LINEAMIENTOS PARA EL USO DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS EN LA CODAMEVER.

INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de mantener un uso adecuado de los bienes informáticos en los que se incluyen computadoras, impresoras, videoproyectores, equipos de telefonía, scanners y uso de software, es indispensable establecer para la conservación y buen uso, los presentes lineamientos:

1. Disposiciones Generales

1.1. El objetivo del presente documento es establecer los lineamientos que regulen el uso de los bienes informáticos en la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz. Con ello los usuarios identificarán las directrices a seguir con respecto al uso de hardware y software, al mantenimiento preventivo y correctivo, la responsabilidad hacia los bienes, el desarrollo, implantación y uso de sistema de información y de la seguridad de información almacenada en las computadoras personales.

1.2. Los presentes lineamientos, son de observancia obligatoria para todos los servidores públicos y usuarios finales en la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz, que hagan uso de bienes informáticos institucionales en las oficinas de la Comisión.

1.3. El usuario del servicio deberá sujetarse a los presentes lineamientos, asimismo, se establece que el desconocimiento de los mismos no exime de las responsabilidades y sanciones a que se haga acreedor en términos del presente documento, del Reglamento Interior de Trabajo de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz y demás disposiciones que en materia de informática y telecomunicaciones se señalen al efecto.

1.4 Glosario de Términos. Para efectos de los presentes lineamientos se deberá entender por:

Usuario Final	Cualquier persona o servidor público de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz que le de uso a los sistemas informáticos.
Internet	Red mundial de redes que se conectan utilizando un conjunto de protocolos y que funcionan como una sola red virtual.
Intranet	Red de comunicación en ambientes internos a cualquier tipo de organizaciones, que permite a los usuarios acceder a la información que cada una de sus áreas genera para fomentar el nivel de información y productividad de los empleados. El acceso a dicha información se hace mediante un navegador como Google Crome, Internet Explorer o Firefox.
Correo Electrónico	Se refiere a la herramienta para comunicación electrónica hacia otros usuarios vía Internet. El correo electrónico puede ser personal o institucional.
Extensiones DID	Número entrante directo. Es un número directo al aparato telefónico.
Extensiones	Extensión interna del conmutador. Para comunicarse desde el exterior, será necesario marcar al conmutador y pedir la extensión.
Teléfono Unilineal	Aparato telefónico que sólo puede atender una sola llamada entrante en forma simultánea.
Teléfono Multilínea	Aparato telefónico que puede atender varias llamadas entrantes en forma simultánea.
Nodo de Datos	Posición de la red de área local del Instituto en donde se puede conectar una computadora o impresora.
Nodo de Voz	Posición en la que se puede conectar un aparato telefónico.
Cableado Estructurado	Instalación que integra el cableado para la transmisión de voz y de datos y que responde a normas y estándares internacionales, facilitando su administración y operación.
Bienes informáticos y de telecomunicaciones	Computadoras, scanners, equipos de fax, videoproyectores, software, impresoras, multifuncionales y teléfonos.
Extensión Analógica	Línea telefónica universal para la transmisión de voz únicamente (teléfono y fax), sin las opciones avanzadas de teléfonos multifunciones.
Código Fuente	Instrucciones escritas por un programador para elaborar un programa o sistema.

2. Del Control y Utilización de Bienes Informáticos y de Telecomunicaciones

2.1. La Oficina de Recursos Materiales y Tecnologías de la Información es responsable de actualizar el Inventario Institucional de Bienes Muebles, incluyendo los bienes informáticos.

2.2. La Oficina de Recursos Materiales y Tecnologías de la Información mantendrá actualizados los archivos que contienen la documentación oficial (resguardos) de asignación de los bienes informáticos, de tal forma que los datos del inventario de cada equipo en cuanto a su ubicación y sus usuarios estén debidamente respaldados con la firma de un responsable de los mismos.

2.3. Para intercambio de bienes informáticos los jefes de los distintos departamentos tienen la responsabilidad de notificar a la Oficina de Recursos Materiales y Tecnologías de la Información, la actualización del inventario y de los resguardos para su correcto traslado.

2.4. Los bienes informáticos de nuevo ingreso a la Comisión, deberán ser revisados e instalados parel Administrador de Informática, para mantener los estándares y la compatibilidad con la infraestructura tecnológica del Instituto.

2.5. El Administrador de Informática tiene la facultad de retirar el equipo que sea detectado en desuso, arrumbado o almacenado, notificando por escrito al titular del departamento responsable en donde sea detectado, con copia de conocimiento a la Oficina de Recursos Materiales y Tecnologías de la Información para que actualice los registros de asignación y resguardos correspondientes.

2.5. Los equipos informáticos, de telecomunicaciones y el software propiedad del personal de la CODAMEVER, quedan excluidos de la responsabilidad de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz y por consiguiente del departamento de Informática.

2.6. Los equipos informáticos y de telecomunicaciones deben ser utilizados exclusivamente para el cumplimiento de las funciones institucionales.

2.8. El usuario encargado de utilizar el equipo informático y de telecomunicaciones se responsabilizará tanto de su correcta operación, como de la captura, procesamiento e

integridad de la información, así como de la debida utilización de los sistemas instalados.

2.9. Los equipos portátiles (computadoras e impresoras) podrán ser utilizados por los usuarios responsables fuera de su oficina o fuera de las instalaciones la CODAMEVER, únicamente en el caso del desarrollo de actividades propias y específicas de la Comisión. Para ello deberán realizar un escrito de solicitud de salida y entrada de bienes informáticos de las instalaciones de la CODAMEVER, informando fecha de salida, el destino y la fecha de retorno de los bienes, el nombre y cargo del responsable de los mismos bienes, y deberá estar firmada por el jefe de departamento correspondiente, revisada por la subdirección de Administración y dirigida al C. Comisionado de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz, con copia además a la Oficina de Recursos Materiales y Tecnologías de la Información.

2.10. La totalidad de las líneas telefónicas analógicas directas que tiene contratadas la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz, tendrán bloqueados los servicios de llamada a celulares y de larga distancia para efectos de racionalidad y austeridad presupuestaria. Existirán excepciones para aquellos usuarios que necesiten este servicio para el desempeño de las actividades que realiza; en este caso se tendrá acceso a tales servicios mediante una clave que les será proporcionada por la Oficina de Recursos Materiales y Tecnologías de la Información.

2.11. El personal de la CODAMEVER de acuerdo a su nivel jerárquico, tendrá derecho a los siguientes servicios de telefonía:

a) Comisionado: Un aparato multilínea con número DID y 2 extensiones.
b) Subcomisión y Subdirección: Un aparato multilínea con número DID y su extensión.
c) Jefes de Departamento: Un aparato multilínea con número DID y su extensión.
d) Jefes de oficina, personal operativo y administrativo de cualquier nivel. Un aparato unilínea con una extensión.

2.12. Cuando por razones de las actividades encomendadas se requieran servicios adicionales (extensiones DID, extensiones normales, aparatos telefónicos), deberán solicitarse por escrito a la Subdirección de Administración con copia a la Oficina de Recursos Materiales y Tecnologías de la Información, por conducto del Jefe de Departamento o superior, exponiendo las justificaciones que motivan la solicitud.

2.13. La instalación y el redimensionamiento de las redes de telecomunicaciones de la CODAMEVER serán autorizados por la Oficina de Recursos Materiales y Tecnologías

de la Información, teniendo la facultad de determinar si se realizarán con recursos humanos propios o, dependiendo de su complejidad y tamaño, se haga a través de proveedores especializados.

2.14. La reubicación de nodos de voz/datos deberá solicitarse por escrito a la Subdirección de Administración a través de la Oficina de Recursos Materiales y Tecnologías de la Información, debiendo proporcionar como mínimo, la cantidad y tipo de nodos solicitados y ubicación de los nuevos nodos. La viabilidad de la ubicación, así como los tiempos de atención serán determinados por la Oficina de Recursos Materiales y Tecnologías de la Información con visto bueno del Administrador de Informática.

2.15. Queda estrictamente prohibido hacer llamadas a líneas de entretenimiento y similares (Hot line) de cualquier línea analógica directa o extensión de conmutador del Instituto.

3. Del Software

3.1. En los equipos informáticos y de telecomunicaciones de que dispone la CODAMEVER únicamente se podrá utilizar el software que cuente con la licencia adquirida por el mismo.

3.2. El software cuya licencia de uso sea propiedad de la CODAMEVER, no podrá ser copiada o reproducida de manera física o digital en cualquier medio de almacenamiento.

3.3. El software institucional no podrá ser instalado, desinstalado y/o modificado por el personal usuario.
Para poder llevar a cabo estas actividades deberá realizar una solicitud de soporte técnico al Administrador de Informática de la CODAMEVER o solicitando la atención a la Oficina de Recursos Materiales y Tecnologías de la Información.

3.4. Será responsabilidad de la Oficina de Recursos Materiales y Tecnologías de la Información, resguardar las licencias originales del software adquirido por la CODAMEVER.

3.5. SOFTWARE INSTITUCIONAL.- Es el software de uso generalizado designado para que todo el personal de la CODAMEVER realice sus trabajos, conformado por:

a) Sistemas Operativos:
Microsoft Windows 7 o superior
b) Paquetería para automatización de oficinas Microsoft Office 2016 o superior que incluyan las siguientes aplicaciones:
Software de procesamiento de textos y documentos: Microsoft Word
Generador de gráficos y presentaciones: Microsoft PowerPoint.
Hoja electrónica de cálculo: Microsoft Excel.
Cliente de correo electrónico: Microsoft Outlook.
c) Software Antivirus.
Avast Free Antivirus
d) Software de aplicaciones institucionales.
SUAFOP (Contabilidad, Caja, Presupuesto y Nominas)

3.6. SOFTWARE OPERATIVO EXTERNO. Para llevar a cabo la instalación de software de dependencias o entidades del Gobierno Federal, Estatal o cualquier otro tercero, la Oficina de Recursos Materiales y Tecnologías de la Información será la Unidad que autorizará y verificará la instalación de éstos.

3.8. SOFTWARE SUJETO A EVALUACIÓN DE VIABILIDAD DE USO. La Oficina de Recursos Materiales y Tecnologías de la Información, mediante el administrador de Informática será la encargada de evaluar las tecnologías nuevas que pudieran ser empleadas en la Comisión y fijará las normas y estándares del software y hardware institucional previa autorización de la Dirección General de Innovación Tecnológica de la Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado de Veracruz; además contará con la facultad de adquirir o instalar, las licencias de software que requiera para el desarrollo y operación de los sistemas de la Comisión y para evaluación de programas y sistemas para uso futuro en la CODAMEVER.

3.9. SOFTWARE NO AUTORIZADO. Software que no podrá ser utilizado en la CODAMEVER, siendo éste el siguiente:

a) Juegos y/o entretenimientos. Con independencia de contar o no con licencia de uso respectiva, ningún tipo de software de entretenimiento deberá ser utilizado en los equipos propiedad de la CODAMEVER.
b) Material considerado pornográfico. Con independencia de contar o no con la licencia de uso correspondiente, queda estrictamente prohibida la instalación y uso de este tipo de software.

c) Instalación de software "pirata". Programas o paquetería, en donde el usuario no cuenta con la licencia y/o el documento expedido por Instituciones externas, fabricante o autor que ampare su instalación en los equipos del Instituto.
d) Para utilerías o software en demostración, que permita agilizar las labores asignadas al personal y que no se encuentre incluido en el software institucional, será necesario una solicitud por escrito de instalación del mismo, y esperar recibir la autorización correspondiente.

3.10. SOFTWARE LIBRE. Software libre que no requiere licencia de uso. Este tipo de software podrá ser utilizado por los usuarios de cualquier departamento si es en apoyo de las actividades que tengan encomendadas, con la observación de que si genera problemas, la responsabilidad será única y exclusivamente de los mismos usuarios.

4. Del Mantenimiento Preventivo y Correctivo a los Equipos Informáticos y de Telecomunicaciones

4.1. El administrador de Informática llevará a cabo el control del programa de Mantenimiento Preventivo y Correctivo a equipo informático de acuerdo al cronograma de actividades del Plan Operativo Informático de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz, mismo que se dará a conocer con la debida anticipación a los usuarios y jefes de departamento.

4.2. El Mantenimiento Preventivo y Correctivo será programado y efectuado en días hábiles y dentro del horario de labores autorizado para la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz.

4.3. Tanto el mantenimiento preventivo como el correctivo podrá ser prestado por terceros cuando así convenga a la Comisión, quedando bajo la responsabilidad de la Oficina de Recursos Materiales y Tecnologías de la Información, la coordinación y supervisión de la debida prestación de dichos servicios.

4.4. El equipo que se encuentre dentro de garantía o tenga exclusividad de patente sólo podrá ser atendido por el proveedor autorizado por el fabricante.

4.5. La aparición de fallas que se presenten en el cableado estructurado o en los servicios de voz y/o datos, deberán ser reportados por medio de la solicitud al Administrador de Informática o a la Oficina de Recursos Materiales y Tecnologías de la Información.

4.5. Los equipos propiedad del personal quedan excluidos de todo programa de mantenimiento preventivo y/o correctivo dentro de las oficinas de la Comisión.

5. De la Supervisión

5.1. La Oficina de Recursos Materiales y Tecnologías de la Información tiene la facultad de llevar a cabo visitas a los departamentos y oficinas, para supervisar el buen uso tanto de los equipos informáticos y de telecomunicaciones, como del software instalado en los mismos. Las visitas se realizarán cuando se considere conveniente, sin previo aviso.

5.2. Es responsabilidad de los usuarios solicitar al Administrador de Informática el retiro de los equipos que no estén siendo utilizados, previa autorización del Jefe de Departamento correspondiente y con atención a la Oficina de Recursos Materiales y Tecnologías de la Información.

6. De la Seguridad

6.1. Con el propósito de garantizar la privacidad de la información y de evitar accesos no autorizados a los equipos, para la inicialización o arranque de los mismos, los usuarios deberán utilizar claves de seguridad, las cuales a su vez serán modificadas por lo menos 2 veces al año o conforme lo determinen las políticas internas de cada departamento. Asimismo, deberán implantar el bloqueo de la pantalla (con protector de pantalla, con contraseña u otro) para proteger los datos cuando se deje el equipo encendido y sin atender por algunos minutos.

6.2. Las políticas del manejo, respaldo e integridad de la información almacenada en los medios magnéticos (discos duros internos y externos, memorias USB o CDs), son únicamente responsabilidad de los usuarios y conforme a los lineamientos internos de cada departamento. Los Jefes de Departamento deberán determinar la periodicidad de dichos respaldos.

6.3. Será responsabilidad de los Jefes de Departamento y usuarios, establecer y mantener los niveles de confidencialidad para administrar y salvaguardar su información, tomando las medidas pertinentes que eviten fugas, pérdidas o sustracciones de la misma.

6.4. En caso de requerir apoyo del Administrador de Informática para realizar los respaldos correspondientes (unidad de CD externa para respaldo, memorias USB o discos duros externos), se deberá realizar solicitud a la Oficina de Recursos Materiales y Tecnologías de la Información.

7. Sanciones

7.1. Los Jefes de Departamento y Oficinas informarán, en caso necesario, cuando se haya cometido una falta a los presentes lineamientos, a la Oficina de Recursos Materiales y Tecnologías de la Información para que a su vez informe a la Oficina de Recursos Humanos y Financieros, y a la Subdirección de Administración para que se proceda conforme a la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos del Estado de Veracruz.

7.2. Si los usuarios del servicio faltan a alguna de las obligaciones o prohibiciones establecidas en los presentes lineamientos, se hará acreedor a las sanciones establecidas en el Artículo XX del Reglamento Interior de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz, mismas que serán aplicadas por la Subdirección de Administración y/o la Oficina de Recursos Humanos y Financieros.

7.3. Las sanciones a las que se refiere el párrafo anterior, son independientes de todas aquellas acciones que correspondan en material laboral, penal y civil, así como a la restitución del daño o reparación del mismo.

7.4. Se hace necesario que todos los usuarios de los equipos informáticos y de telecomunicaciones, propiedad de la CODAMEVER, conozcan las disposiciones que marca la Ley Federal de Derechos de Autor, publicada en el Diario Oficial de la Federación del 24 de diciembre de 1996, con sus reformas y adiciones:

a) Artículo 231, Fracción 6.- "Usar, reproducir o explotar una reserva de derechos protegida o un programa de cómputo sin el consentimiento del titular"
b) Artículo 232.- "Las infracciones en materia de comercio previstas en la presente Ley serán sancionadas por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, con multa de cinco mil hasta diez mil días de salario mínimo en los casos previstos en las fracciones I, II, IV, V, VII, VIII, y IX del artículo anterior. Se aplicará multa adicional de hasta quinientos días de salario mínimo general por día, a quien persista en la infracción.

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

ELABORÓ

ING. OSCAR DAVID GUTIÉRREZ ALAMILLO
ANALISTA DE INFORMÁTICA

REVISÓ

LIC. GUILLERMO BELLO RAMOS
SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO

AUTORIZÓ

DRA. ANGÉLICA SERRANO ROMERO
COMISIONADA