



SECRETARIA DE
COMUNICACIONES
Y TRANSPORTES

OFICIALIA MAYOR
UNIDAD DE INFORMATICA

**POLITICAS DE OPERACION EN MATERIA
INFORMATICA Y DE COMUNICACIONES**

CLAVE DE
REFERENCIA
UI-M003

FECHA DE VIGENCIA
ABRIL 2000

NUMERO DE PAGINA
III - 1

ATENCION A USUARIOS

OBJETIVO

Establecer los lineamientos que deberán seguir las áreas de cómputo de las Unidades Administrativas Centrales, Centros SCT y órganos desconcentrados, para orientar a los usuarios en la solución de problemas relacionados con el uso y operación de sus bienes informáticos asignados.

LINEAMIENTOS

Mesa de ayuda.



ATENCION A USUARIOS

CLAVE DE
REFERENCIA
UI-M003FECHA DE VIGENCIA
ABRIL 2000NUMERO DE PAGINA
III -

MESA DE AYUDA

LINEAMIENTOS

- La Unidad de Informática a través de la Dirección de Soporte Técnico, tendrá la responsabilidad de establecer, operar y administrar una mesa de ayuda con objeto de que los usuarios de los bienes informáticos y de la Red de Teleinformática de la SCT cuenten con asesoría para la resolución de problemas y aclaración de dudas sobre la operación y funcionamiento de dichos bienes.
- La mesa de ayuda contemplará tres niveles de atención:
 - En el primer nivel, se atenderán de forma inmediata las solicitudes referentes a información y asesoría técnica.
 - En el segundo nivel, se solucionarán los reportes que requieran el envío de un técnico especializado.
 - En el tercer nivel, se atenderán todos los casos que involucren la intervención de prestadores de servicios especializados.
- El apoyo por parte de la Unidad de Informática se dará únicamente al equipo registrado en el Sistema de Inventario de Bienes Informáticos (SIBI) y de comunicaciones que controla.
- Las solicitudes de servicio deberán formularse vía telefónica, fax, correo electrónico, personalmente o mediante oficio, utilizando para ello el formato "Solicitud de servicio" (Anexo A).
- Cualquier solicitud de servicio a la Unidad de Informática, preferentemente, deberá hacerla el responsable del área de informática de la unidad administrativa central, Centro SCT u órgano desconcentrado correspondiente.
- Las peticiones correspondientes a instalación de paquetes comerciales de cómputo sólo serán atendidas si están firmadas por el responsable del área de



ATENCION A USUARIOS

CLAVE DE
REFERENCIA
UI-M003FECHA DE VIGENCIA
ABRIL 2000NUMERO DE PAGINA
III -

informática de la unidad administrativa central, Centro SCT u órgano desconcentrado, a fin de tener

MESA DE AYUDA

un control adecuado en el uso de la paquetería comercial, para lo cual se deberá utilizar el formato "Solicitud de software" (Anexo B).

- Las solicitudes para instalar software, shareware, freeware o demo comercial "de prueba", se autorizará a través del formato "Solicitud para instalar software" (Anexo C), y se autorizará solo en caso que la Secretaría no cuente con un programa que realice funciones similares.
- Se atenderán las solicitudes de instalación de software, siempre y cuando exista la licencia correspondiente por parte del área solicitante y se trate de software normativo establecido en la relación adjunta al presente (Anexo D).
- Los servicios que se proporcionarán a través de la mesa de ayuda son:
 - Asesoría en el manejo e instalación de paquetería con licencia para su uso en esta Secretaría (Anexo D, "PAQUETES COMERCIALES DE CÓMPUTO AUTORIZADO").
 - Recuperación de información de diferentes dispositivos magnéticos.
 - Instalación, mantenimiento y asesoría en el uso de sistemas de información locales.
 - Instalación de equipos de cómputo y sus accesorios, previa autorización de la Unidad de Informática.
 - Detección y solución de problemas por fallas de software o hardware de los equipos.
 - Apoyo para la realización de presentaciones e impresión a color de trabajos especiales.
 - Configuración del hardware y software de las computadoras personales y servidores Intel.



SECRETARIA DE
COMUNICACIONES
Y TRANSPORTES

OFICIALIA MAYOR
UNIDAD DE INFORMATICA

ATENCION A USUARIOS

CLAVE DE
REFERENCIA
UI-M003

FECHA DE VIGENCIA
ABRIL 2000

NUMERO DE PAGINA
III -

– Detección y solución de problemas derivados de la existencia de virus informático.

– Integración de los bienes informáticos a las redes locales, toda vez que su tecnología lo permita.

MESA DE AYUDA

- Adicionalmente a lo señalado, la Unidad de Informática prestará los siguientes servicios:
 - Autorización de préstamos de bienes informáticos a otras unidades administrativas.
 - Integración de los bienes informáticos a la Red de Teleinformática de la SCT.
 - Acceso a Internet y activación del correo electrónico.
 - Configuración del hardware y software de los equipos de comunicación, de las mini computadoras y servidores con arquitectura Risc.
 - Atención de fallas de comunicación que se presenten en los enlaces de la Red de Teleinformática de la SCT.
 - Atención de los casos que requieran intervención de ingenieros especializados o que impliquen hacer efectiva la garantía de equipos propiedad de la Secretaría, no obstante, se prestará ayuda para la resolución de cualquier problema, incluyendo los considerados como menores, y
 - Seguimiento de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo contratado para las unidades administrativas centrales.