

# SISTEMA DE “MESA DE AYUDA” PARA RESOLUCIÓN DE EVENTOS

Dr. Valentín Álvarez Hilario  
Universidad Autónoma de  
Guerrero  
Cel. 747 162 2688  
Av. Lázaro Cárdenas s/n  
Chilpancingo Guerrero, 39127

valentin\_ah@yahoo.com

C. Reyes Giovany Zaragoza  
Flores  
Universidad Autónoma de  
Guerrero  
Netza 94 A Col Obrera 39030  
Chilpancingo Gro  
C.P 39030

z\_reyes\_geovany@hotmail.com

Dr. Edgardo Solís Carmona  
Universidad Autónoma de  
Guerrero  
Cel. 747 162 2971  
Av. Lázaro Cárdenas s/n  
Chilpancingo Guerrero,  
39127

esolisr@hotmail.com

M.C. Joserrit Elizabeth  
Gutiérrez Alanis  
Universidad Autónoma de  
Guerrero  
Cel. 747 102 8283  
Av. Lázaro Cárdenas s/n  
Chilpancingo Guerrero,  
39127

jossalanis@gmail.com

## RESUMEN.

La Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural (SADER), es la secretaría de estado responsable de promover el desarrollo integral del campo y los mares del país, tal que permita el aprovechamiento sustentable de sus recursos, el crecimiento sostenido y equilibrado de las regiones, la generación de empleos atractivos que propicien el arraigo en el medio rural y el fortalecimiento de la productividad y competitividad de los productos para consolidar el posicionamiento y la conquista de nuevos mercados, atendiendo a los requerimientos y exigencias de los consumidores.

## PALABRAS CLAVE.

Mesa de ayuda, Resolución, Eventos

## INTRODUCCIÓN.

El 2 de diciembre del año de 1842, el presidente Nicolás Bravo decretó la creación de la que fue la Dirección General de Industria, una entidad inscrita en lo que era el Ministerio de Relaciones Exteriores e Interiores, fue en aquella área administrativa en la que se instituyó un departamento encargado de las funciones relacionadas con el fomento agropecuario y, dos años después, se le adicionarían las funciones sobre colonización.

11 años después; el 28 de abril de 1853, durante el gobierno de Don Manuel María Lombardini, se creó el Ministerio de Fomento, Colonización, Industria y Comercio, instancia en la que se ventilaban los asuntos relacionados con el fomento agropecuario, la colonización y la irrigación. Sería hasta 1891 cuando se promulgó la Ley de Secretarías de Estado y con ello surgiría la Secretaría de Fomento, dependencia a la que se le adjudicaron las funciones administrativas inherentes con las actividades agropecuarias, de ubicación de las colonias y de obras de riego.

Fue en 1976 cuando José López Portillo, al fusionar las Secretarías de Recursos Hidráulicos y la de Agricultura y Ganadería, surgiría la Secretaría de Agricultura y Recursos Hidráulicos. Posteriormente, en 1995 la Secretaría cambiaría su denominación por la de Secretaría de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural, ya que los asuntos relacionados con los recursos

hidráulicos pasaron a ser competencia de la recién creada Secretaría de Medio Ambiente, Recursos Naturales y Pesca.

Sin embargo, fue hasta el inicio del sexenio de Felipe Calderón Hinojosa, cuando adopta su actual nombre (SAGARPA), pero sin dejar de lado la primera de sus atribuciones legales que conforme a la Ley de Secretarías y Departamentos de Estado emitida en diciembre de 1958, bajo la administración de Adolfo López Mateos, es la de: "planear, fomentar y asesorar técnicamente la producción agrícola, ganadera, avícola, apícola y forestal en todos sus aspectos"; lo cual queda de manifiesto a través de su misión, su visión y sus objetivos:

## Razón social y giro de la organización.

La Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural, es una Dependencia del Poder Ejecutivo Federal, responsable de propiciar el ejercicio de una política de apoyo que permita producir mejor, aprovechar mejor las ventajas comparativas de nuestro sector agropecuario, estimulado con programas y apoyos económicos para el desarrollo del sector

## ANTECEDENTES DEL SISTEMA ÚNICO DE REGISTRO DE INFORMACIÓN (SURI).

El Sistema Único de Registro de Información (SURI) de beneficiarios de los diferentes programas de apoyo de la SADER, es operado por las instancias Ejecutoras, con base en lo establecido en las Reglas de Operación Publicadas en el Diario Oficial de la Federación.

El Portal SURI es una herramienta de apoyo con la cual permite interactuar con usuarios y productores que soliciten incentivos económicos, asesorías, consulta de información, entre otras acciones, todo con el objetivo de ayudar a la Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación de México.

El sistema SURI nos permite lo siguiente:

Consulta el estatus del registro. (Registro al Padrón de Solicitantes), registro el cual se expide en la Dependencia para

tener un registro de todo los productores que en su momento recibieron y recibirán algún beneficio por parte de la dependencia.

Para ingresar al Sistema Único de Registro de Información (SURI) enlace <https://www.suri.agricultura.gob.mx/>



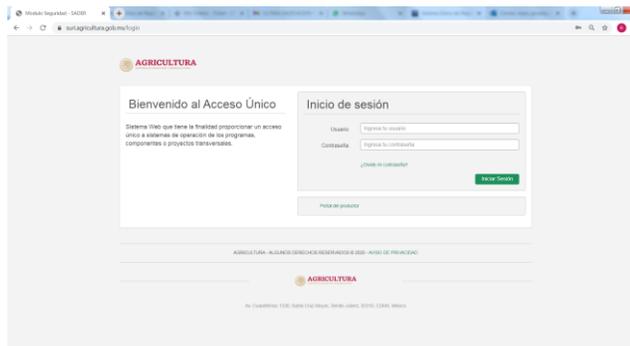
La SADER Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural Capacita Anualmente los cambios del SURI (Sistema Único de Registro de Información).

### INGRESO AL SISTEMA

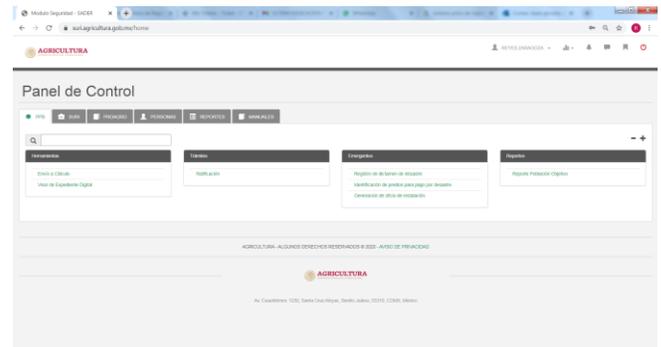
Solamente podrán ingresar al sistema usuarios que previamente hayan sido dados de alta, habiéndoles asignado un nombre de usuario y contraseña, dicha cuenta de acceso debe tener asignados el o los componentes a los cuales tendrá privilegios.

### SOLICITUD DE CUENTA DE ACCESO

Para contar con el usuario y clave de acceso deberá solicitarlo al Administrador Federal del SURI en el Estado



La cuenta de acceso es personal y no puede ser utilizar al mismo tiempo en dos equipos de cómputo, lo cual es responsabilidad del usuario y uso de la misma.



Cada usuario dependiendo el programa a su cargo y actividades a trabajar en el SURI se les autoriza los permisos necesarios para poder operarlo.

### Requerimientos del hardware

- Equipo de cómputo con procesador Pentium IV.
- Memoria RAM: 1 GB como mínimo, Recomendable 2 GB
- Conexión a internet

### Requerimientos del Software

- Windows 7 p superior
- Navegador de Internet Google Chrome
- Usuario y Contraseña

### PROBLEMÁTICAS GENERADAS POR EL SURI

El Sistema Único de Registro de Información (SURI) se viene operando desde hace muchos años ha venido realizando varias actualizaciones de manera anual derivado a los cambios de los Programas Autorizados en las reglas de operación y estas mismas son publicadas en el Diario Oficial de la Federación.

Cada programa tiene sus propios componentes, es decir un programa puede tener uno o varios componentes o vertientes que a su vez este tiene su presupuesto de manera independiente como también su propios gastos de operación, de esta manera la SADER tiene que operar el programa y así mismo realizar la comprobación del recurso en el sistema y poder finalizar el proceso así como lo establece la mecánica operativa.

Con esto mismo ha venido ocasionando diferentes problemas como son:

#### 1.- Productores o beneficiarios:

- Duplicidad de productores: mismas que son identificadas derivado que el beneficiario cuenta con dos curp, lo cual en el sistema lo identifica como dos personas diferentes, y esto afecta al final cuando en la cuenta pública pueden identificarse como duplicidad de apoyo

#### 2.- Usuarios

- El usuario no tiene conocimientos básicos en computación lo cual limita a realizar los procesos y poder operar el Sistema

- El no tener capacitación de manera constante y tenían que trasladarse a capacitarse de al inicio de cada programa

### IMPLEMENTACIÓN DE MESA DE AYUDA

Mesa de ayuda es un sistema de gestión de tickets y procesos, moderno y flexible, que permite a los profesionales de la gestión de servicios, para resolver la problemática en el Sistema SURI y comunicación para mantenerse al día con el entorno laboral y así tener a resultados eficientes.



Así mismo el sistema permite lo siguiente:

Comunicación con los usuarios brindando respuesta más rápido y eficiente cargando documentos y expresando la problemática.

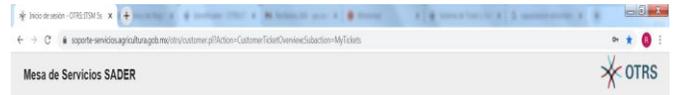


Tiempo registrado desde cuándo se levanta el reporte o solicitud y el monitoreo de respuesta, esto permite tener un registro para poder tener un control sobre las solicitudes.



### Como funciona MESA DE AYUDA:

Ingresamos a la liga <https://soporte-servicios.agricultura.gob.mx/otrs/customer.pl?Action=Logout> con el navegador de Internet Google Chrome.



Para ingresar tecleamos el Usuario y Contraseña y damos clic en Iniciar Sesión, cabe señalar que se deberán comunicar con el administrador para autorizarle su cuenta y los permisos que se requieren para su operatividad

### Mesa de Servicios SADER

Inicio de sesión

Nombre de usuario  Contraseña

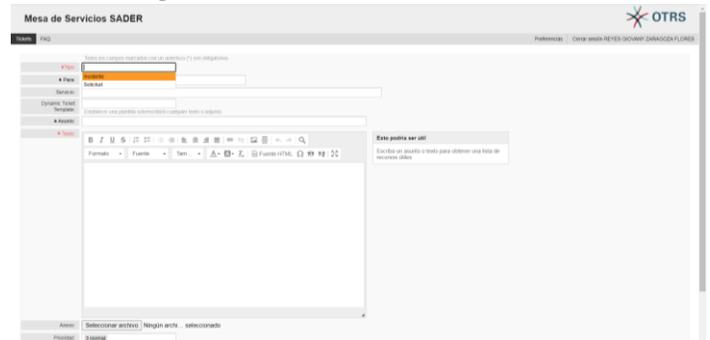
Venta principal MESA DE AYUDA, la cual muestra el nombre del usuario y está listo para generar el Ticket.



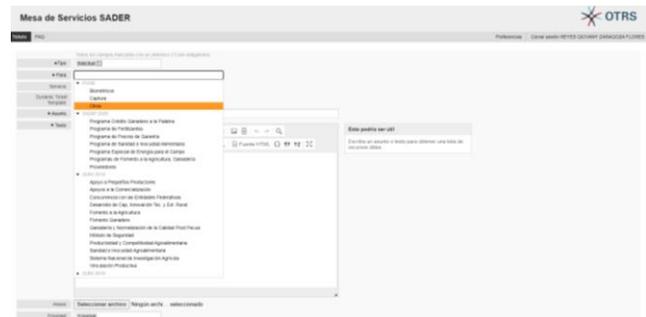
Para generar un Ticket acudimos al menú principal y generamos un nuevo Ticket



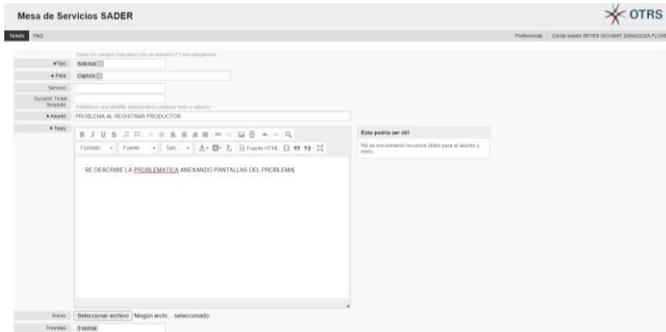
Llenamos el tipo si es Solicitud o Incidente



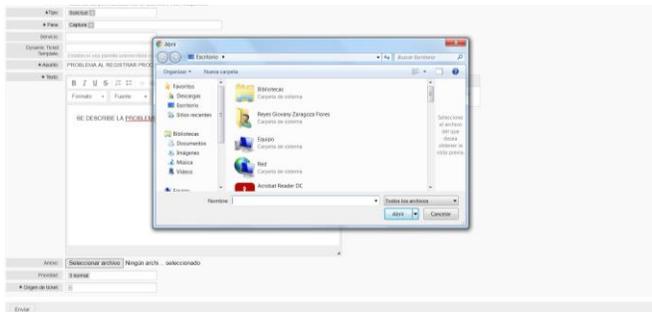
En la opción "Para" se define a que programa o componente se refiera la solicitud



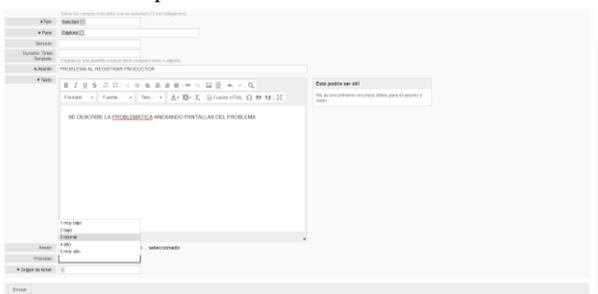
Escribimos el asunto y hay un apartado para describir la problemática anexando pantallas del problema o solicitud.



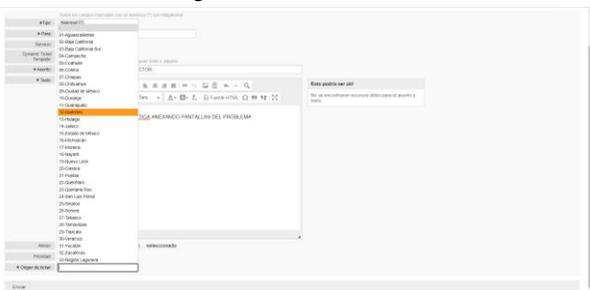
Seleccionamos adjuntar archivos si es que se requieren para resolver la solicitud.



Se selecciona la prioridad de la solicitud



Se selecciona el origen



Una vez rellena la información requerida se envía la solicitud



Como resultado tenemos un número de Ticket, Asunto, Estado, Propietario y Antigüedad (Esto nos marca el tiempo que tiene la solicitud para poder dar respuesta al usuario).

## REQUERIMIENTOS DE INSTALACIÓN FÍSICA Y LÓGICA

Los requerimientos básicos para poder operar el Sistema de Mesa de Ayuda son los siguientes:

### Requerimientos del hardware

- Equipo de cómputo con procesador Pentium IV.
- Memoria RAM: 1 GB como mínimo, Recomendable 2 GB
- Conexión a internet

### Requerimientos del Software

- Windows 7 o superior
- Navegador de Internet Google Chrome
- Usuario y Contraseña

Para ingresar al Sistema de Mesa de ayuda nos dirigimos al Navegador y con la siguiente liga <https://soporte-servicios.agricultura.gob.mx/otrs/customer.pl?Action=Logout> con el navegador de Internet Google Chrome.

## CAPACITACIÓN A USUARIOS

La capacitación es importante para identificar lo siguiente:

- A) CONOCEDORES DE LA INFORMÁTICA**
- B) DESCONOCEDORES DE LA INFORMÁTICA**

Derivado a este análisis que se puede identificar con su perfil, se realiza una capacitación recordando algunos puntos importantes como:

## ADMINISTRACIÓN.

Administración según F. Tannenbaum, se define a la administración como: “El empleo de la autoridad para organizar, dirigir, y controlar subordinados responsables, con el fin de que todos los servicios que se presentan sean debidamente coordinados en el logro del fin de la empresa” es decir, es el proceso que pretende diseñar los objetivos que deben lograr un grupo de personas, controlando los medios que utilizan

La administración se contempla como una disciplina orientada al cumplimiento de objetivos organizacionales mediante la coordinación del esfuerzo humano y de recursos materiales, financieros y tecnológicos.

La administración es la actividad humana que tiene como objetivo coordinar los recursos con los que cuentan una organización, lograr en forma eficiente y satisfactoria los objetivos individuales e institucionales

Derivado a esto se tiene los siguientes Principales Funciones de la Administración.



1. **PLANIFICACIÓN**
2. **ORGANIZACIÓN**
3. **DIRECCIÓN**
4. **CONTROL**

## SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Según María Jaquelina López y Cintia Quezada en su libro *Fundamentos de Seguridad Informática*: “El término seguridad de la información se refiere a la prevención y a la protección, a través de ciertos mecanismos, para evitar que ocurra de manera accidental o intencional la transferencia, modificación, fusión o destrucción no autorizada de la información”.

La seguridad de la información engloba todas aquellas medidas preventivas y reactivas del hombre, de las organizaciones y de los sistemas tecnológicos que permitan resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad, la disponibilidad e integridad (conocida como la tríada CIA, del inglés: “Confidentiality, Integrity, Availability”)

A continuación se explican brevemente los principios básicos de la seguridad de la información

- ✓ Confidencialidad.- Condición que garantiza que la información es accedida solo por las personas autorizadas según la naturaleza de su cargo o función dentro de la organización. La confidencialidad está relacionada con la *Privacidad de la Información*.
- ✓ Integridad.- Condición que garantiza que la información es consistente o coherente. Está relacionada con la *Veracidad de la Información*
- ✓ Disponibilidad.- Condición que garantiza que la información puede ser accedida en el momento en que es requerida.

La seguridad de la información debe proteger cada una de estas dimensiones de la información, según su grado de criticidad.

Además, involucra la implementación de estrategias que cubran los procesos en donde la información es el activo primordial.

Estas estrategias deben tener como punto principal el establecimiento de políticas, controles de seguridad, tecnologías y procedimientos para detectar amenazas que puedan explotar vulnerabilidades y que pongan en riesgo dicho activo, es decir, que ayuden a proteger y salvaguardar tanto información como los sistemas que la almacenan y administran.

En este sentido, es importante conocer no sólo el valor de la información sino el flujo de la información en su transmisión y manejo.

Se considera flujo normal de un emisor a un receptor cuando se envía información desde el emisor y ésta llega a su destino en tiempo, forma y sin alteración.

El flujo de información es importante para determinar los procedimientos y los parámetros de las actividades que se emplean en un proceso.

## AMENAZAS Y VULNERABILIDADES

### TIPOS DE AMENAZAS

Según Enrique Daltabuit Godás. “Una amenaza será cualquier circunstancia con el potencial suficiente para causar pérdida o daño al sistema”.

Las amenazas son eventos que pueden causar alteraciones a la información, ocasionándole pérdidas materiales, económicas, de información y de prestigio.

Aunque todas las amenazas tienen la característica de ser las posibles causantes de destrucción a los sistemas, pueden provenir de diferentes orígenes: desastres naturales, errores de hardware, de software, de red y amenazas humanas.

- **Desastres naturales**
- **Errores de Hardware**
- **Software**
- **Errores de red**
- **Humana**

### TIPOS DE VULNERABILIDADES

Una vulnerabilidad consistirá en cualquier debilidad que puede explotarse para causar pérdida o daño al sistema. De esta manera, el punto más débil de seguridad de un sistema consiste en el punto de mayor vulnerabilidad de ese sistema.

- **Física (entorno e instalaciones)**
- **Natural**
- **Hardware**
- **Software**
- **Red**
- **Humana**

## ATAQUES

Los ataques cibernéticos se están incrementando con mayor frecuencia y cada vez con mayor sofisticación. Las razones principales para atacar una red son:

- ❖ Ventajas económicas, corporativas, sabotaje.
- ❖ Empleados descontentos, fraudes, extorsiones.
- ❖ Espacio de almacenamiento, ancho de banda, servidores de correo (SPAM).

Un ataque se define como cualquier acción que explota una vulnerabilidad. En una comunicación se está expuesto a cuatro categorías de ataque: interrupción, interceptación, suplantación y modificación.

- **Interrupción**
- **Intercepción**
- **Suplantación**
- **Modificación**

**Para la participación a la capacitación de usuarios para la operatividad del Sistema MESA DE AYUDA deberán contar con los siguientes requisitos:**

- ✓ Ser personal de la Dependencia y estar contratados por la misma, contrato que avala sus funciones, perfil de puesto, así como las actividades que tendrán que realizar.
- ✓ Constar con conocimientos en Computación
- ✓ Tener rellenado y firmado por el solicitante y por su jefe inmediato que autorizan su alta de cuenta su formato CODIGO DE ETICA anexo código.
- ✓ Contar con su usuario y contraseña una vez autorizada y entregada por el Administrador.
- ✓ Contar con equipo de cómputo actualizado Windows 7 o superior
- ✓ Llegar 15 minutos antes a la anticipación para conectar equipos, registro de asistencia y llenar un cuestionario de diagnóstico.
- ✓ Contar con USB para compartir Manuales e información presentada en la capacitación.
- ✓ Libreta para anotaciones.

## CONOCEDORES DE LA INFORMÁTICA

Unos de los factores importantes para tener el Perfil

### ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS PARA EL PUESTO COMO ENLACE O RESPONSABLE:

1. Elaborar Inventarios de los recursos informáticos con los que cuenta la delegación;
  2. Verificar que los programas instalados en los equipos informáticos cuenten con las licencias correspondientes;
  3. Elaborar programa de detención de requerimientos de capacitación por área de trabajo.
  4. Construir y actualizar los módulos que conforman los diferentes sistemas de la delegación;
  5. Automatizar la generación de reportes, consultas, informes y estadísticas sustentados en la integridad, actualización y confiabilidad de los datos incorporados en las bases de datos que permitan su análisis y la disposición de información para la toma de decisiones;
  6. Elaborar la documentación técnica que describa diseño, aplicación y pruebas de los sistemas desarrollados;
  7. Elaborar programa y calendario de capacitación por área de trabajo.
  8. Implementar los procesos de entrenamiento sobre productos generados por área, para asegurar el aprovechamiento de los mismos por parte de los usuarios de la delegación.
  9. Brindar a los usuarios la capacitación en la aplicación y explotación de los sistemas liberados, así como de las modificaciones y actualizaciones que se incorporen.
  10. Calendarizar el mantenimiento preventivo de los equipos y mantener actualizado los programas antivirus.
  11. Realizar monitoreo de la red informática para mantener en operación el sistema de comunicación.
  12. Reportar al proveedor cualquier falla que se presente en los equipos.
  13. Realizar encuestas de satisfacción de la atención de los usuarios.
  14. Recopilar los datos obtenidos de las fallas reportadas y elaborar diagnóstico que permita corregirlas con la oportunidad requerida.
  15. Mejorar puntos críticos y poder realizar un mejor servicio.
- ESCOLARIDAD: Nivel Académico Mínimo.  
Escolaridad: Técnico Superior Universitario  
Grado de Avance: Terminado o Pasante  
Carreras: Computación e Informática, Administración.

## DESCONOCEDORES DE LA INFORMÁTICA

En la actualidad es necesario el conocimiento básico en computación ya que para el trabajo administrativo es necesario (Almacenar, Procesar y Transmitir información), lo cual esto podría afectar o tener un retraso en la operatividad de los trámites administrativos que se llevan a cabo en la Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural (SADER).

Es necesario identificar y comprender las medidas de seguridad de la información, tomando en cuenta los posibles riesgos que se pueden tener, así mismo se tiene que identificar la importancia de identificar y comprender los conceptos como: seguridad, vulnerabilidades y amenazas, de igual manera la forma la organización de los dispositivos del equipo de cómputo, como también sus requerimientos necesarios y básicos.

Respecto a la información se refiere a identificar la prevención y protección de a los datos para evitar que ocurra de manera accidental o intencional la transferencia, modificación, fusión o destrucción no autorizada de la información, como también la confidencialidad.

Así mismo, es necesario reconocer que los conocimientos de informática son una herramienta importante para el desempeño laboral para dicho puesto administrativo, ya que tendrá que manipular los sistemas que se operan en la de Secretaria de Agricultura y Desarrollo Rural (SADER), como también apoyar a los productores con lo siguiente:

1. Expedir el Registro al Padrón de Solicitantes y Beneficiarios de la Secretaria de Agricultura y Desarrollo Rural (SADER), registro que el productor (Persona FISICA o MORAL), se puede registrar para recibir apoyos de algún Programa o Componente, que se autorice para poder participar según lo establecido cuando este esté publicado en las Reglas de Operación y Publicado en Diario Oficial de la Federación.
2. Apoyar a los productores al registrarse a algún programa autorizado, en las ventanillas los días establecidos según la convocatoria publicada y autorizada por la Secretaria de Agricultura y Desarrollo Rural (SADER).
3. Resolver problemáticas presentadas en los productores con la corrección de Errores en su nombre, apellidos o CURP, para que puedan registrarse y participar a los programas Autorizados por la Secretaria de Agricultura y Desarrollo Rural (SADER).

Dicho lo anterior es necesario los conocimientos en informática y se solicita personal con:

ESCOLARIDAD: Nivel Académico Mínimo.

Escolaridad: Técnico Superior Universitario

Grado de Avance: Terminado o Pasante

Carreras: Computación e Informática, Administración.

## CONCLUSIONES

Este artículo fue desarrollado por la información proporcionada por el Administrador Federal en Guerrero ubicado en la Subdelegación de Planeación y Desarrollo Rural de la Secretaria de Agricultura y Desarrollo Rural (SADER), y derivado por el análisis de una problemática real con los usuarios en la operatividad en el Sistema Único de Registro de Información (SURI) en la Dependencia.

Una vez implementado el Sistema Mesa de Ayuda, permite a los usuarios resolver la problemática en el Sistema SURI brindando respuesta más rápido cargando documentos y expresando la problemática, además de mantener al día con el entorno laboral y tener resultados eficientes brindando una mejor comunicación entre los usuarios.

## RECONOCIMIENTOS

El desarrollo del proyecto fue posible gracias a la información proporcionada por la Subdelegación de Planeación y Desarrollo Rural de la Secretaria de Agricultura y Desarrollo Rural (SADER) de Chilpancingo Guerrero, Ubicada en Av. Ruffo Figueroa No. 2 Col Burócratas, C.P 39090. [www.gob.mx/agricultura](http://www.gob.mx/agricultura)

## REFERENCIAS

Página Oficial de la Secretaria de Agricultura y Desarrollo Rural (SADER)

[www.gob.mx/agricultura](http://www.gob.mx/agricultura)

<https://www.suri.agricultura.gob.mx/>

<https://soporte->

[servicios.agricultura.gob.mx/otrs/customer.pl?Action=Logout](https://servicios.agricultura.gob.mx/otrs/customer.pl?Action=Logout)

[https://registro-padron.agricultura.gob.mx/ap\\_biometricos/](https://registro-padron.agricultura.gob.mx/ap_biometricos/)

[Manual.Sistema.SURI.](#)

[Manual.MesaDeAyuda.OTRS](#)