



LINEAMIENTOS PARA EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA PROFEPA

PROCURADURÍA FEDERAL DE PROTECCIÓN AL
AMBIENTE
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN E INFORMÁTICA

Emisión 28 Octubre de 2022





INDICE

INTRODUCCIÓN	3
GLOSARIO	4
LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ADMINISTRACIÓN Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	5
AMBITOS DE APLICACIÓN	6
DISPOSICIONES GENERALES	6
SERVICIO DE INTERNET/INTRANET	13
DESCRIPCION NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO.....	22
FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO.....	24
MECANISMOS DE VIGILANCIA O EVALUACIÓN	25
TRANSITORIOS	25
CONTROL DE REVISIONES	26
FIRMAS DE AUTORIZACIÓN.....	26

A
✓
✓



INTRODUCCIÓN

Las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC´S), son recursos indispensables para optimizar el proceso de gestión y operación de la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA); así como facilitar el intercambio de información que generan cotidianamente los servidores públicos derivado del ejercicio de sus funciones.

Dirección de Evaluación e Informática, tiene a bien elaborar el presente instrumento, con el objetivo de sistematizar y armonizar la ejecución de funciones para la administración de los Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC´S) con que cuenta la Institución.

f
r
y



GLOSARIO

ACBSTIC: Asignación o Cancelación de Bienes y Servicios TIC´S

DEI: Dirección de Evaluación e Informática

DDT: Dirección de Desarrollo Tecnológico

Función Informática: conjunto de quehaceres, recursos, servicios entre otros elementos vinculados con la administración, diseño, implementación, operación y uso de las TIC´S;

IP: internet protocol

Mesa: Mesa de servicio de ambiente TIC´S, a través de la cual se provee al usuario de la Procuraduría un punto central de contacto y atención de incidentes y solicitudes, requerimientos de los servicios relacionados con las TIC´S;

MCU: multipoint contril unit

Procuraduría: Procuraduría Federal de Protección al Ambiente;

Puentes: medio por el cual se establece una conexión segura

Responsable informático: Enlace informático que lleva la gestión del proceso solicitado;

Servicio informático: Conjunto de actividades, bienes y servicios que sirven para llevar a cabo las necesidades inherentes a la Procuraduría en el ambiente de las TIC´S;

Solicitud: corresponde al medio por el cual los servidores públicos solicitarán algún cambio administrado;

TIC´S: Tecnologías de Información y Comunicaciones;

Túneles: medio por el cual permite establecer una conexión segura

Unidad de soporte tecnológico: área responsable directa de proporcionar el servicio informático en Procuraduría, y;

Usuario: Servidor público adscrito a la Procuraduría que se le proporcione o haga uso de las TIC´S.

URL: uniform resource locator

VPN: Virtual Private Network



LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ADMINISTRACIÓN Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

OBJETIVO

Los presentes Lineamientos tienen como finalidad establecer los criterios, alcances y responsabilidades de los diferentes participantes que intervienen en la administración y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente.

FUNDAMENTO LEGAL

Con fundamento en el **Acuerdo** por el que se emiten las disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, publicado el 03 de noviembre de 2016 en el Diario Oficial de la Federación(DOF), numeral 5 denominado **Establecer la Estructura para el Reforzamiento de la Rendición de Cuentas**, numeral 11 **Seleccionar y Desarrollar Actividades de Control Basadas en las TIC'S**, Desarrollo de los Sistemas de Información, 11.01, 11.02, 11.03, 11.04.; **Diseño de los Tipos de Actividades de Control Apropriadas**, numeral 11.05, 11.06, 11.07, **Diseño de la Infraestructura de las TIC 'S**, 11.08, 11.09, **Diseño de la Administración de la Seguridad**, 11.10, 11.11, 11.12, 11.13, **Diseño de la Adquisición Desarrollo y Mantenimiento de las TIC's**,11.14, 11.15, 11.16., Así como en el 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, comunicación y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal publicado en el DOF el 06 de septiembre de 2021, y en los artículos 64 fracciones I, XVII, XXVII y 45 fracción V del Reglamento Interior de la Secretaria de Medio Ambiente y Recursos Naturales, y demás normatividad aplicable.

Handwritten signature in blue ink.



AMBITOS DE APLICACIÓN

Los Lineamientos contenidos en este instrumento son de observancia general y obligatoria para los servidores públicos adscritos a la Procuraduría y Oficinas de Representación de Protección Ambiental que administren o utilicen herramientas TIC'S.

El titular de la Dirección de Evaluación e Informática (DEI) y de la Dirección de Desarrollo Tecnológico (DDT), serán los responsables de dirigir y establecer en lo administrativo el cumplimiento de estos Lineamientos conforme a sus atribuciones.

DISPOSICIONES GENERALES

COORDINACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO INFORMÁTICO

Se pondera como principio fundamental en la administración y uso de las TIC'S, procurar que las áreas de la Procuraduría cuenten con los servicios y recursos informáticos que sean necesarios para la ejecución de proyectos y procesos que contribuyan al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Con el propósito de mantener los equipos relacionados con las TIC'S, en condiciones adecuadas para su uso, es responsabilidad de cada usuario, cumplir con la normatividad vigente aplicable en materia de responsabilidades de servidores públicos, así como a lo proveído en el presente instrumento.

Todo usuario deberá utilizar los recursos TIC'S que la Procuraduría pone a su disposición, exclusivamente para el propósito por el cual le fueron asignados, procurando en todo momento un uso adecuado, racional y responsable.

La comunicación que lleven a cabo las distintas Unidades Administrativas con la DEI será preferentemente a través de medios electrónicos, para salvaguardar el medio ecológico.

SERVICIOS TIC'S

ASIGNACION DE BIENES Y SERVICIOS TIC'S

El servicio de asignación contempla otorgar bienes y herramientas necesarias para que un usuario realice las funciones que le corresponden de acuerdo con su puesto y área de adscripción; este servicio incluye: cuenta de correo institucional, equipo de



cómputo (de ser el caso), servicio de impresión y digitalización, equipo y extensión telefónica, acceso a la Red inalámbrica (de acuerdo con el nivel jerárquico).

Cabe mencionar que será la Dirección de Profesionalización quien solicite la habilitación apegándose al procedimiento expuesto en las presentes Lineamientos.

EQUIPO DE COMPUTO Y PERIFERICOS

La DEI proveerá a los funcionarios Públicos de la PROFEPA de perfiles de cómputo y periféricos necesarios para las áreas sustantivas de la Procuraduría.

Los perfiles de cómputo responderán a las necesidades en desempeño informático de sus usuarios.

La DEI priorizará el uso de software libre, incluyendo sistemas operativos, aplicativos de sistema y de usuario final, así como de ofimática, siempre y cuando cumplan con las características requeridas para el ejercicio de las funciones de la PROFEPA y asignará los perfiles en función de las necesidades de capacidad de cómputo de cada usuario.

Se entiende como equipo de cómputo de la PROFEPA a todo aquel que sea de su propiedad o a todo aquel que sea proveído por un tercero, mediante contrato de arrendamiento o servicios.

Los equipos de cómputo y periféricos asociados (mouse, teclado, monitor, etc.) no deben ser utilizados para ningún otro fin que no sea el de realizar las labores encomendadas a su resguardante como funcionario Público de la PROFEPA.

Toda la información contenida en los equipos de cómputo y periféricos de la PROFEPA se considerada propiedad de esta, ya que fue generada por un funcionario Público en la ejecución de sus funciones.

Cada usuario es responsable del manejo y distribución de la información, así como de mantener un respaldo actualizado de los archivos de los equipos de cómputo de la PROFEPA bajo su resguardo, incluyendo el correo electrónico. La periodicidad de estos respaldos será determinada por cada usuario de acuerdo con sus necesidades y a la naturaleza de la información. El usuario podrá solicitar apoyo técnico a la Mesa de Ayuda para la realización de los respaldos en el dispositivo proporcionado por el usuario.

Todos los solicitantes de equipo de cómputo, ya sea propiedad de la Procuraduría obtenido mediante contrato de arrendamiento o de servicios, deberán firmar un documento de resguardo del equipo asignado, el cual los acredita como resguardantes responsables de su uso ante la PROFEPA y/o ante el proveedor adjudicado en los casos de servicios o arrendamiento.

Para solicitar la asignación de equipo de cómputo, los funcionarios deberán levantar un ticket a Mesa de Ayuda, el cual deberá ir acompañado del oficio de solicitud firmado por el titular o responsable del área o correo electrónico de solicitud emitido desde la dirección electrónica del titular o responsable del área.

J
K
L



Tanto el oficio como el correo señalado con anterioridad deberán dirigirse a la Dirección de Evaluación e Informática y justificado de la solicitud, además de señalar apellido paterno, apellido materno, primer nombre, segundo nombre, nombre para mostrar, número de empleado, número de CURP, nivel de internet, nombre del puesto completo, número del conmutador, número de extensión, número directo, nombre del área de adscripción, nombre de la unidad de adscripción, jefe inmediato superior, sede, calle, colonia, ciudad, estado y código postal, del funcionario Público que fungirá como resguardante del equipo.

Las solicitudes deberán observar en todo momento, lo dispuesto en la Ley Federal de Austeridad Republicana, publicada el 19 de noviembre de 2019 en el DOF.

Las reasignaciones o bajas operacionales de equipos podrán ser solicitadas por los Enlaces Informáticos.

Por principio de Austeridad Republicana, no se permitirá la duplicidad de equipos para un mismo usuario, salvo casos que, por sus funciones, puedan justificarlo plenamente.

La DEI podrá reasignar los equipos de cómputo, impresoras y periféricos de acuerdo con las cargas de trabajo y requerimientos especiales de las áreas solicitantes. Previa notificación al usuario y respaldo de la información.

Cuando algún usuario requiera la asignación de un perfil (básico, medio y avanzado) al que le fue asignado, podrá solicitarlo mediante oficio.

Cada usuario resguardante será responsable del uso y del uso que haga de los equipos y la información en ellos contenida, así como de cualquier aplicación, programa, controlador o archivo instalado y que no haya sido autorizado previamente por la DEI.

Todos los perfiles de configuración, software, hardware y servicios para todas las computadoras portátiles y teléfonos conectados a la red corporativa de la Procuraduría deberán ser aprobados e instalados por la DEI. Cualquier requerimiento de instalación de software, hardware o servicio, deberá ser solicitado mediante Mesa de Ayuda.

Ningún usuario podrá cambiar, alterar, modificar, arreglar, implementar, mejorar, ampliar o reducir cualquier configuración, parte, componente o equipo de cómputo de la PROFEPA sin la autorización explícita de la DEI.

Los equipos externos no pertenecientes a la PROFEPA que se hayan registrado para su uso dentro de las instalaciones y requieran acceso a la Red de la Procuraduría deberán ser autorizados por la DEI y cumplir los requerimientos de la PROFEPA, además de acatar las disposiciones y reglas correspondientes. En ninguna circunstancia se instalará software institucional en equipos externos. Los usuarios deberán garantizar que estos equipos cuentan con alguna herramienta de antivirus instalada y actualizada por parte del usuario.



La DEI podrá desconectar e impedir el acceso a la red, sin previo aviso, de cualquier equipo de cómputo que pueda representar un riesgo para la seguridad de la infraestructura o de la información Institucional.

La DEI podrá realizar revisiones periódicas del software y hardware de los equipos de cómputo de la PROFEPA.

Los equipos de cómputo se podrán compartir, de manera que no siempre todos los empleados contarán con equipo de manera personalizada.

La asignación de equipo para personal del programa gubernamental.

Queda prohibido fumar o manipular alimentos o bebidas en el espacio físico donde se encuentran ubicados los equipos de cómputo.

Ningún equipo de cómputo deberá tener objetos sobre las carcasas, por lo tanto, queda prohibido cualquier tipo de adorno sobre los equipos de cómputo.

Los equipos deben ser instalados en condiciones ambientales que no pongan en riesgo el funcionamiento de estos, de acuerdo con los manuales técnicos del fabricante queda prohibido el uso de equipos auxiliares "UPS", para cualquier otro uso que no sea el equipo de cómputo para el que fue proveído.

ACCESO A LA RED LOCAL

La DEI es la única que administra la red de voz, datos y video institucional. Toda modificación de la estructura de la red tendrá que ser planeada, supervisada y ejecutada por la DDT o por quien la DEI determine.

En caso de que algún funcionario Público o Unidad Administrativa, por alguna causa particular, requiera del acceso de algún equipo a la Red Institucional, que no sea por alguno de los medios ya establecidos en el presente documento, podrá solicitarlo mediante oficio dirigido a la DEI, donde se indique la razón de la conexión, el tipo de equipo a conectarse, y el nombre completo y apellidos sin abreviaturas, así como cargo, adscripción y CURP del funcionario Público que será responsable por cualquier uso o mal uso que se haga de la conexión.

Todos los equipos conectados a la Red Local de la PROFEPA deben ser autorizados por la DEI.

La DEI podrá revocar el acceso de cualquier otro equipo que no se encuentre en esta circunstancia. Todo movimiento relacionado con esta conexión deberá de ser avisado inmediatamente a la DEI mediante la Mesa de Ayuda.

La DEI podrá suspender las credenciales de acceso a la red institucional de cualquier usuario al que se detecte el uso de cualquier tipo de software para generar "puentes", "túneles" o vpn no autorizadas o que busquen violar la seguridad de los sistemas. Para solicitar acceso mediante una VPN, es necesario firmar una carta responsiva de uso de VPN.

Los accesos son personales e intransferibles. La DEI podrá revocar de manera inmediata los accesos de cualquier conexión cuando se detecte que se haga mal uso

f
r
y



de esta o se ponga en riesgo la operación de la red o cuando sea solicitado por el titular de una unidad.

TELEFONÍA

La DEI administra el servicio de telefonía análoga y digital de la PROFEPA.

La configuración de los equipos de telecomunicaciones. Todos los intentos de traspasar o evadir las medidas de seguridad del acceso de la red institucional, se considera como una falta grave que se reportara al Órgano Interno de Control.

Los accesos externos a la red de telecomunicaciones deberán pasar por el filtro de seguridad firewall, operado por la DEI. Las bitácoras de auditoría de los firewalls serán revisadas periódicamente para determinar si han existido intentos de ataques a la red interna de la institución.

Los protocolos de comunicación serán determinados por la DEI y deberán tener incorporados rutinas de revisión de transmisión de datos, retransmisión automática y elementos que garanticen las comunicaciones confiables.

La DEI pondrá a disposición de los usuarios, aparatos telefónicos compatibles con la red de telefonía y que se asignarán según las funciones que desempeñe cada servidor público.

La solicitud de servicio de telefonía IP y/o convencional se realizará mediante una llamada a Mesa de Ayuda acompañada de oficio dirigido a la DEI en donde se indique:

- Perfil de telefonía solicitado, texto libre con la correspondiente justificación.
- Nombre completo con apellidos sin abreviaturas del servidor público responsable de la cuenta, cargo, unidad de adscripción y CURP.

Todo usuario de telefonía deberá firmar un resguardo por la extensión, línea y aparato telefónico asignados y será responsable en todo momento por el uso que se haga de los mismos.

El servidor público que tenga asignados servicios de larga distancia nacional, internacional y/o a llamadas a celular, queda obligado a validar los cargos por las llamadas efectuadas que presente la empresa prestadora del servicio en su facturación mensual.

El servicio de telefonía es única y exclusivamente para uso oficial.

Todos los usuarios de telefonía IP o convencional de la PROFEPA quedan obligados a utilizarlos para el desempeño de las funciones encomendadas, de manera cabal y racional. La DEI podrá suspender inmediatamente cualquier cuenta en la que se detecte su mal uso.

Para los servicios de larga distancia nacional e internacional y llamadas a celular se deberá configurar en cada extensión un perfil de comunicación, con el objetivo de proporcionar un control en el uso del servicio.



Cada usuario será el responsable del uso que se le dé a este código.

Queda estrictamente prohibido recibir llamadas por cobrar en las extensiones telefónicas asignadas a servidores públicos.

VIDEOCONFERENCIAS

La DEI es el área responsable de administrar los servicios de Videoconferencia, para la transmisión de audio y video entre dos puntas o más a través de la Red de Telecomunicaciones de la PROFEPA.

Cualquier videoconferencia generada en la red de la PROFEPA, sea punta a punto, punto-o multipunto, deberá solicitarse en mesa de ayuda y con una anticipación de cuando menos un día hábil al evento. Para las conexiones externas a la PROFEPA se requiere que se realicen pruebas de enlace y operación 3 días hábiles antes del evento.

Todas las solicitudes de videoconferencia deberán indicar:

- Título que identifique el evento, hora de inicio y finalización del evento número aproximado de participantes
- Nombre, cargo del servidor público que fungirá como moderador y responsable de la Videoconferencia
- Si se va a requerir o no la grabación del evento, así como el nombre, cargo de la persona autorizada a recibir la copia de este.
- Todos los usuarios de videoconferencias de la PROFEPA deben aceptar los términos de uso de Videoconferencias de la PROFEPA. El co-moderador de la videoconferencia será el responsable de garantizar el cumplimiento de estos términos y condiciones.

La DEI se encarga de establecer los mecanismos de comunicación. El acomodo del mobiliario, mamparas, documentos que serán proyectados y demás objetos o servicios asociados con el evento a transmitir, son responsabilidad del organizador.

Los equipos de videoconferencia deberán estar encendidos y conectados a la red al menos 30 minutos antes del inicio de la sesión, para garantizar la conexión mediante el marcado automático por parte de la Unidad de Conferencia Multipunto (MCU). En caso de que algún equipo no se encuentre encendido y conectado a la red a la hora de inicio, el nodo quedara sin acceso a la sesión de videoconferencia.

BAJA DE CUENTAS DE DOMINIO Y/O CORREO ELECTRÓNICO

Cuando se solicita la liberación de las cuentas de dominio y correos con motivo de baja de un servidor público, la DEI procederá de manera inmediata a la inhabilitación de accesos a la cuenta de dominio y de correo electrónico. La cuenta será dada de baja definitiva a más tardar en un periodo de 45 días posteriores a su inhabilitación luego de haber realizado los procesos de respaldo de información correspondiente, la cual deberá de ser solicitada por el superior jerárquico proporcionan un medio de almacenamiento.



La DEI inhabilitará todas las cuentas de dominio o de correo que cuenten con más de 3 meses de inactividad, dado que representan un gasto para la Procuraduría y un riesgo de seguridad.

DESARROLLO DE SISTEMAS

Para cubrir los requerimientos específicos en materia de sistematización y automatización de procesos en la PROFEPA, es necesario orientar las actividades relativas a la implementación de aplicativos que generen valor a la institución, otorguen beneficios, que se basen en las mejores prácticas, garanticen la permanencia tecnológica y sea un factor importante para construir un gobierno digital, de cara al ciudadano y transparente.

La plataforma de desarrollo de la Institución está orientada a cubrir los requerimientos de sistematización y automatización de procesos, brindar permanencia tecnológica.

Desarrollos en software libre y open source como PHP, Zend Framework, Java, Python, Angular, Tecnología de contenedores

- Herramienta de control de versiones de software
- Gitlab
- Servidores de aplicaciones
- Servidores de aplicaciones de desarrollos existentes
- Tomcat
- Apache
- Glassfish
- Jboss wildfly
- Sistemas Operativos
- Para desarrollos existentes: Windows Server, Linux CentOS
- Nuevos desarrollos: Linux CentOS

BASES DE DATOS

Los motores de bases de datos instalados en la dependencia permiten almacenar, procesar y proteger datos de manera centralizada a nivel nacional. Asimismo, proporciona acceso controlado y procesamiento de transacciones para cubrir con la funcionalidad de los aplicativos de la institución. A través de dichos motores, es posible la creación de tablas para almacenar datos y objetos de base de datos (p.ej., Índices, vistas y procedimientos almacenados) para consultar, administrar y proteger los datos generados por las diferentes áreas de la PROFEPA.

Los motores de bases de datos que se utilizan son:

- Desarrollos existentes
- Oracle
- SQLServer
- MySQL
- Nuevos desarrollos orientados a software libre
- MySQL
- Postg resq



SERVICIO DE INTERNET/INTRANET

USO DEL SERVIDOR

La PROFEPA contará con acceso a la red mundial de información conocida como Internet. La DEI es la encargada de administrar los accesos desde la red institucional a la Internet.

El contenido de información que obtengan los usuarios a través de este servicio es responsabilidad de cada usuario.

La DEI podrá suspender inmediatamente la credencial de acceso de cualquier usuario a quien se detecte el mal uso de internet o su uso para fines diferentes a los relacionados a su labor como servidor público de la PROFEPA.

La DEI podrá suspender las credenciales de acceso a internet y a la red institucional de cualquier usuario al que se detecte el uso de cualquier tipo de software para generar "puentes", "túneles" o VPN no autorizadas o que busquen vulnerar la seguridad de los sistemas. Para solicitar acceso mediante una VPN, se tendrá que requisitar y firmar una carta responsiva de uso de VPN.

El acceso a Internet se autoriza de acuerdo con la tabla de perfiles de usuarios definidos por la DEI, sin embargo, podrán ser modificados a solicitud, mediante oficio, por parte del Titular de la Unidad Responsable, en base a las necesidades del servicio.

Todas las actividades que los usuarios realicen dentro de Internet serán susceptibles de ser registradas en la medida que la TIC´S considere pertinente, y podrán ser consideradas como información y auditoría.

No se permitirá descargar software o instalar aplicaciones que no estén plenamente justificadas con las funciones del usuario, aun cuando estos sean gratuitos o libres, no se permite descargar archivos de música, archivos de video, multimedia, etcétera, provenientes de Internet. Con excepción de aquellos que resulten necesarios para el desempeño de las funciones encomendadas al usuario, previa aprobación de la DEI.

El acceso a las redes de comunicación para la conexión a Internet será a través de los esquemas que define la TIC´S. En ningún caso los usuarios podrán modificarlos.

No están permitidos los enlaces a Internet a través de cualquier tipo de conexión alámbrica o inalámbrica no autorizados por la TIC´S.

La TIC´S determinara que servicios y que puertos de conexión de los servidores estarán disponibles en Internet.



DESBLOQUEO DE PAGINAS WEB (URL)

La información que los usuarios manejen desde o hacia Internet será protegida mediante los procedimientos, herramientas y Lineamientos de seguridad lógica que al respecto determine la TIC´S; también se impedirá el acceso a sitios no relacionados con las funciones de la PROFEPA.

Para solicitar el desbloqueo de alguna página en particular, los usuarios deberán levantar ticket o enviar correo electrónico a la DEI indicando la URL que quiere visualizar en Internet, la justificante de la solicitud y el nombre, cargo y CURP del funcionario público responsable del sitio. En todos los casos, la DEI revisará que la página no represente algún riesgo a la red institucional y en su caso, aceptará o rechazará la solicitud del usuario.

PORTAL DE INTERNET

La PROFEPA contara con un portal único institucional en Internet.

Toda la infraestructura de tecnología de información y comunicación en materia de publicación en Internet será administrada o susceptible de ser administrada por la DEI.

Es responsabilidad de la TIC´S el mantenimiento y administración del portal de la institución en Internet con base en estándares internacionales, identidad gráfica y en los Lineamientos de publicación de contenido establecidas por la Administración Pública Federal en esta materia.

El titular de cada Unidad es responsable de la información que de ella se publique en el portal institucional o micrositos. El contenido de las páginas deberá tener información de interés para los ciudadanos.

Toda la información que las UR generen para su publicación en el Portal de Internet de la Procuraduría será propiedad de la misma PROFEPA.

CARTAS RESPONSIVAS Y DE CONFIDENCIALIDAD PARA USO DE SISTEMAS Y SERVICIOS INFORMÁTICOS

Para solicitar acceso mediante una VPN, se tendrá que requisitar y firmar una carta responsiva de uso de VPN.

Para hacer uso del Sistema Institucional, se tendrá que requisitar y firmar una carta de confidencialidad.

SOFTWARE INSTITUCIONAL

Las Unidades Responsables de la PROFEPA deberán alinearse al artículo 16 de la Ley Federal de Austeridad Republicana, que a la letra dice: "Las adquisiciones y arrendamientos de equipos y sistemas de cómputo se realizarán previa justificación,



con base en planes de modernización y deberán priorizar el uso de software libre siempre y cuando cumpla con las características requeridas para el ejercicio de las funciones públicas".

Por lo tanto, la institución deberá priorizar el uso de software libre que concuerden conforme a la Ley Federal de Austeridad Republicana, publicada el 19 de noviembre de 2019, en el DOF, para aquellos softwares privativos que se utilizan o sistemas de cómputo que han sido desarrolladas en plataformas de software privativo, es decir que requieren de licenciamiento, es prioritario que se considere la migración y/o cambio a software libre tanto en programas de sistema como de usuario final.

Cualquier requerimiento de software deberá realizarse a la Mesa de Ayuda. Para requerimientos específicos, será necesario un análisis previo para determinar la factibilidad tomando en cuenta la plataforma tecnológica instalada en la PROFEPA, las necesidades operativas y el estudio de costo-beneficio.

De conformidad con lo establecido en el artículo 16 de la Ley Federal de Austeridad Republicana, la DEI priorizará en todo momento el uso de software libre siempre y cuando cumpla con las características requeridas para el ejercicio de las funciones públicas en la Institución.

En caso de que esté plenamente justificado la necesidad de algún sistema de licenciamiento, y no exista opción en software libre que cubra con las necesidades del usuario, se podrá contratar software de licenciamiento, siempre y cuando se cuente con el dictamen favorable por parte de la DEI y de la Unidad de Gobierno Digital Federal.

Los tipos de licenciamiento que se tienen catalogados en la Dependencia son: Licencia perpetua y licencia con plazo definido para su renovación y derecho de uso.

Las cuentas de acceso a las TIC'S se crearán indistintamente para cualquier usuario que cuente con un equipo de cómputo asignado por la Procuraduría para el desarrollo de sus funciones.

La PROFEPA cuenta con el servicio de autenticación que permite que los equipos de cómputo puedan pertenecer a un conjunto de computadoras conectadas en red el cual se conoce como dominio (por ejemplo, profepa.gob.mx) y que permite que los servidores públicos puedan utilizar un usuario y contraseña únicos para iniciar sesión en cualquiera de los equipos unidos a dicho dominio, así como a todos los servicios que tiene dentro de su red institucional.

La PROFEPA, también cuenta con el servicio de correo electrónico, que brinda a sus usuarios un medio de comunicación electrónico, así como de identificación como parte de la institución.

A
X
Y



Para el acceso a dominio o de correo electrónico, existen dos tipos de cuenta:

1. Cuenta de usuario. Estas cuentas son exclusivamente para los servidores públicos con relación laboral activa de Confianza, Base o Eventual. No se puede asignar más de una cuenta de usuario a una misma persona. La DEI podrá contar con diversos perfiles de correo que podrá asignar a los usuarios dependiendo de sus requerimientos de servicio y atendiendo en todo momento lo establecido en la Ley Federal de Austeridad Republicana.
2. Cuenta genérica. Podrán solicitar de manera justificada el número de cuentas genéricas que sean requeridas. Estas cuentas no pueden ser personalizadas, es decir, la cuenta no podrá estar conformada por los datos personales de ningún usuario (nombre o apellidos), pero sí podrá estar conformado por alguna función, programa, actividad, Unidad de pertenencia o cualquier otro nombre común menor a veinte caracteres que sirva como descriptivo de la cuenta, como pudiera ser comunicados internos, DEI, etc.
3. Todas las cuentas genéricas deberán tener siempre a un funcionario Público en activo como responsable.

La solicitud de generación de una cuenta de dominio o de correo electrónico se realizará mediante solicitud a Mesa de Ayuda, la cual deberá ir acompañada de oficio dirigido a la DEI en donde se indique: Tipo de cuenta solicitada con los siguientes datos del servidor público: apellido paterno, apellido materno, primer nombre, segundo nombre, nombre para mostrar, número de empleado, CURP, nivel de internet, nombre del puesto, número del conmutador, número de extensión, número directo, nombre del área de adscripción, nombre de la unidad de adscripción, jefe inmediato superior, sede, calle, número, colonia, ciudad, estado y código postal.

Todas las cuentas de dominio o de correo electrónico tienen el fin de brindar las herramientas necesarias a los servidores Públicos de la PROFEPA para el ejercicio de sus funciones, por lo que no se autoriza ningún otro uso que no sea el estrictamente relacionado a sus labores como funcionario Público.

Toda la información que se genera se accede, modifica, resguarda o envía mediante el uso de cuentas de dominio o de correo electrónico, es información propiedad de la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente bajo el resguardo del usuario en el ejercicio de sus funciones.

Las cuentas genéricas o de usuario son personales e intransferibles, son propiedad de la PROFEPA y quedan bajo resguardo de los funcionarios responsables de las mismas. La posesión en resguardo de una cuenta de dominio o de correo electrónico de la PROFEPA, conlleva la responsabilidad del cuidado de la información institucional que todo funcionario público debe procurar. Los usuarios deben atender en todo momento la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, así como la confiabilidad, trazabilidad y no repudio de la misma.



Por seguridad el usuario deberá definir una contraseña personalizada en su primer inicio de sesión. Todas las contraseñas de los usuarios de dominio y de correo electrónico deberán tener una longitud mínima de doce caracteres con una combinación de símbolos, letras y números y esta no podrá ser igual a las anteriores, a fin de mejorar la seguridad y así evitar en mayor medida los ataques cibernéticos relacionados con las contraseñas.

Por seguridad de la información institucional, la vigencia máxima de todas las contraseñas de usuario o genéricas y sin excepción alguna, es de 180 días naturales a partir del momento en el cual fue establecida.

A fin de evitar suplantación de identidad derivada de un cambio de contraseña en el sistema, únicamente los titulares del área, los enlaces informáticos o administrativos o a quien designe el titular del área podrá solicitar a la Mesa de Ayuda el restablecimiento de una contraseña por olvido, en ninguna circunstancia el propio usuario puede levantar un reporte al respecto.

Con la finalidad de minimizar los ataques informáticos de fuerza bruta, el sistema bloqueará por 30 minutos las cuentas de dominio o de correo electrónico que presenten más de 10 intentos fallidos de inicio de sesión consecutivos. En estos casos, el usuario de la cuenta podrá solicitar el desbloqueo de la cuenta mediante Mesa de Ayuda.

La DEI podrá suspender inmediatamente las credenciales de acceso a dominio o al correo electrónico de cualquier cuenta en la que detecte mal uso, suplantación de identidad o señales de riesgos a la seguridad informática institucional. En los casos que se requiera avisará a las autoridades competentes.

Queda estrictamente prohibido y es causa de suspensión de cuenta de dominio y/o de correo:

- Distribuir mensajes racistas, xenofóbicos, y/o que discriminen por cuestiones de género, edad, discapacidad, orientación sexual o cualquier otro motivo, así como aquellos que tengan contenido político, religioso o comercial.
- Enviar mensajes con contenido pornográfico, de violencia u algún otro contenido que pueda herir la sensibilidad de los receptores o sean ofensivos, este o no mencionado en este apartado.
- Distribuir música, vídeos, software o cadenas.
- Compartir información clasificada como restringida o confidencial.
- Utilizar la cuenta de correo institucional para abrir, operar o administrar cualquier cuenta de redes sociales no autorizado por Comunicación Social de la PROFEPA.
- Utilizar la cuenta con fines personales ajenos a las labores encomendadas a la institución.

Cuando en ejercicio de sus funciones el usuario requiera enviar información como vídeos se deberá hacer uso del almacenamiento en la nube de la Procuraduría y se les exhorta a compartir de forma puntual, es decir, únicamente a los usuarios a los que va dirigido el contenido.



Los buzones de las cuentas de correo electrónico de cada uno de los servidores públicos deberán contener únicamente información relacionada con las funciones que desarrolla en la PROFEPA.

- Toda asignación, modificación o baja del ambiente operativo de TIC'S se realizará una vez presentada y aprobada la solicitud, a través de los siguientes medios ext. 16911 y el correo soporteti@profepa.gob.mx, acompañada del formato [I.-FMTDDT-ACBSTIC] de solicitud de servicios que deberá enviar el superior jerárquico correspondiente.

CONSIDERACIONES A LAS CUENTAS DE CORREO

La información personal y de la PROFEPA es importante, debe considerarse que existen personas interesadas en contar con ella, ya que esta les permite acceder a información de otros dentro de la Dependencia o dentro de nuestro núcleo familiar y puede afectar nuestra integridad, credibilidad y/o vincularnos a actos delictivos.

Por lo tanto, se emiten las siguientes recomendaciones:

- No compartas tu contraseña de dominio y de correo electrónico.
- En caso de recibir correos electrónicos con temas que pudieran ser de interés pero que no fueron solicitados y/o no cuentan con tu dirección de correo electrónico para recibir este tipo de información, NO LO ABRAS y repórtalos a Mesa de Ayuda.
- Recuerda que abrir un correo con virus no solamente compromete la información de la Procuraduría, sino también tus documentos laborales en el equipo de cómputo que te fue asignado.

Las áreas técnicas que conforman a la DEI atenderán toda solicitud de modificación o baja de Bienes y Servicios TIC, la cual, será elaborada por el superior jerárquico del usuario correspondiente, para realizar dicha función.

Una vez recibido el correo electrónico de solicitud de servicios la DDT deberá, por medio de un responsable informático gestionar vigilar y garantizar la aplicación de los servicios solicitados; las actividades que deberá desempeñar el responsable informático desde la recepción de solicitud de servicios hasta el verificativo de actividades no deberán exceder el plazo de 1 día hábil, contado a partir del día siguiente a la recepción de solicitud de servicios.

Mediante la solicitud de servicios a la mesa de ayuda de la Procuraduría y exposición de motivos en la que se indicará la calidad de urgencia que amerita el servicio solicitado; generará para tal efecto un ticket, el cual será asignado para su atención y puesta a punto.

Como consecuencia de las etapas descritas en numerales anteriores, la participación de la mesa de ayuda será la encargada de la ejecución de actividades que llevarán a cabo los administradores informáticos; recibido por llamada telefónica de solicitud de servicios, deberá clasificar atendiendo al bien o servicio clasificado la designación



de un administrador informático que ejecutará la instrucción respectiva.

Por su parte los administradores informáticos designados por la mesa llevarán a cabo el encargo encomendado, actuando en todo momento con honradez, imparcialidad y eficiencia, además deberá dirigirse con respeto al usuario que le proporcione los cambios administrados.

Los cambios administrados comprenden la gestión, asignación y aplicación de herramientas necesarias para que el usuario realice las funciones que le corresponden de acuerdo con su puesto y adscripción.

Atendida la solicitud de servicios correspondiente, los administradores de servicios informaran al responsable informático la realización de cambios administrados proporcionados, con la finalidad que este concluya el procedimiento y realice el cierre del ticket.

Cuando un usuario cause baja para la Procuraduría, además de realizar los trámites respectivos en las áreas correspondientes, deberá presentar ante la DDT el formato [I.-FMTDDT-ACBSTIC], con la finalidad de que la DDT resguarde los bienes TIC'S retirados firmando el formato de no adeudo.

ADMINSITRACIÓN Y COORDINACIÓN DE LA FUNCIÓN INFORMÁTICA

Toda Asignación de bienes y servicios de TIC'S, se gestiona a través del formato [I.-FMTDDT-ACBSTIC] la cual, será enviado desde el buzón de correo electrónico del superior jerárquico correspondiente. Sólo en casos excepcionales se podrá requerir el servicio a través de Oficio dirigido a la Titular de la DEI.

- La [I.-FMTDDT-ACBSTIC] Solicitud de Asignación o Cancelación de Bienes Servicios TIC'S se deberá publicar en el portal institucional de la Procuraduría para facilitar su descarga y registro de la información requerida para la atención de los servicios.
- Toda [I.-FMTDDT-ACBSTIC] Solicitud de Asignación o Cancelación de Bienes y Servicios TIC'S deberá ser atendida de acuerdo con los tiempos establecidos por los responsables de Tecnologías de la Información adscrito a la DEI y dentro del horario de atención de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas.
- La respuesta al trámite de asignación o cancelación de Bienes y Servicios de TIC'S; se proporcionará vía correo electrónico dirigido al funcionario Público que solicita el servicio en el formato [V.-FMTDDT-CTTIC].
- La asignación o cancelación de bienes y servicios de TIC'S es responsabilidad de cada uno de los funcionarios que se describen en el [II.-FMTDDT-CFRTIC] Catálogo de funcionarios Responsables de Tecnologías de la Información.



El Usuario debe atender en un plazo no mayor a dos días hábiles cualquier aclaración o requerimiento adicional de información, con respecto a la solicitud, que realice la Mesa de Ayuda directamente los responsables de Tecnologías de la Información. En caso contrario se cancelará el trámite.

El Gestor de Servicios TIC'S es el responsable de validar la información requisitada en la [I.-FMTDDT- ACBSTIC] Solicitud de Asignación o Cancelación de Bienes y Servicios TIC'S (SACSTIC) y en caso de ser necesario realizar alguna aclaración de la información, contactará al Usuario en un tiempo máximo de dos días hábiles.

En caso de demora por parte del responsable de la Tecnología de la Información para atender el [III.C- AOP-FMTDDT-ACBSTIC] Ticket, el Gestor de Servicios TIC'S solicitará su atención vía telefónica y/o correo electrónico en los tiempos establecidos.

Una vez que se han resuelto los Ticket´s turnados a cada uno de los responsables de Tecnologías de la Información, el Gestor de Servicios TIC'S elaborará y gestionará la Respuesta correspondiente para su envío vía correo electrónico.

El Gestor de Servicios TIC'S adjuntará el formato [III.-FMTDDT-TTIC] al correo de respuesta, copia simple de la evidencia documental proporcionada por los responsables de Tecnologías de la Información que sustentan la asignación o cancelación de los Bienes y Servicios TIC'S.

El Gestor de Servicios TIC'S documentará y dará como concluido el [III.-FMTDDT-TTIC] Ticket anexando el Correo de Respuesta como evidencia de la atención.

La documentación que se genere de la atención de la solicitud de asignación o cancelación de bienes y servicios de TIC'S será resguardada en la herramienta tecnológica de la Mesa de Ayuda.

MESA DE AYUDA

La DEI tendrá a disposición de los usuarios de bienes y servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC´S) de la PROFEPA una "Mesa de Ayuda", que funcionará como único punto de contacto con el usuario y a través del cual se administrará de manera centralizada el ciclo de vida de las incidencias y solicitudes de servicio de TIC. A partir del seguimiento de solicitudes, la Mesa de Ayuda podrá evaluar la atención de los servicios prestados, tanto por la misma DEI como los prestados por terceros.

La DEI pondrá a disposición de los usuarios, los medios de comunicación necesarios para que los usuarios de TIC´S de la PROFEPA puedan hacer llegar sus solicitudes de servicio, como pueden ser un número telefónico (ext.16911), un correo electrónico (soporteti@profepa.gob.mx). Toda solicitud de servicio de TIC´S que este dentro del alcance de los procesos de incidentes o solicitudes de servicio deberá tener como punto de entrada la Mesa de Ayuda.

Cualquier funcionario de la PROFEPA podrá reportar las incidencias o solicitudes que requiera en la Mesa de Ayuda de la PROFEPA siempre y cuando se identifique como servidor público de la Institución e indique la naturaleza de la solicitud. Cuando el

f
y
e



asunto a resolver sea de complejidad mayor, se podrá solicitar la intervención del enlace informático del área o la autorización de algún mando para la correcta atención de la solicitud.

La Mesa de Ayuda debe generar un [IV.-FMTDDT-TMTIC] Ticket Maestro por cada Solicitud de Asignación o Cancelación de Bienes y Servicios de TIC´S que reciba.

La Mesa de Ayuda generará y asignará un [III.-FMTDDT-TTIC] Ticket por cada uno de los responsables de Tecnologías de la Información encargados de atender las Solicitudes de Asignación o Cancelación de Bienes y Servicios de TIC´S, mismo que se vinculará con el [I.-FMTDDT-ACBSTIC] Ticket Maestro.

RESPONSABLE DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

El responsable de Tecnología de la Información debe realizar las acciones necesarias para mantener actualizada en herramientas de control interno, la información relacionada con la asignación o cancelación de bienes y servicios TIC´S de su competencia.

El responsable de Tecnología de la Información debe realizar la asignación o cancelación de bienes y/o servicios de TIC´S, así como de la documentación soporte, de acuerdo con el requerimiento del área usuaria.

El responsable de Tecnología de la Información resuelve el [III.-FMTDDT-TTIC] Ticket asignado por la Mesa de Ayuda en un periodo máximo de un día hábil.

El responsable de Tecnología de la Información documentará en la herramienta de la Mesa de Ayuda la situación que guardan los bienes y servicios de TIC´S conforme a sus archivos y registros de control interno en el [III.-FMTDDT-TTIC] Ticket asignado.

Para toda asignación o cancelación de bienes y/o servicios de TIC´S, se adjuntará al [III.-FMTDDT-TTIC] Ticket, la evidencia documental correspondiente que acredite el alta o baja del servicio.

El responsable de Tecnología de la Información es responsable de informar al solicitante los trámites adicionales que deberá realizar para actualizar el registro de asignación o cancelación de Bienes y/o Servicios de TIC´S.

En caso de requerir información adicional, el responsable de Tecnologías de la Información será la encargada de contactar al usuario para solicitar dicha información.

g
r
e



DESCRIPCION NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO

HERRAMIENTAS Y FORMATOS

NICIA PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	HERRAMIENTAS FORMATOS	RESULTADO
Gestor de Servicios TIC	1. Revisa que la información proporcionada cumpla con lo requerido para realizar el trámite según Catálogo de Servicios. ¿Requiere información? <input type="checkbox"/> En caso de Falta de Datos , contacta al solicitante para hacer la petición. Continúa con actividad 2 . <input type="checkbox"/> En caso de estar correctos y completos los Datos , procede a la atención de la solicitud ante la Mesa de Ayuda. Continúa con actividad 4 .	<input type="checkbox"/> [I.-FMTDDT-ACBSTIC] Catálogo de Servicios. <input type="checkbox"/> [I.-FMTDDT-ACBSTIC] Solicitud de Asignación o Cancelación de Bienes y Servicios TIC	Solicitud revisada
	2. Solicita información faltante o aclaración con relación al servicio solicitado. ¿Sin respuesta? <input type="checkbox"/> En caso de Omisión a lo requerido , procede a dar respuesta bajo los términos por falta de información se da por atendido lo requerido. Continúa con actividad 3 . <input type="checkbox"/> En caso de Recibir la información , valida cumpla con lo requerido. Continúa con actividad 4 .	<input type="checkbox"/> Equipo telefónico	Solicitud con datos confirmados
	3. Rechaza la Solicitud de Asignación o Cancelación de Servicios TIC, notifica y asesora al solicitante. Continúa con FIN PROCEDIMIENTO .	<input type="checkbox"/> [I.-FMTDDT-ACBSTIC] Solicitud de Asignación o Cancelación de Bienes y Servicios TIC (SACSTIC)	
	4. Identifica el nivel de prioridad, en base a la Matriz de Prioridad que determina el Impacto y el Alcance del área solicitante del servicio. ¿Servicio prioritario? <input type="checkbox"/> En caso de Si ser un Servicio Prioritario , genera notificación para dar aviso al responsable de Tecnología de la Información. Continúa con actividad 5 . <input type="checkbox"/> En caso de No ser un Servicio Prioritario turna para su registro en Herramienta TIC de Mesa de Ayuda. Continúa con actividad 6 .	<input type="checkbox"/> [VII.-FMTDDT-MPTIC] Matriz de Prioridad <input type="checkbox"/> [I.-FMTDDT-ACBSTIC] Solicitud de Asignación o Cancelación de Bienes y Servicios TIC	Nivel de prioridad identificado
	5. Envía al responsable de Tecnología de la Información la Notificación de Servicio Prioritario al en base al impacto y alcance del área solicitante del servicio.	<input type="checkbox"/> [VIII.-FMTDDT-NSP] Notificación de Servicio Prioritario	Nivel de prioridad informado

[Handwritten signatures]



RESPONSABLE	ACTIVIDAD	HERRAMIENTAS FORMATOS	RESULTADO
Gestor de Servicios TIC	6. Solicita a la Mesa de Ayuda el registro de la Solicitud de Asignación o Cancelación de Bienes y Servicios TIC (SACSTIC) 7. Confirma al solicitante la aceptación del trámite.	<input type="checkbox"/> [I.-FMTDDT-ACBSTIC] Solicitud de Asignación o Cancelación de Bienes y Servicios TIC <input type="checkbox"/>	Solicitud turnada Solicitud aceptada
Mesa de Servicios	8. Genera el Ticket para la atención del servicio solicitado en la herramienta de TIC que defina la Mesa de Ayuda. 9. Genera y turna el Ticket por cada responsable de Tecnología de Información, según Catálogo de funcionarios Responsables de Bienes y Servicios TIC. 10. Vincula cada uno de los Ticket al Ticket Maestro para facilitar su seguimiento y control.	<input type="checkbox"/> Herramienta TIC de Mesa de Ayuda [III.-FMTDDT-TTIC] Ticket <input type="checkbox"/> [III.-FMTDDT-TTIC] Ticket <input type="checkbox"/> [II.-FMTDDT-CFR TIC] Catálogo de Funcionarios Responsables de Bienes y Servicios TIC	Ticket Ticket registrado Ticket Maestro y Ticket's asignados
Responsable de Tecnología de Información	11. Identifica el tipo de requerimiento según se indica en el Ticket. ¿Asignación de servicio? <input type="checkbox"/> En caso de Ser un alta de servicio , prepara la entrega de los Bienes y/o Servicio TIC solicitados. Continúa con actividad 12 . <input type="checkbox"/> En caso de Ser una baja de servicio , gestiona la cancelación de los Bienes y/o Servicio TIC solicitados. Continúa con actividad 14 . 12. Realiza la asignación de Bienes y/o la configuración del Servicio TIC solicitado. 13. Genera el Resguardo de Bienes y Servicios TIC correspondiente. Continúa con actividad 16 . 14. Realiza la cancelación de Bienes y/o configuración del Servicio TIC solicitado. 15. Cancela el Resguardo de Bienes y Servicios TIC correspondiente. Continúa con actividad 16 . 16. Registra en controles internos del área, la asignación o cancelación de los Bienes y/o Servicios TIC. 17. Documenta y resuelve con la información que registros en control interno.	<input type="checkbox"/> Herramienta TIC de Mesa de Ayuda <input type="checkbox"/> [I.-FMTDDT-ACBSTIC] Ticket <input type="checkbox"/> IX.-FMTDDT-RBSTIC Resguardo de Bienes y Servicios TIC <input type="checkbox"/> [X.-FMTDDT-CITIC] Control Interno <input type="checkbox"/> [X.-FMTDDT-CITIC] Control Interno <input type="checkbox"/> Herramienta TIC de Mesa de Ayuda [V.-FMTDDT-CTTIC] <input type="checkbox"/> Ticket	Tipo de requerimiento identificado Resguardos generados Formato de no adeudo Controles internos actualizados

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	HERRAMIENTAS FORMATOS	RESULTADO
Gestor de Servicios TIC	18. Verifica la respuesta de cada Ticket asignado al responsable de Tecnología de Información. ¿Tickets por resolver? ◊ En caso de Tickets pendientes de resolver , solicita al responsable de Tecnología TIC su atención. Continúa con actividad 11 . ◊ En caso de Tener la totalidad de los tickets Continúa con actividad 19 . 19. Notifica solución al requerimiento de asignación o cancelación de los Bienes y Servicios TIC. 20. Documenta Ticket Maestro, especificando los Bienes o Servicios TIC atendidos. 21. Adjunta al Ticket la evidencia de la solución al requerimiento de Respuesta a Solicitud. 22. Cierra Ticket.	<input type="checkbox"/> Herramienta TIC de Mesa de Ayuda <input type="checkbox"/> [V.-FMTDDT-CTTIC] Ticket <input type="checkbox"/> [I.-FMTDDT-ACBSTIC] Notificación de Respuesta a Solicitud <input type="checkbox"/> [IV.-FMTDDT-TMTIC] Ticket Maestro <input type="checkbox"/> [III.-FMTDDT-TTIC] Ticket	Validación de ticket's pendientes Notificación de atención a Bienes y Servicios TIC solicitados. Registro archivado



FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO

No.	NOMENCLATURA	DESCRIPCIÓN
1	[I.-FMTDDT-ACBSTIC] Solicitud de Asignación o Cancelación de Bienes y Servicios TIC	Describe el tipo de servicios solicitado y la información requerida para su atención por parte de los responsables de tecnologías de Información
2	[II.-FMTDDT-CFRTIC] Catálogo de funcionarios Responsables de Tecnologías	Documento donde se indica los funcionarios facultados quienes son responsables de administrar las tecnologías de información con que cuenta la PROFEPA.
3	[III.-FMTDDT-TTIC] Ticket	Reporte generado a través de la Herramienta Tecnológica utilizada por la Mesa de ayuda para dar seguimiento a un requerimiento de servicios TIC'S.
4	[IV.-FMTDDT-TMTIC] Ticket Maestro	Reporte generado a través de la Herramienta Tecnológica generado por la Mesa de ayuda para dar seguimiento al conjunto de reportes relacionados con la asignación y/o cancelación de Bienes y Servicios TIC'S.
5	[V.-FMTDDT-CTTIC] Cierre de Ticket	Firma de cierre de tikect por parte del solicitante para informar la conclusión a la solicitud del servicio TIC'S
6	[VI. -FMTDDT-CSTIC] Catálogo de Servicios	Descripción de los servicios que proporciona la DEI en materia de Tecnologías de la Información y la forma en la cual se regulan para su atención.
7	[VII.-FMTDDT-MPTIC] Matriz de Prioridad	Instrumento utilizado para determinar el nivel de impacto y alcance con respecto al área solicitante del servicio.
8	[VIII.-FMTDDT-NSP] Notificación de Servicio Prioritario	Aviso emitido hacía los responsables de Tecnologías de Información quien debe dar prioridad a la atención del servicio señalado.
9	[IX.-FMTDDT-RBSTIC] Resguardo de Bienes y Servicios TIC	Soporte documental donde señala lo datos del personal a quien se le hace la entrega o retiro de Bienes y Servicios TIC'S por parte de la DEI.
10	[X.-FMTDDT-CITIC] Control Interno	Registro de los bienes y servicios TIC'S que lleva cada uno de los responsables de Tecnologías de Información con respecto a la entrega o retiro de Bienes y Servicios TIC'S.
11	[I.-FMTDDT-NRSTIC] Notificación de Respuesta a Solicitud	Correo que se envía al superior jerárquico donde se le informa sobre la entrega o retiro de Bienes y Servicios TIC'S requeridos.

f
j
v



MECANISMOS DE VIGILANCIA O EVALUACIÓN

El procedimiento de asignación o cancelación de bienes y servicios TIC'S (ACBSTIC) tiene por objeto sentar las bases necesarias para regular la entrega o retiro de los servicios tecnológicos para un uso eficiente y racional por parte de las unidades administrativas que conforman a la Procuraduría Federal al Protección al Ambiente (PROFEPA), bajo un flujo de trabajo coordinado entre los responsables de Tecnologías de Información.

La asignación, modificación o cancelación de bienes y servicios TIC'S que regulan los presentes Lineamientos, comprenden los siguientes:

- Equipo de cómputo;
- Servicio de impresión y escaneo;
- Servicio de telefonía;
- Servicio de internet;
- Cuenta de correo electrónico

Ante estas circunstancias, es necesario implementar y mejorar en su oportunidad, mecanismos que favorezcan el uso eficiente y racional de las TIC'S; así como medidas tendientes a fortalecer las propiedades del contexto de las multicitadas tecnologías.

Emisión 28 Octubre de 2022

TRANSITORIOS

Primero. - Los presentes Lineamientos entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en el Sistema de Administración de Normas Internas de la Administración Pública Federal (SANI).

Segundo. - Se derogan las disposiciones administrativas que se opongan a los presente Lineamientos.

Tercero. - Las Autorizaciones que se hubieran expedido por las áreas competentes, a la fecha de entrada en vigor de estos Lineamientos, continuaran vigentes en los términos y condiciones en que fueron expedidos.



CONTROL DE REVISIONES

Revisión	Fecha de Revisión	Motivo
1	23 de mayo de 2022	Elaboración
2	20 de septiembre de 2022	Revisión

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ
	
Ing. Guillermo Calderón Díaz Jefe de Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones	Mtro. José Miguel Hernández Reyes Director de Evaluación e Informática
AUTORIZÓ	APROBÓ
	
Lic. Ana Patricia Carta Vega Subprocuradora Jurídica	Dra. Blanca Alicia Mendoza Vera Procuradora Federal de Protección al Ambiente