

SECTUR

SECRETARÍA DE TURISMO



OFICIALÍA MAYOR

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

POLÍTICAS DE OPERACIÓN PARA EL USO, APROVECHAMIENTO Y CONSERVACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA SECRETARÍA DE TURISMO Y EN SUS ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS DESCONCENTRADOS

Mayo 2015

Contenido

Introducción.....	4
Marco Jurídico-Administrativo.....	5
Definiciones	7
Capítulo I. Disposiciones Generales	11
Capítulo II. Planeación Estratégica de TIC.....	11
De la emisión de dictámenes técnicos.....	11
Del PETIC.....	11
De las autorizaciones del PETIC.....	12
Capítulo III. Mesa de Servicios.....	12
De las solicitudes.....	12
De los centros de servicios complementarios.....	12
Del apoyo para eventos.....	13
Del préstamo de bienes informáticos.....	13
Capítulo IV. Redes y comunicaciones	13
De la administración de usuarios.....	14
Servicios de la red de voz.....	14
De la Telefonía.....	14
Servicios de la red de datos.....	16
Del Dominio.....	16
Del uso compartido de recursos.....	16
Del respaldo de información.....	16
Del Internet.....	17
De la red inalámbrica.....	18
Del correo electrónico.....	18
Del envío de correo electrónico masivo.....	20
Del antimalware.....	20
De los dispositivos móviles.....	20
Del Centro de Datos.....	21
Capítulo V. Seguridad de la Información.....	21
Capítulo VI. Aplicativos de cómputo	22
De la infraestructura.....	22
Del desarrollo interno de aplicativos de cómputo.....	22
De la adquisición de aplicativos de cómputo.....	22



Del soporte y mantenimiento de aplicativos de cómputo	22
Capítulo VII. Bienes informáticos.....	23
De la asignación de equipo de cómputo.....	23
Del uso del equipo de cómputo.....	23
De la asignación de equipo de impresión	24
Del uso del equipo de impresión	24
De la baja de bienes informáticos administrados por la SECTUR	24
De la baja de bienes informáticos propiedad de la SECTUR.....	25
Del robo o extravío de bienes informáticos	25
Del uso del software.....	25
De la adquisición de bienes y servicios de TIC.....	26
Capítulo VIII. Mantenimiento de infraestructura y servicios TIC.....	27
Capítulo IX. Procedimiento por incumplimiento	27



Introducción

Las tecnologías de la información y comunicación “TIC” se han convertido en un aspecto imprescindible en la vida del ser humano, de las sociedades y de las organizaciones, posicionándose como un agente de transformación, generación y difusión de información, así como también del conocimiento e interconexión globalizada.

La irrupción y aplicación de conceptos como Internet de las cosas, Big Data, Nube o Gobierno Electrónico como fenómenos globales en la vida social de nuestro mundo, está produciendo un incuestionable cambio de paradigma en la forma en que las TIC aumentan de forma exponencial el uso e intercambio de la información; generando con ello mayor agilidad y conocimiento en el día a día de los seres humanos.

El análisis de la influencia de las TIC sobre los procesos de gestión de la información de las organizaciones sin duda repercute en la toma de decisiones, considerando a la información como recurso estratégico fundamentado en el empleo de las TIC.

Sin embargo, la intensidad en el uso de las TIC que en muchos casos sostiene la actividad económica de muchos países y el bienestar de sus poblaciones en un mundo cada vez más interconectado; también ha traído consigo riesgos inherentes a su utilización, en el que no solo atributos como la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información de las organizaciones o la protección de datos personales pueden verse afectados, sino que el aprovechamiento y el potencial de transformación que las TIC poseen, disminuyen considerablemente.

El gobierno de la República promueve el uso y adopción de las TIC como un habilitador para la transformación gubernamental, a través del impulso de acciones que mejoren la eficiencia gubernamental, la transparencia en la gestión pública, la rendición de cuentas, así como el incremento de la capacidad de respuesta del gobierno a las demandas ciudadanas y de las organizaciones.

El objetivo de la Administración Pública, y de todos los que trabajamos en ella, es servir a los ciudadanos y el ciudadano debe estar en el centro de la gestión. Conseguir esto en las organizaciones públicas significa una evolución cultural en la forma de hacer las cosas y en las actitudes de los servidores públicos.

En este contexto, la Secretaría de Turismo con el fin de aprovechar el potencial de las Tecnologías de Información y Comunicación pretende impulsar una renovada cultura organizacional que otorgue mejores servicios en beneficio no solo de sus servidores públicos, sino también de los actores de la actividad turística, tales como: prestadores de servicios, inversionistas, gobiernos estatales y municipales, sector privado y social.

Por lo anterior es necesario adoptar e implementar acciones destinadas a obtener el máximo provecho y de manera segura de los beneficios que otorga el uso de las tecnologías de la información, minimizando con ello, los riesgos que las acompañan.

Marco Jurídico-Administrativo

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
D.O.F. 5-II-1917 y sus reformas

LEYES

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal
D.O.F. 29-XII-1976 y sus reformas

Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos
D.O.F. 31-XII-1982 y sus reformas

Ley Federal del Derecho de Autor
D.O.F. 24-XII-1996 y sus reformas

Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos
D.O.F. 13-III-2002 y sus reformas

Ley de Firma Electrónica Avanzada
D.O.F. 11-I-12 y sus reformas

CÓDIGOS

Código Penal Federal
D.O.F. 14-VIII-1931

REGLAMENTOS

Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo
D.O.F. 30-XII-2013

Reglamento de la Ley de Firma Electrónica Avanzada
D.O.F. 21-III-2014 y sus reformas

ACUERDOS

Acuerdo por el que se establece el Esquema de Interoperabilidad y de Datos Abiertos de la Administración Pública Federal.
D.O.F. 6-IX-2011

ACUERDO que tiene por objeto emitir las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como establecer el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias.
D.O.F. 8-V-2014

Acuerdo por el que se establecen las disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales
D.O.F. 16-07-2010 y sus reformas

Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Sector Público
D.O.F. 9-08-2010 y sus reformas



DOCUMENTOS NORMATIVO-ADMINISTRATIVOS

Lineamientos de Protección de Datos Personales
D.O.F. 30-IX-2005

Lineamientos para la Aplicación y Seguimiento de las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal
D.O.F. 30-I-2013

Definiciones

Para efectos de las presentes políticas se entenderá por:

- Accesorios:** Componentes físicos internos o externos que se integran al equipo de cómputo, tales como: tarjetas electrónicas, drives internos, bocinas, pantallas, alimentadores de energía eléctrica, etc.
- Activos de TIC:** Aplicativos de cómputo, bienes informáticos, soluciones tecnológicas, sus componentes, las bases de datos o archivos electrónicos y la información contenida en éstos.
- ACUERDO:** ACUERDO que tiene por objeto emitir las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como establecer el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 8 de mayo de 2014.
- Antimalware:** Software que detecta y evita la infiltración o daño en una computadora o sistema de información.
- Aplicativo de Cómputo:** Software y/o sistemas informáticos, que se conforman por un conjunto de componentes o programas construidos con herramientas de software que habilitan una funcionalidad o automatizan un proceso, de acuerdo a requerimientos previamente definidos.
- Arquitectura tecnológica:** A la estructura de hardware, software y redes requerida para dar soporte a la implementación de los aplicativos de cómputo, soluciones tecnológicas o servicios de TIC de la Institución.
- CA:** Coordinación Administrativa.
- Centro de Datos:** Lugar físico en la SECTUR en los que se ubican los activos de TIC y desde el que se provén servicios de TIC.
- 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, etc.
- Correo electrónico:** Servicio de red que permite al Usuario enviar y recibir mensajes mediante sistemas de comunicación electrónica.



DECRETO:	Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de diciembre de 2012.
DGARMYSG:	Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales.
DGTIC:	Dirección General de Tecnologías de la información y Comunicación.
Documento:	Los expedientes, reportes, estudios, actas, resoluciones, oficios, correspondencia, acuerdos, directivas, directrices, circulares, contratos, convenios, instructivos, notas, memorandos, estadísticas o bien, cualquier otro registro que documente el ejercicio de las facultades, funciones y competencias del Servidor Público de la SECTUR e integrantes, sin importar su fuente o fecha de elaboración. Los documentos podrán estar en cualquier medio, sea escrito, impreso, sonoro, visual, electrónico, informático u holográfico.
DOMINIO:	Es una red de identificación asociada a un grupo de dispositivos o equipos conectados a la red, cuyo dominio de la SECTUR es sectur.gob.mx .
DRH:	Dirección de Recursos Humanos.
Equipo de cómputo:	Conjunto de elementos físicos (hardware) y lógicos (software) interconectados que reciben y procesan datos para convertirlos en información que puede ser interpretada, almacenada, transmitida a otro dispositivo. Se puede clasificar en equipo de cómputo y equipo de impresión.
GRUPO:	Grupo de trabajo para la dirección de TIC instituido conforme al ACUERDO.
Hardware:	Componentes físicos y tangibles de una computadora (personal, estación de trabajo, portátil), periférico de entrada (teclado, mouse o ratón, escáner, micrófono, cámara Web, lectores ópticos de código de barras, unidades de lectura de medios ópticos como CD o DVD; periférico de salida (monitores, impresoras, altavoces, etc.); periférico mixto (disco duro, unidades de cinta DAT, unidades de lectura-escritura de medios ópticos como CD/DVD, unidades de almacenamiento USB, tarjetas de red, etc.).



Iniciativas de TIC:	Conceptualización o visualización temprana de una oportunidad para ofrecer un aplicativo de cómputo, solución tecnológica o servicio de TIC o una solución tecnológica en beneficio de la Institución, las cuales podrán o no concretarse en uno o más proyectos de TIC.
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 interna de la SECTUR dónde se publica y comparte información y/o servicios de TIC.
LINEAMIENTOS:	Lineamientos para la aplicación y seguimiento de las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 30 de enero de 2013.
MAAGTICSI:	Manual Administrativo de Aplicación General en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información conforme al ACUERDO.
Malware:	Es un tipo de software que tiene como objetivo infiltrarse o dañar una computadora o sistema de información sin el consentimiento de su propietario y/o usuario.
Mesa de Servicios:	El punto de contacto único, en el cual se reciben las solicitudes de servicio de los usuarios de equipos y servicios de TIC de la SECTUR.
Nivel:	Clasificación alfanumérica que corresponda al puesto del Usuario en la SECTUR.
OIC:	Órgano Interno de Control en la SECTUR.
ÓRGANO:	ÓRGANO administrativo desconcentrado de la SECTUR.
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, etc.
PETIC:	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones que elabora la SECTUR en los términos señalados en el ACUERDO.



Proyectos de TIC:	Esfuerzo temporal que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado de TIC.
Puesto:	Denominación del cargo del servidor público de la SECTUR, usuario de bienes informáticos.
Red:	Conexión entre dos o más equipos de cómputo o dispositivos de telecomunicaciones, que se realiza con el fin de compartir recursos.
SECTUR:	Secretaría de Turismo.
Seguridad de la información:	Capacidad de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, así como la autenticidad, confiabilidad, trazabilidad y no repudio de la misma.
Servicios de red 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, antimalware, impresión, etc.
Servicios de red 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:	Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas que permiten ejecutar distintas tareas en una computadora.
TIC:	Las tecnologías de información y comunicaciones que comprenden el equipo de cómputo, software y dispositivos de impresión que sean utilizados para almacenar, procesar, convertir, proteger, transferir y recuperar información, datos, voz, imágenes y video.
UA:	Unidad Administrativa de nivel mínimo de Dirección General o equivalente. Así, mismo se incluyen las Coordinaciones Administrativas.
UGD:	Unidad de Gobierno Digital de la Secretaría de la Función Pública.
Usuario:	Cualquier servidor público de la SECTUR registrado en nómina y con número de empleado, que para el desempeño de sus funciones tenga asignados bienes informáticos y/o servicios de TIC.

Capítulo I. Disposiciones Generales

Artículo 1. Las presentes políticas serán de observancia obligatoria para todos los servidores públicos de la Secretaría de Turismo, órganos administrativos desconcentrados y usuarios externos que tengan acceso a la infraestructura y servicios de TIC de la SECTUR.

Artículo 2. Conforme a sus atribuciones, la DGTIC:

- I. Es la responsable de la administración de la infraestructura de tecnologías de la información y comunicación, por lo tanto, será la única UA facultada para realizar cambios, modificaciones, adaptaciones y/o reparaciones, en toda o parte de la infraestructura y servicios de TIC.
- II. Supervisará el cumplimiento de los lineamientos en materia de tecnologías de la información, para lo cual, está facultada para inspeccionar y monitorear de forma presencial y/o remota el cumplimiento de las presentes políticas.

Artículo 3. Todas las solicitudes de servicio que realicen la UA, CA y/o ÓRGANO deberán ser evaluadas y en su caso aprobadas por la DGTIC.

Capítulo II. Planeación Estratégica de TIC

Artículo 4. La DGTIC es la responsable en la SECTUR de coordinar la planeación estratégica en materia de TIC de conformidad con el ACUERDO, por lo que previo a la presentación de iniciativas o proyectos de TIC ante el pleno del GRUPO, la UA y/o ÓRGANO deberán enviar de manera electrónica a la DGTIC, las propuestas respectivas a través de la documentación que la DGTIC determine pertinente, con el fin de obtener el dictamen técnico que corresponda.

Artículo 5. De la emisión de dictámenes técnicos

- I. La DGTIC emitirá los dictámenes técnicos sobre la procedencia de requerir la contratación y adquisición de bienes y servicios en materia de TIC que soliciten la UA y ÓRGANO de la SECTUR y, en su caso, propondrá los ajustes correspondientes.
- II. La DGTIC emitirá el dictamen correspondiente dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción de la documentación de referencia, en el entendido que la dictaminación se realiza desde el punto de vista técnico y es responsabilidad de la UA y/o ÓRGANO la veracidad de la información que sustenta su solicitud, así como, si es el caso, la consecuente contratación y/o adquisición de bienes y servicios en materia de TIC.

Artículo 6. Del PETIC

- I. El PETIC del año siguiente deberá ser sometido al pleno del GRUPO para que determine su aprobación y posterior envío a la UGD, quien remitirá a la SECTUR, en su caso, la autorización correspondiente, a más tardar el 31 de diciembre del año anterior al que corresponda el PETIC.
- II. El PETIC se integrará únicamente con las iniciativas y proyectos de TIC dictaminados técnicamente por la DGTIC y aprobados por el GRUPO, atendiendo las disposiciones del ACUERDO.
- III. La UA y/o ÓRGANO podrá determinar iniciativas y proyectos en el ejercicio fiscal que transcurre, sin embargo, para ejecutarlo, deberán obtener tanto el dictamen técnico de la DGTIC como la aprobación del GRUPO.

Artículo 7. De las autorizaciones del PETIC

- I. Con la autorización y/o aprobación del PETIC, la UA y/o ÓRGANO deberán realizar un estudio de factibilidad del proyecto, el cual, en su llenado se deberán observar las disposiciones establecidas en el ACUERDO y anexar los documentos complementarios que le solicite la DGTIC. Una vez terminado el estudio, la UA y/o ÓRGANO lo remitirá a través de medios electrónicos a la DGTIC quien gestionará los dos procesos siguientes:
 - a) Obtener del OIC la conveniencia para continuar con el trámite correspondiente; y
 - b) Conseguir de la UNIDAD el dictamen favorable.
- II. Como resultado de lo anterior, la UA y/o ÓRGANO podrá iniciar ante la DGARMYSG el trámite correspondiente de contratación.
- III. La UA y/o ÓRGANO entregará a la DGTIC cuando ésta se los solicité, los formatos del proceso de administración de proyectos establecidos en el MAAGTICSI, debidamente llenos y firmados por el servidor público que corresponda, de forma física y electrónica.

Capítulo III. Mesa de Servicios

Artículo 8. La Mesa de Servicios será el punto único de contacto, en el cual se recibirán las solicitudes de servicio de los Usuarios de equipos y servicios de TIC en la SECTUR.

Artículo 9. De las solicitudes

- I. La solicitud del Usuario, relativa a equipos y servicios de TIC, deberá realizarla a la DGTIC a través de la Mesa de Servicios, donde también se brindará información y orientación sobre los requisitos y procedimientos para recibir los servicios que proporciona la DGTIC. Estas solicitudes podrán realizarse en días hábiles en un horario de 8 a 22 horas por vía telefónica (extensión 1071), correo electrónico (mesadeservicios@sectur.gob.mx) o por algún otro medio que en su momento comunique la DGTIC de forma electrónica.

Artículo 10. De los centros de servicios complementarios

- I. Para trabajos exclusivamente institucionales, la DGTIC proporcionará los siguientes servicios complementarios:
 - a) Impresión de alto volumen (mínimo 500 hojas), considerando que el armado de los juegos de impresión será responsabilidad del usuario solicitante.
 - b) Digitalización de documentos e imágenes de alto volumen (mínimo 500 hojas).
 - c) Copiado de alto volumen de CD, DVD, Blue Ray (mínimo 10 piezas por copia); considerando que en el caso de que se requiera la adhesión de etiquetas, ésta será responsabilidad del usuario solicitante.
 - d) Préstamo de bienes informáticos para eventos (laptop, pantalla para proyector, proyector, dispositivo móvil de internet), kit de viaje (laptop, impresora, proyector y escáner).
- II. El Usuario deberá solicitar el servicio que corresponda a través de la Mesa de Servicios con 48 horas de anticipación, debiendo proporcionar según aplique, los materiales necesarios para la elaboración del trabajo requerido, así como el formulario correspondiente debidamente lleno y que para tal efecto se disponga en la intranet institucional.

- III. El horario de atención de los centros de servicios complementarios será de 08:00 a 22:00 horas en días hábiles.

Artículo 11. Del apoyo para eventos

- I. Con la finalidad de dar atención a los requerimientos de apoyo de soporte técnico por parte de personal de la DGTIC a eventos institucionales, el Usuario deberá solicitarlo a través de la Mesa de Servicios, por lo menos con 48 horas de anticipación.
- II. Será responsabilidad de la UA y/o ÓRGANO el buen uso y aprovechamiento de los bienes informáticos, así como de hacer la entrega de los bienes en tiempo y forma a la DGTIC.

Artículo 12. Del préstamo de bienes informáticos

- I. El Usuario será responsable del buen uso, integridad física y ubicación de los bienes informáticos que le sean prestados, así como de cumplir con los plazos de devolución de dichos bienes.
- II. El personal que el titular de la UA y/o ÓRGANO designe, deberá firmar el resguardo provisional correspondiente para el préstamo de bienes informáticos, el cual quedará cancelado cuando se efectúe la devolución de los mismos, sin que ello implique liberación de la responsabilidad, en caso de que la DGTIC detecte alguna falla o falta de cualquier bien informático y/o accesorio.
- III. 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 el Usuario de la UA y/o ÓRGANO respectivo, siempre y cuando, la falla o refacción necesaria para su reparación, no se encuentre contemplada en el contrato del proveedor que otorga dicho servicio.
- IV. En los casos en que el Usuario no especifique que los bienes informáticos y/o accesorios objeto del préstamo, saldrán de las instalaciones de la SECTUR, el Usuario será el responsable de realizar las gestiones necesarias para la salida correspondiente.
- V. La DGTIC atenderá las solicitudes de apoyo para eventos programados de última hora de acuerdo a la disponibilidad de bienes informáticos con que se cuente, asimismo el usuario se hará responsable de realizar los trámites de salida de dichos bienes y accesorios.
- VI. El transporte por el traslado y devolución de dichos bienes entre los inmuebles de la SECTUR, será responsabilidad del Usuario solicitante.

Capítulo IV. Redes y comunicaciones

Artículo 13. El Usuario de un equipo (cómputo y/o telefónico) que se encuentre conectado a la red (voz y/o datos) será responsable del cuidado y buen uso tanto del equipo (cómputo y/o telefónico) como del cable que interconecta al equipo (cómputo y/o telefónico) con la red, así como reportar a la DGTIC a través de la Mesa de Servicios cualquier anomalía o daño ocasionado en los mismos.

Artículo 14. Bajo ninguna circunstancia el Usuario podrá conectar otros cables al nodo de red al que se conecta el equipo (cómputo y/o telefónico). De hacerlo, la DGTIC interrumpirá el acceso a los servicios de la red (voz y/o datos) con el fin de evitar que se afecte la continuidad y calidad del servicio a los demás usuarios.

Artículo 15. Para cualquier requerimiento de cambio de equipos a otros nodos, el Usuario deberá presentar ante la DGTIC la solicitud correspondiente, debidamente justificada y autorizada por el titular de la UA y/o ÓRGANO.



Artículo 16. El Usuario del equipo (cómputo y/o telefónico) conectado al nodo de la red, es responsable de la forma y consecuencias en que sean empleados los servicios a los que tenga acceso. La DGTIC, a través de la Mesa de Servicios, recibirá del Usuario las peticiones para revisar y/o reparar fallas de la red de la SECTUR.

Artículo 17. La DGTIC establecerá la configuración de todo el equipo (cómputo y/o telefónico) que se encuentre conectado a la red (voz y/o datos). A este respecto, el Usuario no deberá alterar dicha configuración y en el caso en que efectúe modificaciones sin la autorización de la DGTIC, le será suspendido el acceso a los servicios de la red (voz y/o datos).

Artículo 18. De la administración de usuarios

- I. El registro (alta) y configuración de un nuevo Usuario en DOMINIO deberán solicitarse a la DGTIC debidamente justificada y autorizada por el titular de la UA y/o ÓRGANO. La DGTIC solo asignará cuentas de dominio al Usuario que cuente con número de empleado.
- II. Una vez asignada la cuenta (nombre de usuario y contraseña) correspondiente, el Usuario solo podrá iniciar sesión en su equipo de cómputo.
- III. El uso de la cuenta asignada al Usuario es responsabilidad exclusiva del mismo, por lo que las credenciales de acceso (nombre de usuario y contraseña) no deben ser divulgados a ninguna persona.
- IV. Cuando la DRH comunique la baja de un servidor público, la DGTIC inhabilitará la cuenta de dominio y el correo electrónico institucional asignados a dicho usuario. Las cuentas inhabilitadas por un periodo mayor a 30 días serán eliminadas de forma definitiva.

Servicios de la red de voz

Artículo 19. De la Telefonía

- I. La DGTIC es el área responsable de la instalación, configuración y administración de los servicios de telefonía, los cuales estarán dispuestos como herramientas para el Usuario que por la naturaleza de sus funciones los requiera para atender asuntos de carácter oficial y se proporcionarán conforme a la siguiente distribución:

PUESTO	TELEFONO DIRECTO	EXTENSIÓN	RED INTERNA
Servidores públicos a partir de Titular del Ramo y hasta el puesto de Director General o equivalente.	2	1	1
Servidores públicos con niveles de puesto de Director General Adjunto y Director de Área o equivalente.	1	1	1
Servidores públicos con nivel de puesto de Subdirector y Jefe de Departamento o equivalente.	--	1	--



- II. Los servicios de telefonía fija tendrán las siguientes especificaciones por tipo de llamadas:

PUESTO	TIPO DE LLAMADA		
	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	A CELULAR NACIONAL Y LOCAL	LOCAL
Servidores públicos a partir de Titular del Ramo y hasta el puesto de Director General o equivalente.	SI	SI	SI
Servidores públicos con niveles de puesto de Director General Adjunto y Director de Área o equivalente.	NO	SI	SI
Servidores públicos con nivel de puesto de Subdirector y Jefe de Departamento o equivalente.	NO	SI	SI

- III. Cuando por necesidades del servicio y/o particularidades de alguna UA y/o ÓRGANO se requiriera asignar servicios de telefonía de una manera diferente a la establecida en el cuadro anterior, deberán presentar ante la DGTIC la solicitud por escrito debidamente justificada y autorizada por el titular de la UA y/o ÓRGANO, adjuntando el formato correspondiente que se encuentra en la intranet institucional, debidamente llenado y firmado. La aprobación por parte de la DGTIC estará sujeta a disponibilidad de recursos existentes.
- IV. La DGTIC podrá suspender en cualquier momento el servicio al Usuario que no cuente con la autorización de un servicio adicional, siendo el Usuario el responsable por el mal uso de dicho servicio.
- V. 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 Usuario 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 Servicios y deberá tener activada la función de candado en su servicio, ya sea que se encuentre en su jornada laboral o ésta haya finalizado.
- VI. En caso de que el Usuario cambie de adscripción o puesto, deberá presentar ante la DGTIC la solicitud por escrito debidamente justificada y autorizada por el titular de la UA y/o ÓRGANO. En este sentido, los servicios de voz de la línea telefónica que dejó de usar el Usuario, quedarán deshabilitados, mostrando en la pantalla del equipo la palabra "VACANTE" en tanto tome posesión del puesto un nuevo Usuario.
- VII. Los números de las líneas telefónicas (directas y/o extensiones) son intransferibles. En los casos en que algún Usuario cambie de adscripción o puesto, no podrá reasignársele el número telefónico que anteriormente tuviera asignado.
- VIII. Para la protección y cuidado del servicio, los aparatos telefónicos no deberán ser retirados del nodo de voz correspondiente, dado que esto puede afectar su configuración y/o deteriorar sus componentes.
- IX. Los servicios de voz serán fijos e intransferibles. Los cables y dispositivos que conectan al aparato telefónico tampoco deberán ser removidos, cambiados o sustituidos, dado que los instalados son los apropiados y cumplen las normas y estándares en características y dimensiones.



- X. En este sentido, únicamente personal autorizado por la DGTIC 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.
- XI. La instalación y/o reinstalación de líneas telefónicas estará a cargo de la DGTIC previa solicitud que reciba por escrito, debidamente justificada y autorizada por el titular de la UA y/o ÓRGANO.
- XII. El Usuario que tenga asignado el aparato telefónico, quedará como responsable de su control, cuidado y buen uso, firmando el resguardo correspondiente (el cual lo podrá encontrar en la Intranet Institucional) y podrá solicitar a la DGTIC un informe del uso del servicio en su teléfono, previa solicitud que se reciba del Usuario, debidamente justificada y autorizada por el titular de la UA y/o ÓRGANO.

Servicios de la red de datos

Artículo 20. Del Dominio

- I. Los inicios de sesión del Usuario a través de un equipo de cómputo conectado a la red de datos de la SECTUR, así como la administración de políticas de la red, serán llevados a cabo a través del Directorio Activo del DOMINIO.
- II. En caso de que un Usuario emprenda medidas que traten de evitar las políticas de seguridad del DOMINIO, le será suspendido el acceso al equipo de cómputo que tenga.

Artículo 21. Del uso compartido de recursos

- I. El Usuario podrá solicitar a través de la Mesa de Servicios la creación y acceso a recursos compartidos, ya sean carpetas de archivos y/o de escaneo.
- II. Las carpetas de archivos y de escaneo únicamente deberán contener información relacionada con las funciones oficiales que compete al Usuario.
- III. La DGTIC únicamente realizará el respaldo de las carpetas de archivos de acuerdo a la periodicidad que la misma defina.
- IV. Las carpetas de escaneo configuradas en los multifuncionales serán para uso exclusivo de documentación escaneada, por lo que no se podrá almacenar información de otra índole.
- V. Con el fin de optimizar el espacio de las carpetas destinadas al escaneo, la DGTIC se reserva el derecho de eliminar la información contenida en ellas.

Artículo 22. Del respaldo de información

- I. La información que sea mantenida y soportada por la infraestructura de TIC de la SECTUR, deberá ser almacenada y respaldada de acuerdo con los procedimientos a que haya lugar, de tal forma que se garantice su disponibilidad. La DGTIC salvaguardará la información propiedad de la SECTUR a través de respaldos periódicos y programados.
- II. Se considera información propiedad de la SECTUR, toda aquella información que esté contenida en los equipos cómputo, propiedad de la SECTUR o arrendados por la misma, destinados al desempeño de las funciones del Usuario; esto incluye toda la información que éste almacene, genere o integre.
- III. El respaldo de información que de manera específica requiera el Usuario, deberá solicitarse a través de la UA y/o ÓRGANO a la Mesa de Servicios, indicando el Usuario responsable de recibir la información, datos del equipo, fecha y la información a respaldar, así como la razón que justifique realizar los respaldos de lo solicitado. Esta solicitud deberá contar con la autorización del titular de la UA y/o



- ÓRGANO que corresponda y la entrega de la información se hará a través de los medios electrónicos que para tal efecto deberá proporcionar el solicitante a la DGTIC.
- IV. Para respaldos o resguardos de información que el área responsable o dueña de la información solicite, únicamente se procederá al respaldo de la información relacionada con los documentos oficiales de la SECTUR, por lo tanto queda excluida toda información que no sea de carácter laboral, ejemplo: música, fotos, video, etc. personal, ya que ésta no compete ni a las funciones del Usuario ni a la de la propia DGTIC.
 - V. La DGTIC no se hará responsable de la información eliminada por el Usuario con anterioridad al respaldo solicitado, solo estará obligada a entregar la información que se encuentre disponible al momento de llevarse a cabo en la carpeta generada por el Usuario. La DGTIC no se hará responsable de información faltante no contenida en la citada carpeta.
 - VI. La longitud del nombre de los archivos y/o carpetas no deberá exceder de 20 caracteres, con el fin de no tener problemas al momento de comprimir y/o respaldar un archivo o carpeta.
 - VII. Con el fin de optimizar el uso de los equipos de cómputo se establece que no podrán ser almacenados archivos de música, video e imágenes personales.
 - VIII. El Usuario se compromete a que la información almacenada en medios extraíbles (USB, discos duros externos, etc.) proporcionados por la DGTIC o bajo resguardo de la SECTUR, será de carácter oficial, absteniéndose de almacenar archivos personales (música, imágenes, vídeo, aplicaciones, software, etc.) y en general información que no competa a su labor dentro de la institución.
 - IX. El respaldo de la información contenida en servidores deberá de solicitarse por escrito a la DGTIC describiendo la ubicación de la información y periodicidad de los respaldos. Este tipo de respaldos estará sujeto a la aprobación de la DGTIC.

Artículo 23. Del Internet

- I. El acceso a internet será exclusivamente para desempeñar actividades oficiales y estará regulado por dispositivos de seguridad conforme a los perfiles y lista de control de acceso que determine la DGTIC; tomando en consideración los riesgos a los que pudiera estar expuesta la red (voz y datos) interna de la SECTUR y la disponibilidad de la infraestructura y servicios de TIC.
- II. Con el fin de optimizar su uso, aumentar la seguridad y promover una conducta adecuada en la navegación en Internet, el acceso al mismo deberá estar regulado; por lo que la DGTIC estará facultada para filtrar y restringir el contenido de:
 - a) Sitios que muestren material ofensivo y/o contenido pornográfico;
 - b) Sitios de juegos y/o apuestas;
 - c) Sitios de descarga de cualquier tipo de software que no cuente con la autorización de uso de la DGTIC;
 - d) Sitios que causen congestión y/o interrupción del servicio de internet (descarga o visualización de videos, películas, televisión o radio por internet);
 - e) Sitios de mensajería instantánea, redes sociales o de citas;
 - f) Sitios y/o aplicaciones cuyo objetivo sea librar las políticas de los dispositivos de seguridad;
 - g) Sitios en general cuyo contenido no competa a las funciones del Usuario y representen una amenaza para la seguridad de la información de la SECTUR.



- III. Para habilitar sitios o páginas restringidas, se deberá presentar ante la DGTIC, la solicitud debidamente autorizada por el titular de la UA y/o ÓRGANO y justificada en términos de lo estrictamente laboral, existiendo en todo momento un beneficio para la SECTUR. La aprobación de la solicitud estará sujeta a un análisis de riesgos y a la autorización de la DGTIC.
- IV. En todo momento, la DGTIC se reservará el derecho de monitorear y auditar los accesos a Internet realizados por el Usuario.

Artículo 24. De la red inalámbrica

- I. El acceso inalámbrico a la red de datos de la SECTUR estará restringido y solo la DGTIC podrá autorizarlo, por lo que bajo ninguna circunstancia el Usuario deberá irrumpir o entrar de manera forzada y/o sin autorización a dicha red, incluida la conexión inalámbrica de acceso a internet que en su caso pueda detectarse a través del equipo de cómputo y/o dispositivos móviles asignados por la SECTUR.

Artículo 25. Del correo electrónico

- I. El servicio de correo electrónico institucional será proporcionado a los servidores públicos de la SECTUR.
- II. Solo se asignará cuentas al Usuario que tenga un número de empleado. Una vez asignada la cuenta y contraseña correspondiente, el Usuario podrá hacer uso del correo electrónico institucional y será su responsabilidad la confidencialidad de la cuenta y contraseña.
- III. El Usuario es el único responsable por el uso de su cuenta de correo electrónico institucional, comprometiéndose a que la información contenida en el mismo, no atente la normatividad jurídico administrativa, así como las políticas de uso de correo electrónico interno descritas la DGTIC en ésta cláusula; por lo que deberá abstenerse de:
 - a) Enviar cualquier tipo de correo electrónico no solicitado que, bajo la discreción de la SECTUR pueda provocar alguna queja de un usuario o UA.
 - b) Utilizar el correo electrónico institucional como medio para difundir o transmitir información no oficial y/o personal.
 - c) Utilizar el servicio de correo electrónico institucional en conexión con encuestas, concursos, esquemas en pirámide, mensajes encadenados, correo electrónico no deseado, mensajes molestos, mensajes duplicados o no solicitados (comerciales o de otro tipo).
 - d) Difamar, abusar, acosar, hostigar, amenazar o de otra forma infringir los derechos legales de otros.
 - e) Publicar, exponer, cargar, distribuir o diseminar cualquier tema, nombre, material o información inapropiados, blasfemos, difamatorios, infractores, obscenos, inmorales o ilegales.
 - f) Cargar archivos que contengan software u otro material protegido por las leyes sobre propiedad intelectual (o por derechos a la intimidad y a la publicidad) a menos que el Usuario posea o controle los derechos sobre el mismo o haya recibido todos los consentimientos necesarios para hacerlo.
 - g) Cargar archivos que contengan malware, archivos dañados, programas que descarguen otros archivos, o cualquier otro programa o software que pueda perjudicar el funcionamiento de la infraestructura de la SECTUR.
 - h) Anunciar u ofrecer la venta o compra de cualquier bien o servicio para cualquier fin comercial.

- i) Falsificar o eliminar alguna atribución de autor, aviso legal u otro apropiado, designación o etiqueta de propiedad en el origen o la fuente del software u otro material contenido en un archivo que esté cargado.
- j) Infringir cualquier código de conducta u otras instrucciones que sean aplicables para cualquier servicio de comunicación en particular.
- k) Infringir cualquier regla o lineamiento aplicable a este servicio.
- l) Crear una identidad falsa con el propósito de confundir a otros.

IV. Para contribuir a la eficiente operación del servicio de correo electrónico del DOMINIO "sectur.gob.mx", se han determinado las siguientes consideraciones:

- a) La capacidad máxima de almacenamiento en los buzones de correo electrónico institucional será de acuerdo al cuadro que se muestra a continuación:

PUESTO	CAPACIDAD MÁXIMA
Titular del Ramo, subsecretarios o equivalentes y directores generales o equivalentes.	7 Gigabytes
Directores generales adjuntos o equivalentes, directores de Área o equivalentes y subdirectores o equivalentes.	5 Gigabytes
Jefes de Departamento o equivalentes y personal operativo.	2 Gigabytes

- b) Tamaño máximo de mensaje de correo que se puede enviar a Internet: 10 Megabytes.
 - c) Tamaño máximo de mensaje de correo de envío-recepción internamente: 25 Megabytes.
 - d) Límite máximo de destinatarios de envío de correos: 50.
 - e) Los archivos adjuntos a los correos electrónicos cuya extensión se considere potencialmente insegura serán bloqueados.
- V. Cuando la DGTIC reciba la notificación de baja de un Usuario por parte la DRH o por escrito del titular de la UA y/o ÓRGANO donde estaba adscrito, deshabilitará la cuenta de dominio y correo por un periodo de 30 días, después de este periodo eliminará la cuenta y el correo electrónico institucional que tenía asignado, por lo que la DGTIC no se hará responsable por la información de dicha cuenta.
- VI. Es responsabilidad del Usuario, consultar y en su caso, eliminar los mensajes almacenados en su buzón electrónico, a fin de mantener la capacidad suficiente de acuerdo a la capacidad que la DGTIC otorgue. Dichos mensajes quedarán almacenados en el servidor de correo de la SECTUR hasta alcanzar la capacidad máxima del buzón que ofrezca.
- VII. Una vez que se haya excedido esta capacidad, los nuevos mensajes entrantes serán rechazados en forma automática, en virtud de lo cual, la DGTIC no se hace responsable de los mensajes que pudieran ser rechazados por la saturación de buzón de la cuenta de correo electrónico institucional.
- VIII. El respaldo de correo electrónico deberá solicitarse a través de la Mesa de Servicios, siendo el Usuario el responsable y encargado de indicar que carpetas y/o correos deberán ser respaldados.
- IX. El titular de la UA podrá solicitar por oficio las cuentas de correo electrónico destinadas a un servicio en específico, en la solicitud deberá mencionar: el responsable de la cuenta, nombre de la cuenta de correo, vigencia de la cuenta y el o los equipos donde requiere que se configure.

- X. De acuerdo a la disponibilidad de infraestructura de TIC de la SECTUR y cuando así se requiera por motivos de seguridad, la DGTIC se reserva el derecho de restringir el acceso a correo electrónico gratuito y/o personal.
- XI. Todos los documentos enviados por medio del correo electrónico institucional, tendrán efectos vinculatorios, por lo que su observancia será obligatoria a partir de su recepción en la cuenta a la que fue enviado, lo que se considerará como acuse de recibo, el cual gozará de plena validez y no requerirá de confirmación por cualquier otro medio. El usuario que cuente con una cuenta de correo electrónico institucional, tendrá la obligación de abrir y verificar lo que le fue enviado, por lo que no podrá alegar desconocimiento del documento por el simple hecho de no haber revisado su cuenta.

Artículo 26. Del envío de correo electrónico masivo

- I. La DGTIC proporcionará el servicio de envío de correo electrónico masivo a solicitud del Usuario través de la Mesa de Servicios, para lo cual, dicha solicitud deberá contar la autorización del titular de la UA y/o ÓRGANO.
- II. La solicitud deberá contener como mínimo los datos siguientes:
 - a) De (Nombre de la UA y/o ÓRGANO que envía el mensaje).
 - b) Asunto (Nombre del asunto).
 - c) Periodicidad (Fechas en las que se requiere sea enviado el correo).
 - d) Cuerpo del mensaje:
 - e) Texto, imagen.
 - f) Los documentos anexos se especificaran como enlaces electrónicos.
 - g) Nombre de la persona y correo para aprobación de mensaje.
- III. En caso de requerir que el mensaje sea enviado a un solo segmento de los empleados de la SECTUR, el Usuario deberá anexar el listado de correos correspondientes.

Artículo 27. Del antimalware

- I. Será responsabilidad de la DGTIC instalar una solución antimalware en los equipos de cómputo (servidor, escritorio y portátil) de la SECTUR; dicha solución deberá mantenerse actualizada y con la detección de amenazas en tiempo real debidamente habilitada.
- II. El Usuario será responsable de que el equipo de cómputo se encuentre libre de malware, para lo cual deberá verificar con la solución antimalware, los dispositivos externos de almacenamiento (USB, discos duros, etc.) que conecte a dicho equipo. A través de la Mesa de Servicios, el Usuario podrá recibir asistencia y orientación a este respecto.
- III. En caso de que el Usuario detecte o sospeche de la presencia de malware u otro agente potencialmente peligroso, deberá notificar esta situación inmediatamente a la Mesa de Servicios, con el fin de atender y solucionar el incidente.

Artículo 28. De los dispositivos móviles

- I. La DGTIC será responsable de la configuración del correo electrónico institucional (correo, agenda y contactos) en los equipos móviles contratados por la SECTUR y administrados por la DGARMYSG, para el Usuario autorizado por la normatividad específica en la materia. Esta configuración estará sujeta a la disponibilidad de recursos para contar oportunamente con las versiones actualizadas de este tipo de programas y/o aplicaciones (software).

- II. Para la entrega de equipos móviles y la activación de las líneas respectivas, se deberá atender lo que la DGARMYSG disponga al respecto. La DGTIC solo será responsable de la configuración del correo electrónico institucional en tales equipos.
- III. El acceso a internet en la red inalámbrica de la SECTUR estará sujeto a la infraestructura de TIC disponible y a la aprobación de la DGTIC.

Artículo 29. Del Centro de Datos

- I. Únicamente personal autorizado por la DGTIC tendrá acceso a sus Centros de Datos.
- II. La DGTIC otorgará servicio eléctrico regulado, aire acondicionado y seguridad perimetral a los equipos servidores alojados en el Centro de Datos.
- III. Para servidores que requieran alojamiento en el Centro de Datos, se deberá realizar la solicitud por escrito a la DGTIC, debidamente justificada y autorizada por el titular de la UA y/o ÓRGANO; por lo que con base a la disponibilidad de espacio físico e infraestructura, la DGTIC informará sobre la factibilidad de la solicitud respectiva.
- IV. El acceso externo a la red, equipos de cómputo y servidores conectados a la red de la SECTUR estará controlado y permitido a través de las aplicaciones y/o protocolos que determine la DGTIC. El titular de la UA y/o ÓRGANO podrá solicitar por escrito el acceso externo justificando el motivo, solicitud que será evaluada por la DGTIC y, en su caso aprobada. Toda solicitud deberá contener una justificación, tiempo de vigencia e información del sitio donde se desea acceder.
- V. La DGTIC es la responsable de la administración de los servidores donde radican los aplicativos de cómputo de la UA y/o ÓRGANO. Estos últimos son responsables de la información contenida en sus aplicativos de cómputo.
- VI. Para utilizar el servicio de almacenamiento de información en los servidores institucionales, la UA y/o ÓRGANO deberán presentar ante la DGTIC solicitud por escrito debidamente justificada y autorizada por el titular, alineándose a la arquitectura tecnológica disponible.

Capítulo V. Seguridad de la Información

Artículo 30. De conformidad con el ACUERDO, la SECTUR deberá establecer un Sistema de Gestión de Seguridad de la información, a través del cual y derivado de un análisis y evaluación de riesgos se deberán implementar controles adecuados para mitigar los riesgos identificados.

Artículo 31. El Usuario es responsable de la información que genere, procese o almacene, independientemente del medio que la soporte (físico o electrónico), por lo que deberá cumplir las políticas específicas determinadas a través del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

Artículo 32. La propiedad intelectual desarrollada o concebida mientras el servidor público se encuentre en sitios principales de trabajo o alternos, es propiedad exclusiva de la SECTUR. Esta política incluye patentes, derechos de reproducción, marca registrada y otros derechos de propiedad intelectual, según lo manifestado en memos, planes, estrategias, productos, sistemas automatizados, códigos fuentes, documentación, mensajes de correo electrónico y otros materiales.

Artículo 33. El Usuario no deberá suministrar o proporcionar ningún tipo de información a ningún ente externo sin las autorizaciones respectivas.

Artículo 34. Previo a que el Usuario deje de prestar sus servicios a la SECTUR, se comprometerá a entregar toda la información con respecto a su trabajo realizado y el equipo y/o accesorios que tenga asignados. Una



vez que el servidor público cause baja de la SECTUR deberá comprometerse a no utilizar, comercializar o divulgar los productos o la información generada o conocida durante su gestión en la SECTUR, directamente o a través de terceros.

Capítulo VI. Aplicativos de cómputo

Artículo 35. De la infraestructura

- I. La UA y/o ÓRGANO se sujetarán a la arquitectura tecnológica disponible en la DGTIC para el hospedaje y/o desarrollo de aplicativos de cómputo.
- II. La DGTIC se reservará el derecho de estandarizar la plataforma tecnológica de los aplicativos de cómputo de la SECTUR.
- III. Los ambientes de desarrollo, pruebas y producción deberán permanecer separados para su adecuada administración, operación, control y seguridad.

Artículo 36. Del desarrollo interno de aplicativos de cómputo

- I. La UA y/o ÓRGANO deberán apegarse y dar cumplimiento a lo establecido en procedimientos y/o políticas emitidas por la DGTIC para el desarrollo interno de aplicativos de cómputo.

Artículo 37. De la adquisición de aplicativos de cómputo

- I. Conforme al Acuerdo, la UA y/o ÓRGANO deberán apegarse y dar cumplimiento a lo establecido con respecto al desarrollo, implementación, soporte a la operación y mantenimiento de aplicativos de cómputo.
- II. Los aplicativos de cómputo deberán contener los requisitos de seguridad y gráfica base determinados por la DGTIC.
- III. Previo a la puesta en operación (pruebas y/o producción) de un aplicativo de cómputo, la UA y/o ÓRGANO deberá contar con la validación de la DGTIC.
- IV. La UA y/o ÓRGANO deberá entregar el código fuente y la documentación técnica del desarrollo de aplicativos de cómputo que les requiera la DGTIC, en medio físico y electrónico, así como los formatos que correspondan a la versión vigente del MAAGTICSI.

Artículo 38. Del soporte y mantenimiento de aplicativos de cómputo

- I. En caso de detectar un defecto, falla en el funcionamiento o estructura de una parte o de todo el aplicativo de cómputo, así como una posible mejora, será responsabilidad de la UA y/o ÓRGANO gestionar su modificación, corrección y/o mantenimiento.
- II. Para el caso de un desarrollo interno, la UA y/o ÓRGANO deberá apegarse y dar cumplimiento a lo establecido por la DGTIC para el mantenimiento interno de aplicativos de cómputo.
- III. Conforme a sus necesidades, el usuario podrá solicitar a través de la Mesa de Servicios:
 - a) El respaldo de información de base de datos, aplicación o portal.
 - b) Monitoreo del aplicativo de cómputo.
 - c) Baja del aplicativo de cómputo.
 - d) Alta y/o baja de usuarios del aplicativo de cómputo.

Capítulo VII. Bienes informáticos

Artículo 39. De la asignación de equipo de cómputo

- I. La asignación de equipo de cómputo se realizará conforme lo determine la DGTIC, considerando la disponibilidad del equipo informático y de las funciones del usuario que desempeñe dentro de la SECTUR.
- II. El Usuario que le sea asignado equipo de cómputo, deberá firmar la respectiva "Cedula de Resguardo" que para tal efecto emita la DGTIC.
- III. Cuando por necesidades de la UA y/o ÓRGANO se requiera equipo de cómputo para personal de servicio social o prácticas profesionales que se encuentre adscrito al área respectiva, se deberá formular la solicitud ante la DGTIC autorizada por el titular de la UA y/o ÓRGANO, mismo que en el caso de la asignación, deberá firmar la cédula de resguardo correspondiente, destacando que esto quedará sujeto a la disponibilidad de equipo y la autorización del titular de la DGTIC.
- IV. La DGTIC será la única UA facultada para reasignar equipo de cómputo.

Artículo 40. Del uso del equipo de cómputo

- I. El Usuario será el responsable del uso, aprovechamiento y conservación del equipo de cómputo que le sea asignado para el desempeño de sus funciones, así como del software instalado en el mismo.
- II. El Usuario deberá utilizar el equipo de cómputo y en general los bienes informáticos que se le asignen, exclusivamente para realizar las funciones institucionales y no operarlos bajo circunstancias que pongan en riesgo la integridad del equipó y/o sus accesorios, por lo que el Usuario deberá abstenerse de:
 - a) Permitir que el equipo de cómputo sea utilizado por particulares en general, considerando dentro de éstos a los familiares del Usuario, ya que no están autorizados para utilizar la infraestructura y servicios de TIC de la SECTUR.
 - b) Mover o reubicar el equipo de cómputo sin la previa solicitud autorizada por el titular de la UA y/o ÓRGANO y aprobada por la DGTIC.
 - c) Realizar el intercambio o préstamo de equipo de cómputo entre Usuarios, estén o no adscritos a la misma UA y/o ÓRGANO.
 - d) Tener líquidos y alimentos cerca del equipo de cómputo.
- III. El daño causado por negligencia o mal uso del equipo de cómputo por parte del Usuario, será responsabilidad del mismo. Para tal efecto, la DGTIC será la encargada de dictaminar técnicamente la causa del daño o mal funcionamiento.
- IV. Es responsabilidad del Usuario apagar el equipo de cómputo que tenga asignado una vez terminada su jornada laboral.
- V. Es responsabilidad del Usuario evitar introducir dispositivos de almacenamiento USB, discos duros externos, sin antes verificar la integridad de su contenido a través de la solución antimalware proporcionada por la DGTIC.

Artículo 41. De la asignación de equipo de impresión

- I. Se realizará de la siguiente forma:

PUESTO	EQUIPO DE IMPRESIÓN
Titular del Ramo	Impresora personal
Subsecretario o equivalente	
Director General o equivalente	Impresora compartida
Director General Adjunto o equivalente	
Director de Área o Equivalente	
Subdirector de Área o equivalente	
Jefe de Departamento, Enlace y Personal Operativo	

- II. La "Cédula de Resguardo" del equipo de impresión personal deberá ser firmada conforme al cuadro anterior.
- III. La "Cédula de Resguardo" del equipo de impresión compartido deberá ser firmada por el titular UA y/o ÓRGANO dónde se instale el equipo sin excepción alguna.
- IV. La DGTIC estará facultada para retirar cualquier equipo de impresión de la UA y/o ÓRGANO, cuando así lo determine conveniente.

Artículo 42. Del uso del equipo de impresión

- I. Es responsabilidad del Usuario privilegiar el uso de medios electrónicos incluida la Firma Electrónica Avanzada según aplique, promoviendo con ello la reducción de uso de papel y consumibles. Lo anterior conforme a lo establecido en el DECRETO y los LINEAMIENTOS.
- II. Es responsabilidad de la DGTIC suministrar los consumibles de equipo de impresión. Con el objeto de agilizar y atender oportunamente dichos requerimientos, la UA y/o ÓRGANO deberá enviar de forma mensual la respectiva solicitud a través de la Mesa de Servicios.
- III. Para el caso de equipo de impresión multifuncional, la solicitud de consumible deberá realizarse a través de la Mesa de Servicios, destacando que se deberá verificar si el consumible se encuentra vacío.

Artículo 43. De la baja de bienes informáticos administrados por la SECTUR

- I. La DGTIC será la responsable de la administración de los bienes informáticos, por lo tanto está facultada para retirar cualquier bien informático en cuanto el usuario cause baja o cambio de adscripción.
- II. En caso de que algún Usuario cambie de adscripción o previo a que se separe laboralmente de la SECTUR, deberá notificarlo a través del titular de la UA y/u ÓRGANO a la DGTIC, con el fin de realizar la entrega de los bienes informáticos que tenga asignado.
- III. Para concluir el proceso de separación laboral de la SECTUR ante la DRH, el Usuario deberá obtener de la DGTIC la constancia que acredite la entrega del bien informático que tenía asignado, mismo que deberá tener un adecuado estado físico y funcional.

- IV. En el caso de que el usuario se encuentre de incapacidad por más de 30 días, el bien informático será retirado por la DGTIC y se procederá a realizar la baja correspondiente.

Artículo 44. De la baja de bienes informáticos propiedad de la SECTUR

- I. Para los casos de baja por obsolescencia de bienes informáticos, la UA y/o ÓRGANO solicitará por escrito a la DGTIC el dictamen técnico correspondiente, debiendo adjuntar debidamente lleno, el formato correspondiente disponible en la intranet institucional.
- II. La DGTIC emitirá el dictamen solicitado, así como la documentación correspondiente para que la UA y/o ÓRGANO proceda a tramitar la baja ante la DGARMYSG, de acuerdo a la normatividad vigente.
- III. Para los bienes informáticos que ya no sean necesarios en la UA y/o ÓRGANO, esta solicitará la baja directamente a la DGTIC de acuerdo al formato disponible en la intranet institucional, notificando mediante copia a la DGARMYSG, a efecto de que esta última realice el resguardo correspondiente de dichos bienes, en tanto se lleva a cabo la reasignación o la solicitud de baja definitiva del inventario institucional por parte de la DGARMYSG; para lo cual, la UA y/o ÓRGANO gestionará el traslado de dichos bienes a la DGTIC.
- IV. En los casos en que al bien informático que se pretenda dar de baja, le falte alguno de sus accesorios y/o componentes, la UA y/o ÓRGANO deberán notificar a la DGTIC mediante escrito en el cual describa la causa, destinando copia a su CA y a la DGARMYSG.
- V. El Usuario deberá realizar la restitución del componente faltante en un plazo no mayor a cinco días hábiles.

Artículo 45. Del robo o extravío de bienes informáticos

- I. En los casos de robo y/o extravío de bienes informáticos, el resguardatario de dichos bienes deberá notificar a la DGTIC por escrito, debiendo anexar el Acta de Hechos y el Acta de Denuncia formulada ante el Ministerio Público correspondiente por el suceso referido. El Acta de Hechos deberá estar firmada por el Usuario y dos testigos, así como cumplir con el procedimiento administrativo que le solicite la DGTIC.
- II. En los casos en que el robo y/o extravío de componentes y/o accesorios de los bienes informáticos proporcionados por la DGTIC, siendo propiedad de ésta última, el Usuario deberá restituirlos con un bien de iguales o superiores características y en un lapso no mayor a cinco días hábiles.
- III. En lo que corresponde a bienes informáticos propiedad de la SECTUR, es responsabilidad del Usuario, cumplir con lo establecido en Manual de Procedimientos de la DGARMYSG vigente.

Artículo 46. Del uso del software

- I. Con el propósito de estandarizar el uso del software en la SECTUR, sólo se deberá utilizar aquel que cuente con la licencia correspondiente a favor de la dependencia, para lo cual la DGTIC controlará dicho licenciamiento.
- II. Será responsabilidad de la DGTIC comunicar a través de medios electrónicos el software que de manera estándar deberá ser instalado en el equipo de cómputo, de acuerdo a sus características técnicas y a las funciones del Usuario.
- III. La DGTIC será la única UA facultada para distribuir e instalar software, por lo que el Usuario deberá abstenerse de:
 - a) Instalar cualquier tipo de software (libre, gratis o con licencia) que no sea provisto por la DGTIC y cuente con su autorización.

- b) Descargar de Internet e instalar cualquier tipo de software (libre, gratis o con licencia) o aplicación.
 - c) Infringir cualquier código de conducta u otras instrucciones que sean aplicables para cualquier uso de software en particular.
- IV. Queda prohibido a cualquier Usuario, la producción, reproducción, almacenamiento, transporte, distribución, la comercialización, venta o arrendamiento, de cualquier software propiedad o licenciado a 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; 102, 106, 112, 231 fracciones III, V y VII 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.
 - V. La DGTIC estará facultada para realizar inspecciones ya sea de forma remota o presencial del equipo de cómputo y software instalado en el mismo; por lo que cualquier software instalado que se encuentre fuera del esquema de licenciamiento institucional, será responsabilidad del resguardatario del equipo.
 - VI. En el caso de que se encuentre software no autorizado en un equipo de cómputo, la DGTIC procederá a eliminar el software y realizará la notificación correspondiente al titular de la UA y/o ÓRGANO respectivo. En caso de reincidencia, la DGTIC retirará los servicios de TIC.
 - VII. En caso de que no se cuente con la licencia de software de uso general solicitada, la DGTIC notificará por escrito a la UA y/o ÓRGANO solicitante, la cual deberá realizar las gestiones correspondientes para su adquisición de acuerdo a la normatividad aplicable en la materia, así como a la disponibilidad de recursos.
 - VIII. Cuando alguna UA y/o ÓRGANO requiera la adquisición de algún software específico, la UA y/o ÓRGANO deberán realizar los trámites correspondientes para contratar el servicio de derecho de uso del citado software, por conducto y con recursos propios.
 - IX. La UA y/o ÓRGANO a través de su titular remitirá por escrito a la DGTIC la información correspondiente del software adquirido de uso específico, y entregará el medio físico para que personal de la DGTIC realice su instalación y registro del mismo.
 - X. Para el caso de software libre de licenciamiento, la DGTIC dictaminará la procedencia de su uso, considerando la justificación de su uso y los riesgos de seguridad que pudieran existir.
 - XI. Por su propia naturaleza y con base en sus funciones, la DGTIC podrá probar y en su caso, instalar software en la Infraestructura de TIC la SECTUR, ponderando que mantendrá los registros apropiados de estas actividades.

Artículo 47. De la adquisición de bienes y servicios de TIC

- I. La UA y/o ÓRGANO que requieran adquirir un bien y/o un servicio de TIC, deberán observar lo estipulado en el Capítulo I, Planeación Estratégica de TIC, atendiendo en todo momento tanto el ACUERDO, como los LINEAMIENTOS.

Capítulo VIII. Mantenimiento de infraestructura y servicios TIC

Artículo 48. Será responsabilidad de la DGTIC realizar el mantenimiento preventivo y/o correctivo de la infraestructura y servicios de TIC, según sea requerido.

Artículo 49. Para el caso del mantenimiento preventivo, la DGTIC programará las actividades requeridas, por lo que previo a su ejecución, notificará por escrito o por vía electrónica a la UA y/o ÓRGANO que corresponda.

Artículo 50. Será responsabilidad de la UA y/o ÓRGANO otorgar las facilidades al personal de la DGTIC y/o del proveedor del mantenimiento para la realización del mismo.

Artículo 51. Únicamente el personal técnico de la DGTIC y el del proveedor del mantenimiento, estarán autorizados para abrir y manipular los componentes de los bienes informáticos al realizar un servicio preventivo y/o correctivo.

Artículo 52. El Usuario por conducto del titular de la UA y/o ÓRGANO dónde se encuentre adscrito, podrá solicitar a través de la Mesa de Servicios, el mantenimiento preventivo de los bienes informáticos que tiene bajo su resguardo.

Artículo 53. Ocasionalmente y según se requiera, la DGTIC podrá solicitar el apoyo para la logística de eventos tales como la sustitución y/o mantenimiento de equipo de cómputo, por lo que la UA y/o ÓRGANO que corresponda, deberán designar un representante quien fungirá como enlace para la coordinación y ejecución de dichas actividades.

Artículo 54. El mantenimiento correctivo será llevado a cabo en función de la ocurrencia de un incidente en la infraestructura y/o servicios de TIC.

Capítulo IX. Procedimiento por incumplimiento

Artículo 55. Según aplique, en caso de incumplimiento de las políticas anteriores que cause perjuicio o que atente en contra de la infraestructura y/o servicios de TIC de la SECTUR, se aplicará el siguiente procedimiento:

- a) La DGTIC registrará la incidencia que da origen al incumplimiento del Usuario y lo hará del conocimiento del titular de la UA y/o ÓRGANO donde el Usuario se encuentre adscrito.
 - b) En caso de reincidencia por parte del Usuario, el caso será turnado al OIC para los efectos a que haya lugar.
 - c) La DGTIC se reservará el derecho de restringir el acceso y uso de la infraestructura y/o servicios de TIC.
- I. Todas aquellas faltas que no estén contempladas, pero que por su naturaleza se consideren que atenten en contra de la infraestructura y/o servicios de TIC de la SECTUR, serán resueltas por el GRUPO, de acuerdo a su impacto.



TRANSITORIOS

Primero.- Las presentes políticas entrarán en vigor al día siguiente de su autorización por parte del Oficial Mayor y por el dictamen aprobatorio que emita el Comité de Mejora Regulatoria Interna de la SECTUR.

Segundo.- Al momento que la Firma Electrónica Avanzada cobre plena vigencia en la SECTUR, el documento electrónico correspondiente y firmado por UA reemplazará al documento en papel.

Tercero.- Quedan sin efectos todas aquellas disposiciones administrativas internas que contravengan lo dispuesto por las presentes políticas.

Las presentes Políticas de Operación para el Uso, Aprovechamiento y Conservación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la Secretaría de Turismo y en sus Órganos Administrativos Desconcentrados, se emiten con fundamento en el artículo 14 fracción XXIII del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, con la opinión favorable del Órgano Interno de Control en la SECTUR contenida en el oficio No. 21/DMG/028/2015 y aprobadas por el pleno del Comité de Mejora Regulatoria Interna de la SECTUR, en su Segunda Sesión Ordinaria, celebrada el 26 de junio de 2015.

Las Políticas se autorizan en la Ciudad de México, Distrito Federal, a los 29 días del mes de junio de dos mil quince.

AUTORIZA

Lic. Marco Antonio García Castro
Oficial Mayor de la Secretaría de Turismo.