

2015

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

POLÍTICAS DE SOPORTE TÉCNICO



29 DE ABRIL DE 2015

1. Políticas generales en materia de tecnologías de la información

- Evitar prácticas que pongan en riesgo el buen funcionamiento del equipo de cómputo y telefonía del Archivo General de la Nación (AGN), tales como: software que no contribuya con las funciones sustantivas del servicio público, programas destinados al barrido de puertos y monitoreo de red, maltrato físico del equipo, ingestión de alimentos o bebidas cerca de éste, entre otros.
- Evitar el uso excesivo de los equipos. Esta acción está encaminada a eliminar el consumo innecesario de recursos como energía, papel, tóner, llamadas telefónicas, entre otros.
- Cualquier duda, anomalía, incidente o incumplimiento que se presente, así como la instalación que requieran los equipos o cualquier servicio, deberá notificarse por medio de la intranet a la Dirección de Tecnologías de la Información (DTI).
- Los equipos y servicios en materia de tecnologías de información y comunicación (TIC) del AGN son exclusivos, su uso debe ser sólo para propósitos oficiales; se proporcionan a los funcionarios que, por las características de su trabajo, requieren de estas herramientas; por ningún motivo deben ocuparse para uso personal o con fines distintos a los requeridos por las actividades de la institución.

2. Baja, retiro, asignación y reubicación de equipo de cómputo

- Todo movimiento o instalación que requieran los equipos o cualquier servicio de TIC, así como cualquier percance o incidente, deberá notificarse por medio de la intranet a la DTI.
- El área de soporte técnico dará servicio únicamente a los equipos que pertenecen al AGN.
- En caso de que el personal a cargo del equipo de cómputo cause baja, deberá enviarse una solicitud de retiro de equipo a su cargo —en el formato correspondiente— al área de cómputo y telecomunicaciones, por medio de la intranet o en su defecto la DTI retirará el equipo para su formateo y resignación.

- El uso de equipo de cómputo por personal que haya sido dado de baja del AGN está restringido. Los equipos asignados a personas que causan baja deberán ser reportados a la DTI, para su retiro y reubicación.
- Las solicitudes de respaldo de información deberán ser emitidas por el jefe superior inmediato.
- Por ningún motivo personas ajenas al AGN deben utilizar el equipo y/o servicios de TIC.
- Las cuentas de usuario y contraseñas para acceso a la red, internet, aplicaciones, correo electrónico o cualquier otra cuenta relacionada con servicios de TIC, son personales e intransferibles; su uso es responsabilidad de cada funcionario.
- Si el usuario nota que se ha perdido la conexión con la red, deberá dar aviso al área de soporte técnico, ya que por ningún motivo se debe desconectar el cable de red del equipo ni del nodo.
- Para cualquier traslado del equipo, el jefe inmediato superior del usuario deberá levantar un reporte vía intranet, especificando las razones del cambio. Los usuarios no deben hacer movimientos del equipo sin previo aviso.
- La información contenida en los equipos y aplicaciones de TIC es propiedad del AGN; los usuarios deberán resguardarla bajo su estricta responsabilidad, estando obligados a ponerla a disposición de su superior inmediato cuando éste lo indique.
- La solicitud para la asignación de los servicios de TIC deberá ser reportada por el interesado mediante la intranet. Si se necesitara un servicio de acceso remoto, éste debe ser solicitado previamente —por medio de un correo dirigido a la DTI— por el director de área a la que está adscrito el solicitante, exponiendo la justificación correspondiente.
- La asignación y el préstamo de los equipos de TIC deberán estar respaldados por una carta responsiva (carta de depósito) del personal al cual han sido asignados, independientemente del resguardo del área de recursos materiales y servicios generales.
- Cuando el equipo de TIC es utilizado por más de una persona (equipo compartido), la carta responsiva se asignará de acuerdo con lo siguiente:
 - A la persona con mayor nivel organizacional.

- Si las personas que comparten el equipo tienen el mismo nivel organizacional, el jefe inmediato superior definirá quién será responsable del equipo.

3. Opiniones técnicas para baja de equipo de cómputo y telecomunicaciones

- Se deberá solicitar la opinión técnica de baja del equipo de cómputo, por medio de la intranet, cuando el equipo ya no resulte útil para las funciones del área.
- Cuando se solicite una opinión técnica (diagnóstico técnico) para dar de baja del inventario del AGN los equipos considerados obsoletos o dañados, éstos deberán estar completos; de lo contrario, se deberá presentar un acta responsiva o justificación avalada por el director o titular del área, mediante oficio dirigido al titular de la DTI.

4. Alta o baja de correo electrónico

- La cuenta de usuario y contraseña de correo electrónico son personales e intransferibles; su uso es responsabilidad de cada servidor público.
- La información contenida en el correo electrónico es propiedad del AGN y deberá ser resguardada por los servidores públicos, estando obligados a ponerla a disposición de su superior inmediato cuando éste lo indique.
- Las solicitudes de alta y baja de un correo electrónico serán atendidas en un tiempo promedio de cinco días hábiles.
- El usuario deberá completar, en el “Formato de solicitud de alta o baja de cuenta de correo”, los siguientes campos: nombre, puesto, número de empleado, extensión y número de serie (etiqueta gris del CPU).
- Una vez asignada la cuenta y contraseña correspondiente, el usuario podrá hacer uso del correo electrónico institucional. La confidencialidad del uso de la cuenta y contraseña es responsabilidad exclusiva del usuario.
- Los correos electrónicos autorizados por el AGN son los que pertenecen al dominio <usuarios>@agn.gob.mx, definido como “correo electrónico institucional” (CEI).
- El CEI deberá ser utilizado únicamente con propósito oficial, como apoyo al desempeño de las funciones de los usuarios.

- El único dueño de las cuentas, contraseñas, mensajes y contenidos del CEI es el AGN.
- La transmisión de mensajes a través del CEI tendrá un límite de tamaño, dependiendo de las siguientes condiciones:
 - 10Mb para archivos adjuntos.
 - Diez direcciones de correo adjuntas como máximo.
 - Si el envío es de correo AGN comunica, la cantidad máxima de direcciones de correo es de 100.
- Los usuarios que guardan información de correo en el servidor tienen los siguientes límites, de acuerdo con el tipo de buzón que les fue asignado.

Tipo A

- Cuando el buzón de un usuario llegue a 190Mb se le enviará un recordatorio para que depure.
- Cuando el buzón de un usuario llegue a 195Mb se le enviará un recordatorio para que depure, pero ya no podrá enviar ni recibir nuevos correos.
- Cuando el buzón de un usuario llegue a 200Mb se le enviará un recordatorio para que depure, pero la cuenta queda inhabilitada.

Tipo B

- Cuando el buzón de un usuario llegue a 90Mb se le enviará un recordatorio para que depure.
- Cuando el buzón de usuario llegue a 95Mb se le enviará un recordatorio para que depure, pero ya no podrá enviar ni recibir nuevos correos.
- Cuando el buzón de un usuario llegue a 100Mb se le enviará un recordatorio para que depure, pero la cuenta queda inhabilitada.

Tipo C

- Cuando el buzón de un usuario llegue a 40Mb se le enviará un recordatorio para que depure.
- Cuando el buzón de un usuario llegue a 45Mb se le enviará un recordatorio para que depure, pero ya no podrá enviar ni recibir nuevos correos.
- Cuando el buzón de un usuario llegue a 50Mb se le enviará un recordatorio para que depure, pero la cuenta queda inhabilitada.
- Se recomienda a los usuarios almacenar en sus equipos sólo los correos que requieren preservar, para evitar la saturación del buzón.

5. Uso de cuenta de usuarios del dominio AGN

- El dominio es el único medio por el cual se obtiene el acceso a los servicios de internet, intranet, correo electrónico, antivirus, actualizaciones, soporte remoto y aplicaciones específicas, entre otros.
- La cuenta de usuario de dominio deberá estar compuesta por la primera letra del nombre, seguida por el apellido; la contraseña deberá contener ocho caracteres como mínimo, conformados por números y letras (mayúsculas y minúsculas). Las contraseñas caducan cada noventa días, sin embargo, quince días antes se solicita al usuario, de forma automática, la nueva contraseña.
- Si una contraseña se teclea tres veces de forma incorrecta, la cuenta se bloquea, permaneciendo así por cinco minutos por razones de seguridad.
- Una cuenta que no haya sido utilizada durante los últimos noventa días, será deshabilitada.
- Una cuenta que tenga más de dos meses deshabilitada, será dada de baja permanentemente.

6. Resaldos de la información

- Cada usuario es responsable de efectuar el respaldo de la información del equipo a su cargo. Si fuera necesario, el usuario podrá solicitar apoyo al área de soporte técnico por medio de la intranet.

7. Aumento o reducción de los permisos de internet

- Evitar prácticas que pongan en riesgo el buen funcionamiento del equipo de TIC, aplicaciones o sistema operativo, tales como: descargar software que no contribuya con las funciones sustantivas del servicio público, programas destinados al barrido de puertos y monitoreo de red.
- Deberá notificarse, por medio de la intranet, cualquier requerimiento de instalación de software necesario para el desempeño de las funciones del servidor público.
- Cualquier aclaración, duda o incidente relacionado con los permisos de internet deberá ser reportado por medio de la intranet.

- El área de soporte técnico sólo atenderá peticiones relacionadas con los permisos de internet y equipos que pertenezcan al AGN.
- Las cuentas de usuario y contraseñas para accesos a la red, internet, aplicaciones, correo electrónico o cualquier otra cuenta relacionada con servicios de TIC, son personales e intransferibles, su uso es responsabilidad de cada servidor público o usuario.
- La solicitud para la asignación de permisos de internet deberá incluir la justificación correspondiente y una copia para el jefe inmediato superior que autoriza la solicitud.

8. Solicitud de licencias de software

- Los equipos y servicios de TIC del AGN son exclusivos, su uso debe ser sólo para propósitos oficiales, se proporcionan a los funcionarios que, por las características de su trabajo, requieren de estas herramientas; por ningún motivo deben ocuparse para uso personal o con fines distintos a los requeridos por las actividades del AGN.
- Por ningún motivo personas ajenas al AGN deben utilizar el equipo y/o servicios de TIC.
- Las cuentas de usuario y contraseñas –para acceso a la red, internet, aplicaciones, correo electrónico o cualquier otra cuenta relacionada con servicios de TIC– son personales e intransferibles; su uso es responsabilidad de cada funcionario.
- La información contenida en los equipos y aplicaciones de TIC es propiedad del AGN; los usuarios deberán resguardarla bajo su estricta responsabilidad, estando obligados a ponerla a disposición de su superior inmediato cuando éste lo indique.
- La solicitud para la asignación de los servicios de TIC deberá reportarse por la intranet o vía telefónica (ext.19024, 19364 y 19350). Si se precisara de un servicio de acceso remoto, éste debe ser solicitado —mediante un oficio dirigido al titular de la DTI— por el director del área a la que está adscrito el solicitante, exponiendo la justificación correspondiente.

9. Configuración telefónica

- El personal del AGN que por su ubicación cuente con los servicios de un conmutador digital de voz con facilidades y capacidades suficientes, tendrá, como máximo, los siguientes servicios:
 - Clave telefónica para realizar llamadas de acuerdo con los tipos de permisos que le hayan sido autorizados.
 - Cambio de display.
 - Contar con dos extensiones en un equipo telefónico.
 - Buzón de voz.
 - Configuración de extensión para número directo.
- Las claves telefónicas personalizadas caducarán una vez que el usuario cause baja.
- La asignación de equipo telefónico por parte de la DTI dependerá de su disponibilidad.
- Los funcionarios que cuenten con candado telefónico deberán emplearlo para evitar el uso indebido de su línea telefónica durante su ausencia.
- Como la cantidad de equipos de la institución es limitada, el servicio se brindará de acuerdo con su disponibilidad.
- El jefe inmediato del servidor público solicitante deberá emitir las solicitudes de asignación y configuración telefónica.
- En caso de que el personal a cargo del equipo telefónico cause baja, deberá enviar una solicitud de retiro del equipo a su cargo.
- La telefonía institucional debe ser usada únicamente para asuntos laborales.
- Cuidar el equipo telefónico, ya que es responsabilidad del titular.
- La clave telefónica para llamadas externas es responsabilidad del titular y no debe compartirla.
- No desconecte el equipo telefónico. Sólo personal autorizado del DTI puede reubicarlo; el servicio se solicita en la intranet.

10. Gestión de eventos, incidentes o problemas

- El personal del área (sistemas/soporte técnico) designará al técnico especializado encargado de atender y dar seguimiento al acontecimiento reportado por el usuario.

- Concluido el servicio, se elaborará un reporte, el cual firmará de conformidad el usuario.
- El técnico especializado asignado para la atención del reporte deberá dar inicio y cierre al mismo.
- El usuario que registró el reporte debe darle seguimiento hasta su cierre, sin excepción.
- Si el usuario no se encuentra en su lugar de trabajo para dar el visto bueno al servicio otorgado, se le visitará en dos ocasiones más, en un periodo de dos horas; si no es posible encontrarlo tras ello, se dará por aceptado el servicio y se dará cierre al mismo.
- El agente de mesa de ayuda debe actualizar los registros diariamente. Los reportes deberán cerrarse el mismo día que se atendió el servicio.
- El técnico especializado deberá atender las solicitudes hasta su conclusión, en presencia del usuario, sin excepción; de lo contrario, se cerrará el reporte y se le pedirá al usuario levantar otro para concluir la solicitud.

