


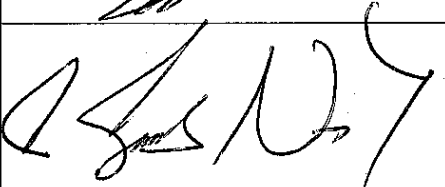


**Coordinación General de Administración**  
**Dirección General de Informática**

**Reglas operativas**  
**para la solicitud de servicios informáticos**

|                                    |                       |   |                           |
|------------------------------------|-----------------------|---|---------------------------|
| <b>Codificación:</b><br>RO-SSI-640 | <b>Versión:</b><br>01 | <b>Vigencia:</b><br>30 de julio de 2014 | <b>Página:</b><br>1 de 28 |
|------------------------------------|-----------------------|---|---------------------------|

## Aprobación del Documento

|                     |  | Firma  |
|---------------------|--|--|
| <b>Elaboró:</b>     | Dr. Eric Toledo Contreras<br>Director de Planeación y Estrategia Informática |   |
| <b>Visto Bueno:</b> | Ing. Luis Felipe Nemer Fernández<br>Director General de Informática          |  |

## Control de las Revisiones

| Revisión | Fecha Revisión | Consideración del cambio en el documento  |
|----------|----------------|---|
| 00       | 30-julio-2014  | Documento administrativo de nueva creación, a fin de contar con una herramienta de apoyo interno para los usuarios de los servicios informáticos de la Profeco, con la finalidad de brindar de manera ordenada, eficiente y administrada los servicios que la Dirección General de Informática ofrece, además de cubrir las necesidades del proceso Administración a la Operación (AOP) del Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de la Seguridad de la Información (MAAGTICSI). |

## Contenido

|  | <b>Página</b> |
|--|---------------|
| I. Introducción .....                        | 3             |
| II. Glosario .....                           | 4             |
| III. Objetivo .....                          | 5             |
| IV. Ámbito de aplicación.....                | 5             |
| V. Consideraciones Generales .....           | 5             |
| VI. Reglas operativas .....                  | 6             |
| VII. Formatos de solicitud de servicios..... | 27            |

### I. Introducción

La Coordinación General de Administración (CGA) a través de la Dirección General de Informática (DGI), pone a disposición de las Unidades Administrativas (UA) de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) las presentes Reglas operativas para la solicitud de servicios informáticos, con la finalidad de contar con disposiciones normativas internas para que las y los usuarios de los sistemas informáticos cuenten con los lineamientos necesarios para la correcta gestión de las solicitudes de servicio, permitiendo con ello brindar servicios de calidad y aplicar las mejores prácticas en su atención.

Este documento tiene el objetivo de orientar a todas/os las y los usuarios para que la atención que la DGI brinda a través de sus servicios, sea eficaz, eficiente, pronta y organizada, con la intención de clarificar los medios de consulta y solicitud, así como determinar sus consideraciones y restricciones.

Por ser un documento de consulta frecuente, las presentes reglas operativas deberán ser actualizadas cuando exista algún cambio de operación o de solicitud de servicios, siendo responsabilidad de la DGI llevar a cabo las acciones necesarias que al efecto se determinen.

Derivado de las líneas de acción que establece el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018; el Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018 y el Programa para un Gobierno Cercano y Moderno (PGCM) 2013-2018, Asimismo, se integra el lenguaje incluyente y principios de igualdad de conformidad con la Norma Mexicana de Igualdad laboral entre mujeres y hombres (NMX-R-025-2012), la DGI, se dio a la tarea de actualizar.

## II. Glosario

**Comunicaciones.** Medio a través de los cuales se deberá notificar la solicitud, cambios e irrupciones de servicios informáticos.

**Equipo Arrendado:** Todo aquel equipo que se encuentre proporcionado a través de terceros.

**Equipo Propio:** Todo aquel equipo propiedad de la Profeco.

**Falla:** La interrupción de un servicio informático, causada por un desperfecto o una incidencia.

**Incidente:** Evento que puede causar una interrupción de los servicios informáticos o disminuir la operación de éstos.

**Mesa de Ayuda:** Servicio a través del cual se gestionarán la atención de los servicios informáticos.

**Resguardatario:** Servidor/a Público/a de la Profeco responsable del uso y resguardo de los bienes informáticos asignados.

**Servicio de Impresión:** Son todos aquellos servicios a través de los cuales se proporcionan transferencias y ampliación de impresiones, así como soporte técnico para la atención de incidente y/o fallas en los sistemas de impresión.

**Servicio de Soporte Técnico:** Son todos aquellos servicios a través de los cuales se proporcionan: Alta, Baja y Cambio de usuario/a, equipo de cómputo, correo electrónico, inventario de activos informáticos y sistemas; así como reporte de incidencias, fallas y atención de configuraciones e instalación de servicios informáticos.

**Servicio de Telecomunicaciones:** Son todos aquellos servicios a través de los cuales se proporcionan voz (telefonía), datos (acceso a internet y privilegios, instalación y reubicación de nodos de red).

**Servicio:** Medio por el cual se busca responder o facilitar a las y los usuarios al cumplimiento de sus actividades o tareas.

**Servicios informáticos:** Todos aquellos requerimientos que conlleven la intervención de bienes y servicios informáticos provistos por la Dirección General de Informática, así como aquellos que por necesidades de operación en las áreas, se requieran para la operación de las mismas.

**Usuario/a:** Persona que utiliza los servicios informáticos diariamente.

### III. Objetivo

Establecer las reglas operativas que deberán seguir las y los servidores públicos que integran las Unidades Administrativas de la Procuraduría Federal del Consumidor, al solicitar servicios de carácter informático, en cumplimiento del Proceso de Administración a la Operación (AOP) del MAAGTICSI.

### IV. Ámbito de aplicación

Las reglas operativas contenidas en el presente documento, serán de aplicación a todas y todos los usuarios de la Profeco en Oficinas Centrales, Delegaciones y Subdelegaciones, así como aquellas y aquellos usuarios que hacen uso de los sistemas informáticos y de comunicaciones institucionales. Las y los usuarios serán puntualmente informados de cualquier modificación que fuera preciso realizar.

### V. Consideraciones Generales

Los servicios informáticos proporcionados por la Dirección General de Informática (DGI) deberán ser utilizados de manera responsable, considerando como único canal de comunicación a las y los Coordinadores Administrativos, Encargados, Enlace Administrativo, o en su caso, el personal que para tal fin se haya designado, previo comunicado oficial.

Es responsabilidad de cada usuaria o usuario mantener en óptimas condiciones de operación los sistemas, equipos y demás servicios informáticos que se le hayan asignado para el desempeño de sus funciones o actividades dentro de la institución, ya sean propios o arrendados.

Los sistemas informáticos: equipo de cómputo, de impresión y acceso a Internet quedan estrictamente limitados al uso de las tareas y trabajos institucionales, por lo que las y los usuarios de estos servicios deberán abstenerse de darle un uso distinto que fueron asignados, por lo que NO está permitida la utilización de estos recursos para usos comerciales, personal, ni recreativos.

## VI. Reglas operativas

### I. Generales:

- A. Serán Unidades Administrativas (UA) las señaladas en el artículo 4 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF 16- julio -2004).

Para efectos del presente documento, las solicitudes de servicio de carácter informático en:

**Oficinas Centrales** se debe entender como **Responsables Administrativos** a las y los Coordinadores Administrativos, Encargados, Enlaces Administrativos o en su caso el personal que para tal fin se haya designado previo comunicado oficial, y responsable de la gestión de solicitudes de los servicios informáticos con la DGI.

**Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio** deberán entender como **Responsables Administrativos** a las y los Encargados, Enlaces Administrativos o en su caso el personal que para tal fin se haya designado previo comunicado oficial, y responsable de la gestión de solicitudes de los servicios informáticos, quienes deberán remitir a la Dirección General de Delegaciones (DGD), para previa autorización para la ejecución del servicio.

El comunicado oficial, deberá ser una Nota Informativa, en donde la o el Titular del Área solicitante informe a la DGI a la o el responsable designado para llevar a cabo la administración, autorización y seguimiento de todo bien o servicio informático solicitado; se efectuará una Nota Informativa cuando se haya asignado para tal fin a nuevo personal.

### II. Servicios de Telecomunicaciones.

#### 1. De la solicitud de instalación de nodos para red.

- A. Todas las solicitudes de instalación de nodos para red, deberán ser remitidos al Departamento de Administración del Servicio de Telefonía de la Dirección de Redes y Telecomunicaciones (DRT).
- B. La solicitud de la instalación de los servicios de voz, aplica para reubicación de nodo de red y ampliación de la red. Para tal efecto, la o el Responsable Administrativo deberá remitir a la DGI el formato **DRT-T 01 “Solicitud de Servicios de Telefonía Fija o Móvil”**, el cual deberá estar debidamente firmado por la o el Responsable Administrativo y por la o el responsable jerárquico mando medio inmediato de la o el usuario requirente.

- C. En caso de reubicación de oficinas deberá remitir a la DRT, con al menos *veinte días hábiles* de anticipación, el formato **DRT-T 01 “Solicitud de Servicios de Telefonía Fija o Móvil”**. La atención de los servicios para la reubicación de los servicios de voz se realizará de acuerdo a la existencia de nodos en el lugar solicitado, material y en su caso de presupuesto asignado a la DGI.
- 2. De la solicitud de acceso a llamadas de larga distancia (nacional o internacional) y/o celular.**
- A. Todas las solicitudes de acceso a llamadas de larga distancia (nacional o internacional) y/o celular, deberán ser dirigidas al Departamento de Administración del Servicio de Telefonía de la DRT.
- B. La solicitud de acceso a llamadas de larga distancia (nacional o internacional) y/o *celular* deberá dirigirse a la DRT, a través del formato **DRT-T 01 “Solicitud de Servicios de Telefonía Fija o Móvil”**, acompañado del formato de justificación para acceso a llamadas de larga distancia (nacional o internacional) y/o celular, el cual debe estar debidamente requisitado con la información solicitada, y firmado por la o el Responsable Administrativo y por la o el responsable inmediato superior de la o el usuario requirente.
- C. Una vez que se reciba el formato debidamente requisitado, la DRT asignará en sobre cerrado y por oficio a la o el usuario una clave para acceso para hacer llamadas de larga distancia, nacional o internacional y/o celular, dependiendo de lo *solicitado*, la cual será de uso exclusivo de la o el usuario y al firmar el acuse de recibido, se compromete a realizar el uso personal y racional para el que le fue asignada la clave; la clave es de carácter personal e intransferible. El tiempo de atención para esta solicitud será de 1 día hábil a partir de la recepción del formato debidamente requisitado.
- D. *Mensualmente*, la o el usuario que se le haya proporcionado una clave para el acceso a llamadas de larga distancia, nacional o internacional y/o celular, se le hará llegar por oficio el excedente derivado de llamadas realizadas, en cuyo caso, puede solicitar mediante el formato **DRT-T 1.2 “Justificación de saldo pendiente”**, y deberá ser invariablemente firmado por la o el Titular de la Dirección General correspondiente y por su Responsable Administrativo. La modificación al formato de justificación de llamadas anulará cualquier trámite ante la DGI.



- E. En caso de que la o el usuario liquide los excedentes, deberá solicitar a su Responsable Administrativo la línea de captura correspondiente y liquidar el importe de llamadas para que sea descontado de su historial y al solicitar la carta de no adeudo por concepto de telefonía, no tenga adeudo que liquidar por concepto de llamadas de telefonía. Cuando se realicen pagos por *excedentes* de llamadas, en el oficio dirigidos a la o el Titular de la DRT, se deberá especificar los recursos a afectados, propios o fiscales.

### 3. De la asignación de equipos de telefonía móvil.

- A. La asignación de equipos de telefonía móvil está regulada por los “Lineamientos que regulan las cuotas de telefonía celular en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal”, publicado en el Diario Oficial de la Federación, con fecha 02 de Febrero de 2007.
- B. Las erogaciones por concepto de servicios de telefonía celular se deberán reducir al mínimo indispensable. Sólo podrán ser sujetos de ese beneficio las y los servidores públicos cuyos puestos se ubican dentro de los grupos K al G del Anexo 22.1.1. del Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal de 2014, o grupos homólogos, siempre y cuando resulte estrictamente necesario para el adecuado desempeño de sus funciones.
- C. En caso, de que por la naturaleza de las actividades desempeñadas por las o los servidores de alguna UA no autorizados dentro de los grupos jerárquicos establecidos anteriormente, requiera el servicio de telefonía móvil, la o el servidor deberá justificar el uso de (los) equipo(s) de telefonía celular, radiocomunicación o equivalente, con previa autorización de la o el Titular de la Coordinación General de Administración (CGA), por lo cual el área solicitante deberá dirigirse a la CGA el formato **DRT-T 01 “Solicitud de Servicios de Telefonía Fija o Móvil”**, acompañado del formato **DRT-T 1.1 “Justificación de solicitud del servicio de Telefonía Móvil”**, el cual debe estar debidamente requisitado con la información solicitada, y firmado por la o el Responsable Administrativo y con el Vo.Bo. de la o el Titular de la Dirección General o Dirección del Área requirente.
- D. La CGA emitirá el Vo.Bo. definitivo a la DGI para otorgar el equipo con el servicio correspondiente.
- E. La DRT entregará a la o el usuario el equipo de comunicación (equipo de telefonía celular, equipo de radiocomunicación o módem inalámbrico para acceso a internet móvil) junto con el resguardo correspondiente para que sea firmado por la o el usuario y devuelto a la DRT.

- F. La o el usuario se sujetará a las condiciones de uso de los servicios y será el responsable de la guarda y uso racional del dispositivo:
- En caso de robo, la o el usuario tendrá que notificar de inmediato a su Responsable Administrativo, el cual a su vez, notificará al Departamento de Administración del Servicio de Telefonía para la suspensión del servicio y evitar el mal uso que se le pueda dar al equipo. La solicitud de suspensión será enviada por correo electrónico y deberá contener el número de la línea a suspender.
  - En caso de robo con violencia se tendrá que levantar un acta ante el ministerio público, presentarla a la DRT y pagar un deducible a la empresa proveedora para la reposición de acuerdo a las condiciones contractuales.
  - En caso de robo sin violencia se deberá levantar un acta de hechos firmado por dos testigos y repondrá el equipo por uno igual al asignado en un periodo menos a un mes calendario.
  - En caso de extravío, la o el usuario deberá reponer el equipo por uno idéntico, debiendo presentar la factura de compra del equipo a favor de la Profeco o en su defecto, entregar la carta de cesión de derechos del equipo a favor de la Institución, así como notificar al Departamento de Administración del Servicio de Telefonía para suspender el servicio de manera temporal y evitar el mal uso que se haga del servicio.
  - Derivado del inciso “d”, en cuanto haya sido repuesto el equipo, se deberá notificar al Departamento de Administración del Servicio de Telefonía para que la o el usuario adquiera una tarjeta SIM y se programe la activación correspondiente del equipo.
- G. Para el caso de viajes al extranjero, su Responsable Administrativo deberá notificar a al Departamento de Administración del Servicio de Telefonía con un plazo de 2 días hábiles, el(los) destino(s) que visitará la o el usuario que solicite el servicio, así como las fechas de estancia para que cuente con cobertura celular correspondiente y con los planes de datos que se ajusten a los países a visitar.
- La DRT realizará la gestión necesaria con la o el proveedor para cubrir las necesidades de comunicación de los funcionarios.
- H. En caso de que la o el servidor público sea reasignado o haya dado por concluido su contrato laboral con la Profeco, deberá devolver a su Responsable Administrativo el dispositivo asignado y sus accesorios originales, los cuales deben estar en condiciones de uso.

Con el fin de llevar una buena administración de equipos de telefonía móvil, no será posible que los dispositivos y sus accesorios sean considerados dentro del Acta de Entrega - Recepción de la o el servidor público que entregue el cargo, así como reasignar o transferir el resguardo sin la autorización correspondiente de su Responsable Administrativo, quien es el resguardatario original de éste.

- I. Derivado de los reportes de tráfico de llamadas que la DRT recibe de la o el proveedor del servicio, se podrá realizar la suspensión temporal o cancelación definitiva de los servicios de telefonía móvil que de manera mensual se encuentren inactivos o sin consumo.
- J. En caso de daño y conforme a las condiciones contractuales con la o el prestador del servicio, la DRT en conjunto con la o el prestador del servicio, elaborará un documento denominado "Dictamen Técnico", con la finalidad de determinar si el daño o falla ocasionada al equipo celular se debió por descuido de la o el usuario o fallas técnicas ocasionadas por el equipo.

El resultado del Dictamen, será compartido con su Responsable Administrativo notificando el estatus y acciones conducentes para la reparación y/o reposición del equipo. Este dictamen se apegará al protocolo de fallas estipulado en el contrato vigente.

#### **4. De la solicitud de extensiones y líneas telefónicas.**

- A. Todas las solicitudes de extensiones y líneas telefónicas, deberán ser remitidos al Departamento de Administración del Servicio de Telefonía.
- B. Para llevar a cabo la instalación de extensiones telefónicas el área solicitante debe considerar lo siguiente, cuando así aplique:
  - a. La existencia de un nodo de red que permita la conexión del equipo telefónico.
  - b. En caso de no contar con infraestructura de red suficiente, el área usuaria deberá considerar todo lo especificado en el numeral 1 De la solicitud de instalación de nodos para red.
- C. En caso de contar con nodo de voz que permita la conexión del equipo telefónico, la o el Responsable Administrativo emitirá la solicitud de extensión telefónica a través de oficio dirigido a la DRT, acompañado del formato **DRT-T 01 "Solicitud de Servicios de Telefonía Fija o Móvil"** el cual deberá estar debidamente requisitado con los datos de la o el usuario y área solicitante, mismo que deberá estar firmado por su Responsable Administrativo con el Vo.Bo. de la o el Jefe inmediato de área.

- D. La atención a los servicios para la instalación de la extensión telefónica se realizará de acuerdo a la disponibilidad del personal y materiales.
- E. Para el caso de solicitud de líneas telefónicas, la o el Responsable Administrativo emitirá la solicitud de línea telefónica a través de oficio dirigido al Departamento de Administración del Servicio de Telefonía, acompañado del formato **DRT-T 01 “Solicitud de Servicios de Telefonía Fija o Móvil”**, el cual deberá estar debidamente requisitado con los datos de la o el usuario y área solicitante, firmado por su Responsable Administrativo con el Vo.Bo. de la o el Jefe del Área solicitante.
- F. El Departamento de Administración al Servicio de Telefonía emitirá el Vo.Bo. definitivo para otorgar el servicio de la línea telefónica solicitada, la cual estará sujeta a la disponibilidad del servicio.

#### **5. De la solicitud de configuración de equipo telefónico.**

- A. Todas las solicitudes de configuración de equipo telefónico, deberán ser remitidas al Departamento de Administración del Servicio de Telefonía.
- B. Para efectos de requerir la configuración de equipo telefónico, el área usuaria o requirente a través de su Responsable Administrativo deberá remitir el formato **DRT-T 01 “Solicitud de Servicios de Telefonía Fija o Móvil”** debidamente requisitado en el rubro que corresponda, especificando sí el requerimiento aplica para un Alta, Baja, Cambio o Reasignación de equipo.
- C. La o el Responsable Administrativo, deberá tener el control correspondiente a la asignación de los equipos telefónicos, los cuales se realizarán de manera interna de acuerdo a las necesidades de cada servicio, la DRT remitirá a cada Responsable Administrativo la relación de aparatos telefónicos y líneas asignadas para que éste remita el dato del resguardo de dichos servicios.

La actualización de la relación deberá ser actualizada o ratificada de manera bimestral y remitida a la DRT para su control y conocimiento.

#### **6. De la solicitud de reparación de equipo telefónico/reportes de falla.**

- A. Todas las solicitudes de reparación de equipo telefónico/reporte de falla, deberán ser remitidos a la/el Jefa/e de Departamento de Administración del Servicio de Telefonía.
- B. Para efectos de requerir la reparación de equipo telefónico, el área usuaria o requirente a través de su Responsable Administrativo deberá remitir el formato **DRT-T 01 “Solicitud de Servicios de Telefonía Fija o Móvil”** debidamente requisitado en el rubro que corresponda, especificando si el requerimiento aplica para una reparación de equipo telefónico.

- C. El personal de Telefonía realizará una inspección visual y obtendrá evidencia fotográfica para descartar daños realizados intencionalmente al equipo telefónico. Si la evidencia fotográfica muestra rastros de daño intencionado, se hará llegar un reporte a la o el Responsable Administrativo para que sea reparada la extensión o adquirida por el área correspondiente.
- D. Cuando la falla es debida a componentes electrónicos o piezas dentro del equipo telefónico como cables espirales, cables planos, auriculares, personal de telefonía evaluará el tipo de daño para proporcionar un tiempo estimado de reparación, el cual no rebasará a 4 días hábiles. La o el Responsable Administrativo podrá solicitar el desvío temporal de las llamadas de la o el usuario a otra extensión mientras que es reparada la extensión.

#### **7. De las sanciones y cobro de excedentes.**

- A. Cuando los equipos de Telefonía fueran utilizados para fines distintos a los institucionales o no se utilizaran del todo, será restringido el servicio de telefonía y/o en su caso retirado el equipo para su reasignación a áreas que lo requieran, previa notificación enviada por oficio al Responsable Administrativo.
- B. Las llamadas realizadas por los equipos de telefonía móvil deberán ser exclusivamente de carácter oficial y con la finalidad de atender asuntos de trabajo, las y los servidores públicos que no cumplan con esta disposición podrán ser sujetos de sanción de acuerdo con la Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- C. De conformidad con los importes máximos establecidos en el inciso A del numeral 3 De la asignación de equipos de telefonía móvil, las y los servidores públicos que hayan recibido el beneficio de la asignación de equipos de telefonía celular o de comunicación directa para el desempeño de sus actividades, que incumplan con el reintegro de los importes erogados en exceso, serán sujetos a la cancelación del servicio.
- D. En caso de daño o pérdida, a causa de la o el usuario, éste tendrá que reponer el equipo cuyas características sean iguales al dispositivo originalmente asignado. El proceso de sustitución o recuperación por parte de la o el usuario no podrá exceder más de un mes calendario a partir de la notificación de extravío enviada a la DGI. Después de ese mes, el servicio tendrá que ser cancelado con la o el proveedor correspondiente.

### III. Servicios de Internet.

#### 1. De acceso a Internet (Filtrado).

- A. Todas las solicitudes de acceso a internet (Filtrado) deberán ser remitidas al Departamento de Seguridad Informática de la Dirección de Redes y Telecomunicaciones.
- B. La solicitud para el servicio de Internet, deberá realizarse a través del formato **DRT-AI 01 “Solicitud de Acceso a Internet”** (para personal que labora en la Institución), el formato deberá encontrarse debidamente requisitado y firmado por su Responsable Administrativo del área solicitante y el Vo.Bo. de la o el Titular de Dirección / Dirección General (firma de la o el Delegado en el caso de Delegaciones).
- C. Para el caso del personal de servicio social, la solicitud de acceso a Internet deberá realizarse a través del formato **DRT-AISS 01, “Solicitud de Acceso a Internet SS”** (para personal de servicio social), el formato deberá encontrarse debidamente requisitado, firmado por la o el responsable del personal de servicio social y firma de la o el Responsable Administrativo.

Si la solicitud no es presentada en el formato asignado y/o no se encuentra firmada será rechazada y se notificará vía correo electrónico al personal solicitante y a la o el Responsable Administrativo acerca de la solicitud y el motivo del rechazo.

- D. La solicitud deberá ser entregada en original (para el caso de oficinas centrales) a la DRT para su validación y asignación, la solicitud también podrá ser enviada en formato PDF vía correo electrónico a la siguiente dirección: [cau.si@profeco.gob.mx](mailto:cau.si@profeco.gob.mx), para su validación y asignación (para el caso de delegaciones).

Cuando la solicitud de acceso a Internet es de carácter “Urgente” debido a un proyecto “expres” se solicitarán los datos de la o el usuario vía correo electrónico y/o vía telefónica, brindándose el acceso al grupo “Comunicación” (a menos que se requiera el acceso a páginas permitidas en otro grupo), notificando a la o el usuario y a la o el Responsable Administrativo acerca del movimiento y haciendo de su conocimiento que el acceso “expres” tiene una duración de 24 hrs., y el servicio será cancelado a menos que el formato **DRT-AI 01 “Solicitud de Acceso a Internet”** sea enviado para su validación y asignación (El grupo asignado puede tener accesos diferentes al grupo de acceso “expres”).

- E. Las solicitudes validadas se asignarán al grupo que corresponda a las actividades desarrolladas en el área de la o el solicitante.

- F. El uso de Internet es monitoreado constantemente, por lo que al personal que se le detecte uso de ancho de banda excesivo, será bloqueado sin previo aviso, si el consumo interfiere en el servicio prestado a demás usuarias/os o afecta los servicios brindados por la DGI.
- G. Si el personal que cuenta con acceso a Internet es detectado en páginas no acordes a las actividades del área donde se desarrolla o bien proyecto especial que justifique el uso que le da al servicio de Internet, el área de seguridad informática notificará a la Dirección del Área correspondiente para tomar las medidas que considere necesarias.
- H. Las y los usuarios con cargos de Subdirección, Dirección y/o Dirección General, se agregarán al grupo de filtrado “VIP”, las y los usuarias con cargo de Enlace Administrativo o Encargado de Despacho se añadirán al grupo de filtrado “Comunicación”.
- I. Los Accesos a Internet para personal externo con validez mayor a 15 días deberán solicitarse mediante oficio, si el periodo es menor, se podrá realizar por medio de correo electrónico, en ambos casos deberá dirigirse a la o el Titular de la DRT y deberá incluir el nombre del personal externo, periodo de validez y el área solicitante del servicio.
  - a. El personal externo cuyo acceso a Internet sea concedido, deberá registrar los datos de su equipo, tales como:
    - Nombre del equipo
    - Número de serie
    - Dirección MAC
    - Marca del equipo

## 2. De la restricción de acceso a Internet.

- A. Las solicitudes para la restricción de accesos a Internet únicamente podrán ser solicitadas por la o el Superior Jerárquico del personal a quien se restringirá el acceso y éstas deberán ser remitidas al Departamento de Seguridad Informática.
- B. Las solicitudes para la restricción de acceso a Internet únicamente podrán realizarse a través del formato **DRT-RAI 01 “Solicitud de Restricción de Internet”**, el cual deberá encontrarse debidamente requisitado y autorizado por la o el Titular de la Dirección, Dirección General o Delegación, notificando a la o el solicitante vía correo electrónico cuando la solicitud se haya atendido.
- C. Las solicitudes de restricción de acceso a Internet se recibirán conforme a lo descrito en el inciso B del numeral 1 De Acceso a Internet.

#### **IV. Servicios de impresión.**

##### **1. Del envío de páginas de estado.**

- A. Será responsabilidad de la o el Responsable Administrativo, remitir dentro de los 3 días hábiles posteriores a cada inicio de mes, las páginas de estado de impresión de cada equipo asignado, esto con la finalidad de reiniciar los contadores y estar vigentes en el número de impresiones. En caso de no contar con la página de estado, las impresiones se podrán cancelar por la falta de reinicio de los contadores.
- B. Las páginas de estado deberán remitirse a [toshiba@profeco.gob.mx](mailto:toshiba@profeco.gob.mx), con copia a Atención a Usuarios del Departamento de Soporte Técnico al correo [ahuator@profeco.gob.mx](mailto:ahuator@profeco.gob.mx).

##### **2. De la ampliación de volúmenes de impresión.**

- A. Para efectos de requerir una ampliación de impresiones, el área usuaria o requirente a través de su Responsable Administrativo, deberá remitir el formato **DRT-I 01 “Solicitud de impresión y fotocopiado”** debidamente requisitado a Atención a Usuarios del Departamento de Soporte Técnico, para su autorización y atención.

##### **3. De la transferencia de volúmenes de impresión.**

- A. Las transferencias de impresión entre áreas de Profeco, tendrán que ser turnadas a través de correo electrónico por la o el Responsable Administrativo a [toshiba@profeco.gob.mx](mailto:toshiba@profeco.gob.mx), anexando copia del correo electrónico a Atención a Usuarios del Departamento de Soporte Técnico al correo [ahuator@profeco.gob.mx](mailto:ahuator@profeco.gob.mx), especificando las áreas destino y origen, así como la cantidad a transferir.

##### **4. De la solicitud de cambio físico o instalación de equipos multifuncionales.**

- A. Para llevar a cabo el cambio o instalación de multifuncionales el área solicitante debe considerar lo siguiente, cuando así aplique: (10 días hábiles semana)
  - a. La existencia de un nodo de red que permita la conexión del equipo multifuncional
  - b. Toma de corriente eléctrica de 127v (sin extensión o multicontacto).
  - c. En caso de no contar con infraestructura suficiente, el área usuaria deberá considerar todo lo especificado en el apartado II. Servicios de Telecomunicaciones, numeral 1. De la solicitud de instalación de nodos para red y solicitar a la Dirección de Recursos Materiales la instalación eléctrica requerida.



**5. De la solicitud de impresión con formato a color (Oficinas Centrales).**

- A. Para imprimir documentos que se requieran en formato a color, favor de acudir al piso 4 en Oficinas Centrales con las hojas blancas que se ocuparán, la memoria USB que contenga la información y el formato, **DRT-I 01 “Solicitud de impresión y fotocopiado”** debidamente requisitado, Atención a Usuarios proporcionará un equipo de cómputo con el servicio de impresión a color para poder realizar el trabajo.

**6. Del cambio de tóner y asesoría para impresión de formatos especiales (Oficinas Centrales).**

- A. Cuando se requiera el cambio de tóner del multifuncional asignado a su área, deberán mandar correo electrónico a [toshiba@profeco.gob.mx](mailto:toshiba@profeco.gob.mx), con los siguientes datos; usuaria/o, piso, extensión y número de serie del multifuncional.
- B. Para el caso de solicitar impresión para externos que tengan relación con actividades de la Institución, se deberá enviar a Atención a Usuarios el formato **DRT-I 01 “Solicitud de impresión y fotocopiado”**, deberá estar debidamente requisitado y justificando el uso del mismo para la autorización correspondiente.
- C. Para imprimir formatos o tarjetas especiales se le brindará la asesoría necesaria en la extensión 1057.

**7. De la atención de fallas o incidentes.**

- A. Los reportes ocasionados por fallas o mala operación del equipo de impresiones, tendrá que reportarse a la Ext. 1111 opción 5, área de atención de incidentes para equipos de impresión, en donde se deberá proporcionar número de serie de la impresora, nombre y extensión para el levantamiento del ticket.

**V. Servicios de acceso a la red institucional alámbrica e inalámbricamente.**

**1. De la solicitud de Acceso a la Red Institucional (Alámbrica).**

- A. La solicitud de acceso a la red institucional deberá remitirse mediante correo electrónico al buzón [soporteredes@profeco.gob.mx](mailto:soporteredes@profeco.gob.mx), junto con el formato **DRT-AR 01, “Solicitud de Acceso a la Red”**, el cual deberá estar debidamente requisitado, indicando en el Tipo de servicio: *“Solicitud de Acceso a la Red Alámbrica”* e incluirá el nombre y firma de la o el usuario requirente así como la firma y Vo.Bo. de la o el Superior Jerárquico o Responsable Administrativo de la o el solicitante.

- B. Una vez recibido el formato **DRT-AR 01 “Solicitud de Acceso a la Red”** y validada la información, será turnada al área correspondiente para realizar el servicio.
- C. El Departamento de Soporte a la Red de Datos contactará a la o el usuario para la configuración del equipo y su ingreso a la red.
- D. La atención de servicio para conceder el ingreso a la red institucional, se realizará de acuerdo a la disponibilidad de personal ubicado en el Departamento de Soporte a la Red de Datos.
- E. El acceso a la red alámbrica institucional deberá ser de uso personal e intransferible para cualquier personal de la Profeco.
- F. La o el usuario titular del acceso, será el único responsable del uso que se le dé a todos y cada uno de los ingresos a la red institucional.
- G. Los métodos de seguridad implementados a través de la red institucional garantizarán la disponibilidad e integridad de la información que viaja a través de la red institucional, por lo que todo acceso será constantemente monitoreado.
- H. En los planes de confidencialidad y resguardo de la información que son establecidos por la DGI, no se permitirá acceder a las áreas públicas o visibles a través de la red institucional.
- I. Como exhorto a las buenas prácticas aplicadas por la DGI, se recomienda no utilizar la red institucional con los siguientes propósitos a fin de evitar afectaciones y/o interrupciones recurrentes en el servicio:
  - a. Envío de impresiones y escaneos de forma aglomerada y desmesurada.
- J. Cada segmento de la red (UA y Delegaciones) mantendrá una conectividad limitada hacia otras redes, subredes y partes externas y/o ajenas de la red institucional. De esta manera se prevendrá y asegurará el ingreso a redes no permitidas para el personal de la Profeco que no requiera este tipo de servicios.
- K. En caso de solicitar la creación de una carpeta compartida que será visualizada a través de la red institucional, se deberán de contemplar los siguientes puntos:
  - a. Se recomienda que la persona responsable de administrar la carpeta compartida, pueda diferenciar y seleccionar la información del tipo sensitivo y/o crítico y que eventualmente pudiera ser objeto de extravío o pérdidas involuntarias a través de su gestión mediante la red y de esta manera conocer el contenido que se estará manejando, y tomar las medidas de seguridad pertinentes para proteger dicha información.

- b. Con la finalidad de evitar cualquier impacto en el performance de la red y causar afectaciones de manera eventual, se recomienda la reducción del número de usuarias y usuarios que deberán conectarse a la carpeta compartida, ya que un excesivo número de usuarias/os con acceso podría causar una constatación de degradación en los servicios de red.

### 2. De la solicitud de Acceso para personal externo a la Red Institucional.

- A. Para el ingreso a la red alámbrica en caso de ser una visita (personal externo), se deberán atender lo siguiente:
  - a. En caso de requerir acceso a la red institucional, la o el Responsable Administrativo de cada UA, deberá enviar mediante correo electrónico el formato **DRT-AR 01**, "**Solicitud de Acceso a la Red**", al buzón de [soporteredes@profeco.gob.mx](mailto:soporteredes@profeco.gob.mx), y en el cual deberá señalar el tipo de solicitud en rubro correspondiente como: "*Solicitud de Acceso a la Red Alámbrica para personal Externo*" y deberá ser requisitado y firmado de forma correcta por su titular de área correspondiente.
  - b. Una vez recibida y validada la solicitud, personal del Departamento de Soporte a la Red de Datos, contactará a la o el Responsable Administrativo para comenzar las configuraciones pertinentes en el equipo de cómputo de la o el usuario requirente.
  - c. La atención del servicio para el ingreso a la red institucional se realizará de acuerdo a la disponibilidad del personal del área.

### 3. De la solicitud de Acceso a la Red Inalámbrica.

- A. La solicitud de acceso a la red institucional (inalámbricamente) para una o más personas, así como de tiempo ilimitado, deberá remitirse mediante un correo electrónico al buzón [soporteredes@profeco.gob.mx](mailto:soporteredes@profeco.gob.mx), junto con el formato **DRT-AR 01** "**Solicitud de Acceso a la Red**", el cual deberá estar debidamente requisitado, indicando el tipo de servicio: "*Solicitud de Acceso a la Red Inalámbrica*" e incluirá el nombre y firma de la o el usuario requirente, así como la firma y el Vo.Bo. de la o el Superior Jerárquico o Responsable Administrativo de la o el solicitante.
- B. Una vez recibida y validada la solicitud, esta será turnada al Departamento de Soporte a la Red de Datos, para su atención y seguimiento.
- C. En caso de requerir el acceso a la red inalámbrica en dispositivos móviles (Smartphones, Tablets, Etc.) la o el Director o Responsable Administrativo deberá remitir mediante correo electrónico el formato **DRT-AR 01** "**Solicitud de Acceso a la Red**" enviándolo a buzón [soporteredes@profeco.gob.mx](mailto:soporteredes@profeco.gob.mx), en el

cual se deberá justificar detalladamente este requerimiento y deberá estar debidamente firmado por la o el Responsable Administrativo, con la firma y el Vo.Bo. de la o el Jefe Inmediato superior del personal requirente.

- D. Una vez recibido el formato y validada la información, la solicitud será turnada al área correspondiente para realizar el servicio solicitado. El Departamento de Redes contactará al personal requirente para la configuración del equipo y/o dispositivo para su ingreso a la red Inalámbrica.
- E. La o el Responsable Administrativo de cada UA deberá tener el control de todos y cada uno de los accesos concedidos a la red inalámbrica, ya que el uso excesivo de este servicio podría afectar de forma gradual el rendimiento y velocidad de todos los servicios que utiliza la red en ese lugar (Internet, SIIP, correo y servicio de impresiones).
- F. El acceso a la red inalámbrica queda sujeto a la disponibilidad de espacio en el Access Point, teniendo como prioridades a las y los usuarios de nivel jerárquico y a quienes que por sus actividades sean considerados como prioritarios para el uso de este servicio.
- G. Con la finalidad de garantizar el eficiente consumo y proteger del uso desmedido los recursos que ofrece el ancho de banda a través de la red inalámbrica institucional, no se deberá difundir ni fomentar el uso inalámbrico para la utilización del servicio de una forma incorrecta.
- H. La y el usuario con premisos de acceso, deberá abstenerse de compartir su conexión a la red inalámbrica con personal de la Institución o gente externa.
- I. El equipo estará sujeto a monitoreo, pruebas de penetración y auditorías de seguridad.
- J. Ningún usuario o usuaria que cuente con acceso a la red inalámbrica deberá ingresar a ningún recurso que se encuentre visible a través la red inalámbrica.
- K. De acuerdo al *"Manual de Configuración e Instalación de Puntos de Acceso"* la y el usuario deberá abstenerse de modificar y reubicar el equipo de comunicación inalámbrico instalado en los diversos puntos de la Profeco.
- L. A la persona que se le conceda el acceso a la red inalámbrica, tendrá derecho únicamente a la configuración de un solo dispositivo para establecer su conexión a la red.
- M. En caso de requerir el password de acceso a la red inalámbrica para uso particular. La petición deberá ser remitida de manera directa a la o el Titular de la DRT, mediante el envío de un oficio en el que se deberá de plasmar la

necesidad y requerimiento de la misma, la cual sólo será tomada en cuenta si proviene de un nivel directivo y de ser así, procederá con su validación y autorización.

- N. Una vez autorizado, el requerimiento de password de acceso, la DRT turnará la petición al área correspondiente. El Departamento de Soporte a la Red de Datos se pondrá en contacto con la o el usuario requirente y su Responsable Administrativo, hará entrega formal y en propia mano de un sobre cerrado con el password de acceso, junto con una breve descripción de términos y condiciones que conlleva la adquisición de dicho password de acceso.

### VI. Servicios de Soporte Técnico.

#### 1. De la solicitud de alta de equipo de cómputo.

- A. Antes de la asignación de cualquier equipo, el Departamento de Soporte Técnico deberá validar con el Departamento de Seguridad Informática, que el equipo cuente con las actualizaciones de seguridad más recientes del sistema operativo, así como con las últimas firmas de virus publicadas por la o el proveedor.
- B. La solicitud de ALTA, BAJA o CAMBIO de equipo de cómputo deberá ser tramitada por la o el Responsable Administrativo del área requirente, con el formato **DRT-ABC 01, "Solicitud de ABC de bienes y servicios informáticos"**.
- C. Una vez que el formato cuente con los elementos solicitados, se entregará (en original para requerimientos en oficinas centrales) al Departamento de Soporte Técnico para su validación y/o dictamen, para el caso de delegaciones el formato deberá ser enviado en formato PDF a la siguiente dirección [soportedgi@profeco.gob.mx](mailto:soportedgi@profeco.gob.mx):
- No se admitirán formatos cuya información no sea clara o no corresponda a la descripción de los bienes registrados en el inventario.
  - La solicitud ALTA, queda sujeta a disponibilidad de equipos, en caso de que no haber equipo para asignación, la solicitud quedará pendiente notificando a la o el usuario solicitante que se encuentra en lista de espera.
  - Para realizar la reasignación de equipo, se deberá entregar el formato **DRT-ABC 01 "Solicitud de ABC de bienes y servicios informáticos"**.
  - En caso de que el equipo ya no se requiera en el área, se deberá tramitar la BAJA del mismo, donde personal designado por la DGI realizará el dictamen técnico para determinar si el equipo se considera obsoleto o bien puede reubicarse.

**Codificación:**  
RO-SSI-640

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
30 de julio de 2014

**Página:**  
21 de 28

- D. Una vez que se asigne el equipo, se le entregará a la o el usuario solicitante el resguardo del equipo entregado, del cual éste deberá validar los datos del equipo y firmar el resguardo con el Bo. Bo del Responsable Administrativo.
  - a. En caso de que la o el usuario se niegue a firmar el resguardo, el equipo será retirado y la solicitud de equipo de cómputo será rechazada, notificando a la o el Responsable Administrativo la razón por la cual el equipo se retiró.
  - b. Si la o el usuario rechaza un equipo de cómputo y posteriormente realiza otra solicitud, ésta será puesta al final de la lista de espera.
- E. El equipo de cómputo que se asigne, se entregará personalizado para la o el usuario solicitante.
- F. El equipo de cómputo que se asigne incorpora una contraseña estándar para nuevas y nuevos usuarios, la cual deberá ser cambiada una vez que inicie sesión por primera vez. Así mismo, se deberá tomar en cuenta que la nueva contraseña cumpla con los requisitos para las mismas.
- G. El equipo de cómputo asignado dispondrá de configuraciones estándar, las cuales sólo podrán ser modificadas por el personal autorizado para ello, la o el usuario no deberá cambiar las configuraciones con las cuales se entregó el equipo.
  - a. Si es requerimiento modificar alguna configuración del equipo, podrá solicitarlo a través de la mesa de ayuda en la Ext.: 1111.

## **2. Del uso del equipo de cómputo.**

- A. La Procuraduría Federal del Consumidor promueve el respeto a los derechos de autor y desaprueba la instalación y uso de software sin licencia. La o el usuario es responsable de las licencias de software que emplee en su equipo, fuera de las que provee la institución.
- B. El mantenimiento al equipo de cómputo institucional sólo podrá realizarse por el personal autorizado para ello.
- C. En los equipos asignados, debe existir además de la cuenta de usuaria/o, una cuenta de administrador que servirá para los efectos de mantenimiento del equipo cuando así se requiera.
- D. Se tiene prohibido almacenar archivos como son MP3, AIFF, MPEG, AVI, SWF, MKV, MP4, JPG, GIF y todos los archivos de sonido, música, video o animación no referentes a la Procuraduría o al área en donde desempeña sus labores.
- E. La regla anterior, no es aplicable para áreas de diseño y difusión, en donde el contenido multimedia es parte de las actividades de las áreas.

**Codificación:**  
RO-SSI-640

**Versión:**  
01

**Vigencia:**  
30 de julio de 2014

**Página:**  
22 de 28

- a. Si se detecta este tipo de archivos, serán eliminados sin previo aviso a la o el usuario, y se notificará a la o el titular del área a fin de determinar las sanciones correctivas que se diera lugar.
- F. En caso de requerir el re-establecimiento de contraseña, se deberá remitir un correo electrónico a [soportedgi@profeco.gob.mx](mailto:soportedgi@profeco.gob.mx), solicitando el restablecimiento de contraseña, con el remitente preferentemente (y por motivos de seguridad) tendrá que ser la o el Responsable Administrativo, o bien la o el usuario interesado.
- G. La o el usuario resguardante del equipo de cómputo, reparará el bien y/o desperfecto en caso de negligencia, dolo u otras causas que no estuvieran relacionadas con sus funciones establecidas.
- H. Dentro y fuera de la Procuraduría, la o el usuario es responsable de la integridad del equipo de cómputo, hardware, software y/o periférico que le sea(n) entregado(s) por la DGI y que a su vez haya firmado la responsiva de la(s) misma(s).
- I. Cualquier cambio de ubicación física del equipo de cómputo deberá ser informada al área de soporte técnico a través de la o el Responsable Administrativo con 24 hrs de anticipación.
- J. Las fallas en los equipos de cómputo deberán ser reportadas a la mesa de ayuda Ext.: 1111 a fin de solucionar el problema o bien determinar a qué área corresponde atenderla.
- K. En caso de que la falla amerite que se tenga que llevar el equipo de cómputo a reparación, durante ese tiempo, la o el usuario se le sustituirá por otro equipo de cómputo de características similares.
  - a. Esta política queda sujeta a disponibilidad de equipos y personal autorizado.
- L. Cuando se dictamine que la falla se debió a la negligencia de la o el usuario, éste tendrá que absorber el costo de la reparación y sus refacciones. En caso de negativa de la o el usuario, el asunto será turnado al Órgano Interno de Control de la Profeco.
- M. Sólo el personal autorizado por la DRT podrá abrir los equipos de cómputo, en caso de un trabajo de mantenimiento preventivo o correctivo y/o modificaciones de hardware.
- N. La o el usuario tendrá bajo resguardo firmado de conformidad ante la DGI, los bienes informáticos que le hayan sido asignados para el desempeño de su trabajo.

- O. En caso de que la o el usuario se separe laboralmente de la Profeco, el equipo de cómputo quedará bajo resguardo de la o el Jefe inmediato superior o de la persona que éste último designe.
  - a. Teniendo un plazo de 7 días naturales para solicitar la BAJA del equipo o solicitar su reasignación.
- P. El uso del equipo de cómputo será destinado únicamente para apoyar las funciones inherentes a la Profeco, el cual no se deberá operar fumando o consumiendo alimentos o bebidas, debiendo mantener alejados del equipo, objetos magnéticos, tales como teléfonos celulares o imanes.
- Q. De no utilizar el equipo de cómputo durante un periodo prolongado, éste deberá ser apagado, para ahorrar energía.
- R. Con el objeto de tener actualizado el inventario de bienes informáticos de la Profeco, cada UA a través de la o el Responsable Administrativo notificará por escrito y de inmediato a la DRT, cualquier modificación de ubicación física y/o de responsables en la custodia del equipo de cómputo, anotando el bien informático del que se trate, así como marca, modelo, números de serie e inventario del mismo, su ubicación física, nombre y número de empleada/o de la o el usuario.
- S. El Departamento de Soporte Técnico realizará en coordinación con la o el Responsable Administrativo el levantamiento físico de inventario de bienes informáticos cuando el caso lo amerite, para lo cual la UA deberá brindar las facilidades para su realización.
- T. Si se presenta el robo de un bien informático al personal resguardatario, éste tendrá que dar aviso de inmediato por escrito al Departamento de Soporte Técnico, quien notificará a la DRT para proceder de acuerdo a la normatividad establecida.

### **3. Del servicio de correo electrónico.**

- A. Para el caso de las Altas de correo electrónico en delegaciones, el formato **DRT-ABC 01, “Solicitud de ABC de bienes y servicios informáticos”** deberá enviarse a la DGD, quien dará su Vo.Bo. para que a través de la DRT se proporcione los servicios solicitados, de acuerdo a la disponibilidad de buzones de correo electrónico (disponibles 2 por delegación).
- B. Para el caso de Oficinas Centrales, la solicitud de correo electrónico se hará a través de la atención de la extensión 1111, y con el llenado del formato **DRT-ABC 01, “Solicitud de ABC de bienes y servicios informáticos”**.



- C. Para el caso de Bajas y Cambios de correo electrónico, el formato deberá enviarse digitalizado a la Mesa de Servicios a la dirección electrónica [soportedgi@profeco.gob.mx](mailto:soportedgi@profeco.gob.mx).
- D. Para Oficinas Centrales la Baja o Cambio de correo electrónico se hará por medio de la extensión 1111.

#### **4. De la solicitud de bajas de Equipo.**

- A. Las solicitudes de BAJA para equipo de cómputo se realizarán mediante oficio y a través de la o el Responsable Administrativo de la UA solicitante y dirigido al Departamento de Soporte Técnico de la DRT.
- B. El oficio para realizar la BAJA del equipo deberá incluir la siguiente información referente al equipo:
  - a. Marca
  - b. Modelo
  - c. No. de Serie
  - d. Código de Barras
  - e. Completo (Datos del monitor, teclado, mouse y/o cualquier otro hardware ligado al resguardo del equipo en cuestión).
  - f. Causa de la Baja.
- C. El Departamento de Soporte Técnico en conjunto con el área de almacén, validará los datos del equipo, tomando en cuenta las siguientes consideraciones:
  - a. Cuando los datos del equipo no coinciden con los de los inventarios en almacén, se notifica a la UA solicitante que la baja del equipo no procede.
  - b. Si los datos coinciden con los de almacén se procede a realizar el dictamen del equipo.
- D. Toda BAJA de equipo deberá justificarse mediante un dictamen técnico, realizado por el personal de soporte.
- E. Personal de soporte entregará el dictamen técnico a la o el Responsable Administrativo de la UA solicitante con copia al área de almacén, donde:
  - a. Cuando el equipo sea candidato para BAJA, la o el usuario deberá presentar los equipos físicos en el almacén con el dictamen de BAJA debidamente autorizado, para lo que se allí se disponga.
  - b. Si es candidata/o para reubicación, personal de soporte requisará el equipo, para reubicarlo según su lista de espera, notificando al área correspondiente para la actualización de resguardos.

- F. Todo equipo que sea reubicado deberá contar con el resguardo actualizado y notificar a la DRT del movimiento al área de almacén.

## **VII. Servicios de Sistemas.**

### **1. Requerimientos.**

- A. Los medios para recibir requerimientos de usuarias o usuarios pueden ser: oficio, mensaje de correo electrónico, llamada telefónica o reunión personal. En los casos de llamada telefónica o reunión, posteriormente deberá formalizarse la solicitud por medio de minuta, oficio o mensaje de correo electrónico a la Dirección de Sistemas.
- B. La solicitud se ingresará en la cola de atención de requerimientos para su programación y posterior atención.
- C. Los requerimientos de mantenimiento de cuentas de usuaria/o (altas, bajas, modificaciones) deben cumplir con lo siguiente:
- Para cuentas del Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP):
    - Ser acompañados del formato **DS-ABC-J 01 “Formato ABC de Jurídico”**, **DS-ABC-S 01 “Formato ABC de Servicios”** o **DS-ABC-U 01 “Formato ABC de Usuaria/os”**, previamente llenado.
  - Para cuentas de otros sistemas o portales:
    - Solicitud** del área normativa donde apruebe la creación y otorgamiento de responsabilidades.
  - La petición debe provenir de la o el responsable designado por el área normativa para tal efecto. En caso de no existir un designado por el área normativa, por defecto la o el Responsable Administrativo fungirá como enlace entre la DGI y el área solicitante.
- D. Los requerimientos que por el tipo de movimientos solicitados necesiten la aprobación del área normativa, deben cumplir con lo siguiente:
- Los medios de recepción son: oficio, mensaje de correo electrónico o mesa de atención electrónica.
- E. La información de la solicitud debe ser capturada en el sistema informático implementado para tal efecto y debe tener como mínimo los siguientes datos:
- Datos de la o el usuario (ejemplo: Nombre, Cargo, Área, Teléfono, Correo Electrónico)
  - Categorización del requerimiento de acuerdo a los módulos o funcionalidades de cada sistema a atender.

### 2. Aprobación del área normativa.

















- A. El personal de la Dirección de Sistemas, una vez concluido el análisis del requerimiento, informará al personal solicitante los impactos del cambio solicitado, para que las implicaciones sean validadas y aceptadas por la UA.
- B. El personal de la Dirección de Sistemas informará al personal solicitante el tiempo de desarrollo, pruebas y validación una vez aprobados los impactos. La o el solicitante se comprometerá a realizar las pruebas y validación del requerimiento en tiempo y forma para cumplir con las fechas de entrega.
- C. La UA designará una persona responsable de validar los movimientos realizados en el sistema. En caso de que el requerimiento provenga del personal designado para la aprobación de movimientos, se tendrá por entendido la aprobación implícita y el requerimiento será solventado sin canalización alguna.
  - a. Al ser canalizado el requerimiento al personal designado por la UA , éste deberá contestar por medio de los formatos requeridos si dicho requerimiento fue aprobado o no, los formatos son:
    - a. **DS-ABC-U 01** “Formato ABC de Usuarios/os”
    - b. **DS-ABC-J 01** “Formato ABC de Jurídico”
    - c. **DS-ABC-S 01** “Formato ABC de Servicios”
    - d. **DS-RFC 01** “Formato de requerimiento o cambio de sistemas”
  - b. La UA debe informar a la o el Titular del área de Sistemas mediante oficio o correo electrónico, los cargos, puestos, o personal específico que tendrá la facultad de solicitar mantenimiento de cuentas de usuario/o. En caso de no existir nombramiento de responsables, la o el Responsable Administrativo fungirá como responsable,

### 3. Solución/Informe de Estado de Requerimientos:

- A. La solución del requerimiento puede ser realizada por el personal de la Dirección de Sistemas o terceros autorizados para tal efecto.
- B. En los casos donde el requerimiento sea parcialmente solucionado o no solucionado, se informará a la persona solicitante y área normativa el avance y cualquier causa de incumplimiento.
- C. La solución o informe de estado del requerimiento debe ser notificada a la o el usuario por el personal del Departamento de Soporte de Sistemas.

## VII. Formatos de solicitud de servicios

A fin de dar cumplimiento a las reglas operativas para la solicitud de servicios informáticos en las Unidades Administrativas de la Profeco, las y los usuarios de la Institución deberán hacer uso de las siguientes Solicitudes de Servicio:

| N° | Documento  | Área                                    | Formato  | Instructivo   |
|----|--|---|--|---|
| 1  | Solicitud de servicios de telefonía fija o móvil                     | Dirección de Redes y Telecomunicaciones | <br>1. DRT-T 01.docm      | <br>1. DRT-T 01 I      |
| 2  | Justificación de Solicitud del Servicio de Telefonía Móvil.          | Dirección de Redes y Telecomunicaciones | <br>2. DRT-T 1.1.docm     | <br>2. DRT-T 1.1 I     |
| 3  | Justificación de saldo pendiente en Telefonía.                       | Dirección de Redes y Telecomunicaciones | <br>3. DRT-T 1.2.docm    | <br>3. DRT-T 1.2 I    |
| 4  | Solicitud de Acceso a Internet (filtrado)                            | Dirección de Redes y Telecomunicaciones | <br>4. DRT-AI 01.docm   | <br>4. DRT-AI 01 I   |
| 5  | Solicitud de Acceso a Internet SS (para personal de servicio social) | Dirección de Redes y Telecomunicaciones | <br>5. DRT-AISS 01.docm | <br>5. DRT-AISS 01 I |
| 6  | Solicitud de Restricción de Internet                                 | Dirección de Redes y Telecomunicaciones | <br>6. DRT-RAI 01.docm  | <br>6. DRT-RAI 01 I  |
| 7  | Solicitud de Impresión y Fotocopiado                                 | Dirección de Redes y Telecomunicaciones | <br>7. DRT-I 01.docm    | <br>7. DRT-I 01 I    |
| 8  | Solicitud de Acceso a la Red   | Dirección de Redes y Telecomunicaciones | <br>8. DRT-AR 01.docm   | <br>8. DRT-AR 01 I   |

## Reglas operativas para la solicitud de servicios informáticos

|                                    |                       |   |                            |
|------------------------------------|-----------------------|---|----------------------------|
| <b>Codificación:</b><br>RO-SSI-640 | <b>Versión:</b><br>01 | <b>Vigencia:</b><br>30 de julio de 2014 | <b>Página:</b><br>28 de 28 |
|------------------------------------|-----------------------|---|----------------------------|

| N° | Documento   | Área                                    | Formato   | Instructivo  |
|----|---|---|---|--|
| 9  | Solicitud de ABC de Bienes y Servicios Informáticos | Dirección de Redes y Telecomunicaciones | <br>9. DRT-ABC 01.docm   | <br>9. DRT-ABC 01 I   |
| 10 | Formato de ABC de Usuarios/os del SCG               | Dirección de Sistemas                   | <br>10. DS-ABC U 01.xls  | <br>10. DS-ABC U 01 I |
| 11 | Formato de ABC de Jurídico del SIIP                 | Dirección de Sistemas                   | <br>11. DS-ABC J 01.xls  | <br>11. DS-ABC J 01 I |
| 12 | Formato de ABC de Servicios del SIIP                | Dirección de Sistemas                   | <br>12. DS-ABC S 01.xls  | <br>12. DS-ABC S 01 I |
| 13 | Formato de requerimiento cambio de sistemas         | Dirección de Sistemas                   | <br>13. DS-RFC 01.docx | <br>13. DS-RFC 01 I |