



SRE

SECRETARÍA DE
RELACIONES EXTERIORES

**NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO Y USO
DE SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA**

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN E INNOVACIÓN**

JULIO 2018

[Handwritten signature]

Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

CONTENIDO

I. FUNDAMENTO, OBJETIVO y ANTECEDENTES.....	3
II. CONTEXTO.....	4
III. DEFINICIONES	5
IV. FUNDAMENTO LEGAL	9
V. ÁMBITO DE APLICACIÓN	10
VI. DISPOSICIONES GENERALES	11
Adquisición	11
Responsabilidades de la DGTII.....	11
Mantenimiento.....	13
VII. NORMAS	14
Normas Generales	14
Normas de Uso de los Servicios.....	14
VIII. SERVICIOS	15
VIII.1 MESA DE SERVICIOS.....	15
VIII.2 EQUIPO DE CÓMPUTO	16
VIII.3 USO DEL SERVICIO DE SOFTWARE.....	19
VIII.4 SERVICIO DE LA RED INALÁMBRICA DE LA SECRETARÍA.....	22
VIII.5 USO DE CORREO ELECTRÓNICO	25
VIII.6 SERVICIOS PARA EVENTOS Y CONFERENCIAS.....	32
VIII.7 SEGURIDAD INFORMÁTICA	37
VIII.8 ASIGNACIÓN Y USO DE EQUIPOS DE TELEFONÍA FIJA Y CELULAR	38
Telefonía fija.....	38
Telefonía celular.....	40
Equipo de Internet inalámbrico con velocidad de Banda Ancha	43
IX. FORMATOS	45
1. Solicitud para Asignación de Equipo de Cómputo.....	46
2. Carta Responsiva para Bienes Informáticos.....	47

Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

3. Formato de Préstamo	48
4. Justificación para la Asignación del Servicio de Telefonía Celular Perfiles A y B.....	49
5. Justificación para la Asignación del Servicio de Telefonía Celular Perfil C	50
6. Formato de Asignación	51
7. Acuse de entrega.....	52
8. Autorización y Condiciones de Uso para el Servicio de Telefonía Celular	53
X. EMISORES	57



Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

I. FUNDAMENTO, OBJETIVO y ANTECEDENTES

Con fundamento en los artículos 11, fracciones I y IV, y 36, fracción II del Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores, se expide el presente documento de Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación.

El objetivo de las presentes normas, es dar a conocer los requisitos, procedimientos y reglas aplicables para el otorgamiento y uso de los diferentes servicios que proporciona la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación a los usuarios de la Secretaría de Relaciones Exteriores, 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.

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 dictamen favorable de la Secretaría de Relaciones Exteriores y su desconocimiento no exime al usuario de la responsabilidad administrativa por el mal uso del mismo, ni de la aplicación de las sanciones que correspondan a las faltas que eventualmente se lleguen a determinar.

Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

II. CONTEXTO

El presente documento entrará en vigor al día siguiente de su aprobación y firma del proceso de calidad regulatoria, abrogando el Manual de Normas de la Dirección General de Comunicaciones e Informática (agosto 2005), además de sustituir los Lineamientos en Materia de Correo Electrónico (Noviembre 2004), de Asignación y Uso del Servicio de Radios de 2 Vías para los Servidores Públicos de la Secretaría de Relaciones Exteriores (Abril 2009), de Asignación y Uso del Servicio de Telefonía Celular para los Servidores Públicos de la Secretaría de Relaciones Exteriores en México (Julio 2009), para el Uso de Equipo de Cómputo (Diciembre 2013), en Materia de Seguridad Informática (Diciembre 2015) y todas aquellas disposiciones que se opongan al presente instrumento.

En este mismo sentido, quedan sin efectos 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 Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII.

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.



Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

III. DEFINICIONES

Activos de TIC's: Aplicativos de cómputo, bienes informáticos, soluciones tecnológicas, sus componentes, las bases de datos o archivos electrónicos y la información contenida en estos.

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.

ASI: Proceso de Administración de la Seguridad de la Información, contenido en el MAAGTICSI.

CA: Coordinación Administrativa de la Unidad Administrativa solicitante.

CEI: Correo Electrónico Institucional.

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

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, Delegaciones Metropolitanas y Foráneas.

Correo Personal Institucional (CPI): Son las cuentas asignadas a los usuarios de la SRE y las asignadas para la utilización de un servicio informático. Ejemplos de esta última utilización son publicaciones, servicios de notificación, etc.

DG: Dirección General.

DGAAD: Dirección General Adjunta de Arquitectura y Diseño, dependiente de la DGTII.

DGAIST: Dirección General Adjunta de Infraestructura y Seguridad Tecnológica, dependiente de la DGTII.

DGAOTI: Dirección General Adjunta de Operación de Tecnologías de la información, dependiente de la DGTII.

DGBIRM: Dirección General de Bienes Inmuebles y Recursos Materiales.

DGSERH: Dirección General de Servicio Exterior y Recursos Humanos.

DGTII: Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación.

Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

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.

DOF: Diario Oficial de la Federación.

DPIT: Dirección de Proyectos de Infraestructura y Telecomunicaciones, dependiente de la Dirección General Adjunta de Infraestructura y Seguridad Tecnológica.

DSI: Dirección de Servicios Informáticos, dependiente de la Dirección General Adjunta de Operación de Tecnologías de la información.

DST: Dirección de Seguridad Tecnológica, dependiente de la Dirección General Adjunta de Infraestructura y Seguridad Tecnológica.

Equipo de cómputo: Equipos de cómputo de escritorio o portátiles, que se encuentran regidos por un contrato de arrendamiento vigente celebrado entre la SRE y un proveedor.

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

ERISC: Equipo de respuesta a incidentes de seguridad en TIC en la Institución. Acorde al proceso OPEC del MAAGTICSI.

Hardware: Partes físicas, tangibles, de un sistema informático, así como a sus componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos (cables, gabinetes o cajas, periféricos de todo tipo y cualquier otro elemento físico involucrado).

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.

Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

Informático regional: Personal de la Secretaría en las Representaciones de México en el Exterior, que ocupa el puesto de Técnico Administrativo, encargado de dar atención, por regiones o zonas, a los asuntos en materia tecnológica.

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.

Interconexión de sistemas telefónicos: Hace referencia a la posibilidad de marcar desde la Cancillería a cualquier extensión que pertenezca a una Representación de México en el Exterior integrada de forma directa y viceversa.

JDSI: Jefatura de Departamento de Seguridad Informática. Dependiente de la Dirección General Adjunta de Infraestructura y Seguridad Tecnológica.

MAAGTICS: Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la de Seguridad de la Información. Acuerdo publicado en el DOF del 4 de febrero de 2016.

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

Mesa de Servicios: 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.

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.

OPEC: Proceso de Operación de los Controles de Seguridad de la Información y del ERISC, contenido en el MAAGTICS.

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.

Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

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. Acorde al proceso ASI del MAAGTICSI.

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

SRE o 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.

TIC's: Tecnologías de Información y Comunicaciones.

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



Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

IV. FUNDAMENTO LEGAL

Leyes

- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Ley de Seguridad Nacional.
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

Reglamentos

- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores.

Decreto

- Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal.

Manuales

- Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y en la de Seguridad de la Información.
- Manual General de Organización de la Secretaría de Relaciones Exteriores.

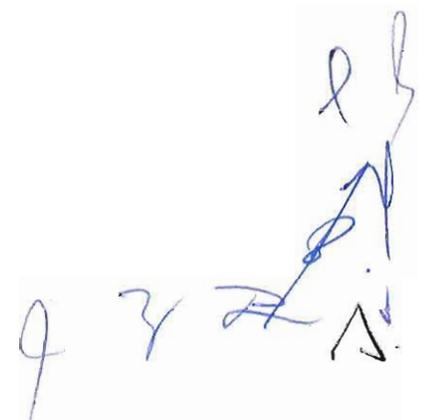
Lineamientos

- Lineamientos por los que se establecen medidas de austeridad en el gasto de operación en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.
 - Lineamientos para la Seguridad Tecnológica y el S.G.S.I. (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información).

Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTI

V. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las presentes normas son de aplicación obligatoria para todos los usuarios de la Secretaría de Relaciones Exteriores 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, contratados a terceros 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.



Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

VI. 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 e información por parte de las Unidades Administrativas de la Secretaría, desarrollando los estándares abiertos que para tal efecto establece el MAAGTICSI, tales como:
 - Interoperabilidad.
 - Escalabilidad.
 - Sostenibilidad.
 - Estabilidad.
 - Flexibilidad ante la evolución tecnológica.
2. La DGTII brindará orientación y asesoría a las unidades administrativas de la Secretaría, sobre aquellos aspectos técnicos a considerar para la adquisición de bienes y servicios materia de tecnologías de información y comunicaciones, de seguridad de la información y de sistematización de procesos e 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 Secretaría 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 obligadas 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 Secretaría, 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 y celular.

Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

- La atención a incidencia o requerimientos de los usuarios (Mesa de Servicios).
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 usuarias, 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 de sistema y al código fuente de las aplicaciones en uso de la Secretaría. Para mayor detalle remitirse a los "*Lineamientos para la Seguridad Tecnológica y el S.G.S.I. (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información)*".
 10. De conformidad con las atribuciones establecidas en el Reglamento Interior de la Secretaría, 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 Secretaría.
 11. La propiedad intelectual de los desarrollos contratados o realizados por personas que colaboren en la Secretaría como parte de sus funciones, será 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 MAAGTICSI y a la metodología de desarrollo de la propia DGTII.
 13. Los procedimientos de control de cambios en los desarrollos propios de la Secretaría, 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, pre-producción 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 Secretaría.
 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.

Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

17. La Mesa de Servicios atenderá las solicitudes de soporte de aquellos aplicativos y servicios autorizados por la DGTII, de acuerdo a la normatividad vigente y conforme a la capacidad de recursos disponibles.

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 Servicios, 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 Servicios, supervisando la realización de informes para el proceso de gestión de incidentes, buscando aumentar la efectividad y desempeño de la infraestructura tecnológica.

Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

VII. NORMAS

Normas Generales

1. Es responsabilidad de la DGTII difundir los servicios que proporciona a todo el personal de la Secretaría, ya que son herramientas que coadyuvan a la eficiencia en el desempeño de sus labores institucionales. Así mismo, 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. Estos 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 Secretaría.
2. Apegarse estrictamente a ellos es fundamental para salvaguardar las herramientas tecnológicas e información de la SRE.

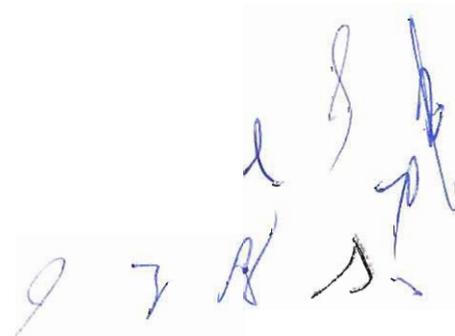
Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

VIII. SERVICIOS

VIII.1 MESA DE SERVICIOS

Es el punto único 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.
 - Telefonía celular.
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 o Edificios Anexos:
atencion.usuarios@sre.gob.mx
 - Para las Delegaciones y Representaciones en el Exterior:
atencion.exterior@sre.gob.mx
 - La Mesa de Servicios 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, el servicio se proporciona las 24 horas del día, los 365 días al año.



Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

VIII.2 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 2 "*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 Servicios.

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

Solicitud de asignación de equipo

1. Es responsabilidad del Coordinador Administrativo de la Unidad Administrativa solicitante que, para hacer la requisición del equipo de cómputo a la DGTII, lo haga mediante el formato 1 "*Solicitud para Asignación de Equipo de Cómputo*".

Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

2. La DGTII evalúa la solicitud con base en la justificación enviada por el solicitante y la disponibilidad de 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 2 "*Carta Responsiva para Bienes Informáticos*", considerando los siguientes puntos para el uso de su equipo:
 - 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 Secretaría.
 - 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 configura 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, es el responsable de verificar el buen uso del mismo.
4. En caso de no contar con el equipo de cómputo solicitado, la DGTII da aviso de inmediato a la Unidad Administrativa solicitante e integra dicho requerimiento al programa de solicitudes pendientes de equipo de cómputo.

Cambios o reasignaciones de equipo

1. El CA solicita el cambio de equipo de cómputo a la mesa de servicios, por medio de un correo electrónico, precisando el origen y destino del mismo. 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 CA realizar la notificación de manera inmediata a la mesa de servicios, mediante un correo electrónico, en el cual se solicite la baja del equipo de cómputo asignado.
2. La DGTII retira el equipo y actualiza, 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 debe presentar el usuario, para ese efecto, es la siguiente:
 - Acta de hechos circunstanciados.

Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

- Acta del Ministerio Público certificada.
 - Carta responsiva de asignación.
 - 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 Servicios.

Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

VIII.3 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 Secretaría.

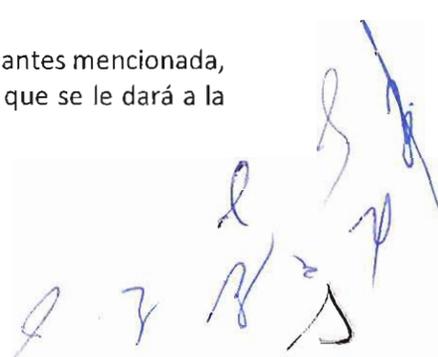
El equipo de cómputo asignado cuenta con el software institucional de la Secretaría, debidamente licenciado, por lo que queda estrictamente prohibido instalar software adicional al incluido en la configuración original de la computadora, sin contar con autorización expresa por parte de la DGTII. Si el 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 CA, 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 lista a continuación, haciendo hincapié 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
Internet Explorer
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 servicios. 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.



Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

4. Cuando la DGTII provea una licencia de software, al momento de autorizarse el usuario firma el formato 3 "Formato de Préstamo".
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 Secretaría, en un equipo personal o en un equipo no autorizado por la DGTII.
8. La Secretaría 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 3 "*Formato de Préstamo*", y considerar los siguientes puntos:
 - Realizar la solicitud a la Mesa de Servicios 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 solicita el cambio de software a la DGTII, por medio de un correo electrónico remitido por el Coordinador Administrativo a la mesa de servicios, precisando el origen y destino del mismo.
2. Se actualiza el formato 3 "*Formato de Préstamo*".

Baja de software

1. Al momento de efectuar la baja o cambio de adscripción de algún usuario, es responsabilidad

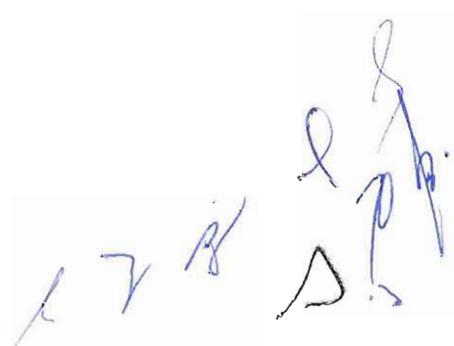
Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

de la Coordinación Administrativa realizar la notificación de manera inmediata, mediante un correo electrónico a la mesa de servicios, 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 actualiza el formato 3 "*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.



Handwritten signatures and initials in blue ink, including the letters 'L', '7', 'A', 'D', 'S', and 'P'.

Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

VIII.4 SERVICIO DE LA RED INALÁMBRICA DE LA SECRETARÍA

Cobertura

La red inalámbrica está disponible en los siguientes inmuebles de la SRE:

Edificio Tlatelolco

Ubicación: Plaza Juárez No. 20, Col. Centro, C.P. 06010,
Del. Cuauhtémoc, Ciudad de México.

Edificio Triangular (alas A y B)

Ubicación: Avenida Flores Magón No. 2, Col. Guerrero,
Del. Cuauhtémoc, C.P. 06300, Ciudad de México.

Instituto Matías Romero (IMR)

Ubicación: República del Salvador 43 y 47, Col. Centro,
Del. Cuauhtémoc, C.P. 06300, Ciudad de México.

Ex-colegio

Ubicación: Plaza de las Tres Culturas,
Av. Ricardo Flores Magón No. 1, Col. Guerrero,
Del. Cuauhtémoc, C.P. 06995, Ciudad de México.

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 Secretaría.
- No es para empleados de la SRE.
- Está disponible en los edificios: Tlatelolco, Triangular, Ex colegio e IMR, incluidas bibliotecas, salas y auditorios.

Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

- 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 Proyectos de Infraestructura y Telecomunicaciones.
- Se asigna 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.

Características de la red de 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 DPIT.
- 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 Servicios de la Secretaría.
- 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 es enviada, por el CA, 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 CA a la mesa de servicios. 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.

Características de la red inalámbrica interna

- Se autoriza únicamente para dispositivos asignados por la SRE, como son, tabletas, laptops o celulares.

Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

- 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 CA, 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 Secretaría, con cargo de Dirección General Adjunta 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 es enviada, por el CA, a la cuenta de correo electrónico: atencion.usuarios@sre.gob.mx
- La mesa de servicios turna la solicitud a la Dirección de Proyectos de Infraestructura y Telecomunicaciones, 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.

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)".

Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

VIII.5 USO DE CORREO ELECTRÓNICO

Normas generales

1. El único dominio de Correo Electrónico Institucional autorizado por la Secretaría para el personal y usuarios de la misma, es: *sre.gob.mx*, cuya estructura de cuentas o buzones será *<usuario>@sre.gob.mx*, definido como CEI.
2. No se consideran ni están permitidos correos institucionales con cualquier dominio alternativo a *sre.gob.mx*. Para el personal externo contratado por embajadas y consulados, que no pertenece a la plantilla laboral de la Secretaría, es decir, son prestadores de servicios, se agregará la adscripción al nombre de la cuenta de usuario y el tipo de contratación por la que se haya ligado para proporcionar sus servicios, de la siguiente manera:
 - a. *<usuario> (embamex)@sre.gob.mx*
 - b. *<usuario> (embamex-ext)@sre.gob.mx*
 - c. *<usuario> (consulmex)@sre.gob.mx*
 - d. *<usuario> (consulmex-ext)@sre.gob.mx*
3. Para los casos anteriores, así como de personal que presta servicios a la Secretaría por parte de terceros o bien, local contratado por Embajadas o Consulados de México en el Exterior, se asignarán cuentas del dominio *sre.gob.mx*, 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 Secretaría y los terceros prestadores de servicios, en ningún momento significan un estatus de relación laboral patrón-empleado entre la Secretaría y el personal asignado a este tipo de cuentas. La estructura de estos buzones es:
<usuario>(Empresa)@sre.gob.mx
<usuario>(Honorarios)@sre.gob.mx
<usuario>(Local)@sre.gob.mx
El estatus de estas cuentas es responsabilidad de la DGSERH de la SRE, y sólo esta puede autorizar un cambio de estatus de las mismas de acuerdo a las normas, lineamientos, políticas y procedimientos de la misma Dirección.
4. 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 Secretaría.
5. La asignación de cuentas y buzones de CEI, están sujetas a la cantidad y capacidad con que cuente la DGTII.
6. Las cuentas de CEI sólo pueden ser otorgadas por la DGTII.
7. El sistema de Correo Institucional, está en constante monitoreo del uso de las cuentas de CEI e inactivará aquellos buzones en que se detecten 90 días consecutivos de inactividad. En caso de que no se solicite la reactivación de la cuenta por parte del usuario titular, a los 30 días posteriores a la inactivación, el buzón será respaldado y dado de baja de manera definitiva.

Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

8. Una vez asignada la cuenta y contraseña correspondiente, el usuario puede hacer uso del CEI. La confidencialidad y el uso de la cuenta y contraseña son su responsabilidad.
9. La Secretaría lleva a cabo respaldos frecuentes del Sistema de CEI, únicamente con el fin de asegurar la estabilidad del sistema y otros procesos internos. No es responsabilidad de la Secretaría recuperar, para los usuarios, mensajes borrados o perdidos.
10. 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, lo anterior con fundamento en el Artículo 36 Fracción I y II del Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores.
11. Cualquier asunto no contemplado en estas normas con respecto al uso del CEI, será responsabilidad exclusiva de la DGAIST, en cuanto a su aclaración y aplicación.

Sobre los buzones electrónicos

1. El área responsable del CEI, establece filtros con el fin de prevenir que, a través de este servicio, puedan difundirse contenidos ilícitos o nocivos para la dependencia.
2. El CEI debe ser utilizado únicamente con propósito oficial, como apoyo al desempeño de las funciones de los usuarios. Queda prohibido su uso para intercambio de información de tipo personal, comercial ajeno a la Secretaría o asuntos que no competan a las funciones de cada puesto laboral.
3. La DGTII es la única autorizada para generar cuentas y buzones de correo electrónico. Los mensajes, contenidos y respaldos del CEI son responsabilidad de cada usuario.
4. Es responsabilidad del usuario cambiar su contraseña una vez recibida su cuenta y/o buzón de correo electrónico, y apegarse a las políticas y lineamientos vigentes en esta materia.

Sobre correos electrónicos masivos

Difusión de Correos Electrónicos Institucionales de forma masiva.

A) Correos Electrónicos Masivos Internos.

- Los correos electrónicos generados para la comunicación interna de forma masiva, son solicitados y aprobados por la Oficialía Mayor. Posteriormente son difundidos a través de la cuenta del *Administrador del Correo*.
- Es responsabilidad del área solicitante del servicio especificar lo siguiente:
 - **Destinatarios.** Se deben indicar claramente los destinatarios a los que va dirigido el CEI.
 - **Formato del mensaje.** La Oficialía Mayor publicará, a través del Administrador del Correo Institucional, la información en el formato que haya establecido la unidad administrativa. De ninguna forma se realizarán modificaciones a la solicitud, por personal de la Oficialía Mayor o de la DGTII.
 - **Tamaño del mensaje.** Se debe considerar el volumen total de información, no excediendo la cantidad de 1 MB, con el objetivo de evitar la saturación de los buzones del CEI.
 - **Fecha.** Se debe especificar el día o días de la difusión del Correo.

Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

- 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 al tamaño del correo, cantidad de destinatarios y utilización en general del servicio de 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.

Normas de uso del servicio de correo electrónico

1. La transmisión de mensajes a través del CEI tiene un tamaño límite de 20 Mb. Si fuera necesario incrementarlo, la CA envía una solicitud a la Mesa de Servicios, justificando la necesidad del incremento. En caso de ser aceptada la solicitud, se pueden otorgar hasta 50Mb, de forma temporal.
2. La cuenta del CEI, permite el uso de un buzón personal en el Servidor Central de la Secretaría, para que el usuario pueda almacenar información. En caso de que el tamaño del buzón sea insuficiente para las actividades del usuario, este puede solicitar, a través de la Mesa de Servicios, una ampliación de la capacidad del buzón. La DGTII se reserva el derecho, en función de la justificación correspondiente, para negar la ampliación o bien, ampliar la capacidad del buzón de forma temporal o permanente. Lo anterior es debido a la capacidad de la infraestructura con la que cuenta la DGTII para el otorgamiento de este servicio. A manera de referencia, al momento de la liberación de este documento, las capacidades por tipo de usuario son las siguientes:

Usuario	Capacidad	Tipo de Usuario
Básico	500 MB	Cuenta inicial para el personal de la Secretaría
Estándar	1 GB	Si el usuario básico requiere aumento de capacidad o para aquel que ocupa un cargo de Personal Operativo, Enlace de Alto Nivel de Responsabilidad, Jefe de Departamento, Subdirector o bien, homólogo del SEM
Avanzado	2.5 GB	Cargo de Director de Área a Director General o bien, homólogo del SEM, y para Cuentas Oficiales
Extraordinario	5 GB	Temporal (no mayor a 30 días), para usuarios que lo soliciten y justifiquen
VIP	7 GB	Para el Canciller, Secretarios Particulares, Oficialía Mayor y Subsecretarios

3. Se recomienda el almacenamiento de mensajes antiguos en carpetas personales, a través de la aplicación de correo electrónico dentro del equipo asignado.
4. El límite máximo de destinatarios que puede tener un buzón es de 10. Si fuera necesario incrementarlo, se envía una solicitud, con su respectiva justificación, de la CA a la Mesa de Servicios, pudiendo llegar hasta un máximo de 100 destinatarios, por un periodo máximo de 15

Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

días.

5. Toda la información generada y transmitida por los usuarios del CEI, debe procurar seguir mejores prácticas de la Secretaría, ser profesional, cortés y en cumplimiento de las políticas y leyes aplicables, así como con el Código de Ética de la SRE.
6. Una vez asignada la cuenta y contraseña correspondiente, el usuario podrá hacer uso del CEI. La confidencialidad, contenido de los mensajes, respaldo y uso de la cuenta y contraseña, es responsabilidad exclusiva del usuario.
7. La inclusión en listas blancas de cuentas de dominios públicos como Yahoo, Gmail, Hotmail, etc., no están reconocidas, para intercambio oficial de información sensible con la Secretaría, por lo que es forzosa la inclusión de este tipo de cuentas en los filtros anti spam y antivirus.
8. No es recomendable que se abran 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. Las cuentas del CEI asignadas a los usuarios, no tienen reenvío (Forward) hacia cuentas de dominios externos no oficiales.
10. 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).

Así mismo, con la finalidad de que no puedan difundirse contenidos ilícitos o nocivos para la Secretaría, todo correo electrónico que sea enviado por medio del CEI (*sre.gob.mx*) o el dominio alterno para difusiones, se le debe adjuntar posterior a la Firma la siguiente leyenda:

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD Y ALCANCE DE CONTENIDO. La información contenida en este mensaje de correo electrónico es confidencial y restringida y está destinada únicamente para el uso de la o las personas a quienes está dirigido, por lo que se le notifica que está estrictamente prohibido cualquier difusión, distribución o copia del mismo. La presente información se transmite mediante sistemas y equipos del Estado y se encuentra protegida por mecanismos de seguridad. Su difusión, modificación o reproducción por cualquier medio, constituye un delito en términos de lo previsto por los artículos 210 y 211-bis 2 del Código Penal Federal. Si usted no es el destinatario de esta información o la recibió por error, deberá borrarla de su sistema y notificar al remitente por esta misma vía. Los correos electrónicos no son 100% seguros por lo que la SRE no acepta ninguna responsabilidad por cambios realizados al contenido de este mensaje durante su envío o posteriormente. Aun cuando la SRE ha revisado contra virus los archivos anexos a este correo electrónico, se recomienda verificarlos antes de abrirlos.

Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

Antes de imprimir este mensaje, asegúrese de que es realmente necesario. EL MEDIO AMBIENTE ES COSA DE TODOS.

CONFIDENTIAL AND DISCLAIMER NOTICES. The information contained in this e-mail message is privileged and confidential, and is intended only for the use of the individual named above and others who have been specifically authorized to receive it. This email is sent by state communication systems and it's ruled by Mexican Security Laws. If you are not the intended recipient, you are hereby notified that any dissemination, distribution or copying of this communication is strictly prohibited by Mexican Federal Code (Art 210 and 210-bis2). If you have received this e-mail by mistake, please destroy the original and notify the sender by returning this message. Internet e-mails are not necessarily secure, therefore the Mexican Ministry of Foreign Affairs, does not accept responsibility for changes to any e-mail which occur after the message has been sent. Attachments to this e-mail may contain software viruses which could damage your systems. The Mexican Ministry of Foreign Affairs has checked the attachments for viruses before sending, but you should virus-check them before opening.

Before printing this message, make sure it is really necessary. THE ENVIRONMENT IS EVERYONE'S BUSINESS.

11. Se consideran usos inadecuados del CEI:
 - i. 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.
 - ii. Generar o transmitir información de cualquier tipo, que pueda ser considerada inapropiada al uso de las mejores prácticas de la Secretaría, incluyendo, pero no limitado, a información indecente, obscena o pornográfica.
 - iii. Generar o transmitir información de cualquier tipo que pueda ser considerada inapropiada, discriminatoria, hostil u ofensiva, referente a raza, sexo, edad, orientación sexual, preferencia marital, religión, nacionalidad de origen, impedimentos mentales o físicos de cualquier individuo.
 - iv. 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.
 - v. Recibir, copiar, transmitir o retransmitir videos, música, gráficos o ejecutables no relacionados con las actividades propias de la Secretaría.
 - vi. El uso de dispositivos de codificación (encriptación), no autorizados por la DGAIST.
 - vii. 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.
 - viii. Cualquier mensaje que por su estructura o contenido sea considerado como "SPAM", de acuerdo a 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

Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

electrónicos no solicitados, también llamados “correos basura” o “correos spam”, que reciban. Para ello, deben reenviar el o los correos no solicitados que recibió, a la cuenta: SPAM@sre.gob.mx.

13. Cualquier incidente de seguridad, así como cualquier violación a la política de seguridad tecnológica de la Secretaría, 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 red, asignado por la DGTII”**

Intercambio de correo electrónico entre cualquier dominio de correo electrónico externo (e-mail) y el dominio de correo institucional SRE

1. Todo lo relacionado con aspectos de seguridad informática para el CEI, se encuentra 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

1. Ellos son los responsables de solicitar cuentas oficiales de CEI.
2. El alta de estas cuentas, debe ser solicitada por el CA, a través de un oficio dirigido a la Mesa de Servicios.
3. Para mantener actualizado el directorio de usuarios de correo electrónico, y por razones de seguridad, los CA deben notificar a la DGSERH con copia para la Mesa de Servicios, las bajas de los usuarios de la Secretaría, así como de personal de terceros, para efectos de bloquear, imposibilitar o eliminar el acceso a la cuenta de correo electrónico.

De los Directores Generales

1. Deben hacer cumplir las presentes normas con su personal adscrito.
2. En caso de que la DGAIST detecte una amenaza o riesgo asociada con el uso del CEI, esta será notificada a la DG en donde se haya detectado el hallazgo y si el área responsable lo considera

Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

necesario, conservar el estatus del riesgo en cuestión. La DG 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

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

Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

VIII.6 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	
	Rosario Green	20	
	Carmen Moreno Toscano	18	
	Paula Alegría	20	
	Francisco I. Madero	20	
	Vestíbulo	--	
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, quienes firmarán el formato 2 "Carta Responsiva para Bienes Informáticos".

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.

Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

El usuario debe sujetarse a:

1. La configuración e instalación del equipo de audio será realizado por personal técnico de la Secretaría, autorizado por la DGTII.
2. La disponibilidad y cantidad de equipos está determinada por la agenda de eventos que estén programados en la misma fecha y horario.
3. La entrega del equipo de audio (micrófonos, transmisores y receptores), se hará sólo a los usuarios de la Secretaría 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 3 "*Formato de préstamo*".
5. Por funcionamiento y seguridad, no se puede combinar o complementar el equipamiento con sistemas que no sean de la Secretaría, 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 a 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 a un evento, este se realiza 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*").

Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

Para este servicio, se deben observar los puntos siguientes:

1. Previo al evento, es necesario enviar los siguientes datos a las sedes participantes y solicitar los correspondientes (los datos específicos los proporciona personal de la DGTII):
 - 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, video 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, video o de transmisión digital en línea (equipo telefónico, cámara de video, red, etc.), y los códigos o ligas para el marcado por teléfono o conexión digital (Servicios Webex, canal de transmisión, etc.).
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 conectará con 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 tele conferencia, el usuario debe conocer y marcar el número telefónico de acuerdo a su ubicación geográfica.

Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

10. Para realizar una video conferencia 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. 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 presencia o conferencia remota, que organiza un externo a la Secretaría, y se utiliza un sistema con el cual no se cuenta (por ejemplo: Gotomeeting, Vidyo, 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.

Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

3. Las configuraciones especiales deben ser autorizadas y coordinadas por la DSI.
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. Para mayor 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 CA 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 enlistan 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 los mismos.
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.

Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

VIII.7 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 incidencia:

- ❖ Deberá reportarla de inmediato a la Mesa de Servicios.
- ❖ La incidencia será turnada a la DST, quien determina el problema y el procedimiento más adecuado para su tratamiento.

Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

VIII.8 ASIGNACIÓN Y USO DE EQUIPOS DE TELEFONÍA FIJA Y CELULAR

Telefonía fija

Los servicios telefónicos permiten a los usuarios de la Secretaría, 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 de telefonía fija:

1. Es responsabilidad de las CA, solicitar equipo telefónico de escritorio o líneas telefónicas a la Mesa de Servicios.
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 las CA, 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 CA a la Mesa de Servicios.
7. El servicio de llamadas telefónicas realizado desde cualquier extensión será de carácter oficial. No deberán ejercerse actividades comerciales, promoción, venta de productos o cualquier otra actividad ajena a las funciones laborales.
8. 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.

Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

9. 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 de conmutador de la Secretaría.
11. Es responsabilidad de las RME solicitar herramientas de colaboración de forma oficial mediante correo electrónico dirigido a la Mesa de Servicios, 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 CA deben notificar a la DGSERH, con copia para la Mesa de Servicios, 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 DGAIST.

Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

Telefonía celular

Este servicio se refiere a la asignación, reasignación o devolución de equipo de telefonía celular para los usuarios de mandos altos y para usuarios que realizan funciones operativas en la Secretaría, quienes deben apegarse a los siguientes criterios:

1. La asignación de un equipo de telefonía celular es personal e intransferible y está destinada a Mandos Superiores de la Secretaría, de conformidad con la normatividad en materia de telefonía celular.
2. La asignación de un equipo a un funcionario que no cuente con este beneficio, requiere estar justificado por la Oficialía Mayor, quien es la única facultada para su autorización.
3. Para el supuesto del punto anterior, el trámite de autorización se realizará usando el formato 4 "*Justificación para la asignación del servicio de telefonía celular*", dirigido a la Oficialía Mayor.
4. La asignación de un equipo de telefonía celular será estrictamente para el cumplimiento de actividades oficiales. Los equipos telefónicos y accesorios serán entregados bajo resguardo a los usuarios, quienes deberán de firmar el formato 6 "*Formato de Asignación*".
5. El CA, deberá solicitar el equipo de telefonía celular a la Mesa de Servicios, misma que responderá en un plazo máximo de 5 días hábiles.
6. La DGTII es la responsable de entregar al personal autorizado, el equipo de telefonía celular, accesorios y los documentos denominados formato 6 "*Formato de asignación*" y formato 8 "*Autorización y condiciones de uso para el servicio de telefonía celular*", mismos que deberán firmarse al momento de recibir el equipo.
7. El equipo de telefonía celular asignado, por ser un instrumento de trabajo, se evitará instalar y usar aplicaciones que no sean de uso laboral o que puedan comprometer la seguridad del dispositivo. Es responsabilidad del usuario, el uso y cuidado del equipo, así como del consumo que registre la línea telefónica.
8. En caso de rebasar el monto mensual autorizado, el excedente será cubierto por el usuario, de acuerdo a lo estipulado en el formato 8 "*Autorización y condiciones de uso para el servicio de telefonía celular*".
9. En caso de robo, extravío o daños parciales o totales, el usuario cubrirá los costos de reparación o resarcirá los daños correspondientes.

Solicitud de asignación de equipo

1. El CA debe precisar en la solicitud, cual es el perfil que requiere, ya que existen 3 perfiles A, B y C. Los dos primeros perfiles en cita es un servicio en el territorio nacional y en el extranjero y para el último sólo en territorio nacional.

Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

2. La DGTII evaluará la solicitud con base en la justificación enviada por el solicitante y la disponibilidad de equipos, dando respuesta en un plazo no mayor a 5 días hábiles (formato 4 "Justificación para la asignación del servicio de telefonía celular perfiles A y B" y formato 5 "Justificación para la asignación del servicio de telefonía celular perfil C").
3. Una vez recibido el equipo telefónico, se configura la cuenta del CEI, por personal autorizado de la DGTII.
4. En caso de no contar con el equipo de telefonía celular solicitado, la DGTII lo notificará de inmediato a la CA solicitante e integrará dicho requerimiento al programa de solicitudes pendientes, realizando el requerimiento del equipo al proveedor del contrato vigente.

Cambios, bajas o reasignaciones de equipo de telefonía celular

1. Si el usuario causa baja de la Secretaría, debe entregar el equipo de telefonía celular y sus accesorios, en condiciones de operatividad, libre de bloqueos y sin claves de seguridad, a su CA, quien es la responsable de devolverlo a la DGTII.
2. Una vez recibido y revisado el equipo devuelto, la DGTII proporcionará a la Coordinación Administrativa el formato 7 "Acuse de entrega".
3. En caso de presentarse la baja o cambio de algún usuario que tenga un equipo asignado, la CA es responsable de verificar que no se cuente con adeudos del servicio.

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

1. El usuario debe notificar a la Mesa de Servicios y apegarse a lo siguiente:
 - a) Cualquier falla en el sistema operativo del equipo de telefonía celular que no sea provocada por el usuario, será dictaminada por técnicos del proveedor, y en caso de proceder con la reparación, esta se realizará sin costo.
 - b) Si el dictamen de la empresa determina que el daño al equipo fue causado por descuido o uso inadecuado o cualquier otra circunstancia imputable al usuario, el costo de reparación correrá por cuenta del mismo y será cubierto de acuerdo al procedimiento establecido por el proveedor.
 - c) 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 debe presentar el usuario, para ese efecto, es la siguiente:
 - Acta del ministerio público certificada.
 - Acta de hechos circunstanciados.
 - Copia del resguardo.
 - Cotización de equipo celular.
 - d) En caso de extravío, el usuario deberá adquirir un teléfono con las mismas características o superiores a las del equipo extraviado y devolverlo a la SRE.

Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

2. En caso de proceder la reclamación, el usuario pagará el deducible que establezca la póliza de seguro.
3. La DGTII no cuenta con accesorios adicionales o de reemplazo, por lo que en caso de daño o extravío, es responsabilidad del usuario el reemplazo de los mismos.
4. Al finalizar el contrato o realizar cambio de equipos, estos deberán ser devueltos al proveedor, por lo tanto, el usuario es responsable de efectuar la entrega de equipo de telefonía celular en buen estado y con la totalidad de sus accesorios.
5. La DGTII no se hace responsable de la pérdida parcial o total de información, aun cuando sea necesaria la reparación, reseteo o cambio del equipo.

Consideraciones para el uso del servicio en el Extranjero

1. Con referencia a las **Comisiones Oficiales en el Extranjero**, es necesario que el usuario notifique a la CA de la Oficialía Mayor y a la DGTII, el destino en el extranjero, así como las fechas de la comisión, a través de las cuentas de correo electrónico "atencion.usuarios@sre.gob.mx" y "omca@sre.gob.mx", con el objeto de activar el módulo de datos correspondiente, de igual forma, debe tomar en consideración lo siguiente:
 - a) La DGTII gestionará la activación del servicio, previa solicitud de activación con 3 días de anticipación al inicio de la Comisión Oficial. La solicitud irá acompañada de una justificación de la necesidad de contar con este servicio.
 - b) La DGTII analiza las solicitudes en el orden que son recibidas y sólo se activan las que se consideran viables, de acuerdo con los siguientes criterios:
 - Disponibilidad presupuestal del mes.
 - Costo de los módulos en la zona a viajar (destinos).
 - Cantidad de viajes realizados durante el mes.
 - Consumos realizados.
 - c) En caso de rebasar el monto mensual autorizado durante la comisión, de acuerdo al nivel jerárquico, el usuario cubrirá el excedente de acuerdo a lo estipulado en el formato 8 "*Autorización y condiciones de uso para el servicio de telefonía celular*", por lo que se sugiere que el servicio se use de forma responsable y austera.

Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

Equipo de Internet inalámbrico con velocidad de Banda Ancha

El usuario debe tomar en cuenta los siguientes criterios:

1. La asignación de un equipo de internet inalámbrico de banda ancha es personal e intransferible, y está destinado a usuarios que, por sus funciones, requieran estar conectados al internet inalámbrico de manera remota o en lugares remotos, siempre y cuando resulte estrictamente necesario para el adecuado desempeño de sus funciones.
2. Para asignar un equipo de internet inalámbrico, se debe realizar la solicitud a través de la CA correspondiente a la Mesa de Servicios. La respuesta de la DGTII se dará en un plazo máximo de 5 días hábiles.
3. La solicitud se presenta mediante el formato 1 "*Solicitud para Asignación de Equipo de Cómputo*".
4. El equipo y accesorios serán entregados bajo resguardo al usuario que lo solicitó, quien firmará el formato 6 "*Formato de Asignación*".
5. Es responsabilidad del usuario, el uso y cuidado del equipo, así como el consumo de los datos de cada dispositivo. En caso de rebasar la cantidad de datos mensual autorizado, el dispositivo quedará sin servicio.

Para realizar la solicitud de asignación o devolución de un equipo de banda ancha móvil, se debe seguir el procedimiento que se indica a continuación:

Solicitud de asignación de equipo

1. El CA, es quien realiza el trámite de solicitud de equipo de internet inalámbrico de banda ancha móvil, mediante oficio o correo electrónico dirigido a la Mesa de Servicios.
2. La DGTII evalúa la solicitud con base en la justificación enviada por el solicitante y la disponibilidad de equipos, dando respuesta en un plazo no mayor a 5 días hábiles.
3. Una vez entregado el equipo de internet inalámbrico de banda ancha, el usuario firma el formato 6 "*Formato de asignación*".
4. En caso de no contar con el equipo solicitado, la DGTII notificará de inmediato a la CA solicitante e integrará dicho requerimiento al programa de solicitudes pendientes, solicitando el equipo al proveedor correspondiente.
5. Una vez recibido el equipo, el usuario se compromete a darle buen uso y utilizarlo para funciones estrictamente laborales.

Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

Devolución del equipo

1. Una vez concluido el plazo de préstamo, el usuario debe entregar el equipo en las mismas condiciones de uso que le fueron entregadas, a su CA, quien es la responsable de devolverlo a la DGTII.
2. Una vez recibido y revisado el equipo devuelto la DGTII, se proporciona a la CA el formato 7 "Acuse de entrega".

Fallas y daño material

1. En caso de robo, extravió, fallas o daño del equipo asignado, el usuario debe notificar a la DGTII y apegarse a lo siguiente:
 - a) Cualquier falla en el sistema operativo del equipo que no sea provocada por el usuario, será dictaminada por técnicos del proveedor, y en caso de proceder con la reparación, esta se realizará sin costo alguno para el usuario.
 - b) Si el dictamen de la empresa determina que el daño al equipo fue causado por descuido o uso inadecuado o en su caso detecten mediante el sensor de humedad que el equipo estuvo expuesto a sustancias líquidas, el costo de reparación correrá por cuenta del usuario, debiendo ser cubierto de acuerdo al procedimiento establecido por el proveedor.
 - c) En caso de robo total o parcial, extravió 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 debe presentar el usuario, para ese efecto, es la siguiente:
 - Acta del ministerio público certificada.
 - Acta de hechos circunstanciados.
 - Copia del resguardo.
 - Cotización de equipo celular.
 - d) En caso de extravió, el usuario deberá adquirir un equipo (router) con las mismas características o superiores a las del equipo extraviado.
2. En caso de proceder la reclamación, el usuario pagará el deducible que la póliza de seguro establezca.
3. Al finalizar el contrato o realizar cambio de equipos, estos deberán ser devueltos al proveedor, por lo tanto, el usuario es responsable de efectuar la entrega del equipo en buen estado.

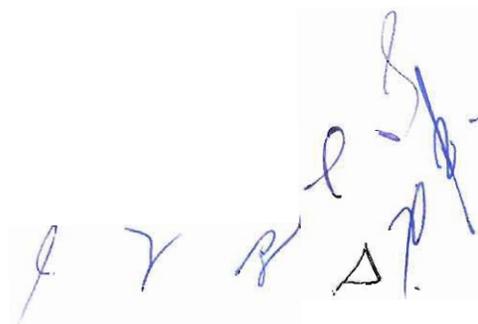
Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

IX. FORMATOS

La Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación, 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.
4. Justificación para la asignación del servicio de telefonía celular perfiles A y B.
5. Justificación para la asignación del servicio de telefonía celular perfil C.
6. Formato de asignación.
7. Acuse de entrega.
8. Autorización y condiciones de uso para el servicio de telefonía celular.

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



Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTI

1. Solicitud para Asignación de Equipo de Cómputo

FRM-DGTII-OMS-003



SECRETARÍA DE
RELACIONES EXTERIORES



OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE OPERACIONES DE T.I.
DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

No. de Solicitud _____

SOLICITUD PARA ASIGNACIÓN DE EQUIPO DE COMPUTO

UNIDAD ADMINISTRATIVA: _____

COORDINADOR ADMINISTRATIVO 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

Las políticas y lineamientos constituyen un compendio de reglas emitidos por la DGTI para el buen funcionamiento de los sistemas de cómputo proporcionados por la SRE. Apegarse estrictamente a ellos es fundamental para salvaguardar las herramientas tecnológicas e Información de la SRE.

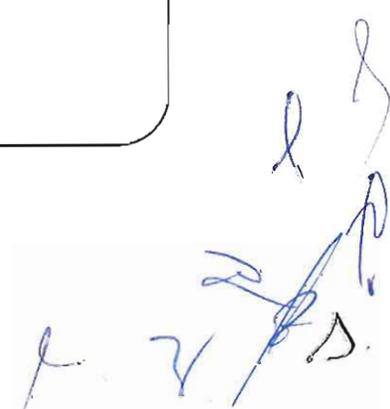
El equipo de cómputo asignado cuenta con el software Institucional debidamente licenciado y queda estrictamente prohibido instalar software adicional al incluido en la configuración original sin contar con la autorización de la Dirección de Servicios Informáticos, lo anterior de acuerdo con los "Lineamientos para el uso de equipo de cómputo" publicados en la normateca de la Secretaría de Relaciones Exteriores.

<https://extranet/servicios/lineacompu.pdf>

Para cualquier duda o aclaración ponemos a su disposición la mesa de ayuda en la extensión 5555.

SOLICITANTE
NOMBRE Y FIRMA

COORDINADOR ADMINISTRATIVO DE
LA DIRECCIÓN GENERAL
NOMBRE Y FIRMA



Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

2. Carta Responsiva para Bienes Informáticos

FRM-DGTII-OMB-004



OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN E INNOVACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE OPERACIONES DE
T.I.E.
DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

CARTA RESPONSIVA PARA BIENES INFORMÁTICOS

Folio:

UNIDAD ADMINISTRATIVA: _____

NOMBRE _____

CARGO: _____

UBICACIÓN _____ PISO: _____ EXTENSIÓN: _____

Equipo de escritorio

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

Equipo portátil

LAPTOP SERIE:	
MOUSE SERIE:	
REPLICADOR DE PUERTOS SERIE:	
CANDADO:	
MALETÍN:	
CARGADOR:	

Software

Sistema Operativo: Windows 10

MS Office 2013

Antivirus Symantec

Otros _____

IMPORTANTE

Las políticas y lineamientos 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 las herramientas tecnológicas e información de la SRE.

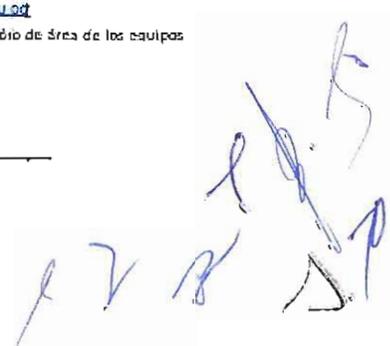
El usuario que firma la presente carta responsiva se compromete a resguardar el equipo de cómputo devuelto, el cual se asigna con la finalidad de apoyar en el cumplimiento de actividades Oficiales. El usuario está obligado a mantener en óptimas condiciones el equipo propiedad de GMR Apoyo Estratégico S.A de C.V. 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 realizar los trámites de recuperación del bien y/o el pago de reparación 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 los "Lineamientos para el uso de equipo de cómputo" publicados en la normatexa de la Secretaría de Relaciones Exteriores: <https://extranet.sre.gob.mx/images/stories/servicios/lineacompu.odt>

Por todo lo anterior y por razones de seguridad y control, es responsabilidad del coordinador administrativo notificar la baja o cambio de área de los equipos asignados a los funcionarios. Con lo anterior, el DSI estará en posibilidad de actualizar la carta responsiva de bienes informáticos.

Para cualquier duda o aclaración ponemos a su disposición la mesa de ayuda en la extensión 5555.

TECNICO NOMBRE
FIRMA

USUARIO NOMBRE
FIRMA



Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

3. Formato de Préstamo

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



SRE
SECRETARÍA DE
RELACIONES EXTERIORES

FORMATO DE PRÉSTAMO

Acuse Número: 15422

jueves, 3 de mayo de 2018

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

Observaciones o Comentarios:

ENTREGA
SUBDIRECTOR DE AREA

RECIBE EL EQUIPO
FUNCIONARIO

Vo.Bo.
DIRECTOR DE AREA

Para cualquier duda o comentario favor de comunicarse a la Dirección de Servicios Informáticos en la ext. 5555

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

4. Justificación para la Asignación del Servicio de Telefonía Celular Perfiles A y B

SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES
OFICINA MAJOR



JUSTIFICACIÓN PARA LA ASIGNACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONIA CELULAR PERFIL A y B

ASUNTO:
Justificación de la necesidad del servicio de telefonía celular para el _____, como funcionario de la Secretaría de Relaciones Exteriores.

FUNDAMENTO NORMATIVO:
Numeral 33 de los *LINEAMIENTOS por los que se establecen medidas de austeridad en el gasto de operación en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal*.-los Lineamientos-, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 22 de febrero de 2016 que señala:

"Las dependencias y entidades, por conducto del Oficial Mayor o equivalente, podrá autorizar, previa justificación, erogaciones por concepto de telefonía celular para servidores públicos distintos a los de los grupos jerárquicos establecidos en el numeral 29, cuando resulte estrictamente indispensable para el adecuado desempeño de las funciones oficiales encomendadas."

JUSTIFICACIÓN:

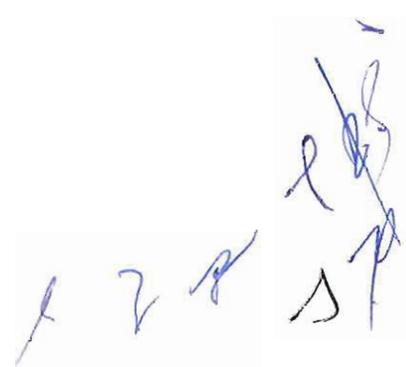
En tal virtud, me permito solicitar a usted de la manera más atenta, se inicien las gestiones correspondientes a fin de que el _____ cuente con un equipo de telefonía móvil para llevar a buen término las funciones asignadas por la Secretaría de Relaciones Exteriores.

Por lo antes expuesto, resulta estrictamente indispensable la asignación del servicio de telefonía celular que apoye en la labor diaria al servidor público cuyos datos se proporcionan a continuación:

SERVIDOR PÚBLICO	CARGO	UNIDAD ADMINISTRATIVA	NIVEL

CON FUNDAMENTO EN EL ÚLTIMO PÁRRAFO DEL ARTÍCULO 11 DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES, DESPUÉS DE VERIFICAR EL MARCO NORMATIVO APLICABLE EN LA MATERIA; ANALIZAR EL ASUNTO DE MÉRITO Y DETERMINAR SU PROCEDENCIA, SOLICITA LA AUTORIZACIÓN DE LA EROGACIÓN DE LOS RECURSOS AL C. OFICIAL MAJOR.

NOMBRE Y FIRMA DEL COORDINADOR ADMINISTRATIVO
O TITULAR DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA SOLICITANTE



Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

6. Formato de Asignación

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



FORMATO DE ASIGNACIÓN

Acuse Número: 15423

viernes, 4 de mayo de 2018

Recibí de esta Dirección General en calidad de ASIGNACIÓN Del: 04/05/2018 Al: el equipo que a continuación se describe:					
Observaciones o Comentarios:					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; padding: 2px;">ENTREGA</td> </tr> <tr> <td style="height: 40px;"></td> </tr> </table>	ENTREGA		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; padding: 2px;">RECIBE EL EQUIPO</td> </tr> <tr> <td style="height: 40px;"></td> </tr> </table>	RECIBE EL EQUIPO	
ENTREGA					
RECIBE EL EQUIPO					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; padding: 2px;">Vo.Bo.</td> </tr> <tr> <td style="height: 40px;"></td> </tr> </table>	Vo.Bo.				
Vo.Bo.					

Para cualquier duda o comentario favor de comunicarse a la Dirección de Servicios Informáticos en la ext. 6555

Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

7. Acuse de entrega

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



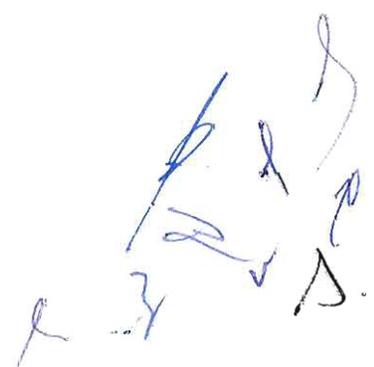
Acuse Número:

Recibí del C. describe a continuación:	perteneciente a la el equipo que se

RECIBE

ENTREGA

Para cualquier duda o comentario favor de comunicarse a la Dirección de Servicios Informáticos en la ext. 5656



Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

8. Autorización y Condiciones de Uso para el Servicio de Telefonía Celular

AUTORIZACIÓN Y CONDICIONES DE USO PARA EL SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR PERFILES A y B

Presente

Con fundamento en el artículo 36, fracción III del Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores vigente, en el cual se indica que es atribución de la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación: "Vigilar los recursos de infraestructura de informática y telecomunicaciones en la Secretaría, así como supervisar y, en su caso, regular el uso adecuado y responsable de estos recursos por parte de los servidores públicos de la misma", y en apego a los "Lineamientos por los que se establecen medidas de austeridad en el gasto de operación en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal" publicados en el DOF el 22 de Febrero del 2016 en sus numerales 28, 29 y 33, los cuales mencionan lo siguiente:

Numeral 28. "Sólo podrán ser sujetos de servicios de telefonía celular (voz y datos) los servidores públicos cuyos puestos se ubican dentro de los grupos jerárquicos "K" hasta "G", o grupos homólogos, siempre y cuando resulte estrictamente necesario para el adecuado desempeño de las funciones de los servidores públicos".

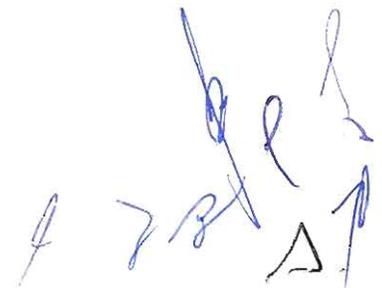
Numeral 29. "Conforme a la disponibilidad presupuestaria de las dependencias y entidades, los gastos por concepto de telefonía celular se realizarán conforme a cuotas mensuales y sobre una base anual, de acuerdo con los siguientes importes y números de equipos asignados":

Grupo jerárquico	Importe máximo mensual en moneda nacional *	Número máximo de equipos asignados
K	800	1
J	1,110	1
I, H	3,000	2"
G	6,000	2"

Numeral 33. "Las dependencias y entidades, por conducto del Oficial Mayor o equivalente, podrá autorizar, previa justificación, erogaciones por concepto de telefonía celular para servidores públicos distintos a los de los grupos jerárquicos establecidos en el numeral 29, cuando resulte estrictamente indispensable para el adecuado desempeño de las funciones oficiales encomendadas. En estos casos, las erogaciones que se autoricen no deberán rebasar el 50 por ciento del importe de la cuota mensual ni la base anual del grupo jerárquico "J".

Al respecto me permito comunicarle las consideraciones que debe tener como usuario, respecto del Servicio de Telefonía Celular que incluye la transmisión de datos:

- La línea asignada deberá ocuparse **exclusivamente para uso oficial.**
- El equipo asignado permite a los usuarios resguardar información personal como fotos, videos, música, contactos y aplicaciones adicionales. Por lo tanto, le recomendamos realizar de manera periódica el respaldo de la misma.



Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

NOTA: La Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación (DGTII), no se hace responsable de la pérdida parcial o total de información, aun cuando sea necesaria la reparación, reseteo o cambio del equipo.

- Cualquier anomalía deberá ser reportada al personal de soporte técnico para dispositivos móviles a través de la Mesa de Servicios en la Ext. 5555, opción 4 del menú.
- En caso de daño o pérdida del equipo asignado, el usuario deberá notificar a la DGTII, y deberá apegarse a lo siguiente:
 - A. Fallas propias del equipo. Cualquier falla será dictaminada por técnicos del proveedor, y en caso de proceder con la reparación, esta será sin costo alguno para el usuario.
 - B. Daños causados por el usuario. Si el dictamen de la empresa determina que el daño al equipo fue causado por descuido o uso inadecuado por parte del mismo, o en su caso detecten mediante el sensor de humedad que el equipo estuvo expuesto a sustancias líquidas, el costo de reparación correrá por cuenta del usuario y deberá ser cubierto de acuerdo al procedimiento establecido por el proveedor.
 - C. Robo. En caso de robo el usuario deberá iniciar el trámite correspondiente para el cobro ante la DGTII para lo cual deberá presentar los documentos originales siguientes:
 - Acta del ministerio público certificada
 - Acta de hechos
 - Copia del resguardo
 - En caso de proceder la reclamación el usuario deberá de pagar el deducible que la póliza de seguro establezca.
 - D. Para el caso del extravío, el usuario deberá adquirir un teléfono con las mismas características o superiores a las del equipo extraviado.
- La Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación 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.
- En caso de presentarse la baja o cambio de algún usuario que tenga un equipo asignado:
 - A. La Coordinación Administrativa será responsable de verificar que no se cuente con adeudos.
 - B. La Coordinación Administrativa será responsable de solicitar al usuario que el equipo se encuentre en buen estado físico para poder entregarlo a la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación.
- Al finalizar el servicio los equipos deberán ser devueltos al proveedor, por lo tanto, el usuario es responsable de efectuar la entrega del y/o los equipos en buen estado y con la totalidad de sus accesorios.

Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

Consideraciones para el uso del servicio en el Extranjero:

- Los datos y minutos están sujetos a ser utilizados en territorio nacional, Estados Unidos y Canadá, sin ningún costo adicional.
- Referente al servicio de datos y/o telefonía, el usuario acepta que en caso de alcanzar el límite de los mismos se quedará sin servicio.
- En caso de que el usuario se quede sin servicio, la DGTII pone a consideración del mismo, la adquisición de una tarjeta de recarga de minutos para realizar una recarga y continuar utilizando el servicio hasta la fecha de corte.
- Con referencia a las Comisiones Oficiales, se requiere que el usuario notifique a la Coordinación Administrativa de la Oficialía Mayor y a la DGTII el destino en el extranjero (no incluye E.U.A. y Canadá) así como las fechas de la comisión, a través de la cuenta de correo electrónico "atencion.usuarios@sre.gob.mx" y "omca@sre.gob.mx", con el objetivo de activar el módulo de datos; así mismo, deberá tomar en consideración lo siguiente:
 - a) Niveles G, H, I y J: Se gestionará la activación del servicio de datos, previa solicitud y avisos de comisión. En este sentido, ponemos a su consideración el realizar un consumo moderado, con la finalidad de evitar gastos excesivos adicionales al monto mensual autorizado, de acuerdo con el numeral 29 de los lineamientos antes citados.

Para los casos en los que se generen excedentes, el servicio quedará limitado en voz y datos hasta la fecha de corte.

NOTA: Al momento de alcanzar el límite de servicio, el usuario debe considerar que para poder continuar con el servicio durante la comisión, deberá realizar una recarga de manera personal.

- b) Niveles K: En casos estrictamente excepcionales y justificados, la DGTII podrá gestionar la activación del servicio previa solicitud de activación con 5 días de anticipación al inicio de la Comisión Oficial. Dicha solicitud deberá ir acompañada de una justificación amplia de porque es indispensable contar con ese servicio.
- c) Para lo anterior, la DGTII analizará las solicitudes en el orden que sean recibidas y solo se activarán las que se consideren viables de acuerdo con los siguientes criterios:
 - Disponibilidad presupuestal del mes.
 - Costo de los módulos en la zona a Viajar (destinos)
 - Cantidad de viajes realizados durante el mes.
 - Consumos realizados.
- d) Niveles Inferiores al K: El/los usuario(s) no tendrán acceso al servicio en el Extranjero (excepto territorio nacional, Estados Unidos y Canadá).

personal con funciones operativas en

Recomendaciones:

Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII



Oficialía Mayor
Dirección General de Tecnologías de
Información e Innovación
Dirección Servicios Informáticos

- Utilizar las líneas de telefonía fija (por ejemplo Hoteles, Embajadas, Consulados, etc.).
- En comisiones oficiales, se recomienda, navegar a través de WIFI (por ejemplo Hoteles, Embajadas, Consulados, etc.)
- Evitar actualizaciones de software y aplicaciones sin estar conectado a WIFI.
- Evitar la visualización de videos, ya que el consumo de datos aumenta al Ingresar a páginas o aplicaciones con contenidos multimedia (videos, conferencias, música, películas etc.) por lo que no se recomienda utilizarlos sin estar conectados a una red WIFI.
- Evitar descargar imágenes o videos a través de WhatsApp u otras aplicaciones.

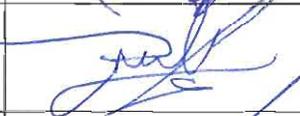
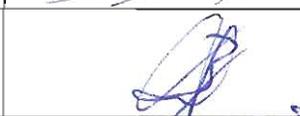
A partir de lo anterior, acepto los términos y condiciones antes descritas.

Nombre y Firma del funcionario



Normas para el otorgamiento y uso de servicios que proporciona la DGTII

X. EMISORES

Nombre y Cargo	Firma	Rol
René Salas Quirós Director General de Tecnologías de Información e Innovación		Aprobó
Pedro Ulises Meléndez Ortega Director General Adjunto de Infraestructura y Seguridad Tecnológica		Aprobó
Carlos Edgar Riegas Fernández Director General Adjunto de Operación de TI		Aprobó
Juanita del Rosario de la Garza Carranza Subdirectora de Cumplimiento y Mejores Prácticas		Revisó
Daniel Roldán Fontes Subdirector de Mejora Normativa		Revisó
Ely Schoenfeld Liberman Director de Proyectos de Infraestructura y Telecomunicaciones		Elaboró
Horacio Muñoz López Director de Seguridad Tecnológica		Elaboró
Pedro Olmos Altamirano Director de Servicios Informáticos		Elaboró

Ciudad de México, a 4 de Julio de 2018.