



Gobierno del
Estado de
México



MOVILIDAD
SECRETARÍA DE MOVILIDAD

Sistema de Autopistas, Aeropuertos, Servicios
Conexos y Auxiliares del Estado de México
Dirección General
Unidad de Apoyo Técnico e Informática

"2023. Año del Septuagésimo Aniversario del
Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México"

MANUAL DE POLÍTICAS INTERNAS DE LA UNIDAD DE APOYO TÉCNICO E
INFORMÁTICA DEL SISTEMA DE AUTOPISTAS, AEROPUERTOS, SERVICIOS
CONEXOS Y AUXILIARES DEL ESTADO DE MÉXICO.

NOVIEMBRE 2023



"2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México"

ÍNDICE

	Pág.
<u>Introducción</u>	3
1. <u>Marco legal</u>	4
2. <u>Objetivo general</u>	4
3. <u>Alcance</u>	4
4. <u>Definiciones</u>	5
5. <u>Actividades Genéricas de la UATI</u>	6
6. <u>Políticas</u>	9
<u>6.1 Política de administración de recursos informáticos</u>	9
<u>6.2 Política de instalación de software</u>	9
<u>6.3 Política de seguridad física</u>	10
<u>6.4 Política de respaldo de información</u>	10
<u>6.5 Política de antivirus</u>	11
<u>6.6 Política de red</u>	11
<u>6.7 Política de servicios de soporte y/o asesoría técnica</u>	12
7. <u>Disposiciones generales</u>	12
8. <u>Vigencia y modificación</u>	13
9. <u>Autorización</u>	13

Handwritten signatures and initials in blue and brown ink.



**“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del
Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”**

INTRODUCCIÓN

Con base en lo establecido en los artículos 11, 12 y 13 del Reglamento Interno del Sistema de Autopistas, Aeropuertos, Servicios Conexos y Auxiliares del Estado de México; 13 del Decreto del Ejecutivo del Estado por el que se Crea el Organismo Público Descentralizado de Carácter Estatal Denominado Sistema de Autopistas, Aeropuertos, Servicios Conexos y Auxiliares del Estado de México y 9, fracciones V y VII del Manual General de Organización del Sistema de Autopistas, Aeropuertos, Servicios Conexos y Auxiliares del Estado de México, se hace necesario contar con un manual de políticas internas para la Unidad de Apoyo Técnico e Informática, cuya finalidad sea el mejorar el uso de los recursos informáticos, los servicios de comunicaciones y el desarrollo del área, permitiendo de esta manera más seguridad en el manejo de la información.

El manual podrá incrementarse, ampliarse o modificarse de acuerdo al progreso y necesidades del área, todo ello referente a temáticas implementadas en tecnologías de la información.

Las políticas se pondrán en práctica, mediante este manual, se refieren a la administración de recursos informáticos, instalación de software, manejo y uso de las comunicaciones, seguridad, contingencia informática, servicios de soporte y asesoría técnica.



“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del
Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”

1. MARCO LEGAL

Este manual se realizó con base en la siguiente normativa:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.
- Código Administrativo del Estado de México.
- Código de Conducta del Sistema de Autopistas, Aeropuertos, Servicios Conexos y Auxiliares del Estado de México.
- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.
- Reglamento Interno del Sistema de Autopistas, Aeropuertos, Servicios Conexos y Auxiliares del Estado de México.
- Decreto del Ejecutivo del Estado por el que se Crea el Organismo Público Descentralizado de Carácter Estatal Denominado Sistema De Autopistas, Aeropuertos, Servicios Conexos y Auxiliares del Estado de México.
- Manual General de Organización del Sistema de Autopistas, Aeropuertos, Servicios Conexos y Auxiliares del Estado de México.



**“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del
Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”**

2. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar e implementar políticas internas en el ámbito técnico e informático con el propósito de optimizar la utilización y garantizar la continuidad de los servicios tecnológicos, al tiempo que se preserva la confidencialidad, disponibilidad y la integridad de la información generada en el Sistema de Autopistas, Aeropuertos, Servicios Conexos y Auxiliares del Estado de México (SAASCAEM).

3. ALCANCE

Las políticas internas contenidas en este manual se aplican a todos los departamentos y personal dentro de la Unidad de Apoyo Técnico e Informática, así como a todas las unidades administrativas que integran el Sistema. Estas políticas incluyen la definición de estándares, directrices y procedimientos para la gestión de activos informáticos, la seguridad de la información, la automatización de sistemas y procedimientos, la adquisición de software y hardware, el soporte técnico, la capacitación de usuarios y la promoción de la transparencia.

El manual tiene como objetivo principal garantizar un funcionamiento eficiente de los servicios tecnológicos y la protección de la información crítica del SAASCAEM, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales y al apoyo a las unidades administrativas en la optimización de sus procesos y recursos tecnológicos.

Este manual es de aplicación obligatoria para todos los miembros de la Unidad de Apoyo Técnico e Informática y debe ser utilizado como referencia en todas las actividades relacionadas con la tecnología de la información dentro del SAASCAEM.



“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del
Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”

Hardware: Hardware es la parte física de un ordenador o sistema informático. Está formado por los componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos, tales como circuitos de cables y luz, placas, memorias, discos duros, dispositivos periféricos y cualquier otro material en estado físico que sea necesario para hacer que el equipo funcione.

Servicios Informáticos y/o Tecnológicos: Al conjunto de actividades que se enfocan en el desarrollo y mantenimiento de sistemas de información en una empresa. Estos servicios incluyen asistencia técnica, instalación y actualización de software, seguridad de datos, entre otros. Actividades informáticas realizadas y/o proporcionadas por parte de la UATI a los servidores públicos del SAASCAEM.

Virus Informático: es una aplicación o código malintencionado que se emplea para ejecutar actividades destructivas en un dispositivo o red local. La actividad malintencionada de este código puede dañar el sistema local de archivos, robar datos, interrumpir servicios, descargar más malware o cualquier otra acción que esté codificada en el programa.

Antivirus: Programa que tiene como objetivo detectar y eliminar virus informáticos.

Dirección IP: es una dirección única que identifica a un dispositivo en Internet o en una red local. IP significa “protocolo de Internet”, que es el conjunto de reglas que rigen el formato de los datos enviados a través de Internet o la red local. Contienen información de la ubicación y brindan a los dispositivos acceso de comunicación. Internet necesita una forma de diferenciar entre distintas computadoras, enrutadores y sitios web. Las direcciones IP proporcionan una forma de hacerlo y forman una parte esencial de cómo funciona Internet.

Medio de Almacenamiento: un medio de almacenamiento hace referencia a la forma en que son guardados los datos. También es llamado soporte de almacenamiento. Los soportes manejados por computadoras de uso y de respaldo de información son: los discos magnéticos (disquetes, discos duros), los discos ópticos (CD, DVD, Blu-ray), las cintas magnéticas, los discos magneto-ópticos (discos Zip, discos Jaz, SuperDisk), las tarjetas de memoria ssd, usb, sd, etc.



“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del
Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”

4. DEFINICIONES

SAASCAEM: Al organismo público descentralizado de carácter estatal denominado Sistema de Autopistas, Aeropuertos, Servicios Conexos y Auxiliares del Estado de México, con personalidad jurídica y patrimonio propios creado el 3 de abril de 2001.

UATI: A la Unidad de Apoyo Técnico e Informática, encargada de “Diseñar, desarrollar, implementar y proporcionar el apoyo técnico en materia de informática que permita agilizar y eficientar el desempeño de las unidades administrativas que integran el Sistema, aplicando la tecnología de la información en la automatización de Sistemas y procedimientos”.

Informática: Conjunto de conocimientos científicos y técnicas que hacen posible el tratamiento automático de la información por medio de ordenadores.

Soporte técnico: Es un conjunto de servicios que proporcionan asistencia para hardware, software u otros dispositivos electrónicos o mecánicos. En términos generales, el servicio de soporte técnico tiene como objetivo ayudar a los usuarios a resolver problemas que puedan surgir al utilizar servicios, programas o dispositivos. El soporte técnico se divide en dos tipos: intelectual, que brinda información y formación, y tecnológico, que se ocupa del mantenimiento y la corrección.

Servidor público: es una persona que brinda un servicio de utilidad social y aquello que realiza beneficia a otras personas y no genera ganancias privadas (más allá del salario que pueda percibir el sujeto por este trabajo).

Usuario: Al Servidor público del SAASCAEM, que usa habitualmente los servicios informáticos.

Técnico: Al Servidor público del SAASCAEM, encargado y facultado para brindar soporte técnico a todos los servidores públicos del SAASCAEM.

Software: Conjunto de programas de cómputo, procedimientos, reglas y datos asociados, que permiten realizar las operaciones en un sistema de computación (hardware), el término software fue usado por primera vez por John W. Tukey en 1957.

Existen diferentes tipos de software, clasificados según su funcionalidad. Por ejemplo, el software de sistema se encarga de gestionar y controlar los recursos del hardware, permitiendo que las aplicaciones y programas se ejecuten correctamente. Por otro lado, el software de aplicación está diseñado específicamente para realizar tareas específicas, como procesadores de texto, hojas de cálculo, programas de diseño gráfico, sistemas de gestión empresarial, entre otros.



**"2023. Año del Septuagésimo Aniversario del
Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México"**

5. ACTIVIDADES GENERICAS DE LA UATI.

- Proporcionar servicio técnico y atención en temas informáticos a los servidores públicos del SAASCAEM.
- Proveer alternativas de solución en los problemas informáticos que se presenten ante esta unidad.
- Revisar y evaluar periódicamente la infraestructura tecnológica y de comunicaciones para lograr un adecuado desempeño de la UATI.
- Realizar y ejecutar un programa semestral de mantenimiento preventivo y, de respaldo de información.
- Mantener actualizado un inventario interno de equipos de cómputo para uso exclusivo de la UATI.
- Emitir diagnóstico técnico para baja en equipos de cómputo obsoletos y/o que no tengan reparación.
- Realizar la instalación y configuración de software con licencia activa para el personal.
- Trámite de solicitudes de dictamen técnico para la renovación y/o compra de software y equipos de cómputo.
- Realizar actualizaciones necesarias en la página web del organismo.
- Dar atención a las actividades que les sean conferidas conforme al marco legal aplicable.



**"2023. Año del Septuagésimo Aniversario del
Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México"**

6. POLÍTICAS

6.1 ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS.

- Al solicitar la adquisición de software, se deben tener en cuenta, como mínimo, las siguientes consideraciones:
 1. Contar con una licencia.
 2. Contar con el manual de usuario.
 3. Contar con las claves, llaves de activación, o sus similares,
 4. Contar con los archivos ejecutables para su instalación.
 5. Verificar la garantía.
- Los equipos serán asignados conforme a las funciones de las y los servidores públicos. y se determinarán las prioridades, de acuerdo con las funciones de las y los servidores públicos, para que estos sean asignados y/o reasignados.
- El uso y resguardo de los equipos de cómputo, propiedad del SAASCAEM, queda bajo la responsabilidad del usuario al que ha sido asignado.
- Es responsabilidad de cada usuario que cuenta con equipo de cómputo propiedad del SAASCAEM, mantener la confidencialidad de sus contraseñas para acceder a la sesión de su equipo, correo electrónico institucional y aplicaciones de trabajo.

6.2 INSTALACIÓN DE SOFTWARE.

- La instalación de software con licencia se llevará a cabo exclusivamente en los equipos de cómputo propiedad del SAASCAEM que cumplan con las normativas de la Unidad de Apoyo Administrativo.
- La instalación de software será realizada únicamente a solicitud de su superior jerárquico por cualquier medio institucional.
- En caso de requerir la instalación de un software de nueva adquisición, se requerirá una solicitud formal, debidamente fundada y motivada, acorde a las funciones del usuario.



**"2023. Año del Septuagésimo Aniversario del
Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México"**

- Para la instalación del software, se verificarán las características de cada equipo para garantizar que cumplan con los requisitos mínimos necesarios según las especificaciones del software y las necesidades del área. Solo se procederá a la instalación si los equipos cumplen con estos requisitos.
- No se instalará software propiedad del SAASCAEM a ningún equipo externo, personal o empresarial, salvo que se reciba una solicitud formal por parte de personal adscrito al SAASCAEM.
- La UATI será la unidad encargada de la instalación y resguardo de software.

6.3 SEGURIDAD FÍSICA.

- El personal de la UATI es el único autorizado para dar mantenimiento preventivo y correctivo, cambiar y/o instalar hardware a los equipos de cómputo y periféricos del SAASCAEM.
- En caso de presentar cualquier problemática relacionada con el correo institucional, el usuario deberá formalizar su solicitud a la UATI.
- Los equipos de cómputo, propiedad del SAASCAEM, deberán ser utilizados exclusivamente para las funciones y propósitos administrativos que le fueron conferidos por el organismo.

No está permitido que personas ajenas a la UATI modifiquen, manipulen internamente, o instalen/desinstalen hardware o software en los equipos de cómputo y periféricos del SAASCAEM. Cualquier violación de esta política será notificada al área Administrativa.

6.4 RESPALDO DE INFORMACIÓN.

- Solo se realizará el respaldo correspondiente cuando se realice un mantenimiento correctivo de un equipo, siempre y cuando el disco duro no se haya o encuentre dañado.
- Las solicitudes de respaldo de información, solo se realizarán a petición del usuario a través de medios institucionales.,



**“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del
Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”**

- Los respaldos de información son responsabilidad de quien lo solicita.
- La información que sea respaldada debe ser de carácter laboral.
- Las solicitudes de respaldo deben incluir: nombre del usuario; área de adscripción; motivo y/o razón; fecha y la hora para realizar el resguardo.
- El solicitante proporcionará el medio de almacenamiento para el resguardo con la capacidad y condiciones necesarias.
- El personal de la UATI no se quedará con copia de ningún resguardo.

6.5 ANTIVIRUS.

- La instalación del antivirus se realizará únicamente en los equipos de cómputo propiedad del SAASCAEM que cuenten con un número de inventario.

Solo el personal de la UATI está autorizado para instalar el antivirus y gestionar el bloqueo y desbloqueo de páginas.

- Los equipos de cómputo que no son propiedad del SAASCAEM pero cuentan con una licencia de antivirus instalada o renovada estarán sujetos al bloqueo de páginas no oficiales.

6.6 RED.

- Todos los equipos propiedad del SAASCAEM estarán conectados a la RED y contarán con servicio de internet.
- Las contraseñas de internet inalámbrico del SAASCAEM, serán administradas solamente por el personal de la UATI.
- Está prohibido el uso del internet para fines de entretenimiento y/o asuntos personales.
- Los sitios web no necesarios para el desempeño de las funciones permanecerán bloqueados.



**“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del
Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”**

- El personal de la UATI proporcionará la conexión de internet a terceros, siempre y cuando sea a solicitud del personal del SAASCAEM.

6.7 SERVICIOS DE SOPORTE Y/O ASESORÍA TÉCNICA.

- Los servicios de apoyo técnico deberán solicitarse a través de la Intranet del SAASCAEM.
- Las Circulares de mantenimiento preventivo se harán de conocimiento a través de la Intranet.
- La o el servidor público que cuente con asignación de un equipo de cómputo propiedad del SAASCAEM, es responsable del mismo, en caso de tener alguna falla técnica con el equipo de cómputo es necesario informarlo inmediatamente a la UATI para darle el seguimiento correspondiente.
- El personal de la UATI proporcionará soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de cómputo propiedad del SAASCAEM.
- Los usuarios con equipos ajenos al SAASCAEM, que los utilicen para el cumplimiento de sus funciones y requieran soporte técnico, mantenimiento preventivo y/o correctivo, deben realizar una solicitud formal a la UATI.

7. DISPOSICIONES GENERALES

- Cualquier falta a lo dispuesto en las presentes Políticas, será resuelto por el marco normativo, las leyes de la administración pública que rigen estas políticas y las disposiciones legales que apliquen a la falta.
- A través de la Intranet se podrán consultar los tutoriales de apoyo.
- Cualquier asunto no contemplado en estas Políticas se resolverá de conformidad con la normatividad que rige a este organismo.



“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del
Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”

8. VIGENCIA Y MODIFICACIÓN

Las presentes Políticas entrarán en vigor, el día siguiente hábil de su aprobación por el Comité Interno de Gobierno Digital del SAASCAEM.

El contenido de este documento podrá ser modificado conforme a las reformas que se realicen a la base legal referida y/o a iniciativa de las áreas designadas para este tema y con el propósito de introducir mejoras.