



COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES



Unidad de Administración y Finanzas
Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones
Dirección Coordinadora de Innovación y Desarrollo Tecnológico

Oficio número 5.4.2.-47/2022

Ciudad de México a 4 de abril de 2022

Asunto: solicitud de atención por excepción

Mtro. Ismael Cárdenas Mondragón
Director Coordinador de Estrategias en TIC
Presente

Sirva el presente para solicitar su amable atención y apoyo para subsanar la siguiente situación que afecta la operación dentro de mi área.

Como es de su conocimiento, actualmente esta Dirección Coordinadora de Innovación y Desarrollo Tecnológico no cuenta con proveedor de Soporte Técnico a la Operación de las aplicaciones registradas en el inventario de la UTIC, por lo que es mediante personal interno con quien estamos atendiendo los tickets recibidos en GLPI. Es debido al alto volumen de solicitudes de apoyo recibidos que necesitamos ser lo más eficientes posibles.

Hoy en día estamos limitados en la atención de tickets para sistemas de SAOP, SIA Recursos Materiales, SIA Recursos Financieros y SIA Servicios Personales, debido a que no contamos con ambientes QA (Quality Assurance) en los que se realicen pruebas enfocadas a garantizar que los desarrollos cumplen con unos requerimientos de calidad mínimos en materia de: Seguridad, Rendimiento y Calidad en los desarrollos y mantenimientos. Para subsanar lo anterior, el día de hoy hemos enviado mediante GLPI, los "Controles de Cambio" con identificadores 21, 22, 23 y 24 que permitan iniciar con la configuración de estos ambientes.

Cabe mencionar que reconozco el gran esfuerzo que estamos llevando como UTIC, en la definición e implementación de procesos que abonen a la seguridad de la información, sin embargo, es debido a la urgencia en la atención de los tickets recibidos que solicitamos la consideración especial para los tickets 27269 y 27367, donde se solicita acceso temporal al servidor 10.33.141.160, puerto 3389 para David de León Muñoz y Betzael Betanzos Laiseca respectivamente, por un periodo de 5 días.

Sin más por el momento, aprovecho la ocasión para externarle un cordial saludo.

Atentamente
El Director Coordinador

Ing. Mario César Herrera González

Elaboró: Mtra. Ana Liz Guevara Torres

c.c.p. Dra. María Catalina Ovando Chico, Titular de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
Lic. Betzael Betanzos Laiseca, Subdirector de Implementación y Administración de Aplicaciones.
C. David de León Muñoz, Subdirector de Innovación Tecnológica.

SCT
UTIC
Subdirección de Gestión Electrónica de
Documentos

- 5 ABR 2022

RECIBIDO

Hora: **10:55**