

**CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS**

---

---

**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**



**LINEAMIENTOS PARA EL ACCESO  
A LOS SERVICIOS DE LA RED  
INFORMÁTICA DE CAPUFE**

**FEBRERO 2023**

**SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

---

---

<b>ÍNDICE</b>	<b>PÁG.</b>
I. INTRODUCCIÓN	1
II. OBJETIVO GENERAL	3
III. FUNDAMENTO LEGAL	4
IV. AMBITO DE APLICACIÓN	6
V. DEFINICIONES	7
VI. DISPOSICIONES GENERALES	11
VII. LINEAMIENTOS GENERALES	12
VIII. LINEAMIENTOS ESPECIFICOS	14
IX. DESCRIPTIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN DE SERVICIOS DE LA RED INFORMÁTICA DE CAPUFE	19
ANEXO	

---

## **I. INTRODUCCIÓN**

En el marco de la promoción del uso intensivo de las tecnologías de la información y comunicación, la mejora del marco jurídico, el impulso y fomento de la interacción de los sistemas informáticos de la Administración Pública Federal (APF) de manera transversal, la implementación de nuevas soluciones tecnológicas basadas en software libre para una mejor operación de los sistemas, así como el intercambio de conocimientos y recursos técnicos entre las Instituciones, y para definir las políticas del Gobierno Federal en los temas de informática, tecnologías de la información, comunicación y de gobierno digital, en términos de las disposiciones aplicables, y con el objeto de fortalecer el uso del software libre y los estándares abiertos, fomentar el desarrollo de aplicaciones institucionales con utilidad pública, lograr la autonomía, soberanía e independencia tecnológicas dentro de la APF, consolidar una base tecnológica robusta y homogénea en las Instituciones del Estado, así como lograr una mayor eficiencia basada en la reducción de tiempos y costos en los procesos de contratación en materia de tecnologías de la información y comunicación, y establecer las directrices para el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicación en las Dependencias y Entidades APF, el Ejecutivo Federal emitió el ***"ACUERDO por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal"***, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el día 6 de septiembre de 2021, el cual a través de su artículo 54, indica los elementos que deberán considerar las Instituciones, ante el uso compartido de redes de comunicaciones, dentro de los que se encuentran, los Mecanismos y Políticas de Seguridad y la Identificación de vulnerabilidades.

Por lo que en atención a lo indicado en el párrafo que antecede y derivado de lo establecido en las fracciones III, VIII Y IX del artículo 52 del Estatuto Orgánico CAPUFE publicado en el DOF el día 30 de abril de 2021; mediante las que confiere a la Subdirección de Tecnologías de Información las funciones de: Proponer mejoras en materia de Tecnologías de Información, Comunicaciones y Seguridad de la información dentro del Organismo; Establecer, difundir y supervisar la aplicación de políticas y lineamientos internos relacionados a la protección, construcción, mantenimiento, implementación y seguridad de los sistemas informáticos institucionales; y Proponer estrategias de comunicación para

---

---

---

## LINEAMIENTOS PARA EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE LA RED INFORMÁTICA DE CAPUFE

---

---

difundir y supervisar el cumplimiento de las políticas y disposiciones normativas emitidas por las instancias regulatorias, relacionadas con tecnologías de información, telecomunicaciones y seguridad de la información.

La persona Titular de la Subdirección de Tecnologías de Información, Responsable de la Seguridad de la Información (RSI) de CAPUFE, en ejercicio de sus facultades conferidas, tiene a bien definir los controles de seguridad necesarios para salvaguardar los Activos de TIC, Infraestructuras críticas, así como a los Activos de información del organismo, motivo por el que expide los presentes ***“Lineamientos para el acceso a los servicios de la red informática de CAPUFE”***.

## **II. OBJETIVO GENERAL**

Establecer los lineamientos que permitan la integración segura de dispositivos de Tecnologías de Información a la red de CAPUFE, así como fortalecer los estándares de calidad regulatoria interna para contribuir a generar normatividad de forma clara y sencilla, garantizando que el personal autorizado del Organismo comprenda los **Lineamientos para el Acceso a los Servicios de la Red Informática de CAPUFE**.

### **III. FUNDAMENTO LEGAL**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.  
D.O.F. 05/02/1917 y sus últimas reformas.
  
  - Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.  
D.O.F. 09/05/2016 y sus últimas reformas.
  
  - Ley General de Responsabilidades Administrativas.  
D.O.F. 18/07/2016 y sus últimas reformas.
  
  - Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.  
D.O.F. 04/05/2015 y sus últimas reformas.
  
  - Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.  
D.O.F. 26/01/2017 y sus últimas reformas.
  
  - Ley General de Archivos.  
D.O.F. 15/06/2018 y sus últimas reformas.
  
  - Código Penal Federal.  
D.O.F. 14/08/1931 y sus últimas reformas.
  
  - ACUERDO por el que se expide la Estrategia Digital Nacional 2021-2024.  
D.O.F. 06/09/2021.
  
  - ACUERDO por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal.  
D.O.F. 06/09/2021.
-

---

---

## **LINEAMIENTOS PARA EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE LA RED INFORMÁTICA DE CAPUFE**

---

---

- Estándares Técnicos, sección "K Seguridad de la Información", emitidos por la Coordinación de Estrategia Digital Nacional.
- Estatuto Orgánico de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos. D.O.F. 30/04/2021 y su última modificación.
- Lineamiento para la Emisión y Actualización de Normas Internas de CAPUFE. Fecha de publicación en la Normateca Interna: 16/06/2022.
- Directrices de Seguridad de la Información de la Subdirección de Tecnologías de Información de CAPUFE, última actualización noviembre de 2018.
- Código de Conducta de CAPUFE, vigente.

#### **IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Los presentes Lineamientos son de observancia general y obligatoria para todas las personas usuarias internas y externas del Organismo, los cuales se han diseñado para contribuir con el desarrollo administrativo mediante la mejora, por lo cual deberá ser utilizado por todas las áreas de CAPUFE, en Oficinas Centrales y en Unidades Regionales.

## **V. DEFINICIONES**

**CAPUFE u Organismo.-** Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.

**Dirección IP.-** Es una dirección única que identifica a un dispositivo en Internet o en una red local. IP significa "Protocolo de Internet", que es el conjunto de reglas que rigen el formato de los datos enviados a través de Internet o la red local.

**Dispositivo.-** (De Tecnologías de Información). Todo aquel instrumento electrónico con capacidad de conexión a la red de datos de CAPUFE, tales como equipo de cómputo personal, equipo de cómputo portátil, telefonía móvil, tabletas, servidores de datos, relojes inteligentes y televisores inteligentes.

**D.O.F.-** Diario Oficial de la Federación.

**Firewall.-** Dispositivo de Seguridad que bloquea o permite el tráfico que sale y/o entra a la red de datos del personal usuario del Organismo desde el servicio de Internet.

**Hardware.-** El Hardware son todos los componentes y dispositivos físicos y tangibles que forman una computadora como la CPU o la placa base.

**Internet.-** Red informática de nivel mundial que utiliza la línea telefónica para transmitir la información.

**IP.-** Internet Protocol (Protocolo de Internet). Es el conjunto de reglas que rigen el formato de los datos enviados a través de Internet o la red local.

**Mesa de Servicios de TI.-** Es el principal y único punto de contacto entre personas usuarias y el personal técnico especializado. Centraliza las demandas, peticiones de servicio e incidentes relacionados con Tecnologías de Información en un solo lugar. Registra y monitorea las actividades con el objetivo de solucionarlas y evitar que se repitan.

**OIC.-** Órgano Interno de Control en CAPUFE.

**Persona Usuaría.-** Persona que utiliza Internet, es decir, que navega por la red, o que utiliza una cuenta de usuario en un sitio web y/o red de trabajo en un ordenador, con el fin de compartir recursos, ya sea de hardware o software.

**Red.-** En informática, se entiende por red a la interconexión de un número determinado de computadores (o de redes, a su vez) mediante dispositivos alámbricos o inalámbricos que, mediante impulsos eléctricos, ondas electromagnéticas u otros medios físicos, les permiten enviar y recibir información en paquetes de datos, compartir sus recursos y actuar como un conjunto organizado.

**Red Alámbrica.-** Las redes alámbricas se describen como una disposición que involucra un cableado para establecer enlaces a Internet, con computadores y con otros dispositivos en la red. Los datos se transfieren de un dispositivo a otro mediante cables Ethernet.

**Red de Datos.-** Medios físicos y lógicos que permiten la comunicación de información entre diferentes personas usuarias a cualquier distancia que se encuentren. Estas redes pueden ser de ámbito local (LAN) o de ámbito global (WAN).

**Red Inalámbrica.-** En informática y telecomunicaciones, se conoce como red inalámbrica a un tipo de conexión entre sistemas informáticos (o sea, entre computadoras) que se lleva a cabo mediante diversas ondas del espectro electromagnético. Es decir, es una conexión de nodos que no requiere de ningún tipo de cableado o dispositivo alámbrico, ya que la transmisión y recepción de la información se produce mediante puertos especializados.

**Seguridad de la Información.-** La capacidad de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, así como la autenticidad, confiabilidad, trazabilidad y no repudio de la misma.

**Servicios de la Red Informática.-** (Servicio de internet).- Es la creación de una red de trabajo en un ordenador, para facilitar la comunicación entre dos o más ordenadores, con el fin de compartir recursos, ya sea de hardware o software.

**Servidor Proxy.-** Es una tecnología que se utiliza como puente entre el origen (un ordenador) y el destino de una solicitud (Internet). Generalmente se trata de un dispositivo u ordenador intermedio que nos permite conectarnos a Internet de manera indirecta.

**Software.-** Es un término informático que hace referencia a un conjunto de instrucciones, rutinas y/o programas de cómputo, así como datos, procedimientos y pautas que permiten realizar distintas tareas en un sistema informático.

**STI.-** Subdirección de Tecnologías de Información.

**Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).-** El equipo de cómputo, software, dispositivos de impresión, infraestructura y servicios que sean utilizados para almacenar, procesar, convertir, proteger, transferir y recuperar información, datos, voz, imágenes y video.

**Ticket.-** Es el registro de un servicio a una persona usuaria realizado dentro de un sistema para este propósito. Al registrar interacciones con personas usuarias mediante un ticket de soporte es posible organizar y encontrar cualquier demanda de forma más rápida y sencilla.

**URL.-** (Uniform Resource Locator). Es la dirección única y específica de cada página o recurso que existe en la web. Cada página, cada recurso, va enlazado a una URL (de otra manera los navegadores no podrían localizar la información demandada por personas usuarias).

**Virus Informáticos.-** Son un software creado por piratas informáticos, que pueden infectar tu computadora o dispositivo, con el objetivo de ocasionar problemas en su funcionamiento.

---

---

## LINEAMIENTOS PARA EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE LA RED INFORMÁTICA DE CAPUFE

---

---

**VPN.-** Virtual Private Network (Red Privada Virtual). Permite conectarse desde internet externo al Organismo, a través de una conexión segura.

**Vulnerabilidad.-** La vulnerabilidad es la incapacidad de resistencia cuando se presenta un fenómeno amenazante, o la incapacidad para reponerse después de que ha ocurrido un desastre.

**WEB.-** Conjunto de información que se encuentra en una dirección determinada de Internet.

## **VI. DISPOSICIONES GENERALES**

Los presentes lineamientos para el acceso a los servicios de la red informática (internet) de CAPUFE, son de observancia general y obligatoria para todas las personas usuarias internas, así como para todas las personas usuarias externas del Organismo que hagan uso de los activos de información, con el fin de mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de CAPUFE.

Es por ello que, para las Tecnologías de Información y Comunicaciones, respecto a los recursos y herramientas que se utilizan para procesar, administrar y distribuir información a través de distintos elementos tecnológicos, tales como: servidores de datos y/o procesos, equipos de cómputo personales, tabletas, telefonía móvil, o cualquier otro dispositivo de tecnologías de información con capacidad de integrarse a la red de datos de CAPUFE, deben registrarse de forma segura y controlada.

## **VII. LINEAMIENTOS GENERALES**

- a) El servicio de red informática provisto por el Organismo, deberá ser usado exclusivamente para fines inherentes al desempeño del empleo, cargo o comisión de la persona usuaria.
- b) Con la finalidad de evitar accesos no autorizados a la red informática que pongan en riesgo la seguridad de la red de voz y datos del Organismo, no se deberán realizar conexiones a sitios de entretenimiento como son: juegos, música, videos, imágenes, deportes, sexo, pornografía y todos aquellos que no tienen relación con las funciones o actividades que el personal usuario realiza.
- c) Queda estrictamente prohibido el uso de servidores proxy's y sitios web alternos que intenten eludir la infraestructura de seguridad informática perimetral del Organismo.
- d) Queda estrictamente prohibido que el servicio de red informática asignado al personal que haya causado baja del área u organismo se otorguen a personal no autorizado.
- e) Queda prohibido descargar, poseer, distribuir o copiar un trabajo con derechos reservados de copia (copyright) como, por ejemplo: programas de computación, documentos, fotografías, piezas de música, videos y otros sujetos a Derechos de Autor.
- f) Queda prohibido descargar, poseer, distribuir o copiar software o datos ilegales en conocimiento de ello; así como tampoco deberá propagar deliberadamente ningún tipo de virus informático utilizando las facilidades del Organismo. El personal usuario es responsable de verificar antes de utilizar archivos obtenidos por medio de descargas de Internet o de cualquier otro mecanismo que inspire desconfianza, la no existencia de virus.
- g) El personal usuario no deberá descargar archivos de tipo imagen, audio o video utilizando el servicio de Internet del Organismo, excepto para casos estrictamente autorizados o de uso relacionado con las funciones inherentes a su empleo, cargo o comisión. En este caso, dadas

---

---

## LINEAMIENTOS PARA EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE LA RED INFORMÁTICA DE CAPUFE

---

---

las características de este tipo de descargas deberá realizarse preferentemente fuera de horas pico y acordadas con las personas responsables del servicio de red informática en la Subdirección de Tecnologías de Información con su respectivo ticket en la mesa de servicios.

- h) CAPUFE retiene los derechos de copia sobre cualquier material publicado por su personal en cualquier foro electrónico, grupos de noticias, servicios de redes sociales, mensajería instantánea, páginas web, correo electrónico o cualquier otro tipo de comunicación electrónica, que realice en el cumplimiento de sus funciones laborales para el Organismo.

Debido a que todas las comunicaciones electrónicas externas, incluyendo el correo electrónico, aparecen que se realizan desde la red del Organismo, cuando el personal participe en foros temáticos, salas de conversación, servicios de red social y todo tipo de comunicación electrónica, se hará responsable de que estas participaciones sean para propósitos relacionados con el Organismo o explícitamente autorizados para ello, manteniendo una conducta apegada al Código de Conducta de CAPUFE.

Por recomendaciones de mejores prácticas en materia de seguridad de la información, quedarán bloqueadas para todos los niveles de acceso, las siguientes categorías:

***Adult and Pornography, Bot-nets, Confirmed SPAM Sources, Dead Sites, Games, Hacking, Keyloggers and Monitoring, Malware Sites, On /ine Gambling, Parked Domains, Peer to Peer, Phishing and Other Frauds, Shareware and Freeware, Spam URL, Spyware and Adware, Torrents y Web Advertisements.***

## **VIII. LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS**

El medio definido para solicitar la asignación de accesos a los servicios de la red informática de CAPUFE, son los siguientes:

### **INTEGRACIÓN DE DISPOSITIVOS A LA RED INFORMÁTICA DE CAPUFE**

#### Persona Usuaría Externa

1. Las personas servidoras públicas, mandos medios y superiores, que autorizan el acceso a la persona usuaria externa a las instalaciones de CAPUFE, deberán solicitar al Titular de la Subdirección de Tecnologías de Información, por medio de correo electrónico o documento formal el levantamiento de una petición de servicio (ticket) en la Mesa de Servicio de TI, para el acceso del o los dispositivos de la persona usuaria externa a la red informática de CAPUFE, acompañándolo del o los Formatos de solicitud de servicios (Ver ANEXO) y documentación correspondientes:
  - Formato de solicitud proveedor.
  - Reglas de Operación del Uso del Servicio de Internet.
  - Acuerdo de confidencialidad y no divulgación proveedor.
  - Formato de solicitud de cuenta de acceso VPN proveedor.
  - Reglas de operación del servicio de VPN.
  - Copia de una identificación oficial vigente con fotografía (credencial de elector, pasaporte o cédula profesional) de la persona usuaria externa.
2. El personal de la Mesa de Servicio de TI, deberá validar que el dispositivo a incorporar a la red informática, cuente con antivirus actualizado (de aplicar) e interfaz de conexión a la red de datos (alámbrica o inalámbrica).
3. El personal de la Mesa de Servicio de TI, deberá registrar el nombre de la persona usuaria externa, la dirección física (MAC-Address), asignar dirección IP y realizar la configuración de red en el dispositivo de la persona usuaria externa a los servidores de acceso de CAPUFE.

---

---

## **LINEAMIENTOS PARA EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE LA RED INFORMÁTICA DE CAPUFE**

---

---

4. El personal de la Mesa de Servicio de TI, en conjunto con la persona usuaria externa, deberán validar la correcta conexión del equipo.
5. El personal de la Mesa de Servicio de TI, deberá asignar los permisos de Internet solicitados (en caso de haberse requerido).
6. El personal de la Mesa de Servicio de TI, en conjunto con la persona usuaria externa, deberá verificar que el equipo tenga el acceso a Internet solicitado.
7. El personal de la Mesa de Servicio de TI, deberá documentar en herramienta de Mesa de Servicio de TI, la atención brindada a la petición de servicio (notas a ticket).
8. El personal de la Mesa de Servicio de TI, deberá adjuntar evidencia de la atención a la petición de servicio y realizar el cierre del mismo, notificando de forma automática vía correo electrónico a la persona servidora pública solicitante.

### **ACCESO A LOS SERVICIOS DE LA RED INFORMÁTICA**

#### Persona Usuaria Interna

1. La persona usuaria interna de CAPUFE, deberá levantar la petición de servicio (Ticket) en la Mesa de Servicio de TI, vía telefónica a la ext. 3999, para solicitar el acceso a los servicios de la red informática.
2. El personal de la Mesa de Servicios de TI, deberá evaluar los requerimientos solicitados de la persona usuaria interna de CAPUFE, para asesorarla a requisitar el o los Formatos de solicitud de servicios (Ver ANEXO) correspondientes:
  - Formato de solicitud internet.
  - Reglas de Operación del Uso del Servicio de Internet.
  - Acuerdo de confidencialidad y no divulgación CAPUFE.
  - Formato de solicitud de cuenta de acceso VPN.
  - Reglas de operación del servicio de VPN.

---



---

## LINEAMIENTOS PARA EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE LA RED INFORMÁTICA DE CAPUFE

---



---

3. La persona usuaria interna de CAPUFE, deberá entregar al personal de la Mesa de Servicio de TI, el o los formatos de solicitud de servicio requisitados, firmados y validados.
4. El personal de la Mesa de Servicio de TI, deberá realizar la asignación de servicios de la red informática de CAPUFE. (Ver documento: "PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACION DE SERVICIOS DE LA RED INFORMATICA DE CAPUFE").

### ASIGNACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INTERNET

- a) Las personas Titulares de mandos medios y superiores serán las únicas personas servidoras públicas autorizadas para aprobar los niveles de los servicios de Internet, conforme a la siguiente tabla:

Niveles para el uso del servicio de internet	
PUESTO	NIVEL DE ACCESO
Titulares de la Dirección General, Direcciones de Área, Coordinaciones, Secretaría Técnica, del Órgano Interno de Control y Titulares de Área.	NIVEL-5
Titulares de Unidades Regionales, Titulares de Subdirecciones de Área.	NIVEL-4
Titulares de Gerencias, Titulares de Subgerencias.	NIVEL-3
Personal Operativo.	NIVEL-2
Proveedores(as).	NIVEL-1
Personas Usuarias Internas que por su comportamiento pongan en riesgo equipos, información o se vea afectado el desempeño del servicio de Internet.	NIVEL-0

*Tabla 1 Personal autorizado para uso del servicio de internet por nivel jerárquico*

- b) Para la autorización de los accesos a la red informática de CAPUFE, se deberá llevar un control de las solicitudes mediante el Formato "Solicitud de Alta, Baja o Cambio de Cuentas de Acceso para Usuarios de Servicios de Tecnologías de Información", a través de las Gerencias de

---

---

## **LINEAMIENTOS PARA EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE LA RED INFORMÁTICA DE CAPUFE**

---

---

Infraestructura de Tecnologías de Información y la Gerencia de Atención a Usuarios de Tecnologías de Información, observando los siguientes requisitos:

1. Las solicitudes para acceso a Internet de acuerdo a los grupos "Nivel-1", "Nivel-2" y "Nivel-3", serán autorizadas por Titulares de las Subdirecciones de Área, Titulares de Unidades Regionales y Titulares de Área.
  2. Las solicitudes para acceso a Internet de acuerdo a los grupos "Nivel-4" y "Nivel-5", serán autorizadas por Titulares de las Direcciones de Área, Titulares de Unidades Regionales y Titular del Órgano Interno de Control.
  3. La STI se reserva el derecho de asignar los permisos del grupo "Nivel-0" al público usuario que por su comportamiento pongan en riesgo equipos, información o se vea afectado el desempeño del servicio de Internet, haciéndose del conocimiento de la persona Titular del Área correspondiente.
- c) Con la finalidad de evitar accesos no autorizados a Internet que pongan en riesgo la seguridad de la red de datos del Organismo, en caso de que la persona servidora pública cambie de área de adscripción o cause baja, deberá notificar esta situación a la extensión 3999 para realizar los cambios necesarios en los permisos del uso del servicio de Internet.
- d) La Subdirección de Capital Humano y Desarrollo Organizacional informará a la STI, los movimientos de altas, bajas y cambios del personal del Organismo, así como los cambios de adscripción, a fin de mantener actualizado el control de usuarias y usuarios del servicio de Internet.

La STI se reserva el derecho de permitir o denegar el acceso a páginas o aplicaciones específicas a través de Internet, de acuerdo a las condiciones de utilización y seguridad del servicio de Internet, con la finalidad de evitar accesos no autorizados que pongan en riesgo la seguridad de la red de voz y datos del Organismo.

---

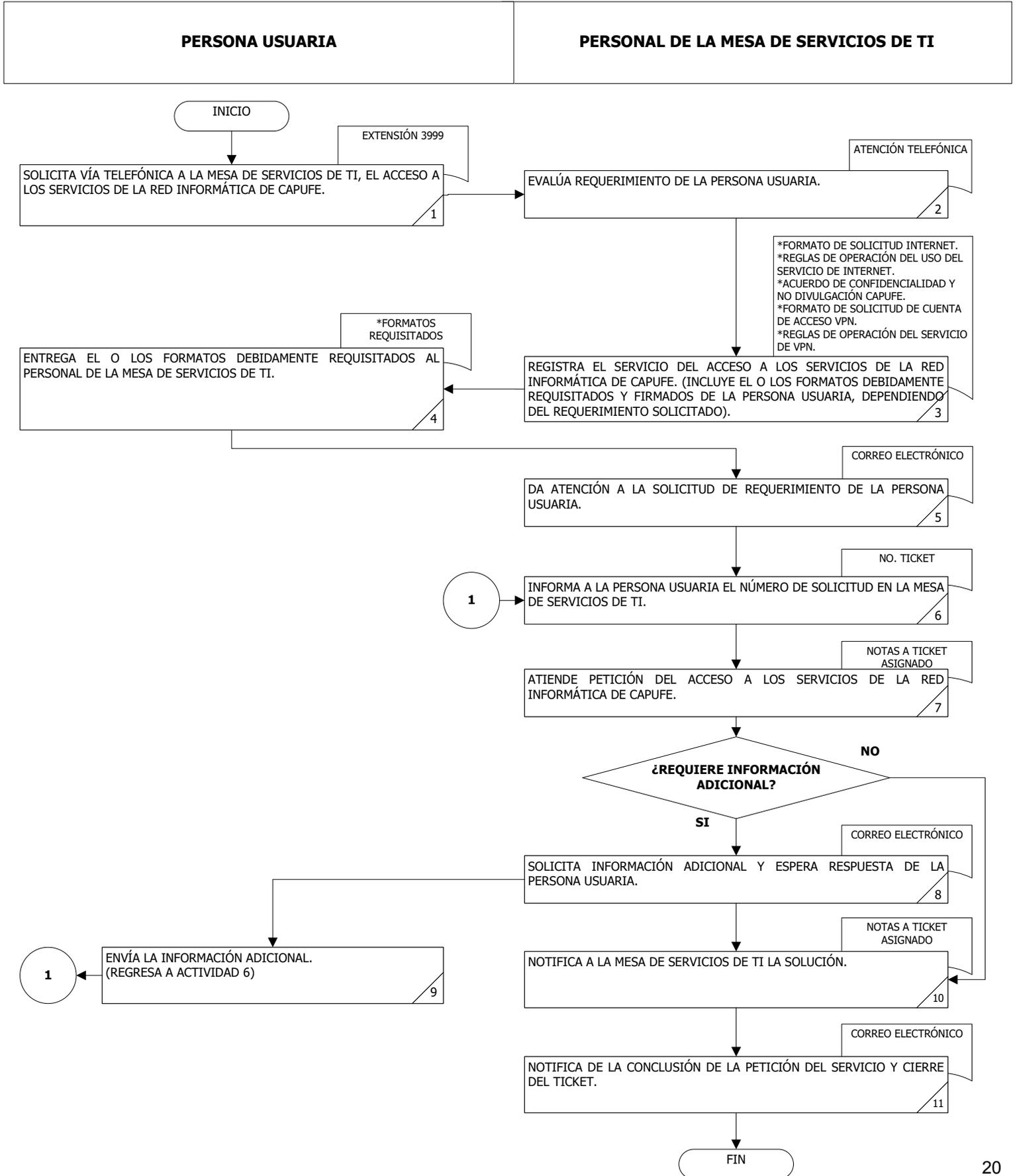
## DESCRIPCIÓN DE NIVELES DE URL DE LOS SERVICIOS DE INTERNET

A continuación, se describen los niveles de acceso a los servicios de INTERNET:

Descripción de niveles de acceso	
NIVEL DE ACCESO	DESCRIPCIÓN
NIVEL-0 (SITIOS OFICIALES)	Solo se permite el acceso a páginas de gobierno, bancos y socios de negocio (ID México, IAVE).
NIVEL-1 (BÁSICO)	Acceso a categorías del Nivel-0 y sitios comerciales .COM como buscadores, sitios de educación, empresas.
NIVEL-2 (WEB-MAIL)	Cuenta con los permisos del Nivel-1, además de acceso a correo externo como Hotmail, Gmail, Yahoo! Mail.
NIVEL-3 (IM)	Cuenta con los permisos del Nivel-2, así como acceso a mensajería instantánea como, Google, WhatsApp, Telegram.
NIVEL-4 (SOCIAL NETWORK)	Cuenta con los permisos del Nivel-3, además de acceso a la red social oficial de CAPUFE Twitter, canales de noticias.
NIVEL-5 (STREAMING)	Cuenta con los permisos del Nivel-4, así como consulta de audio y video online como YouTube, estaciones de radio y Aplicativos de transferencia en la nube.

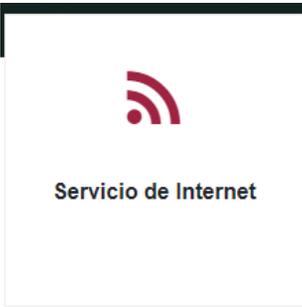
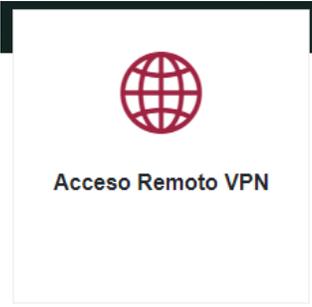
*Tabla 2 Niveles de URL's*

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Persona usuaria	1.	Solicita vía telefónica a la mesa de servicios de TI, el acceso a los servicios de la red informática de CAPUFE.	Extensión 3999
Personal de la mesa de servicios de TI	2.	Evalúa requerimiento de la persona usuaria.	Atención telefónica
	3.	Registra el servicio del acceso a los servicios de la red informática de CAPUFE. (Incluye el o los formatos debidamente requisitados y firmados de la persona usuaria, dependiendo del requerimiento solicitado).	*Formato de solicitud internet. *Reglas de operación del uso del servicio de internet. *Acuerdo de confidencialidad y no divulgación CAPUFE. *Formato de solicitud de cuenta de acceso VPN. *Reglas de operación del servicio de VPN.
Persona usuaria	4.	Entrega el o los formatos debidamente requisitados al personal de la mesa de servicios de TI.	*Formatos requisitados
Personal de la mesa de servicios de TI	5.	Da atención a la solicitud de requerimiento de la persona usuaria.	Correo electrónico
	6.	Informa a la persona usuaria el número de solicitud en la mesa de servicios de TI.	No. Ticket
	7.	Atiende petición del acceso a los servicios de la red informática de CAPUFE.	Notas a Ticket asignado
		<b>¿Requiere información adicional?</b>	
		<b>Si,</b>	
	8.	Solicita información adicional y espera respuesta de la persona usuaria.	Correo electrónico
Persona usuaria	9.	Envía la información adicional. (Regresa a la actividad 6)	
		<b>No,</b>	
Personal de la mesa de servicios de TI	10.	Notifica a la mesa de servicios de TI la solución.	Notas a Ticket asignado
	11.	Notifica de la conclusión de la petición del servicio y cierre del ticket.	Correo electrónico
		<b>Termina procedimiento.</b>	



**ANEXO**

Los formatos de solicitud de servicios y acuerdos de confidencialidad se obtienen desde la página de intranet de CAPUFE, en la URL: <http://intranet.capufe.gob.mx/STI/index.html>

SELECCIONAR LA PÁGINA DE LA STI	ICONOS	FORMATOS
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de solicitud Internet.</li> <li>• Formato de solicitud Proveedor.</li> <li>• Reglas de Operación del Uso del Servicio de Internet.</li> <li>• Acuerdo de confidencialidad y no divulgación CAPUFE.</li> <li>• Acuerdo de confidencialidad y no divulgación proveedor.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de solicitud de cuenta de acceso VPN.</li> <li>• Formato de solicitud de cuenta de acceso VPN proveedor.</li> <li>• Reglas de operación del servicio de VPN.</li> </ul>