



***LINEAMIENTOS PARA EL USO DE EQUIPO DE
CÓMPUTO***

***DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIONES E
INFORMÁTICA***

OCTUBRE 2008

h e



SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

Oficialía Mayor

Dirección General de Comunicaciones e Informática

Asunto: Lineamientos para el Uso de Equipo de Cómputo

Octubre 2008

I. Objetivo

Con el fin de estandarizar el uso del equipo de cómputo de la Secretaría de Relaciones Exteriores e informar al personal sobre el uso apropiado del mismo, se establecen los presentes Lineamientos para el Uso de Equipo de Cómputo, que se detallan en el presente documento.

II. Marco Normativo

- Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores, artículo 10 relativo a las atribuciones del Oficial Mayor fracción X y artículo 37 relativo a las facultades que corresponden a la Dirección General de Comunicaciones e Informática publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de agosto de 2001.
- Manual de Organización de la Dirección General de Comunicaciones e Informática. Julio de 2006.

III. Responsable

Dirección de Servicios Informáticos de la Dirección General de Comunicaciones e Informática.

IV. Ámbito de Aplicación

Unidades Administrativas de la Secretaría de Relaciones Exteriores, Delegaciones Foráneas y Metropolitanas.

V. Vigencia

Los presentes lineamientos entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en la Normateca Interna de la Secretaría de Relaciones Exteriores.

VI. Sujetos de Lineamientos

Los presentes lineamientos son de observancia general y obligatoria para todo el personal operativo; enlace; mandos medios y superiores; personal de honorarios; servicio social y prácticas profesionales.

VII. Definiciones

BIOS.- El sistema Básico de entrada/salida Basic Input-Output System (BIOS) es un código de interfaz que localiza y carga el sistema operativo en la memoria ROM (del inglés Read Only Memory); es un software muy básico instalado en la tarjeta madre (del inglés motherboard) que permite que ésta cumpla su cometido. Proporciona la comunicación de bajo nivel, el funcionamiento y configuración del hardware del sistema que, como mínimo, maneja el teclado y proporciona salida básica (emitiendo pitidos normalizados por el altavoz de la computadora si se producen fallos) durante el arranque.

CABALLOS DE TROYA.- Es un programa malicioso que parece ejecutar cierta tarea, casi siempre son de entretenimiento, pero por detrás está realizando acciones maliciosas contra los sistemas personales o las redes corporativas.

COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA.- Áreas definidas mediante oficio OMR0560/06 de fecha 20 de abril del 2006, con el cual se definen las 13 Coordinaciones

4 6



SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

Oficialía Mayor

Dirección General de Comunicaciones e Informática

Asunto: Lineamientos para el Uso de Equipo de Cómputo
Octubre 2008

Administrativas, así como, los lineamientos de atribuciones y funciones de las mismas en materia de administración de recursos humanos, materiales y financieros.

DGCI.- Dirección General de Comunicaciones e Informática.

DUPLEX.- La impresión a doble cara o impresión dúplex es una característica de las impresoras que permite imprimir automáticamente una hoja de papel por las dos caras.

HARDWARE.- Es la parte física de un equipo de cómputo y más ampliamente de cualquier dispositivo electrónico.

IEEE 1284.- Es un estándar (Standard Signaling Method for a Bi-directional Parallel Peripheral Interface for Personal Computers, en español, Estándar del Método de Señalización para una Interfase Paralela Bidireccional Periférica para Computadoras Personales) que provee de una comunicación de alta velocidad y bidireccional entre un equipo de cómputo y un dispositivo externo que puede comunicarse 50 ó 100 veces más rápido que con el puerto paralelo original; además de ser totalmente compatible con los periféricos, impresoras y software.

MESA DE AYUDA.- Permite a los usuarios de la Secretaría puedan resolver telefónicamente sus dudas operativas y funcionales con respecto a las herramientas informáticas, sistemas operativos, sistemas desarrollados para una aplicación específica, etc. o pueden levantar un reporte de servicio o soporte de equipo, inclusive en aquellos casos que por su naturaleza dependa de otros ámbitos dentro de la Dirección General de Comunicaciones e Informática y que deban ser atendidos por un especialista.

SECRETARÍA.- Secretaría de Relaciones Exteriores.

SOFTWARE.- Es el conjunto de los programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados que forman parte de las operaciones de un sistema de computación.

PDA.- Se refiere a equipos como: palms, pocket pc, agendas electrónicas, BlackBerry entre otros.

UNIDAD ADMINISTRATIVA.- Área de la Secretaría de nivel de Dirección General o superior.

USO EXCESIVO.- Se refiere a partes rotas por forzarlas, derrame de líquidos, caídas del equipo, entre otras.

USUARIO.- Personal adscrito a la Secretaría de Relaciones Exteriores, autorizada para el uso de equipo de cómputo.



SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

Oficialía Mayor

Dirección General de Comunicaciones e Informática

Asunto: Lineamientos para el Uso de Equipo de Cómputo
Octubre 2008

A. De la Administración del Equipo de Cómputo

1. El equipo de cómputo y periféricos serán entregados en resguardo de los usuarios para el cumplimiento de actividades estrictamente oficiales, firmando estos, carta responsiva.
2. El equipo de cómputo entregado cuenta con el software institucional de la Secretaría debidamente licenciado, por lo que queda estrictamente prohibido instalar software adicional al incluido en la configuración original de su computadora sin contar con autorización por parte de la Dirección de Servicios Informáticos o en su defecto demostrar que el usuario cuenta con la licencia para realizar la instalación, de ser el caso, el usuario deberá informar al Coordinador Administrativo de las unidades superiores, quien enviará un correo electrónico a la cuenta atención.usuarios@sre.gob.mx, solicitando autorización para el usuario, en el correo deberá informar que cuenta con la licencia. En caso de autorizarse por la Dirección de Servicios Informáticos, se generará un reporte para que dicha área realice la instalación, en caso contrario se notificará la procedencia por el mismo medio.
3. Los principales paquetes de cómputo que comprenden el software institucional son: Microsoft Windows 2000, Windows XP, Office 2000, Office XP, Symantec Antivirus e Internet Explorer. Si desea mayor información acerca del software que puede estar instalado en su computadora, favor de llamar al área de Mesa de Ayuda, a la extensión 5555, disponible en horario de 7 a.m. a 7 p.m. lunes a viernes, de 7 a.m. a 4 p.m. los sábados y de 8 a.m. a 4:00 p.m. los domingos. Fuera de los horarios anteriores podrá dejar mensaje en el buzón de voz y será atendido en la siguiente hora hábil.
4. Queda prohibida la instalación de Software de entretenimiento en los equipos de cómputo.
5. En caso de que algún usuario por sus funciones requiera usar programas adicionales al software institucional, el Coordinador Administrativo, superior o equivalente, deberá solicitarlo mediante oficio en el que se especifique el tipo de software requerido y se justifique el uso del mismo.

Por su parte, la Dirección de Servicios Informáticos dará respuesta a esta solicitud en un plazo máximo de 5 días hábiles posteriores a su recepción donde informará al usuario si se cuenta con licencias disponibles, en cuyo caso se procederá a la instalación o, se informará mediante oficio en caso de no proceder la petición, por no contar con licencias disponibles, en este caso se verificará la factibilidad de realizar una adquisición, notificando mediante correo electrónico, en un plazo de 5 días hábiles adicionales.

6. La Dirección de Servicios Informáticos no tiene la obligación de brindar soporte técnico para la instalación, configuración y operación de paquetes de cómputo que no sean institucionales o para software de entretenimiento.



SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

Oficialía Mayor

Dirección General de Comunicaciones e Informática

Asunto: Lineamientos para el Uso de Equipo de Cómputo

Octubre 2008

7. Todos los dispositivos del tipo PDA están permitidos, sin embargo, no es responsabilidad de la Dirección de Servicios Informáticos brindar soporte técnico para su configuración, instalación u operación. Muchos paquetes incluidos con estos dispositivos NO son compatibles con el sistema operativo Windows 2000 o Windows XP, que constituyen las versiones de sistema operativo instalado en la mayoría de las computadoras de la Secretaría, y su instalación puede causar problemas graves al sistema, por lo que se recomienda solicitar apoyo en la Mesa de Ayuda, a fin de verificar compatibilidad y otorgar privilegios de instalación a la cuenta del usuario.
8. Ningún sistema está exento de un siniestro que pueda provocar pérdida parcial o total de la información, con el fin de evitar un percance, es recomendable que se realicen respaldos periódicos de la información que se considere más importante o relevante para sus funciones, estos respaldos los puede realizar en CD o en la unidad de red (H:) asignada.

En la unidad de red H: no es posible respaldar archivos no oficiales como música, juegos, programas, fotografías, videos, entre otros. Esta unidad es depurada diario, por lo que en caso de encontrarse archivos de los tipos antes señalados serán borrados. En caso de tratarse de fotografías o videos oficiales, se deberán respaldar en otros medios (CD, DVD, disco externo).

9. Se proporcionará a los empleados de la Secretaría, una dirección de correo del tipo @sre.gob.mx, esta cuenta es de carácter institucional y deberá ser usada únicamente para ese fin.
10. Se deberá evitar abrir o ejecutar archivos o anexos en correos electrónicos cuyo remitente sea desconocido.
11. Cada usuario tendrá derecho a utilizar una unidad de red (H:\Unidad Administrativa\usuario), esta unidad es personal y únicamente a quien se le asigne tendrá acceso a ella, nadie más en la red puede accederla, se debe tomar en cuenta que por limitaciones de almacenamiento, el usuario debe depurar constantemente la unidad H.
12. Queda estrictamente prohibido bajar e instalar programas de Internet o por otro medio, ya que estos pueden ser Caballos de Troya venir infectados con virus o no contar con una licencia debidamente adquirida.
13. Su password o clave de acceso a la red de la Secretaría es también su clave de acceso a todos los servicios computacionales que ofrecemos, por ello es altamente recomendable no compartirla. Cabe mencionar que por su seguridad dicha contraseña tiene una caducidad de 45 días. Para darle mayor grado de seguridad la contraseña debe tener como mínimo 8 caracteres, combinar números y letras y ser diferente de las tres anteriores.
14. La Dirección de Servicios Informáticos atenderá peticiones de soporte técnico por fallas en los sistemas y de los medios de impresión. Si desea asesoría de cómo utilizar un software en particular asegúrese de haber consultado los manuales y la ayuda en línea, que viene con todos los paquetes, antes de llamar a soporte técnico.



SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

Oficialía Mayor

Dirección General de Comunicaciones e Informática

Asunto: Lineamientos para el Uso de Equipo de Cómputo

Octubre 2008

15. Para aquellos equipos multifuncionales con opción de color, el límite máximo mensual de copias o impresiones a color es de 1,500 por multifuncional. Mismo límite que deberá administrarse entre las Unidades Administrativas que pertenecen a la Unidad Superior.
16. La Dirección de Servicios Informáticos atenderá las solicitudes de impresiones a color que requieran las Unidades Administrativas, las cuales deberán canalizarse mediante los Coordinadores Administrativos de las Unidades Superiores, una vez que hayan alcanzado su máximo permitido. Las solicitudes podrán tener un máximo de 100 páginas, siempre y cuando exista disponibilidad en el límite designado en el multifuncional con el que se da el servicio. En caso de no contar con disponibilidad se informará al área a fin de que si cuentan con presupuesto se realicen las impresiones pagando las mismas al precio preferencial que otorgue la empresa y con recursos adicionales a los asignados para los contratos de servicio.
17. Los usuarios no deberán utilizar passwords de BIOS o de arranque, ya que pueden provocar pérdida de información y dejar el equipo inutilizable.
18. En caso de que se extravíe algún equipo o sufra daños por uso excesivo o mal uso por parte de los usuarios, será responsabilidad de la Unidad Administrativa realizar los trámites de recuperación del bien o en su defecto el pago de reposición del mismo.
19. Los multifuncionales deberán utilizarse en modo duplex, únicamente quedarán excluidos trabajos que por su naturaleza no permitan la entrega en versión duplex.
20. Se recomienda configurar el equipo de cómputo para que después de un determinado tiempo entre en modo de ahorro de energía. Si no esta siendo utilizado es mejor apagarlo.

B. Del Mantenimiento del Equipo de Cómputo

1. En el caso de nuevo equipamiento se deberán seguir las indicaciones de utilización y mantenimiento de los fabricantes del equipo para no afectar las condiciones de garantía durante el tiempo de vigencia de la misma.
2. Se considerarán las recomendaciones técnicas de los fabricantes con el objeto de mantener en las mejores condiciones los equipos, lo anterior dentro de una base razonable que convenga a la Secretaría.
3. Los proveedores que otorguen servicios, mantenimiento, refacciones y consumibles a los equipos estarán acreditados o certificados por el fabricante.
4. Las marcas, modelos y tipos de consumibles que se requieran para el uso de los equipos deberán ser de acuerdo a las recomendaciones establecidas por la norma ISO/IEC 19752, última versión "Información tecnológica – Método para determinación del rendimiento del toner para impresoras láser electrofotográficas monocromáticas y aparatos multi-funcionales que contienen componentes de impresión" y de acuerdo a lo establecido por la norma ISO/IEC 24711, última versión: "Información Tecnológica – Método para la determinación del rendimiento del cartucho de tinta para impresoras de inyección de tinta y aparatos multi-funcionales que contienen componentes de impresión".



SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

Oficialía Mayor

Dirección General de Comunicaciones e Informática

Asunto: Lineamientos para el Uso de Equipo de Cómputo

Octubre 2008

5. Las marcas, modelos y tipos de consumibles que se requieran para el mantenimiento de los equipos deberán ser de acuerdo a las recomendaciones establecidas por el fabricante.
6. Bajo ninguna circunstancia, podrán introducirse objetos extraños a los equipos (lápices, clips, entre otros) en caso de que se atasque algún compartimiento, bandeja, disco, CD, entre otros, deberá solicitar soporte a la Mesa de Ayuda.
7. El Mantenimiento Preventivo a los equipos de cómputo y periféricos se realiza dos veces al año. Dicho servicio consiste principalmente en la limpieza del equipo, revisión y reparación en caso de falla detectada. El usuario deberá evaluar el servicio y mantenimientos realizados, evaluando el servicio recibido y firmando el reporte que emita el proveedor de mantenimiento.
8. A continuación se describe el procedimiento para solicitar mantenimiento correctivo:
 - Solicitud a la Mesa de Ayuda, a través de la extensión 5555.
 - Se brindan instrucciones necesarias al usuario para poder resolver su problema vía telefónica (solución de primera línea). Si el problema se resuelve, se cierra el reporte anotando los datos correspondientes.
 - Si el problema no se resuelve, se asigna el reporte de servicio de acuerdo a su tipo a algún ingeniero de soporte del staff para su seguimiento y solución (solución de segunda línea).
 - El ingeniero de soporte determina la prioridad y establece el primer contacto vía telefónica con el usuario y establece una cita para resolver el problema.
 - El técnico imprime el reporte y visita al usuario para resolver el problema.
 - En caso de que el problema tenga que ser solucionado por alguna de las compañías con las que se tiene contrato de mantenimiento correctivo o deba ser atendido a través de garantía, se escalara al siguiente nivel (solución de tercera línea) dando seguimiento hasta su conclusión.

✓ **Equipo de cómputo**

- Únicamente el personal técnico autorizado podrá abrir, ensamblar o verificar internamente los equipos, bajo ninguna circunstancia serán abiertos por los usuarios.
- No deberán consumirse alimentos y bebidas cerca del equipo.
- Los equipos deberán conectarse a las tomas de corriente eléctrica regulada (contactos de color naranja).
- No deberán usarse líquidos en aerosol, solventes o abrasivos para la limpieza del equipo, si es necesario realizar una limpieza externa el usuario podrá utilizar un trapo (sin pelusa) ligeramente húmedo. La limpieza general del equipo se realizará a través de mantenimientos preventivos con la empresa contratada para dicho fin.
- Se recomienda no exponer los equipos a la luz directa del sol, a la lluvia o a la humedad excesiva.



SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

Oficialía Mayor

Dirección General de Comunicaciones e Informática

Asunto: Lineamientos para el Uso de Equipo de Cómputo

Octubre 2008

- Es necesario mantener despejada el área de ventilación en la parte posterior del equipo.

✓ **Impresoras**

- Deberán observarse las especificaciones de características del papel, especificaciones de la impresora y especificaciones de los cables.
- El papel y etiquetas deben cumplir con los tamaños y recomendaciones de las guías de usuario con el fin de aminorar problemas tales como: mala calidad de impresión, atascos de papel y desgaste prematuro. Utilice solamente papel y etiquetas recomendadas para impresoras láser.
- Para obtener los mejores resultados hay que verificar que el papel utilizado sea de buena calidad y que no esté cortado, roto, desgarrado, manchado o arrugado, que no esté cubierto de materiales sueltos o polvo, que no presente huecos y que los bordes no estén enrollados ni doblados.
- No utilice papel con grapas o clips ya que estos dañan el equipo.
- No utilice papel con membrete en relieve.
- No imprima nunca en la misma hoja de etiquetas más de una vez.
- Para la impresión de transparencias, el usuario deberá verificar que el material tolere una temperatura de 205°C y deberá utilizarse la alimentación manual.
- Deberán utilizarse y aprovecharse al máximo las utilidades de consumo de energía, consumo de toner y consumo de papel.
- En caso de requerir que la impresora esté conectada local al equipo de cómputo, deberán utilizarse cables paralelos que cumplan con las especificaciones IEEE 1284 es recomendable utilizar las medidas convencionales que van hasta 6mts. En caso de ser un recurso compartido de red, deberán utilizarse cables de red CAT 5 o CAT 6.
- Debido a que la Secretaría requiere garantizar el buen funcionamiento de las impresoras y la calidad de los toners utilizados en las mismas, bajo ninguna circunstancia se utilizarán toners reciclados, rellenados o reacondicionados, ya que esto desgasta los equipos.
- Los usuarios de equipos multifuncionales, sin excepción alguna, deberán abstenerse de manipular los equipos, debido a que podrían generarse daños permanentes, partes rotas, entre otros, de hacerlo se harán responsables de los costos de reparación, por lo que se recomienda en todo caso reportar el equipo a la extensión de la Mesa de Ayuda de la Dirección General de Comunicaciones e Informática.



SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

Oficialía Mayor


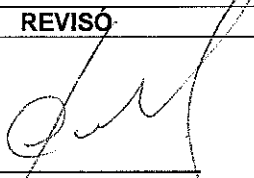
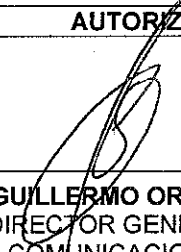
Dirección General de Comunicaciones e Informática

Asunto: Lineamientos para el Uso de Equipo de Cómputo

Octubre 2008

VI. Medidas Correctivas

En caso de incumplimiento a los presentes lineamientos, la Dirección General de Comunicaciones e Informática podrá tomar acciones o medidas para su cumplimiento, llegando hasta la cancelación del servicio.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 _____ ING. MAYRA MAYA MUÑOZ DIRECTORA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS	 _____ LIC. MAURICIO SANDOVAL REBOLLO DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE COMUNICACIONES E INFORMÁTICA	 _____ ING. GUILLERMO ORIVE JIMÉNEZ DIRECTOR GENERAL DE COMUNICACIONES E INFORMÁTICA