



SRE

SECRETARÍA DE
RELACIONES
EXTERIORES

NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO Y USO DE SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN



SRE

SECRETARÍA DE
RELACIONES
EXTERIORES

NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO Y USO DE SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN

ÍNDICE

	Página
I. Introducción y Objetivo.....	3
II. Contexto.....	4
III. Marco Jurídico.....	5
IV. Ámbito de Aplicación.....	6
V. Disposiciones Generales.....	7
VI. Normas.....	10
VII. Mesa de Ayuda.....	11
VIII. Cuenta de Directorio Activo.....	12
IX. Equipo de Cómputo.....	13
X. Uso del Servicio de Software.....	16
XI. Servicios disponibles en la red inalámbrica.....	19
XII. Normas para el uso adecuado del servicio de Internet a través de las redes inalámbricas.....	22
XIII. Uso De Correo Electrónico Institucional.....	23
XIV. De los Directores Generales.....	28
XV. Servicios Para Eventos y Conferencias.....	30
XVI. Seguridad Informática.....	36
XVII. Asignación y Uso de Equipos de Telefonía Fija.....	37
XVIII. Formatos.....	39
XIX. Definiciones.....	42
XX. Disposiciones Transitorias.....	45

**NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO Y USO DE
SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN
GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E
INNOVACIÓN**

I. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO.

Introducción.

Las presentes normas se expiden en apego a lo dispuesto en los artículos 6, fracción IX, inciso x); 17, fracción X; 51 y 52 del Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de junio de 2021, y en los artículos 8, 12, fracción V; Transitorios Tercero y Quinto de la Ley Federal de Austeridad Republicana publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de noviembre de 2019, mismas que surgen de la necesidad de que todas las Unidades Administrativas, Órganos Administrativos Desconcentrados adscritos a la Secretaría de Relaciones Exteriores conozcan los servicios que proporciona la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación (a quien en lo sucesivo se le denominará DGTII), así como las obligaciones a las que son responsables derivado del uso de las tecnologías en el desempeño de sus funciones.

Objetivo.

El objetivo de las presentes Normas, es que esta DGTII cuente con un documento que establezca los requisitos, procedimientos y reglas aplicables para el otorgamiento y uso de los diferentes servicios que proporciona a los usuarios de la Secretaría de Relaciones Exteriores, (en adelante la SRE), siguiendo los criterios de innovación, confiabilidad, disponibilidad, seguridad, economía e interoperabilidad, dando soporte a la productividad de los procesos que involucren estas tecnologías dentro de la Dependencia.

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Páginas
DGTII-614	20/08/2024	2.0	3 de 45



NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO Y USO DE SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN

II. CONTEXTO.

El presente documento, entrará en vigor a partir del día siguiente de su publicación en la Normateca Interna de la Secretaría de Relaciones Exteriores, previo su aprobación y firma del proceso de calidad regulatoria de la SRE, su desconocimiento no exime al usuario de la responsabilidad administrativa por el mal uso de este, ni de la aplicación de las sanciones que correspondan a las faltas que eventualmente se lleguen a determinar.

En ese sentido, queda sin efectos el Manual de Normas Para el Otorgamiento y Uso de Servicios que proporciona la DGTII (julio 2018), así como las disposiciones administrativas que se opongan a lo establecido en estas Normas y las referencias que en cualquier manual o disposición administrativa se hacen de la normatividad que se abroga o a sus reformas, se entenderán hechas a las presentes Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII, (abril 2024).

Por último, todos aquellos procesos, proyectos, trámites, autorizaciones y demás actos iniciados con base en la normatividad que se abroga, deberán concluirse conforme a lo previsto en el mismo y a las disposiciones que resulten aplicables, ya que, a la entrada en vigor del presente documento, se cuentan con contratos vigentes en materia de TIC.

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Páginas
DGTII-614	20/08/2024	2.0	4 de 45

**NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO Y USO DE
SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN
GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E
INNOVACIÓN****III MARCO JURÍDICO.****Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.**

Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917.

Leyes.

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

D.O.F. 29 diciembre 1976.

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

D.O.F. 4 enero 2000.

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

D.O.F. 4 mayo 2015.

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

D.O.F. 9 mayo 2016.

Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

D.O.F. 26 enero 2017.

Ley Federal de Austeridad Republicana.

D.O.F. 19 noviembre 2019.

Reglamentos.

Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

D.O.F. 20 julio 2001.

Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores.

D.O.F. 14 junio 2021.

Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

D.O.F. 11 junio 2003.

Acuerdos.

Acuerdo por el que se emiten las Políticas y Disposiciones para Impulsar el Uso y Aprovechamiento de la Informática, el Gobierno Digital, las Tecnologías de la Información y Comunicación, y la Seguridad de la Información en la Administración Pública Federal.

D.O.F. 06 septiembre 2021.

Acuerdo por el que se expide la Estrategia Digital Nacional 2021-2024.

D.O.F. 06 septiembre 2021.

Documentos Normativo-Administrativos.

Lineamientos en materia de Austeridad Republicana de la Administración Pública Federal Publicados en el Diario Oficial de la Federación el 18 septiembre 2020.

Lineamientos para la Seguridad Tecnológica y el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).

Septiembre 2022.

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Páginas
DCTII-614	20/08/2024	20	5 de 45

**NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO Y USO DE
SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN
GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E
INNOVACIÓN****IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

Las presentes normas son de aplicación obligatoria para todos los usuarios de la SRE y sus Órganos Administrativos Desconcentrados, que utilicen equipo de cómputo, servicios de red o equipos de comunicación, que sean parte del activo fijo de la Secretaría o bien terceros contratados por la Dependencia. También son aplicables a todos los consultores, contratistas, proveedores e invitados que usen o provean tecnologías de información, consumibles y equipos de comunicación para la Secretaría.

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Páginas
DGTII-614	20/08/2024	2.0	6 de 45



NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO Y USO DE SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN

V. DISPOSICIONES GENERALES.

Adquisición.

1. La DGTII dictaminará la procedencia técnica y administrativa de los requerimientos de bienes y servicios en materia de tecnologías de información y comunicaciones, de seguridad de la información y de sistematización de procesos de información por parte de las Unidades Administrativas de la SRE, desarrollando los estándares abiertos que establece el Acuerdo por el que se emiten las Políticas y Disposiciones para Impulsar el Uso y Aprovechamiento de la Informática, el Gobierno Digital, las Tecnologías de la Información y Comunicación, y la Seguridad de la Información en la Administración Pública Federal (Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 06-09-2021)", en adelante denominado como "EL ACUERDO";
2. La DGTII brindará orientación y asesoría a las Unidades Administrativas de la SRE, sobre aquellos aspectos técnicos a considerar para la adquisición de bienes y servicios en materia de tecnologías de información y comunicaciones y de seguridad de la información, a efecto de contar con los elementos necesarios para la adecuada toma de decisiones;
3. La DGTII coadyuvará en las acciones que determine la SRE para el ahorro de recursos y la preservación del medio ambiente, a través de la contratación de servicios de equipos con bajo consumo de energía y el reciclado de consumibles, cuando esto sea posible;
4. En el caso de adquisiciones, implementación y mantenimiento de requerimientos tecnológicos, la DGTII está obligada a efectuar las pruebas necesarias, a fin de garantizar su funcionamiento de acuerdo a lo convenido con el proveedor;

Responsabilidades de la DGTII.

5. La DGTII es la encargada de proveer, directamente o a través de terceros, la infraestructura de tecnologías de información y comunicación a la SRE, para el cumplimiento de actividades laborales de carácter oficial;
6. La DGTII difundirá información específica para orientar al usuario, entre otras para;
 - El uso de equipo de cómputo.
 - El uso de programas y aplicaciones informáticas.
 - El uso de la red y de los servicios de internet.
 - El uso de correo electrónico.
 - La atención de videoconferencias.
 - La seguridad informática.
 - La asignación de equipos de telefonía fija.
 - La atención a incidencia o requerimientos de los usuarios (Mesa de Ayuda).

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Páginas
DGTII-614	20/08/2024	2.0	7 de 45



NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO Y USO DE SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN

7. La DGTII comunicará a las instancias correspondientes, cualquier falta cometida por los usuarios respecto al contenido de estas "Normas", para su valoración y, en su caso, la aplicación de las medidas que procedan;
8. Las Unidades Administrativas y Órganos Administrativos Desconcentrados usuarios, previa autorización de su titular y con la aprobación técnica de la DGTII, serán responsables de la asignación, supervisión y cancelación de bienes Informáticos y de comunicaciones, en la modalidad de servicios administrados;
9. La DGTII tomará las acciones necesarias para asegurar la Integridad de los archivos del sistema y el código fuente de las aplicaciones en uso de la SRE. Para mayor detalle remitirse a los "Lineamientos para la Seguridad Tecnológica y el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)";
10. De conformidad con las atribuciones establecidas en el Reglamento Interior de la SRE, la DGTII desarrollará y, en su caso, coordinará y apoyará técnicamente las tareas de diseño, construcción, implantación y operación de los sistemas y aplicaciones de informática y telecomunicaciones, que requieran las distintas áreas de la SRE;
11. La propiedad Intelectual de los desarrollos contratados o realizados por personas que colaboren en la SRE como parte de sus funciones serán propiedad de esta;
12. Para el desarrollo de aplicativos de cómputo por encargo, la DGTII se asegurará de que estos incluyan la totalidad de los componentes conforme a lo manifestado en "EL ACUERDO" y a la metodología de desarrollo de la propia DGTII;
13. Los procedimientos de control de cambios en los desarrollos propios de la SRE, se documentan y ejecutan bajo los controles correspondientes para no comprometer la integridad de los sistemas. La DGTII brindará asistencia técnica a las Unidades Administrativas que así lo requieran, para la realización de esta tarea;
14. La DGTII tomará las acciones necesarias para minimizar los riesgos en el proceso de puesta en producción de los cambios y nuevos desarrollos, así como el impacto por la no disponibilidad de los servicios, estableciendo una segregación de ambientes, como: desarrollo, pruebas, preproducción y producción;
15. La DGTII mantendrá actualizado el inventario de licencias de software y características de los equipos que conforman la infraestructura tecnológica con que cuenta la SRE;
16. La DGTII realizará el monitoreo del uso de los servicios informáticos y tecnológicos, con el objeto de planificar la capacidad y llevar a cabo los ajustes necesarios, de acuerdo con el desempeño requerido para cumplir con los niveles de servicio y reducir el riesgo de posibles fallas;
17. La Mesa de Ayuda atenderá las solicitudes de soporte de aquellos aplicativos y servicios autorizados por la DGTII, de acuerdo con la normatividad vigente y conforme a la capacidad de recursos disponibles;

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Páginas
DGTII-614	20/08/2024	2.0	8 de 45

**NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO Y USO DE
SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN
GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E
INNOVACIÓN****Mantenimiento.**

18. La DGTII coordinará el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo y periféricos, conforme al calendario establecido en los contratos celebrados;
19. Será responsabilidad del usuario solicitar de forma inmediata a la Mesa de Ayuda, que se realice el mantenimiento correctivo de algún equipo, periférico o programa, en caso de identificar alguna falla, para efectos de su valoración técnica y atención;
20. La DGTII comunicará con toda oportunidad a las Unidades Administrativas, las fechas y horarios de mantenimiento preventivo o correctivo, para que se tomen las previsiones necesarias y evitar que pueda verse afectada su operación;
21. La DGTII llevará a cabo la gestión de problemas reportados a la Mesa de Ayuda, supervisando la realización de Informes para el proceso de gestión de incidentes, buscando aumentar la efectividad y desempeño de la infraestructura tecnológica.

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Páginas
DGTII-614	20/08/2024	2.0	9 de 45

**NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO Y USO DE
SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN
GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E
INNOVACIÓN****VI. NORMAS.****Normas Generales.**

1. Es responsabilidad de la DGTII difundir los servicios que proporciona a todo el personal de la SRE, ya que son herramientas que coadyuvan a la eficiencia en el desempeño de sus labores institucionales. Asimismo, debe recomendar el uso racional de estos servicios.
2. Estos servicios son utilizados únicamente con propósitos relacionados a las funciones que el usuario tiene encomendadas.

Normas de uso de los Servicios.

1. Estas contienen la información necesaria y suficiente, para recibir los diferentes servicios que proporciona la DGTII, con la finalidad de dar un uso adecuado a los recursos tecnológicos de los diferentes servicios que proporciona a la SRE.
2. Apegarse estrictamente a ellos es fundamental para salvaguardar las herramientas tecnológicas e información de la SRE.

R
R
E

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Páginas
DCTII-614	20/08/2024	2.0	10 de 45

**NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO Y USO DE
SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN
GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E
INNOVACIÓN****VII. MESA DE AYUDA.**

Es el único punto de contacto para el registro, seguimiento y cierre de las solicitudes de servicio o incidentes, derivado de los servicios tecnológicos que brinda la DGTII a los usuarios de la SRE, cumpliendo con los niveles de servicio y obteniendo el visto bueno del usuario.

1. Los servicios que se ofrecen al momento de la publicación de este documento son listados a continuación:
 - Equipo de cómputo.
 - Software institucional (programas o aplicaciones).
 - Servicios de red y de internet.
 - Correo electrónico.
 - Audio y Video para conferencias y eventos.
 - Seguridad informática.
 - Telefonía fija.
2. Para reportar dudas de los servicios, requerimientos o incidencias de cualquiera de los servicios mencionados, los medios de contacto son:
 - Telefónico, a través de la extensión 5555.
 - Correo electrónico, para la Cancillería, Edificios Anexos y para las Oficinas de Pasaportes foráneas y RME:
mesa_sre@sre.gob.mx
 - La Mesa de Ayuda opera en un horario de 8:00 a 20:00 horas, de lunes a viernes en días hábiles, para la Cancillería y edificios anexos, fuera del horario anterior se podrá dejar mensaje en el buzón, el cual será atendido al día hábil siguiente.
 - Para la atención a las Representaciones de México en el Exterior (en adelante RME), el servicio se proporciona las 24 horas del día, los 365 días al año.

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Páginas
DGTII-614	20/08/2024	2.0	11 de 45

**NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO Y USO DE
SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN
GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E
INNOVACIÓN****VIII. CUENTA DE DIRECTORIO ACTIVO.**

Este servicio se refiere a la asignación de usuario de dominio y acceso a los servicios de red de la SRE, mismo que debe de solicitarse por medio de un correo electrónico remitido a la Mesa de Ayuda:

1. Para asignación de cuentas de dominio a personal contratado por la SRE, se otorgará cuenta personalizada conforme al nombre y apellido del usuario.
 - a. <usuario> @sre.gob.mx

2. Para la asignación de cuentas de dominio a personal contratado por RME, que no pertenece a la plantilla laboral de la SRE (empleados locales), se otorgarán usuarios de dominio genéricos, de acuerdo con el servicio que se brindará en la Representación y como identificador las determinantes de cada RME, así como un número consecutivo. En el entendido que estas cuentas son sólo un medio de comunicación oficial entre la SRE y los terceros prestadores de servicios, en ningún momento significan un estatus de relación laboral patrón-empleado entre la SRE y el personal asignado a este tipo de cuentas.
 - a. <servicio> (determinanteXXX)@sre.gob.mx

3. Para el caso de personal que presta servicios a la SRE por parte de terceros se asignarán cuentas del dominio, anteponiendo el estatus o nombre de la empresa contratante a la que pertenecen, en el entendido que estas cuentas son sólo un medio de comunicación oficial entre la SRE y los terceros prestadores de servicios, en ningún momento significan un estatus de relación laboral patrón-empleado entre la SRE y el personal asignado a este tipo de cuentas. La estructura de estas cuentas es:
 - a. (Empresa)<usuario>@sre.gob.mx

4. El estatus de estas cuentas es responsabilidad de la DGSERH de la SRE, y sólo ésta puede autorizar un cambio de estatus de acuerdo con las normas, lineamientos, políticas y procedimientos de la misma Dirección.

5. Los Coordinadores Administrativos deben notificar a la DGSERH con copia para la Mesa de Ayuda, las bajas, cambios y/o actualizaciones de los usuarios de la Secretaría, para efectos de bloquear, imposibilitar o eliminar el acceso a la cuenta de correo electrónico.

[Handwritten signatures and initials]

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Páginas
DGTI-614	20/08/2024	2.0	12 de 45

IX. EQUIPO DE CÓMPUTO.

Este servicio se refiere a la asignación, reasignación o retiro del equipo de cómputo a los usuarios de la SRE, los cuales deberán apegarse a los siguientes puntos:

1. Será responsabilidad de la DGTII proporcionar a los usuarios de la SRE, equipo de cómputo de escritorio o portátil, para el cumplimiento de sus actividades oficiales, supeditado a la disponibilidad de equipamiento;
2. Los equipos de cómputo y periféricos serán entregados en resguardo a los usuarios, quienes firmarán el formato "*Carta Responsiva para Bienes Informáticos*";
3. Previo a realizar la solicitud del equipo de cómputo, el usuario debe identificar si existen los servicios de voz, datos y una toma de corriente para poder instalar el equipo de cómputo;
4. El equipo de cómputo debe estar conectado a las tomas de corriente eléctrica regulada, que se reconocen por ser de color naranja;
5. Solamente el personal autorizado por la DGTII puede reubicar y conectar los equipos de cómputo, previa solicitud del usuario;
6. Queda estrictamente prohibido que los usuarios manipulen los componentes internos del equipo de cómputo;
7. Será responsabilidad del usuario la información contenida en el equipo de cómputo, así como realizar los respaldos correspondientes;
8. Se deberán mantener despejadas las áreas de ventilación del equipo, tanto frontal como posterior;
9. Queda prohibido utilizar líquidos en aerosol, solventes o abrasivos para la limpieza del equipo. La limpieza general del equipo se realiza a través de mantenimientos preventivos que realiza el proveedor;
10. Las irregularidades, fallas o anomalías que se presenten durante la operación normal del equipo, deberán ser reportadas a la Mesa de Ayuda.

Para realizar la solicitud de asignación, baja o modificación de equipo de cómputo, se debe seguir el siguiente procedimiento:

Solicitud de asignación de equipo.

1. Es responsabilidad del Coordinador Administrativo de la Unidad Administrativa solicitante, hacer la requisición del equipo de cómputo a la DGTII, mediante el formato "*Solicitud para Asignación de Equipo de Cómputo*";
2. La DGTII evaluará la solicitud con base en la justificación enviada por el solicitante y la disponibilidad del equipo, acorde con los criterios de eficiencia y el uso racional de recursos;
3. Al momento de asignar el equipo de cómputo, será responsabilidad del usuario firmar el formato de asignación "*Carta Responsiva para Bienes Informáticos*", y considerar los siguientes puntos para el uso de su equipo:

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Páginas
DGTII-614	20/08/2024	2.0	13 de 45



**NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO Y USO DE
SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN
GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E
INNOVACIÓN**

- a) El equipo de cómputo será entregado en el lugar físico indicado en la solicitud, el cual será instalado y configurado a partir de la activación de la cuenta asignada al usuario, para tener acceso a la red de la SRE.
 - b) Verificar la información referente al equipo de cómputo asignado (marca, modelo, número de serie), antes de firmar el formato de resguardo y revisar que la instalación se haya realizado a entera satisfacción.
 - c) Al Instalar el equipo de cómputo, la DGTII configurará los servicios de red y la conexión a la impresora.
 - d) En caso de trabajos con algún proveedor autorizado por la SRE, el usuario que tiene asignado el equipo será el responsable de verificar el buen uso del mismo.
4. En caso de no contar con el equipo de cómputo solicitado, la DGTII dará aviso de inmediato a la Unidad Administrativa solicitante e integrará dicho requerimiento al programa de solicitudes pendientes de equipo de cómputo.

Cambios o reasignaciones de equipo.

El Coordinador Administrativo solicitará el cambio de equipo de cómputo a la Mesa de Ayuda, por medio de un correo electrónico, precisando el origen y destino de este. Dentro de la solicitud, debe especificar la ubicación física del equipo, así como el nombre del nuevo usuario que tendrá la asignación de dicho equipo.

Baja de equipo.

1. Al momento de realizar la baja o cambio de adscripción de un equipo, es responsabilidad del Coordinador Administrativo realizar la notificación de manera inmediata a la Mesa de Ayuda, mediante un correo electrónico, en el cual se solicite la baja del equipo de cómputo asignado.
2. La DGTII retirará el equipo y actualizará, si fuera el caso, la "Carta Responsiva para Bienes Informáticos".

Daño por impericia, extravío de partes o componentes y robo total del equipo.

En caso de robo, extravío, fallas o daño del equipo asignado, el usuario notificará a la DGTII apegándose a:

1. En caso de robo total o parcial, extravío de partes o componentes, daño o mal uso del equipo de cómputo o dispositivos asignados, es responsabilidad del usuario levantar una Acta ante el Ministerio Público, así como reportar el suceso al Coordinador Administrativo correspondiente, para que realice las gestiones necesarias, las cuales incluyen tramitar la documentación que requiere la DGBIRM para entregarla a su área de seguros.

La documentación que deberá presentar el usuario, para este efecto, es la siguiente:

- Acta de hechos circunstanciados.
- Acta del Ministerio Público certificada.
- Carta responsiva de asignación.

[Handwritten signature and initials]

CONTROL DE EMISIÓN			
Código	Fecha de actualización	Versión	Páginas
DGTII-614	20/08/2024	2.0	14 de 45

**NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO Y USO DE
SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN
GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E
INNOVACIÓN**

- Cotización del equipo, proporcionado por el dueño del equipo.
2. En caso de proceder la reclamación, el usuario que tiene asignado el equipo de cómputo cubrirá el deducible que establezca la póliza de seguro, para la reposición total del bien, a través de depósito o transferencia bancaria a la cuenta del proveedor dueño del equipo;
 3. La DGTII no cuenta con accesorios adicionales o de reemplazo, por lo que, en caso de daño o extravío, será responsabilidad del usuario el reemplazo de los mismos;
 4. Al realizar cambio de equipos, estos deben ser devueltos al proveedor, por lo tanto, el usuario es responsable de efectuar la entrega del equipo en buen estado y con la totalidad de sus accesorios. Es importante que el usuario realice el respaldo de su información antes de su entrega.

Mantenimiento preventivo y correctivo.

1. El mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo y periféricos se realizará conforme al calendario establecido por la DGTII con el proveedor. Dicho servicio consiste en la limpieza del equipo, revisión y reparación, en caso de que se detecte alguna falla;
2. El mantenimiento correctivo se refiere a cualquier falla que presente el equipo de cómputo o dispositivos conectados. En caso de identificar algún problema, debe reportarse inmediatamente a la Mesa de Ayuda.

[Handwritten signature and initials]

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Páginas
DGTII-614	20/08/2024	2.0	15 de 45

**NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO Y USO DE
SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN
GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E
INNOVACIÓN****X. USO DEL SERVICIO DE SOFTWARE.**

Se refiere a la asignación del software instalado en el equipo de cómputo para las actividades diarias de trabajo de los usuarios de la SRE.

El equipo de cómputo asignado contará con el software institucional de la SRE, debidamente licenciado, por lo que queda estrictamente prohibido instalar software adicional al incluido en la configuración original de la computadora, sin contar con la autorización expresa por parte de la DGTII.

Si el usuario requiere instalar software adicional, demostrará que cuenta con el licenciamiento vigente otorgado por el fabricante. De ser este el caso, el usuario informará a su Coordinador Administrativo, quien deberá notificar a la DGTII, mediante oficio, el uso de dicho software adicional.

El Software Institucional autorizado por la DGTII, comprende el que se enlista a continuación, haciendo énfasis en que, en función del rol y necesidades del usuario, se instalarán los programas que le correspondan:

Programas Institucionales.
Sistema Operativo.
Microsoft Office.
Microsoft Visio.
Microsoft Project.
Visores de PDFs.
Antivirus.
Microsoft Edge.
Google Chrome.
Mozilla Firefox.
Java.

En caso de requerir aplicaciones o software adicional al autorizado por la DGTII, el usuario deberá apegarse a los siguientes puntos:

1. Si la Unidad Administrativa ya cuenta con las licencias necesarias en uso, debe especificar quién es el dueño y el administrador de dichas licencias;
2. Si la Unidad Administrativa no cuenta con las licencias, debe preguntar por su existencia y disponibilidad a la Mesa de Ayuda. Si la DGTII no cuenta con éstas, deberá considerar su adquisición mediante el procedimiento correspondiente y con cargo al presupuesto de la Unidad Administrativa requirente;
3. La DGTII autorizará la instalación del software que no se encuentra en la lista antes mencionada, dependiendo de la naturaleza, el riesgo de seguridad informática y del uso que se le dará a la licencia, siempre y cuando se demuestre su adquisición lícita;
4. Cuando la DGTII provea una licencia de software, al momento de autorizarse el usuario firma el "Formato de Préstamo";

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Páginas
DGTII-614	20/08/2024	2.0	16 de 45



NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO Y USO DE SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN

5. Las únicas personas que deben llevar a cabo la instalación o desinstalación de software en la computadora asignada son los técnicos autorizados por la DGTII;
6. Por seguridad informática, está estrictamente prohibido instalar cualquier software, programa o aplicación adicional al que tiene instalado el equipo de cómputo;
7. Queda estrictamente prohibido usar las licencias de aplicaciones o programas, que sean propiedad de la SRE, en un equipo personal o en un equipo no autorizado por la DGTII;
8. La SRE y la DGTII, se deslindan del mal uso que se dé a las aplicaciones o programas instalados en el equipo de cómputo;
9. Cualquier paquete, herramienta o desarrollo particular (sin importar su tipo), instalado por el usuario o por personal no autorizado por la DGTII, ya sea mediante medios magnéticos, copias de servidores o copias desde Internet, será considerado como ilegal y, por tanto, se estaría infringiendo la presente norma;
10. La DGTII se reserva el derecho de brindar soporte técnico para la instalación, configuración y operación de software que no sea institucional o que no haya sido debidamente autorizado.

Solicitud de Software.

1. Es responsabilidad del Coordinador Administrativo de la Unidad Administrativa correspondiente, solicitar el software institucional a la DGTII;
2. La DGTII evaluará la solicitud con base en la justificación enviada por el solicitante y la disponibilidad de licencias, acorde con criterios de eficiencia y el uso racional de recursos;
3. Al momento de asignar la licencia del software institucional, será responsabilidad del usuario firmar el "*Formato de Préstamo anexo*", y considerar los siguientes puntos:
 - Realizar la solicitud a la Mesa de Ayuda vía correo electrónico, a través del Coordinador Administrativo correspondiente.
 - Detallar la Justificación para su uso.
 - Indicar la vigencia y temporalidad.

Cambio o reasignación de software.

1. La Unidad Administrativa correspondiente, solicitará el cambio de software a la DGTII, por medio de un correo electrónico remitido por el Coordinador Administrativo a la Mesa de Ayuda, precisando el origen y destino del mismo.
2. Se actualizará el "*Formato de Préstamo*".

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Páginas
DGTII-614	20/08/2024	2.0	17 de 45

**NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO Y USO DE
SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN
GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E
INNOVACIÓN****Baja de software.**

1. Al momento de efectuar la baja o cambio de adscripción de algún usuario, es responsabilidad de la Coordinación Administrativa correspondiente, realizar la notificación de manera inmediata, mediante un correo electrónico a la Mesa de Ayuda, en el cual se solicite la baja del software institucional;
2. La DGTII realizará la desinstalación del software;
3. En caso de ser necesario, se actualizará el "Formato de Préstamo".

Importante.

La SRE no asume ninguna responsabilidad por la duplicación o uso de cualquier software sin licencia que instale el usuario. Una instalación bajo estas premisas es ilegal y expone al usuario a afrontar responsabilidad civil e incluso penal, bajo las leyes de derechos de autor, así como la de la Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Páginas
DGTII-614	20/08/2024	2.0	18 de 45

XI. SERVICIOS DISPONIBLES EN LA RED INALÁMBRICA.

Existen dos tipos de servicios disponibles en la red inalámbrica de la SRE:

- *Conexión a Internet.* Acceso a Internet con las características establecidas para cada tipo de usuario y uso específico.
- *Conexión a la red Interna de la SRE.* Acceso a la red de la SRE con los mismos servicios y privilegios que la red alámbrica.

Redes disponibles y su utilización:

Existen cinco tipos de redes disponibles, que se muestran en la siguiente tabla:

Uso	Destino	Acceso
Para usuarios externos a la SRE.	Internet directo.	Portal cautivo, usuario y contraseña.
Para usuarios en eventos de la SRE.	Internet directo.	Portal cautivo, usuario y contraseña.
Para personal contratado por la SRE.	Internet directo.	Dirección MAC, usuario y contraseña.
Dispositivos asignados por la SRE.	Red interna de la SRE.	Dirección MAC, usuario y contraseña de dominio.
Para Personal de altos mandos de la SRE.	Internet directo.	Dirección MAC, usuario y contraseña.

Características de la red de invitados:

- Deberá utilizarse únicamente para visitantes en la SRE.
- No es para empleados de la SRE.
- Está disponible en los edificios: Tlatelolco, Triangular, Ex Colegio e IMR, incluidas bibliotecas, salas y auditorios.
- El alta de usuarios deberá hacerse a través de un portal web. Los Coordinadores Administrativos podrán realizar el alta. Se requiere usuario y contraseña de acceso a la red (la de su correo institucional).
- En caso de requerirlo, el Coordinador Administrativo puede designar de manera formal otro personal con privilegios para dar de alta usuarios. La solicitud deberá hacerse a la Dirección de Infraestructura y Comunicaciones.
- Se asignará un nombre de usuario y contraseña por usuario.
- Sólo está permitido un dispositivo por usuario.
- El acceso es temporal por un máximo de 24 horas.

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Páginas
DGTII-614	20/08/2024	2.0	19 de 45

**NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO Y USO DE
SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN
GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E
INNOVACIÓN****Características de la red para eventos:**

- La red está disponible en las siguientes ubicaciones: Juárez (planta baja, primero y tercer piso), Edificio Triangular (sala Luis Padilla), IMR (auditorio, aulas de capacitación), Ex-colegio (sala Zapata y Auditorio).
- El alta de usuarios se realiza a través de un portal web, al que tienen acceso los Coordinadores Administrativos.
- En caso de requerirlo, el Coordinador Administrativo puede designar de manera formal a otra persona con privilegios para dar de alta usuarios. Para hacerlo, requiere enviar una solicitud a la Dirección de Infraestructura y Comunicaciones. Se asigna nombre de usuario y contraseña única por evento. Se pueden dar de alta eventos simultáneos.
- Sin límite de dispositivos por usuario.
- El acceso es temporal hasta por un máximo 5 días.
- Se recomienda usar solamente para eventos de alta concurrencia o que estén programados para más de un día.

Características de la red de personal contratado por la SRE:

- Se autoriza únicamente para empleados de la SRE o personal autorizado por cada Dirección General.
- Disponible en los edificios: Tlatelolco, Edificio Triangular, IMR y Ex-colegio.
- El acceso se realiza con pre-registro de dirección física MAC, y es únicamente para un dispositivo por usuario.
- Tiempo máximo de acceso, es de hasta 6 meses.
- El proceso de alta se realiza a través de la Mesa de Ayuda de la SRE.
- Cada Dirección General tiene derecho a una cantidad limitada de usuarios, la cual es proporcional a la cantidad de personal contratado por la DGSERH.

Proceso de Alta:

La solicitud deberá ser enviada, por el Coordinador Administrativo, a la cuenta de correo electrónico: atencion.usuarios@sre.gob.mx

La renovación de la cuenta, una vez concluida su fecha de vigencia, es solicitada por el Coordinador Administrativo a la mesa de ayuda. No se solicita la dirección física MAC si el dispositivo no ha cambiado. En caso de cambio de dispositivo, se informa la dirección física MAC anterior para realizar la baja correspondiente.

El horario de atención de solicitudes para este servicio es de lunes a viernes en días hábiles, de las 8:00 a las 20:00 horas.

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Páginas
DGTII-614	20/08/2024	2.0	20 de 45

**NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO Y USO DE
SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN
GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E
INNOVACIÓN****Características de la red inalámbrica interna.**

- Se autoriza únicamente para dispositivos asignados por la SRE, como son: tabletas, laptops o celulares.
- Disponible en los edificios: Tlatelolco, Triangular, IMR y Ex-colegio.
- El acceso se realiza previo registro de la dirección física MAC y el número de serie del dispositivo para cotejo.

Proceso de Alta:

- La solicitud es enviada, por el Coordinador Administrativo, a la cuenta de correo electrónico: atencion.usuarios@sre.gob.mx
- En caso de cambio de dispositivo, se debe informar la dirección física MAC anterior para realizar la baja correspondiente.
- El horario de atención de solicitudes para este servicio es de lunes a viernes en días hábiles, de las 8:00 a las 20:00 horas.

Características de la red inalámbrica para mandos altos.

- El acceso es únicamente para funcionarios de la SRE con nivel de Coordinador en adelante, limitado a la cantidad de accesos que tenga a disposición la DGTII.
- Disponible en los edificios: Tlatelolco, Triangular, IMR y Ex-colegio.
- El acceso se realiza previo registro de la dirección física MAC del dispositivo y contraseña.

Proceso de Alta:

- La solicitud debe ser enviada, por el Coordinador Administrativo, a la cuenta de correo electrónico: atencion.usuarios@sre.gob.mx
- La Mesa de Ayuda turna la solicitud a la Dirección de Infraestructura y Comunicaciones, por correo electrónico, para su autorización, Esta Dirección genera el reporte correspondiente con la empresa proveedora del servicio.
- El horario de atención de solicitudes para este servicio es de lunes a viernes en días hábiles, de las 8:00 a las 20:00 horas.

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Páginas
DGTII-614	20/08/2024	2.0	21 de 45

**NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO Y USO DE
SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN
GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E
INNOVACIÓN****XII. NORMAS PARA EL USO ADECUADO DEL SERVICIO DE INTERNET A TRAVÉS
DE LAS REDES INALÁMBRICAS.**

Estas normas se pueden consultar en el documento emitido por la DGTII "*Lineamientos para la Seguridad Tecnológica y el S.G.S.I. (Sistema de Gestión de Seguridad de la información)*".

[Handwritten signature and initials]

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Páginas
DGTII-614	20/08/2024	2.0	22 de 45



NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO Y USO DE SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN

XIII. USO DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL.

Normas generales.

1. El único dominio de Correo Electrónico Institucional (CEI) autorizado por la SRE para el personal y usuarios de esta es: **sre.gob.mx**, mismo que debe solicitarse por medio de un correo electrónico remitido a la Mesa de Ayuda;
2. El Correo Electrónico Institucional (CEI) debe ser utilizado únicamente con propósito oficial, como apoyo al desempeño de las funciones de los usuarios;
3. Queda prohibido su uso para intercambio de información de tipo personal, comercial ajeno a la SRE o asuntos que no competan a las funciones de cada puesto laboral;
4. La DGTII es la única autorizada para asignar buzones de correo electrónico. Los mensajes, contenidos y respaldos del Correo Electrónico Institucional son responsabilidad de cada usuario;
5. Se asignará un buzón de correo a la cuenta de dominio previamente otorgada al usuario, de acuerdo con el apartado;
6. No se consideran ni están permitidos correos institucionales con cualquier dominio alternativo a **sre.gob.mx**;
7. El estatus de estas cuentas es responsabilidad de la DGSERH, y sólo ésta puede autorizar un cambio de estatus de acuerdo a las normas, lineamientos, políticas y procedimientos de la misma Dirección;
8. El correo electrónico es considerado como una herramienta institucional que la Secretaría otorga a los usuarios que laboran en sus instalaciones para el desempeño de las funciones propias de su puesto y al personal de terceros o contratado localmente en una adscripción, para comunicación al interior de la SRE;
9. La asignación de cuentas y buzones del Correo Electrónico Institucional (CEI) están sujetas a la cantidad y capacidad con la que cuente la DGTII;
10. El sistema de Correo Institucional está en constante monitoreo, en caso de identificarse inactividad por 90 días o más se retirará la licencia correspondiente;
11. En caso de que no se solicite la reactivación de la cuenta por parte del Coordinador Administrativo a los 30 días posteriores al retiro de la licencia, el buzón será dado de baja de manera definitiva;
12. La confidencialidad, el uso de la cuenta y contraseña son responsabilidad exclusiva del usuario. Por lo que el usuario debe cambiar su contraseña una vez recibida su cuenta de dominio y/o buzón de correo electrónico;
13. La SRE lleva a cabo respaldos frecuentes del Sistema de Correo Electrónico Institucional (CEI), únicamente con el fin de asegurar la estabilidad del sistema y otros procesos internos. No es responsabilidad de la SRE recuperar, para los usuarios, mensajes borrados o perdidos;

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Páginas
DGTII-614	20/08/2024	2.0	23 de 45

**NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO Y USO DE
SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN
GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E
INNOVACIÓN**

14. La administración de las cuentas de Correo Oficial Institucional (COI), está a cargo y bajo responsabilidad del Titular del Área correspondiente, toda vez que corresponden a las comunicaciones oficiales del área;
15. Cualquier asunto no contemplado en estas normas con respecto al uso del Correo Electrónico Institucional (CEI), será responsabilidad exclusiva de la Dirección de Infraestructura y Comunicaciones, en cuanto a su aclaración y aplicación;
16. El área responsable del Correo Electrónico Institucional establecerá filtros con el fin de prevenir que, a través de este servicio, se pueda difundir contenidos ilícitos o nocivos para la Dependencia.

Difusión de Correo Masivo.**A) Correos Electrónicos Masivos Internos.**

Los correos electrónicos generados para la comunicación interna de forma masiva que administra la DGTII, es mediante el buzón de Administrador de Correo (exadmin@sre.gob.mx) y una vez aprobados por la Unidad de Administración y Finanzas, en adelante la "UAF".

Es responsabilidad del área solicitante del servicio especificar lo siguiente:

- Destinatarios: Se deben indicar claramente los destinatarios a los que va dirigido el Correo Electrónico Institucional (CEI).
- Formato del mensaje: No es responsabilidad de la DGTII realizar modificaciones y/o correcciones a la información contenida en la difusión.
- Tamaño del mensaje: Se debe considerar el volumen total de información, no excediendo la cantidad de 200 Kb, con el objetivo de evitar la saturación de los buzones del Correo Electrónico Institucional (CEI).
- Fecha: Se debe especificar el día o días de la difusión del Correo.
- La difusión de correos electrónicos a través de la cuenta del Administrador del Correo Electrónico Institucional se realiza en un horario comprendido de 9:00 a 18:00 horas. Cualquier solicitud que sea recibida en la DGTII fuera de este horario, se publicará al día hábil siguiente.
- De acuerdo con el tamaño del correo, cantidad de destinatarios y utilización en general del servicio de Correo Electrónico Institucional (CEI), la DGTII se reserva el horario específico de envío de las solicitudes a través del Administrador de Correo.

B) Correos Electrónicos Masivos Externos.

Los correos electrónicos generados para comunicación externa de forma masiva podrán ser difundidos a través de un subdominio del dominio oficial: **<usuario>@difusion.sre.gob.mx**.

- Estas difusiones deberán requerirse mediante correo electrónico a la Mesa de Ayuda, misma que canalizará al área de solicitudes de Internet.

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Páginas
DGTII-614	20/08/2024	2.0	24 de 45

NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO Y USO DE SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN

- La difusión se realizará por la aplicación PHP List, previa capacitación del área de solicitudes de Internet en atención a su ticket levantado en la mesa de ayuda.

Normas de operación del servicio de correo electrónico.

1. La transmisión de mensajes a través del CEI tiene un tamaño límite de 25 Mb;
2. El CEI, tiene una capacidad de almacenamiento única para cada uno de los buzones;
3. En caso de que el tamaño del buzón sea insuficiente para las actividades del usuario, se recomendará el uso de carpetas personales;

Capacidad de Almacenamiento Único.
50 GB Todos los usuarios con buzón asignado.

4. Se recomienda el almacenamiento de mensajes antiguos en carpetas personales, a través de la aplicación de correo electrónico dentro del equipo asignado;
5. El límite máximo de destinatarios que puede tener un buzón es de 50 GB, si fuera necesario incrementarlo, se deberá llenar el formato "Responsiva para Exceder número de Destinatarios de Correo", proporcionado por la Mesa de Ayuda;
6. Toda la Información generada y transmitida por los usuarios del Correo Electrónico Institucional (CEI), debe procurar seguir las mejores prácticas de la SRE; ser profesional, cortés, cumplir con las políticas y leyes aplicables, así como con el Código de Ética de la SRE;
7. La inclusión en listas blancas de buzones de dominios públicos como Yahoo, Gmail, Hotmail, etc., no es recomendable ya que no están reconocidas, para intercambio oficial de información sensible con la SRE;
8. No se recomienda abrir archivos de datos adjuntos que provengan de cuentas y dominios de origen desconocido o dudoso, ya que pueden representar un riesgo tecnológico, que puede dañar el equipo o la información;
9. Todos los usuarios deben colocar una firma Institucional, al final de sus mensajes que debe contener como datos obligatorios:
 - I. Nombre.
 - II. Puesto.
 - III. Dirección General a la que pertenece.
 - IV. Teléfono(s).
 - V. Dirección de Correo Electrónico (remitente).
10. Asimismo, con la finalidad de que no puedan difundirse contenidos ilícitos o nocivos para la SRE, todo correo electrónico que sea enviado por medio del Correo Electrónico Institucional (*sre.gob.mx*) o el dominio alterno para difusiones, se le debe adjuntar posterior a la firma la siguiente leyenda:



CONTROL DE EMISIÓN			
Código	Fecha de actualización	Versión	Páginas
DGTII-614	20/08/2024	2.0	25 de 45

**NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO Y USO DE
SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN
GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E
INNOVACIÓN**

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD Y ALCANCE DE CONTENIDO.

La información aquí contenida en su formato de correo electrónico, así como cualquier documento adjunto (sin importar su formato) y su respectiva encriptación de tipo electrónica es propiedad de la Secretaría de Relaciones Exteriores y se regula por la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 09 de mayo de 2016. Por lo anterior, este documento y/o sus documentos adjuntos podrían ser considerados como confidenciales y/o reservados al tenor de la referida Ley. Si usted ha recibido este mensaje sin ostentar un interés jurídico en el mismo, ya sea por no ser su destinatario o porque a juicio razonable y fundado de la Secretaría de Relaciones Exteriores a Usted no le correspondía recibir este mensaje, se le sugiere notificar de manera inmediata a la Secretaría de Relaciones Exteriores de esta circunstancia y eliminar el presente correo electrónico en conjunto con cualquier elemento adjunto. Para cualquier trámite o servicio que ofrece la Secretaría de Relaciones Exteriores a través de sus Oficinas de Pasaportes locales o estatales, Embajadas o Consulados, favor de ingresar a la página de internet www.gob.mx/sre Asimismo, se hace de su conocimiento que los datos personales contenidos en este correo electrónico se encuentran protegidos al tenor de lo que establece la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Podrá verificar el aviso de privacidad integral y simplificada en el siguiente vínculo <https://sre.gob.mx/avisos-de-privacidad>

II. Se consideran usos inadecuados del Correo Electrónico Institucional (CEI):

- a. El uso de palabras, imágenes o referencias que puedan ser vistas como difamatorias, hostiles, ilegales, discriminatorias u ofensivas, que atenten contra los valores y principios institucionales.
- b. Generar o transmitir Información de cualquier tipo, que pueda ser considerada inapropiada al uso de las mejores prácticas de la SRE incluyendo, pero no limitando, a Información indecente, obscena o pornográfica.
- c. Generar o transmitir información de cualquier tipo que pueda ser considerada inapropiada, discriminatoria, hostil u ofensiva, referente a raza, sexo, edad, orientación sexual, religión, nacionalidad de origen, impedimentos mentales o físicos de cualquier individuo.
- d. Recibir, copiar, transmitir o retransmitir información o sistemas de información, protegidos por derechos de autor en violación de estos derechos, con el conocimiento o anuencia del usuario.
- e. Recibir, copiar, transmitir o retransmitir videos, música, gráficos o ejecutables no relacionados con las actividades propias de la SRE.
- f. El uso de dispositivos de codificación (encriptación), no autorizados por la Coordinación de Infraestructura y Operación Tecnológica.
- g. La transmisión o retransmisión de mensajes a múltiples usuarios (uno a uno o uno a varios), de contenido estratégico o crítico, sin la aprobación explícita y por escrito de la Dirección General correspondiente.

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Páginas
DGTII-614	20/08/2024	2.0	26 de 45



NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO Y USO DE SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN

- h. Cualquier mensaje que por su estructura o contenido sea considerado como "SPAM", de acuerdo con las prácticas vigentes y comunicados emitidos para este fin.
12. Todo usuario que tenga asignada una cuenta de CEI, debe reportar los casos de correos electrónicos no solicitados, también llamados "correos basura" o "correos spam", que reciban. Para ello, deben reenviar mensaje recibido, a la Mesa de Ayuda.
13. Cualquier incidente de seguridad, así como cualquier violación a la política de seguridad tecnológica de la SRE podrá resultar en una falta administrativa y será notificada al Director General del Área a donde pertenezca el usuario que provoque el incidente y al Director General de la DGTII.

Normas de uso del servicio de correo electrónico en dispositivos móviles y/o equipos personales.

1. Por la diversidad de equipos, planes de datos, aplicaciones, y proveedores de servicios de voz y datos para dispositivos, la DGTII no cuenta con el servicio de soporte técnico para estos supuestos, por lo que sólo se proporcionan los parámetros generales requeridos para su configuración.
2. Los parámetros generales de configuración de dispositivos móviles personales son:
 - Dirección del servidor: correo.sre.gob.mx
 - Puerto: 443.
 - Protocolo: SSL.
 - Dominio: cancillería.
 - Dirección de correo: usuario@sre.gob.mx
 - Usuario: "Nombre de usuario de dominio, asignado por la DGTII".
3. Todo lo relacionado con aspectos de seguridad informática para el Correo Electrónico Institucional, se encuentran contemplados en el documento "Lineamientos para la Seguridad Tecnológica y el S.G.S.I (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información)".

De los Coordinadores Administrativos de las Unidades Administrativas.

1. Ellos son los responsables de solicitar cuentas oficiales de Correo Electrónico Institucional (CEI).
2. El alta de cuentas debe ser solicitada por el Coordinador Administrativo, a través de un oficio dirigido a la Mesa de Ayuda.
3. Para mantener actualizado el directorio de usuarios de correo electrónico, y por razones de seguridad, los Coordinadores Administrativos deben notificar a la DGSERH con copia para la Mesa de Ayuda, las bajas, cambios y/o actualizaciones de los usuarios de la SRE, así como de personal de terceros, para efectos de bloquear, imposibilitar o eliminar el acceso a la cuenta de correo electrónico.

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Páginas
DGTII-614	20/08/2024	2.0	27 de 45



NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO Y USO DE SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN

XIV. DE LOS DIRECTORES GENERALES.

1. Deben hacer cumplir las presentes normas con su personal adscrito.
2. En caso de que la DGTII detecte una amenaza o riesgo asociada con el uso del Correo Electrónico Institucional, será notificada a la Dirección General en la que se haya detectado el hallazgo y si el área responsable lo considera necesario, conservar el estatus del riesgo en cuestión. La Dirección General debe autorizar, firmando la aceptación de riesgo que le será enviada por la DGTII.

Normas para el manejo de incidentes en el uso de Correo Electrónico Institucional (CEI).

1. Lo relacionado con aspectos de seguridad informática para el Correo Electrónico Institucional están contemplados en el documento "*Lineamientos para la Seguridad Tecnológica y el S.G.S.I. (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información)*".

De la clasificación y organización de los mensajes de correo electrónico institucional (CEI).

1. No serán considerados documentos de archivo los mensajes de correo electrónico institucional y sus documentos adjuntos que contengan información ajena a las facultades, competencias o funciones de la persona usuaria, spam, publicidad e información no solicitada, así como correos electrónicos de carácter informativo.
2. En lo que respecta a los mensajes de correo electrónico institucional, que deban ser considerados documentos de archivo, cada persona usuaria, es responsable de dar a dichos mensajes, el tratamiento que corresponda en cuanto a valoración y disposición documental, conforme a la Ley General de Archivo y demás disposiciones que resulten aplicables a la materia, lo anterior, considerando el tiempo de permanencia en las presentes normas.

Sobre el acceso a la información y los derechos arco.

1. Cuando una Unidad Administrativa de la Secretaría de la Relaciones Exteriores, reciba una solicitud de acceso a la información sobre mensajes de correo electrónico institucional, se deberá atender conforme al periodo de permanencia de los correos electrónicos, establecido en las presentes normas. Los correos electrónicos podrán entregarse en formato PDF o en su caso en formato nativo (Outlook). Los documentos adjuntos se proporcionarán en su formato original

De la permanencia y eliminación de los mensajes de correos electrónicos institucionales.

1. Todos los mensajes de correo electrónico institucionales deberán cumplir con un periodo de permanencia de tres meses en la cuenta de correo electrónico para fines de acceso a la información, a partir de su fecha de creación, de primera recepción o primer envío en los buzones de cada persona usuaria. Una vez transcurrido ese periodo, será responsabilidad de cada persona usuaria, dar el tratamiento que corresponda a los correos electrónicos considerados como documentos de archivo, de acuerdo con la normatividad aplicable.

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Páginas
DGTII-614	20/08/2024	2.0	28 de 45

**NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO Y USO DE
SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN
GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E
INNOVACIÓN**

2. Los correos electrónicos que no sean considerados documentos de archivo, ya sea que contengan información ajena a las facultades, competencias o funciones de la persona usuaria, spam, publicidad e información no solicitada, así como correos electrónicos de carácter Informativo, podrán eliminarse de manera inmediata, sin que medie procedimiento alguno.

[Handwritten signature]

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Páginas
DCTII-614	20/08/2024	2.0	29 de 45

**NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO Y USO DE
SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN
GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E
INNOVACIÓN****XV. SERVICIOS PARA EVENTOS Y CONFERENCIAS.**

La atención a requerimientos técnicos para eventos y conferencias comprende los siguientes servicios:

- Audio para salas (eventos).
- Proyección, video y conferencias.
- Servicios Informáticos y de telecomunicaciones para eventos.

Estos servicios se atienden dentro de las siguientes salas y espacios:

Piso	Sala/Espacio	Capacidad	Administrador
1	Salón Morelos.	600	Dirección General de Protocolo
	Benito Juárez.	22	
	Rosarlo Green.	20	
	Carmen Moreno Toscano.	18	
	Paula Alegría.	20	
	Francisco I. Madero.	20	
	Vestíbulo.	--	

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Páginas
DCTII-614	20/08/2024	2.0	30 de 45



NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO Y USO DE SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN

3	José Gorostiza.	28	Dirección General de Protocolo
	Gómez Robledo.	20	
	César Sepúlveda.	20	
	Venustiano Carranza.	20	
	Lázaro Cárdenas.	20	
	Multimedia	20	Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación
	Vestíbulo.	--	Dirección General de Protocolo

Las solicitudes para estas salas, así como del Instituto Matías Romero, el Edificio Triangular y el Ex-Convento de la Santa Cruz, el solicitante debe asegurar la disponibilidad con la Unidad Administrativa correspondiente.

Es importante mencionar que la DGTII dará prioridad de atención a los eventos efectuados en el área de conferencias, ubicadas en el edificio Juárez. Los requerimientos fuera de dichas salas o espacios serán atendidos de acuerdo a la programación y a la disponibilidad de equipo.

Los equipos y periféricos para eventos y conferencias serán entregados en resguardo a los usuarios.

Uso del servicio de audio para eventos (sonido, micrófonos y equipo de interpretación).

El servicio de audio para eventos comprende la instalación de equipo técnico de audio para conferencias, presentación a medios, talleres, reuniones de trabajo y cualquier evento que requiera de reproducción de voz, sonido, música, etc.

El usuario debe sujetarse a lo siguiente:

1. La configuración e instalación del equipo de audio será realizado por personal técnico de la SRE autorizado por la DGTII.
2. La disponibilidad y cantidad de equipos estará determinada por la agenda de eventos que estén programados en la misma fecha y horario.

CONTROL DE EMISIÓN			
Código	Fecha de actualización	Versión	Páginas
DGTII-614	20/08/2024	2.0	31 de 45

**NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO Y USO DE
SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN
GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E
INNOVACIÓN**

3. La entrega del equipo de audio (micrófonos, transmisores y receptores), se hará sólo a los usuarios de la SRE responsables de la organización del evento, con quienes se revisará el tipo y la cantidad recibida. Es necesario realizar pruebas con los usuarios, traductores, etc., cuando menos 30 minutos antes del evento. Posteriormente, el "Formato de préstamo" debe ser firmado por el usuario responsable del evento y el personal técnico de la DGTII.
4. El uso, resguardo y manejo de equipos en préstamo será responsabilidad del usuario que firme el "Formato de préstamo".
5. Por funcionamiento y seguridad, no se puede combinar o complementar el equipamiento con sistemas que no sean de la SRE sean estos personales o de proveedores.
6. El usuario debe llevar sus medios de almacenamiento, ya sea digital o analógico (programas, equipos de almacenamiento como USB, DVD, CD, etc.), para la grabación de audio o de video, ya que la DGTII no cuenta con ellos.
7. El personal del área de conferencias de la DGTII proporciona sólo apoyo técnico, en el transcurso del evento.
8. Se debe asignar personal de apoyo para el uso de micrófonos de mesa o inalámbricos (encendido, silencio, apagado, etc.), de los equipos de interpretación encendido, selección de idiomas (canales de audio, etc.), así como para distribuir o entregar micrófonos inalámbricos a los asistentes en una reunión y operar el equipo de cómputo para la reproducción de videos con audio.
9. En los casos de reasignación individual de equipo para un evento (receptores de interpretación, micrófonos etc.) a participantes de un evento, este se realizará mediante una identificación oficial para que, al final del evento, sea reintegrado el total del equipo.
10. Es responsabilidad de la Unidad Administrativa solicitante, cualquier faltante de equipo.

Uso del servicio de proyección, video y conferencias para eventos.

Comprende la instalación de equipo técnico para conferencias, presentaciones a medios, talleres, reuniones de trabajo y cualquier evento que requiera de proyección de imágenes, presentaciones y reproducción de video, instalación de pantallas o televisores y proyectores con pantallas, así como la instalación de equipo técnico para conferencias, presentaciones a medios, talleres, reuniones de trabajo y cualquier evento que requiera de telecomunicaciones de audio con video. De igual forma, la instalación de equipo de teleconferencias y videoconferencias, así como de la transmisión digital en línea ("streaming").

Para este servicio, se deben observar los puntos siguientes:

1. Previo al evento, es necesario enviar los siguientes datos a las sedes participantes (los datos específicos los proporciona personal de la DGTII):

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Páginas
DGTII-614	20/08/2024	2.0	32 de 45



NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO Y USO DE SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN

- Nombre del sistema de video conferencia.
 - Tipo de conexión: vía IP homologada o pública sin ninguna restricción.
 - Velocidad mínima de conexión.
 - Número IP del equipo de videoconferencia.
 - Teléfono del personal técnico: +52 (55) 3686-5555.
 - Correo del personal técnico: eventosdsi@sre.gob.mx.
 - Skype: SRE. videoconferencias.
 - Teléfono de la Sala Multimedia: +52 (55) 3686-6221.
 - Encriptación: NO.
2. Las salas de eventos, conferencias y reuniones de trabajo cuentan con equipos de proyección instalados.
 3. Personal de la DGTII, se encarga únicamente del encendido y configuración de los equipos de proyección, vídeo y conferencias.
 4. Se deben preparar los materiales a proyectar o reproducir, de manera que estén adecuados a las especificaciones de los proyectores o pantallas. Se debe considerar la proporción, tipo de letra, colores etc., de las presentaciones, la calidad de las imágenes y las características de los materiales audiovisuales, formatos de archivo, etc.
 5. Se sugiere realizar una prueba previa, mínimo un día antes del evento, considerando los materiales definitivos (formato del archivo, medios disponibles, únicamente en USB o descarga por Internet), para verificar que se cuenta con las aplicaciones adecuadas para su reproducción, confirmando su correcto funcionamiento.
 6. En el caso de conferencias, se debe solicitar con antelación la Instalación del equipo de audio, telefónico, vídeo o de transmisión digital en línea (equipo telefónico, cámara de vídeo, red, etc.), y los códigos o ligas para el marcado por teléfono o conexión digital (Servicios Webex, canal de transmisión, entre otros).
 7. En su caso, se asigna a un responsable para operar el servicio de "Chat" en línea para los sistemas que lo permitan, lo cual ayuda a realizar una sesión más fluida.
 8. Si se conectan participantes remotos, se deben proporcionar con antelación los datos de conexión, y coordinar una prueba técnica lo más apegada a las condiciones en las que se va a realizar la reunión definitiva.
 9. Siguiendo el procedimiento que indica el sistema de teleconferencia, el usuario debe conocer y marcar el número telefónico de acuerdo a su ubicación geográfica.
 10. Para realizar una videoconferencia o una transmisión digital, el usuario debe proporcionar los datos para realizar la conexión y tener disponibles los datos de contacto con los participantes.

Con esta información, el personal de la DGTII realiza la conexión.

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Páginas
DGTII-614	20/08/2024	2.0	33 de 45

**NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO Y USO DE
SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN
GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E
INNOVACIÓN**

Los usuarios de este servicio deben revisar que los sistemas estén funcionando correctamente y si es necesario, soliciten asesoría en el uso del sistema de videoconferencia.

La DGTII administra la sala Multimedia y la agenda de los eventos a realizarse en ella. Esta sala cuenta con equipos especializados de comunicación y de cómputo.

Para su uso es importante tomar en cuenta lo siguiente:

1. El uso primordial de la sala, es para videoconferencias, talleres y cursos, no para reuniones de trabajo. Cuenta con micrófonos, sólo para las conferencias remotas.
2. No se realizan cambios a la distribución del mobiliario y equipo instalado. Si se requiere mobiliario adicional, debe ser solicitado al área de Protocolo con antelación.
3. Para la prueba técnica previa, es necesario que el usuario que se asigne como responsable del evento, esté presente. Esta prueba se realizará apegada a las características del evento, considerando todos los tipos de conexión y medios utilizados (video, teléfono, presentaciones, etc.).
4. En el caso de ser el invitado de una sesión de video presencial o conferencia remota, que organiza un externo a la SRE y se utiliza un sistema con el cual no se cuenta (por ejemplo: Gotomeeting, Vido, etc.), es necesario que el organizador proporcione los códigos y ligas de acceso para la conexión.
5. Para videoconferencias, los ajustes de la cámara quedan establecidos al inicio de la reunión por el personal técnico de la DGTII. Cualquier solicitud de movimiento o ajuste de cámara durante el evento, lo realizará el área solicitante o coordinadora del evento, para lo cual es necesario que se designe a un responsable para recibir la capacitación pertinente sobre el uso e indicaciones de operación del equipo.
6. El día del evento es necesario que el usuario cuente con los nombres, números telefónicos, extensiones o correos de los contactos de las sedes participantes. Esto facilitará cualquier asistencia técnica en el momento.
7. Está prohibido introducir alimentos a la sala.

Uso de servicios Informáticos y de telecomunicaciones para eventos y conferencias.

El servicio consta de la instalación de equipo de cómputo para conferencias, presentaciones a medios, talleres, reuniones de trabajo y cualquier evento que requiera del uso de la red alámbrica, inalámbrica e Internet.

El usuario debe apegarse a los siguientes puntos:

1. La Instalación de equipo se realiza considerando las normas de uso del equipo de cómputo y las normas de uso del servicio de software.
2. Los programas y aplicaciones son los de uso Institucional, no se instalan ni se usan programas distintos a estos.
3. Las configuraciones especiales deben ser autorizadas y coordinadas por la DGTII.

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Páginas
DGTII-614	20/08/2024	2.0	34 de 45



NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO Y USO DE SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN

4. Los servicios de red dependen de la infraestructura de las salas. No se pueden hacer instalaciones adicionales ni se modifican a las actuales.
5. La red inalámbrica es para uso exclusivo de los asistentes a reuniones y eventos.
6. Para más información, ver el apartado "Servicio de la Red Inalámbrica".

Daño por impericia, extravío de partes o componentes y robo total de equipo.

1. En caso de robo, extravío de partes o componentes, daño o mal uso del equipo de cómputo o dispositivos asignados, es responsabilidad del usuario solicitante, levantar una Acta ante el Ministerio Público, así como reportar el suceso al Coordinador Administrativo correspondiente, para que realice las gestiones necesarias, las cuales incluyen tramitar la documentación que se presentará ante el área de seguros de la "DGBIRM".

La documentación que requiere el área de seguros se enlista a continuación:

- Acta de hechos circunstanciados.
 - Acta del Ministerio Público certificada.
 - Carta responsiva de asignación.
 - Cotización del equipo, proporcionado por el proveedor dueño del equipo.
 - En caso de proceder la reclamación, el responsable asignado del equipo en cuestión debe cubrir el deducible que la póliza de seguro establezca para la reposición total del bien, a través de depósito o transferencia bancaria a la cuenta del proveedor dueño del equipo.
2. La DGTII no cuenta con accesorios de reemplazo, por lo que, en caso de daño o extravío, será responsabilidad del usuario el reemplazo de estos.
 3. El usuario responsable, debe efectuar la entrega del equipo prestado, en buen estado y con la totalidad de sus accesorios, al finalizar el evento.

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Páginas
DGTII-614	20/08/2024	2.0	35 de 45

**NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO Y USO DE
SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN
GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E
INNOVACIÓN****XVI.SEGURIDAD INFORMÁTICA.**

El servicio de Seguridad Informática es de gran relevancia, ya que es la suma de acciones de quienes utilizan cualquier herramienta de tecnologías de información y comunicación y el personal especializado de la DGTII, para vigilar los mecanismos que permitan la administración de la Seguridad de la Información de la Institución, esto es, minimizar el impacto de eventos adversos, así como implantar y operar los controles de seguridad.

Por cuestiones de seguridad, para estar en posibilidades de conocer las normas que regularán este servicio, deberá remitirse al documento denominado:

"Lineamientos para la Seguridad Tecnológica y el S.G.S.I. (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información)".

En caso de un incidente:

- Deberá reportarlo de inmediato a la Mesa de Ayuda de la DGTII, mediante vía correo electrónico o telefónico.
- El incidente será turnado a la Dirección de Riesgos y Seguridad Tecnológica, en donde se determinará el problema y el procedimiento más adecuado para su tratamiento. *(Dentro de sus actividades determina si requiere transferir a la Mesa de Ayuda SOC) (en los casos que se trata de incidentes de seguridad cibernética) o si es necesario seguir su resolución mediante otras actividades del proceso interno.)*

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Páginas
DGTII-614	20/08/2024	2.0	36 de 45



NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO Y USO DE SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN

XVII ASIGNACIÓN Y USO DE EQUIPOS DE TELEFONÍA FIJA.

Los servicios telefónicos permiten a los usuarios de la SRE, la comunicación de forma local, nacional e internacional.

Uso y control de los servicios de telefonía fija, medidas que permiten regular el uso adecuado y responsable de los servicios:

1. Es responsabilidad de los Coordinadores Administrativos, solicitar equipo telefónico de escritorio o líneas telefónicas a la Mesa de Ayuda.
2. En la solicitud se deben justificar las funciones y actividades que desempeña el usuario.
3. Reducir al mínimo indispensable el número de equipos telefónicos de escritorio o líneas telefónicas asignadas a un mismo usuario.
4. Para realizar llamadas de larga distancia o a un teléfono celular, se manejan códigos de acceso a ellas.
5. Es responsabilidad de los Coordinadores Administrativos, si aplica, solicitar cambios en las medidas de reducción de gastos aplicadas a las líneas o extensiones telefónicas, tal como restricciones algún tipo de llamada (local, celular y larga distancia).
6. Para otorgar este servicio, se consideran los niveles jerárquicos siguientes:
 - Director de área y superiores: marcación interna, llamadas locales, llamadas nacionales, llamadas a celular, llamadas internacionales.
 - Subdirector e Inferiores: marcación Interna, llamadas locales y nacionales. En caso de que, debido a sus funciones, un usuario requiera de algún tipo de marcación diferente a la asignada de acuerdo a su cargo, debe ser requerida por la Coordinación Administrativa correspondiente a la Mesa de Ayuda.
7. El servicio de llamadas telefónicas realizado desde cualquier extensión será de carácter oficial.
8. No deberán ejercerse actividades comerciales, promoción, venta de productos o cualquier otra actividad ajena a las funciones laborales.
9. El usuario es responsable de todas las llamadas telefónicas que sean realizadas con su código de acceso, por lo que no deben permitir que otras personas hagan ninguna llamada utilizando su código. También queda prohibido realizar cualquier llamada a celular con el código de acceso de otro usuario.

Es obligatorio cambiar las claves de acceso cuando exista sospecha de divulgación, olvido o pérdida. Todas las claves de acceso deben cambiarse de inmediato si se sospecha o se sabe que están en poder de terceros no autorizados.
10. Quedan restringidas, sin excepción alguna, las marcaciones a números 01900 o llamadas de entretenimiento o similares, desde cualquier teléfono directo o extensión del conmutador de la SRE.

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Páginas
DGTII-614	20/08/2024	2.0	37 de 45

**NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO Y USO DE
SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN
GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E
INNOVACIÓN**

11. Es responsabilidad de las RME solicitar herramientas de colaboración de forma oficial mediante correo electrónico dirigido a la Mesa de Ayuda, con el propósito de que la DGTII determine lo procedente conforme al presupuesto autorizado y capacidades disponibles.
12. A fin de mantener actualizados el servicio de telefonía fija y por razones de seguridad, las Coordinaciones Administrativas deben notificar a la DGSERH, con copia para la Mesa de Ayuda, las bajas de los usuarios y personal de terceros, para efectos de bloquear, imposibilitar o eliminar el acceso a estos servicios.
13. Está prohibido compartir la clave de larga distancia, ya que es responsabilidad del usuario su uso.
14. La aclaración o aplicación de cualquier asunto no contemplado en estas normas, con respecto al uso del servicio de telefonía fija, será turnada a la Dirección de Infraestructura y Comunicaciones.

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Páginas
DCTII-614	20/08/2024	2.0	38 de 45

**NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO Y USO DE
SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN
GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E
INNOVACIÓN**


XVIII. FORMATOS.

La DGTII, utiliza diversos formatos para dar atención a los diferentes servicios que proporciona, mismos que se enlistan a continuación:

1. Solicitud para asignación de equipo de cómputo.
2. Carta responsiva para bienes Informáticos.
3. Formato de préstamo.

En las siguientes páginas se muestran las imágenes de cada uno de estos formatos.

Solicitud para Asignación de Equipo de Cómputo.



SRE
SECRETARÍA DE
RELACIONES
EXTERNO

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN
DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

No. de Solicitud _____

SOLICITUD PARA ASIGNACIÓN DE EQUIPO DE COMPUTO

UNIDAD ADMINISTRATIVA: _____

TITULAR DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA QUE LO SOLICITA

NOMBRE: _____

PUESTO: _____

ÁREA: _____

TELÉFONO: _____ HORARIO LABORAL: DE _____ A _____

JUSTIFICACIÓN PLENA DE LA SOLICITUD:

DATOS DEL USUARIO FINAL

NOMBRE: _____

PUESTO: _____

ÁREA: _____

TELÉFONO: _____ HORARIO LABORAL: DE _____ A _____

IMPORTANTE

Los manuales constituyen un compendio de reglas emitidas por la DGTII para el buen funcionamiento de los sistemas de cómputo proporcionados por la SRE. Apegarse estrictamente a ellos es fundamental para salvaguardar los herramientas tecnológicas e información de la SRE.

El equipo de cómputo asignado cuenta con el software institucional debidamente licenciado y queda estrictamente prohibido instalar software adicional al incluido en la configuración original sin contar con la autorización de la Dirección de Servicios Informáticos, lo anterior de acuerdo con las "normas para el otorgamiento y uso de servicios" publicadas en la normoteca de la Secretaría de Relaciones Exteriores.

<http://sre.gub.mx/dg-de-tecnologias-de-informacion-e-innovacion>

Para cualquier duda o información ponemos a su disposición la mesa de servicios en la extensión 5353.

SOLICITANTE
NOMBRE Y FIRMA

UNIDAD ADMINISTRATIVA
NOMBRE / CARGO / FIRMA

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Páginas
DGTII-614	20/08/2024	2.0	39 de 45



NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO Y USO DE SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN

Carta Responsiva para Bienes Informáticos.

RELACIONES EXTERIORES

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN
DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

CARTA RESPONSIVA PARA BIENES INFORMÁTICOS

Folio: 1

UNIDAD ADMINISTRATIVA: _____

NOMBRE: _____
CARGO: _____
UBICACIÓN: _____ PISO: _____ EXTENSIÓN: _____

Equipo de escritorio

CPU SERIE:	
MONITOR SERIE:	
TECLADO SERIE:	
MOUSE SERIE:	

Equipo portátil

SERIE:	
MOUSE SERIE:	
REPLICADOR DE PUERTOS SERIE:	
CARGADO:	
MALETÍN:	
CARGADOR:	

Software

- Sistema Operativo: _____
- Suite de Office: _____
- Antivirus: _____
- Otros: _____

IMPORTANTE

Las normas constituyen un conjunto de reglas emitidas por la DGTII para el buen funcionamiento de los sistemas de cómputo proporcionados por la SRE. Apoyarse estrictamente a ellas es fundamental para salvaguardar las herramientas tecnológicas e información de la SRE. El usuario que firma la presente carta responsiva se compromete a resguardar el equipo de cómputo de escritorio, el cual se asigna con la finalidad de apoyar en el cumplimiento de actividades Oficiales. El usuario está obligado a mantener en óptimas condiciones el equipo de cómputo asignado, en caso de daño por mal uso, derrame de líquidos, extravío, robo de partes, otros daños o robo total del equipo, será responsabilidad del usuario y la Unidad Administrativa para resguardar los trámites de recuperación del bien y/o el pago de reposición del mismo. El equipo de cómputo asignado cuenta con el software institucional debidamente licenciado y queda estrictamente prohibido instalar software adicional al incluido en la configuración original sin contar con la autorización de la Dirección de Servicios Informáticos (DSI), lo anterior de acuerdo con las "Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII" publicadas en la normaseca de la Secretaría de Relaciones Exteriores. ~~El usuario que solicita el uso de los servicios de Internet o correo electrónico~~
Por todo lo anterior y por razones de seguridad y control, es responsabilidad del coordinador administrativo no utilizar la baja o cambio de área de los equipos asignados a los funcionarios. Como anterior, la DSI está a la orden de cualquier duda o aclaración de la carta responsiva de bienes informáticos. Para cualquier duda o aclaración por favor a su disposición la línea de servicios en la extensión 5555.

PROVEEDOR
NOMBRE Y FIRMA

USUARIO
NOMBRE Y FIRMA

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Páginas
DGTII-614	20/08/2024	2.0	40 de 45

SRE

SECRETARÍA DE ECONOMÍA
ESTADOS UNIDOS MEXICANOS



**NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO Y USO DE
SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN
GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E
INNOVACIÓN**

Formato de Préstamo.

DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN
DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

FORMATO DE PRÉSTAMO



Acuse Número: 16282

Recibi de esta Dirección General en calidad de PRÉSTAMO Del: AI:
el equipo que a continuación se describe:

[Empty space for equipment description]

Observaciones o Comentarios:

ENTREGA

Vo.Bo.

RECIBE EL EQUIPO

Para cualquier duda o comentario favor de comunicarse a la Dirección de Servicios Informáticos en la ext. 5658

[Handwritten signature]

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Páginas
DGTII-614	20/08/2024	2.0	41 de 45



NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO Y USO DE SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN

XIX. DEFINICIONES.

Para efectos de las presentes Normas, se entenderá por:

Aplicativo de Cómputo: El software y/o los sistemas informáticos, que se conforman por un conjunto de componentes o programas construidos con herramientas de software que habilitan una funcionalidad o automatizan un proceso, de acuerdo a requerimientos previamente definidos.

Código de acceso: Clave para tener acceso a los servicios de telefonía de larga distancia.

Correo electrónico masivo: Envío del mismo mensaje a un gran número de usuarios, normalmente usado para dar a conocer asuntos de interés general.

Correo Oficial Institucional (COI): Son las cuentas no personales asignadas a las Direcciones Generales, Embajadas, Consulados, Misiones Permanentes de México en el Exterior, Oficinas de Pasaportes y Foráneas.

Dirección MAC: La dirección MAC (siglas en inglés de Media Access Control) es un identificador de 48 bits (6 bloques de dos caracteres hexadecimales (4 bits)), que corresponde de forma única a una tarjeta o dispositivo de red. Se la conoce también como dirección física, y es única para cada dispositivo.

Dispositivos: Se refiere a todo objeto eléctrico o electrónico que puede ser conectado a un equipo de cómputo o red de datos.

Equipo informático: Equipo de cómputo, dispositivos de almacenamiento electrónico, replicadores (docking station), impresoras, escáneres o cualquier otro dispositivo físico considerado como de TIC.

Herramienta de colaboración: Herramientas auxiliares en la comunicación entre personas o grupos de personas.

Incidente: Es toda interrupción o reducción de la calidad no planificada del servicio.

Incidente de Seguridad de la Información: Es un acceso, intento de acceso, uso divulgación, modificación o destrucción no autorizada de información, un impedimento en la operación normal de las redes, sistemas o recursos informáticos o cualquier otro acto que implique una violación a la Política de Seguridad de la Información.

Infraestructura tecnológica: Comprende los equipos de cómputo, impresión, comunicación móvil, programas y aplicaciones informáticas, páginas web y redes de comunicación, así como los equipos periféricos, cableado, conexiones y, en general, a todos aquellos elementos tecnológicos que integran un proyecto o sustentan una operación.

Mantenimiento preventivo: Conservación de equipos o instalaciones mediante la realización de revisión y reparación, para garantizar su buen funcionamiento y fiabilidad.

Mesa de Ayuda Es el conjunto de recursos tecnológicos y humanos para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar las posibles incidencias de manera integral, incluyendo la atención de requerimientos en materia de TIC's, como punto de contacto único, en el cual se reciben las solicitudes de servicio de los usuarios de equipos y servicios de TIC en la Institución.

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Páginas
DGTII-614	20/08/2024	2.0	42 de 45



NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO Y USO DE SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN

Niveles de servicio: Acuerdo formal entre un proveedor de servicio y la Secretaría, con objeto de fijar los criterios para la calidad y entrega de dicho servicio.

Portal cautivo: Es una página de inicio de sesión personalizado, que los usuarios invitados deben pasar antes de poder conectarse a una red inalámbrica.

Redes de comunicación: También llamada red de comunicaciones de voz y datos o red informática es un conjunto de equipos informáticos y software conectados entre sí por medio de dispositivos físicos que envían y reciben datos, con la finalidad de compartir información, recursos y ofrecer servicios.

Red Inalámbrica: Es la interconexión de distintos dispositivos con la capacidad de compartir información entre ellos, pero sin un medio físico de transmisión. Estos dispositivos pueden ser de muy variadas formas y tecnologías.

Software: Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

Secretaría: Secretaría de Relaciones Exteriores.

Telefonía Fija: Los servicios telefónicos que permiten a los usuarios de la Secretaría la comunicación de forma local, nacional e internacional.

Unidad Administrativa: Es una dirección general o equivalente, a la que se le confieren atribuciones específicas en el reglamento Interior. Puede ser también un órgano que tiene funciones propias que lo distinguen de los demás en la Institución. Aquí se incluyen también a los Órganos Administrativos Desconcentrados.

Unidad Administrativa Solicitante: La unidad administrativa de la Institución que solicita un aplicativo de cómputo o servicio de TIC y que es responsable de definir sus requerimientos, funcionalidades y niveles de servicio.

Usuarios: Los servidores públicos o aquellos terceros que han sido acreditados o cuentan con permisos para hacer uso de los servicios de TIC de la Dependencia.

SIGLAS

CA: Coordinación Administrativa de la Unidad Administrativa solicitante.

DGBIRM: Dirección General de Bienes Inmuebles y Recursos Materiales.

DGSERH: Dirección General del Servicio Exterior y Recursos Humanos.

DGTII: Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación.

DOF: Diario Oficial de la Federación.

RME: Representaciones de México en el Exterior.

SGSI: Sistema de Gestión de Seguridad de la Información que, por medio del análisis de riesgos y de la definición de controles, define las guías para la implementación, operación, monitoreo, revisión y mejora de la seguridad de la información.

SRE: Secretaría de Relaciones Exteriores.

TIC's: Tecnologías de Información y Comunicaciones.

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Páginas
DGTII-614	20/08/2024	2.0	43 de 45

SRE

SECRETARÍA DE RELACIONES
EXTERIORES



**NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO Y USO DE
SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN
GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E
INNOVACIÓN**

VPN: Virtual Private Network, tecnología que crea una conexión cifrada a través de una red menos segura.

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Páginas
DGTII-614	20/08/2024	2.0	44 de 45

SRE

SECRETARÍA DE ECONOMÍA
ESTADOS UNIDOS MEXICANOS



NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO Y USO DE SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN

XX.DISPOSICIONES TRANSITORIAS.

PRIMERO. - Las presentes Normas para el Otorgamiento y Uso de Servicios que proporciona la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación adscrita a la Unidad De Administración Y Finanzas, sustituyen a las Normas para el Otorgamiento y Uso de servicios que proporciona la Dirección General de Tecnologías de la Información e Innovación de julio de 2018, versión 1.0.

SEGUNDO. - El presente documento, entrará en vigor a partir del día siguiente de su firma y hasta que sea expedida una nueva versión que lo deje sin efectos.

Se suscriben las presentes normas para su validez, a los 13 días del mes de SEP, del año 2024.

Autorizó.

ERNESTO MORA DUARTE.
Director General de Tecnologías de Información e Innovación.

Elaboró.

FELIPE ROGELIO MORÁN IZALDE.
Coordinador de Infraestructura y Operación Tecnológica.

Revisó.

ROSA ELISA CASTRO NAVARRETE.
Directora de Recursos Tecnológicos

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Páginas
DC11-614	20/08/2024	2.0	45 de 45