



COMISIÓN ESTATAL DEL AGUA DE JALISCO
GERENCIA DE INFORMÁTICA



MANUAL DE POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS DEL
USO DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA

Fecha de elaboración: Abril de 2009

1. ÍNDICE

1. Índice.	1
2. Introducción y Objetivo.	2
3. Capítulo I – Funciones de la Gerencia de Informática.	3
4. Capítulo II – De las Adquisiciones.	3
5. Capítulo III – De las Instalaciones.	4
6. Capítulo IV – Control de los Equipos de Telecomunicaciones, Hardware y Software.	5
7. Capítulo V – Del Mantenimiento de Equipo de Cómputo.	6
8. Capítulo VI – De las Actualizaciones.	7
9. Capítulo VII – De la Reubicación del Equipo de Cómputo.	7
10. Capítulo VIII – Del Control de Accesos a los Recursos Informáticos.	8
11. Capítulo IX – Del Uso de Internet (WWW).	9
12. Capítulo X – Utilización de los Recursos de la Red.	10
13. Capítulo XI – De la Auditoría de Software.	11
14. Capítulo XII – De las Obligaciones de los Usuarios.	12
15. Capítulo XIII – Atención a Usuarios.	13
16. Capítulo XIV – Sanciones.	14
17. Capítulo XV – Generales.	14
18. Glosario.	15
19. Transitorios.	16

INTRODUCCIÓN

La Gerencia de Informática (GI) está conformada por tres Jefaturas, Infraestructura Tecnológica (IT), Desarrollo de Sistemas (DS) y Sistemas de Información (SI), las cuales se encargan de brindar servicio directo al usuario, por el ámbito de competencia que tiene cada una de ellas en materia informática: equipamiento, instalación, publicación de información, asesoría técnica, desarrollo de sistemas, etc. Por lo que ha sido necesario emitir políticas particulares para la utilización de los recursos informáticos y los servicios asociados a ellos.

El presente es un documento de las políticas en materia de tecnología informática y comunicaciones digitales, que la GI de la Comisión Estatal del Agua de Jalisco (CEA), ha elaborado como normativa para la Institución en estos rubros, el cual ha sido planteado, analizado y revisado a fin de no contravenir con las garantías básicas del individuo, por lo contrario, es una buena forma de operar los sistemas con seguridad, respetando en todo momento los estatutos y reglamentos vigentes de la Institución.

OBJETIVO

Establecer políticas y lineamientos que garanticen el óptimo funcionamiento y máximo aprovechamiento de los recursos informáticos de la Institución.

CAPÍTULO I

FUNCIONES DE LA GERENCIA DE INFORMÁTICA

Artículo 1. La Gerencia de Informática, adscrita a la Dirección de Administración, tiene las siguientes facultades y atribuciones.

- I. Elaborar, difundir y modificar el manual operativo de políticas y lineamientos para el uso de telecomunicaciones, hardware y software de la CEA.
- II. Supervisar, administrar y mantener en operación el equipamiento e infraestructura tecnológica, así como coordinar, organizar y planear el desarrollo de los sistemas computacionales y las telecomunicaciones en la CEA.
- III. Implementar, configurar y administrar la Red Institucional y sus recursos.
- IV. Almacenar software, licencias y los respaldos de información realizados en los dispositivos previstos para este fin.
- V. Coordinar y proporcionar el mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos propiedad de esta Comisión.
- VI. Emitir el dictamen de factibilidad técnica para la adquisición de bienes y contratación de servicios que se requieran en la materia.
- VII. Emitir opiniones técnicas y participar en la elaboración de los diversos convenios de coordinación, colaboración o cualquier otro instrumento legal, que sea celebrado por CEA con entidades públicas Federales, Estatales o Municipales, en el ámbito de su competencia.

CAPÍTULO II

DE LAS ADQUISICIONES

Artículo 2. En apego al capítulo IV del MANUAL DE POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS PARA LAS ADQUISICIONES Y ENAJENACIONES, toda área que requiera la adquisición de Hardware, Software o la contratación de algún servicio de telecomunicaciones, deberá solicitarlo al área de Compras.

- Artículo 3. Corresponde a la GI verificar que lo solicitado sea lo adecuado de acuerdo a las necesidades expuestas por las áreas.
- Artículo 4. Todas las adquisiciones de hardware y software, así como la contratación de servicios de telecomunicaciones, deberán ser evaluadas por la GI quien al respecto emitirá un dictamen técnico.
- Artículo 5. En cuanto a la paquetería sin costo deberán respetarse las disposiciones establecidas del autor para el uso del producto.
- Artículo 6. La GI promoverá y propiciará que la adquisición de software de dominio público provenga de sitios oficiales y seguros.

CAPÍTULO III

DE LAS INSTALACIONES

Hardware

- Artículo 7. Todo equipo de cómputo (servidores, computadoras, impresoras y equipo accesorio), que esté o sea conectado a la red institucional, debe sujetarse a los lineamientos establecidos por la GI.
- Artículo 8. Todo equipo de la Institución que sea de propósito específico y tenga una misión crítica asignada, requiere estar ubicado en un área que cumpla con los requerimientos: seguridad física, condiciones ambientales y alimentación eléctrica.
- Artículo 9. Se deberá notificar a la GI todo movimiento de equipo de cómputo, ya sea instalación, reubicación o reasignación.
- Artículo 10. La protección física de los equipos es responsabilidad de quien lo tenga a resguardo, y corresponde notificar los movimientos en caso de que existan, a las autoridades correspondientes (Jefatura de Infraestructura Tecnológica, departamento de Control Patrimonial, y otros de competencia).
- Artículo 11. No podrá ser conectado a la red institucional el equipo que no pertenezca a esta Comisión, en caso de ser necesario, deberá solicitarse la conexión a la GI y será de carácter temporal.

Software

- Artículo 12. Corresponde a la Jefatura de IT instalar el software autorizado para cada equipo de cómputo de esta Institución.
- Artículo 13. En los equipos de cómputo, de telecomunicaciones y en dispositivos basados en sistemas de cómputo, se permitirá únicamente la instalación de software con licenciamiento acorde a la propiedad intelectual.
- Artículo 14. No será permitida la instalación de software que desde el punto de vista de la GI pudiera poner en riesgo los recursos de la Institución.
- Artículo 15. Con el propósito de proteger la integridad de los sistemas informáticos y de telecomunicaciones, es imprescindible que todos y cada uno de los equipos involucrados dispongan de software de seguridad (antivirus, vacunas, privilegios de acceso, u otros que se consideren necesarios), mismos que serán establecidos y proporcionados por la GI.
- Artículo 16. Cualquier software que requiera ser instalado para trabajar sobre la Red institucional deberá ser evaluado por la GI.
- Artículo 17. En lo que se refiera a software libre, deberá respetarse la propiedad intelectual intrínseca del autor.

CAPÍTULO IV

CONTROL DE LOS EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES, HARDWARE Y SOFTWARE

- Artículo 18. Los equipos de telecomunicación, hardware y software deberán ser destinados única y exclusivamente a actividades propias de la Comisión.
- Artículo 19. La GI podrá retirar y/o reubicar los equipos de cómputo y telecomunicaciones, así como el software y proceder a informar a la Gerencia Jurídica para que en la aplicación de sanciones proceda conforme lo establece tanto el Reglamento Interior de Trabajo de la CEA, como la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco, y demás disposiciones legales aplicables, cuando se presenten las siguientes causas, enunciadas de manera enumerativa y no limitativa:

- I. La falta de cooperación por parte de alguna área para el levantamiento de inventarios de equipo de telecomunicación, hardware y software;
- II. Cuando se de un mal uso de los equipos de telecomunicación, hardware y software o propicie una descompostura no aplicable al desgaste natural, considerando:
 - a) Cuando se utilice el equipo (servidores, computadoras, impresoras y equipo accesorio), de cualquier área, para desarrollar programas, proyectos o trabajos ajenos al interés de la CEA, así como el uso del servicio con fines partidistas o de lucro.
 - b) La falta de cooperación con el personal de la Gerencia de Informática para la consecución de los fines de servicio y conservación del equipo respetando las disposiciones de uso de los equipos y espacios del mismo.
 - c) La instalación de programas de cómputo sin licencia o sin previa autorización de la GI en los equipos de cómputo asignados.

Artículo 20. La GI integrará un inventario técnico de cada equipo de cómputo y software propiedad de la Institución, con el cual se llevará el control de las partes que conforman los equipos.

CAPÍTULO V

DEL MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO.

Artículo 21. La Jefatura de IT, realizará o supervisará el mantenimiento preventivo y/o correctivo a los equipos de cómputo de esta Comisión.

Artículo 22. El período para llevar a cabo el mantenimiento preventivo y/o correctivo, será determinado por la GI.

Artículo 23. Queda estrictamente prohibido dar mantenimiento a equipo de cómputo que no sea propiedad de la Institución.

Artículo 24. En caso de ser necesaria la reparación de cualquier equipo de cómputo, deberá de solicitarse a la Jefatura de IT a través de la herramienta que esté destinada para la atención a usuarios.

Artículo 25. El tiempo de reparación dependerá del nivel de daño o tipo de problema presentado en el equipo y en caso de ser necesario, se enviará a reparación especializada fuera de esta Comisión.

CAPÍTULO VI

DE LAS ACTUALIZACIONES

Artículo 26. Cualquier actualización deberá ser solicitada previamente por oficio a la GI.

Hardware

Artículo 27. Todo equipo de cómputo y telecomunicaciones propiedad de la CEA podrá ser actualizado según sus posibilidades de escalabilidad, no sin antes emitido el análisis técnico y de factibilidad por parte de la GI que avale dicha actualización.

Software

Artículo 28. La actualización de software para equipo de cómputo y telecomunicaciones se podrá realizar, siempre y cuando esta actualización no implique efectuar alguna compra, en caso contrario dicha compra se hará de acuerdo al capítulo II, de este manual.

Artículo 29. La actualización del software de uso común o generalizado, se llevará a cabo de acuerdo a una planeación desarrollada por la GI.

CAPÍTULO VII

DE LA REUBICACIÓN DEL EQUIPO DE CÓMPUTO.

Artículo 30. En caso de existir reubicación o reasignación de equipo de cómputo deberá ser notificados a la Jefatura de IT.

Artículo 31. No es responsabilidad de la GI el traslado o movimiento de equipo de cómputo, esa actividad deberá ser solventada por el usuario.

CAPÍTULO VIII

DEL CONTROL DE ACCESOS A LOS RECURSOS INFORMÁTICOS

Artículo 32. Del control de acceso al equipo de cómputo.

- I. El acceso a los equipos de cómputo se realiza a través de la cuenta de red, con una configuración de usuario restringido, salvo aquellos casos que por necesidades particulares la GI determine un nivel de restricción distinto.
- II. A pesar de que las cuentas de red tienen cualidad para iniciar una sesión restringida en cualquier equipo, es imprescindible contar con el consentimiento del responsable del equipo o alguna persona que por su rango o función tenga atribuciones para permitir el uso del mismo.
- III. Las áreas que cuenten con equipo de alta especialización y características técnica particulares, tendrá la cualidad y obligación de establecer políticas y lineamientos para su uso, previo acuerdo con la GI.
- IV. La GI tiene la facultad de acceder a cualquier equipo de cómputo que requiera atención técnica, ya sea para corregir problemas en su funcionamiento o para prevenir conflictos que puedan poner en riesgo la seguridad de la institución o el funcionamiento de la red.

Artículo 33. Del control de acceso local a la Red institucional.

- I. La Jefatura de IT es responsable de proporcionar a los usuarios el acceso a los recursos informáticos, mediante la asignación de cuentas personalizadas, con un nivel de privilegios acorde a sus funciones.
- II. Dado el carácter unipersonal de la cuenta de acceso a la red, el uso que se haga de esta es responsabilidad de cada usuario y deberá apegarse a los lineamientos establecidos en este manual.
- III. Todo el equipo de cómputo que esté o deba ser conectado a la Red institucional, debe de sujetarse a lo señalado en el capítulo III, artículo 8 de este manual.

Artículo 34. Del acceso a los sistemas administrativos.

- I. Tendrá acceso a los sistemas administrativos solo el personal de la CEA que sea responsable de esa herramienta o bien tenga la autorización del responsable de la misma, si se tratará de personal de apoyo administrativo o técnico.
- II. La información administrativa que se considere de uso restringido deberá ser protegida mediante los mecanismos apropiados con el objeto de garantizar su integridad.
- III. La instalación y uso de los sistemas de información se rigen por el reglamento de uso de la Red institucional.

CAPÍTULO IX

DEL USO DE INTERNET (WWW)

Artículo 35. El servicio de Internet debe ser utilizado única y exclusivamente para fines laborales inherentes a esta comisión.

Artículo 36. El uso de Internet para consulta de correo electrónico no institucional queda restringido a los horarios que para tal efecto disponga el titular de cada área.

Artículo 37. Queda estrictamente prohibido:

- I. Bajar, copiar o alterar software, no autorizados o sin licencia, así como fotografías, vídeo, o música de Internet.
- II. Utilizar el servicio de conversaciones mediante la red o mensajeros, sin autorización del titular de cada área.
- III. Navegar en Internet a excepción, de cuando las actividades propias del puesto así lo requieran.

Artículo 38. La GI a través de la Jefatura de IT es el responsable de administrar los servicios WWW que ofrece la comisión. Es decir, sólo se permiten servidores Web implementados por la GI.

Artículo 39. Los accesos a páginas Web a través de navegadores deben sujetarse a restricciones de acceso establecidas por la GI.

- Artículo 40. A los responsables de los servidores Web corresponde el respaldo y protección adecuada de sus recursos.
- Artículo 41. Toda la programación involucrada en la tecnología Web deberá estar supervisada por la GI.
- Artículo 42. El material que aparezca en la página de Intranet e Internet de la CEA deberá ser supervisado por la GI, respetando la ley de propiedad intelectual (derechos de autor, créditos, permisos y protección, como los que se aplican a cualquier material impreso).
- Artículo 43. Con referencia a la seguridad y protección de las páginas, así como al diseño de las mismas deberá referirse a las consideraciones de diseño de páginas electrónicas establecidas por la GI.
- Artículo 44. La GI tiene la facultad de llevar a cabo la revisión periódica de los accesos a nuestros servicios de información, y conservar información del tráfico informático.

CAPÍTULO X

UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS DE LA RED.

- Artículo 45. Los recursos disponibles a través de la Red institucional serán de uso exclusivo para asuntos relacionados con las actividades sustantivas de la Comisión.
- Artículo 46. La GI es la responsable de emitir y dar seguimiento al manual de políticas para el uso adecuado de la red institucional.
- Artículo 47. Corresponde a la GI administrar, mantener y actualizar la infraestructura de la red institucional.
- Artículo 48. La GI administrara y supervisara el uso y funcionamiento del correo electrónico institucional.

CAPÍTULO XI

DE LA AUDITORIA DE SOFTWARE.

- Artículo 49. La Jefatura de IT de la CEA es el responsable de realizar revisiones periódicas para asegurar que sólo programación con licencia esté instalada en las computadoras de la Institución
- Artículo 50. Corresponderá a la Jefatura de IT dar a conocer las fechas en que se realizarán las auditorias.
- Artículo 51. Del software propiedad de la Institución.
- I. Todo programa o sistema adquirido por compra, donación o cesión es propiedad de la Institución y mantendrá los derechos que la ley de propiedad intelectual le confiera.
 - II. La GI contará con un registro del software propiedad de la CEA, por lo que es responsabilidad de las áreas informar sobre posibles adquisiciones extemporáneas.
 - III. Los sistemas informáticos (programas, bases de datos, sistemas operativos, interfaces) desarrollados con o a través de los recursos de la CEA se mantendrán como propiedad de la Institución respetando la propiedad intelectual correspondiente.
 - IV. Es obligación de los usuarios realizar y conservar respaldos de la información que se considere importante para la Institución.
 - V. Corresponderá a la GI promover y difundir los mecanismos de respaldo y salvaguarda de los datos y de los sistemas informáticos ubicados en los servidores.
 - VI. La GI propiciará la gestión de patentes y derechos de creación de software propiedad de la Institución.
 - VII. La GI administrará los diferentes tipos de licencias de software y vigilará su vigencia en concordancia con la política informática.
- Artículo 52. De la propiedad intelectual.
- I. Corresponde a la GI garantizar que todo el software instalado en la Red institucional cumpla con la ley de propiedad intelectual.

- II. Cualquier instalación de software que sea realizada sin autorización o supervisión de la GI, es y será responsabilidad del resguardante del equipo de cómputo en el que sea instalado.

Artículo 53. De supervisión y evaluación.

- I. Las auditorías de cada actividad donde se involucren aspectos de seguridad lógica y física, deberán realizarse periódicamente y deberá sujetarse a las políticas emitidas por la GI.
- II. La GI está facultada para realizar monitoreo de red, aplicaciones y servicios que se consideren necesarios para garantizar la seguridad o rendimiento de dichos recursos.
- III. Los sistemas considerados críticos, deberán estar bajo monitoreo permanente.

CAPÍTULO XII

DE LAS OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

Artículo 54. Son obligaciones de los usuarios de telecomunicación, hardware y software las siguientes:

- I. Utilizar y preservar el equipo y paquetería que le han sido asignados, de acuerdo establecido en el presente manual, evitando en todo momento interferir con los servicios informáticos.
- II. Evitar difundir información inherente a la comisión sin plena autorización o hacer mal uso de ella.
- III. Evitar la suplantación de usuarios para la realizar cualquier actividad.
- IV. Las demás que se desprendan del presente manual.

CAPÍTULO XIII

ATENCIÓN A USUARIOS.

- Artículo 55. La atención por parte del departamento de IT se realizará previo reporte de incidencias, mismas que serán registradas por el usuario, a través del sistema de soporte técnico que sea provisto por la GI.
- Artículo 56. La Jefatura de IT podrá resolver telefónicamente dudas operativas y funcionales con respecto a las herramientas utilizadas en aplicaciones, sistemas operativos, etc.
- Artículo 57. Se utilizara la herramienta de Acceso Remoto, para poder brindar una mejor atención, en tiempo real según sea la necesidad y problemática del usuario.
- Artículo 58. Se hará el soporte solicitado vía remota o en sitio, según sea considerado por el especialista de la Jefatura de IT.
- Artículo 59. Aquellas peticiones de soporte que por su naturaleza dependan de otras áreas, serán canalizadas a estas de forma inmediata, informando de esta determinación al usuario que realizó la solicitud.
- Artículo 60. El acceso al sistema de atención a usuarios, será de acuerdo al procedimiento y la herramienta vigente.
- Artículo 61. Se contara con un procedimiento de levantamiento de incidentes.

CAPÍTULO XIV

SANCIONES.

- Artículo 62. Cualquier infracción a las políticas emitidas en este manual deberá ser sancionada de conformidad al procedimiento establecido en el Reglamento Interior de Trabajo de la CEA.
- Artículo 63. Sin perjuicio a lo establecido en el artículo anterior, todas las acciones en las que se comprometa la seguridad de la Red institucional y que no estén previstas en el presente Manual, se estará a lo que dispone el Reglamento Interior de Trabajo de la CEA, así como por la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco, según sea el caso.

CAPÍTULO XV

GENERALES.

- Artículo 64. Cada una de las áreas deberá de emitir los planes de contingencia que correspondan a las actividades críticas que realicen.
- Artículo 65. Debido al carácter confidencial de la información, el personal de la GI deberá de conducirse de acuerdo a los códigos de ética profesional y normas y procedimientos establecidos.

GLOSARIO.

Gerencia de Informática (GI)

Es la encargada de coordinar y coadyuvar a las tareas que sean necesarias para contar con las tecnologías adecuadas y dar una respuesta adecuada a las diferentes problemáticas que se puedan presentar en esta Comisión. A su vez será la encomendada de gestionar los recursos necesarios para que todas y cada una de las direcciones o gerencias para que cuenten con el equipo y programas necesarios para poder realizar las tareas encomendadas.

Jefatura de Infraestructura Tecnológica (IT).

Es la encargada de garantizar el funcionamiento de la infraestructura tecnológica de la Comisión, llevando a cabo la organización y optimización de los recursos computacionales, así como la planeación del crecimiento y actualización en materia de tecnología informática, favoreciendo la prestación de servicios de calidad a favor de la Comisión.

Red institucional

Es un sistema de comunicación de datos que enlaza dos o más ordenadores y dispositivos o periféricos.

La Red institucional es un conjunto de PC's y otros dispositivos que se conectan entre sí, para comunicarse entre ellos, con el fin de compartir información y recursos, haciendo que todas las personas o departamentos de esta Comisión, estén trabajando unidos, sin duplicar la información, transmitiéndola en forma rápida y eficaz.

Bases de Datos.

Es un conjunto de datos interrelacionados que cumple con ciertos parámetros estructurales y de organización a la cual se puede acceder a través de programas específicos.

WWW (World Wide Web).

Es una convergencia de conceptos computacionales para presentar y enlazar información que se encuentra dispersa a través de Internet en una forma fácilmente accesible.

Área Crítica.

Es el área física donde se encuentra instalado el equipo de cómputo y telecomunicaciones que requiere de cuidados especiales y son indispensables para el funcionamiento continuo de los sistemas de comunicación de la Comisión

Equipo de Telecomunicaciones.

Todo dispositivo capaz de transmitir y/o recibir señales digitales o analógicas para comunicación de voz, datos y video, ya sea individualmente o de forma conjunta.

Equipo de Cómputo.

Dispositivo con la capacidad de aceptar y procesar información en base a programas establecidos o instrucciones previas, teniendo la oportunidad de conectarse a una red de equipos o computadoras para compartir datos y recursos, entregando resultados mediante despliegues visuales, impresos o audibles.

Software Libre

Software libre es la denominación del software que respeta la libertad de los usuarios y por tanto, una vez obtenido, puede ser usado, copiado, estudiado, modificado y redistribuido libremente.

TRANSITORIOS

Primero. Este Manual de Políticas y Lineamientos del Uso de Tecnología Informática deberá seguir un proceso de actualización periódica sujeto a los cambios organizacionales relevantes: crecimiento de la plantilla de personal, cambio en la infraestructura computacional, desarrollo de nuevos servicios, entre otros.

Segundo. El presente Manual empezará a surtir sus efectos legales a partir de su autorización, el cual deberá ser difundido en todas las áreas para su conocimiento y aplicación.

ATENTAMENTE



CÉSAR L. COLL CARABIAS
DIRECTOR GENERAL



JORGE ALBERTO HEYSER BELTRÁN
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN



FRANCISCO JAVIER SIERRA HERRERA
CONTRALOR INTERNO



HUGO LÓPEZ BUENROSTRO
GERENTE DE INFORMÁTICA

Esta hoja de firmas es parte integrante del Manual de Políticas y Lineamientos del Uso de Tecnología Informática de la Comisión Estatal del Agua de Jalisco