



NORMATIVIDAD EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

ABRIL DE 2010



ÍNDICE

ÍNDICE

Capítulo	Página
1. Recursos Informáticos.	6
1.1. Usuario de bienes informáticos.	6
1.2. Enlaces Informáticos.	8
1.3. Adquisición y contratación de bienes y servicios informáticos.	9
1.4. Equipamiento.	10
1.5. Apoyos para eventos.	11
1.6. Computadora personal portátil (Laptop).	12
1.7. Suministro de consumibles.	12
1.8. Licencias de software.	13
1.9. Observancia de la Ley Federal del Derecho de Autor.	14
1.10. Relación de bienes informáticos.	15
1.11. Baja de bienes informáticos.	15
1.12. Robos y/o extravíos de bienes informáticos.	16
1.13. Mantenimientos.	16
1.13.1 Soporte Técnico.	17
1.13.2 Mantenimiento Preventivo.	17
1.13.3 Mantenimiento Correctivo.	17

1.13.3.1. Fallas de equipo.	18
1.13.3.2. Reparación de equipo.	18
1.13.3.3. Sustitución de equipo.	18
1.13.3.4. Notificación de sustitución de equipo.	18
1.13. 4 Respaldos de información.	18
1.14. Servicios complementarios.	19
2. Comunicaciones.	20
2.1. Servicios de voz.	20
2.1.1. Reporte de fallas en telefonía y solicitud de servicios.	20
2.1.2. Políticas de uso.	21
2.1.3. Medidas de control en el uso de los teléfonos.	22
2.1.4. Asignación de servicios adicionales de voz	23
2.2. Servicio de Datos.	24
2.2.1. Red de Datos.	24
2.2.2. Internet y Correo Electrónico.	26
2.2.3. Servicio de impresión en red.	27
3. Seguridad.	27
4. Desarrollo Informático.	28
4.1. Mantenimiento de Desarrollo Informático.	29
5. Glosario de Términos.	30
6. Formatos.	32

Para los efectos de estos lineamientos se entenderá por:

SECTUR	Secretaría de Turismo.
OIC	Órgano Interno de Control en la SECTUR.
DGDlyCS	Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial.
DGARMYSG	Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales.
DGASI	Dirección General Adjunta 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, como herramientas para realizar funciones institucionales y que aparece como empleado en la nómina de la SECTUR.
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 a equipos de cómputo, eléctricos y especiales.
Tabulador	Tabulador de percepciones de los funcionarios públicos de la SECTUR.
Puesto	Denominación del cargo del Usuario.
Nivel	Clasificación alfanumérica del Puesto del Usuario.
Mesa de Ayuda	Empresa encargada de levantar, asignar, controlar y dar seguimiento a las solicitudes de soporte técnico realizadas por el Usuario.
Grupo	Grupo de Trabajo en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones encargado de opinar acerca de la factibilidad técnica de los proyectos en esa materia que presenten las UA.
TIC	Las tecnologías de información y comunicaciones que comprende equipo de cómputo personal y centralizado, software y dispositivos de impresión que sean utilizadas para almacenar, procesar, convertir, proteger, transferir y recuperar: información, datos, voz, imágenes y video.

1. Recursos Informáticos.

1.1. Usuario de bienes informáticos.

Todo empleado que se encuentre registrado en la nómina de la SECTUR y que tenga bajo su resguardo bienes informáticos propiedad de la Secretaría o de las empresas contratadas por la misma, podrá hacer uso de ellos para el mejor desempeño de sus labores y deberá firmar la Cédula de Registro de Ubicación Física que emite la DGASI.

El titular de la UA podrá asignar bienes informáticos al personal cuya situación laboral sea diferente a lo descrito en el párrafo anterior, siempre y cuando otro empleado que si esté registrado en la nómina de la SECTUR, se haga responsable de dichos bienes.

Todas las impresoras que tengan tarjeta de red deberán estar conectadas a la red de datos, para optimizar su uso y acatar los lineamientos del decreto de austeridad en materia de ahorro de papel y consumibles. El Usuario que esté en el rango de Nivel de Secretario del Ramo a Director General o equivalente, podrá contar con una impresora conectada directamente a su equipo de cómputo y que de preferencia no cuente con tarjeta de red.

En el caso de un Usuario que no esté en el Nivel señalado en el párrafo anterior y que por la naturaleza de la información requiera tener conectada una impresora a su computadora, deberá entregar un escrito a la DGASI con la solicitud que integre la justificación correspondiente, así como con las firmas de visto bueno del titular de la UA o CA y de autorización del Subsecretario correspondiente. En el caso de las oficinas del titular del Ramo la autorización será por parte de su Secretario Particular.

A este respecto, la DGASI verificará la disponibilidad de impresoras e informará al EI de la UA o CA solicitante.

Se prohíbe realizar el intercambio o préstamo de bienes informáticos entre usuarios, salvo en los casos en que así se requiera por necesidades del servicio, debidamente justificada por el titular de la UA y/o CA, **previa notificación** a su EI y a su vez a la DGASI.

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, para lo cual el EI deberá registrar el movimiento en la cédula de actualización de usuarios de bienes informáticos y notificar por escrito a la DGASI.

El Usuario de bienes informáticos deberá utilizarlos única y exclusivamente para apoyar las funciones institucionales y no deberá operarlos fumando o consumiendo alimentos o bebidas, debiendo mantenerlos alejados de objetos magnéticos, tales como teléfonos celulares o imanes, por lo que el usuario será responsable del uso indebido que se les proporcione, en el entendido de que cualquier daño causado por el mal uso o negligencia, será responsabilidad del mismo. Para tal efecto, la DGASI o en su caso la empresa propietaria del equipo en mención, serán los encargados 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 y a la DGARMYSG.

El Usuario deberá resarcir el daño mediante la reparación del bien informático o sustituirlo por otro nuevo de iguales o superiores características, debiendo informar por escrito a su UA y/o CA, realizando el procedimiento correspondiente ante la CA con copia al EI, siendo la UA y/o CA quien notifique a la DGARMYSG con copia a la DGASI de la acción tomada para la reparación o sustitución del bien informático.

La DGASI, o en su caso la empresa, verificará que el bien informático objeto del mal uso o negligencia, se encuentre funcionando correctamente o haya sido sustituido por otro nuevo de iguales o superiores características.

Si hay negativa por parte del usuario para resarcir el daño ocasionado o la sustitución del bien informático, la DGASI turnará el caso al OIC con copia a la UA y/o CA, y al EI para los efectos a que haya lugar.

En el caso en que el tipo de reparación de los bienes informáticos de uso compartido (computadoras, scanner e impresoras) que se encuentren en áreas comunes de trabajo, no esté contemplada en el contrato de la empresa, el costo de su reparación será cubierto por la CA respectiva, previa justificación de dicho uso por parte del titular de la UA y/o CA.

1.2. Enlaces Informáticos.

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

- Tramitar los requerimientos en materia de informática y comunicaciones, previa justificación y autorización del titular de su UA y/o CA.
- Asesorar o en su caso, levantar los reportes de fallas de equipos vía telefónica o a través de la página web de la Mesa de Ayuda.
- Solicitar el equipo de apoyo para eventos (cañones, pantallas, laptops) a través de la página web de la mesa de ayuda.
- Solicitar los servicios complementarios como impresión a color, impresión blanco y negro, escaneo de documentos o quemado de Cd's o DVD's, a través de la página web de la mesa de ayuda, previa autorización en su caso del titular de la unidad.

- Solicitar consumibles informáticos a través de la página web de la mesa de ayuda, previa autorización del titular de su UA o CA.
- Notificar **oportunamente** los movimientos y cambios en la relación de bienes informáticos asignados a su UA o CA.
- Asistir a los cursos de capacitación que programe la DGASI.
- Acudir a las reuniones que para efecto de coordinación convoque la DGASI.
- Las demás que expresamente o por escrito le solicite la DGASI en materia de informática y comunicaciones.

1.3. Adquisición y contratación de bienes y servicios informáticos.

A fin de canalizar y agilizar la entrega de los requerimientos solicitados, en materia de informática y comunicaciones, y previamente justificados por los EI y autorizados por el titular de la UA o CA, el Grupo de Trabajo designado para tal efecto (anexo 1), efectuará una revisión de las solicitudes de los proyectos presentados.

De acuerdo con el procedimiento establecido por el Grupo de Trabajo, las áreas de la Secretaría integrarán sus proyectos o casos relacionados con TIC, con la finalidad de ser presentados al Grupo.

El Grupo revisará la calidad, integridad, validez y suficiencia de la documentación del caso o proyecto y dictaminará **solamente la factibilidad técnica**, en cuanto a capacidad y comunicación en un tiempo no mayor a 15 días naturales a partir de la fecha en que el Grupo haya recibido la solicitud del proyecto. El Grupo notificará por escrito a la UA correspondiente acerca de la factibilidad y compatibilidad técnica del proyecto, con la infraestructura tecnológica actual de la SECTUR.

La opinión técnica del Grupo, no aprueba o desaprueba la adquisición o contratación del proyecto por parte de la UA, de igual manera la UA será la responsable de la funcionalidad, resultado, presupuesto y/o contratación del mismo.

Por disposición del punto 22 de los Lineamientos específicos para la aplicación y seguimiento de las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la Administración Pública Federal, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de 2006, la SECTUR deberá de abstenerse de comprar TIC, por lo que cualquier adquisición deberá ser consolidada y verificada con la DGASI para ser contemplada dentro de los programas de contratación de servicios consolidados.

1.4. Equipamiento.

La DGASI atenderá las solicitudes de equipamiento que presenten los EI previa justificación y autorización de su área de adscripción, las que cuales 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 de la relación de bienes informáticos de la UA o CA, por lo que la designación del usuario será responsabilidad de su titular.

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

En caso de que la DGASI 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 trabajo.

La DGDlyCS a través de la DGASI establecerá programas de baja de bienes informáticos con la finalidad de disminuir el grado de obsolescencia del parque informático institucional, los cuales serán sustituidos en su oportunidad por servicios de cómputo más actualizados.

En este sentido, la SECTUR contratará de forma consolidada la prestación de servicios de cómputo que incluyan, como mínimo, la obligación de los proveedores de proporcionar los equipos correspondientes y brindar los servicios de asistencia técnica, mantenimiento, soporte y reemplazo de dichos equipos.

1.5. Apoyos para eventos.

Para atender oportuna y eficazmente los requerimientos de apoyo de bienes informáticos, servicios y accesorios (laptop, pantalla, proyector y sus accesorios, regulador y servicio de Internet), el EI deberá solicitarlo vía web a través de la Mesa de Ayuda, o en su defecto por escrito, por lo menos con 24 horas de anticipación para su registro.

Para proteger 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 DGASI_VP02**), mismo que le será cancelado a la entrega de los mismos, lo cual no implica liberación de la responsabilidad en caso de que la DGASI detecte alguna falla o falta de cualquier accesorio.

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

En los casos en que por omisión no se especifique que dichos bienes informáticos y accesorios saldrán de las instalaciones de la SECTUR (inmueble 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 DGASI dichos bienes informáticos y accesorios al término del evento.

La DGASI atenderá dichos requerimientos de acuerdo a la disponibilidad con que cuente, o en su caso, notificará por escrito al Enlace informático de la no disponibilidad del bien informático solicitado.

La DGASI atenderá las solicitudes de apoyo para eventos programados de última hora por las UA y CA, de acuerdo a la disponibilidad con que se cuente, siempre y cuando el EI se haga responsable, en su caso, de realizar los trámites de salida (inmueble de Masaryk) de dichos bienes y accesorios.

1.6. Computadora personal portátil (Laptop).

Es responsabilidad del Usuario el buen uso, custodia y conservación en buen estado de la computadora portátil (laptop) y la tarjeta de banda ancha entregada junto con el equipo asignado, mismos que serán exclusivamente para apoyar funciones institucionales.

1.7. Suministro de consumibles.

Es responsabilidad de la DGDlyCS a través de la DGASI en coordinación con la empresa contratada, 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 deberán enviar su solicitud mensual vía web a través de la Mesa de Ayuda.

En caso de inexistencia de algún consumible solicitado, la DGASI informará por escrito al EI con copia a la UA o CA respectiva a efecto de que el EI realice los trámites de su adquisición, a través de su CA, de acuerdo a las normas establecidas en tanto la DGASI inicia las gestiones necesarias de acuerdo a la normatividad aplicable para su adquisición global que se efectúa anualmente.

A este respecto y con relación a los consumibles para impresoras (cartuchos de tinta y toners), las CA adquirirán sólo productos originales (no reciclables, ni sustitutos o equivalentes) de la misma marca de la impresora.

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 en coordinación con la DGARMSG, 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 tóner y tinta vacíos.

Para conocimiento de los usuarios de la SECTUR, la DGASI no distribuye los siguientes consumibles y accesorios: CD's con formato DVD, CD-Writer, marcadores para rotular CD's, etiquetas para CD's, atril porta documentos y lentes para computadora.

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 DGASI controlará las licencias de los programas de cómputo y **autorizará la instalación de cualquier otro software adicional**, resguardando las licencias originales.

El El deberá solicitar por escrito la instalación de software de uso general a la DGASI 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 DGASI notificará por escrito al El 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 El deberán realizar los trámites correspondientes para contratar el servicio de derecho de uso del citado software, por conducto y con recursos de las propias UA a través de la CA.

Los El notificarán por escrito a la DGASI la información correspondiente del software adquirido de uso específico, y remitirán el medio físico, para que personal de la DGASI realice su instalación y registro del mismo.

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

1.10. Relación de bienes informáticos.

Es responsabilidad de la DGASI en coordinación con los EI de la UA o CA, contar con una relación de ubicación física actualizada 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 DGASI llevará a cabo una validación anual de la relación de ubicación física de bienes informáticos, en coordinación con los EI.

Los EI notificarán a la DGASI para el registro correspondiente, de **cualquier modificación de ubicación física y/o usuario de bienes informáticos**, mediante el formato DGASI_AI06 en un plazo no mayor a tres días.

A efecto de que la DGASI elimine algún bien de la relación de ubicación física de bienes informáticos, el EI deberá dar cumplimiento al numeral 1.11., así como al 1.12.

1.11. Baja de bienes informáticos.

Los EI solicitarán la baja de bienes informáticos directamente a la DGASI de acuerdo al formato establecido (formato DGASI_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 DGASI de dichos bienes, en tanto se lleva a cabo la reasignación o la solicitud de baja definitiva del inventario institucional de la SECTUR por parte de 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 DGASI 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 DGASI.

1.12. Robos y/o extravíos de bienes informáticos.

Es responsabilidad del usuario de bienes informáticos apearse al procedimiento IV.5 “Baja de bienes Instrumentales que se hayan extraviado o robado” del Manual de Procedimientos de las Coordinaciones Administrativas, Recursos Materiales y Servicios Generales o al que se encuentre vigente en ese momento.

Dirección electrónica del procedimiento:

<http://148.245.25.76/normateca/Documentos/Microsoft%20Word%20-%20MP-COORD-ADMVAS-REC.MAT-%20JULIO2007.pdf>

El usuario deberá notificar por escrito del suceso referido en el párrafo anterior a la DGASI a través del EI para el registro correspondiente en la relación de bienes informáticos, así como cumplir con el procedimiento administrativo que le solicite la CA correspondiente.

1.13. Mantenimientos.

Para conservar los bienes informáticos en óptimas condiciones y buen funcionamiento, la DGASI cuenta con la Subdirección de Soporte Técnico además de la empresa externa contratada para otorgar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, y con el proveedor de los bienes informáticos, cuando aplique el servicio de garantía.

En lo que se refiere al portal Oficial de la Secretaría, la operación, capacitación, asistencia técnica, mantenimiento, soporte, administración de usuarios e imagen gráfica del mismo, serán responsabilidad de la Dirección de Tecnología del CESTUR.

1.13.1. Soporte Técnico.

Únicamente el personal técnico de la DGASI, de las empresas contratadas 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 DGASI a través de los conductos establecidos, atenderá la solicitud que haya realizado a través de la Mesa de Ayuda, el Usuario revisará el estatus del reporte, a través de un número de cédula de servicio.

El reporte de fallas podrá realizarse vía web y telefónica a la mesa de ayuda, en un horario de 9:00 a 19:00 Hrs.

1.13.2. Mantenimiento preventivo.

La empresa tiene la obligación de realizar los mantenimientos preventivos señalados en el contrato respectivo y durante la vigencia del mismo.

La DGASI 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.

1.13.3. Mantenimiento correctivo.

La DGASI 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 de los mismos.

1.13.3.1. Fallas de equipo.- 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 DGASI para los efectos procedentes.

1.13.3.2. Reparación de equipo.- 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 DGASI_MC01).

1.13.3.3. Sustitución de equipo.- 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.

1.13.3.4. Notificación de sustitución de equipo.- La DGASI 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.

1.13. 4 Respaldos de información.

El usuario del equipo de cómputo es el responsable del uso y resguardo de su información, así como de realizar los respaldos que considere necesarios así como de su información, por lo cual debe cerciorarse de mantenerla en un lugar seguro.

En su caso, previa solicitud del usuario, la DGASI brindará la asesoría necesaria para que el realice los respaldos de información que requiera.

Es responsabilidad de la DGASI realizar el respaldo y resguardo de la información **institucional** que se encuentra alojada en los servidores de la SECTUR, ubicados en los SITE's institucionales, que permita hacer frente a una pérdida 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 pérdida de información, será convenida con cada una de las UA responsables.

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

1.14. Servicios complementarios.

La DGASI otorgará el servicio de impresión láser a color y blanco y negro, digitalización y reproducción de CD's única y exclusivamente de trabajos institucionales dentro del horario laboral.

El usuario deberá solicitar al EI con 24 horas de anticipación, el servicio complementario de impresión, el cual no deberá exceder de 250 hojas en total y el de reproducción de CD's a 25 unidades.

El material necesario para la elaboración del trabajo requerido, deberá ser proporcionado por la unidad administrativa solicitante.

El EI deberá remitir la solicitud a través de la Mesa de Ayuda e imprimirla para que el usuario recabe las firmas de autorización del titular del área solicitante. El personal autorizado por el EI deberá firmar de conformidad al recibir el trabajo realizado.

2. Comunicaciones.

Disposiciones Generales.

La DGASI 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 comunicaciones, así como de mantener actualizadas 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.

2.1. Servicios de voz.

La DGASI 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.

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

Para cualquier falla, problema o cambio de configuración en un servicio telefónico, éste deberá ser reportado por el Usuario a la DGASI vía web o telefónica a la Mesa de Ayuda, asignándole 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 área de recursos humanos, deberá informar a la DGASI con el objeto de mantener un directorio institucional actualizado.

2.1.2. Políticas de uso.

Para evitar el uso no autorizado de las líneas digitales telefónicas, cada Usuario es responsable de asignar una clave de candado a su servicio de voz. Todas las llamadas efectuadas desde una extensión o número directo que se realicen son responsabilidad del titular de la extensión y/o número directo. Para conocer el uso del candado, el Usuario deberá pedir asesoría al respecto a través de la Mesa de Ayuda.

El usuario deberá tener activada la función de candado en su servicio, ya sea que se encuentre en su jornada laboral o ésta haya finalizado.

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 DGASI 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. Cualquier omisión a esta disposición será turnada al OIC.

Si se hubiese removido una extensión de su nodo, la DGASI hará los trabajos de reinstalación, siempre y cuando éstos sean solicitados por escrito por el titular de la UA y/o CA.

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

La Subsecretaría de Innovación y Calidad a través de la DGDlyCS, mediante la DGASI, 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	1

El usuario que tenga asignado el aparato telefónico, quedará como responsable de su control, cuidado y buen uso.

El usuario podrá solicitar a la DGASI un reporte del uso de servicio en su teléfono, **previa solicitud y justificación por escrito.**

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 DGASI 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 DGASI. En el caso de que existan llamadas de carácter no oficial, el usuario que tenga asignado el 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 Secretaría de Turismo.

El usuario que deje de pertenecer a la SECTUR, no podrá contar con su carta de liberación de no adeudo por parte de la DGA si se le comprueba que tiene relación de llamadas pendientes por validar y devolver a la DGASI.

De efectuarse llamadas no autorizadas, éstas serán con cargo al usuario del servicio telefónico, importe que deberá reintegrarse conforme al procedimiento descrito en el quinto párrafo de este punto e informar a la DGASI. En caso contrario procederá la suspensión del servicio telefónico sin previo aviso 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.

En el servicio correspondiente de fax, no se podrán realizar llamadas a celular.

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 escrito por el Subsecretario de la UA y/o CA al que esté adscrito el Usuario solicitante del servicio, siempre y cuando existan los recursos necesarios para su ampliación.

En caso de cambio de adscripción o puesto del Usuario 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 usuario, si así se requiere.

La DGASI podrá suspender en cualquier momento el servicio a cualquier usuario que no cuente con la autorización de un servicio adicional, siendo el usuario el responsable por el mal uso de dicho servicio.

2.2. Servicio de Datos.

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, alámbricos o inalámbricos, 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 inmueble de la SECTUR, que son puntos de concentración y administración.

La Red de datos está segmentada a través de redes virtuales (VLAN's). Cada UA es una VLAN, 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 VLAN'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 DGASI 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 DGASI, en ningún caso los usuarios podrán conectar otros cables y **en caso de hacerlo la DGASI 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 usuario de ese equipo es responsable de conservarlo en su respectivo nodo **y previamente solicitar por escrito la autorización de la DGASI para efectuar movimientos de equipo de cómputo hacia otro nodo de datos.**

Los servicios de la red están destinados al logro de los objetivos de la SECTUR, por lo que los usuarios 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 DGASI, mediante los conductos establecidos, recibirá del Usuario las peticiones para revisar y/o reparar fallas de la red de la SECTUR, para lo cual se le asignará un número de cédula de servicio.

La DGASI 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 DGASI, les será suspendido el acceso a los servicios de la red.**

Los servicios de la red en los equipos de cómputo de los usuarios estarán regulados por las políticas generales del dominio, a partir de nivel de Director General hacia abajo, entre las que se incluyen el filtrado de contenidos de las páginas Web, el escaneo de la información de Internet que se acceda por medio del puerto 80 para verificar que esté libre de virus, la limitación en la instalación del software y las restricciones en los accesos a algunos servicios de Internet.

Las excepciones a esta norma las autorizará el titular de la DGASI, **previa justificación para llevar a cabo esta excepción**. En caso de que un Usuario emprenda medidas que eviten las regulaciones de seguridad del dominio, le serán suspendidos de forma permanente la conexión a 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 DGASI.

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 a la DGASI mediante escrito del jefe inmediato o de personal de mando de esa UA o CA.

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

Para contribuir a la operación eficiente del servicio de correo electrónico del dominio “`sectur.gob.mx`”, se ha dispuesto que el tamaño máximo de los archivos que pueden intercambiar sus usuarios en un solo correo, no sea mayor a 10 Megabytes. En caso de que los usuarios deseen intercambiar en un solo correo archivos de mayor tamaño o con más de 30 destinatarios, deberán informar y solicitar el apoyo de la DGASI.

El intercambio de archivos ejecutables en cualquier formato, debido a su alto potencial en el contenido de virus está restringido.

En caso de necesitar mandar correos masivos, ya sea periódico o único, se deberá de informar y/o solicitar apoyo de la DGASI.

La capacidad máxima de almacenamiento de cada usuario en la extranet (servidor de correo) será de 50 megas, por lo que se pide almacenarlo en el equipo de cómputo que está bajo su registro a fin de no tener problemas de almacenamiento y provocar problemas de envío y recepción. Se recomienda el uso de Microsoft Outlook de la suite de Microsoft Office como administrador de correo en vez de Outlook Express por tener mejores facultades.

De igual manera se recomienda a los usuarios que se eliminen periódicamente los correos enviados o eliminados, así como revisar la bandeja de entrada de la extranet para no limitar el espacio y afectar el rendimiento del mismo.

En caso de hacer caso omiso a las recomendaciones anteriores la DGASI se reserva el derecho de suspender el servicio a dicha persona.

2.2.3. Servicio de impresión en 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.

3. Seguridad.

La DGDlyCS a través de la DGASI 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 DGASI.

Asimismo, la DGDlyCS a través de la DGASI es la responsable de mantener un antivirus y filtros necesarios 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 de proveedores de servicio gratuito, ejemplo Hotmail, Gmail y Yahoo, 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 DGASI por lo que nunca llegarán a sus destinatarios.

4. Desarrollo Informático.

Para la creación de desarrollos informáticos externos, el proveedor deberá de contactar al responsable informático o a la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos para que le sean entregados los lineamientos y las Políticas Generales de Seguridad Informática y éste, se apegue a la infraestructura informática actual de la Dependencia.

Para la creación de desarrollos internos, éstos deberán de apegarse a los lineamientos y las Políticas Generales de Seguridad Informática de la Dependencia, así como a los lineamientos, de las particularidades de los desarrollos web y a la normatividad institucional establecida por la Presidencia de la República.

En ambos casos se deberá de cumplir con los lineamientos para la presentación de proyectos ante el Grupo de Trabajo (Anexo 1) para conocer los detalles, especificaciones y alcances de cada proyecto, así como ver la viabilidad y factibilidad técnica de los mismos con base a la infraestructura y plataforma tecnológica de la Dependencia.

4.1. Mantenimiento de Desarrollo Informático.

Para cualquier trabajo de mantenimiento preventivo, y/o correctivo a los desarrollos informáticos internos y/o externos, éstos deberán ejecutarse de ser posible, en horarios y días no hábiles para evitar interrumpir la operación cotidiana de los servicios de la Dependencia y minimizar el impacto a los usuarios finales.

La DGASI informará sobre los mantenimientos periódicos que se lleven a cabo para coordinarlos con las áreas correspondientes.

De igual manera, los mantenimientos programados o solicitados por las áreas usuarias, deberán coordinarse y calendarizarse con una semana de anticipación, para tomar las medidas preventivas correspondientes por parte de la DGASI, a fin de evitar la interrupción de los servicios.

Las áreas usuarias son responsables de retroalimentar a la DGASI sobre los programas (desarrollos o aplicaciones informáticas) en desuso, para proceder a la baja correspondiente tanto de los sitios Web de la SECTUR, como de los equipos de cómputo y servidores, o en su caso la actualización de los mismos.

5. 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 de equipo
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.
Desarrollo Informático	Conjunto de programas y procedimientos necesarios para hacer posible la realización de una tarea específica, es la suma total de los programas de cómputo, procedimientos, reglas documentación y datos asociados que forman parte de las operaciones de un sistema de cómputo. Entregando en sus distintas formas: código fuente, binario o ejecutable, modelaje de datos, entidad relación etc.
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
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.

Concepto	Significado
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 mensajería, directorio, "manos libres", etc.
Software	Término general que designa los diversos tipos de programas usados en computación.
TIC	Las tecnologías de información y comunicaciones que comprende equipo de cómputo personal y centralizado, software y dispositivos de impresión que sean utilizadas para almacenar, procesar, convertir, proteger, transferir y recuperar: información, datos, voz, imágenes y video.
Virus	Pequeño programa que "infecta" una computadora; puede causar efectos indeseables y hasta daños irreparables.



6. FORMATOS



**SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACIÓN SECTORIAL
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS
INFORMÁTICOS**

CÉDULA DE ACTUALIZACIÓN DE INVENTARIO DE BIENES INFORMÁTICOS

Fecha: _____ de 201_.

Unidad Administrativa: _____

Enlace Informático: _____

BAJA					
Nombre: _____		No. Empleado: _____		No. Cédula: _____	
Adscripción: _____		Edificio: _____		Piso: _____	
TIPO	MARCA	MODELO	NO. INV.	NO. SERIE	DESTINO

ALTA					
Nombre: _____		No. Empleado: _____		No. Cédula: _____	
Adscripción: _____		Edificio: _____		Piso: _____	
TIPO	MARCA	MODELO	NO. INV.	NO. SERIE	DESTINO

OBSERVACIONES:

FIRMA DEL ENLACE INFORMÁTICO



SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACIÓN SECTORIAL
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

CÉDULA DE ASIGNACIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS

Fecha: _____ de 201_.

Unidad Administrativa: _____

Enlace Informático: _____

Nombre del usuario: _____ No. de Emp.: _____

Edificio: _____ Piso: _____

C P U	
Marca :	
Modelo:	
No. de inventario:	
No. de Serie:	

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

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

SOFTWARE		
Marca	Nombre	Versión

FIRMA DEL USUARIO



SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y COORDINACIÓN SECTORIAL
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

SOLICITUD DE CONSUMIBLES

MES DE _____ DE 201_.

Enlace Informático: _____

Unidad Administrativa: _____

Descripción	Unidad de medida	Cantidad solicitada	Cantidad entregada
CARTUCHO A COLOR PARA IMPRESORA EPSON STYLUS 900	PZA.		
CARTUCHO NEGRO PARA IMPRESORA EPSON STYLUS 900	PZA.		
CARTUCHO COLOR PARA IMPRESORA HP DESKJET 930/990CXI	PZA.		
CARTUCHO NEGRO PARA IMPRESORA HP DESKJET930/990CXI	PZA.		
CARTUCHO DE COLOR PARA IMPRESORA HP DESKJET 3920	PZA.		
CARTUCHO NEGRO PARA IMPRESORA HP DESKJET 3920	PZA.		
CARTUCHO DE NEGRO PARA IMPRESORA LEXMARK Z515	PZA.		
CARTUCHO DE COLOR PARA IMPRESORA LEXMARK Z515	PZA.		
CARTUCHO NEGRO PARA IMPRESORA EPSON STYLUS C79	PZA.		
CARTUCHO AMARILLO PARA IMPRESORA EPSON STYLUS C79	PZA.		
CARTUCHO CYAN PARA IMPRESORA EPSON STYLUS C79	PZA.		
CARTUCHO MAGENTA PARA IMPRESORA EPSON STYLUS C79	PZA.		
CARTUCHO NEGRO PARA IMPRESORA HP DESKJET 695C	PZA.		
CARTUCHO DE COLOR PARA IMPRESORA HP DESKJET 695C	PZA.		
TONER PARA IMPRESORA BROTHER HL 1040	PZA.		
TAMBOR PARA IMPRESORA BROTHER HL 1040	PZA.		
TONER PARA IMPRESORA LASER SAMSUNG ML-1210	PZA.		
TONER PARA IMPRESORA LASER SAMSUNG ML-1430	PZA.		
TONER PARA IMPRESORA BROTHER HL-1240	PZA.		
TAMBOR PARA IMPRESORA BROTHER HL-1240	PZA.		
CARTUCHO NEGRO PARA IMPRESORA LEXMARK C510	PZA.		
CARTUCHO AMARILLO PARA IMPRESORA LEXMARK C510	PZA.		
CARTUCHO MAGENTA PARA IMPRESORA LEXMARK C510	PZA.		
CARTUCHO CYAN PARA IMPRESORA LEXMARK C510	PZA.		
DEPOSITO DE TONER DE DESECHO PARA IMPRESORA C510	PZA.		
KIT LV DE MANTENIMIENTO PARA IMPRESORA LEXMARK C510	PZA.		
KIT REVELADOR FOTOGRAFICO PARA IMPRESORA C510	PZA.		
CARTUCHO NEGRO PARA IMPRESORA LEXMARK C762	PZA.		
CARTUCHO AMARILLO PARA IMPRESORA LEXMARK C762	PZA.		
CARTUCHO MAGENTA PARA IMPRESORA LEXMARK C762	PZA.		
CARTUCHO CYAN PARA IMPRESORA LEXMARK C762	PZA.		
BOTELLA PARA TONER DE DESPERDICIO PARA IMPRESORA C762	PZA.		
TONER PARA IMPRESORA LASER 4000N	PZA.		
TONER PARA IMPRESORA LASER JET 4 M PLUS	PZA.		
TONER PARA IMPRESORA LASER LEXMARK OPTRA S3455	PZA.		
TONER PARA IMPRESORA LEXMARK OPTRA T612	PZA.		
TONER PARA IMPRESORA LASER OPTRA S2450 / S1855	PZA.		
TONER PARA IMPRESORA LASER LEXMARK T644	PZA.		
TONER PARA IMPRESORA LASER JET 1200	PZA.		
COMPACT DISC GRABABLE	PZA.		
MINIDISCOS	PZA.		
DISKETTES DE 3 ½	CAJA		

[Enviar Solicitud](#)

AUTORIZADO POR EL ENLACE INFORMÁTICO PARA RECIBIR LOS CONSUMIBLES
NOMBRE, FIRMA Y No. EMPLEADO



SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
Y COORDINACIÓN SECTORIAL
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS
INFORMÁTICOS

USO DGASI	
FOLIO:	

SOLICITUD DE PRÉSTAMO DE BIENES INFORMÁTICOS

FECHA: _____ DE 201_.

ENLACE INFORMÁTICO: _____

UNIDAD ADMINISTRATIVA: _____

EDIFICIO: _____ PISO: _____ EXT.: _____

BIEN(ES) SOLICITADO(S)

PROYECTOR LAP TOP PANTALLA

DATOS DEL EVENTO			
FECHA	HORA	NOMBRE	LUGAR
<input type="text" value="Seleccione fecha"/>	<input type="text" value="08"/> <input type="text" value="00"/>		

DATOS DE DEVOLUCIÓN	
FECHA	HORA
<input type="text" value="Seleccione fecha"/>	<input type="text" value="08"/> <input type="text" value="00"/>

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

EN CASO POSITIVO, INDIQUE EL LUGAR:



**SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACIÓN SECTORIAL**

DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

USO DGASI	
FOLIO	

SOLICITUD DE SERVICIO COMPLEMENTARIO

FECHA: _____

Enlace Informático: _____

Unidad Administrativa: _____

IMPRESIÓN A COLOR

NÚMERO DE JUEGOS CANTIDAD DE HOJAS POR JUEGO TOTAL DE HOJAS

DUPLICADO DE CD's

CANTIDAD TOTAL

DIGITALIZACIÓN

OCR (TEXTO) TOTAL

IMAGEN TOTAL

NOMBRE DEL TRABAJO A REALIZAR: _____

ARCHIVO ADJUNTO: _____

[Enviar Solicitud](#)

RECIBÍ TRABAJO

FIRMA DE CONFORMIDAD

RESTRICCIONES: *EL servicio de impresión no deberá exceder a 250 hojas en total y el de reproducción de cd's 25 unidades.*

NOTAS IMPORTANTES: *Remitir esta solicitud requisitada, con 24 horas de anticipación como mínimo.*

La Unidad Administrativa solicitante proporcionará el material necesario para la realización del servicio solicitado.



**SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACIÓN SECTORIAL**

DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

USO DGASI	
FOLIO:	

VALE DE PRÉSTAMO PARA EVENTOS

FECHA: _____ DE 201_.

ENLACE INFORMÁTICO: _____

UNIDAD ADMINISTRATIVA: _____

EDIFICIO: _____ PISO: _____ EXT.: _____

BIEN(ES) SOLICITADO(S)

PROYECTOR

LAP TOP

PANTALLA

DESCRIPCIÓN	MARCA	MODELO	No. SERIE	No. INV.

**AUTORIZADO POR EL ENLACE INFORMÁTICO PARA
RECIBIR LOS BIENES INFORMÁTICOS**

NOMBRE, FIRMA Y No. DE EMPLEADO

ES OBLIGATORIO RESPETAR LOS PLAZOS DE PRÉSTAMO SOLICITADOS A EFECTO DE CUMPLIR EN TIEMPO Y FORMA CON LAS DEMÁS SOLICITUDES PROGRAMADAS, POR LO QUE DEBERÁN ENTREGAR LOS BIENES INFORMÁTICOS Y ACCESORIOS AL TÉRMINO DEL EVENTO.

¡NO GUARDAR!

EL PROYECTOR INMEDIATAMENTE DESPUÉS DE SER UTILIZADO. DEBERÁ ESPERAR POR LO MENOS 10 MINUTOS A QUE SE ENFRÍE.



**SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
Y COORDINACIÓN SECTORIAL**

DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

CÉDULA DE SERVICIO

SOLICITUD DE REPORTE				
REPORTE SECTUR		FECHA DEL REPORTE		HORA DEL REPORTE
DATOS DE REGISTRO DE USUARIO				
NOMBRE		No. DE EMPLEADO:		
ÁREA		TELÉFONO:	EXT.	
ADSCRIPCIÓN				
UBICACIÓN:	PISO	HORARIO:		
DATOS DEL REPORTE				
OBSERVACIONES DE LA FALLA				
DATOS DEL EQUIPO				
TIPO DE EQUIPO		IP DEL EQUIPO		
MARCA		NODO		
MODELO		MAC		
NO. SERIE		NO. INVENTARIO		
DIRECCIÓN FÍSICA DEL EQUIPO				
DIAGNÓSTICO DEL TÉCNICO				
ACCIÓN REALIZADA				
OBSERVACIÓN				
DATOS A LLENAR POR EL USUARIO				
¿Cómo ha sido el servicio proporcionado por el técnico en términos de rapidez?				
Excelente [] Bueno [] Regular [] Malo []				
¿Cómo ha sido el servicio proporcionado por el técnico en términos de actitud y respeto?				
Excelente [] Bueno [] Regular [] Malo []				
¿Cómo ha sido el servicio proporcionado por el técnico en términos de conocimiento para la solución de sus requerimientos?				
Excelente [] Bueno [] Regular [] Malo []				
Observaciones				
NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO			NOMBRE Y FIRMA DEL TÉCNICO	



**SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
Y COORDINACIÓN SECTORIAL**

DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONÍA

DATOS DEL SOLICITANTE

Unidad Administrativa:	
Nombre:	
No. de Empleado:	
Cargo:	

SERVICIOS ADICIONALES SOLICITADOS

Celular local	Celular Nacional	Larga Distancia Nacional	Larga Distancia Internacional	DID	Teléfono Directo Analógico	Red	Nueva Ext.

JUSTIFICACIÓN:

Se autoriza al personal de mando medio y superior bajo su responsabilidad, que se otorguen extensiones telefónicas al personal operativo para servicio secretarial y/o para apoyar en el desempeño de las funciones que contienen encomendadas.

AUTORIZA:

Subsecretario (correspondiente)

Los servicios de voz que se autorizan son adicionales a los ya existentes.



**SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
COORDINACIÓN SECTORIAL
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**

CÉDULA DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Cédula número: _____

Fecha: _____

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 1077, favor de proporcionar el número de cédula de servicio.



SECRETARÍA DE TURISMO
SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y COORDINACIÓN SECTORIAL
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

FOLIO	
--------------	--

AUTORIZACIÓN DE SALIDA DE BIENES INFORMÁTICOS

Fecha: _____ de 201_.

UNIDAD ADMINISTRATIVA: _____

ENLACE INFORMÁTICO: _____

DATOS DEL EMPLEADO AUTORIZADO POR LA DGASI PARA SALIR CON LOS BIENES

NOMBRE:: _____ EXT.: _____ FIRMA: _____

DESCRIPCIÓN DE BIENES						
TIPO	MARCA	MODELO	No. INV.	No. SERIE	CAUSA QUE ORIGINA LA SALIDA	OBSERVACIONES.

FECHA DE SALIDA _____

FECHA DE ENTRADA: _____

**DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE SERVICIOS
INFORMÁTICOS**

AUTORIZÓ
COORDINADOR ADMINISTRATIVO DE LA
SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD

Vo. Bo.
JEFE DE DEPTO. DE MANTENIMIENTO
E INTENDENCIA

LIC. LUIS ALFREDO DURAND GUTIÉRREZ

C. FRANCISCO JAVIER MONTES VILLA

RECIBÍ BIENES INFORMÁTICOS Y ORIGINAL DE SALIDA

NOMBRE:: _____

FIRMA: _____

ADSCRIPCIÓN Y/O EMPRESA _____

No. EMPL. _____

TELÉFONO y/o EXT. _____



TRANSITORIOS

PRIMERO.- La presente normatividad entra en vigor a partir de su publicación en la Normateca Interna.

SEGUNDO.- 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.