LINEAMIENTOS QUE SUSTITUYEN AL NUMERAL VI. RECURSOS INFORMATICOS

LINEAMIENTOS QUE SUSTITUYEN AL NUMERAL VI. RECURSOS INFORMATICOS

Con la finalidad de obtener una interpretación más precisa y lograr una mejor aplicación de la normatividad en materia de administración de recursos se establecen los siguientes lineamientos que sustituyen a los establecidos en el numeral VI. Recursos Informáticos de la Normatividad en Materia de Administración de Recursos, aprobadas con fecha 28 de febrero de 2003.

CONTENIDO

DEFINICIONES

VI. 1. RECURSOS INFORMÁTICOS

VI. 1.1 Usuario de bienes informáticos

VI. 1.2. Enlaces Informáticos

VI. 1.3. Adquisición y contratación de bienes y servicios informáticos

VI. 1.4. Equipamiento

VI. 1.5. Apoyos de bienes informáticos y/o accesorios

VI. 1.6. Computadora personal portátil (Lap top)

VI. 1.7. Suministro de consumibles

VI. 1.8. Licencias de software

VI. 1.9. Observancia de la Ley Federal del Derecho de Autor

VI. 1.10. Inventarios

VI. 1.11. Baja de bienes informáticos

VI. 1.12. Robos y/o extravíos de bienes informáticos

VI. 1.13. Mantenimientos

VI. 1.13.1. Soporte técnico

VI. 1.13.2. Mantenimiento preventivo

VI. 1.13.3. Mantenimiento correctivo

VI. 1.13.4. Respaldos de información

VI. 2. TELECOMUNICACIONES

Disposiciones generales

VI. 2.1. Servicios de voz

VI. 2.1.1. Reporte de fallas en telefonía

VI. 2.1.2. Políticas de uso

VI. 2.1.3. Medidas de control en el uso de los teléfonos

VI. 2.1.4. Asignación de servicios adicionales de voz

VI. 2.2. Servicios de Datos

VI. 2.2.1. Red de Datos

VI. 2.2.2. Internet y Correo Electrónico

VI. 2.2.3. Impresión a través de un nodo de la red

VI. 3.- SEGURIDAD

VI. 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

VI. 5. ANEXOS

Para los efectos de estos lineamientos se entenderá por:

SECTUR	Secretaría de Turismo.
Comité	Comité de Informática de la Secretaría de Turismo.
OIC	Órgano Interno de Control en la SECTUR.
DGDIyCS	Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial.
DGARMySG	Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales.
DSI	Dirección de Servicios Informáticos.
UA	Unidad Administrativa.
CA	Coordinación Administrativa.
EI	Enlace Informático.
Usuario	La persona que utiliza bienes informáticos y los servicios de la red de voz y datos de la SECTUR como herramientas para realizar funciones institucionales y que aparece como empleado en la nómina de la Dependencia.
Resguardante	La persona que tiene bajo resguardo bienes informáticos y/o aparatos telefónicos como herramienta para realizar funciones inherentes de su Unidad Administrativa y que aparece como empleado en la nómina de la Dependencia.
Proveedor	El proveedor o proveedores de los bienes informáticos de la SECTUR.
Empresa	La empresa contratada por la SECTUR para otorgar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo.

VI. 1. RECURSOS INFORMÁTICOS

VI. 1.1. Usuario de bienes informáticos

Todo empleado que se encuentre registrado en la nómina de la SECTUR podrá, en función de su disponibilidad, tener asignados bienes informáticos para el mejor desempeño de sus labores, para lo cual firmará el resguardo correspondiente de la DGARMySG y la Cédula de Control de Bienes Informáticos que emita la DSI.

Está prohibido realizar el intercambio o préstamo de bienes informáticos entre usuarios y/o resguardantes, salvo en los casos en que así se requiera por necesidades del servicio, previa notificación a su EI.

En caso de que el usuario cambie de adscripción o se separe laboralmente de la SECTUR, los bienes informáticos quedarán a cargo del jefe inmediato superior o de la persona que designe el titular de la UA, debiéndose firmar el resguardo correspondiente.

Los usuarios de bienes informáticos los deberán utilizar única y exclusivamente para apoyar las funciones institucionales y no se deberán operar fumando o consumiendo alimentos o bebidas, debiendo mantenerlos alejados de objetos magnéticos, tales como teléfonos celulares o imanes, por lo que serán responsables del uso indebido que se les proporcione, en la inteligencia de que cualquier daño causado por el mal uso o negligencia, será responsabilidad del resguardante. Para tal efecto, la DSI será la encargada de dictaminar la responsabilidad del usuario la cual le será notificada a través de la UA y/o CA respectiva con copia a su EI.

El resguardante deberá resarcir el daño mediante la reparación del bien informático debiendo informar por escrito a través de su UA y/o CA a la DSI con copia al EI o sustitución por otro de iguales o superiores características, de lo cual deberá notificar por escrito a la UA o CA respectiva siendo esta última quien notifique a la DGARMySG con copia a la DSI y al EI, para efectuar el registro correspondiente.

En caso de negativa por parte del resguardante para reparar el daño ocasionado al bien informático, la DSI turnará el asunto al OIC con copia a la UA y a la CA para los efectos a que haya lugar.

En los casos en que el tipo de reparación de los bienes informáticos de uso compartido (scanners, impresoras láser y de color, etc.) que se encuentren en áreas abiertas, no estén contempladas en el contrato de la empresa, el costo de su reparación será cubierto por la CA respectiva.

VI. 1.2. Enlaces Informáticos

El EI será designado por el titular de cada UA y CA, el cual será el responsable ante la DSI de las siguientes acciones:

- Tramitar los requerimientos en materia informática y servicio de telefonía, previa justificación y autorización del titular de su UA y/o CA.

- Notificar los movimientos y cambios en el inventario de los bienes informáticos asignados a su UA o CA.

- Asistir a los cursos de capacitación que programe la DSI, y
- Acudir a las reuniones que para efecto de coordinación convoque la DSI.

VI. 1.3. Adquisición y contratación de bienes y servicios informáticos

A fin de canalizar y agilizar la entrega de los requerimientos solicitados y previamente justificados por los EI y autorizados por el titular de la UA o CA, la DSI efectuará una revisión de las solicitudes a fin de integrar la documentación de soporte para ser presentada en su caso, para su autorización ante el Comité.

Una vez revisadas y analizadas las solicitudes, la DSI emitirá el dictamen técnico, o en su caso, las recomendaciones a que haya lugar, siempre buscando el mayor beneficio para la SECTUR en su conjunto y tomando en consideración los criterios de pertinencia, homologación y compatibilidad de tecnología, calidad, altos estándares de desempeño, de integración, y comunicación, entre las soluciones informáticas y de comunicaciones.

Una vez obtenidas las autorizaciones respectivas del Comité, la DSI procederá a integrar la documentación necesaria para ser remitida a la CA correspondiente a través de la DGDIyCS, a fin de continuar con las gestiones de adquisición y/o contratación respectiva de acuerdo a la normatividad establecida y a la disponibilidad de recursos.

VI. 1.4. Equipamiento

La DSI atenderá las solicitudes de equipamiento que presenten los EI a través de su CA, previa justificación y autorización del titular de la UA o CA respectiva, las que serán atendidas en función de la disponibilidad con que se cuente.

Dicho equipamiento será otorgado a efecto de coadyuvar en el mejor desempeño de las funciones institucionales y pasará a formar parte del inventario de la UA o CA, por lo que la designación del usuario resguardante será responsabilidad de su titular.

Los EI gestionarán con la UA y/o CA el traslado de dicho equipamiento de la DSI a su UA.

En caso de que la DSI no cuente con disponibilidad, procederá a informarle por escrito a la CA con copia al EI solicitante e integrará dicha solicitud al programa anual de equipamiento.

La DGDIyCS a través de la DSI establecerá programas de sustitución de bienes informáticos con la finalidad de disminuir el grado de obsolescencia del parque informático institucional.

VI. 1.5. Apoyos de bienes informáticos y/o accesorios

Para atender oportuna y eficazmente los requerimientos de apoyo de bienes informáticos, servicios y accesorios (lap top, pantalla, proyector y sus accesorios, regulador y servicio de Internet), el EI deberá remitir a la DSI la solicitud mediante el formato establecido (formato DSI_SP01).

Para resguardar los bienes informáticos y accesorios solicitados, el EI o el empleado de la SECTUR que éste designe, deberá firmar al recibirlos, el formato de préstamo correspondiente (formato DSI_VP02), mismo que le será devuelto a la entrega de los mismos, lo cual no implica liberación de la responsabilidad en caso de que la DSI detecte alguna falla o falta de cualquier accesorio.

En este caso, el costo de la reparación o sustitución será cubierto por la CA, cuando la falla o refacción necesaria para su reparación no se encuentre contemplada en el contrato de la empresa, así como el extravío de cualquier accesorio que forme parte de dichos bienes.

En los casos en que por omisión no se especifique que dichos bienes informáticos y accesorios saldrán de las instalaciones de la SECTUR (edificio de Masaryk), el EI será el responsable de realizar las gestiones necesarias para su salida correspondiente.

Es indispensable y obligatorio respetar los plazos de préstamo solicitados a efecto de cumplir en tiempo y forma con las demás solicitudes programadas, por lo que el EI o el empleado designado entregarán a la DSI dichos bienes informáticos y accesorios al término del evento.

La DSI atenderá dichos requerimientos de acuerdo a la disponibilidad con que cuente, o en su caso, notificará por escrito al EI de la UA o CA la causa por la cual no es posible atender su solicitud.

VI. 1.6. Computadora personal portátil (Lap top).

Es responsabilidad del usuario el buen uso, custodia y conservación en buen estado de la computadora portátil (lap top) asignada, misma que será exclusivamente para apoyar las funciones institucionales.

VI. 1.7. Suministro de consumibles

Es responsabilidad de la DGDIyCS a través de la DSI suministrar los consumibles de bienes informáticos para el mejor desempeño de las funciones. Con el objeto de agilizar y atender oportunamente dichos requerimientos, los EI de las UA y CA deberán remitir la solicitud mensual en el formato establecido (formato DSI_CS04) a la CA respectiva, quien deberá remitirlos a la DSI de manera consolidada para su atención antes del día 20 de cada mes.

En caso de inexistencia de algún consumible solicitado, la DSI informará por escrito a la CA con copia al EI a efecto de que realice los trámites de su adquisición, en tanto la DSI inicia las gestiones necesarias de acuerdo a la normatividad aplicable para su adquisición global.

Los discos flexibles, CD's o cualquier medio de almacenamiento auxiliar de datos, que no se estén utilizando, deberán estar debidamente resguardados y libres de contacto con polvo, humedad, altas temperaturas y objetos magnéticos.

Las CA serán las responsables de dar cumplimiento al acuerdo emitido en el Oficio No. UNAOPSPF/309/BM0.-294/2002 de la Dirección General Adjunta de Normatividad de Almacenes, Enajenaciones y Baja de Bienes Muebles de la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo (SECODAM), ahora Secretaría de la Función Pública, en el que se autoriza la destrucción de los cartuchos de toner y tinta vacíos.

VI. 1.8. Licencias de software

Con el propósito de estandarizar el uso de los programas de cómputo en la SECTUR, sólo podrá utilizarse el software que cuente con la licencia correspondiente. La DSI controlará las licencias de los programas de cómputo y autorizará su instalación, resguardando las licencias originales.

El EI deberá solicitar por escrito la instalación de software de uso general a la DSI con copia a la CA respectiva, previa justificación y autorización del titular de su UA.

En caso de que no se cuente con la licencia del software solicitado, la DSI notificará por escrito al EI y realizará las gestiones correspondientes para su adquisición de acuerdo a la normatividad establecida, así como a la disponibilidad de recursos, siempre y cuando dicho software sea de uso general.

Cuando las UA o CA requieran la adquisición de algún software específico para coadyuvar al mejor desempeño de sus funciones, los EI deberán realizar los trámites correspondientes para su adquisición, por conducto y con recursos de las propias UA a través de la CA.

VI. 1.9. Observancia de la Ley Federal del Derecho de Autor

Con el objeto de mantener el seguimiento de los esquemas de licenciamiento del software propiedad de la SECTUR y de no infringir la Ley Federal del Derecho de Autor, se prohíbe al resguardante y/o usuario del equipo de cómputo, la producción, la reproducción, el almacenamiento, el transporte, la distribución, la comercialización, la venta o el arrendamiento, de programas de cómputo propiedad de la SECTUR, así como su adaptación, transformación y comunicación directa al público.

La violación a esta prohibición constituye un delito y una infracción, sancionados conforme a los artículos 424 Bis del Código Penal Federal; 106, 231 fracción III y 232 fracción I, de la Ley Federal del Derecho de Autor, así como de las demás normas aplicables vigentes incluyendo las de carácter internacional.

Es responsabilidad del resguardante del equipo de cómputo el software instalado en su equipo de cómputo que se encuentre fuera del esquema de licenciamiento institucional.

La DGDIyCS a través de la DSI verificará periódicamente el software instalado en los equipos de cómputo, con la finalidad de detectar los programas que no cuenten con la licencia correspondiente e inmediatamente será desinstalado.

VI. 1.10. Inventarios

Es responsabilidad de la DSI en coordinación con los EI de la UA o CA y la DGARMySG, actualizar permanentemente el inventario de bienes informáticos con que cuenta la SECTUR, condición indispensable en las tareas de mantenimiento de los equipos, soporte técnico y asesoría, identificación de necesidades de actualización de hardware y software y capacitación a los usuarios de bienes informáticos.

Para el cumplimiento oportuno de esta disposición, la DSI llevará a cabo una validación anual del inventario de bienes informáticos, en coordinación con los EI.

Los EI notificarán directamente a la DGARMySG con copia a la DSI para el registro correspondiente, de cualquier modificación de ubicación física y/o resguardante de bienes informáticos, anotando el bien informático del que se trate, así como marca, modelo, números de serie y de inventario, su ubicación física, nombre y número de empleado, en un plazo no mayor a dos días. La DSI remitirá anualmente a las CA un informe de dicho inventario.

VI. 1.11. Baja de bienes informáticos

Los EI solicitarán la baja de bienes informáticos directamente a la DSI de acuerdo al formato establecido (formato DSI_AI06), notificando mediante copia a la CA respectiva, así como a la DGARMySG a efecto de que esta última realice el resguardo temporal a la DSI de dichos bienes, en tanto se lleva a cabo la reasignación o la solicitud de baja definitiva del inventario institucional de la SECTUR a la DGARMySG.

En caso de que al bien informático a dar de baja le falte alguno de sus componentes, el EI deberá notificar a la DSI mediante escrito en el cual describa dicho faltante, marcando copia a su UA y/o CA respectiva y a la DGARMSG.

A efecto de agilizar dichos movimientos, los EI gestionarán con la UA y/o CA el traslado de bienes informáticos a la DSI.

VI. 1.12. Robos y/o extravíos de bienes informáticos

Es responsabilidad del resguardante de bienes informáticos apegarse al procedimiento 4.14 Bajas de bienes de activo fijo que se hayan extraviado, robado, accidentado o destruido del Manual de Procedimientos de la DGARMySG.

VI. 1.13. Mantenimientos

Para conservar los bienes informáticos en óptimas condiciones y buen funcionamiento, la DSI cuenta con el Departamento de Soporte Técnico y una empresa externa que es contratada mediante una licitación anual para otorgar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, así como el proveedor de bienes informáticos de reciente adquisición que otorgan el servicio de garantía.

VI. 1.13.1. Soporte Técnico

Únicamente el personal técnico de la DSI, de la empresa contratada y del proveedor, está autorizado para abrir y manipular los componentes de los bienes informáticos al realizar un servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo.

La DSI a través del servicio de soporte telefónico en la extensión 1071, es el medio en el que el usuario podrá solicitar la revisión y/o reparación de un bien informático, para lo cual se asignará un número de cédula de servicio.

VI. 1.13.2. Mantenimiento preventivo

La empresa tiene la obligación de realizar tres mantenimientos preventivos durante la vigencia del contrato.

La DSI notificará a los EI de las UA del inicio del mencionado servicio, a efecto de que se brinde a la empresa las facilidades necesarias para su debido cumplimiento.

VI. 1.13.3. Mantenimiento correctivo

La DSI es la responsable de coordinar y supervisar el debido cumplimiento del contrato de prestación del servicio de mantenimiento correctivo celebrado con la empresa, así como del proveedor que otorga la garantía, desde su reporte hasta la reparación o solución de las fallas de los bienes informáticos y/o la sustitución.

VI. 1.13.3.1. Cuando la falla requiera que la empresa o el proveedor tengan que retirar a su laboratorio el bien informático para su reparación, proporcionarán al usuario otro bien de iguales o superiores características durante el tiempo de reparación, el cual debe quedar funcionando correctamente. Cuando la empresa o proveedor no cumpla con este procedimiento el usuario deberá reportarlo a la DSI para los efectos procedentes.

VI. 1.13.3.2. Una vez reparado el bien informático, deberá ser devuelto al usuario, quien verificará su correcto funcionamiento y procederán a firmar la cédula de servicio correspondiente para dar por concluido dicho servicio (formato DSI_MC08).

VI. 1.13.3.3. En caso de que el bien informático no tenga reparación, tanto la empresa como el proveedor proporcionarán al usuario otro bien de iguales o superiores características, el cual debe quedar funcionando correctamente.

VI. 1.13.3.4. La DSI notificará de la sustitución a la DGARMySG para su debido registro y al EI de la UA o CA correspondiente a efecto de mantener actualizado el inventario institucional de bienes informáticos.

VI. 1.13. 4 Respaldos de información

El usuario de equipo de cómputo es el responsable de hacer el respaldo de su información, cerciorándose de mantenerlos en un lugar seguro.

La DSI a través del Departamento de Soporte Técnico brindará la asesoría necesaria para que el usuario realice los respaldos de información que requiera.

Es responsabilidad de la DSI realizar el respaldo y resguardo de la información institucional que se encuentra alojada en los servidores de la SECTUR, que permita hacer frente a una perdida inesperada de información, así como del restablecimiento de los servicios que se otorgan a través de los citados servidores.

La periodicidad de los respaldos de información de los sistemas institucionales y en su caso la recuperación de la misma ante una perdida de información, será convenida con cada una de las UA responsables.

VI. 2. TELECOMUNICACIONES

Disposiciones Generales

La DSI será la responsable de la instalación, configuración y administración de la red de voz y datos en la SECTUR y de los demás equipos y/o dispositivos de telecomunicaciones, así como de mantener actualizada las memorias técnicas de los mismos. Los servicios otorgados a través de la infraestructura de comunicaciones estarán orientados al otorgamiento de servicios de voz, la consulta de información, transferencia de archivos, correo electrónico, intranet, internet y optimización de recursos entre otros.

VI. 2.1. Servicios de voz

La DSI es el área responsable de la instalación, configuración y administración de los servicios de voz.

Los servicios de voz están dispuestos única y exclusivamente para asuntos de carácter oficial.

VI. 2.1.1. Reporte de fallas en telefonía y solicitud de servicios

Para cualquier falla, problema o cambio de configuración en un servicio telefónico, este deberá ser reportado por el usuario a la DSI en la extensión 1071, se asignará un número de cédula de servicio para darle seguimiento.

En caso que la falla sea producto de la negligencia del usuario los costos de reparación y/o reconfiguración, correrán a cargo de éste, además de las sanciones administrativas que en su caso apliquen.

Para la actualización de datos el usuario del servicio de voz, debe informar y solicitarla en la extensión 1071 con el objeto de mantener un directorio institucional actualizado.

Para dar seguimiento a un reporte el usuario podrá solicitarlo a la extensión 1077, para ello es indispensable contar con el número de reporte levantado.

VI. 2.1.2. Políticas de uso

Para la protección de uso no autorizado de las líneas digitales telefónicas cada usuario es responsable de asignar una clave de candado a su servicio de voz.

El usuario debe activar el candado de su servicio cuando no se encuentre en su sitio de trabajo o haya finalizado su jornada laboral.

Para la protección y cuidado del servicio, los aparatos telefónicos no deben ser retirados del nodo de voz correspondiente, dado que esto puede afectar su configuración y/o deteriorar sus componentes, los servicios de voz son fijos e intransferibles.

Los cables y dispositivos que conectan al aparato telefónico no pueden ser removidos, cambiados o sustituidos, dado que los instalados son los apropiados y cumplen las normas y estándares en características y dimensiones.

Únicamente personal autorizado por la DSI podrá remover, cambiar o sustituir cables y dispositivos que conectan a un aparato telefónico, así como conectar o desconectar dicho aparato del nodo de red correspondiente.

VI. 2.1.3. Medidas de control en el uso de los teléfonos

La Subsecretaría de Innovación y Calidad a través de la DGDIyCS, mediante la DSI, asignará los servicios de voz conforme a la siguiente distribución:

Nivel Jerárquico		Teléfonos Directos	Fax	Extensiones	Red Interna
1	Titular del Ramo	2	1	1	1
2	Subsecretarios y Equivalentes	2	1	1	1
3	Directores Generales o Equivalentes	2	1	1	1
4	Directores Generales Adjuntos	1	1	1	1
5	Directores de Área o Equivalentes	1	1	1	1
6	Subdirectores y Jefes de Departamento	-	-	1	-

El usuario de servicios de voz será resguardante de su aparato telefónico, quedando como responsable de su control, cuidado y buen uso del mismo.

El usuario podrá solicitar a la DSI un reporte del uso de servicio en su teléfono previa solicitud por escrita.

El servicio de llamadas de larga distancia nacional e internacional, así como a celular, estará habilitado en los servicios asignados al Titular del Ramo, Subsecretarios y Directores Generales.

Periódicamente la DSI hará llegar a cada CA y UA el concentrado de las distintas llamadas que desde los servicios telefónicos de sus áreas fueron efectuadas con el objeto de ser validadas y devueltas a la DSI. En el caso de que existan llamadas de carácter no oficial, el resguardante del aparato telefónico será el responsable de entregar a la SECTUR, a través de su CA, el monto de las mismas mediante cheque expedido a favor de la Tesorería de la Federación.

De efectuarse llamadas no autorizadas éstas serán con cargo al responsable del servicio telefónico, importe que deberá reintegrarse, conforme al procedimiento descrito en el párrafo anterior e informar a la DSI. En caso contrario procederá la suspensión del servicio telefónico y se notificará a la CA correspondiente para los efectos a que haya lugar.

En el caso de llamadas locales, los usuarios de servicios de voz se sujetarán a las medidas adicionales que emita la Subsecretaría de Innovación y Calidad.

VI. 2.1.4. Asignación de servicios adicionales de voz

Derivado de sus funciones y actividades encomendadas, las UA podrán solicitar a través de sus CA un servicio adicional convencional, siempre y cuando el desempeño de sus funciones así lo exija. Este servicio será autorizado por el Subsecretario de Innovación y Calidad, previa solicitud y visto bueno por escrito del Subsecretario o equivalente al que esté adscrita la UA solicitante del servicio, siempre y cuando existan los recursos necesarios para su ampliación. En el caso de las Oficinas de la C. Secretaria el visto bueno será por parte del Secretario Particular de la C. Titular del Ramo.

En caso de cambio de adscripción o puesto del resguardante al que se le autorizó el servicio adicional, será responsabilidad del titular de la UA y/o CA tramitar la autorización conforme a lo estipulado en el párrafo anterior, del servicio adicional para el nuevo resguardante, si así se requiere.

VI. 2.2. SERVICIO DE DATOS

VI. 2.2.1. Red de Datos

La red de datos, la integran todos los nodos que se ubican en las diferentes UA de la SECTUR, en los cuales pueden ser conectados equipos de cómputo y periféricos con el propósito de tener acceso a los servicios de la red, los IDF's que son puntos parciales de administración y los MDF's, uno por cada edificio, que son puntos de concentración y administración.

La Red de datos está segmentada a través de Redes Virtuales (VILAN's), UA es una VILAN, esto permite otorgar seguridad a todos los usuarios de equipo de cómputo al no permitir el intercambio de archivos entre VLAN's, lo que nos asegura que no se propaguen virus informáticos a toda la Red. Para el intercambio de archivos entre VILAN's deberá utilizarse el correo electrónico institucional.

El usuario de un equipo de cómputo que se encuentre conectado a un nodo de datos es responsable del cuidado y buen uso tanto del nodo como del cable que interconecta al equipo con el nodo y de reportar a la DSI cualquier daño ocasionado o que pudiera tener la estructura de los mismos.

El cable que une al equipo de cómputo con el nodo debe ser certificado y autorizado por la DSI, en ningún caso los usuarios podrán conectar otros cables y en caso de hacerlo la DSI interrumpirá el acceso a los servicios de la red con el fin de evitar que se afecte la continuidad y calidad del servicio a los demás usuarios.

Con el fin de coadyuvar a la seguridad de la red, a un nodo solo tendrá acceso un equipo de cómputo, el resguardante de ese equipo es responsable de conservarlo en su respectivo nodo y previamente solicitar por escrito la autorización de la DSI para efectuar movimientos de equipo de cómputo.

Los servicios de la red están destinados al logro de los objetivos de la SECTUR, por lo que los usuarios resguardantes de los equipos conectados a los nodos de la red, son responsables de la forma y consecuencias en que sean empleados los servicios a los que tengan acceso.

La DSI a través del servicio de soporte telefónico en la extensión 1071, es el medio en el que el usuario podrá solicitar la revisión y/o reparación de fallas de la red de la SECTUR, para lo cual se asignará un número de cédula de servicio.

La DSI establecerá la configuración de todos los equipos que se encuentren conectados a la red, los usuarios tienen prohibido alterar dicha configuración y en los casos en que se efectúen modificaciones sin autorización escrita por parte de la DSI, les será suspendido el acceso a los servicios de la red.

Los usuarios son responsables de que los equipos de cómputo se encuentren libres de virus, para lo cual deberán verificar con un antivirus la información que ingrese a dichos equipos. Los equipos de cómputo contaminados por virus que se encuentren conectados a la red, se les bloqueará el servicio en tanto son descontaminados con la asistencia de la DSI.

VI. 2.2.2. Internet y Correo Electrónico

El servicio de acceso a internet y correo electrónico será proporcionado a todos los servidores públicos de mando medio y superior de la SECTUR, y en los casos en que servidores públicos de nivel operativo, por la naturaleza de sus funciones requiera de estos servicios, deberá solicitarlo mediante escrito del titular de cada UA a la DSI.

El correo electrónico de la SECTUR cuyo dominio es sectur.gob.mx es el único correo que deberá emplearse con carácter oficial.

Las políticas de acceso a Páginas, aplicaciones y servicios de la Web, serán determinadas por el Grupo de Trabajo que se forme por Acuerdo del Comité.

VI. 2.2.3. Impresión a través de un nodo de la red

Las impresoras que tienen capacidad de conectarse a la red deberán conectarse a un nodo en las UA o CA donde se ubiquen, para que puedan ser compartidas por los usuarios, sólo en el caso de los servidores públicos de nivel Director General, Subsecretario y Titular del Ramo, por la naturaleza de sus funciones, podrán tener conectada una impresora directamente a su equipo de cómputo.

VI. 3. SEGURIDAD

La DGDIyCS a través de la DSI instalará un antivirus en cada uno de los equipos de cómputo de la SECTUR que se encuentren operando, el antivirus mencionado se actualizará diariamente de acuerdo a un procedimiento automatizado a cargo de la DSI.

Asimismo, la DGDIyCS a través de la DSI es la responsable de mantener un antivirus sobre el correo electrónico institucional, que permita a los usuarios tener seguridad sobre la limpieza de los correos que envía y recibe.

Será responsabilidad de los usuarios de correos electrónicos comerciales, la calidad de los correos que reciben, para lo cual deberán verificar que los correos que reciban no contengan virus informáticos y afecten a su equipo de cómputo y a los usuarios de la red de datos institucional.

Todos los correos contaminados que son enviados a través del correo institucional sectur.gob.mx son bloqueados por la DSI por lo que nunca llegarán a sus destinatarios.

VI. 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Concepto	Significado
Accesorios	Componentes internos o externos que se integran al equipo de cómputo, tales como: tarjetas electrónicas, drives internos, bocinas, pantallas, etc.
Antivirus	Programa para detectar y tratar de eliminar los virus informáticos que pueden haber infectado un disco rígido, disquete o la memoria.
Bienes y servicios informáticos	El conjunto de equipos y programas de cómputo, empleados de manera general por la institución o de manera particular por una UA o usuario resguardante de equipo … Los servicios correspondientes a telecomunicaciones, voz, datos, mantenimiento, soporte técnico, …
Consumibles	Todos aquellos materiales y útiles (insumos) destinados para el procesamiento, grabación e impresión de datos, limpieza y protección de equipos, tales como: fundas, medios ópticos y magnéticos, solventes, etc.
Correo electrónico	Servicio de correo a través de medios electrónicos.
Equipo de cómputo	La unidad de control de proceso (CPU) y todo su equipo periférico como monitores, terminales, teclados, ratones, impresoras, digitalizadores de imágenes (escáner), lectores de códigos de barras, etc., así como sus accesorios.
Hardware	Todos los componentes físicos de la computadora y sus periféricos

Concepto	Significado
Internet	Red de redes. Sistema mundial de redes de computadoras interconectadas. Actualmente es un espacio público utilizado por millones de personas en todo el mundo como herramienta de comunicación e información
Intranet	Red de redes de una empresa. Su aspecto es similar al de las páginas de Internet.
Página Web	Una de las páginas que componen un sitio de la World Wide Web. Un sitio Web agrupa un conjunto de páginas afines.
Periférico	Todo dispositivo que se conecta a la computadora. Por ejemplo: teclado, monitor, mouse, impresora, escáner, etcétera.
Programa de cómputo	El paquete, programa o sistema, el sistema operativo, las utilerías y/o herramientas de programación.
Red	Conexión entre dos o más equipos de cómputo o dispositivos de telecomunicaciones, que se realiza con el fin de compartir recursos.
Servicios de datos	Todas las facilidades con las que cuenta un equipo de cómputo conectado a la red de datos, tales como: internet, intranet, correo electrónico, transferencia de archivos, protección por programas antivirus, impresión, etc.
Servicios de Voz	Todas las facilidades con las que cuenta un aparato telefónico conectado a la red de voz, tales como: correo de voz, candado, mini mensajeria, directorio, “manos libres”, etc.
Software	Término general que designa los diversos tipos de programas usados en computación.
Virus	Pequeño programa que "infecta" una computadora; puede causar efectos indeseables y hasta daños irreparables.

VI. 5. A N E X O S

SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD

DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y COORDINACIÓN SECTORIAL

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

USO DSI	
FOLIO:	

SOLICITUD DE APOYO PARA EVENTOS

FECHA: _____

ENLACE INFORMÁTICO: _____

UNIDAD ADMINISTRATIVA: _____

EDIFICIO: _____ PISO: _____ EXT.: _____

BIEN(ES) SOLICITADO(S)

PROYECTOR ☐ LAP TOP ☐ PANTALLA ☐

DATOS DEL EVENTO			
FECHA	**HORA**	**NOMBRE**	**LUGAR**

DATOS DE DEVOLUCIÓN	
FECHA	**HORA**

EVENTO FUERA DE LA SECTUR (***MASARYK***) NO ☐ SI ☐

INDIQUE EL LUGAR: _____

_____

NOMBRE Y FIRMA
No. DE EMPLEADO

DSI_SP01

SECRETARÍA DE TURISMO | SECTUR

SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD

DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y COORDINACIÓN SECTORIAL

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

USO DSI	
FOLIO:	

VALE DE PRÉSTAMO PARA EVENTOS

FECHA: _____

ENLACE INFORMÁTICO: _____

UNIDAD ADMINISTRATIVA: _____

EDIFICIO: _____ PISO: _____ EXT.: _____

BIEN(ES) SOLICITADO(S)

PROYECTOR ☐ LAP TOP ☐ PANTALLA ☐

DESCRIPCIÓN	MARCA	MODELO	No. SERIE	No. INV.
PROYECTOR				
REGULADOR				
LAPTOP				
PANTALLA				

RECIBE
UNIDAD ADMINISTRATIVA

_____
NOMBRE, FIRMA Y No. DE EMPLEADO

ENTREGA
DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

_____
NOMBRE, FIRMA Y No. DE EMPLEADO

DSI_VP02

SECRETARIA DE TURISMO
SUBSECRETARIA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y COORDINACIÓN SECTORIAL
DIRECCION DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

FOLIO [ ]

AUTORIZACIÓN DE SALIDA DE BIENES MUEBLES

Fecha:_____de 2003.

DATOS DEL RESPONSABLES DEL BIEN:

NOMBRE:: _____ ADSCRIPCIÓN: _____

FIRMA: _____ EXT. _____

DATOS DE LA PERSONA AUTORIZADA PARA SALIR CON LOS BIENES:

NOMBRE:: _____ ÁREA y/o COMPAÑÍA: _____

FIRMA: _____ TELÉFONO y/o EXT. _____

DESCRIPCION DEL BIEN (ES)

Número de Inventario	Descripción	Causas que originan la salida (a) cambio de adscripción, (b) reparación, (c) baja.	Observaciones

FECHA DE SALIDA: _____ FECHA DE ENTRADA: _____

DIRECTOR DE SERVICIOS INFORMÁTICOS	AUTORIZÓ COORDINADOR ADMINISTRATIVO DE LA SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	Vo.Bo. COORDINADOR DE SEGURIDAD
LIC. JOSÉ LUIS BERROSPE MARTÍNEZ	LIC. JOSÉ LUIS ESCAMILLA HERRERA	

DSI_AS03

Subsecretaría de Innovación y Calidad
Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial
Dirección de Servicios Informáticos

SOLICITUD DE CONSUMIBLES

UNIDAD ADMINISTRATIVA:_____

MES:_____

TIPO DE CONSUMIBLE	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD

VISTO BUENO

_____
COORDINADOR ADMINISTRATIVO

RECIBE
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

_____
NOMBRE Y FIRMA

ENTREGA
DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

_____
NOMBRE Y FIRMA

DSI_CS04

SECRETARÍA DE TURISMO | SECTUR

Subsecretaría de Innovación y Calidad
Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial
Dirección de Servicios Informáticos

Cédula de asignación de Bienes Informáticos

No. cédula: _____

México, D. F., a ____ de _____ de 200__.

Unidad Administrativa: _____

Enlace Informático: _____

Nombre del resguardante _____ No. de Emp. _____

Edificio: _____ Piso: _____

C P U	
Marca :	
Modelo:	
No. de inventario:	
No. de Serie:	
Procesador:	
Memoria RAM (MB):	
Velocidad (MHZ):	
Memoria disco duro (MB)	

IMPRESORA	
Marca :	
Modelo:	
No. de Inv::	
No. de Serie:	

PERIFÉRICOS Y ACCESORIOS				
Nombre	Marca	Modelo	No. de Serie	No. Inventario
Monitor				
Teclado				
Ratón				

PROGRAMAS DE CÓMPUTO		
Nombre	Marca	Versión

_____

FIRMA DEL RESGUARDANTE

DSI_AB05

SECRETARÍA DE TURISMO | SECTUR

Subsecretaría de Innovación y Calidad
Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial
Dirección de Servicios Informáticos

Cédula de Actualización de Inventario de Bienes Informáticos

Mes: _____

México, D. F., a ____ de _____ de 200__.

Unidad Administrativa: _____

Enlace Informático: _____

Bajas:

Nombre: _____ No. de Empleado: _____ No. Cédula: _____

Adscripción: _____ Edificio: _____ Piso: _____

Bien informático			
Marca y Modelo	**Inventario**	**Serie**	**Destino**

Altas:

Nombre: _____ No. de Empleado: _____ No. Cédula: _____

Adscripción: _____ Edificio: _____ Piso: _____

Bien informático			
Marca y Modelo	**Inventario**	**Serie**	**Destino**

Observaciones:

_____

FIRMA DEL ENLACE INFORMÁTICO

DSI_AI06

SECRETARÍA DE TURISMO | SECTUR

SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD

DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y COORDINACIÓN SECTORIAL

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE BIENES INFORMÁTICOS

Cédula número: _____

Fecha del Reporte: _____

Hora del Reporte: _____

Nombre del Usuario: _____ No. de Empleado: _____

Adscripción: _____ Edificio: _____

Piso: _____

Ext: _____

bien: _____ Marca: _____ Modelo: _____ Inventario: _____ Serie: _____

Nombre del Técnico: _____ Fecha y hora de Recibido: _____

Descripción de la Falla:

Anexo Técnico de verificación

1) Número de nodo_____ 2) Número de MAC del equipo_____

3) Si cambio el equipo de lugar en que edificio, piso y nodo se encontraba ubicado _____

4) ¿Tiene correctamente conectado el cable del CPU o impresora al nodo? (Sí) (No)

5) ¿Tiene actividad la tarjeta de RED? (Sí) (No)

6) ¿En la opción panel de control/sistemas/hardware/administrador de dispositivos existen dispositivos en conflicto? (Sí) (No)

7) ¿En la opción propiedades de la red tiene registrado los siguientes componentes?

Cliente para red microsoft (activo) (Sí) (No) Protocolo TCP para la tarjeta de red (dado de alta) (Sí) (No)

Obtener una dirección IP automáticamente (activo) (Sí) (No) Obtener DNS automáticamente (activo) (Sí) (No)

Usar la configuración NETBIOS del servidor DHCP (activo) (Sí) (No) No usar IPSEC (activo) (Sí) (No)

8) ¿Cuál es la velocidad que tiene configurada la tarjeta de red? _____

9) Dirección Ip_____ 10) Submáscara_____ 11) Puerta de enlace_____

12) WINS_____ 13) DNS_____ 14) DHCP_____

15) ¿Se renovó la dirección IP después de realizar un IPCONFIG/RENEW o WINIPCFG /renovar todos? (Sí) (No)

16) ¿Existe la comunicación al efectuar un ping a la dirección 63.5.3.244? (Sí) (No)

17) ¿Existe la comunicación al efectuar desde otro equipo un ping a la dirección del equipo? (Sí) (No)

18) ¿Al encender el equipo envía mensajes de error a la pantalla o efectúa alguna acción anormal? (Sí) (No)

19) ¿Tiene el antivirus instalado? (Sí) (No) versión_____ y fecha de actualización_____

20) ¿Abre sin problemas el navegador de internet? (S) (No)

21) ¿Efectúa sin problemas una búsqueda en yahoo.com? (Sí) (No)

22) ¿Imprime correctamente el equipo? (Sí) (No)

23) ¿Cual es la dirección IP de la impresora donde imprime?_____

Diagnóstico:

Solución:

DSI_MC08

SECRETARÍA DE TURISMO | SECTUR

SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD

DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y COORDINACIÓN SECTORIAL

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

En Caso de Sustitución

Bien sustituido: _____ **Marca:** _____ **Modelo:** _____ **No. Serie** _____

Satisfación del usuario

Me encuentro satisfecho con	Totalmente satisfecho	Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Bastante insatisfecho	No lo sé
1.- El tiempo de respuesta						
2.- El trato del técnico						
3.- La solución dada al problema						
4.- El conocimiento del técnico						
5.- Las recomendaciones del técnico						
6.- Con el servicio recibido						

Fecha de llegada del técnico: _____ **Hora de Llegada técnico:** _____

Gracias por tomar el tiempo en participar. ¡Apreciamos su retroalimentación!

Comentarios del usuario

Hora de conclusión _____ **Fecha de Conclusión** _____

Firma de Conformidad

_____ _____

Si firma un usuario diferente al que reportó **Firma del Técnico**

Favor de anotar su nombre

Importante:

No firme en caso de que no quece funcionando su equipo, ni lo reporte nuevamente, será atendidc con el mismo número de cédula.

En caso de que su equipo tenga que ser retirado para su reparación, deberán proporcionale otro como soporte.

Cualquier duda o aclaración favor de llamar a la extensión 1071 ó 1076, favor de proporcionar su número de cédula.

Responsables del Servicio

☐ **Soporte Telefónico:** ☐ **Soporte** ☐ **Desarrollo** ☐ **Redes**

☐ **Sinteg de México, S.A de C.V** ☐ **Garantía** ☐ **Telefonia**

Uso interno

FRC	HRC

DSI_MC08

SECRETARÍA DE TURISMO | SECTUR

SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD

DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y COORDINACIÓN SECTORIAL

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE BIENES INFORMÁTICOS

Cédula número: _____

_____ de 2003.

Nombre del Usuario: _____ Edificio: _____

Adscripción: _____ Piso: _____

No. Empl.: _____ Ext.: _____

Bien informático				
Tipo	**Marca**	**Modelo**	**No. Inventario**	**No. Serie**

Software	Versión

Observaciones:

Fecha de conclusión: _____

FIRMA DE CONFORMIDAD

_____ Nombre y firma del usuario

_____ Nombre y firma del técnico:

Importante:

- ✓ **No firme** en caso de que no quede funcionando su equipo, la empresa tiene la obligación de dejarlo operando.
- ✓ Favor de cancelar los espacios no utilizados.
- ✓ Cualquier comentario o aclaración llamar a la extensión 1071 ó 1076, favor de proporcionar el número de cédula de servicio.

DSI_MP07

AUTORIZA

De conformidad con lo establecido en la Normatividad en Materia de Administración de Recursos para el Ejercicio 2003, Transitorio Tercero, que a la letra señala "Corresponderá al titular de la Subsecretaría de Innovación y Calidad resolver las dudas que se susciten con motivo de la aplicación e interpretación de esta normatividad" se emiten lo presentes lineamientos en materia de Recursos Informáticos y Telecomunicaciones.

México, D. F., a 1° de julio de 2003

Lic. Mario Palma Rojo.
Subsecretario de Innovación y Calidad.