



LINEAMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN Y BUEN USO DEL EQUIPO DE CÓMPUTO Y SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

Con la finalidad de estandarizar el uso del equipo de cómputo y los servicios relacionados al Soporte Técnico de la Dirección General de Recursos Humanos y Organización, se establecen los siguientes **“Lineamientos para la Administración y buen uso del Equipo de Cómputo y Servicio de Soporte Técnico”**, que a continuación se detallan.

1. Sólo se dará servicio de asistencia, mantenimiento y/o reparación de software o hardware a equipos de cómputo que pertenezcan o estén asignados a la Dirección General de Recursos Humanos y Organización por medio de algún contrato vigente con la Secretaría de Salud y que cuenten con etiqueta y/o número de inventario.
2. El equipo de cómputo asignado será responsabilidad de la persona que firma la cédula de Resguardo, indistintamente de la persona que lo opera u ocupa.
3. El resguardatario del equipo de cómputo deberá apegarse a la Normatividad Técnica en Informática, en específico a los **Artículos 22 y 43** donde se describen los siguientes puntos:
 - **Artículo 22.** *Todo elemento de Tecnologías de la Información deberá utilizarse para los fines institucionales a que esté afecto, dándoles un uso y trato adecuado de acuerdo a sus manuales y guías, además de lo dispuesto por la presente Normatividad. La infraestructura de comunicaciones para acceso a la red pública y el software de cada equipo deben ser utilizados para intereses y tareas relacionados con el trabajo de la Secretaría de Salud.*
 - **Artículo 43.** *El software y datos que se instalen en los equipos de cómputo de la Secretaría deberá realizarse respetando los esquemas de licenciamiento del propietario de los derechos de autor y explotación, siendo responsable de ésto el usuario del equipo.*
4. El resguardatario del equipo de cómputo será responsable de utilizar en forma adecuada los servicios de correo Electrónico Institucional e Internet, provistos por la Secretaria de Salud.
5. El técnico del departamento de Redes y Soporte Técnico al atender el reporte de servicio, verificará que el equipo de cómputo concuerde con los datos especificados en la cédula del inventario, si dichos datos no corresponden, se dará conocimiento al área correspondiente a efecto de que se anexe la nota al expediente del resguardatario especificando que algunas de las partes del equipo han sido cambiadas.
6. El resguardo y el respaldo de la Información, es responsabilidad del usuario del equipo de cómputo y/o persona que lo opera, el área de Soporte Técnico no se hará responsable de la información perdida o dañada.
7. El usuario se compromete a notificar los cambios requeridos del equipo de cómputo mediante el formato que contiene las opciones de **Solicitud de Alta de Resguardo, Cambio de Resguardo, Cambio de Ubicación Física, Solicitud de Baja de Resguardo**, mismo que se describe a continuación:

FORMATO UNICO DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS

- **Alta de Resguardo:** Este trámite se realiza cuando ingresa un usuario nuevo y requiere que le sea asignado un equipo de trabajo. El usuario firma como resguardatario del equipo teniendo como obligación revisar que los datos del equipo y resguardo sean correctos.



LINEAMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN Y BUEN USO DEL EQUIPO DE CÓMPUTO Y SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

- **Cambio de Resguardo:** Este trámite se realizará cuando el resguardatario del equipo de cómputo deja de ser el responsable del mismo y es asignado a otra persona o en su caso no corresponde el nombre del usuario registrado en el sistema de reportes e Inventario.
 - **Cambio de Ubicación Física:** Este trámite se realiza cuando es necesario reubicar el equipo de cómputo en otra área, así mismo, también podrá notificar si es el caso, el cambio de resguardo correspondiente.
 - **Solicitud de Baja de Resguardo:** Este trámite se debe realizar cuando el resguardatario deja de utilizar de manera definitiva el equipo de cómputo, lo anterior derivado de una renuncia al puesto, cambio de adscripción, jubilación, retiro voluntario, o bien, en caso de que el equipo sea obsoleto; para este caso se emitirá la liberación del resguardo correspondiente entregando el bien físicamente al área de Soporte Técnico.
8. Será causal de las responsabilidades administrativas, civiles o penales que correspondan en conformidad con el punto de la normatividad de Tecnologías de la Información donde establece:
- *Que el incumplimiento de la normatividad técnica en Tecnologías de la información vigente, será sancionado en los términos que establece la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.*
9. En caso de incumplimiento a los presentes lineamientos, el área de Soporte Técnico podrá tomar acciones o medidas para su cumplimiento, llegando hasta la cancelación del servicio.
10. El Área de Soporte Técnico será el responsable de gestionar el llenado del Formato único de Administración de Bienes Informáticos para cada usuario, con la finalidad de contar con el resguardo e inventario del equipo de cómputo asignado a la Dirección General de Recursos Humanos y Organización actualizado.

LEVANTAMIENTO DE CASOS DE SOPORTE TECNICO

1. El área de Redes y Soporte Técnico será el responsable de atender las solicitudes de resolución de fallas técnicas de los equipos asignados a las áreas de la Dirección General de Recursos Humanos y Organización, incluidos UPIS, equipos de impresión y/o Multifuncionales.
2. El servicio a usuarios se atenderá de acuerdo al siguiente procedimiento:
 - a. Las solicitudes de servicio se recibirán en la Ext. **58485**, en un horario de 08:00 a 20:00 hrs., proporcionando los datos del usuario resguardatario y etiqueta y/o número de serie del equipo.
 - b. Se generará un reporte de servicio con un número de control, el cual será proporcionado al usuario y asignado al técnico en turno.
 - c. El técnico se presentará con las herramientas necesarias para la resolución del problema reportado, dando una atención adecuada con buen servicio y calidad.
 - d. El técnico informará al usuario, el diagnóstico de la falla, así como los pasos a seguir para su solución, del mismo modo, mantendrá informado al usuario cuando aplique una garantía, mantenimiento con empresa externa o la compra de una refacción.
 - e. El usuario deberá verificar que el problema quede resuelto y en caso contrario hacerlo saber al técnico y/o jefe inmediato superior del mismo.



LINEAMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN Y BUEN USO DEL EQUIPO DE CÓMPUTO Y SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

INFORMACIÓN PARA LEVANTAR UN REPORTE DE SERVICIO DE SOPORTE

1. El usuario al momento de reportar alguna falla en su equipo de cómputo deberá indicar para el llenado del Reporte de Servicio de Soporte Técnico lo siguiente.
 - a. Área
 - b. Ubicación
 - c. Nombre de usuario
 - d. Teléfono
 - e. Equipo (núm. de serie)
 - f. Breve descripción de la falla
2. Una vez concluido el Servicio de Soporte Técnico, el usuario deberá confirmar el cierre del Reporte de Servicio dando su visto bueno vía telefónica.

ADMINISTRACIÓN DE SUMINISTRO DE CONSUMIBLES

1. El Departamento de Soporte Técnico será el encargado de proporcionar a todas las Áreas de la Dirección General de Recursos Humanos y Organización, previa adquisición por parte de la Coordinación Administrativa, los insumos tales como dvd's, cd's y/o USB's mediante la requisición del formato "Solicitud de Insumos Informáticos".
2. El usuario deberá requisitar el formato indicando la petición y justificación del uso, firmado por su jefe inmediato superior.

SOLICITUD DE CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

1. Cualquier trabajador adscrito a la Dirección General de Recursos Humanos y Organización que requiera una cuenta de correo electrónica institucional, deberá ser solicitada mediante un correo de parte del jefe inmediato superior, indicando nombre completo, cargo, número de empleado y CURP del trabajador y justificando el uso de la cuenta.
2. El Jefe del Departamento de Redes y Soporte Técnico, validará la requisición de la cuenta de correo, llenará los formatos correspondientes y gestionará ante la Dirección General de Tecnologías de la Información y/o con el proveedor de servicio de correo la creación de la misma.
3. Al recibir los datos de la nueva cuenta de correo electrónico institucional por parte de la Dirección General de Tecnologías de la Información y/o del proveedor de servicio de correo, personal de Soporte Técnico acudirá con el usuario para realizar la configuración de la misma en el equipo de cómputo correspondiente.
4. El Jefe del Departamento de Redes y Soporte Técnico informará por medio de un correo dirigido al jefe inmediato del usuario, los datos de la nueva cuenta y contraseña de la misma.