

# INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

## MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO FONACOT

 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP29.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

### HOJA DE AUTORIZACIÓN

ELABORÓ



Dirección de Infraestructura Tecnológica

REVISÓ

Subdirección General de Tecnologías de la Información y  
Comunicación

### APROBACIÓN

El presente documento cuenta con la opinión favorable del Comité de Mejora Regulatoria Interna bajo el Acuerdo No. COM-248-030924, en su Sexta Sesión Extraordinaria que se llevó a cabo en medios electrónicos el día 03 de septiembre de 2024. Asimismo, fue aprobado por el H. Consejo Directivo en su Nonagésima Octava Sesión Ordinaria en medios electrónicos el 24 de octubre de 2024, bajo el Acuerdo No. CD ME 95 – 241024.

 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP29.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	5
I. PROPÓSITO DEL MANUAL.....	6
II. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS.....	6
III. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	6
IV. MARCO JURÍDICO ADMINISTRATIVO.....	7
V. PROCEDIMIENTOS.....	12
1. REDES DE DATOS Y SERVICIOS E INTERNET.....	12
a) Objetivo.....	12
b) Políticas de Operación.....	12
c) Usuarios Internos.....	13
d) Usuarios Externos.....	13
e) Descripción Narrativa.....	14
f) Diagrama de Flujo.....	15
2. ALTAS, BAJAS, O CAMBIOS A LOS PORTALES WEB FONACOT.....	16
a) Objetivo.....	16
b) Políticas de Operación.....	16
c) Usuarios Internos.....	16
d) Usuarios Externos.....	16
e) Descripción Narrativa.....	17
f) Diagrama de Flujo.....	19
3. HARDWARE Y SOFTWARE.....	20
a) Objetivo.....	20
b) Políticas de Operación.....	20
c) Usuarios Internos.....	22
d) Usuarios Externos.....	22
e) Descripción Narrativa.....	23
f) Diagrama de Flujo.....	24
4. ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES.....	25
a) Objetivo.....	25
b) Políticas de Operación.....	25
c) Usuarios Internos.....	27
d) Usuarios Externos.....	27
e) Descripción Narrativa.....	28
f) Diagrama de Flujo.....	30
5. ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS/AS Y CONTRASEÑAS [ESPECÍFICO].....	32
a) Objetivo.....	32
b) Políticas de Operación.....	32
c) Usuarios Internos.....	32
d) Usuarios Externos.....	32
e) Descripción Narrativa.....	33
f) Diagrama de Flujo.....	35

 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP29.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

<b>6.</b>	<b>ASIGNACIÓN DE EQUIPOS DE CÓMPUTO</b>	37
a)	Objetivo	37
b)	Políticas de Operación	37
c)	Usuarios Internos	37
d)	Usuarios Externos	37
e)	Descripción Narrativa	38
f)	Diagrama de Flujo	40
<b>7.</b>	<b>BAJA DE EQUIPO DE CÓMPUTO POR ROBO</b>	41
a)	Objetivo	41
b)	Políticas de Operación	41
c)	Usuarios Internos	41
d)	Usuarios Externos	41
e)	Descripción Narrativa	42
f)	Diagrama de Flujo	43
<b>8.</b>	<b>BAJA DE SERVICIOS DE EQUIPO DE CÓMPUTO</b>	44
a)	Objetivo	44
b)	Políticas de Operación	44
c)	Usuarios Internos	44
d)	Usuarios Externos	44
e)	Descripción Narrativa	45
f)	Diagrama de Flujo	46
<b>9.</b>	<b>SOLICITUD DE INFRAESTRUCTURA EN EL CENTRO DE DATOS</b>	47
a)	Objetivo	47
b)	Políticas de Operación	47
c)	Usuarios Internos	47
d)	Usuarios Externos	47
e)	Descripción Narrativa	48
f)	Diagrama de Flujo	49
<b>10.</b>	<b>ASIGNACIÓN DE EQUIPO TELEFÓNICO Y USO DE TELEFONÍA FIJA</b>	50
a)	Objetivo	50
b)	Políticas de Operación	50
c)	Usuarios Internos	50
d)	Usuarios Externos	50
e)	Descripción Narrativa	51
f)	Diagrama de Flujo	52
<b>VI.</b>	<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS</b>	53
a)	Definiciones	53
b)	Acrónimos	56
	GRUPOS RESOLUTORES:	57
<b>VII.</b>	<b>DIRECTORIO</b>	59
	TRANSITORIOS	59

 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP29.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

## INTRODUCCIÓN

La Dirección de Infraestructura Tecnológica del Instituto FONACOT, ha elaborado el presente Manual, que tiene como objetivo principal la regulación de los procedimientos y políticas, en materia de tecnologías de la información y comunicación, que se derivan de las atribuciones y funciones que tiene encomendadas esta Dirección, por el Estatuto Orgánico, en el Manual de Organización General, en el Manual de Organización correspondiente, y demás normatividad vigente aplicable, como las Disposiciones.

Adicionalmente, este documento facilitará la inducción del personal de nuevo ingreso al Instituto FONACOT y al puesto, también permite contar con un documento de acceso público que contribuya al acercamiento de la ciudadanía al quehacer institucional, dando a conocer las tareas que realiza cada una de las Unidades Administrativas que conforman la Dirección de Infraestructura Tecnológica.

El Manual contiene los apartados de: índice, introducción, propósito, tabla de control de cambios, marco jurídico administrativo, así como para cada procedimiento específico: objetivo, políticas de operación, usuarios internos y externos, descripción narrativa, diagrama de flujo, así como un glosario de términos (definiciones y acrónimos) y un directorio.

Es importante señalar, que con el propósito de mantener actualizado el Manual, se deberán realizar revisiones periódicas por parte del personal responsable de su operación, que incluya el diseño, establecimiento, y actualización de las medidas de control que permitan que la concertación, documentación, registro y liquidación de las operaciones, se realicen conforme a las políticas y procedimientos establecidos en el presente documento. Lo anterior en conjunto y plena coordinación con la Dirección de Contraloría Interna.

	<p>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO FONACOT</p>	Clave: MPP29.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

### I. PROPÓSITO DEL MANUAL


El presente Manual tiene el propósito de definir y establecer las políticas y procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica, las cuales deben seguirse para la realización de las funciones, así mismo verificar que éstos estén alineados a los Macroprocesos del Instituto FONACOT.

### II. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

No. de Versión	Fecha de Modificación	Descripción de los Cambios
MPP29.00	Octubre, 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nueva creación.</li> </ul>

### III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación de este Manual, es de manera obligatoria para todo el personal adscrito a la Dirección de Infraestructura Tecnológica, y de seguimiento general para todas las demás Unidades Administrativas que intervienen en materia de infraestructura tecnológica.

 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP29.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

#### IV. MARCO JURÍDICO ADMINISTRATIVO

A continuación, se integra una relación de los ordenamientos legales y normativas que aplican al Instituto FONACOT en materia de infraestructura tecnológica de forma enunciativa más no limitativa:

##### CONSTITUCIÓN

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; publicada en el D.O.F. el 05 de febrero de 1917, y sus reformas.

##### LEYES

1. Ley Federal del Trabajo; publicada en el D.O.F. el 01 de abril de 1970, y sus reformas.
2. Ley Federal de las Entidades Paraestatales; publicada en el D.O.F. el 14 de mayo de 1986, y sus reformas.
3. Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; publicada en D.O.F. el 24 de abril de 2006, y sus reformas.
4. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; publicada en el D.O.F. el 04 de enero de 2000, y sus reformas.
5. Ley de Firma Electrónica Avanzada; publicada en el D.O.F. el 11 de enero de 2012, y sus reformas.
6. Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación; publicada en el D.O.F. el 18 de julio de 2016, y sus reformas.
7. Ley de Infraestructura de la Calidad; publicada en el D.O.F. el 01 de julio de 2020.
8. Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal, vigente.
9. Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas; publicada en el D.O.F. el 04 de abril de 2013, y sus reformas.
10. Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores; publicada en el D.O.F. el 28 de abril de 1995, y sus reformas.
11. Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos; publicada en el D.O.F. el 29 de junio de 1992, y sus reformas.
12. Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas; publicada en el D.O.F. el 04 de enero de 2000, y sus reformas.
13. Ley de Planeación; publicada en el D.O.F. el 05 de enero de 1983, y sus reformas.
14. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; publicada en el D.O.F. el 18 de enero de 1999, y sus reformas.
15. Ley del Diario Oficial de la Federación y Gacetas Gubernamentales; publicada en el D.O.F. el 24 de diciembre de 1986, y sus reformas.
16. Ley del Impuesto al Valor Agregado; publicada en el D.O.F. el 29 de diciembre de 1978, y sus reformas.
17. Ley del Impuesto Sobre la Renta; publicada en el D.O.F. el 11 de diciembre de 2013, y sus reformas.
18. Ley del Mercado de Valores; publicada en el D.O.F. el 30 diciembre de 2005, y sus reformas.
19. Ley del Seguro Social; publicada en el D.O.F. el 21 de diciembre de 1995, y sus reformas.
20. Ley Federal de Austeridad Republicana; publicada en el D.O.F. el 19 de noviembre de 2019, y sus reformas.
21. Ley Federal de Derechos; publicada en el D.O.F. el 31 de diciembre de 1981, y sus reformas.
22. Ley Federal de Deuda Pública; publicada en el D.O.F. el 31 diciembre de 1976, y sus reformas.
23. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; publicada en el D.O.F. el 30 de marzo de 2006, y sus reformas.
24. Ley Federal de Procedimiento Administrativo; publicada en el D.O.F. el 04 de agosto de 1994, y sus reformas.
25. Ley Federal de Remuneraciones de los Servidores Públicos; publicada en el D.O.F. el 19 de mayo de 2021.
26. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; publicada en el D.O.F. el 09 de mayo de 2016, y sus reformas.

	<p>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO FONACOT</p>	Clave: MPP29.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

27. Ley Federal del Derecho de Autor; publicada en el D.O.F. el 24 de diciembre de 1996, y sus reformas.
28. Ley General de Archivos; publicada en el D.O.F. el 15 de junio de 2018, y sus reformas.
29. Ley General de Bienes Nacionales; publicada en el D.O.F. el de 20 mayo de 2004, y sus reformas.
30. Ley General de Comunicación Social; publicada en el D.O.F. el 11 de mayo de 2018, y sus reformas.
31. Ley General de Contabilidad Gubernamental; publicada en el D.O.F. el 31 de diciembre de 2008, y sus reformas.
32. Ley General de Mejora Regulatoria; publicada en el D.O.F. el 18 de mayo de 2018, y sus reformas.
33. Ley General de Protección Civil; publicada en el D.O.F. el 06 de junio de 2012, y sus reformas.
34. Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; publicada en el D.O.F. el 26 de enero de 2017.
35. Ley General de Responsabilidades Administrativas; publicada en el D.O.F. el 18 de julio de 2016, y sus reformas.
36. Ley General de Sociedades Mercantiles; publicada en el D.O.F. el 04 de agosto de 1934, y sus reformas.
37. Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito; publicada en el D.O.F. el 27 de agosto de 1932, y sus reformas.
38. Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; publicada en el D.O.F. el 04 de mayo de 2015, y sus reformas.
39. Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción; publicada en el D.O.F. el 18 de julio de 2016, y sus reformas.
40. Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres; publicada en el D.O.F. el 02 de agosto de 2006 y sus reformas.
41. Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad; publicado en el D.O.F. el 30 de mayo de 2011, y sus reformas.
42. Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia; publicada en el D.O.F. el 15 de enero de 2002, y sus reformas.
43. Ley del Notariado para la Ciudad de México; publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 11 de junio de 2018, y sus reformas.
44. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; publicada en el D.O.F. el 29 de diciembre de 1976, y sus reformas.



#### DISPOSICIONES

1. Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento; publicadas en el D.O.F. el 01 de diciembre de 2014, y sus reformas.
2. Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Entidades y Emisoras Supervisadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores que contraten Servicios de Auditoría Externa de Estados Financieros Básicos; publicadas en el D.O.F. el 26 de abril de 2018, y sus reformas.
3. Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Operaciones con Valores que Realicen los Consejeros, Directivos y Empleados de Entidades Financieras y Demás Personas Obligadas, publicadas en el D.O.F. el 04 de noviembre de 2014.
4. Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Emisoras de Valores y a Otros Participantes del Mercado de Valores [Circular Única de Emisoras]; publicadas en el D.O.F. el 19 de marzo de 2003, y sus reformas.

#### CÓDIGOS

1. Código Civil Federal; publicado en el D.O.F. el 26 de mayo de 1928, y sus reformas.
2. Código de Comercio; publicado en el D.O.F. el 07 de octubre 1889, y sus reformas.
3. Código Federal de Procedimientos Civiles; publicado en el D.O.F. 24 de febrero de 1943, y sus reformas.
4. Código Fiscal de la Federación; publicado en el D.O.F. el 31 de diciembre de 1981, y sus reformas.
5. Código Nacional de Procedimientos Civiles y Familiares; publicado en el D.O.F. el 07 de junio de 2023.
6. Código Nacional de Procedimientos Penales, publicado en el D.O.F. el 05 de marzo de 2014, y sus reformas.



	<p>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO FONACOT</p>	Clave: MPP29.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

7. Código Penal Federal; publicado en el D.O.F. el 14 de agosto de 1931, y sus reformas.
8. Código de Ética de la Administración Pública Federal; publicado en el D.O.F. el 08 de febrero de 2022.

#### REGLAMENTOS

1. Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; publicado en el D.O.F. el 26 de enero de 1990, y sus reformas.
2. Reglamento de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; publicado en el D.O.F. el 30 de noviembre de 2006.
3. Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; publicado en el D.O.F. el 28 de julio de 2010, y sus reformas.
4. Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas; publicado en el D.O.F. el 28 de julio de 2010, y sus reformas.
5. Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado; publicado en el D.O.F. el 04 de diciembre de 2006, y sus reformas.
6. Reglamento de la Ley del Impuesto Sobre la Renta; publicado en el D.O.F. el 08 de octubre de 2015, y sus reformas.
7. Reglamento de la Ley Federal de Archivos; publicado en el D.O.F. el 13 de mayo de 2014.
8. Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; publicado en el D.O.F. el 28 de junio de 2006, y sus reformas.
9. Reglamento de la Ley Federal del Derecho de Autor; publicado en el D.O.F. el 22 de mayo de 1998, y sus reformas.
10. Reglamento de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad; publicado en el D.O.F. el 30 de noviembre de 2012.
11. Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo; publicado en el D.O.F. el 13 de noviembre de 2014.
12. Reglamento del Código Fiscal de la Federación; publicado en el D.O.F. el 02 de abril de 2014.
13. Reglamento del Registro Público de la Propiedad Federal; publicado en el D.O.F. el 04 de octubre de 1999.
14. Reglamento de Supervisión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores; publicado en el D.O.F. el 18 de enero de 2005, y sus reformas.
15. Reglamento General de Inspección del Trabajo y Aplicación de Sanciones; publicado en el D.O.F. el día 17 de junio de 2014, y sus reformas.

#### DECRETOS

1. Decreto por el que se Expide el Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal, vigente.

#### ACUERDOS

1. Acuerdo por el que se Emiten las Políticas y Disposiciones para Impulsar el Uso y Aprovechamiento de la Informática, el Gobierno Digital, las Tecnologías de la Información y Comunicación, y la Seguridad de la Información en la Administración Pública Federal; publicado en el D.O.F. el 09 de septiembre de 2021.
2. Acuerdo que Reforma el Diverso por el que se Emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno; publicado en el D.O.F. el 05 de septiembre de 2018.
3. Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones generales en materia de Recursos Humanos de la Administración Pública Federal; publicado en el D.O.F. el 22 de febrero de 2024.
4. Acuerdo por el que se Establecen las Disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales; publicado en el D.O.F. el 16 de julio de 2010, y sus reformas.
5. Acuerdo por el que se Expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones,

 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP29.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

Arrendamientos y Servicios del Sector Público; publicado en el D.O.F. el 09 de agosto de 2010, y sus reformas.

6. Acuerdo por el que se Expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas; publicado en el D.O.F. el 09 de agosto de 2010, y sus reformas.
7. Acuerdo por el que se Expide el Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal; vigente, publicado en el D.O.F. 28 de diciembre de 2010, y sus reformas.
8. Acuerdo por el que se Establecen los Lineamientos Generales para las Campañas de Comunicación Social de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal para el Ejercicio Fiscal vigente.
9. Acuerdo que Tiene por Objeto Emitir las Disposiciones Generales en las Materias de Archivos y Gobierno Abierto para la Administración Pública Federal y su Anexo Único; publicado en el D.O.F. el 15 de mayo de 2017.
10. Acuerdo por el que se Establecen las Bases Generales para los Procedimientos de Rendición de Cuentas, Individuales e Institucionales de la Administración Pública Federal; publicado en el D.O.F. el 05 de junio de 2023.

#### LINEAMIENTOS

1. Lineamientos en Materia de Austeridad Republicana de la Administración Pública Federal; publicado en el D.O.F. el 18 de septiembre de 2020.
2. Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público; publicados en el D.O.F. el 26 de enero de 2018, y sus reformas.
3. Lineamientos Técnicos Generales para la Publicación, Homologación y Estandarización de la Información de las Obligaciones Establecidas en el Título Quinto y en la Fracción IV del artículo 31 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que Deben de Difundir los Sujetos Obligados en los Portales de Internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia; publicados en el D.O.F. el 04 de mayo de 2016, y sus reformas.
4. Lineamientos Generales para la Organización y Conservación de los Archivos del Poder Ejecutivo Federal, publicados en el D.O.F. el 03 de julio de 2015.
5. Lineamientos Generales para la Regulación de los Procedimientos de Rendición de Cuentas de la Administración Pública Federal; publicados en el D.O.F. el 11 de julio de 2023.
6. Lineamientos por los que se Establecen Medidas de Austeridad en el Gasto de Operación en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal; publicado en el D.O.F. el 22 de febrero de 2016.

#### MANUAL

1. Manual de Percepciones de los Servidores Públicos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal; publicado en el D.O.F. el 31 de mayo de 2023, y sus reformas.

#### PLANES


1. Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024; publicado en el D.O.F. el 12 de julio de 2019.

#### PROGRAMAS

1. Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2020-2024; publicado en el D.O.F. el 24 de junio de 2020.
2. Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, publicado en el D.O.F. el 28 de junio de 2022.
3. Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024, publicado en el D.O.F. el 30 de agosto de 2019.

#### ESTATUTO

1. Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, publicado en D.O.F. el 16 de enero de 2024.



 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP29.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

#### **NORMATIVA ESPECÍFICA EN TIC ´S**

1. ACUERDO por el que se expide la Estrategia Digital Nacional 2021-2024, publicado en el D.O.F. el 06 de septiembre de 2021.
2. Estándares Técnicos de bienes y servicios de TIC publicados en <https://wikiguias.atencion.gob.mx/>
3. NOM-151-SCFI-2016, "Requisitos que deben observarse para la conservación de mensajes de datos y digitalización de documentos"
4. Norma ISO/IEC 27001:2022" Sistemas de gestión de seguridad de la información.

#### **NORMATIVIDAD INTERNA APLICABLE**

1. Manual de Organización General del Instituto FONACOT, vigente.
2. Lineamientos por los que se establece el Proceso de Calidad Regulatoria Interna en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores. Vigente
3. Código de Conducta del Instituto FONACOT, vigente.
4. Lineamientos, Políticas y Mecanismos de Control en los que se establecen los Términos y Condiciones que los Sujetos Obligados Deberán Considerar al Realizar Operaciones con Valores del Instituto FONACOT, vigentes.
5. Modelo del Sistema del Control Interno del Instituto FONACOT, vigente.
6. Manuales de Organización Específicos de las Direcciones de Área del Instituto FONACOT, vigentes.
7. Manuales de Políticas y Procedimientos de las Direcciones de Área del Instituto FONACOT, vigentes.
8. Manual Financiero del Instituto FONACOT, vigente.
9. Manual de Administración Integral de Riesgos del Instituto FONACOT, vigente.
10. Manual de Calidad del Instituto FONACOT, vigente.
11. Reglamento Interior de Trabajo del Instituto FONACOT, vigente.
12. Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto FONACOT, vigente.
13. Políticas Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios vigente.
14. Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Obra Pública del Instituto FONACOT, vigentes.
15. Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de los Manuales de Organización Específicos y de Políticas y Procedimientos, vigente.
16. Plan de Continuidad de Negocios del Instituto FONACOT, vigente.
17. Marco de Gestión de Seguridad de la Información del Instituto FONACOT, vigente.

 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP29.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

## V. PROCEDIMIENTOS

### 1. REDES DE DATOS Y SERVICIOS DE INTERNET

#### a) Objetivo

Proveer los servicios de Redes de Datos y Servicios de Internet que requiere el Instituto FONACOT, tomando como referencia los lineamientos establecidos para la prestación del servicio de enlaces dedicados u otras tecnologías de conexión las cuales pueden ser requeridas para su implementación dentro de la Red Institucional. Es importante mantener un control y establecer un proceso sobre la solicitud de infraestructura necesaria para la operación del Instituto FONACOT, a fin de garantizar su correcta administración.

#### b) Políticas de Operación

- Las pautas descritas aquí son obligatorias y aplicables a cualquier tipo de requerimiento de este tipo para la solicitud de infraestructura del Instituto FONACOT. Asimismo, todos los proveedores y terceros que tengan actividades vinculadas a un contrato deben adherirse a esta política del Instituto FONACOT y observar su cumplimiento por parte de sus empleados/as.
- Los servicios de internet corporativo o de internet de oficinas remotas que contrate el Instituto FONACOT deberán cumplir con los Estándares Técnicos de la CEDN.
- El Instituto FONACOT deberán adoptar las medidas para migrar sus servicios de telecomunicaciones hacia el protocolo de internet IPv6, de conformidad con la guía que para tal efecto emita la CEDN; mientras tanto, podrán utilizar el Protocolo de Internet IPv4 en aquellos servicios que sean expuestos tales como correo electrónico, transferencia de archivos, conexiones seguras y aplicaciones WEB.
- El Instituto FONACOT deberá solicitar ante la autoridad NIC México el número de ASN de IPv6; y deberán solicitar a sus proveedores de servicios la capacidad de ruteo de ASN; adicionalmente, registrarán la solicitud de los nombres en el dominio gov.mx especificando su vigencia y propósito.
- El Instituto FONACOT deberán privilegiar la implementación de servicios de redes de telecomunicaciones proporcionados por otras Instituciones que cuenten con la capacidad técnica para hacerlo, con apego a los Estándares Técnicos de la CEDN.
- El Instituto FONACOT deberán, ante el uso compartido de redes de comunicaciones, considerar al menos los siguientes elementos:
  - Mecanismos y políticas de seguridad.
  - Protocolos de actuación en contingencias.
  - Niveles de servicios.
  - Identificación de vulnerabilidades; así como requisitos de gestión de todos los servicios de red.
- Los cuales deberán estar contemplados en los instrumentos de colaboración y contratos de servicios de red que se celebren.
- Las redes del Instituto FONACOT deberán segmentarse, separando los servicios de información, usuarios y sistemas en diferentes redes.
- El intercambio de información que utilice la red de internet como transporte, debe hacerse a través de mecanismos de autenticación y cifrado mediante firmas digitales, certificados digitales o infraestructura de llaves públicas.


 <p><b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social</p>	<p>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO FONACOT</p>	<p>Clave: MPP29.00</p> <hr/> <p>Vigencia: Octubre, 2024</p>	
---	--	---	---

**c) Usuarios Internos**

- Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- Dirección de Infraestructura Tecnológica.
- Usuario/a.
- Mesa de Servicio.
- Jefatura de Departamento de Redes y Telecomunicaciones.

**d) Usuarios Externos**

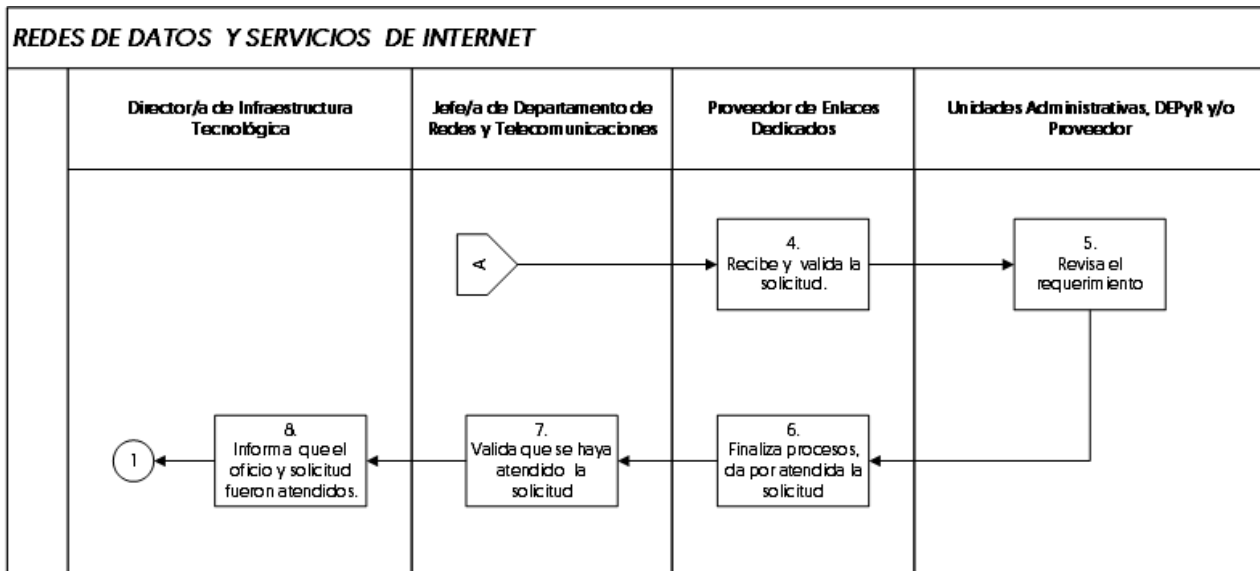
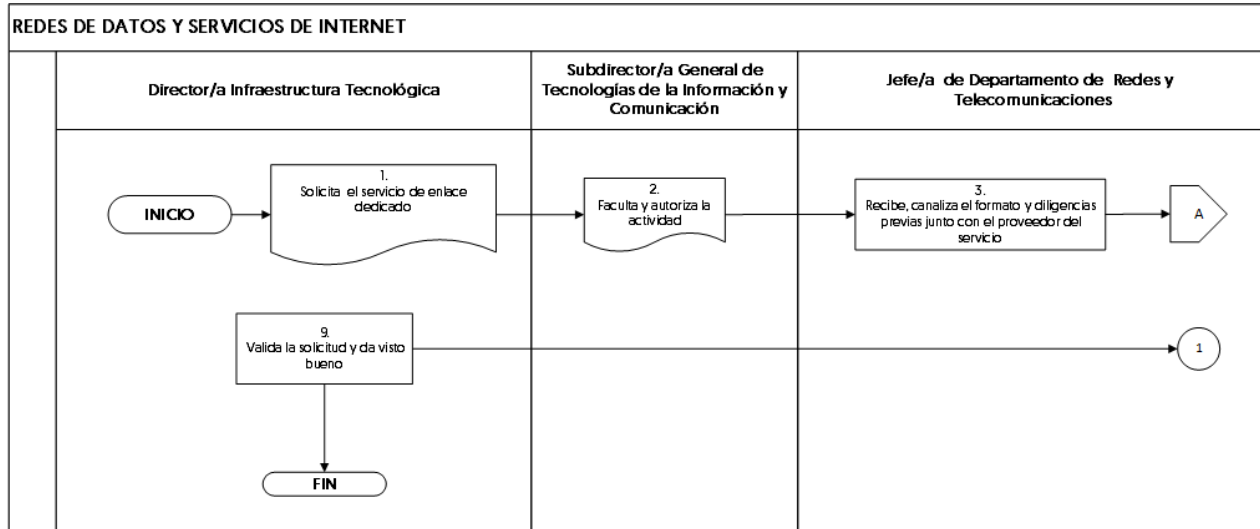
- Proveedor.
- Órganos Fiscalizadores (CNBV, ASF, entre otros.).


 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP29.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

e) Descripción Narrativa

<b>Entrada:</b>	Solicitud del servicio de enlace dedicado para una Unidad Administrativa o DEPyR.	
<b>Salida:</b>	Validación de la solicitud, y visto bueno.	
<b>PROCEDIMIENTO: REDES DE DATOS Y SERVICIOS DE INTERNET.</b>		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS
	<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</b>	
Director/a Infraestructura Tecnológica	1. Solicita vía oficio y/o correo electrónico a la SGTIC el servicio de enlace dedicado de datos para una Unidad Administrativa o DEPyR, que justifique la necesidad del enlace.	Oficio y/o Correo Electrónico
Subdirector/a General de Tecnologías de la Información y Comunicación	2. Faculta y autoriza la actividad a la DIT, así como el envío de la notificación por parte del Administrador del Contrato al proveedor del servicio.	Oficio y/o Correo Electrónico
Jefe/a de Departamento de Redes y Telecomunicaciones	3. Recibe, canaliza el formato y diligencias previas junto con el proveedor del servicio a las áreas correspondientes.	Formato
Proveedor	4. Recibe y válida la solicitud a través de un oficio, para aplicar la solicitud.	Oficio
Unidades Administrativas, DEPyR y/o Proveedor	5. Revisa el requerimiento con las áreas involucradas y externos.	Correo Electrónico
Proveedor	6. Finaliza sus procesos y da por atendida la solicitud.	Acta de Entrega
Jefe/a de Departamento de Redes y Telecomunicaciones	7. Válida que el servicio llevado a cabo la solicitud y/o requerimiento.	Memoria Técnica
Director/a de Infraestructura Tecnológica	8. Informa a la SGTIC que el oficio y solicitud fueron atendidos.  9. Válida solicitud y da visto bueno.	Correo Electrónico  Oficio
	<b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b>	

f) Diagrama de Flujo



	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP29.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

## 2. ALTAS, BAJAS, O CAMBIOS A LOS PORTALES WEB FONACOT

### a) Objetivo

Administrar el contenido de los portales de Intranet e Internet Institucionales, atender los requerimientos que se envían por parte de las Unidades Administrativas, considerando la validación de la Dirección de Comunicación Institucional, así como cumplir con los lineamientos establecidos en las guías, manuales y documentos técnicos emitidos por la Dirección de Comunicación Institucional y la Coordinación de Estrategia Digital Nacional. Es importante mantener un control y establecer un proceso sobre la solicitud de publicaciones necesarias para la operación del Instituto FONACOT, a fin de garantizar su correcta administración.

### b) Políticas de Operación

- Las pautas descritas aquí son obligatorias y aplicables para la correcta implementación de los servicios de plataformas digitales de páginas WEB, deberá observar al menos lo siguiente:
- Considerar la aplicación de los Estándares Técnicos de la CEDN en materia de arquitecturas de desarrollo e interoperabilidad, y servicios de hospedaje.
- Aplicar las mejores prácticas para el desarrollo de plataformas web, como los estándares y recomendaciones del Consorcio de la Red Informática Mundial (W3C, World Wide Web Consortium) relativos a uso de lenguajes de marcado, hojas de estilo, accesibilidad web y validadores.
- Compatibilidad con todos los navegadores actuales y de nuevas generaciones, así como con sistemas operativos móviles y sus navegadores.
- Contar con versiones de páginas web adaptables a las resoluciones de dispositivos móviles.
- Incluir funciones de accesibilidad para personas con discapacidad, de conformidad con los Estándares Técnicos de la CEDN.
- Incluir Aviso de Privacidad, así como términos y condiciones de uso claros y actualizados, en los términos de la legislación aplicable.
- Garantizar que el acceso a las plataformas digitales de páginas web se realice a través de mecanismos de autenticación y cifrado mediante certificados digitales.
- Especificaciones de material para publicaciones:
  - Imágenes PNG o JPG.
  - Video MP4 o MPG.
  - Documentos.



### c) Usuarios Internos

- Dirección de Infraestructura Tecnológica.
- Jefatura de Departamento de Redes y Telecomunicaciones.
- Usuario/a.
- Mesa de Servicio.

### d) Usuarios Externos

- Otras Instancias de Gobierno [Dependencias o Entidades que regulan los portales WEB de Gobierno].
- Órganos Fiscalizadores [CNBV, ASF, etc.].



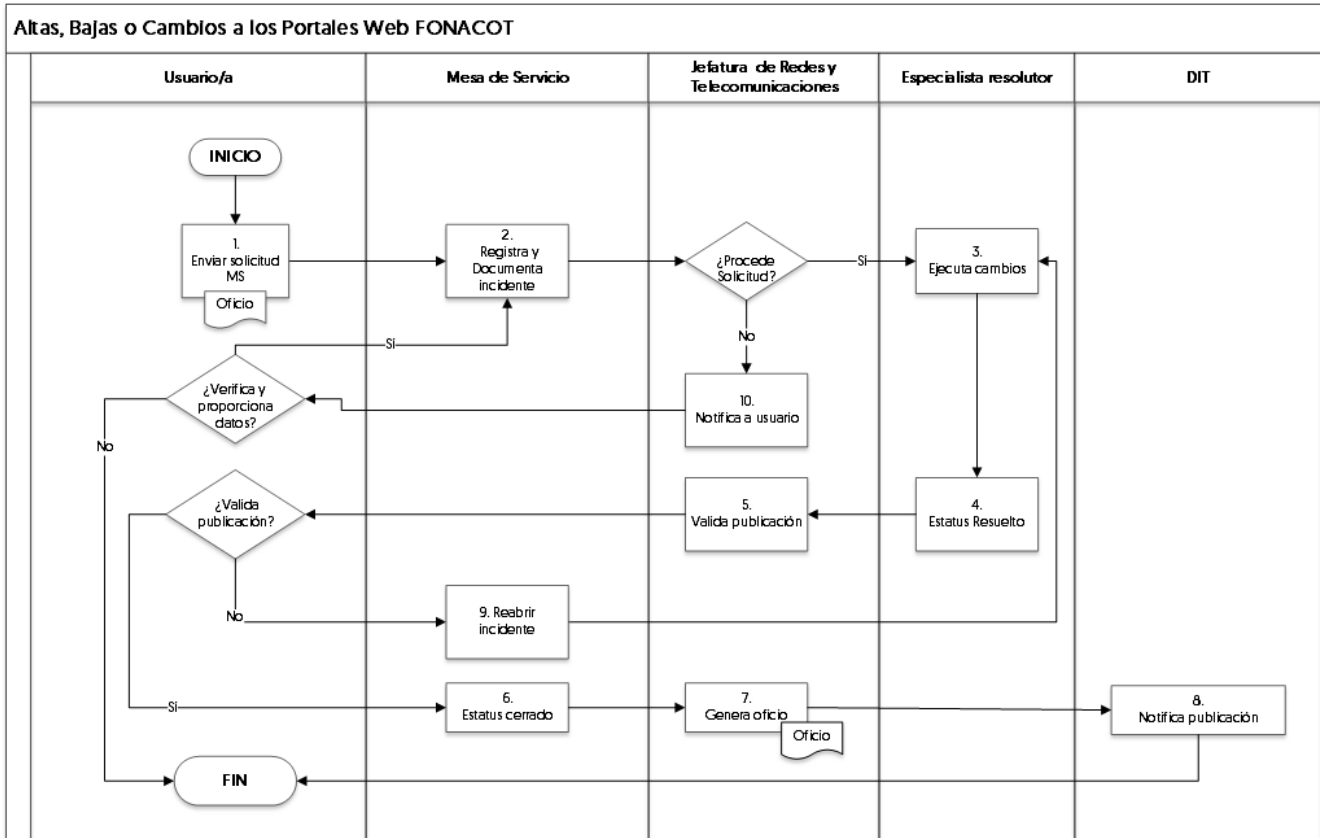
 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP29.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

e) Descripción Narrativa

<b>Entrada:</b>	Solicitud de Altas, Bajas y/o Cambios en los Portales WEB FONACOT.	
<b>Salida:</b>	Publicación en Portales WEB FONACOT.	
<b>PROCEDIMIENTO: ALTAS, BAJAS O CAMBIOS A LOS PORTALES WEB FONACOT.</b>		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS
Usuario/a	<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</b> 1. Envía la solicitud de cambio en los portales WEB FONACOT, vía correo electrónico a la mesa de servicio y oficio firmado por el Mando Superior [Subdirección General o Dirección de Área] del área requirente en formato digital y físico dirigido a la DIT.	Correo Electrónico Oficio
Mesa de Servicio	2. Registra y documenta en la herramienta incidente para atender solicitud, asigna al grupo resolutor correspondiente.	Correo Electrónico
Jefe/a de Departamento de Redes y Telecomunicaciones	<i>¿Procede solicitud?</i> <b>SÍ.</b> Continúa en la actividad No.3. <b>NO.</b> Continúa en la actividad No.10.	Navegador WEB
Especialista del Grupo Resolutor	3. Ejecuta cambios solicitados. 4. Documenta en la herramienta de mesa de servicio y modifica el estatus: RESUELTO.	Navegador WEB
Jefe/a de Departamento de Redes y Telecomunicaciones	5. Válida publicación en los portales WEB del Instituto FONACOT conforme a lo solicitado. Recibe notificación de mesa de servicio estatus: RESUELTO.	Correo Electrónico Navegador WEB
Usuario/a	<i>¿Publicación válida en los portales WEB?</i> <b>SÍ.</b> Continúa en la actividad No.6. <b>NO.</b> Continúa en la actividad No.9.	Correo electrónico Navegador WEB
Mesa de Servicio	6. Cambia estatus a CERRADO, después de 72hrs. Que el incidente se encuentra en estatus: RESUELTO.	Navegador WEB

Jefe/a de Departamento de Redes y Telecomunicaciones	7. Genera oficio con evidencias de la publicación.	Oficio Correo Electrónico
Director/a de Infraestructura Tecnológica	8. Notifica publicación vía oficio a la Dirección que solicita.  <b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b>	Oficio
Mesa de Servicio	9. Reabre incidente. <i>regresa a la actividad No.3.</i>  <b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b>	Correo Electrónico
Jefe/a de Departamento de Redes y Telecomunicaciones	10. Notifica al usuario que la solicitud no es procedente	Correo Electrónico
Usuario/a	¿Verifica y proporciona datos?  <b>SÍ. Continúa en la actividad No.2.</b> <b>NO. TERMINA PROCEDIMIENTO.</b>	Correo Electrónico

f) Diagrama de Flujo



	<p>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO FONACOT</p>	Clave: MPP29.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

### 3. HARDWARE Y SOFTWARE

#### a) Objetivo


Contar con las herramientas de trabajo tecnológicas, físicas y lógicas que ayuden en satisfacer las necesidades del Instituto FONACOT, de manera ágil y sin contratiempos para la correcta originación de créditos a las personas trabajadoras formales, así como, a los procesos de afiliación de Centros de Trabajo, administración del crédito, fondeo, y administrativos inherentes a las operaciones diarias del Instituto FONACOT.

#### b) Políticas de Operación

- El equipo de cómputo que el Instituto FONACOT ha puesto a disposición del usuario/a es para realizar labores propias de la Institución por lo que el usuario/a será responsable totalmente del equipo mientras este bajo su resguardo, y se compromete a dar buen uso, tomando siempre en consideración las normas descritas a continuación.
- En el caso de algún desperfecto derivado de un uso inadecuado o por negligencia atribuible al usuario/a la reparación o reposición del equipo correrá por cuenta de él.

#### A. Hardware

- El equipo de cómputo está destinado únicamente para servir de apoyo a las tareas que el Instituto FONACOT encomiende, quedando prohibido utilizarlo como reproductor de audio o video, para juegos, tareas escolares y demás actividades fuera del ámbito laboral.
- Toda falla en el equipo de cómputo asignado, deberá ser reportada a la mesa de servicio para su atención por la Jefatura de Departamento de Soporte Técnico.
- Queda prohibido comer o ingerir bebidas cerca del equipo de cómputo, así como golpearlo, dañarlo o maltratarlo.
- Es responsabilidad del usuario/a apagar adecuadamente el equipo de cómputo, una vez que concluya su jornada laboral.
- Se deberá evitar apagar y encender el equipo varias veces al día. Lo recomendable es prender el equipo una o dos veces en una jornada laboral.
- Queda prohibido mover o cambiar de lugar, el equipo de cómputo sin la notificación y autorización de la Jefatura de Departamento de Soporte Técnico, dicha petición deberá realizarse por medio de reporte a la Mesa de Servicio por un usuario/a facultado.
- Personal responsable de la Jefatura de Departamento de Soporte Técnico será el único autorizado para mover los equipos de cómputo, En caso de que el usuario/a por necesidades de operación cambie de adscripción o cambio físico de lugar de trabajo, deberá solicitar por medio de reporte a la Mesa de servicio la reubicación del equipo.
- Para retirar cualquier equipo de cómputo de las instalaciones del Instituto FONACOT, se deberá contar con el formato de orden de salida y deberá ser presentada la autorización correspondiente, firmada por el Director/a de la Unidad Administrativa al que se está adscrito.
- Es responsabilidad del usuario/a la guarda, custodia de los equipos de cómputo fuera de las Instalaciones del Instituto FONACOT, por lo que en caso de pérdida deberá levantar el acta correspondiente ante las autoridades competentes.

 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP29.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

- El personal de la Unidad Administrativa responsable de la SGTIC, será el único autorizado para manipular tanto el hardware como el software en los equipos de cómputo, por lo que toda solicitud que no sea canalizada a través de la Mesa de Servicio será responsabilidad del usuario/a subsanar los daños que terceros pudieran ocasionar.
- La responsabilidad de los usuarios/as incluye la obligación de escanear cualquier dispositivo o medio extraíble (como USB, disco duro externo, CD ROM, DVD, entre otros dispositivos) al conectarlos o insertarlos en los equipos de cómputo proporcionados por el Instituto FONACOT, utilizando el cliente de antivirus instalado en dichos equipos.
- Para la reasignación de equipo de cómputo, esto solo se podrá realizar mediante la solicitud correspondiente por un mando medio o superior llenando el formato Reasignación de Equipo de Cómputo, el cual se encuentra en la Normateca Interna del Instituto FONACOT y se deberá enviar a la Mesa de Servicio con la solicitud de reasignación.

#### B. Software

- El/La usuario/a será responsable de reportar a la Mesa de Servicio cualquier falla o mal funcionamiento del software institucional.
- El personal de las diferentes Unidades Administrativas que conforman la SGTIC serán los únicos autorizados para la instalación de software en los equipos de cómputo.
- Es una falta grave que el/la usuario/a altere y/o modifique los parámetros o cualquier tipo de configuración con que se le entrega el equipo de cómputo, el infringir esta disposición dará lugar a las sanciones administrativas correspondientes.
- Se prohíbe a los usuarios/as la instalación de software no autorizado en el equipo de cómputo asignado, sin importar si se cuenta o no con la licencia correspondiente. Todo archivo de imágenes, videos, música, software de juegos o aplicaciones que no cuenten con autorización de la SGTIC para uso institucional podrá ser eliminado sin previo aviso ni autorización.
- Para la instalación de software externo que contribuya o respalde la continuidad de las operaciones, es necesario solicitarlo a través de la Mesa de Servicio. Esta solicitud debe ser presentada por un/a usuario/a autorizado/a, incluyendo una justificación y el manual de instalación correspondiente.
- La información almacenada en los discos duros de los equipos de cómputo será responsabilidad de el/la usuario/a, pero seguirá siendo propiedad del Instituto FONACOT. Por lo tanto, se recomienda realizar copias de respaldo de manera regular. La Jefatura de Departamento de Soporte Técnico es responsable de la instalación y configurar los clientes de VPN, no quedando bajo su ámbito de competencia la asignación de cuentas de usuario/a y contraseñas para el acceso al CREDERE.
- Es responsabilidad del usuario/a, respaldar de forma periódica en medios externos los datos que se consideren relevantes para la continuidad de las labores asignadas.
- Los/as usuarios/as que requieran de asesoría para realizar el respaldo de información del equipo de cómputo asignado lo podrán solicitar por medio de reporte a la Mesa de Servicio.
- La Subdirección de Infraestructura Tecnológica no se hace responsable por la pérdida total o parcial de información que genere el/la usuario/a y que no haya sido respaldada.
- Solo en caso de cambio físico o reasignación de equipo de cómputo, la Unidad Administrativa de Operaciones de Servicio de Cómputo es responsable de realizar el respaldo de información competente al Instituto FONACOT quedando exentos los siguientes tipos de archivos y aplicaciones:

 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP29.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

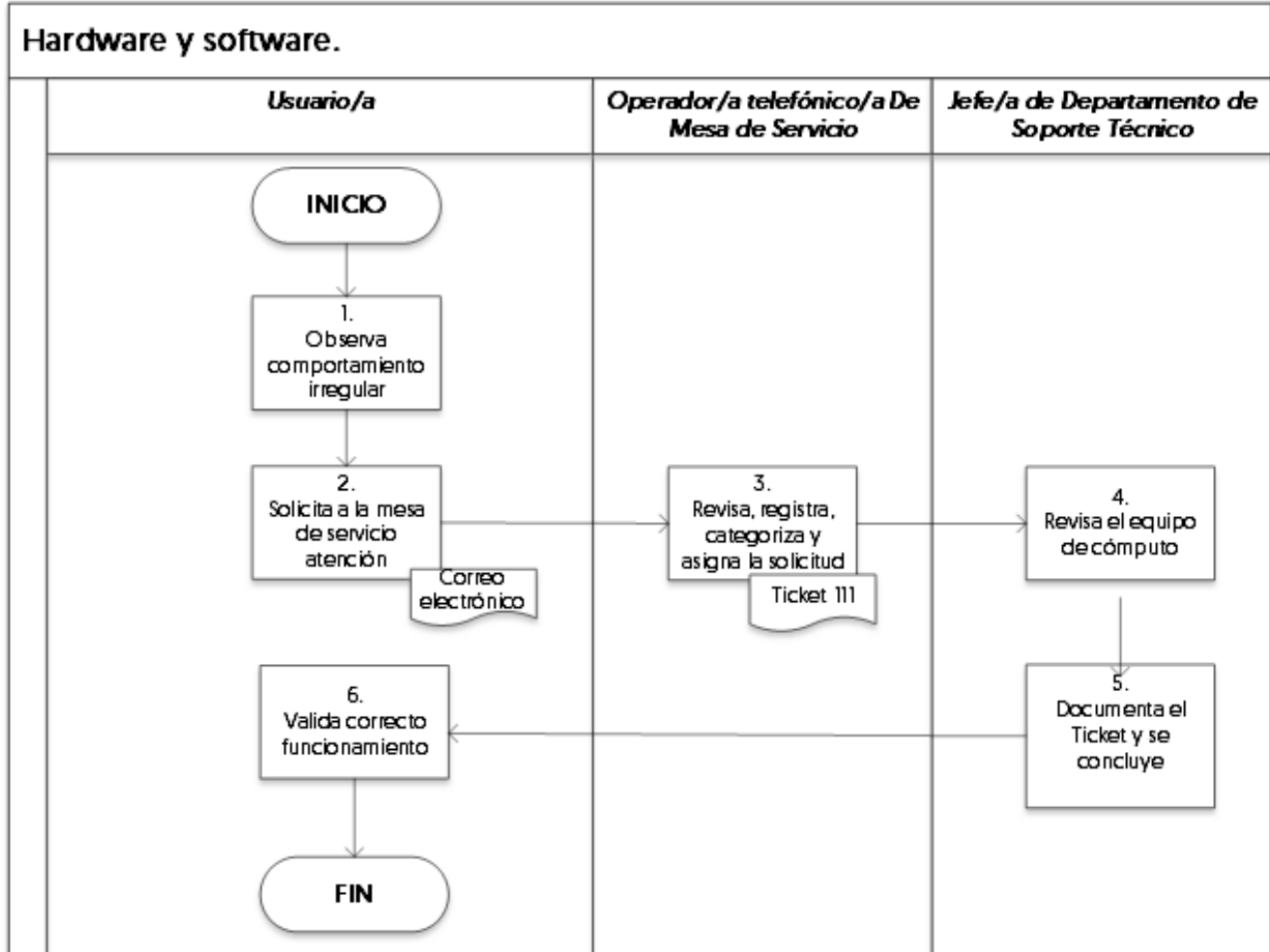
- a. Música.
  - b. Vídeos.
  - c. Fotos personales.
  - d. Juegos.
- Por confidencialidad de la información, la Unidad Administrativa de Operaciones de Servicio de Cómputo, después de realizar un respaldo conforme al punto anterior, no conserva la información contenida en el equipo de cómputo del usuario/a.
  - Todo equipo de cómputo institucional que se encuentre fuera de las instalaciones del Instituto FONACOT, ya sea en módulos o con un distribuidor, será responsabilidad de el/la usuario/a conectar a la red del Instituto FONACOT por lo menos 1 vez al mes para realizar las actualizaciones de antivirus, parches de seguridad y del sistema para una mayor protección.
- c) **Usuarios Internos**
- Jefatura de Departamento de Soporte Técnico.
  - Usuario/a.
  - Mesa de Servicio.
  - Grupo Resolutor.
- d) **Usuarios Externos**
- Órganos Fiscalizadores (CNBV, ASF, etc.).

 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP29.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

e) Descripción Narrativa

<b>Entrada:</b>	Alta de Solicitud de Incidente o Requerimiento Hardware y Software.	
<b>Salida:</b>	Ticket Concluido.	
<b>PROCEDIMIENTO: HARDWARE Y SOFTWARE.</b>		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS
Usuario/a	<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</b> 1. Observa comportamiento irregular en su equipo de cómputo. 2. Solicita a la mesa de servicio atención para su equipo de cómputo.	Equipo de Cómputo Correo Electrónico
Operador/a Telefónico/a de Mesa de Servicio	3. Revisa la solicitud, registra, categoriza y asigna al grupo correspondiente.	Ticket
Jefe/a de Departamento de Soporte Técnico	4. Revisa el equipo de cómputo. 5. Documenta el ticket y se da por concluido la solicitud.	Ticket
Usuario/a	6. Válida correcto funcionamiento del equipo o válida requerimiento. <b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b>	Ticket Correo Electrónico

f) Diagrama de Flujo





	<p>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO FONACOT</p>	Clave: MPP29.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

#### 4. ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES

##### a) Objetivo


Establecer los lineamientos para recuperar la operación normal del servicio lo antes posible, y así minimizar el impacto a las interrupciones del servicio sobre la operación del Instituto FONACOT, asegurando en todo momento el cumplimiento de los SLA.

##### b) Políticas de Operación

- La Gestión de Incidentes es parte de los procesos de ITIL, tiene una relación muy cercana con la Mesa de Servicio, ya que ésta, es quien recibe las llamadas, registra y clasifica los incidentes, los incidentes una vez registrados son priorizados y clasificados con base en los criterios definidos, esto determina el orden de atención de estos.
- Este procedimiento aplica a las actividades de la Mesa de Servicio (registrar, clasificar, verificar, priorizar, escalar, notificar, diagnosticar, analizar la causa, asignar, resolver y cerrar) como único punto de contacto entre el/la Usuario/a y los Grupos Resolutores o Áreas Funcionales (FWA), así como sus diferentes niveles de escalación.

##### Generales

- La Mesa de Servicio es el único punto de contacto entre el/la Usuario/a y el Grupo Resolutor.
- La Administración de Incidentes es reactiva, resolviendo así incidencias que afecten o pueden afectar el servicio.
- Para establecer una relación clara y directa entre la Mesa de Servicios y los diferentes Grupos Resolutores, el registro del reporte debe compartir la misma clasificación y procedimientos que simplifiquen el reporte.
- Solo cuando el incidente no pueda ser solucionado o relacionado a un error conocido o solucionado mediante un Work-around y el impacto del incidente sea grande, se podrá solicitar a Administración de Problemas que lo investigue.
- Si el incidente no ha sido solucionado y se transfiere para ser atendido mediante el Proceso de Administración de Problemas, éste se debe transferir especificando su impacto y/o recurrencia.
- El Grupo Resolutor es responsable de contactar el/la usuario/a en caso de requerir información, validación y cierre del incidente.
- El Grupo Resolutor es responsable de documentar el estatus del reporte en la herramienta de Administración de incidentes.
- El tiempo de atención iniciará una vez asignado el reporte.
- Todas las soluciones de los reportes provistas por la Administración de Incidentes serán documentados en la herramienta de Administración de Incidentes y en la Base de Conocimiento (KB – Knowledge Base).
- Solo personal interno del Instituto FONACOT podrá solicitar a la Mesa de Servicio el registro de un reporte.
- La mesa de servicio solo registrará reportes que sean solicitados por personal autorizado del Instituto FONACOT

 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP29.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

### Back Log

- De manera mensual el Supervisor de la Mesa de Servicio deberá enviar un consolidado de reportes en back log al Responsable de los Grupos Resolutores para su atención y copiar al responsable por parte del Instituto FONACOT.
- El segundo envío se realizará una semana posterior al envío del primer reporte y se notificará al Administrador del Grupo Resolutor, al responsable por parte del Instituto FONACOT y a él/la Jefe/a inmediato superior del Área Técnica.
- Los Grupos Resolutores deberán de atender el reporte de Back Log en un periodo máximo de 5 días después de haber recibido la información y deberán de actualizar los status en la herramienta, así como la solución correspondiente.

### Usuario/a

- El/La usuario/a es responsable de informar su solicitud a la mesa de servicio por cualquier canal disponible para ello, mediante los siguientes medios de comunicación:
  - Correo electrónico: [111@fonacot.gob.mx](mailto:111@fonacot.gob.mx)
  - De forma interna extensión: 111 o 7411.
  - De forma externa: 55 52657411.
- El/La usuario/a es responsable de brindar la mayor cantidad de información posible para poder atenderlo/a.
- Es responsabilidad del/la usuario/a dar seguimiento a su reporte.
- Es responsabilidad del/la usuario/a asegurarse que la solución a su reporte es efectiva.

### Operador/a Telefónico de la Mesa de Servicio

- Determina la afectación en el servicio, documenta en la herramienta y canaliza a Mesa de Servicio.
- Revisa la información, registra, categoriza y de acuerdo con el tipo de incidencia asigna prioridad.
- Consulta Catálogo de servicios y tipifica el tipo de solicitud que realiza el/la usuario/a:
  - Analiza la solicitud, para esto, se puede utilizar como guía el Documento Grupos Resolutores.
  - Asigna a Grupo Resolutor Soporte Técnico.
  - Notifica a él/la usuario/a la solución del incidente o las actividades realizadas.
  - Obtiene el visto bueno de el/la usuario/a, sino se tiene respuesta de el/la usuario/a después de tres días hábiles de la notificación de la solución, se cerrará el incidente.
  - Realiza cierre del incidente.

### Grupo Resolutor

- Asigna el incidente al Grupo Resolutor de 3er Nivel.
- Ejecuta las actividades para solventar el incidente, se deberá, documentar en la herramienta.
- Notifica a él/la usuario/a la solución del incidente o las actividades realizadas.
- Solo cuando el Grupo Resolutor concluya con las actividades para solucionar el incidente se empleará el estatus "Resuelto".

 <p><b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social</p>	<p>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO FONACOT</p>	<p>Clave: MPP29.00</p> <hr/> <p>Vigencia: Octubre, 2024</p>	
---	--	---	---

**c) Usuarios Internos**

- Usuario/a.
- Mesa de Servicio.
- Grupo Resolutor.

**d) Usuarios Externos**

- Órganos Fiscalizadores (CNBV, ASF, etc.).

 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP29.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

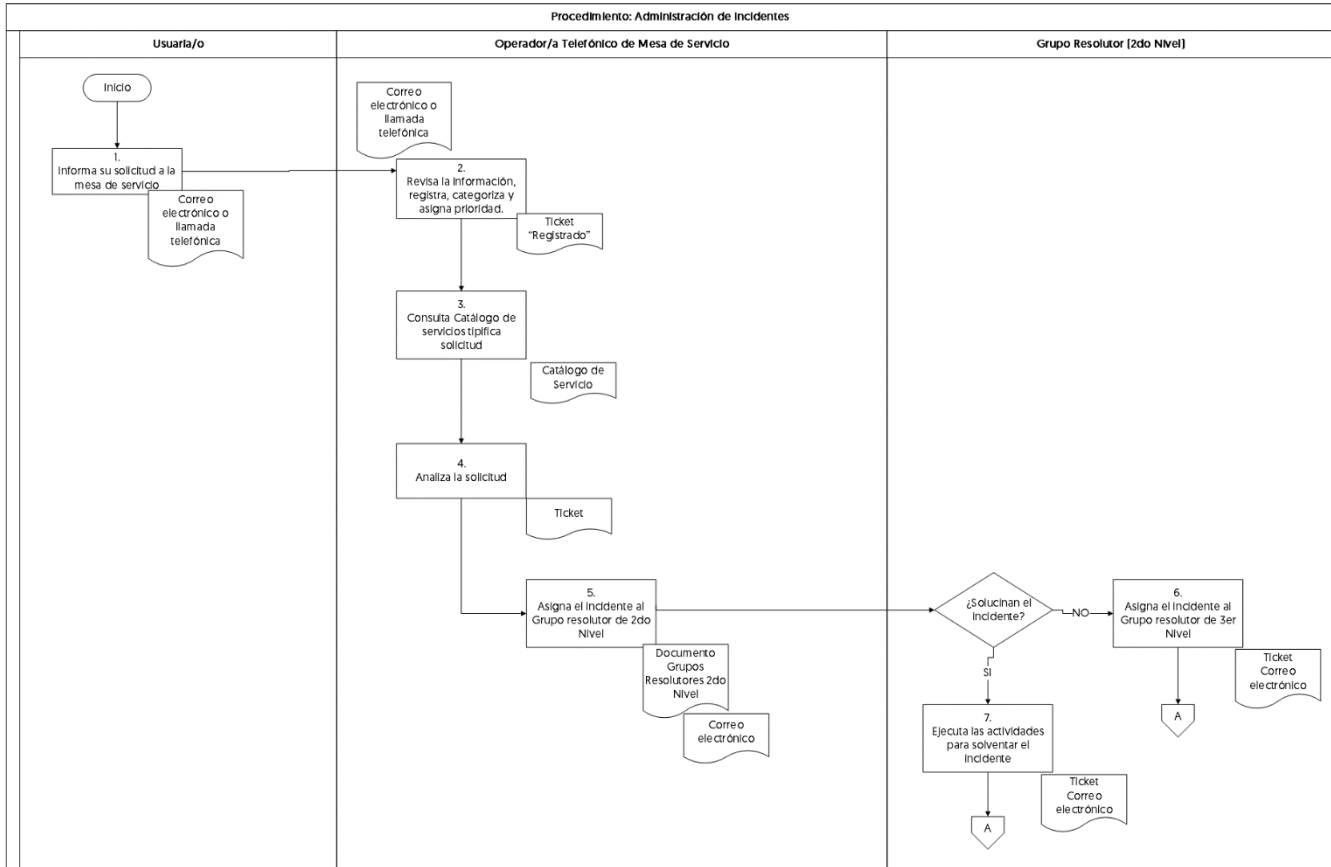
e) Descripción Narrativa

<b>Entrada:</b>	Determinación de la afectación en el servicio.	
<b>Salida:</b>	Ticket Cerrado.	
<b>PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES.</b>		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS
Usuario/a	<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</b> 1. Informa solicitud a la mesa de servicio por cualquier canal disponible. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico: 111@fonacot.gob.mx.</li> <li>• De forma interna extensión 111 o 7411.</li> <li>• De forma externa 5552657400.</li> </ul>	Correo Electrónico o Llamada Telefónica
	Operador/a Telefónico de Mesa de Servicio	2. Revisa la información, registra, categoriza y de acuerdo con el tipo de incidencia asigna prioridad.
3. Consulta Catálogo de servicios y tipifica el tipo de solicitud que realiza el/la usuario/a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta de información.</li> <li>• Queja o felicitación.</li> <li>• Requerimiento.</li> <li>• Incidente.</li> </ul> <p><i>En caso de que el/la usuario/a esté solicitando algún servicio que se encuentra fuera del alcance del catálogo de servicios, se debe continuar con el proceso de Catálogo de Servicios.</i></p>		Ticket Catálogo de Servicios
4. Analiza la solicitud, para esto, se puede utilizar como guía el Documento Grupos Resolutores.		Ticket Documento Grupos Resolutores Correo Electrónico
5. Asigna a Grupo Resolutor Soporte Técnico.		
Grupo Resolutor 2do nivel	¿Solucionan el incidente? <b>SÍ.</b> Continúa en la actividad No.7. <b>NO.</b> Continúa en la actividad No.6.	Ticket
	6. Asigna el incidente a Grupo Resolutor de 3er Nivel. 7. Ejecuta las actividades para solventar el incidente, se deberá, documentar en la herramienta.	Correo Electrónico

 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP29.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

Grupo Resolutor 3er Nivel	8. Ejecuta las actividades para solventar el incidente, se deberá, documentar en la herramienta.	Documentos
Operador/a Telefónico de Mesa de Servicio	9. Notifica a él/la usuario/a la solución del incidente o las actividades realizadas. 10. Obtiene el visto bueno de el/la usuario/a, sino se tiene respuesta de el/la usuario/a después de tres días de la notificación de la solución, se cerrará el incidente. 11. Realiza cierre del incidente.  <b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b>	Ticket Correo Electrónico

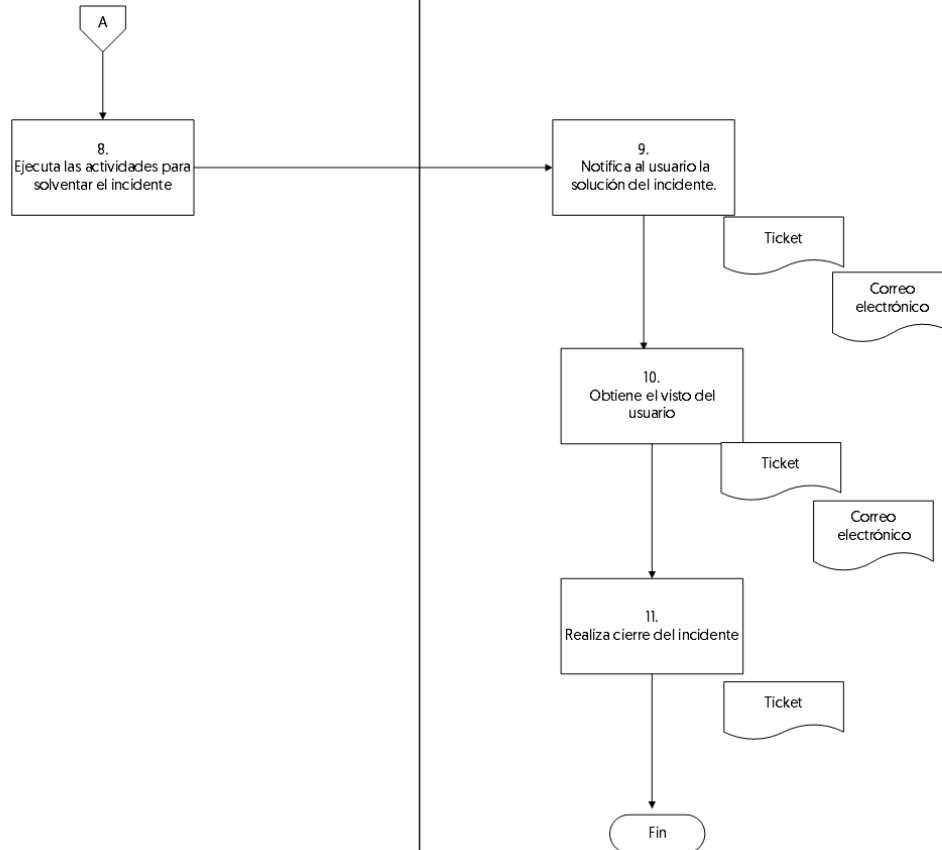
f) Diagrama de Flujo



Procedimiento: Administración de Incidentes

Grupo Resolutor (3er nivel)

Mesa de Servicio



 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP29.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

## 5. ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS/AS Y CONTRASEÑAS [ESPECÍFICO]

### a) Objetivo

Definir los lineamientos para la atención de solicitudes relacionadas con la administración de usuarios/as y contraseñas.

### b) Políticas de Operación

- El procedimiento aplica para la atención de solicitudes relacionadas con la administración de usuarios/as y contraseñas, así como la actualización e implementación de nuevos mecanismos en materia de seguridad con apego a las mejores prácticas.
- Será responsabilidad de la Subdirección de Infraestructura Tecnológica el asegurar la actualización permanente de la identificación, mejora e implementación de las políticas necesarias que garanticen la seguridad en la administración de usuarios/as y contraseñas de los diferentes sistemas operados por el Área, como el Directorio Activo.
- Será responsabilidad de la Jefatura de Departamento de Redes y Telecomunicaciones el reportarle inmediatamente a la Subdirección de Infraestructura Tecnológica el seguimiento de contingencias presentadas en cuanto a la administración de usuarios/as y contraseñas de los diferentes sistemas que están a su cargo, como el Directorio Activo.
- Será responsabilidad de el/la usuario/a no divulgar su usuario/a y contraseñas haciendo la actualización de ésta cada vez que sea requerido por el sistema.



### c) Usuarios Internos

- Jefatura de Departamento de Redes y Telecomunicaciones.
- Usuario/a.
- Mesa de Servicio.

### d) Usuarios Externos

- Órganos Fiscalizadores (CNBV, ASF, etc.).



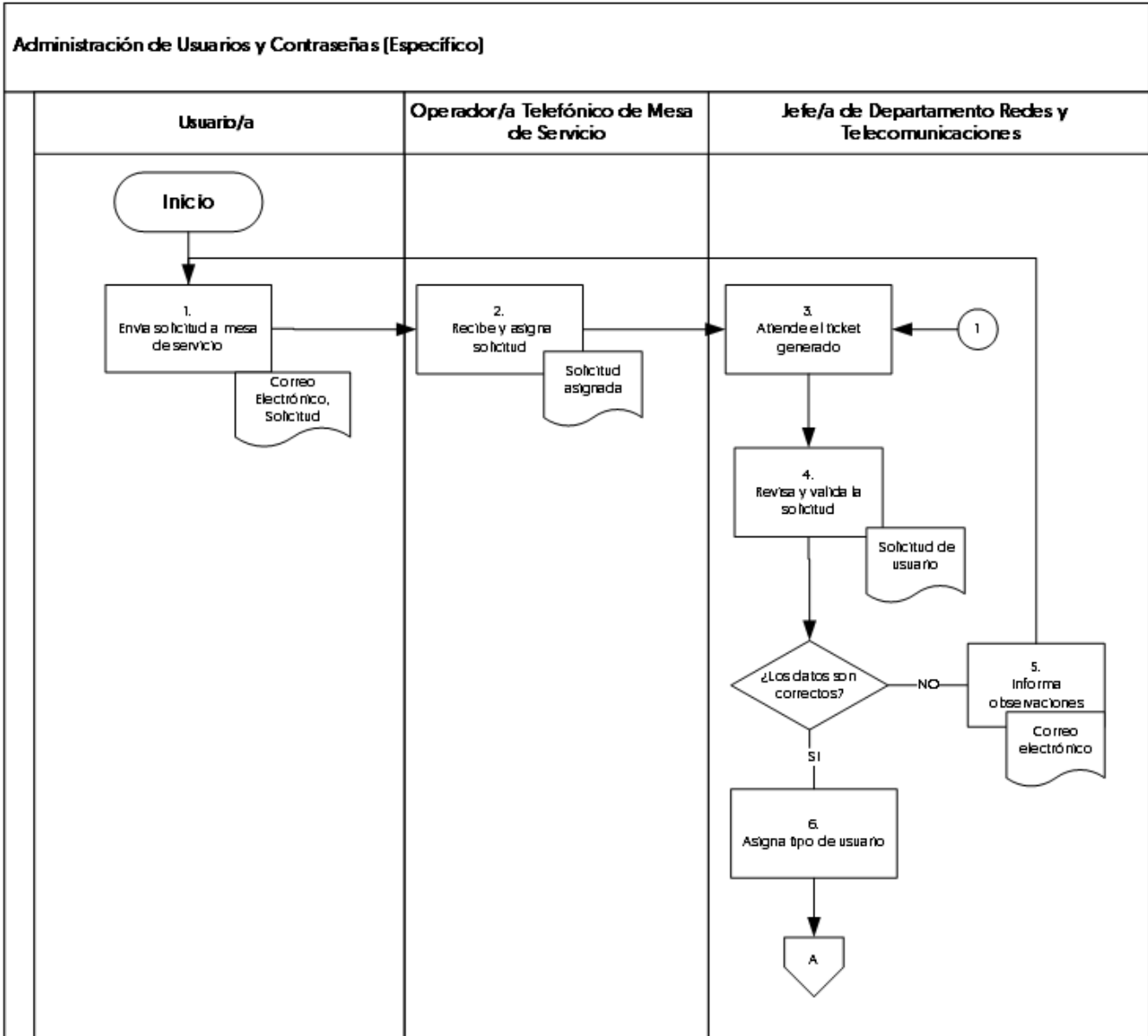
 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP29.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

e) Descripción Narrativa

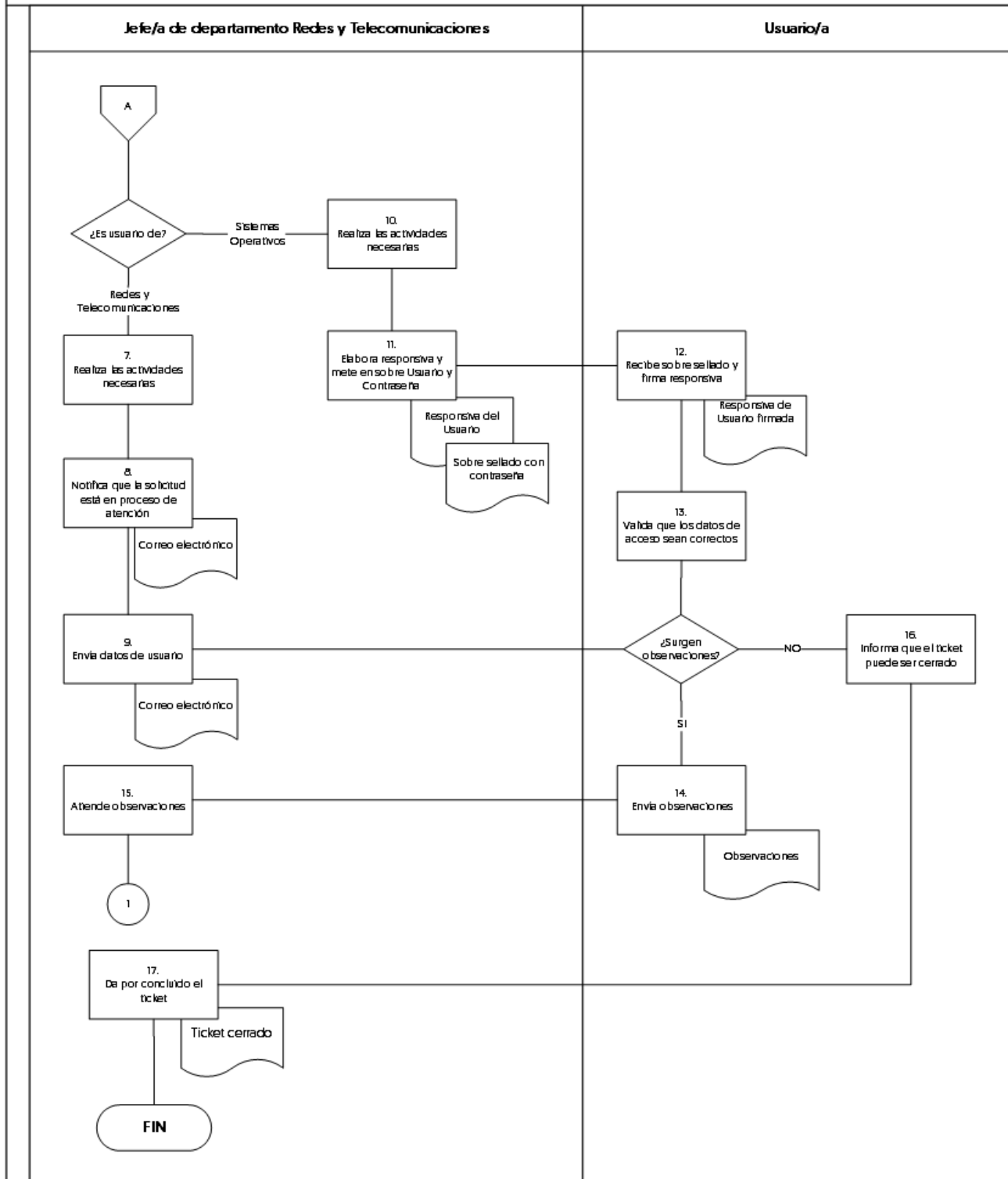
<b>Entrada:</b>	Solicitud de Usuario/a.	
<b>Salida:</b>	Ticket Cerrado.	
<b>PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS/AS Y CONTRASEÑAS [ESPECÍFICO].</b>		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS
Usuario/a	<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</b> 1. Envía una solicitud por medio del formato a la mesa de servicio.	Solicitud de Usuario/a
Operador/a Telefónico de la Mesa de Servicio	2. Recibe la solicitud y asigna un ticket a Redes y Telecomunicaciones.	Solicitud
Jefe/a de Departamento de Redes y Telecomunicaciones	3. Atiende el ticket que recibió.	Ticket
	4. Revisa y válida que los datos registrados en el formato sean correctos y válida que la justificación aplique.  <i>¿Los datos son correctos?</i> <b>SÍ.</b> Continúa en la actividad No.6. <b>NO.</b> Continúa en la actividad No.5.	Solicitud de Usuario/a
	5. Informa y envían observaciones a él/la usuario/a, solicitando se revisen y corrijan. <i>Continúa en la actividad No. 1</i>	Correo Electrónico
	6. Asigna el tipo de usuario/a con base en los datos del formato, previamente revisados y validados.	Correo Electrónico
	<i>¿Tipo de usuario/a?</i> <b>Sistema Operativo:</b> Continúa en la actividad No.10. <b>Redes y Telecomunicaciones:</b> Continúa en la actividad No. 7.	N/A
	7. Realiza las actividades necesarias para asignar datos de acceso.	N/A
	8. Notifica a él/la usuario/a que la solicitud, está en proceso de atención.	Correo Electrónico
	9. Envía los datos de Usuario/a y Contraseña, continúa en la actividad No.13.	Correo Electrónico
	10. Realiza las actividades necesarias para asignar datos de acceso.	N/A

	11. Elabora correo electrónico para proporcionar el/la Usuario/a y Contraseña al solicitante.	Correo Electrónico
Usuario/a	<p>12. Recibe sobre sellado y responsiva.</p> <p>13. Válida que los datos de acceso sean correctos.</p> <p><i>¿Surgen observaciones?</i> <b>SÍ, continúa en la actividad No.14.</b> <b>NO, continúa en la actividad No.16.</b></p> <p>14. Envía observaciones a la Jefatura de Departamento de Redes y Telecomunicaciones para que sean atendidas.</p>	Correo Electrónico
Jefe/a de Departamento de Redes y Telecomunicaciones	15. Atiende observaciones en caso de que existan, <i>regresa a la actividad No.3</i>	NA
Usuario/a	16. Informa que el ticket puede ser cerrado.	Correo Electrónico
Jefe/a de Departamento de Redes y Telecomunicaciones	<p>17. Da por concluido el ticket.</p> <p style="text-align: center;"><b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b></p>	Ticket

f) Diagrama de Flujo



**Administración de Usuarios y Contraseñas [Específico]**



 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP29.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

## 6. ASIGNACIÓN DE EQUIPOS DE CÓMPUTO

### a) Objetivo

Definir los lineamientos para la atención de solicitudes relacionadas con la asignación de equipos de cómputo, que soportan la administración de equipos de cómputo.

### b) Políticas de Operación


- El procedimiento aplica para la atención de solicitudes relacionadas con la asignación de equipos de cómputo, así como la actualización e implementación de nuevos mecanismos en materia de seguridad con apego a las mejores prácticas.
- Es responsabilidad de la Jefatura de Departamento de Soporte Técnico asegurar que exista la Carta de Resguardo firmada por el/la usuario/a, que avale la asignación oficial del equipo de cómputo.

### c) Usuarios Internos

- Jefatura de Departamento de Soporte Técnico.
- Usuario/a.
- Mesa de Servicio.

### d) Usuarios Externos

- Grupo Resolutor.
- Órganos Fiscalizadores (CNBV, ASF, etc.).

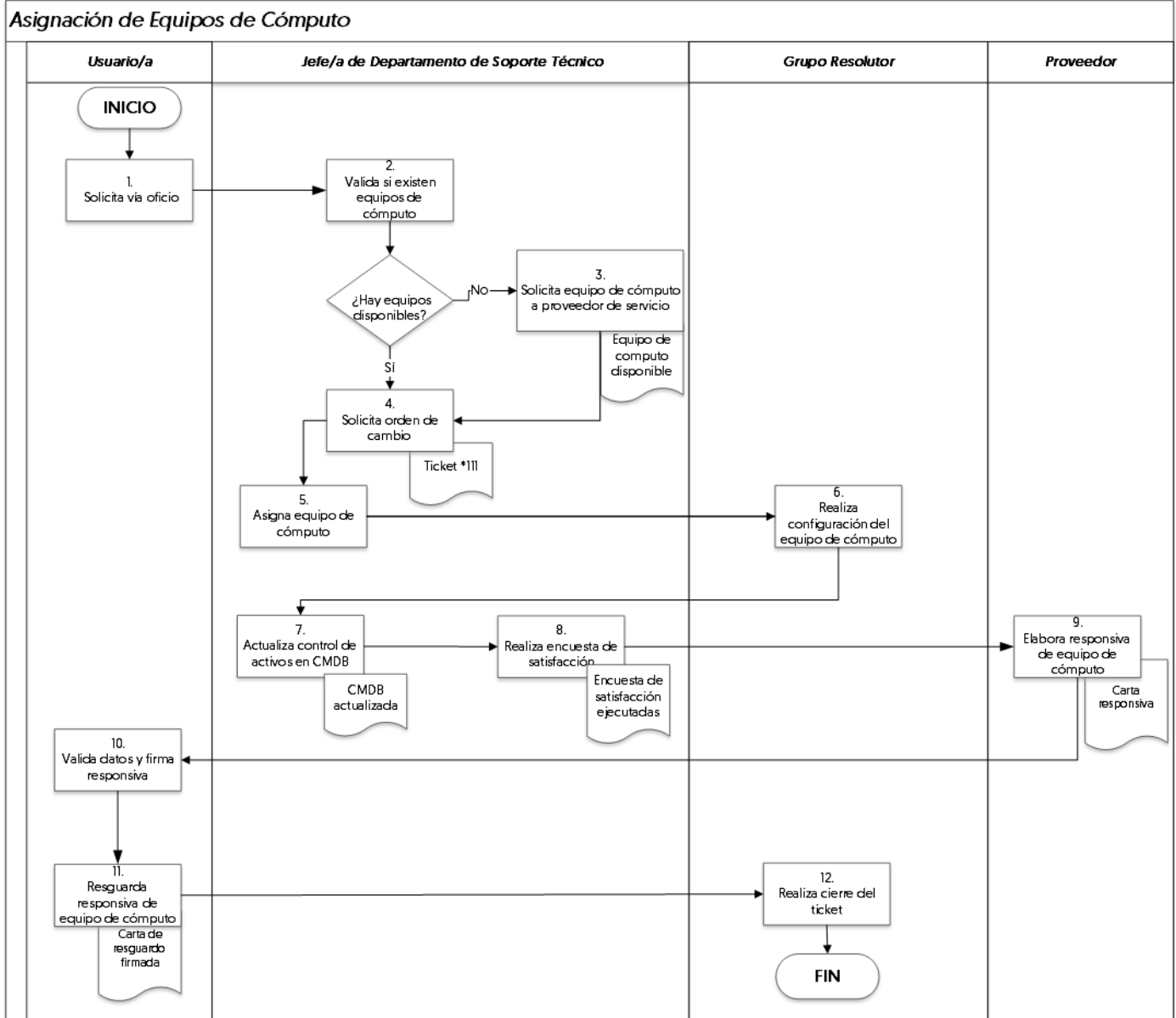
 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP29.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

e) Descripción Narrativa

<b>Entrada:</b>	Solicitud de Equipo de Cómputo.	
<b>Salida:</b>	Equipo Asignado.	
<b>PROCEDIMIENTO: ASIGNACIÓN DE EQUIPOS DE CÓMPUTO.</b>		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS
Usuario/a	<p><b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</b></p> <p>1. Solicita mediante oficio, el equipo de cómputo [el requerimiento deberá ser de un Director/a de Área].</p>	Oficio
Jefe/a de Departamento de Soporte Técnico	<p>2. Válida si existen equipos disponibles para realizar la asignación, de acuerdo a lo siguiente:</p> <p>Analista: Equipo de escritorio.          Coordinador a nivel superior: Equipo portátil.</p> <p>¿Hay equipos disponibles?</p> <p><b>SÍ,</b> Continúa en la actividad No.4.  <b>NO,</b> Continúa en la actividad No.3.</p> <p>3. Solicita al proveedor del servicio un equipo de cómputo mediante oficio con las características técnicas de acuerdo con el perfil de la persona a la que le será asignado el equipo.</p> <p>4. Solicita a través de la mesa de servicio 111 una orden de cambio para proceder con las tareas propias de configuración y asignación del equipo de cómputo.</p> <p>5. Asigna el equipo de cómputo para la persona responsable que será la encargada de firmar la responsiva, y se lo entrega a soporte técnico para su configuración.</p>	<p>Oficio</p> <p>Oficio</p> <p>Orden de Cambio</p> <p>Carta Responsiva</p>
Grupo Resolutor	<p>6. Realiza configuración del equipo de cómputo, para la cual se deberá considerar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carga de Imagen y Configuración de Equipo [documentar nombre de equipo e IP, si se requiere acceso inalámbrico documentar Mac] Asignar red inalámbrica.</li> <li>• Configuración de red inalámbrica.</li> <li>• Configurar Impresora.</li> </ul>	N/A

<p>Jefe/a de Departamento de Soporte Técnico</p>	<p>7. Actualiza el control de activos en la CMDDB indicando los datos del equipo de cómputo y el nombre de la persona a la que se le asignó el equipo.</p> <p>8. Realiza encuesta de satisfacción sobre el equipo de cómputo configurado, validando que todas las tareas indicadas en la actividad asignación y configuración del equipo</p>	<p>CMDDB Actualizada</p> <p>Pruebas de Satisfacción Ejecutadas</p>
<p>Proveedor</p>	<p>9. Elabora la Responsiva utilizando el Formato Carta de Resguardo para que sea firmada por el/la usuario/a en tres tantos, entregando uno para el/la Usuario/a, otro para el proveedor y otro para el/la Jefatura de Departamento de Soporte Técnico, como responsable del contrato de equipos de cómputo.</p>	<p>Carta Responsiva</p>
<p>Usuario/a</p>	<p>10. Válida al momento de la entrega que sus datos sean correctos y que los equipos asignados a su resguardo son los que se indican en el listado, para firmar la carta de resguardo.</p> <p>11. Resguarda la carta firmada para futuras aclaraciones y como soporte de la entrega del equipo.</p>	<p>Carta Responsiva Firmada</p> <p>Carta Responsiva Firmada</p>
<p>Grupo Resolutor</p>	<p>12. Realiza el cierre del ticket en la herramienta de la Mesa de Servicio y se archiva la carta de resguardo como evidencia.</p> <p><b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b></p>	<p>Carta de Resguardo</p>

f) Diagrama de Flujo





 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP29.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

## 7. BAJA DE EQUIPO DE CÓMPUTO POR ROBO

### a) Objetivo

Definir los lineamientos para la atención de solicitudes relacionadas con la baja de equipos de cómputo por robo.

### b) Políticas de Operación

- El procedimiento aplica para la atención de solicitudes relacionadas con la baja de equipo de cómputo por robo, así como la de actualizar el control de activos dentro de la CMDB.
- Será responsabilidad de la Dirección de Infraestructura Tecnológica el mantener actualizada toda la documentación que aplica en la realización de las actividades consideradas en este procedimiento.
- Será responsabilidad de la Jefatura de Departamento de Soporte Técnico asegurar que exista la Carta de Resguardo firmada por el/la usuario/a, para la baja respectiva del equipo de cómputo robado.
- Será responsabilidad del Usuario/a presentar a la Jefatura de Departamento de Soporte Técnico el Acta de hechos ante el Ministerio Público.

### c) Usuarios Internos

- Usuario/a.
- Jefatura de Departamento de Soporte Técnico.
- Jefatura de Departamento de Redes y Telecomunicaciones.

### d) Usuarios Externos

- Órganos Fiscalizadores (CNBV, ASF, etc.).

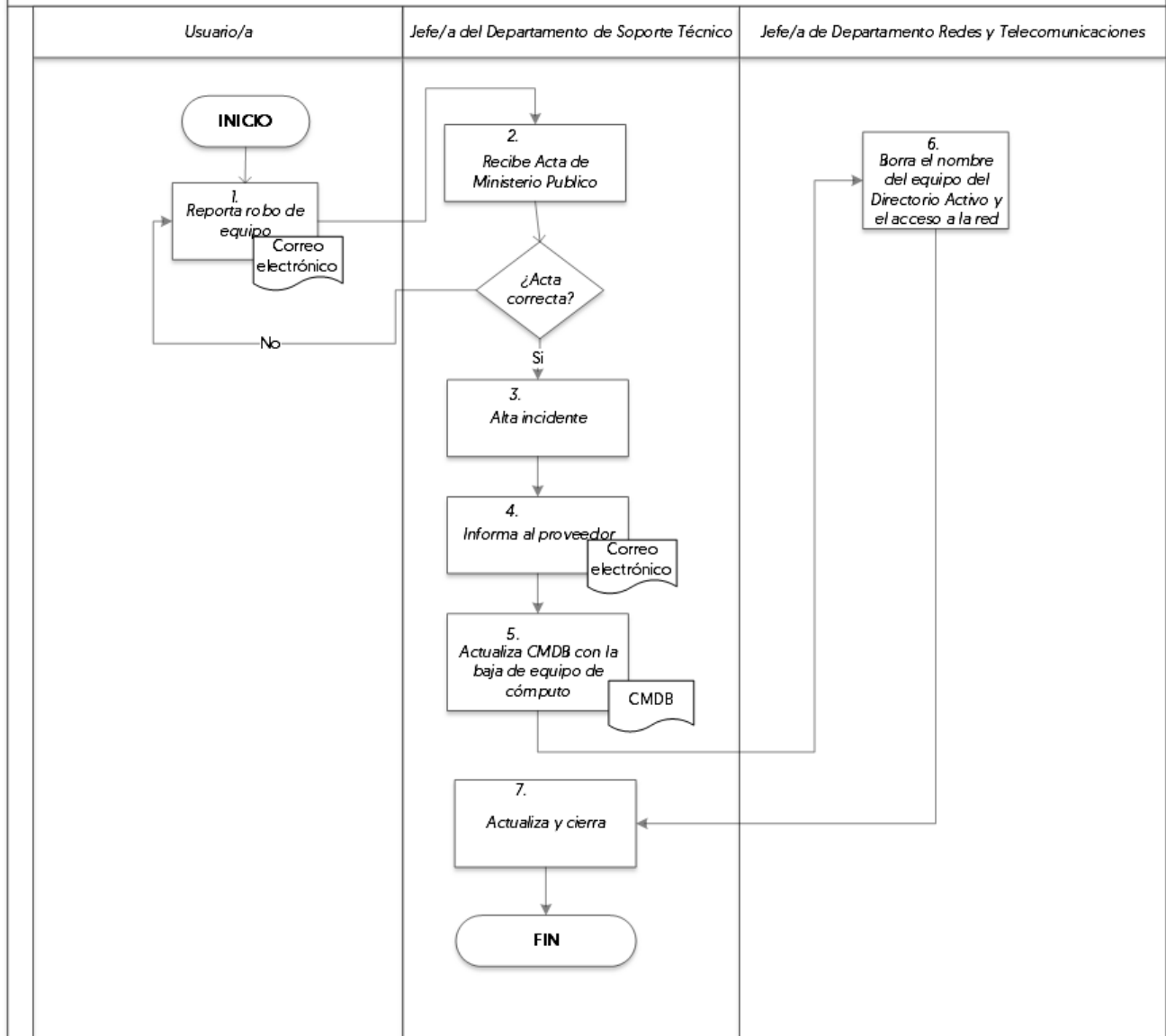
 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP29.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

e) Descripción Narrativa

<b>Entrada:</b>	Reporte de Robo del Equipo de Cómputo.	
<b>Salida:</b>	Ticket Cerrado.	
<b>PROCEDIMIENTO: BAJA DE EQUIPO DE CÓMPUTO POR ROBO</b>		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS
Usuario/a	<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</b>  1. Reporta robo de equipo de cómputo por medio de correo electrónico, que incluye Acta de hechos presentada ante el Ministerio Público por robo, a la Jefatura de Departamento de Soporte Técnico, como responsable del contrato de equipos de cómputo.	Correo electrónico y Acta de Hechos
Jefe/a de Departamento de Soporte Técnico	2. Recibe el correo electrónico con el Acta de hechos presentada ante el Ministerio Público por robo.  <i>Válida el Acta de Hechos.</i> <i>SI, continúa en la actividad No.3.</i> <i>NO, regresa en la actividad No.1.</i>  3. Da de alta incidente por robo en el Navegador WEB.  4. Informa al proveedor.  5. Actualiza CMDB con la baja de equipo de cómputo.	Acta de Hechos  Acta de Hechos  Ticket  Correo Electrónico  CMDB
Jefe/a de Departamento de Redes y Telecomunicaciones	6. Borra el nombre de equipo de cómputo del Directorio activo, así como también el acceso a la red del Instituto FONACOT y sus claves de acceso.	Directorio Activo
Jefe/a de Departamento de Soporte Técnico	7. Actualiza ticket y cierra.  <b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b>	Ticket

f) Diagrama de Flujo

**Baja de Equipo de Cómputo por Robo**



	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP29.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

## 8. BAJA DE SERVICIOS DE EQUIPO DE CÓMPUTO

### a) Objetivo

Definir los lineamientos para la atención de solicitudes relacionadas con la baja de equipos de cómputo.

### b) Políticas de Operación


- El procedimiento aplica para la atención de solicitudes relacionadas con la baja de equipo de cómputo, así como la actualización e implementación de nuevos mecanismos en materia de seguridad con apego a las mejores prácticas.
- Será responsabilidad de la Subdirección de Infraestructura Tecnológica el mantener actualizada toda la documentación que aplica en la realización de las actividades consideradas en este procedimiento, que estén alineadas y den estricto cumplimiento a los criterios establecidos en este procedimiento.
- Será responsabilidad de la Jefatura de Departamento de Soporte Técnico asegurar la recolección del equipo de cómputo.

### c) Usuarios Internos

- Dirección de Recursos Humanos.
- Grupo Resolutor de Soporte Técnico.

### d) Usuarios Externos

- Órganos Fiscalizadores (CNBV, ASF, etc.).

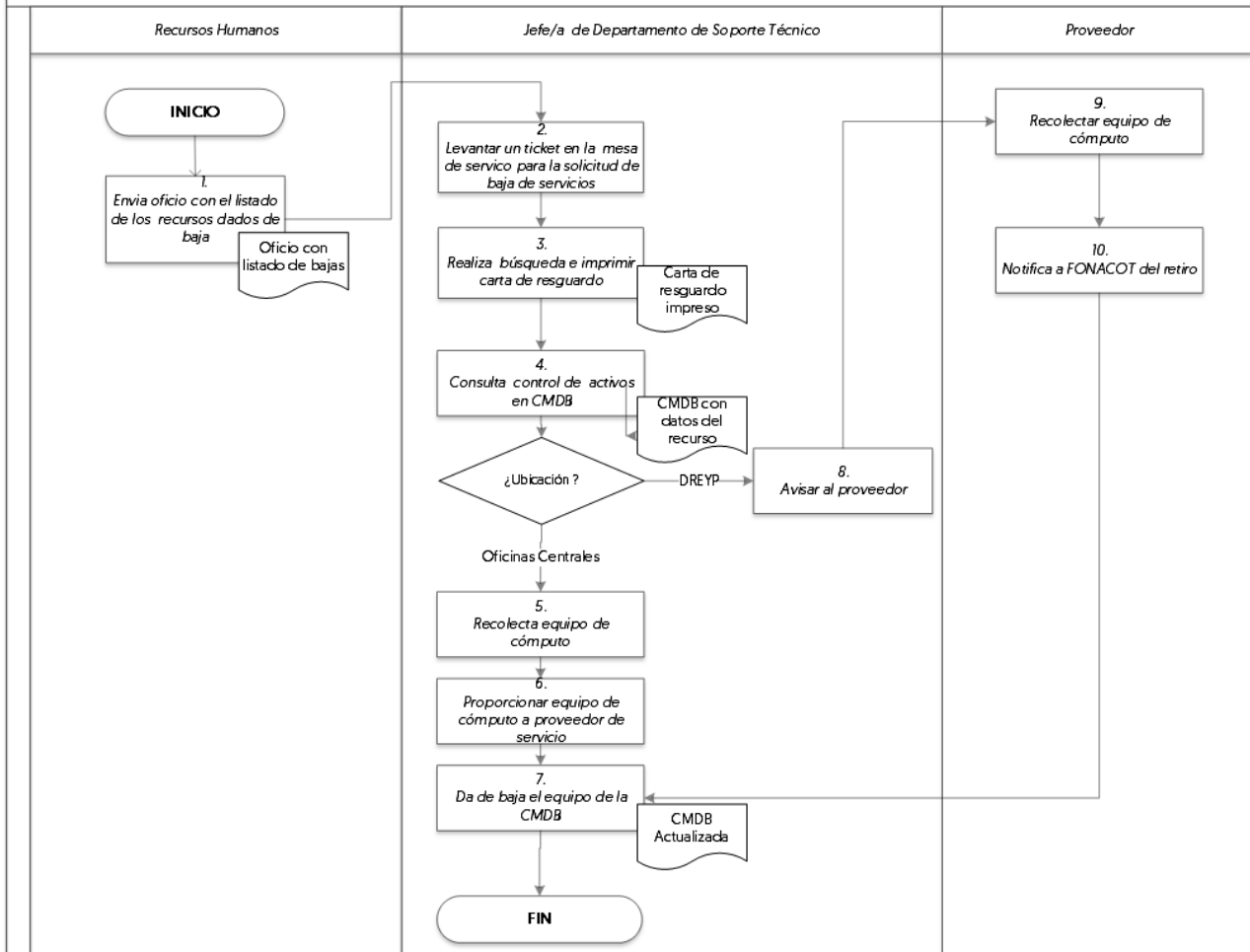
 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP29.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

e) Descripción Narrativa

<b>Entrada:</b>	Notificación de la Persona Servidora Pública que ha Causado Baja del Instituto FONACOT.	
<b>Salida:</b>	CMDB actualizada.	
<b>PROCEDIMIENTO: BAJA DE SERVICIOS DE EQUIPO DE CÓMPUTO.</b>		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS
Director/a de Recursos Humanos	<p style="text-align: center;"><b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Envía por correo electrónico a la SGTIC el oficio de las personas servidoras públicas que han causado baja en el Instituto FONACOT.</li> </ol>	Oficio con Listado de Bajas
Jefe/a de Departamento de Soporte Técnico	<ol style="list-style-type: none"> <li>Levanta un ticket en la mesa de servicio para la solicitud de baja de servicios.</li> <li>Realiza búsqueda e imprime las cartas de resguardo de los equipos asignados a los empleados dados de baja.</li> <li>Consulta en la CMDB el registro del empleado con el equipo asignado para proceder con la recolección del equipo de cómputo.</li> </ol> <p><i>¿Ubicación del equipo está en Oficinas Centrales?  <b>Oficinas centrales, continúa en la actividad No.5.  DREYP, continúa en la actividad No.8.</b></i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Recolecta el equipo de cómputo en las oficinas donde laboraba el/la empleado/a del Instituto FONACOT.</li> <li>Proporciona el equipo de cómputo recolectado al proveedor de servicio para su baja o reasignación.</li> <li>Da de baja el equipo de a CMDB.</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Avisa al proveedor sobre la recolección del equipo.</li> </ol>	Solicitud a la Mesa de Servicio  Carta de Resguardo  Carta Resguardo  Carta resguardo  Carta Resguardo  Carta Resguardo Firmada de Recibido  CMDB Actualizado  Correo Electrónico
Proveedor	<ol style="list-style-type: none"> <li>Recoge equipo de cómputo.</li> <li>Notifica al Instituto FONACOT sobre la recolección del equipo. <b>Continúa en actividad 7</b></li> </ol>	Carta Resguardo  Correo Electrónico

f) Diagrama de Flujo

**Baja de Servicios de Equipo de Cómputo**



	<p>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO FONACOT</p>	Clave: MPP29.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

## 9. SOLICITUD DE INFRAESTRUCTURA EN EL CENTRO DE DATOS

### a) Objetivo

Proporcionar por parte de la DIT los elementos o servicios tecnológicos solicitados por las áreas facultadas para la creación y/o instalación de recursos o servicios dentro del Centro de Datos.

### b) Políticas de Operación


- Lineamientos a los que se tienen que apegar para la solicitud de Infraestructura, esta será a través de una petición formal a la DIT y/o a la SGTIC.
- Se entenderá por servicios en un centro de datos, el hospedaje de la infraestructura, almacenamiento y procesamiento de datos, conectividad y gestión de aplicativos de cómputo, incluidos servicios en la nube y On Premise, y la ejecución de respaldos que garanticen la continuidad operativa del Instituto FONACOT.
- Establecer la infraestructura y administración de la seguridad de la información en zonas de seguridad física y lógica, considerando identidad, perfiles y privilegios para todo el personal involucrado, de conformidad con los controles de seguridad de la información definidos por el Instituto FONACOT; así como asegurar el acceso total y sin restricciones a la información y a los datos del Instituto FONACOT bajo su resguardo.
- Las pautas descritas aquí son obligatorias y aplicables a cualquier requerimiento de este tipo para la solicitud de infraestructura del Instituto FONACOT. Asimismo, todos los proveedores y terceros que tengan actividades vinculadas a un contrato que requiera de infraestructura en el Centro de Datos debe adherirse y observar el cumplimiento de las políticas de operación del presente apartado.

### c) Usuarios Internos

- Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- Dirección de Infraestructura Tecnológica.
- Unidades Administrativas.

### d) Usuarios Externos

- Proveedor.
- Órganos Fiscalizadores (CNBV, ASF, etc.).

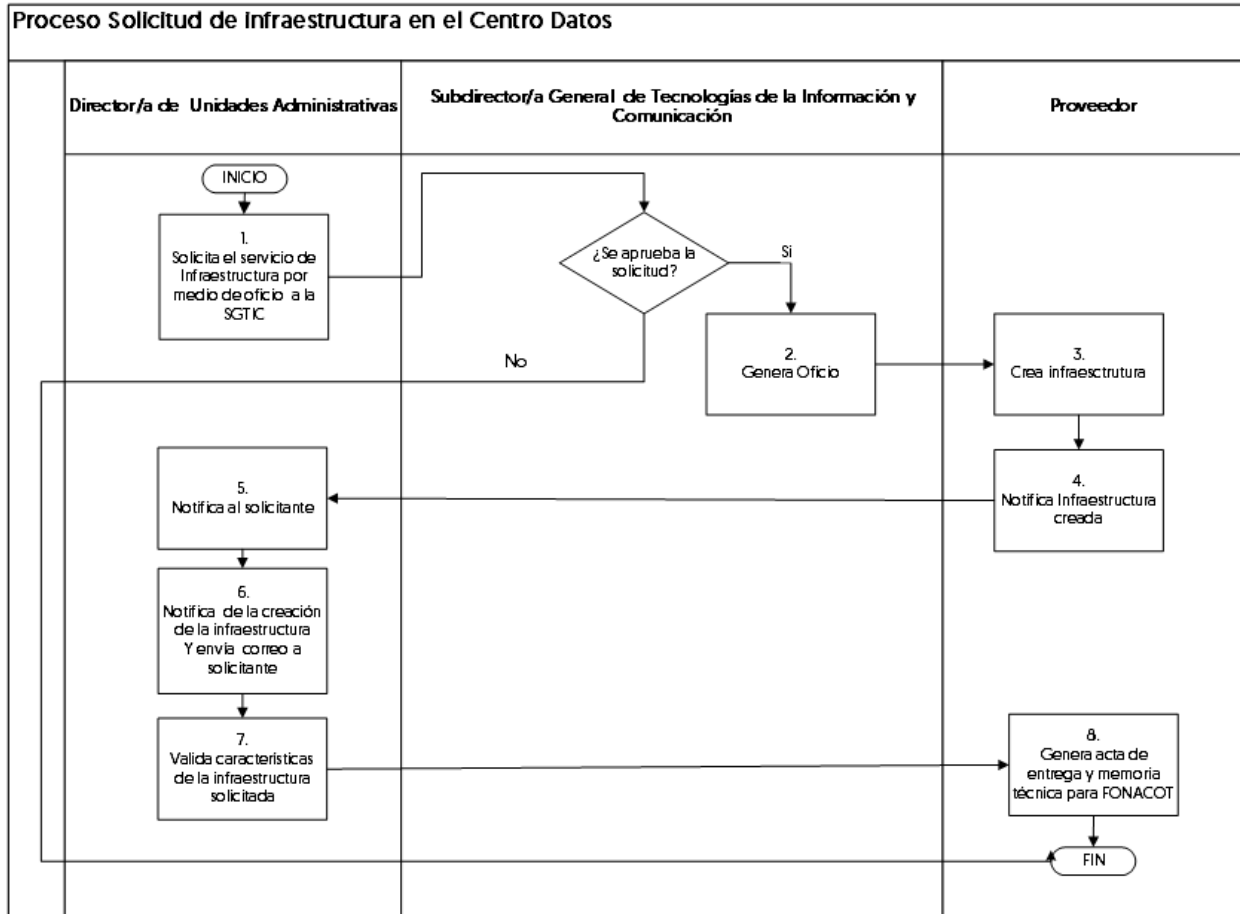
 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP29.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

e) Descripción Narrativa

<b>Entrada:</b>	Solicitud de la Unidad Administrativa Usuaria.	
<b>Salida:</b>	Infraestructura Instalada.	
<b>PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE INFRAESTRUCTURA EN EL CENTRO DE DATOS.</b>		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS
	<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</b>	
Director/a de la Unidad Administrativa	1. Solicita por medio de un oficio a la SGTIC o DIT, los servicios de software y hardware para soportar las necesidades de su requerimiento conforme a los catálogos de servicio del proveedor con el Instituto FONACOT.	Correo electrónico u Oficio
Subdirector/a General de Tecnologías de la Información y Comunicación	<i>¿Aprueba la solicitud?</i> <i>SI, continúa con actividad No.2.</i> <b>NO,</b> <b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b>	Oficio
	2. Genera oficio y/o correo electrónico para el proveedor para la creación de la infraestructura.	Oficio o Correo Electrónico
Proveedor	3. Crea la infraestructura de acuerdo a lo solicitado. 4. Notifica vía correo electrónico que la infraestructura fue creada.	Correo Electrónico
Director/a de la Unidad Administrativa	5. Notifica al solicitante vía oficio y/o correo electrónico que la infraestructura fue creada y se requiere la validación de esta. 6. Válida las características de la infraestructura y da visto bueno 7. Válida que la infraestructura este instalada de acuerdo lo solicitado.	Oficio o Correo Electrónico Correo Electrónico Correo Electrónico
Proveedor	8. Genera acta de entrega y memoria técnica de la infraestructura creada hacia el Instituto FONACOT.  <b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b>	Acta de Entrega Memoria Técnica



f) Diagrama de Flujo



 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP29.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

## 10. ASIGNACIÓN DE EQUIPO TELEFÓNICO Y USO DE TELEFONÍA FIJA

### a) Objetivo

Asegurar y proveer de equipo telefónico a los/las usuarios/as regulando la asignación y uso de la telefonía fija dentro del Instituto FONACOT, con la finalidad de permitir la comunicación interna y externa de los/las usuarios/as, contribuyendo al ahorro y un uso eficiente de los recursos Institucionales.

### b) Políticas de Operación

#### Responsabilidades

- Todos los usuarios/as que cuenten con un teléfono fijo son responsables de cumplir con los requerimientos de los lineamientos.
- Todo el personal podrá tener acceso a los teléfonos fijos en las condiciones necesarias para el cumplimiento de las obligaciones de su puesto de trabajo.
- El uso de este servicio será exclusivamente Institucional.

#### Asignación de Claves telefónicas

- La asignación de claves telefónicas para los/las usuarios/as es responsabilidad de personal técnico del Instituto FONACOT.

#### Responsables de la realización de llamadas y líneas telefónicas

- La asignación de líneas y realización de llamadas telefónicas está sujeta a los principios de razonabilidad y las prácticas de sana administración.
- Los/Las usuarios/as son responsables de las claves telefónicas asignadas.
- El/La usuario/a que tenga asignado un aparato telefónico será responsable de la custodia de este bajo las mismas condiciones recibidas.

#### Las presentes políticas tienen los siguientes objetivos:


- Establecer el flujo para la asignación de los equipos telefónicos.
- Disminuir los gastos por concepto de pago por servicio telefónico.
- Determinar procedimientos para la utilización del servicio de teléfonos.
- Identificar al personal autorizado y responsable para la utilización de teléfonos que permitirá racionalizar su uso.

### c) Usuarios Internos

- Unidades Administrativas.
- Usuario/a.
- Mesa de Servicio.
- Operador Herramienta de Telefonía.

### d) Usuarios Externos

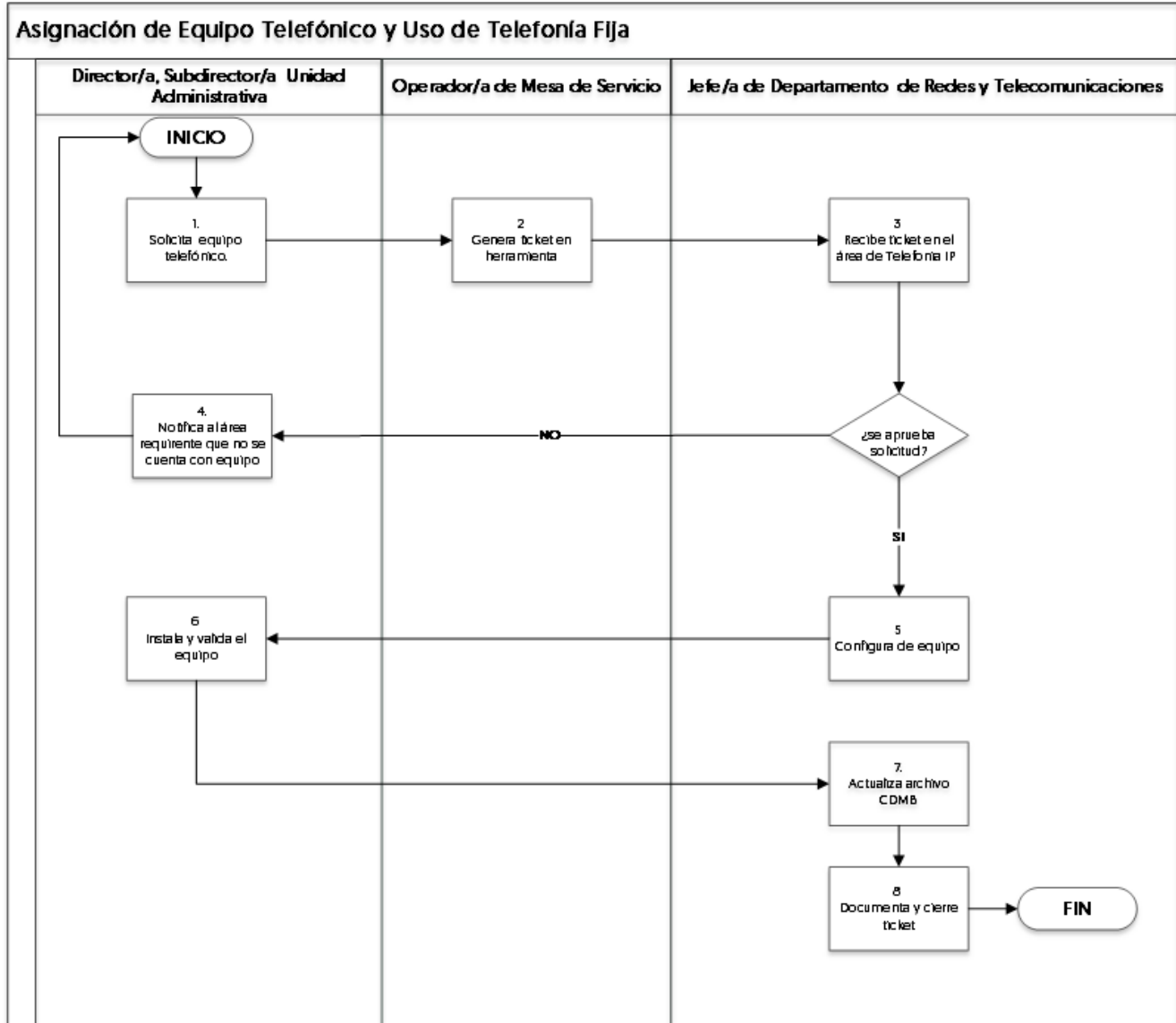
- Órganos Fiscalizadores (CNBV, ASF, etc.).


 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP29.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

e) Descripción Narrativa

<b>Entrada:</b>	Solicitud de la Unidad Administrativa.	
<b>Salida:</b>	Infraestructura Instalada.	
<b>PROCEDIMIENTO: ASIGNACIÓN DE EQUIPO TELEFÓNICO Y USO DE TELEFONÍA FIJA.</b>		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS
	<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</b>	
Director/a de la Unidad Administrativa	1. Solicita el equipo mediante ticket a la mesa de servicio y/o mediante un oficio a la SGTIC y/o DIT la asignación de un equipo de telefonía IP justificando la necesidad del uso de él equipo.	Correo electrónico
Operador/a Mesa de Servicio	2. Genera ticket en la herramienta y asigna al grupo resolutor correspondientes.	Ticket
Jefe/a de Departamento de Redes y Telecomunicaciones	3. Recibe ticket en el área de Telefonía IP.  <i>¿Se aprueba solicitud?</i> <b>NO, Continúa a la actividad No.4</b> <b>SI, Continúa a la actividad No.5</b>	Ticket  Correo Electrónico u Oficio
Director/a Subdirector/a de la Unidad Administrativa	4. Notifica a la Unidad Administrativa requirente que no cuenta con equipo.	Correo Electrónico
Jefe/a de Departamento de Redes y Telecomunicaciones	5. Configura el equipo telefónico, personalización de códigos de salida	N/A
Director/a de la Unidad Administrativa	6. Instala y válida equipo	Equipo
Jefe/a de Departamento de Redes y Telecomunicaciones	7. Actualiza CMDB.	CMDB
	8. Documenta ticket en la herramienta de mesa de servicio, y procede a la solución del ticket.	Ticket
	<b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b>	

f) Diagrama de Flujo



 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP29.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	


## VI. GLOSARIO DE TÉRMINOS

### a) Definiciones


Para efectos del presente Manual, se entenderá por:

<b>Activos de TIC:</b>	Los aplicativos de cómputo, bienes informáticos, soluciones tecnológicas, sus componentes, las bases de datos o archivos electrónicos y la información contenida en éstos.
<b>Acuerdo:</b>	Tiene por objeto emitir las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como establecer el manual administrativo de aplicación general en dichas materias.
<b>Acuerdo de Nivel de Servicio:</b>	El nivel de servicio acordado representa la medida negociada y pactada entre la organización de TI y los clientes para brindar y recibir un servicio balanceando entre sus requerimientos y la capacidad de la Organización de TI. Es también el nombre que recibe el documento público donde se registra tal acuerdo, y se establecen los "Criterios de Calidad" de un Servicio de TI.
<b>Administrador/a del Sistema:</b>	Funcionario/a Público/a del Instituto, encargado/a de implementar, configurar, mantener, monitorizar, documentar y asegurar el correcto funcionamiento del sistema, garantizar el tiempo de actividad, rendimiento, uso de recursos y la seguridad de los servidores de forma proactiva.
<b>Arquitectura Empresarial:</b>	La información del estado actual y futuro de una Institución, a partir del análisis con perspectiva estratégica; considerando modelos de negocio, procesos, aplicativos y tecnologías de la información y comunicaciones.
<b>Bases de Colaboración:</b>	Los instrumentos consensuales celebrados por las Instituciones para establecer acciones que modernicen y mejoren la prestación de los servicios públicos, promuevan la productividad en el desempeño de sus funciones y reduzcan gastos de operación, a fin de incrementar la eficiencia y eficacia y cumplir con los objetivos previstos en el Programa y formalizar los compromisos, así como sus respectivos indicadores de desempeño.
<b>Cartera Ejecutiva de Proyectos de TIC:</b>	Conjunto total de proyectos de TIC que la institución propondrá a la Unidad para su seguimiento.
<b>Cartera Operativa de Proyectos de TIC:</b>	Conjunto total de proyectos que soportan la operación diaria de la UTIC y no son considerados como estratégicos.
<b>Centro de Datos:</b>	El lugar físico en los que se ubiquen los activos de TIC y desde el que se proveen servicios de TIC.
<b>Clave Telefónica:</b>	Es una clave asignada a los/las usuarios/as para realizar llamadas, con la finalidad de no hacer mal uso de la telefonía.
<b>Comisión Nacional Bancaria y de Valores:</b>	Órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con facultades en materia de autorización, regulación, supervisión y sanción sobre los diversos sectores y entidades que integran el sistema financiero en México, así como sobre aquellas personas físicas y morales que realicen actividades previstas en las leyes relativas al sistema financiero. La Comisión se rige por la Ley de la CNBV y sus disposiciones se encuentran publicadas en el portal <a href="http://www.cnbv.gob.mx">www.cnbv.gob.mx</a> .
<b>Conmutador:</b>	Dispositivo con lógica de interconexión, realiza la conmutación entre dos dispositivos para posibilitar una comunicación de voz.

<b>Consejo Directivo:</b>	Órgano de gobierno del Instituto FONACOT conformado de manera tripartita, encargado de la aprobación de normas, políticas y lineamientos para su implementación inmediata, tendientes a garantizar el objeto del Instituto FONACOT, a través de la toma de decisiones estratégicas para su ejecución y evaluación.
<b>Coordinación de Estrategia Nacional:</b>	<b>de Digital</b> Promueve, coordina y dirige la política de tecnologías de la información, en suma, la política digital de toda la administración pública.
<b>Corrección:</b>	Acción tomada para eliminar un incidente detectado. Se refiere a reparar o reajustar y se relaciona con la disposición de una incidencia existente, equivale a la solución.
<b>CREDERE:</b>	Sistema informático para la originación y administración del crédito del Instituto FONACOT.
<b>Crédito:</b>	Las cantidades de dinero otorgadas a las personas trabajadoras por el Instituto FONACOT, para la adquisición de bienes y pago de servicios.
<b>Diagrama de Flujo:</b>	Representación gráfica de la secuencia que siguen las operaciones de un determinado procedimiento, así como el recorrido de las formas y/o materiales a través de una organización.
<b>Diario Oficial de la Federación:</b>	El Diario Oficial de la Federación es el órgano del Gobierno Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, que tiene la función de publicar en el territorio nacional: leyes, reglamentos, acuerdos, circulares, órdenes y demás actos expedidos por los poderes de la Federación, a fin de que éstos sean observados y aplicados debidamente en sus respectivos ámbitos de competencia.
<b>Estrategia Nacional:</b>	<b>Digital</b> Surge como respuesta a la necesidad de aprovechar las oportunidades que la adopción y el desarrollo de las TIC's, las cuales se crean para potenciar el crecimiento del país.
<b>Error Conocido (Known Error, KE):</b>	Es la condición en que la causa raíz de un problema ha sido identificado y documentado y se conoce una solución temporal o Work-around.
<b>Escalamiento:</b>	Se refiere a la transferencia de un caso a un nivel superior de autoridad (escalamiento jerárquico) o de conocimiento y experiencia (escalamiento funcional). Es el medio que asegura que el incidente será resuelto de manera oportuna de acuerdo con los SLA's. Puede ser Jerárquico (vertical) o Funcional (horizontal).
<b>Extensión Telefónica:</b>	Término usado para referirse al propio aparato telefónico.
<b>Herramienta:</b>	Hace alusión a la Herramienta para la gestión de servicios de TI. Cada aspecto de esta herramienta está diseñado para alinear los objetivos de TI con el negocio. Es considerada una solución consolidada que da soporte a todo el ciclo de vida de la gestión de los servicios en donde trata de aprovechar las mejores prácticas para conseguir una mejor integración de TI en la organización.
<b>Herramienta de Gestión de la Política TIC:</b>	Sistema web usado para llevar a cabo la comunicación de actividades de reporte establecidas en el Acuerdo, considerando el reporte de PETIC, la obtención del dictamen técnico que emite la Unidad, autorización por parte de la UPCP, la arquitectura empresarial, entre otros.
<b>Incidente:</b>	Un evento o falla inesperada que degrada o puede degradar la calidad de la operación normal acordada de un servicio de TI.

 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP29.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

<b>Indicador:</b>	El número que representa el rendimiento obtenido en un proceso por sus indicadores de desempeño.
<b>Infraestructuras de Información Esenciales:</b>	Las redes, servicios, equipos e instalaciones asociados o vinculados con activos de información, TIC y TO, cuya afectación, interrupción o destrucción tendría un impacto mayor en la operación de las Instituciones.
<b>Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores:</b>	Organismo público descentralizado de interés social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, así como con autosuficiencia presupuestal y sectorizado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
<b>Impacto:</b>	Un efecto o influencia notable, es la evidencia del efecto sobre las actividades del negocio. Es el efecto de la materialización de un riesgo.  El impacto puede ser en Tiempo [desviación de calendarios de trabajo], Costo [desviación en el presupuesto asignado al proyecto o servicio] y Calidad [desviación en el cumplimiento de los "Criterios de Calidad" de un Servicio].
<b>Llamada Celular:</b>	Llamadas que se hacen desde un aparato telefónico hacia un teléfono celular.
<b>Llamada Interna:</b>	Llamadas que se hacen entre aparatos telefónicos a través de las redes privadas del Instituto FONACOT.
<b>Llamada a Larga Distancia:</b>	Llamadas que se hacen desde un aparato telefónico a otro teléfono fuera del Instituto FONACOT hacia, municipio o región local de tarificación, las llamadas pueden ser de ámbito nacional o internacional, con diferente costo.
<b>Llamada Local:</b>	Llamadas que se hacen desde un aparato telefónico a través de las líneas convencionales de un proveedor a otro fuera del Instituto FONACOT, dentro de la misma ciudad, región o municipio.
<b>Métrica:</b>	Un sistema de medidas relativas que permiten la cuantificación de una característica particular.
<b>Niveles de Servicio:</b>	El establecimiento en un lenguaje no técnico del servicio brindado, incluyendo al menos la definición, disponibilidad, calidad, tiempos de respuesta y solución.
<b>Número de Extensión Telefónica:</b>	Identificador numérico asociado a un aparato telefónico dentro de la red de telefonía del Instituto FONACOT.
<b>Órgano Interno de Control Específico:</b>	El órgano interno de control con facultades expresamente atribuidas en un ordenamiento para actuar en una dependencia o en un órgano administrativo desconcentrado de las dependencias o en una entidad determinada.
<b>Prioridad:</b>	Se calcula del impacto y urgencia de un incidente. Determina el orden en que se atiende el incidente y se asignan recursos.
<b>Privilegios:</b>	Conjunto de derechos otorgados a una extensión telefónica para realizar llamadas internas, locales, celulares, nacionales e internacionales, estos derechos implican una transferencia personalizada al responsable de la extensión.

 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP29.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	



<b>Problema:</b>	La causa raíz desconocida de uno o más incidentes. Es la condición identificada a partir de uno o varios incidentes con los mismos o similares síntomas que indican un error específico, para el cual la causa es desconocida.
<b>Red de Telefonía Pública:</b>	Infraestructura brindada por un proveedor para posibilitar la comunicación a conexiones que se realizan a través de líneas que se arrendan, en el caso del Instituto FONACOT, conecta sus conmutadores a esta red para brindar la interconexión a teléfonos fijos o fuera de la misma.
<b>Servicio de Telefonía Fija:</b>	También conocida como telefonía VoIP, que hace referencia a la comunicación a través de las Red Privada del Instituto FONACOT y equipos que permiten la comunicación a grandes distancias.
<b>Tecnologías de la Información y Comunicación:</b>	Aquellos recursos, herramientas y programas que se utilizan para procesar, administrar y compartir la información mediante diversos soportes tecnológicos.
<b>Unidad(es) Administrativa(s):</b>	Área que integra la estructura orgánica del Instituto FONACOT [Dirección General, Coordinaciones Generales, Subdirecciones Generales, Unidad para la Administración Integral de Riesgos, Abogado General, Dirección de Comunicación Institucional, Dirección de Auditoría Interna, Direcciones de Área, Subdirecciones y Jefaturas de Departamento, Direcciones Estatales o de Plaza, contenidas en los Manuales de Organización General y Específicos del Instituto FONACOT].
<b>Usuario/a:</b>	Personal asignado a cualquier Unidad Administrativa del Instituto FONACOT.

## b) Acrónimos

Para efectos del presente Manual, se entenderá por:

<b>ASN:</b>	Autonomous System.
<b>CMDB:</b>	Configuration Management DataBase.
<b>CNBV:</b>	Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
<b>Consejo Directivo:</b>	Consejo Directivo u Órgano de Gobierno del Instituto FONACOT.
<b>CEDN:</b>	Coordinación de Estrategia Digital Nacional.
<b>D.O.F.:</b>	Diario Oficial de la Federación.
<b>DEPyR:</b>	Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones
<b>Disposiciones:</b>	Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento.
<b>DIT:</b>	Dirección de Infraestructura Tecnológica.
<b>DTI:</b>	Dirección de Tecnologías de la Información.
<b>EDN:</b>	Estrategia Digital Nacional.
<b>ERISC:</b>	Equipo de Respuesta a Incidentes de Seguridad en TIC en el Instituto FONACOT.
<b>Estatuto Orgánico:</b>	Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT.
<b>IVA:</b>	Impuesto al Valor Agregado.



 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP29.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	


<b>Instituto FONACOT:</b>	Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.
<b>ITIL:</b>	Information Technology Infrastructure Library.
<b>NIC:</b>	Network Information Center.
<b>OICE:</b>	Órgano Interno de Control Específico en el Instituto FONACOT.
<b>OPB:</b>	Operación de Procesos Bach.
<b>SGTIC:</b>	Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación.
<b>SHCP:</b>	Secretaría de Hacienda y Crédito Público
<b>SLA:</b>	Acuerdo de Nivel de Servicio.
<b>TIC:</b>	Tecnologías de la Información y Comunicación.

**GRUPOS RESOLUTORES:**

Grupo Resolutor	Responsabilidades	Puestos
Operador/a Telefónico/a de Mesa de Servicio del Instituto FONACOT	Recibe, registra y asigna a los Grupos Resolutores vigentes, los requerimientos que se envían por parte de los/las usuarios/as del Instituto FONACOT mediante llamada telefónica o correo electrónico.	Analista o Especialista del personal del Instituto FONACOT asignado a la Mesa de Servicio.
Especialista NOC-Web/WB GOB MX	Recibe, válida y ejecuta los cambios requeridos y autorizados por parte de la DIT.	Especialista de Grupo Resolutor Portal WEB.
Coordinador NOC-Web/WB GOB MX	Asigna y coordina la atención del requerimiento.	Coordinador/a Técnico/a y/o Administrativo/a.
Proveedor	Recibe e implementa los nuevos requerimientos autorizados por parte del Administrador del Contrato.	Proveedor de Enlaces de Datos e Internet Grupo Resolutor de Enlaces de Comunicaciones.
Redes y Telecomunicaciones	Atención solución, investigación y solución de los reportes que les sean asignados.	Especialista Microsoft.
Soporte Técnico	Atención, solución e investigación y solución de los reportes que les sean asignados.	Coordinador/a de Grupo Resolutor Soporte Técnico.
		Ingeniero/a de Primer Nivel.
		Ingeniero/a de Segundo Nivel.
		Ingeniero/a de Tercer Nivel.
Áreas Internas y Externas	Facilitan y apoyan durante el desarrollo de la implementación del requerimiento Tecnológico.	Dependiendo las circunstancias y requerimientos, por ejemplo: Director/a Estatal de Plaza, Coordinador/a de la DEPyR.
Dirección General del Instituto FONACOT	Recibir y asignar los requerimientos a la SGTIC o Unidades Administrativas involucradas.	Director/a General del Instituto FONACOT.
Administrador/a del Contrato [Titular de la SGTIC]	Recibir y autorizar los requerimientos de los servicios tecnológicos.	Titular de la SGTIC.

 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP29.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

Dirección de Infraestructura Tecnológica	Recibe del Administrador del Contrato los requerimientos de Infraestructura y se asignan al Departamento de Redes y Telecomunicaciones o Soporte Técnico para su atención junto con las áreas resolutoras.	Director/a de Infraestructura Tecnológica.
Personal Facultado del Instituto FONACOT	Generar y enviar requerimientos del tipo Tecnológico, como pueden ser Unidades Administrativas internas del Instituto FONACOT o Líderes de Proyecto del Instituto FONACOT.	Líderes de Instituto FONACOT, Director/a Infraestructura Tecnológica, Director/a de Tecnologías de la Información, Subdirector/a de Desarrollo y Subdirector/a de Operaciones (DTI) a partir de nivel Dirección.

 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP29.00	
		Vigencia: Octubre, 2024	

## VII. DIRECTORIO

UNIDAD ADMINISTRATIVA	DOMICILIO	TELÉFONOS
Subdirección General Tecnologías de la Información y Comunicación	Av. Insurgentes Sur, No. 452, 5to piso, Col. Roma Sur, Alcaldía. Cuauhtémoc, C.P. 06760. CDMX.	Conmutador 55-52-65-74-00 Ext. 7439
Dirección de Infraestructura Tecnológica	Av. Insurgentes Sur, No. 452, 2do piso, Col. Roma Sur, Alcaldía. Cuauhtémoc, C.P. 06760. CDMX.	Conmutador 55-52-65-74-00 Ext. 7447
Subdirección de Infraestructura Tecnológica	Av. Insurgentes Sur, No. 452, 2do piso, Col. Roma Sur, Alcaldía. Cuauhtémoc, C.P. 06760. CDMX.	Conmutador 55-52-65-74-00 Ext. 7448
Jefatura de Departamento de Redes y Telecomunicaciones	Av. Insurgentes Sur, No. 452, 2do piso, Col. Roma Sur, Alcaldía. Cuauhtémoc, C.P. 06760. CDMX.	Conmutador 55-52-65-74-00 Ext. 7477
Jefatura de Departamento de Infraestructura y Centros de Datos	Av. Insurgentes Sur, No. 452, 2do piso, Col. Roma Sur, Alcaldía. Cuauhtémoc, C.P. 06760. CDMX.	Conmutador 55-52-65-74-00 Ext. 7437
Jefatura de Departamento de Soporte Técnico	Av. Insurgentes Sur, No. 452, 2do piso, Col. Roma Sur, Alcaldía. Cuauhtémoc, C.P. 06760. CDMX.	Conmutador 55-52-65-74-00 Ext. 7281

## TRANSITORIOS

**Primero.** - Corresponde a cada una de las Unidades Administrativas mantener permanentemente actualizado su Manual de Políticas y Procedimientos, particularmente en los casos siguientes:

- Cambio de denominación de las unidades-puesto que integran la estructura.
- Distinta distribución de funciones entre las áreas que integran la oficina o la Unidad Administrativa de que se trate.
- Modificación del Estatuto Orgánico o de disposiciones jurídicas o administrativas que afecten la ejecución de procesos y procedimientos.
- Reducción, creación o adición de unidades-puesto dentro de la organización.

**Segundo.** - El presente Manual entra en vigor a partir de su publicación en la Normateca Interna del Instituto FONACOT.

## TERMINA MANUAL.