

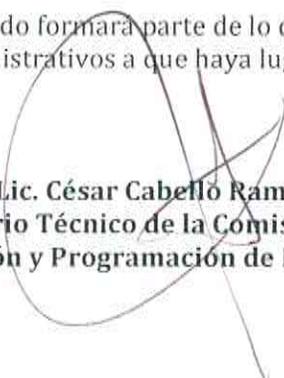
Unidad Jurídica
Secretaría Técnica de la Comisión Interna de
Administración y Programación

CONSTANCIA DE ACUERDO

En la sesión Ordinaria número 75 de la Comisión Interna de Administración y Programación (CIDAP) de DICONSA, S.A. de C.V., celebrada el día 14 de mayo de 2013, se presentó el siguiente acuerdo:

04/CIDAP 75/2013/ORD. Con fundamento en lo dispuesto en el numeral VII, inciso b, atribuciones números 18 y 19 del Manual de Integración y Funcionamiento de la Comisión Interna de Administración y Programación de DICONSA, S.A. de C.V. (CIDAP), el pleno de la Comisión autoriza la actualización del documento de apoyo a la operación denominado Guía para el Uso del Servicio de Internet, para que una vez autorizado, se registre y se difunda internamente en la Entidad, de conformidad con el Manual de Documentos Normativos vigente.

Se hace constar que el presente acuerdo formara parte de lo desahogado en el acta correspondiente. Se expide para los efectos legales y administrativos a que haya lugar, a los 20 días del mes de mayo de 2013.


Lic. César Cabelló Ramírez
Secretario Técnico de la Comisión Interna
de Administración y Programación de DICONSA, S.A. de C.V.



GUÍA PARA USO DEL SERVICIO DE INTERNET
Dirección de Administración y Recursos Humanos

Elaboró:


Ing. Marco Antonio Casillas Barajas
Coordinador de Infraestructura y
Telecomunicaciones

Revisó:


Ing. Gustavo Hernández Rosales
Gerente de Informática

Aprobó:


C.P. Efraín Romero Cruz
Director de Administración
y Recursos Humanos

Fecha de documentación:	Marzo 2013
Revisión número:	1.0
Copia número:	
Copia asignada a:	



GUÍA PARA USO DEL SERVICIO DE INTERNET

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	<u>3</u>
II. OBJETIVO	<u>3</u>
III. GLOSARIO	<u>3</u>
IV. ALCANCE	<u>8</u>
V. POLÍTICAS, BASES Y LINEAMIENTOS	<u>10</u>
VI. RELACIÓN DE ANEXOS	<u>13</u>
VII. HISTORIAL DE CAMBIOS	<u>14</u>
HOJA DE AUTORIZACIÓN	<u>15</u>
ANEXOS	



GUÍA PARA USO DEL SERVICIO DE INTERNET

I. Introducción

Como parte del Plan de Cultura Informática de Diconsa, la Gerencia de Informática se dio a la tarea de elaborar y emitir este documento, el cual es una guía para el uso del servicio de acceso a Internet de la Entidad, cuyo fin es optimizar el uso de este servicio como herramienta de apoyo en las funciones del personal. Asimismo, el presente fortalece la cultura informática de los usuarios de la entidad, y es un apoyo para incrementar la eficiencia de los mismos.

También en el documento, se aborda el concepto de "Seguridad para Internet", enunciando los programas y soluciones que protegen la Red Nacional de Diconsa y su interacción con Internet.

II. Objetivo

Proporcionar a los usuarios de Internet de Diconsa una guía para el uso responsable del servicio.

III. Glosario

Acceso remoto: Un acceso remoto es poder acceder desde una computadora a un recurso ubicado físicamente en otra computadora que se encuentra geográficamente en otro lugar, a través de una red local o externa (como Internet).

Almacenar: Guardar datos en dispositivos de hardware o software dedicados a este fin.

Ataque: Método por el cual un individuo o grupo, mediante un sistema informático, intenta tomar el control, desestabilizar o dañar otro sistema informático (ordenador, red privada, etcétera).

Blog: En español bitácora digital. Es un sitio web periódicamente actualizado que recopila cronológicamente textos o artículos de uno o varios autores, apareciendo primero el más reciente, donde el autor conserva siempre la libertad de dejar publicado lo que crea pertinente.

Cargar: Enviar un archivo desde una computadora hacia otra, especialmente hacia un servidor fuera de la red local a la que pertenece el usuario (Internet).

Chat: Término proveniente del inglés que en español equivale a 'charla', también conocido como cibercharla, se refiere a una comunicación escrita realizada de manera instantánea mediante el uso de un software y a través de Internet entre dos, tres o más personas ya sea de manera pública a través de los llamados chats públicos (mediante los cuales cualquier



GUÍA PARA USO DEL SERVICIO DE INTERNET

usuario puede tener acceso a la conversación) o privada, en los que se comunican dos o más personas.

Contenidos maliciosos: Toda página o Software que implícitamente tiene mala intención y actúa con maldad para dañar algún recurso de la red o sistema computacional.

Descargar: Proceso mediante el cual se bajan determinados archivos así como el copiado o la transferencia de información (datos, programas, etc.) en la memoria de un ordenador desde otro o desde un servidor por medio de ciertos protocolos (ejemplo FTP), especialmente a través de Internet u otra red informática

Discriminación: Trato de inferioridad a una persona o colectividad por causa de raza, origen, ideas políticas, religión, posición social o situación económica

Guía: Documento que da la orientación, instrucciones, procedimientos y consejos sobre determinado tema o materia.

Hackear: Acción de irrumpir o entrar de manera forzada a un sistema de cómputo o a una red, explorando o buscando las limitantes de un código o de una máquina.

ICQ: Cliente de mensajería instantánea y el primero de su tipo en ser ampliamente utilizado en Internet, mediante el cual es posible chatear y enviar mensajes instantáneos a otros usuarios conectados a la red de ICQ. También permite el envío de archivos, videoconferencias y charlas de voz.

Imesh: Aplicación de tecnología peer-to-peer que permite el intercambio de información gratuita en casi cualquier formato, sea audio, video, documentos u otros.

Internet: Es un conjunto descentralizado de redes de comunicación y ordenadores interconectados que utilizan la familia de protocolos TCP/IP, garantizando que las redes físicas heterogéneas que la componen funcionen como una red lógica única, de alcance mundial. Internet es un conjunto de redes en todo el mundo que conectadas entre sí pueden transmitir información digital entre sus dispositivos con ayuda de protocolos de comunicación.

Intranet: Es una red de ordenadores privados que utiliza tecnología Internet para compartir dentro de una organización parte de sus sistemas de información y sistemas operacionales, formada por un número determinado de ordenadores de acceso restringido sólo a personas autorizadas.

Kazza: Aplicación de intercambio de archivos en Peer-To-Peer que emplea el protocolo FastTrack. Especialmente usado para el intercambio de archivos de música MP3 en internet.



GUÍA PARA USO DEL SERVICIO DE INTERNET

Lesivos: Acciones con fines maliciosos que puedan perjudicar a terceros así como causar lesión, daño en el orden moral y jurídico.

Lineamientos: Conjunto de acciones específicas que determinan la forma, lugar y modo para llevar a cabo una política.

Monitorear: En informática, se refiere a la gestión y supervisión para controlar la actividad de los usuarios, programas, páginas Web y accesos a la red, la cual proporciona información sistemática, uniforme y fiable por medio de dispositivos tecnológicos

MP3: Formato de compresión de audio digital patentado que usa un algoritmo con pérdida para conseguir un menor tamaño de archivo. Es un formato de audio común usado para música tanto en ordenadores como en reproductores de audio portátil.

Nudismo: Práctica por parte de grupos de personas (nudistas) de distintos tipos de actividades desnudos, generalmente en público.

Página Web: Documento o información electrónica adaptada para la *World Wide Web* y que puede ser accedida mediante un programa denominado navegador. Esta información se encuentra generalmente en formato HTML o XHTML, y puede proporcionar navegación a otras páginas web mediante enlaces de hipertexto. Estas páginas frecuentemente incluyen otros recursos como texto, gráficos, sonidos, animaciones e imágenes digitales, entre otros.

Pederastia: La práctica abusiva y además delictiva del abuso sexual de una persona con un niño

Pornografía: Material que muestra cuerpos humanos desnudos, escenas explícitas de sexo o aquello que involucre o incite a relaciones de tipo sexual en cualquiera de sus clasificaciones.

Programa: Conjunto de instrucciones que una vez ejecutadas realizarán una o varias tareas en una computadora, también conocido como software.

Protocolo: En informática, un protocolo es un conjunto de reglas usadas por computadoras para comunicarse unas con otras a través de una red por medio de intercambio de mensajes. Puede ser definido como las reglas o el estándar que define la sintaxis, semántica y sincronización de la comunicación. Los protocolos pueden ser implementados por hardware, software, o una combinación de ambos.

Proselitismo: Es el intento o esfuerzo activo y activista de convertir a una o varias personas a una determinada causa o religión.

Proxy: Programa o dispositivo que realiza una tarea de acceso a Internet en lugar de otro ordenador. Un proxy es un punto intermedio entre un ordenador conectado a Internet y el



GUÍA PARA USO DEL SERVICIO DE INTERNET

servidor que está accediendo. Cuando navegamos a través de un proxy, nosotros en realidad no estamos accediendo directamente al servidor, sino que realizamos una solicitud sobre el proxy y es éste quien se conecta con el servidor que queremos acceder y nos devuelve el resultado de la solicitud. Así los usuarios pueden vulnerar algunos dispositivos de filtrado de contenido en la red.

Puertos: forma genérica de denominar a una interfaz a través de la cual los diferentes tipos de datos se pueden enviar y recibir. Dicha interfaz puede ser de tipo físico, o puede ser a nivel de software.

Punto a punto (P2P): Del Inglés Peer-to-peer. Red descentralizada que no tiene clientes ni servidores fijos, sino que tiene una serie de nodos que se comportan simultáneamente como clientes y servidores de los demás nodos de la red. Cada nodo puede iniciar, detener o completar una transacción compatible. Contrasta con el modelo cliente-servidor.

La red P2P en su estado más puro funciona en tres etapas:

- Entrada: Un nuevo nodo se conecta a otro de la red. Un nodo cualquiera puede conectarse a múltiples nodos como así también recibir nuevas conexiones formando una malla aleatoria no estructurada.

- Búsquedas: Para buscar archivos, un nodo envía un mensaje a los nodos con los cuales está conectado. Estos nodos buscan si los archivos están disponibles de forma local y reenvían el mensaje de búsqueda a los nodos a los que ellos están conectados. Si un nodo posee el archivo, inmediatamente contesta al nodo original que lo solicitó. Este es un método de difusión del mensajes llamado inundación de red.

- Descarga: La descarga de archivos se hace directamente desde los nodos que contestaron. Si son múltiples nodos, suele partirse el archivo en diferentes trozos y cada nodo envía uno de estos, aumentando la velocidad total de descarga.

Racismo: Forma de discriminación de las personas por tono de piel u otras características físicas de las personas, de tal modo que unas se consideran superiores a otras

Real Player: Aplicación para reproducir música y videos en varios formatos multimedia, incluyendo MP3, MPEG-4, QuickTime, etc.

Red: Conjunto de dispositivos computacionales, electrónicos y de comunicación interconectados físicamente (ya sea vía alámbrica o vía inalámbrica) que comparten recursos y que se comunican entre sí a través de reglas (protocolos) de comunicación y en su conjunto mas amplio forman el enmarañado mundial

Red local: Un sistema de transmisión de datos que permite compartir recursos e información por medio de ordenadores o redes de ordenadores que comparten el mismo dominio o pertenecen a una misma organización, así se crea un sistema de comunicaciones



GUÍA PARA USO DEL SERVICIO DE INTERNET

capaz de facilitar el intercambio de datos informáticos, voz, difusión de vídeo, telemetría y cualquier otra forma de comunicación electrónica.

Redes sociales: Son comunidades virtuales en sitios web que ofrecen servicios y funcionalidades de comunicación diversos para mantener en contacto a los usuarios de la red. Se basan en un software especial que integra numerosas funciones individuales: blogs, foros, chat, mensajería, etc. en una misma interfaz y que proporciona la conectividad entre los diversos usuarios de la red.

Seguridad para Internet: Medidas de protección de la infraestructura computacional y todo lo relacionado con ésta (incluyendo la información contenida) al momento de conectarse a la red pública llamada Internet. Son también servicios y estrategias para resguardar el intercambio de información, éstos proporcionan seguridad en toda la red protegiendo los servidores con acceso a Internet y a redes privadas.

Sistema: Es el conjunto de partes interrelacionadas, hardware, software, dispositivos electrónicos inteligentes, procesadores, memoria, sistemas de almacenamiento e inclusive recurso humano que permite procesar información y hacer posible la comunicación entre dispositivos de en una red y fuera de ella.

Sistema de Filtrado de Contenidos: se refiere a un programa diseñado para controlar qué contenido se permite mostrar, especialmente para restringir el acceso a ciertos materiales de la Web. El filtro de contenido determina qué contenido estará disponible en una máquina o red particular. El motivo suele ser para prevenir a las personas ver contenido que el dueño de la computadora u otras autoridades consideran objetable.

Software: En computación y en sentido estricto, es todo programa o aplicación creada para realizar tareas específicas.

Telefonía por internet: Grupo de recursos que hacen posible que la señal de voz viaje a través de Internet empleando un protocolo IP (Protocolo de Internet). Esto significa que se envía la señal de voz en forma digital, en paquetes de datos, en lugar de enviarla en forma analógica a través de circuitos utilizables sólo por telefonía convencional como las redes PSTN (sigla de Public Switched Telephone Network, Red Telefónica Pública Conmutada).

Tráfico excesivo de red: Cantidad excesiva de megabytes o paquetes de datos transferidos que se produce en una red, servidor web o en un sitio web en un determinado período de tiempo, ya sea por descargas, cargas de información o peticiones, que pueden provocar colisiones en la misma, algún contratiempo o daño lógico.

Transmitir: Enviar archivos o información en cualquier formato de tipo digital desde un emisor a un receptor a través de un medio de transmisión como lo es una red local o extendida (Internet)



GUÍA PARA USO DEL SERVICIO DE INTERNET

Túnel: Se conoce como túnel al efecto de la utilización de ciertos protocolos de red que encapsulan a otro protocolo. Así, el protocolo A es encapsulado dentro del protocolo B, de forma que el primero considera al segundo como si estuviera en el nivel de enlace de datos. La técnica de tunelizar se suele utilizar para trasportar un protocolo determinado a través de una red que, en condiciones normales, no lo aceptaría.

Usuario: Individuo que utiliza una computadora, sistema operativo, servicio o cualquier sistema informático. Por lo general es una única persona.

Ventana: Una ventana es un área visual, que contiene algún tipo de interfaz de usuario, mostrando la salida y permitiendo la entrada de datos para uno de varios procesos que se ejecutan simultáneamente

Virus: Programas de tipo malware de ordenador que se reproducen a sí mismos e interfieren con el hardware de una computadora o con su sistema operativo. Tienen por objeto alterar el funcionamiento normal de la computadora, sin el permiso o el conocimiento del usuario.

Yahoo Messenger: Aplicación que permite el intercambio en tiempo real de mensajes entre uno o más usuarios en forma de texto.

IV. Alcance

1. El servicio de Internet en Diconsa es proporcionado por el prestador de servicio, el cual se encarga además de brindar la infraestructura de Seguridad necesaria para proteger la información que fluye desde Internet hacia la Entidad y viceversa.

La administración del servicio e infraestructura de seguridad, se realiza de manera conjunta entre el prestador de servicio y la Gerencia de Informática de Diconsa.

2. Ante los usuarios, la Gerencia de Informática es el área encargada de administrar el servicio de internet y su esquema de Seguridad. Es responsable también de establecer las reglas para su uso, así como de controlar y monitorear toda la información que se intercambia entre la Entidad y la red de Internet.
3. La Gerencia de Informática también monitorea, revisa y analiza en cualquier momento toda la actividad de accesos y consultas que los usuarios realizan a las diferentes fuentes y páginas de internet, utilizando para tal fin las herramientas de seguridad de este servicio.
4. La Gerencia de Informática se encarga de autorizar o rechazar, en corresponsabilidad con los titulares de las áreas de la Entidad, las solicitudes de acceso a internet de los usuarios, previo análisis de la petición escrita.



GUÍA PARA USO DEL SERVICIO DE INTERNET

5. El servicio de Internet, se proporciona a los usuarios en 2 modalidades básicas:

a) Servicio de Libre Acceso

Esta modalidad se ofrece a Todos los usuarios con un equipo conectado a la Red Diconsa; y se permite el acceso a páginas y sitios de dependencias federales de gobierno, bancos, sitios financieros y algunos periódicos.

b) Servicio de Acceso Amplio

En esta modalidad el acceso es más amplio, ya que además de poder consultar los sitios de "Libre Acceso", se puede acceder a páginas con contenidos educativos, comerciales, tecnológicos, de salud y correos personales, entre otros.

Para esta modalidad, el solicitante deberá presentar un "Formato de Solicitud del Servicio de Internet", el cual deberá ser firmado por el titular del área del solicitante y recabar datos específicos (Consultar *Anexo 1: "Procedimiento para Solicitar el Servicio de Internet"*)

Tomando como base las 2 modalidades descritas, también se proporcionan otros niveles de acceso:

Uno más amplio, con acceso a sitios gráficos, de audio, video, etc. y que se otorga a los usuarios cuyas funciones requieren el acceder a fuentes de información de este tipo en la red.

Existen perfiles para personal cuyas tareas requieren acceder a Redes Sociales, Blogs.

6. La infraestructura de seguridad, permite el control de accesos desde Diconsa hacia internet y viceversa, lo cual garantiza la protección de la red de la Entidad contra ataques desde el exterior.

Este esquema permite "filtrar" las peticiones que los usuarios hacen de páginas y sitios, permitiendo lo que es esencial para el desarrollo de las funciones del personal, y bloqueando o rechazando todo aquello que representa un riesgo y que no está acorde con el desarrollo de las labores del personal.



GUÍA PARA USO DEL SERVICIO DE INTERNET

V. Políticas, bases y lineamientos

Los usuarios que incumplan alguno de los puntos de esta Guía, y de acuerdo a la gravedad y/o repercusiones del mismo, serán objeto de acciones que van desde la suspensión temporal o definitiva del servicio, hasta ser reportados por la Gerencia de Informática a la autoridad conducente.

En cada punto de los Lineamientos, se establece la acción correctiva correspondiente cuando ésta sea aplicable.

Los lineamientos, recomendaciones y sugerencias que los usuarios deben observar al utilizar el Internet, se listan a continuación:

1. El usuario de Internet es el único responsable de la utilización que se haga del servicio que tiene asignado, así como de la información y/o programas que se "carguen" y "descarguen" desde internet, en el equipo de cómputo que utilice.
2. El servicio es asignado de forma personalizada a los usuarios; es intransferible y no es hereditario. La Gerencia de Informática se reserva el derecho a cancelar el acceso al servicio, si el usuario que lo utiliza no está autorizado para ello. Ejemplos de lo anterior son:
 - a) Que un equipo tenga acceso a internet pero el usuario no esté autorizado.
 - b) Que la persona autorizada se encuentre ausente, y otra persona utilice su equipo para acceder al servicio.
 - c) En el caso de que el usuario de Internet cause baja de la Diconsa.
 - d) En el caso de que el usuario de Internet cambie de adscripción.
3. La Gerencia de Informática podrá cancelar los accesos de usuarios de forma temporal y/o definitiva, y sin previo aviso, cuando la utilización del servicio represente un riesgo para la operación y/o seguridad de la información de los usuarios o de la Entidad. Ejemplos: Infecciones por virus descargados desde internet; o bien, la generación de tráfico excesivo de red hacia internet por un usuario y sin una justificación válida.
4. Está prohibido el acceso a sitios y páginas relacionados con pornografía, discriminación, música, radio, televisión, video, racismo, pederastia, fraudes, juegos vicios, chats, redes sociales, citas, romances, contenidos maliciosos, virus, hackeo, chistes, tarjetas de felicitación, drogas, telefonía por internet, nudismo, acceso remoto y apuestas, entre otros.

La mayor parte de estas páginas se encuentran Bloqueadas, a través del Sistema de Filtrado de Contenidos de Internet que forma parte del esquema de seguridad de internet.



GUÍA PARA USO DEL SERVICIO DE INTERNET

5. Es factible la aplicación de excepciones a los sitios mencionados en el punto anterior (videos, chats, redes sociales, entre los más comunes), siempre y cuando esto sea solicitado por el titular del área del usuario solicitante a la Gerencia de Informática, además de anexar la justificación para dicho acceso.
6. Queda estrictamente prohibido descargar de internet, e instalar en las computadoras de Diconsa, software de Red llamado "punto a punto" (p2p) para descargar música, videos, etc. ya que éstos habilitan puertos o crean "túneles" permanentes entre la red local e Internet, lo que se traduce en un riesgo para la seguridad. Ejemplos: Kazza, Imesh, Real Player, ICQ, Yahoo Messenger, entre otros.

La mayoría de las páginas de donde se descarga esta clase de programas, también se encuentran Bloqueados del Sistema de Filtrado de Contenidos de Internet.

7. Se prohíbe descargar programas diversos de internet y ajenos a las funciones del usuario, incluyendo aquéllos que no sean parte del software autorizado y de uso institucional, ya que también pueden representar un riesgo para la seguridad.

En caso de requerir programas diferentes a los mencionados, se debe solicitar la asesoría de la Gerencia de Informática para su obtención.

NOTA: Algunos programas de uso común se encuentran disponibles en la Intranet de Diconsa: <http://intranet.diconsa>, los cuales pueden descargarse de forma fácil y rápida, sin necesidad de obtenerlos de Internet.

8. Queda estrictamente prohibido el uso de programas denominados "Proxy's", y/o cualquier otro similar cuyo fin sea evadir los sistemas de seguridad de internet.

El uso de esta clase de programas es motivo para cancelar de manera definitiva el servicio al personal que incurra en estas acciones, así como la notificación de esto al titular del área del mismo

9. El uso y/o acceso indiscriminado y sin justificación del servicio por parte de los usuarios durante el horario de labores, puede ser motivo de cancelación temporal o definitiva del servicio.

Se recomienda acceder y abrir sólo la(s) página(s) que se requiere(n) consultar al momento; y de la misma forma cerrar las páginas de los sitios que ya no se estén utilizando

NOTA: todas las páginas abiertas por los usuarios en sus equipos, generan tráfico hacia internet y consumen los recursos disponibles para toda la entidad.



GUÍA PARA USO DEL SERVICIO DE INTERNET

10. Se recomienda como medidas de prevención y seguridad, que una vez concluida la consulta de información en Internet, se cierren totalmente las ventanas y sesiones en sitios bancarios, financieros u otra donde se maneje información confidencial.
11. Queda prohibido a todos los usuarios utilizar el servicio con fines o efectos ilícitos, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o de cualquier forma que puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar los recursos Diconsa.

Este tipo de acciones no sólo serán motivo para cancelar definitivamente el servicio y notificar al titular del área del usuario, en este sentido, la Gerencia de Informática podrá dar aviso del particular al Órgano Interno de Control de la entidad para que tome las medidas conducentes.

12. En los casos de bloqueo o suspensión del acceso a los usuarios, la Gerencia de informática notificará al Titular del área correspondiente, las razones que motivaron dicha acción.
13. Está estrictamente prohibida para todos los usuarios, cualquier acción de violación de la propiedad intelectual de terceros, derechos de privacidad, publicidad o cualquier otro similar que se haga a través del Internet de Diconsa.

Este tipo de acciones no sólo serán motivo para cancelar definitivamente el servicio y notificar al titular del área del usuario, en este sentido, la Gerencia de Informática podrá dar aviso del particular al Órgano Interno de Control de la entidad para que tome las medidas conducentes.

14. Queda totalmente prohibido a los usuarios, el uso del internet para almacenar, publicar, desplegar, transmitir, anunciar datos e información relacionado con actos de proselitismo político y partidista, discriminación, racismo, entre otros.

Este tipo de acciones no sólo serán motivo para cancelar definitivamente el servicio y notificar al titular del área del usuario, en este sentido, la Gerencia de Informática podrá dar aviso del particular al Órgano Interno de Control de la entidad para que tome las medidas conducentes.



GUÍA PARA USO DEL SERVICIO DE INTERNET

VI. Relación de Anexos.

Núm.	Descripción	Clave
1	Instructivo para solicitar el servicio de internet	IN-USI-1
2	Formato para solicitar el servicio de internet	FO-USI-2



GUÍA PARA USO DEL SERVICIO DE INTERNET

VII. Historial de Cambios.

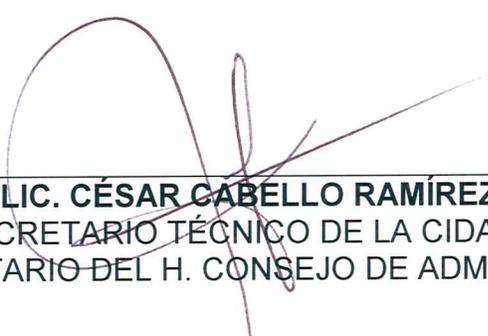
Revisión núm.	Fecha de aprobación en CIDAP	Descripción del cambio	Motivo(s)



GUÍA PARA USO DEL SERVICIO DE INTERNET

FO-DIC-001
Hoja de autorización

DE ACUERDO CON LAS ACTAS QUE OBRAN EN LA SECRETARIA TÉCNICA DE LA COMISIÓN INTERNA DE ADMINISTRACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE DICONSA, S. A. DE C. V., ESTE DOCUMENTO FUE AUTORIZADO POR DICHA INSTANCIA Y SUSTITUYE AL DOCUMENTO DENOMINADO "GUÍA PARA USO DEL SERVICIO DE INTERNET", DEL MES DE MAYO DEL 2011.



LIC. CÉSAR CABELLO RAMÍREZ
SECRETARIO TÉCNICO DE LA CIDAP Y
PROSECRETARIO DEL H. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

DATOS DE AUTORIZACIÓN:

CIDAP	
NÚMERO DE ACUERDO	04/ CIDAP75/ 2013/ ORD
TIPO DE SESIÓN	ORDINARIA
NÚMERO DE SESIÓN	75
FECHA DE SESIÓN	14 DE MAYO DE 2013



GUÍA PARA USO DEL SERVICIO DE INTERNET

ANEXO 1

INSTRUCTIVO PARA SOLICITAR EL SERVICIO DE INTERNET

Solicitud y Alta del Servicio

Los solicitantes del servicio de acceso a Internet, ya sean de Sucursales o Unidades Operativas deberán cumplir con lo siguiente:

1. El usuario solicitante con apoyo del enlace informático de su adscripción, deberá llenar el formato "SOLICITUD DEL SERVICIO DE INTERNET", el cual se podrá descargar de la página Intranet de Diconsa (<http://intranet.diconsa>); o bien solicitarlo en la Gerencia de informática (El formato se anexa al final de este documento).
2. Los datos que deben recabarse en el formato son:
 - Nombre completo del solicitante
 - Sucursal o Unidad operativa
 - Área de adscripción
 - Puesto que ocupa
 - Funciones que realiza (brevemente)
 - JUSTIFICACIÓN detallada del por qué se solicita el servicio (incluir las "páginas" y/o sitios a consultar).
 - **Nombre, Firma y Puesto** del titular (Gerente de Sucursal y/o Subgerente de Unidad Operativa. Con estos datos el titular confirma que está enterado y de acuerdo con la solicitud.
 - Dirección IP y Nombre del Equipo de Cómputo (estos datos serán registrados por el enlace de informática).
 - Observaciones: si se requiere acotar algún dato a considerar (acceso temporal, equipo que no pertenece a Diconsa, usuario visitante, etc.)

NOTA: El solicitante no deberá insertar datos, en el espacio destinado a la firma de autorización por parte de la Gerencia de Informática.

3. Una vez que la solicitud haya sido completada y firmada, el enlace de informática deberá levantar un reporte en la Mesa de Servicios de Diconsa (MSD), haciendo el requerimiento para el interesado, y adjuntando una copia escaneada de la misma para su trámite.
4. La solicitud será revisada y analizada por el área encargada de la Administración de Internet de la Gerencia de Informática, quien se encargará de Autorizar o Rechazar la petición, tomando como base la justificación expuesta en el formato.



GUÍA PARA USO DEL SERVICIO DE INTERNET

Si la solicitud es aceptada, se envían los datos técnicos necesarios al prestador de servicio de Internet, quien registra y habilita el acceso al servicio para el usuario.

Si es rechazada, se detalla la explicación de esta acción en el reporte correspondiente de la MSD.

5. Una vez que el servicio ha sido habilitado, la Gerencia de Informática notificará lo anterior, vía correo electrónico al enlace de informática y al solicitante para que ya pueda hacer uso del servicio. Asimismo, se plasmará lo anterior en el seguimiento al reporte levantado en la MSD.

Bajas y/o Cancelaciones del Servicio

Para las Bajas del Servicio de usuarios de Sucursales y Unidades Operativas, la Gerencia de Informática se basará en los registros de personal que causen baja de la Entidad, para solicitar al prestador de servicio la cancelación del servicio para este personal.

Otra forma para solicitar la cancelación del servicio en Sucursales y Unidades Operativas, es cuando el enlace informático solicite estos movimientos a través de la MSD.

NOTA: El servicio es asignado de forma personalizada al usuario. Es intransferible y no es hereditario. Por lo anterior, la Gerencia de Informática se reserva el derecho de cancelar el acceso al servicio, si el usuario que lo utiliza NO ESTÁ AUTORIZADO para ello.

2/2



GUÍA PARA USO DEL SERVICIO DE INTERNET

ANEXO 2



GERENCIA DE INFORMÁTICA
FORMATO DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE INTERNET

FECHA: / /

NOMBRE:	
SUCURSAL. o UNIDAD OPERATIVA:	
AREA O ALMACEN:	
PUESTO:	
FUNCIONES (EXPLICAR BREVEMENTE)	
JUSTIFICACIÓN DETALLADA DE LA NECESIDAD DE CONTAR CON INTERNET	
Vo.Bo.	
NOMBRE, FIRMA Y CARGO DEL TITULAR DEL AREA SOLICITANTE	NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE <i>"Por la presente hago constar que el servicio que se proporcionará, será utilizado con responsabilidad y para los fines por los cuales se solicita"</i>
IMPORTANTE: Revisar las políticas de uso del servicio, localizadas en: http://intranet.diconsa/DirAdmonRH/GciaInformatica/CulturaInfo/Telecomunicaciones/guia_de_uso_de_internet.pdf	
* NO USAR ESTE ESPACIO FIRMA AUTORIZACIÓN GERENCIA DE INFORMÁTICA	
*PARA SER LLENADO POR PERSONAL DE INFORMÁTICA DE SUCURSAL O UNIDAD OPERATIVA	
DIRECCIÓN IP	
NOMBRE DEL EQUIPO	
OBSERVACIONES	