



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

Junio de 2013

## CONTENIDO

### 1. INTRODUCCIÓN

### 2. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

### 3. DEFINICIONES

### 4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

4.1 Del Usuario

4.2 Del Enlace Informático

4.3 De los equipos de cómputo

4.4 De las impresoras y multifuncionales

4.5 De los bienes informáticos de uso compartido

4.6 De la baja de bienes informáticos

4.7 Del robo y extravío de bienes informáticos

4.8 Del software

4.9 Del respaldo de información

4.10 De los servicios complementarios

4.11 De la Mesa de Servicios

4.12 Del apoyo para eventos

4.13 De los servicios de voz

4.14 De la asistencia técnica para la sincronización de aparatos de telefonía móvil

4.15 De la Red de Datos

4.16 Del correo electrónico

- 4.17 Del internet
- 4.18 De las carpetas compartidas
- 4.19 Del desarrollo de sistemas
- 4.20 De la adquisición y contratación de bienes y servicios informáticos
- 4.21 De las contrataciones de TIC
- 4.22 Del equipamiento
- 4.23 Del acceso a las instalaciones de la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos
- 4.24 Glosario de términos



## 1. INTRODUCCIÓN

Las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones (TICs), han dado paso a una sociedad que se organiza y trabaja en red, transformando sus instituciones y a todos los sectores de la economía. La irrupción del Internet como fenómeno global en la vida social de nuestro mundo está produciendo un incuestionable cambio de paradigma en la forma en la que los ciudadanos se relacionan con los gobiernos, permitiendo interactuar a gobernantes y gobernados en planos horizontales y sin que ningún otro agente intermedie en esa conversación.

Los canales tradicionales para la entrega de los servicios gubernamentales ya son insuficientes; ahora, los ciudadanos demandan realizar sus trámites e interacciones con el gobierno en el momento y lugar que les resulte más cómodo, con mejor calidad, con mayor satisfacción y con una respuesta inmediata; por lo que la exigencia de servicios disponibles es un valor agregado para la gestión gubernamental.

El gobierno federal utiliza las TICs para transformar la gestión pública y ofrecer servicios electrónicos a los ciudadanos, asimismo requiere transformar sus procesos para reformar la administración pública e impulsar la sociedad de la información, la participación ciudadana y la rendición de cuentas.

Las organizaciones públicas están diseñadas bajo modelos jerárquicos funcionales, lo que hace necesario reorganizar o adecuar las administraciones, las plantillas y la definición de los puestos de trabajo para poder actuar bajo un modelo en red, orientado a proyectos y a la consecución de resultados.

En este contexto, la Secretaría de Turismo aprovechando el potencial las Tecnologías de Información y Comunicaciones pretende impulsar una renovada cultura organizacional que otorgue mejores servicios en beneficio de los actores de la actividad turística, tales como: prestadores de servicios, inversionistas, gobiernos estatales y municipales, sector privado y social.

## 2. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos  
D.O.F. 05-II-1917 y sus reformas.

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

Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo  
D.O.F. 15-VI-2001 y sus reformas.

Manual Administrativo de Aplicación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y para la Seguridad de la Información.  
D.O.F. 22-VIII-2012

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.

### 3. DEFINICIONES

Para efectos de las presentes políticas se entenderá por:

SECTUR	Secretaría de Turismo.
OIC	Órgano Interno de Control en la Secretaría de Turismo.
DGDIyCS	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.
DRH	Dirección de Recursos Humanos.
UA	Unidad Administrativa de nivel mínimo de Dirección General, incluyendo a las Coordinaciones Administrativas.
CA	Coordinación Administrativa.
Enlace Informático	Servidor público designado por el titular de la UA como encargado de atender, ante la DGASI, todos los trámites de su área de adscripción en materia de TIC.
Usuario	Cualquier servidor público de la Secretaría de Turismo que para el desempeño de sus funciones, tenga asignados bienes informáticos y/o los servicios de la red de voz y datos.
Proveedor	La o las empresas proveedoras de los bienes informáticos utilizados en las diversas áreas de la Secretaría de Turismo.
Empresa	La empresa contratada por la Secretaría de Turismo para otorgar a sus unidades administrativas, el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de cómputo, eléctricos y especiales.
Puesto	Denominación del cargo del servidor público de la Secretaría de Turismo, usuario de bienes informáticos.
Nivel	Clasificación alfanumérica que corresponda al puesto del servidor público de la Secretaría de Turismo, usuario de bienes informáticos.
Mesa de Servicios	Oficina dependiente de la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos de la Secretaría de Turismo, encargada de atender las solicitudes de soporte técnico que formule el personal usuario.
GRUPO	Grupo de Trabajo de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación instituido conforme las disposiciones del Manual Administrativo de Aplicación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y para la Seguridad de la Información. D.O.F. 22-VIII-2012.

TIC	Tecnologías de Información y Comunicaciones, que comprende el conjunto de recursos, equipos, accesorios, aplicaciones, programas, procedimientos y técnicas usadas en el procesamiento, almacenamiento y transmisión de voz, datos e imagen.
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. D.O.F. 10-XII-2012.
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. D.O.F. 30-I-2013.
MAAGTIC-SI	Manual Administrativo de Aplicación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y para la Seguridad de la Información. D.O.F. 13-VII-2010 y sus reformas.
SITE	Ubicación donde se concentran los recursos necesarios para el procesamiento de la información de la Secretaría, como son: equipos de comunicación, equipos de almacenamiento y servidores. Cuenta con medidas estrictas de seguridad en el acceso físico.
DOMINIO	Es una red de identificación asociada a un grupo de dispositivos o equipos conectados a la red, cuyo DOMINIO de la Secretaría de Turismo es <a href="http://sectur.gob.mx">sectur.gob.mx</a> .

## 4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

### 4.1 Del Usuario

Los servidores públicos de la Secretaría de Turismo que para el desempeño de sus funciones, tengan asignados bienes informáticos y/o los servicios de la red de voz y datos (Usuario), deberán firmar la respectiva “Cedula de Resguardo” que para tal efecto emita la DGASI.

Las UA podrán asignar TIC al personal de servicio social que se encuentre adscrito a sus respectivas áreas, siempre y cuando se formule solicitud autorizada por el titular de la UA ante la DGASI y se designe a un Usuario de su misma área como responsable de las TIC, mismo que deberá firmar la respectiva “Cedula de Resguardo”. La asignación de TIC quedará sujeta a la autorización del titular de la DGASI y la disponibilidad de los recursos informáticos.

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 de los programas instalados en el mismo.

El Usuario deberá utilizar los bienes informáticos y en general las TIC que se le hayan asignado, exclusivamente para realizar las funciones institucionales y no operarlos bajo circunstancias que pongan en riesgo la integridad del equipó y/o sus accesorios.

Cualquier daño causado por negligencia o mal uso a los bienes informáticos y en general, a las TIC asignadas al Usuario será de su responsabilidad, debiendo elaborar una constancia de hechos y entregarla a la DGASI, quien dictaminará la responsabilidad del Usuario la cual le será notificada a través de del Enlace Informático de su área de adscripción.

De ser el caso, el Usuario deberá resarcir el daño que hayan sufrido los bienes informáticos y en general, las TIC que se le hayan asignado mediante la reparación del bien informático o sustituirlo por otro de iguales o superiores características, debiendo informar la acción tomada para la reparación del daño o sustitución del bien informático por escrito al Enlace Informático de su área de adscripción, quien lo deberá notificar a la DGARMYSG y a la DGASI.

La DGASI verificará que los bienes informáticos objeto del mal uso o negligencia que se hubieran reparado o resarcido por parte del Usuario, se encuentre funcionando correctamente o haya sido sustituido por otro de iguales o superiores características. Si existe 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 Enlace Informático de su área de adscripción para los efectos a que haya lugar.

#### 4.2 Del Enlace Informático

Para facilitar y atender oportunamente los requerimientos de TIC de las UA, los titulares de éstas deberán designar a un servidor público de su área de adscripción para que funja como Enlace Informático ante la DGASI. La designación del Enlace Informático (y en su caso, de un suplente) deberá notificarse a la DGASI mediante escrito firmado por el titular de la UA. La designación del Enlace Informático no limita ninguna atribución que corresponda al titular de la UA.

El Enlace Informático de cada UA será responsable de atender las siguientes actividades:

- a) Tramitar los requerimientos en materia de TIC de su UA previa justificación y autorización del titular de su UA.
- b) Asesorar a Usuarios de su UA y/o formular los reportes de soporte técnico a través de la Mesa de Servicios.
- c) Solicitar equipo de apoyo para eventos (equipo de cómputo, proyector, pantallas, etc.) a través de la Mesa de Servicios.
- d) Solicitar los materiales consumibles que se requieran en su UA, previa autorización de su titular.
- e) Notificar a la DGASI en un plazo no mayor a tres días hábiles, a partir del suceso, de los movimientos de alta y/o baja de Usuarios y de TIC que se susciten en su UA.
- f) Asistir a las reuniones que en materia de TIC sea convocado por la DGASI.
- g) Las demás que expresamente le establezcan en las presentes políticas de operación y/o le solicite la DGASI en materia de TIC.

#### 4.3 De los equipos de cómputo

Para la asignación de equipo de cómputo se atenderán los siguientes criterios:

GRUPO	EQUIPO DE CÓMPUTO
Servidores públicos a partir del puesto de Director General o equivalente.	Laptop con Docking
Servidores públicos con niveles de puesto entre Director General Adjunto y Subdirectores y equivalentes.	Laptop
Servidores públicos con nivel de puesto hasta Jefe de Departamento y equivalentes.	Computadora de escritorio

Cuando por necesidades del servicio y/o particularidades de alguna UA se requiriera asignar equipo de cómputo de una manera diferente a la establecida en el cuadro anterior, el Enlace Informático deberá presentar ante la DGASI la solicitud por escrito debidamente justificada y autorizada por el titular de la UA. La respuesta de tales solicitudes por parte de la DGASI estará sujeta a disponibilidad de equipos existentes.

En caso de que algún Usuario cambie de adscripción o se separe laboralmente de la SECTUR deberá notificarlo a su Enlace Informático y entregar el equipo de cómputo a la DGASI, quien registrará el movimiento en la “Cedula de Resguardo” correspondiente.

Las UA a través de su Enlace Informático facilitarán la realización de los programas de mantenimiento a los equipos de cómputo en sus áreas de trabajo, previa notificación que realice la DGASI por escrito o por vía electrónica, en el entendido de que el personal técnico de la DGASI y el del proveedor del mantenimiento, están autorizados para abrir y manipular los componentes de los bienes informáticos al realizar un servicio preventivo y/o correctivo.

Queda restringido realizar el intercambio o préstamo de bienes informáticos entre Usuarios, salvo en los casos en que por justificadas necesidades del servicio así se requiera. En estos casos, el Enlace Informático de la UA de que se trate, deberá informarlo oportunamente a la DGASI.

#### **4.4 De las impresoras y equipos informáticos multifuncionales**

Si algún Usuario, por la naturaleza de sus funciones requiere de una impresora para uso exclusivo, deberá informarlo a su Enlace Informático quien a su vez formulará la solicitud por escrito a la DGASI, misma que deberá incluir la justificación del requerimiento y autorización del Subsecretario o Secretario Particular de la Titular del Ramo, según corresponda. La atención de estas solicitudes se atenderá por parte de la DGASI conforme a la disponibilidad de equipos.

Para atender oportunamente los requerimientos de tóner y/o cartuchos de tinta en las distintas áreas, el Enlace Informático de la UA enviará con la periodicidad necesaria la respectiva solicitud a través de la Mesa de Servicios. Para el caso de los equipos de impresión multifuncionales, el personal de la DGASI atenderá directamente los suministros de consumibles en éstos equipos, siempre y cuando se percaten de que el o los citados consumibles se encuentren vacíos.

#### **4.5 De los bienes informáticos de uso compartido**

Cuando los bienes informáticos de uso compartido (computadoras, scanner e impresoras) que se encuentren en áreas comunes de trabajo, requieran de alguna reparación y ésta no esté contemplada en el contrato con el Proveedor, el costo de su reparación será cubierto por la CA respectiva, previa justificación sobre su uso y pertinencia de reparación por parte del titular de la UA.

#### **4.6 De la baja de bienes informáticos**

Para los casos de baja por obsolescencia de bienes informáticos propiedad de la SECTUR, el Enlace Informático de la UA solicitará por escrito a la DGASI el dictamen técnico correspondiente, debiendo adjuntar cumplimentar el formato DGASI\_AI06, el cual se encuentra en la Intranet Institucional. La DGASI emitirá el dictamen solicitado, así como la documentación correspondiente para que la UA proceda a tramitar la baja ante la DGARMYSG.

Para los bienes informáticos que ya no sean necesarios en la UA, su Enlace Informático solicitará la baja directamente a la DGASI de acuerdo al formato DGASI\_AI06 (disponible en la Intranet Institucional), notificando mediante copia a la CA respectiva y 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 por la DGARMYSG. En este caso, el Enlace Informático de la UA gestionará el traslado de dichos bienes a la DGASI.

En los casos en que al bien informático que se pretenda dar de baja le falte alguno de sus accesorios y/o componentes, el Enlace Informático de la UA lo notificará a la DGASI mediante escrito en que describa la causa de dicho faltante, destinando copia a su CA y a la DGARMYSG. El Usuario deberá realizar la restitución del componente faltante en un plazo no mayor a 5 días hábiles. Si no es atendida la restitución por parte del Usuario, la DGASI turnará el caso por escrito al OIC (con copia al Enlace Informático de la UA) para los efectos a que haya lugar.

#### **4.7 Del robo y extravío de bienes informáticos**

En los casos de robo y/o extravío de bienes informáticos, el Usuario lo notificará al Enlace Informático de la UA de su adscripción y a la DGASI. Esta notificación deberá ser por escrito anexando el Acta de Hechos y el

Acta de Denuncia formulada ante el Ministerio Público correspondiente y que para tal efecto, previamente deberá realizar el Usuario sobre el suceso referido. El Acta de Hechos deberá estar firmada por el Usuario, dos testigos y el Enlace Informático de su UA, así como cumplir con el procedimiento administrativo que en su oportunidad le notifique la DGASI.

En los casos en que el robo y/o extravío se circunscriba a componentes y/o accesorios de los bienes informáticos, el Usuario deberá restituirlos con un bien de iguales o superiores características y en un lapso no mayor a cinco días hábiles; en caso contrario, la DGASI turnará el caso por escrito al OIC (con copia al Enlace Informático de la UA) para los efectos a que haya lugar.

#### **4.8 De los programas y aplicaciones informáticas (software)**

Con el propósito de estandarizar en la SECTUR el uso de programas y aplicaciones informáticas (software), sólo deberán utilizarse aquellos que cuenten con la licencia correspondiente. La DGASI controlará las licencias de los programas de cómputo y autorizará la instalación de cualquier otro software adicional, resguardando las licencias originales.

En caso de que algún programa y aplicación informática (software) no cuente con la licencia del software de uso general solicitado, la DGASI notificará por escrito al Enlace Informático de la UA solicitante y realizará las gestiones correspondientes para su adquisición de acuerdo a la normatividad aplicable en la materia y a la disponibilidad de recursos.

Cuando alguna UA requiera la adquisición de algún programa y/o aplicación informática (software) específico, deberá realizar los trámites correspondientes para contratar el servicio de derecho de uso del citado software, por conducto y con recursos propios. La UA a través de su Enlace Informático remitirá por escrito a la DGASI la información correspondiente del software adquirido de uso específico, y remitirá el medio físico para que personal de la DGASI realice su instalación y registro del mismo.

Queda prohibido a cualquier Usuario, la producción, reproducción, almacenamiento, transporte, distribución, la comercialización, venta o arrendamiento, de cualquier programa y/o aplicación informática (software) 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; 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.

#### **4.9 Del respaldo de la información contenida en los bienes informáticos asignados a los Usuarios**

La DGASI salvaguardará la información propiedad de la SECTUR en medios magnéticos u ópticos, para lo cual realizará el respaldo de dicha información cuando lo considere necesario con base en los requerimientos y necesidades de las UA. Asimismo conservará el software original de instalación de los sistemas del equipo de cómputo y periféricos adquiridos, con los que cuente la Dependencia.

Se considera información propiedad de la SECTUR, toda aquella información que se encuentre contenida en los equipos (laptops y/o PC), medios magnéticos u ópticos propiedad de esta Dependencia así como aquellos equipos que son arrendados por la misma y que son para el desempeño de las funciones de los Usuarios; esto incluye toda la información que éstos almacenen, produzcan o integren.

Los respaldos de información deberán solicitarse a través del Enlace Informático de la UA y esta solicitud deberá ser dirigida a la Mesa de Servicios indicando al Usuario responsable de recibir la información. Esta solicitud deberá contar con la autorización del titular de la UA que corresponda y la entrega de la información se hará a través de los medios físicos o magnéticos que para tal efecto deberá proporcionar el solicitante a la DGASI.

La DGASI no se hará responsable de la información eliminada por el Usuario con anterioridad al respaldo del equipo de cómputo de referencia, sólo estará obligada a entregar la información que se encuentre disponible al momento de llevarse a cabo el resguardo de información del equipo de cómputo.

#### **4.10 De los servicios complementarios**

La DGASI proporcionará ayuda en la impresión láser a color y blanco y negro, digitalización y reproducción de discos de almacenamiento de datos exclusivamente para trabajos institucionales. Para tal efecto, el Usuario solicitará el apoyo a través de la Mesa de Servicios, debiendo proporcionar los materiales necesarios para la elaboración del trabajo requerido. Estas solicitudes podrán realizarse en días y horas hábiles debiendo estar acompañadas del formulario debidamente cumplimentado y que para tal efecto se disponga en la intranet institucional.

#### **4.11 De la Mesa de Servicios**

Las solicitudes del Usuario, relativas a asistencia técnica sobre equipos de cómputo y sus accesorios, telefonía, redes, correo electrónico institucional y sobre programas y aplicaciones informáticas, deberán comunicarse a

la DGASI a través de las Mesa de Servicios, donde también se brindará información y orientación sobre los requisitos y procedimientos para recibir los servicios que proporciona la DGASI. Estas solicitudes podrán realizarse en días y horas hábiles (de 8 a 19 horas) y por diversos medios: vía telefónica, correo electrónico y vía web.

#### **4.12 Del apoyo para eventos**

Para atender oportuna y eficazmente los requerimientos de apoyo de bienes informáticos para eventos, servicios y accesorios, tales como: laptop, pantalla, proyector, accesorios como regulador y dispositivo móvil de servicio de Internet, el Usuario deberá solicitarlo a través de la Mesa de Servicios, por lo menos con 24 horas de anticipación. El personal que el titular de la UA designe, deberá firmar el resguardo provisional correspondiente para el préstamo de dichos bienes, 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 DGASI detecte alguna falla o falta de cualquier bien informático y/o 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 el Usuario de la UA respectiva, siempre y cuando, la falla o refacción necesaria para su reparación, no se encuentre contemplada en el contrato del proveedor que otorga dicho servicio. En caso de que el Usuario no subsane el costo de la reparación o reposición del equipo u accesorio, la DGASI turnará el caso por escrito al OIC (con copia al Enlace Informático de la UA) para los efectos a que haya lugar.

El transporte por el traslado y devolución de dichos bienes entre los inmuebles de la SECTUR, será responsabilidad del Usuario solicitante y deberá cumplir con el plazo de préstamo, para poder atender las subsecuentes solicitudes que formule.

#### **4.13 De los servicios de telefonía fija (servicio de voz)**

La DGASI es el área responsable de la instalación, configuración y administración de los servicios de telefonía fija (servicio de voz) como herramientas para los servidores públicos de la SECTUR que, por la naturaleza de sus funciones, los requieran y se proporcionarán conforme a la siguiente distribución:

GRUPO	TELEFONO DIRECTO	EXTENSIÓN	RED INTERNA
Servidores públicos a partir del puesto de Director General o equivalentes.	2	1	1
Servidores públicos con niveles de puesto de Director General Adjunto y Directores de Área o equivalentes.	1	1	1
Servidores públicos con nivel de puesto de Subdirectores y Jefes de Departamento o equivalentes.	--	1	--

Cuando por necesidades del servicio y/o particularidades de alguna UA se requiriera asignar servicios de telefonía de una manera diferente a la establecida en el cuadro anterior, el Enlace Informático deberá presentar ante la DGASI la solicitud por escrito debidamente justificada y autorizada por el titular de la UA. La respuesta de tales solicitudes por parte de la DGASI estará sujeta a disponibilidad de equipos existentes.

Los servicios telefonía fija (servicio de voz) tendrán las siguientes especificaciones por tipo de llamadas:

GRUPO	TIPO DE LLAMADAS			
	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	LARGA DISTANCIA NACIONAL	A CELULAR NACIONAL Y LOCAL	LOCAL
Servidores públicos a partir del puesto de Director General o equivalentes.	SI	SI	SI	SI
Servidores públicos con niveles de puesto de Director General Adjunto y Directores de Área o equivalentes.	NO	SI	SI	SI
Servidores públicos con nivel de puesto de Subdirectores y Jefes de Departamento o equivalentes.	NO	SI	SI	SI

Cuando por necesidades del servicio y/o particularidades de alguna UA se requiriera asignar servicios de telefonía de una manera diferente a la establecida en el cuadro anterior, el Enlace Informático deberá presentar ante la DGASI la solicitud por escrito debidamente justificada y autorizada por el titular de la UA. La respuesta de tales solicitudes por parte de la DGASI estará sujeta a disponibilidad de recursos existentes.

La DGASI 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.

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 esta haya finalizado.

En caso de que el Usuario cambie de adscripción o puesto, el Enlace Informático deberá presentar ante la DGASI la solicitud por escrito debidamente justificada y autorizada por el titular de la UA. En este sentido, los servicios de voz de la línea telefónica que dejó de usar el Usuario, quedarán habilitados sólo para uso de llamadas internas en la SECTUR mostrando en el display del equipo la palabra VACANTE en tanto tome posesión del puesto un nuevo Usuario.

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 asignársele el número telefónico que anteriormente tuviera asignado.

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 tampoco deben ser removidos, cambiados o sustituidos, dado que los instalados son los apropiados y cumplen las normas y estándares en características y dimensiones.

En este sentido, 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 política, la DGASI reportará al OIC.

La instalación y/o reinstalación de líneas telefónicas estarán a cargo de la DGASI previa solicitud que reciba por escrito del Enlace Informático debidamente justificada y autorizada por el titular de la UA.

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 DGASI un informe del uso del servicio en su teléfono, previa solicitud que se reciba del Enlace Informático debidamente justificada y autorizada por el titular de la UA.

#### **4.14 De la asistencia técnica para la sincronización aparatos de telefonía de móvil**

La DGASI será responsable de la configuración del correo electrónico institucional en los equipos móviles contratados por la SECTUR y administrados por la DGARMYSG, para los Usuarios autorizados 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 o aplicaciones (software).

Para la entrega de equipos móviles (BlackBerry) se deberá atender lo que la DGRMYSG disponga al respecto; la DGASI sólo será responsable de la configuración del correo electrónico institucional en tales equipos.

#### **4.15 De la Red de Datos**

El Usuario de un equipo de cómputo que se encuentre conectado a un nodo de datos de la SECTUR 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 a través de la Mesa de Servicios de cualquier anomalía o daño ocasionado que pudiera tener la estructura de los mismos.

El cable que une al equipo de cómputo con el nodo está certificado y en ningún caso el Usuario podrá conectar otros cables. 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.

Para cualquier requerimiento de cambio de equipos a otros nodos, el Enlace Informático deberá presentar ante la DGASI la solicitud por escrito debidamente justificada y autorizada por el titular de la UA.

El Usuario del equipo 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 DGASI, a través de la Mesa de Servicios, recibirá del Usuario las peticiones para revisar y/o reparar fallas de la red de la SECTUR.

La DGASI establecerá la configuración de todos los equipos que se encuentren conectados a la red. A este respecto, el Usuario tiene prohibido alterar dicha configuración y en el caso en que efectúe modificaciones, le será suspendido el acceso a los servicios de la red y se notificará al OIC para los efectos a que haya lugar.

Los servicios de la red en el equipo de cómputo del Usuario estarán regulados por las políticas generales del DOMINIO. En caso de que un Usuario emprenda medidas que eviten las regulaciones de seguridad del DOMINIO, le será suspendida la conexión a la red y su caso se turnará al OIC.

La apertura y configuración de un nuevo Usuario en DOMINIO deberá de solicitarse a la DGASI a través del Enlace Informático debidamente justificada y autorizada por el titular de la UA. En cuanto la DGASI reciba la baja de un Usuario, la DGASI dará de baja al Usuario en DOMINIO.

Es responsabilidad de la DGASI que los equipos de cómputo tengan instalado el antivirus institucional.

Es responsabilidad del Usuario que el equipo de cómputo se encuentre libre de virus informáticos, para lo cual deberán prevenir que la información que ingresen a sus equipos provenga de fuentes confiables. A través de la Mesa de Servicios, el Usuario podrá recibir asistencia y orientación a este respecto. Los equipos de cómputo contaminados por virus que se encuentren conectados a la red institucional serán aislados del servicio en tanto son descontaminados.

#### 4.16 Del correo electrónico

El servicio de correo electrónico institucional será proporcionado a los servidores públicos de la SECTUR a partir del puesto de enlace y que así lo requieran. En los casos en que otros servidores públicos, distintos a los señalados en el segmento anterior, que por la naturaleza de sus funciones requieran del servicio de correo electrónico, el Enlace Informático deberá presentar ante la DGASI solicitud por escrito debidamente justificada y autorizada por el titular de la UA.

Sólo se asignará cuentas a aquellos Usuarios que tengan 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 y el uso de la cuenta y contraseña. El correo electrónico de la SECTUR cuyo DOMINIO es “sectur.gob.mx” es el correo oficial que deberá emplearse.

Para contribuir a la eficiente operación del servicio de correo electrónico del DOMINIO “sectur.gob.mx”, se han dispuesto las siguientes configuraciones:

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

GRUPO	CAPACIDAD MÁXIMA
Servidores públicos a partir del puesto de Director de Área o equivalentes.	7 Gigabytes

Servidores públicos con nivel de puesto de Subdirectores y Jefes de Departamento o equivalentes.	5 Gigabytes
Servidores públicos con nivel de puesto técnico-administrativo (operativos)	2 Gigabytes

- b) Tamaño máximo de mensaje de correo que se puede enviar a Internet: 15 Megabytes
- c) Tamaño máximo de mensaje de correo de envío-recepción internamente: 20 Megabytes
- d) Límite máximo de destinatarios de envío de correos: 50 Megabytes
- e) Los archivos adjuntos a los correos electrónicos cuya extensión se considere potencialmente insegura serán bloqueados. (ejemplo de extensiones: .exe, .scr, .vbs, .tmp, entre otros).

Si por necesidades del servicio se requiere aumentar los límites establecidos para los correos electrónicos, el Enlace Informático deberá presentar ante la DGASI solicitud por escrito debidamente justificada y autorizada por el titular de la UA.

Cuando la DGASI reciba la baja de un Usuario por la DRH o por escrito del titular de la UA donde estaba adscrito, deshabilitará la cuenta de Red y correo por un periodo de 30 días, después de este periodo eliminará la cuenta y el correo electrónico institucional que tenía asignado.

El Usuario deberá eliminar periódicamente los correos enviados o eliminados, así como revisar la bandeja de entrada para no limitar el espacio y afectar el rendimiento del mismo.

Para solicitar el respaldo de correo electrónico este se deberá de realizar a través de la Mesa de Servicios, siendo el Usuario el responsable y encargado de indicar que carpetas y/o correos deberán ser respaldados.

En caso de que el Usuario haga mal uso de su cuenta de correo electrónico institucional, la DGASI suspenderá el servicio y notificará al OIC lo sucedido.

#### 4.17 Del internet

El acceso a internet estará controlado por un equipo de Filtrado de Contenido el cual se encarga de establecer los privilegios de navegación de los Usuarios a partir de las siguientes políticas:

- a) El uso de internet para los usuarios será exclusivamente como apoyo para realizar actividades oficiales.
- b) Queda prohibido el acceso a todos los usuarios a descargar archivos en internet, navegar en páginas de contenido violento, pornográfico y de juegos, navegar a través de programas de conexiones punto a punto (P2P y diferentes a http) y utilizar páginas para librar políticas institucionales de restricción a sitios de internet.
- c) Queda permitido el acceso a internet a todos los usuarios a las aplicaciones citadas en el cuadro que se enuncia a continuación.

GRUPO	APLICACIONES PERMITIDAS
Servidores públicos a partir del puesto de Director de Área o equivalentes.	Páginas gubernamentales, correo web, sitios para subir y compartir videos, redes sociales, sitios para realizar llamadas sobre internet, mensajería instantánea y navegación web en general.
Servidores públicos con nivel de puesto de Subdirectores y Jefes de Departamento o equivalentes.	Páginas gubernamentales, correo web y navegación web en general.
Servidores públicos con nivel de puesto técnico-administrativo (operativos)	Páginas gubernamentales.

La finalidad de establecer la política del cuadro anterior es para que el Usuario de TIC al entrar a internet pueda realizar sus actividades oficiales contando con un ancho de banda que le facilite cumplir con las actividades que tenga encomendadas.

Si por necesidades del servicio algún Usuario requiere consultar sitios en internet a los que no tenga acceso, el Enlace Informático deberá presentar ante la DGASI solicitud por escrito debidamente justificada y autorizada por el titular de la UA.

En caso de que el Usuario haga mal uso del servicio de acceso a internet, la DGASI suspenderá el servicio y notificará al OIC lo sucedido.

#### 4.18 De las carpetas compartidas

El Usuario podrá solicitar a través de la Mesa de Servicios que se comparta una carpeta entre varios equipos de la misma área.

#### **4.19 Del desarrollo de sistemas**

Para la creación de desarrollos de sistemas externos e internos, programas o aplicaciones informáticas, la UA solicitante deberá contactar a la DGASI para que le sean entregados los requisitos que aseguren que el nuevo desarrollo se apegue al MAAGTIC-SI y a la infraestructura informática de la SECTUR.

#### **4.20 De la adquisición y contratación de bienes y servicios informáticos**

A fin de canalizar y agilizar la entrega de los requerimientos solicitados en materia de TIC, previamente justificados y autorizados por el titular de la UA, el GRUPO efectuará una revisión de las solicitudes de los proyectos presentados.

De acuerdo con el procedimiento establecido por el GRUPO, las UA de la SECTUR integrarán sus proyectos o casos relacionados con TIC, con la finalidad de ser presentados en sesión ordinaria o extraordinaria.

El GRUPO revisará la calidad, integridad, validez y suficiencia de la documentación del caso o proyecto, y dictaminará solamente la factibilidad técnica, en cuanto a capacidad y comunicación en un plazo no mayor a 30 días naturales a partir de la fecha en que el GRUPO haya recibido la solicitud del proyecto. El GRUPO notificará por escrito a la UA correspondiente acerca de la factibilidad y compatibilidad técnica del proyecto, con la infraestructura tecnológica actual de la SECTUR.

La opinión técnica del GRUPO, no aprueba o desaprueba la adquisición o contratación del proyecto por parte de la UA, de igual manera la UA será la responsable de la funcionalidad, resultado, presupuesto y/o contratación del mismo. Asimismo, la UA deberá cumplir con las disposiciones establecidas en el Decreto y en el MAAGTIC-SI.

#### **4.21 De las contrataciones de TIC**

Independientemente de las políticas establecidas en los 2 numerales anteriores, para la contratación de TIC, las UA deberán observar los numerales 32, 33, 34 y 35 de los Lineamientos y lo dispuesto en el MAAGTIC-SI.

#### 4.22 Del equipamiento

La DGASI atenderá las solicitudes de equipamiento que presenten las UA, las cuales serán atendidas en función de la disponibilidad con que se cuente y será otorgado a efecto de coadyuvar en el mejor desempeño de las funciones institucionales.

Las UA gestionarán el traslado del citado equipamiento de la DGASI a su UA.

En caso de que la DGASI no cuente con disponibilidad, procederá a informarle por escrito a la UA solicitante e integrará dicha solicitud al programa anual de trabajo.

#### 4.23 Del acceso a las instalaciones de la DGASI

Únicamente personal autorizado por la DGASI podrá tener acceso a las instalaciones de la misma y a sus SITES institucionales. Cualquier anomalía será notificada al OIC.



#### 4.24 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, 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.

Concepto	Significado
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.-** Las presentes políticas entrarán en vigor al día siguiente de su autorización por parte del Subsecretario de Innovación y Calidad 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.-** Al momento que los formatos descritos en el presente documento se encuentren disponibles en la Intranet Institucional, dejarán de estar disponibles por medio de la Mesa de Servicios.

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

Expedidas en la Ciudad de México, Distrito Federal, a los **XX** días del mes de junio de dos mil trece.

## AUTORIZACIÓN

Con fundamento en lo que señala el artículo 9, Fracción XXIII, del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, **y en cumplimiento a la recomendación del OIC en la SECTUR contenida en el oficio ABCD,** autorizo las presentes Políticas de Operación para el Uso, Aprovechamiento y Conservación de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en la Secretaría de Turismo.

EL SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN Y CALIDAD  
FRANCISCO MAASS PEÑA