formato de solicitud de servicios	Atención de la solicitud de servicio requerido

[Handwritten signature]
8
y

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

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:	
N/A	
POLÍTICAS:	
<p>La Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio de la Dirección General de Tecnologías de la Información, es el área encargada de solicitar alta, baja y cambios de equipos de cómputo del SAT</p>	
FORMATOS O SISTEMA:	MEDICIÓN:
Formato de solicitud de servicios	(Solicitudes de servicios / Servicios realizados)*100

[Handwritten signature and initials]

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

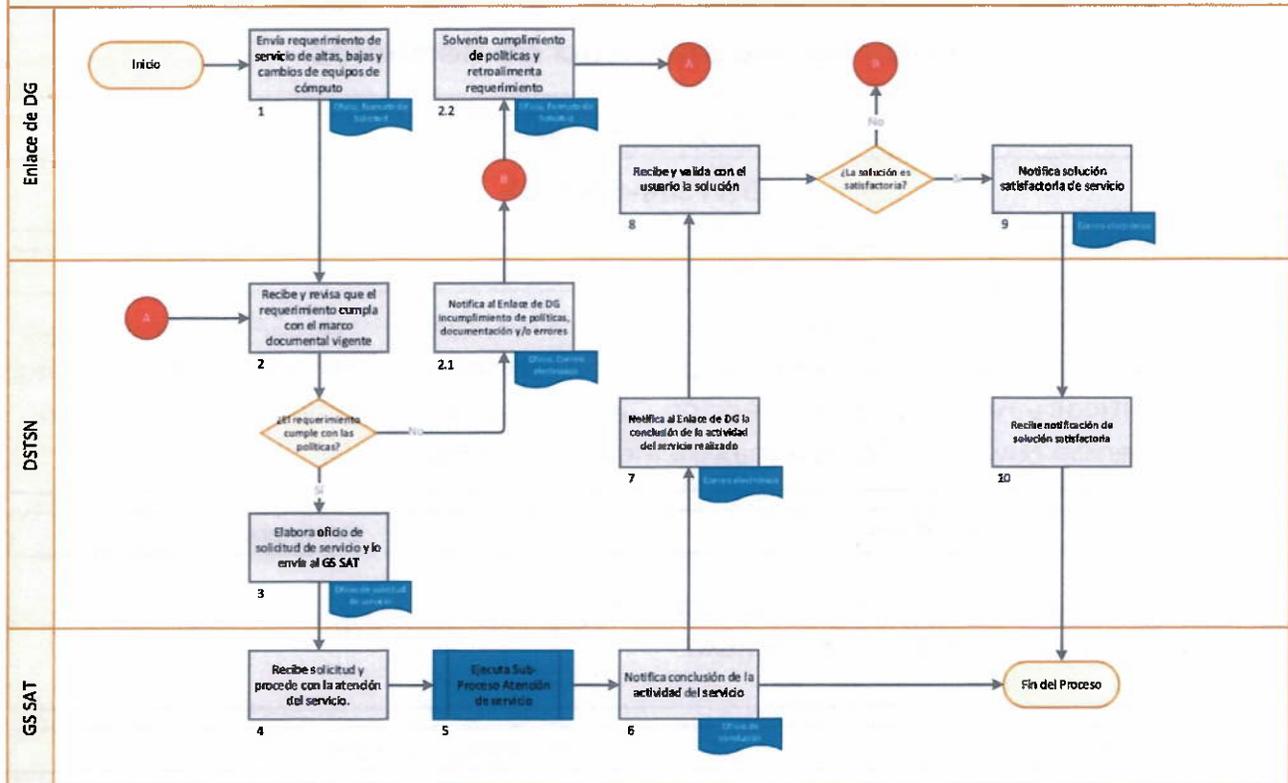
Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja **238** de **272**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
Servicio de altas, bajas y cambios (ABC) de cuentas de computo SAT			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO O SISTEMA EMPLEADO
1	Enlace de DG	Envía a DSTSN, el requerimiento de altas, bajas y cambios de equipos de cómputo de acuerdo con el marco documental vigente	Oficio de requerimiento, Formato de solicitud
2	DSTSN	Recibe y revisa que el requerimiento cumpla con el marco documental vigente. ¿El requerimiento cumple con las políticas? Sí; (Continúa la actividad 3) No; (Continúa la actividad 2.1)	
2.1	DSTSN	Notifica al Enlace de DG incumplimiento de políticas, documentación y/o errores	Correo electrónico
2.2	Enlace de DG	Solventa cumplimiento de políticas y retroalimenta requerimiento a la DSTSN. (Continúa la actividad 2)	Oficio de requerimiento, Formato de solicitud
3	DSTSN	Elabora oficio de solicitud de servicio y lo envía al GS SAT	Oficio de solicitud de servicio
4	GS SAT	Recibe solicitud y procede con la atención del servicio	
5	GS SAT	Ejecuta Sub-Proceso Atención de servicio	
6	GS SAT	Notifica conclusión de la actividad del servicio a la DSTSN	Oficio de conclusión
7	DSTSN	Recibe y notifica al Enlace de DG la conclusión de la actividad del servicio realizado	Correo electrónico
8	Enlace de DG	Recibe y valida con el usuario la solución ¿La solución es satisfactoria? Sí; (Continúa la actividad 9) No; (Continúa la actividad 2.2)	
9	Enlace de DG	Notifica solución satisfactoria de servicio a la DSTSN	Correo electrónico
10	DSTSN	Recibe Notificación de solución satisfactoria	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Servicio de altas, bajas y cambios (ABC) de equipos de cómputo SAT



Handwritten signature and initials in blue ink.

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 240 de 272

NOMBRE DEL FORMATO O SISTEMA:

Formato de solicitud de servicios

CLAVE DEL FORMATO O SISTEMA:

DSTSN-FSS-01

OBJETIVO DEL FORMATO O SISTEMA:

El servicio de altas, bajas y cambios de equipos de cómputo del SAT es un proceso programado y planificado derivado de una necesidad de negocio y estará sujeto a las políticas y normas de la Dirección General de Tecnologías de la Información de la Agencia Nacional de Aduanas de México (ANAM).

QUÉ LA GENERA:

La necesidad de dar de alta, baja o cambios equipos de cómputo del SAT

QUÉ GENERA:

Servicio atendido

DISTRIBUCIÓN:

Electrónico

USO DEL ORIGINAL Y LAS COPIAS:

Se crea la cuenta y se registra en una base de datos

LINEAMIENTOS DEL FORMATO O SISTEMA:

La Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocios será la responsable de atender la solicitud del formato.

Handwritten signatures and initials in blue ink.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 241 de 272

MECANISMOS DE CONTROL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Servicio de alta, baja y cambio (ABC) de equipos de computo SAT

NÚMERO DE CONTROL	PUESTO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA DOCUMENTAL
1	Enlaces o Directores autorizados	Solicita el servicio de correo electrónico de la ANAM	Formato de solicitud de servicio
2	DSTSN	Atiende la solicitud entregando el servicio requerido	Expediente

[Handwritten signature and initials]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	242	de	272

3.15 SERVICIO DE ALTAS, BAJAS Y CAMBIOS (ABC) DE NODOS Y CONTACTOS REGULADOS SAT

FORMATOS UTILIZADOS

DSTSN-FSS-01 Formato de solicitud de servicios

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 243 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Servicio de altas, bajas y cambios (ABC) de nodos y contactos regulados SAT

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Solventar la necesidad de negocio relacionada con el servicio de alta, baja y cambio de nodos y contactos regulados SAT

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:

DÓNDE:	CUÁNDO:	QUIÉN ES EL ÁREA RESPONSABLE:
En las unidades administrativas que conforman la Agencia Nacional de Aduanas de México	Permanente, a fin de dar el servicio de altas, bajas y cambios de nodos y contactos regulados SAT a todas las unidades administrativas de la ANAM	Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio

REFERENCIAS:

DOF Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México (RIANAM) Artículo 29 Fracciones: XXII, XXIII, XXIV, XXV, XXVI, XXVII y XXVIII.

INSUMOS:

Formato de solicitud de servicios

RESULTADOS:

Atención de la solicitud de servicio requerido

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 244 de 272

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

N/A

POLÍTICAS:

La Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocio de la Dirección General de Tecnologías de la Información, es el área encargada de solicitar alta, baja y cambios de nodos y contactos regulados SAT

FORMATOS O SISTEMA:

Formato de solicitud de servicios

MEDICIÓN:

(Solicitudes de servicios / Servicios realizados)*100

Handwritten signature and initials in blue ink.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja **245** de **272**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
Servicio de altas, bajas y cambios (ABC) de nodos y contactos regulados SAT			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO O SISTEMA EMPLEADO
1	Enlace de DG	Envía a la DSTSN el requerimiento de altas, bajas y/o cambios de nodos y/o contactos regulados de acuerdo con el marco documental vigente	Oficio de requerimiento, Formato de solicitud
2	DSTSN	Recibe y revisa que el requerimiento cumpla con el marco documental vigente. ¿El requerimiento cumple con las políticas? Si; (Continúa la actividad 3) No; (Continúa la actividad 21)	
2.1	DSTSN	Notifica al Enlace de DG incumplimiento de políticas, documentación y/o errores	Correo electrónico
2.2	Enlace de DG	Solventa cumplimiento de políticas y retroalimenta requerimiento a la DSTSN. (Continúa la actividad 2)	Oficio de requerimiento, Formato de solicitud
3	DSTSN	Elabora oficio de solicitud de servicio y lo envía al GS SAT	Oficio de solicitud de servicio
4	GS SAT	Recibe solicitud y procede con la atención del servicio	
5	GS SAT	Ejecuta Sub-Proceso Atención de servicio	
6	GS SAT	Notifica conclusión de la actividad del servicio a la DSTSN	Oficio de conclusión
7	DSTSN	Recibe y notifica al Enlace de DG la conclusión de la actividad del servicio realizado	Correo electrónico
8	Enlace de DG	Recibe y valida con el usuario la solución ¿La solución es satisfactoria? Si; (Continúa la actividad 9) No; (Continúa la actividad 2.2)	
9	Enlace de DG	9. Notifica solución satisfactoria de servicio a la DSTSN	Correo electrónico
10	DSTSN	Recibe Notificación de solución satisfactoria	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

[Handwritten signature and initials in blue ink]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

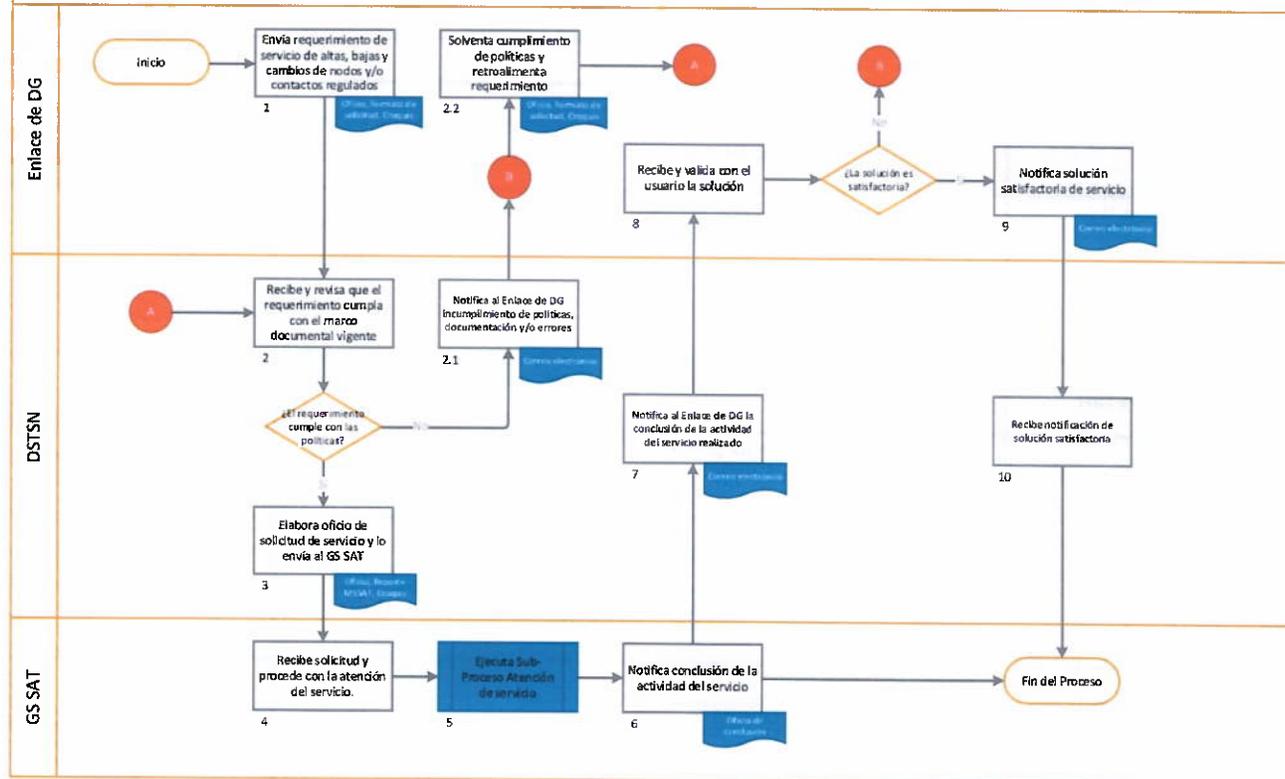


Área Responsable de elaboración:
Dirección General de Tecnologías de la Información

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 246 de 272

Servicio de altas, bajas y cambios (ABC) de nodos y contactos regulados



Handwritten signature and initials in blue ink.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 247 de 272

NOMBRE DEL FORMATO O SISTEMA:

Formato de solicitud de servicios

CLAVE DEL FORMATO O SISTEMA:

DSTSN-FSS-01

OBJETIVO DEL FORMATO O SISTEMA:

El servicio de altas, bajas y cambios de nodos y contactos regulados SAT es un proceso programado y planificado derivado de una necesidad de negocio y estará sujeto a las políticas y normas de la Dirección General de Tecnologías de la Información de la Agencia Nacional de Aduanas de México (ANAM).

QUÉ LA GENERA:

La necesidad de dar de alta, baja o cambios a nodos y contactos regulados SAT

QUÉ GENERA:

Servicio atendido

DISTRIBUCIÓN:

Electrónico

USO DEL ORIGINAL Y LAS COPIAS:

Se crea la cuenta y se registra en una base de datos

LINEAMIENTOS DEL FORMATO O SISTEMA:

La Dirección de Soporte Tecnológico y Soluciones de Negocios será la responsable de atender la solicitud del formato.

Handwritten signature and initials

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 248 de 272

MECANISMOS DE CONTROL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Envía a la DSTSN el requerimiento de altas, bajas y/o cambios de nodos y/o contactos regulados de acuerdo con el marco documental vigente

NÚMERO DE CONTROL	PUESTO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA DOCUMENTAL
1	Enlaces o Directores autorizados	Solicita el servicio de correo electrónico de la ANAM	Formato de solicitud de servicio
2	DSTSN	Atiende la solicitud entregando el servicio requerido	Expediente

Handwritten signature and initials in blue ink.

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



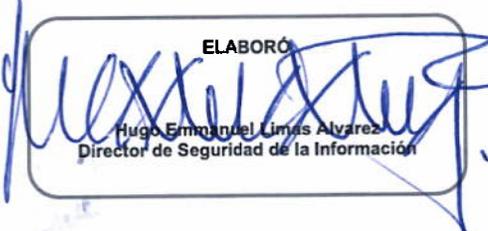
Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 249 de 272

4 DIRECCIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- 4.1 Contención de ataques informáticos e infraestructura aplicativa**
- 4.2 Mitigación de incidentes por ataques informáticos a Infraestructura Aplicativa**
- 4.3 Monitoreo de Incidencias de Seguridad (SOC)**

ELABORÓ

Hugo Emmanuel Limas Alvarez
Director de Seguridad 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 PROCEDIMIENTOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	250	de 272	

4.1 CONTENCIÓN DE ATAQUES INFORMÁTICOS E INFRAESTRUCTURA APLICATIVA

FORMATOS UTILIZADOS

- DSI-HS-01 Herramienta de seguridad
- DSI-RI-01 Reporte de incidencia

Handwritten signature and initials in blue ink.

Handwritten mark or signature in blue ink.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 251 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Contención de ataques informáticos a infraestructura applicativa

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Prevenir mediante un plan de acciones efectivas, la propagación de un ataque cibernético con respuesta rápida y eficaz, permitiendo a la brevedad la operación a niveles normales de los procesos o equipos afectados.

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:

DÓNDE:	CUÁNDO:	QUIÉN ES EL ÁREA RESPONSABLE:
En la Agencia Nacional de Aduanas de México	Permanente, a fin de ajustar a las necesidades de la Agencia Nacional de Aduanas de México	Dirección de Seguridad de la Información.

REFERENCIAS:

- 1.- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS. Última reforma en materia de seguridad privada, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de mayo de 2021.
- 2.- LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO- Última Reforma DOF 20-05-2021.
- 3.- REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO - Última Reforma DOF 14-06-2021.
- 4.- ACUERDO por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público- Última Reforma DOF 03-02-2016.
- 5.- 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. Última Reforma DOF 06-09-2021.

Handwritten signatures and initials in blue ink.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	252	de	

REFERENCIAS (CONTINUACIÓN)	
<p>6.- 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, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre de 2021. Última Reforma DOF 24-05-2022.</p>	
INSUMOS:	RESULTADOS:
Identificación, administración y análisis de amenazas o incidentes cibernéticos de seguridad, ocurridos en la Agencia Nacional de Aduanas de México.	Seguridad informática dentro de las plataformas tecnológicas.
INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:	
Monitoreo de Incidencias de Seguridad (SOC)	
POLÍTICAS:	
La Dirección de Seguridad de la Información de la Dirección General de Tecnologías de la Información, es el área encargada de abastecer seguridad informática dentro de las plataformas tecnológicas, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Agencia Nacional de Aduanas de México.	
FORMATOS O SISTEMA:	MEDICIÓN:
Reporte de incidencia y Herramienta de Seguridad.	(Reportes de Incidencias / Incidencias atendidas)*100




DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

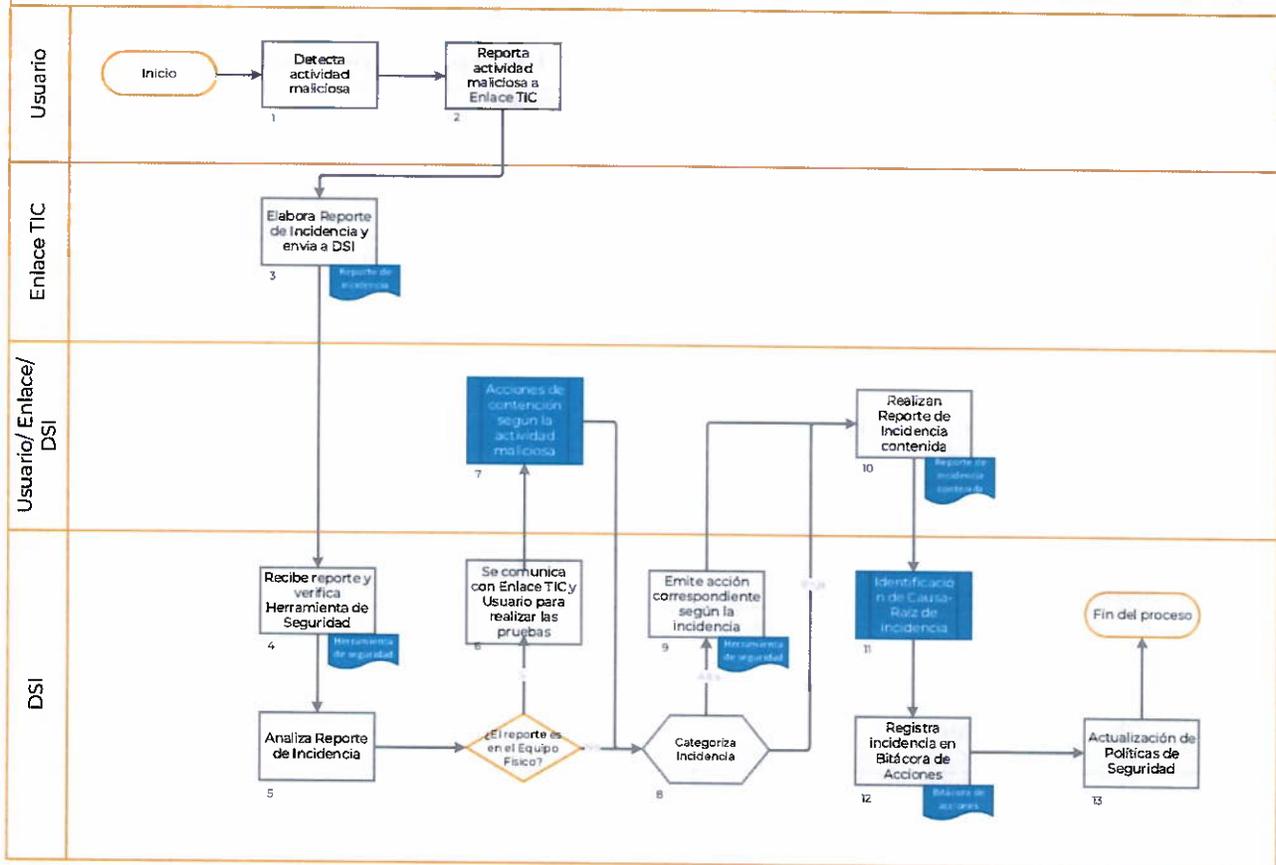
Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 253 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
Contención de ataques informáticos a infraestructura aplicativa			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO O SISTEMA EMPLEADO
1	Usuario	Detecta actividad maliciosa en su equipo ANAM.	
2	Usuario	Reporta actividad maliciosa de equipo al Enlace TIC	
3	Enlace TIC	Elabora Reporte de incidencia del usuario afectado y lo envía a la DSI	Reporte de incidencia
4	DSI	Recibe Reporte de incidencia y verifica si existe alerta en la Herramienta de seguridad	Herramienta de seguridad
5	DSI	Analiza el Reporte de incidencia. ¿El reporte es en el equipo físico? Sí; (Continúa la actividad 6) No; (Continúa la actividad 8)	
6	DSI	Tiene comunicación con Enlace TIC y Usuario para realizar las pruebas en el equipo afectado.	
7	DSI/Enlace TIC/Usuario	Ejecuta Sub-Proceso Acciones de contención según la actividad maliciosa detectada.	
8	DSI	Categoriza la incidencia. Tipo de categoría Alta (Continúa la actividad 9) Baja (Continúa la actividad 10)	
9	DSI	Emite en la herramienta de seguridad, la acción correspondiente según la incidencia.	Herramienta de seguridad
10	DSI/Enlace TIC/Usuario	Realizan Reporte de Incidencia contenida y se firma.	Reporte de incidencia contenida
11	DSI	Ejecuta Sub-Proceso Causa-raíz de la incidencia	
12	DSI	Registra incidencia en la Bitácora de acciones.	Bitácora de acciones
13	DSI	Se actualizan o generan nuevas políticas de seguridad en la herramienta de seguridad.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Contención de ataques informáticos a infraestructura aplicativa





DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 255 de 272

NOMBRE DEL FORMATO O SISTEMA:

Herramienta de seguridad

CLAVE DEL FORMATO O SISTEMA:

DSI-HS-01

OBJETIVO DEL FORMATO O SISTEMA:

Brindar un servicio de calidad en torno a las actividades de monitoreo de red, infraestructura, operación, etc.

QUÉ LA GENERA:

Necesidades de Seguridad en los eventos de los diferentes dispositivos Tecnológicos de la Agencia Nacional de Aduanas de México.

QUÉ GENERA:

Monitoreo de eventos.

DISTRIBUCIÓN:

Electrónico.

USO DEL ORIGINAL Y LAS COPIAS:

Electrónico. Área que administra los incidentes y se encarga de categorizar las incidencias detectadas.

LINEAMIENTOS DEL FORMATO O SISTEMA:

La Dirección de Seguridad de la Información será la responsable del monitoreo de los dispositivos institucionales a través de la herramienta de seguridad.

[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 PROCEDIMIENTOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	256	de 272	

NOMBRE DEL FORMATO O SISTEMA:	
<h2 style="margin: 0;">Reporte de incidencia</h2>	
CLAVE DEL FORMATO O SISTEMA:	
<h3 style="margin: 0;">DSI-RI-01</h3>	
OBJETIVO DEL FORMATO O SISTEMA:	
Ofrecer una visión sólida y completa para atender un problema de seguridad informática dentro de las plataformas tecnológicas.	
QUÉ LA GENERA:	QUÉ GENERA:
El monitoreo y detección de actividad maliciosa del equipo de la Agencia Nacional de Aduanas de México.	La contención de la actividad maliciosa detectada.
DISTRIBUCIÓN:	USO DEL ORIGINAL Y LAS COPIAS:
Electrónico.	Electrónico. Área que administra los incidentes y se encarga de categorizar las incidencias detectadas.
LINEAMIENTOS DEL FORMATO O SISTEMA:	
La Dirección de Seguridad de la Información de la Dirección General de Tecnologías de la Información será responsable de monitorear la herramienta de seguridad y asignar la medida correspondiente para solventar el reporte de incidencia que se genere.	

Luis

C
cel
y

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 257 de 272

MECANISMOS DE CONTROL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Contención de ataques informáticos a infraestructura aplicativa

NÚMERO DE CONTROL	PUESTO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA DOCUMENTAL
1	Usuario	Encargado de reportar actividad maliciosa en los equipos al Enlace TIC	Expediente
2	Enlace TIC.	Solicita a la DSTSN a través de una incidencia la atención a la actividad maliciosa	Expediente
3	DSI	Verifica la herramienta de seguridad y Ejecuta acciones correspondientes a la contención de actividad maliciosa	Expediente

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 258 de 272



**4.2 MITIGACIÓN DE INCIDENTES POR ATAQUES INFORMÁTICOS A
INFRAESTRUCTURA APLICATIVA**

FORMATOS UTILIZADOS

DSI-HS-01 Herramienta de seguridad

DSI-RI-01 Reporte de incidencia

*Cont y
CA*

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 259 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Mitigación de incidentes por ataques informáticos a infraestructura aplicativa

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Disminuir el impacto de un ataque cibernético, se logra a través del establecimiento de una metodología de respuesta inmediata, basada en herramientas de seguridad, así como medidas preventivas que son difundidas

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:

DÓNDE:	CUÁNDO:	QUIÉN ES EL ÁREA RESPONSABLE:
En Agencia Nacional de Aduanas de México.	Permanente, a fin de ajustar a las necesidades de la Agencia Nacional de Aduanas de México	Dirección de Seguridad de la Información.

REFERENCIAS:

- 1.- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS. Última reforma en materia de seguridad privada, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de mayo de 2021.
- 2.- LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO- Última Reforma DOF 20-05-2021.
- 3.- REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO - Última Reforma DOF 14-06-2021.
- 4.- ACUERDO por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público- Última Reforma DOF 03-02-2016.
- 5.- 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. Última Reforma DOF 06-09-2021.

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 260 de 272

REFERENCIAS (CONTINUACIÓN):

6.- 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, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre de 2021. Última Reforma DOF 24-05-2022.

INSUMOS:

Identificación, administración y análisis de amenazas o incidentes cibernéticos de seguridad, ocurridos en la Agencia Nacional de Aduanas de México.

RESULTADOS:

Seguridad informática dentro de las plataformas tecnológicas.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

Monitoreo de Incidencias de Seguridad (SOC)

POLÍTICAS:

La Dirección de Seguridad de la Información de la Dirección General de Tecnologías de la Información, es el área encargada de abastecer seguridad informática dentro de las plataformas tecnológicas, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Agencia Nacional de Aduanas de México.

FORMATOS O SISTEMA:

Reporte de incidencia y Herramienta de Seguridad.

MEDICIÓN:

(Reportes de Incidencias / Incidencias atendidas)*100

Handwritten signature

Handwritten signature

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

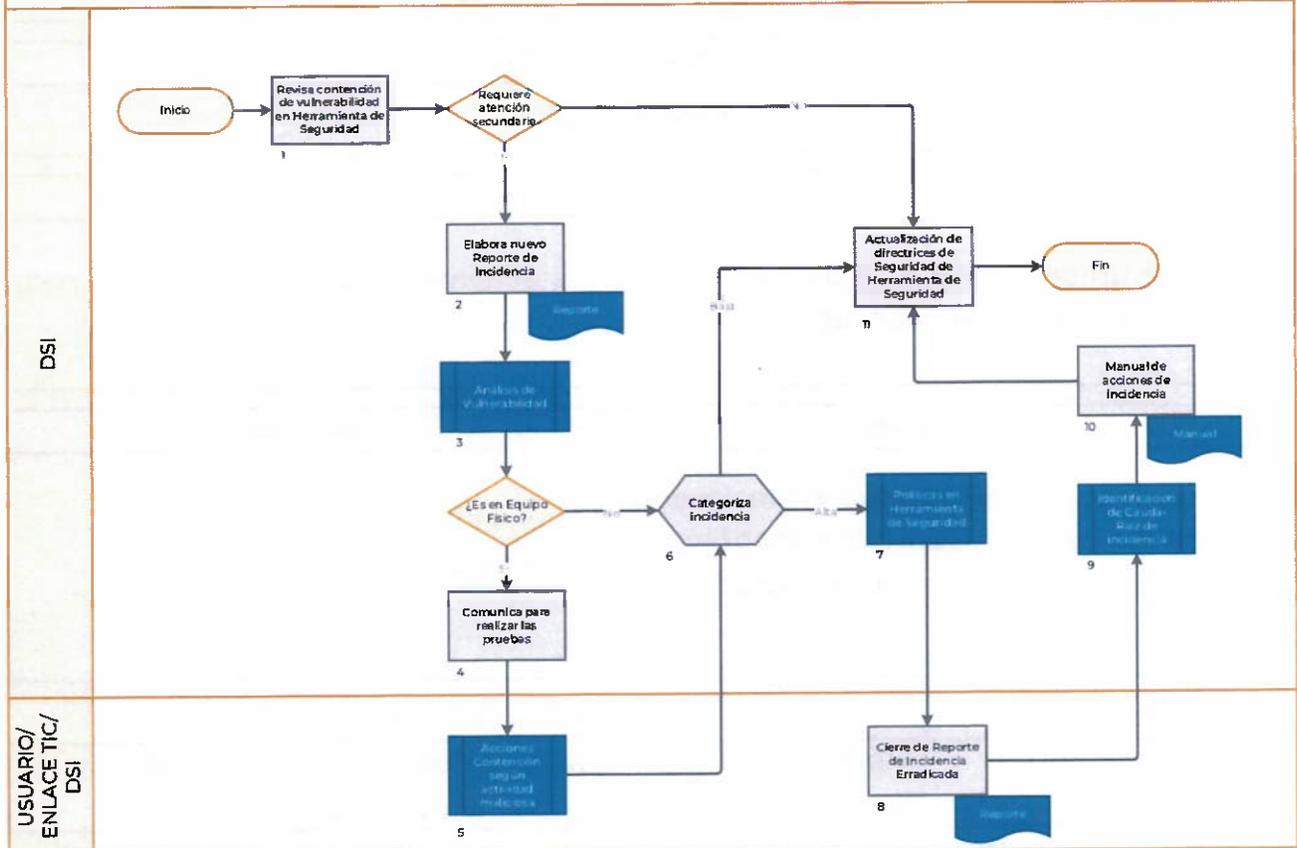


Área Responsable de elaboración:
**Dirección General de
Tecnologías de la Información**

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 261 de 272

Proceso de Mitigación de Incidentes por ataques Informáticos a Infraestructura Aplicativa



**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 262 de 272

NOMBRE DEL FORMATO O SISTEMA:

Herramienta de seguridad

CLAVE DEL FORMATO O SISTEMA:

DSI-HS-01

OBJETIVO DEL FORMATO O SISTEMA:

Brindar un servicio de calidad en torno a las actividades de monitoreo de red, infraestructura, operación, etc.

QUÉ LA GENERA:

Necesidades de Seguridad en los eventos de los diferentes dispositivos Tecnológicos de la Agencia Nacional de Aduanas de México.

QUÉ GENERA:

Monitoreo de eventos.

DISTRIBUCIÓN:

Electrónico.

USO DEL ORIGINAL Y LAS COPIAS:

Electrónico. Área que administra los incidentes y se encarga de categorizar las incidencias detectadas.

LINEAMIENTOS DEL FORMATO O SISTEMA:

La Dirección de Seguridad de la Información será la responsable del monitoreo de los dispositivos institucionales a través de la herramienta de seguridad.

[Handwritten signatures in blue ink]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				 ADUANAS <small>GOBIERNO NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	263	de	272

NOMBRE DEL FORMATO O SISTEMA:	
Reporte de incidencia	
CLAVE DEL FORMATO O SISTEMA:	
DSI-RI-01	
OBJETIVO DEL FORMATO O SISTEMA:	
Ofrecer una visión sólida y completa para atender un problema de seguridad informática dentro de las plataformas tecnológicas.	
QUÉ LA GENERA:	QUÉ GENERA:
El monitoreo y detección de actividad maliciosa del equipo de la Agencia Nacional de Aduanas de México.	La contención de la actividad maliciosa detectada.
DISTRIBUCIÓN:	USO DEL ORIGINAL Y LAS COPIAS:
Electrónico.	Electrónico. Área que administra los incidentes y se encarga de categorizar las incidencias detectadas.
LINEAMIENTOS DEL FORMATO O SISTEMA:	
La Dirección de Seguridad de la Información de la Dirección General de Tecnologías de la Información será responsable de monitorear la herramienta de seguridad y asignar la medida correspondiente para solventar el reporte de incidencia que se genere.	

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 264 de 272

MECANISMOS DE CONTROL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Mitigación de incidentes por ataques informáticos a infraestructura aplicativa

NÚMERO DE CONTROL	PUESTO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA DOCUMENTAL
1	Usuario	Encargado de reportar actividad maliciosa en los equipos al Enlace TIC	Expediente
2	Enlace TIC.	Solicita a la DSTSN a través de una incidencia la atención a la actividad maliciosa	Expediente
3	DSI	Revisara las vulnerabilidades que puedan existir a través de la Herramienta de Seguridad y ejecutara las acciones necesarias para mitigar la incidencia según la actividad maliciosa	Expediente

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 PROCEDIMIENTOS						
Área Responsable de elaboración: Dirección General de Tecnologías de la Información	Fecha de Elaboración: Abril 2024	Hoja	265	de	272	

4.3 MONITOREO DE INCIDENCIAS DE SEGURIDAD (SOC)

FORMATOS UTILIZADOS

- DSI-HS-01 Herramienta de seguridad
- DSI-RI-01 Reporte de incidencia



DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 266 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Monitoreo de incidencias de seguridad (SOC)

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

SOC actúa como el centro o el puesto de mando central, tomando telemetría de toda la infraestructura de TI de una organización, incluidas sus redes, dispositivos, aplicativos y almacenes de información, dondequiera que residan esos activos. La proliferación de amenazas avanzadas otorga una gran importancia a la recopilación de contexto de diversas fuentes. Esencialmente, el SOC es el punto de correlación para cada evento registrado dentro de la organización que se está supervisando. Para cada uno de estos eventos, el SOC debe decidir cómo se gestionarán y se actuará sobre ellos.

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:

DÓNDE:	CUÁNDO:	QUIÉN ES EL ÁREA RESPONSABLE:
En la Agencia Nacional de Aduanas de México	Permanente, a fin de ajustar a las necesidades de la Agencia Nacional de Aduanas de México	Dirección de Seguridad de la Información.

REFERENCIAS:

- 1.- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS. Última reforma en materia de seguridad privada, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de mayo de 2021.
- 2.- LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO- Última Reforma DOF 20-05-2021.
- 3.- REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO - Última Reforma DOF 14-06-2021.
- 4.- ACUERDO por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público- Última Reforma DOF 03-02-2016.
- 5.- 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. Última Reforma DOF 06-09-2021.

[Handwritten signature and initials]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 267 de 272

REFERENCIAS (CONTINUACIÓN):

6.- 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, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre de 2021. Última Reforma DOF 24-05-2022.

INSUMOS:	RESULTADOS:
Monitorear eventos de los dispositivos institucionales.	Herramienta de seguridad.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

Contención de ataques informáticos a infraestructura aplicativa y Mitigación de Incidentes por ataques Informáticos a Infraestructura Aplicativa

POLÍTICAS:

La Dirección de Seguridad de Información de la Dirección General de Tecnologías de la Información, es el área encargada de la Seguridad en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Agencia Nacional de Aduanas de México.

FORMATOS O SISTEMA:	MEDICIÓN:
Herramienta de seguridad	(Informe de incidencias / incidencias atendidas)*100

[Handwritten signature and arrow pointing right]

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 268 de 272

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
Monitoreo de incidencias de seguridad (SOC)			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO O SISTEMA EMPLEADO
1	Operador SOC	Monitorea los eventos en los diferentes dispositivos de tecnologías de la información de la ANAM a través de Herramientas de seguridad. ¿Existe incidencia? Sí; (Continúa la actividad 2) No; (Continúa la actividad 1)	Herramienta de seguridad
2	Operador SOC	Revisa alerta de aviso mediante pantalla de información de la Herramienta de seguridad.	Herramienta de seguridad
3	Operador SOC	Categoriza la incidencia detectada. Tipo de categoría Atención (Continúa la actividad 4) Información (Continúa la actividad 10)	
4	Operador SOC	Realiza informe de incidencia detectada.	Informe de incidencia
5	Operador SOC	Envía informe a DSI para su atención.	Correo electrónico
6	DSI	Recibe y analiza Informe de incidencia.	
7	DSI	Categoriza el tipo de incidencia. Tipo de incidencia Atención media (Continúa la actividad 8) Atención mayor (Continúa la actividad 9) Falso positivo (Continúa la actividad 10)	
8	DSI	Ejecuta Sub-Proceso de Contención de ataques informáticos a infraestructura aplicativa.	
9	DSI	Ejecuta Sub-Proceso de Mitigación de Incidentes por ataques Informáticos a Infraestructura Aplicativa.	
10	Operador SOC/DSI	Integra Informe diario de actividades del SOC.	Informe de actividades SOC
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Handwritten signature

Handwritten signature and mark

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

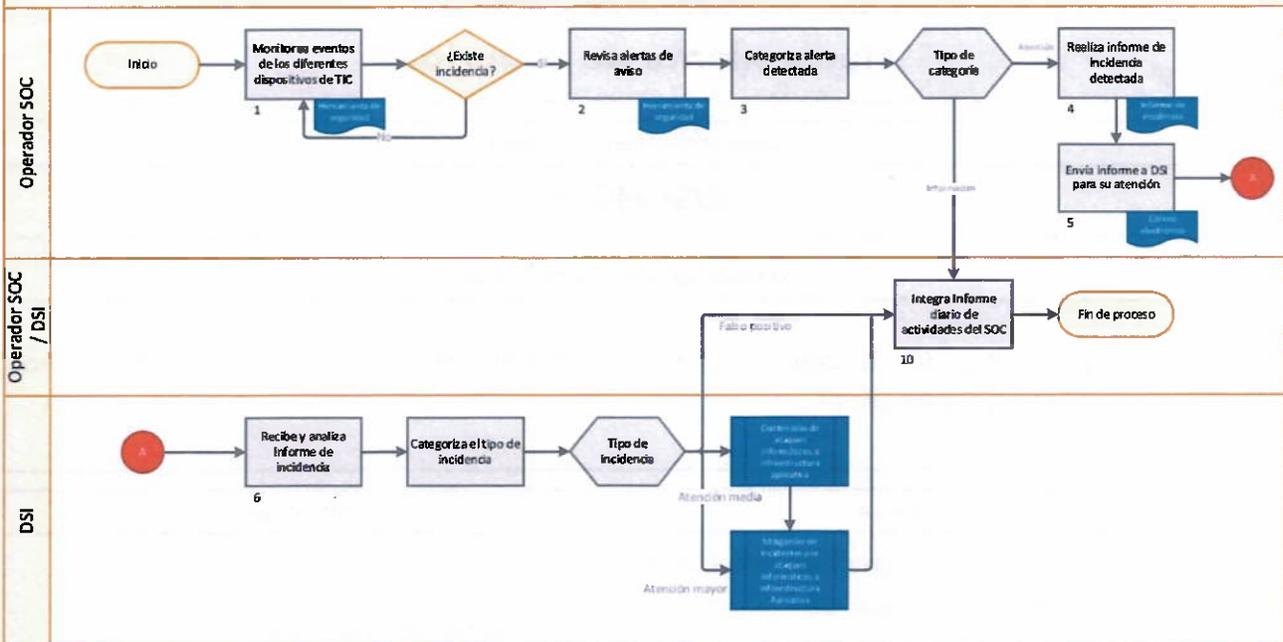
Hoja

269

de

272

Monitoreo de Incidencias de Seguridad (SOC)



Handwritten signatures and initials in blue ink.

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 270 de 272

NOMBRE DEL FORMATO O SISTEMA:

Herramienta de seguridad

CLAVE DEL FORMATO O SISTEMA:

DSI-HS-01

OBJETIVO DEL FORMATO O SISTEMA:

Brindar un servicio de calidad en torno a las actividades de monitoreo de red, infraestructura, operación, etc.

QUÉ LA GENERA:

Necesidades de Seguridad en los eventos de los diferentes dispositivos Tecnológicos de la Agencia Nacional de Aduanas de México.

QUÉ GENERA:

Monitoreo de eventos.

DISTRIBUCIÓN:

Electrónico.

USO DEL ORIGINAL Y LAS COPIAS:

Electrónico. Área que administra los incidentes y se encarga de categorizar las incidencias detectadas.

LINEAMIENTOS DEL FORMATO O SISTEMA:

La Dirección de Seguridad de la Información será la responsable del monitoreo de los dispositivos institucionales a través de la herramienta de seguridad.

Handwritten signatures and initials in blue ink.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja **271** de **272**

NOMBRE DEL FORMATO O SISTEMA:

Reporte de incidencia

CLAVE DEL FORMATO O SISTEMA:

DSI-RI-01

OBJETIVO DEL FORMATO O SISTEMA:

Ofrecer una visión sólida y completa para atender un problema de seguridad informática dentro de las plataformas tecnológicas.

QUÉ LA GENERA:

El monitoreo y detección de actividad maliciosa del equipo de la Agencia Nacional de Aduanas de México.

QUÉ GENERA:

La contención de la actividad maliciosa detectada.

DISTRIBUCIÓN:

Electrónico.

USO DEL ORIGINAL Y LAS COPIAS:

Electrónico. Área que administra los incidentes y se encarga de categorizar las incidencias detectadas.

LINEAMIENTOS DEL FORMATO O SISTEMA:

La Dirección de Seguridad de la Información de la Dirección General de Tecnologías de la Información será responsable de monitorear la herramienta de seguridad y asignar la medida correspondiente para solventar el reporte de incidencia que se genere.

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



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

Fecha de Elaboración:
Abril 2024

Hoja 272 de 272

MECANISMOS DE CONTROL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Monitoreo de incidencias de seguridad (SOC)

NÚMERO DE CONTROL	PUESTO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA DOCUMENTAL
1	Operador SOC	Monitorea los eventos y categoriza incidencias	Expediente
2	DSI	Ejecuta los subprocesos de contención de ataques informáticos a y la mitigación de incidentes por ataques informáticos.	Expediente

Handwritten signatures and initials in blue ink.