



**NORMATIVIDAD EN MATERIA DE TECNOLOGIAS
DE INFORMACION Y COMUNICACIONES
PARA EL EJERCICIO 2008**

MARZO DE 2008

SECTUR



SECRETARÍA
DE TURISMO

**NORMATIVIDAD EN MATERIA DE TECNOLOGIAS
DE INFORMACION Y COMUNICACIONES PARA EL
EJERCICIO 2008**

PAGINA 2

FECHA DE ELABORACION
14 DE MARZO DE 2008

ÍNDICE

Í N D I C E

	PÁGINA
1. Recursos Informáticos	4
1.1 Usuario de Bienes Informáticos	4
1.2 Enlaces Informáticos	5
1.3 Adquisición y contratación de bienes y servicios informáticos	5
1.4 Equipamiento	6
1.5 Apoyo para eventos	7
1.6 Computadora personal portátil (Laptop)	7
1.7 Suministros de Consumibles	8
1.8 Licencias de software	8
1.9 Observancia de la Ley Federal del Derecho de Autor	9
1.10 Relación de Bienes Informáticos	9
1.11 Baja de bienes informáticos	10
1.12 Robos y/o extravíos de bienes informáticos	10
1.13 Mantenimientos	10
1.14 Servicios Complementarios	12

2. Comunicaciones	12
2.1 Servicios de voz	13
2.1.1 Reporte de fallas en telefonía y solicitud de servicios	13
2.1.2 Políticas de uso	13
2.1.3 Medidas de control en el uso de teléfonos	14
2.1.4 Asignación de servicios adicionales de voz	15
2.2 Servicios de Datos	16
2.2.1 Red de datos	16
2.2.2 Internet y correo electrónico	17
2.2.3 Servicio de impresión por red	18
3. Seguridad	18
4. Desarrollo Informático	18
4.1 Mantenimiento de Desarrollo Informático	19
5. Glosario de Términos	20

**NORMATIVIDAD EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES PARA
EL EJERCICIO 2008**

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	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 SECTUR para el mejor desempeño de sus labores, deberá firmar la Cédula de Asignación de Bienes Informáticos que emita la DGASI.

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 este en el rango de Nivel de Secretario del Ramo a Director General o equivalente, podrá contar con una impresora que no esté conectada a la red 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.

Está prohibido 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 será responsable del uso indebido que se les proporcione, en la inteligencia de que cualquier daño causado por el mal uso o negligencia, será responsabilidad del Usuario. Para tal efecto, la DGASI 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 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 DGASI con copia a la DGARMYSG de la acción tomada para la reparación o sustitución del bien informático.

La DGASI verificará que el bien informático objeto del mal uso o negligencia, se encuentre funcionando correctamente o haya sido sustituido por otro 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, scanners 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 web, vía telefónica, o a través 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 en su caso, 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 y validación de la CA correspondiente.
- Notificar 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, efectuará una revisión de las solicitudes.

De acuerdo con la metodología propuesta, las áreas de la Secretaría integrarán sus proyectos o casos relacionados con TIC, con la finalidad de ser presentados al Grupo.

Para ello, el Grupo revisará la calidad, integridad, validez y suficiencia de la documentación del caso o proyecto y dictaminará su 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 proyecto.

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.

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.

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 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, 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 asignada, misma que será exclusivamente para apoyar funciones institucionales.

1.7. Suministro de consumibles.

Es responsabilidad de la DGDlyCS a través de la DGASI 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 antes del día 20 de cada mes, La DGASI atenderá la petición a partir del día 20 de cada mes.

En caso de inexistencia de algún consumible solicitado, la DGASI informará por escrito a la CA con copia al EI a efecto de que realice los trámites de su adquisición, a través de su Coordinación Administrativa, 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 toner y tinta vacíos.

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 su instalación, resguardando las licencias originales.

El EI 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 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 contratar el servicio de derecho de uso del citado software, por conducto y con recursos de las propias UA a través de la CA.

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 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 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 bienes informáticos, el EI deberá dar cumplimiento al numeral V. 1.11., así como al V. 1.12.

1.11. Baja de bienes informáticos.

Los El 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 El 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 El 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 4.14 Bajas de bienes de activo fijo que se hayan extraviado, robado, accidentado o destruido del Manual de Procedimientos de la DGARMySG, o al que se encuentre vigente.

El usuario deberá notificar por escrito del suceso referido en el párrafo anterior a la DGASI a través del El 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, así como con el proveedor de los bienes informáticos, cuando aplique el servicio de garantía.

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 y/o reparará un bien informático, para lo cual se le asignará un número de cédula de servicio.

El reporte de fallas podrá realizarse vía web y telefónica a la mesa de ayuda.

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.

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

La DGASI brindará la asesoría necesaria para que el usuario 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 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 deberá exceder de 250 hojas en total y el de preproducción de cd's a 25 unidades.

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.

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, este 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 Usuario del servicio de voz, debe informar y solicitarla vía web o telefónica a la Mesa de Ayuda 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 esta 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 estos vengán 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 único 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 magnitud o a mayor número de usuarios mayor a 30 usuarios, deberán informar y solicitar el apoyo de la DGASI.

El intercambio de archivos ejecutables en cualquier formato por 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 de informa 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 resguardo 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.

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 ó a la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos para que le sean entregados los lineamientos y las Políticas Generales de Seguridad Informática y este, se apague a la infraestructura informática actual de la dependencia.

Creación de desarrollos internos: Se deberán de apegar a los lineamientos y las Políticas Generales de Seguridad Informática de la dependencia.

En ambos casos se deberá de cumplir con los lineamientos para la presentación de proyectos ante el grupo de Trabajo de Informática 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, estos deberán ejecutarse de ser posible en horarios y días no hábiles para evitar interrumpir la operación cotidiana de los servicios de la Dependencia para minimizar el impacto a los usuarios finales.

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.
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.

TRANSITORIOS

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

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.