

Políticas de Uso de Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones

Secretaría de la Función Pública

Dirección General de Tecnologías de Información

1. Control de Cambios

Fecha	Cambio	Número de Versión
9 de octubre de 2014	Versión inicial de documento	1.0
16 de febrero de 2016	Se modifican políticas para bajas y cambios de adscripción de personal	1.1
30 de noviembre de 2016	Reestructuración del contenido	2.0

2. Introducción

Las presentes Políticas se emiten con base en las atribuciones que tiene la Oficialía Mayor de la SFP para establecer las normas de administración interna en la materia de tecnologías de información y comunicaciones, de acuerdo con lo señalado en la fracción III del artículo 8 del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública.

La fracción II del artículo 74 del mismo Reglamento, establece que la Dirección General de Tecnologías de Información será responsable de someter a consideración de la Oficialía Mayor las políticas técnicas en materia de tecnologías de información y seguridad informática que deberán observar las unidades administrativas de la SFP.

Las presentes políticas se emiten al amparo de lo dispuesto en el Programa para un Gobierno Cercano y Moderno (PGCM).

Estas Políticas determinan las áreas y usuarios, responsables de llevar a cabo las actividades inherentes a la prestación de servicios y uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones en la SFP.

3. Glosario de términos

APF: Administración Pública Federal.

DGTI: Dirección General de Tecnologías de Información.

DSCE: Dirección de Servicios de Cómputo de Escritorio.

DSSR: Dirección de Servidores y Servicios de Red.

Mesa de servicios: es un equipo de trabajo que sirve de punto de contacto entre el usuario y el conjunto de servicios de TICSÍ, la cual está destinada a la gestión y solución de todas las posibles incidencias relacionadas con las tecnologías de la información, comunicación y seguridad informática.

Nombre de usuario: (user name, nick, apodo, usuario, login name). Cadena de caracteres que se utiliza para identificar a un usuario en la entrada a un sistema (login), como un servicio online, un sistema operativo, una red, etc. Generalmente el nombre de usuario va acompañado de una contraseña única para éste.

Prestación de servicios TICSÍ: Otorgamiento factible del que puede hacer uso cualquier persona en relación a los servicios a las que tiene derecho en el ámbito de TICSÍ.

Políticas: Políticas de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

Seguridad de la información: la capacidad de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, así como la autenticidad, confiabilidad, trazabilidad y no repudio de la misma;

Servicios de TICSÍ: Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones y Seguridad Informática.

SFP: Secretaría de la Función Pública.

TIC: Las tecnologías de información y comunicaciones que comprenden el equipo de cómputo, software y dispositivos de impresión que sean utilizados para almacenar, procesar, convertir, proteger, transferir y recuperar información, datos, voz, imágenes y video.

TICSÍ: Acrónimo de Tecnologías de Información y Comunicaciones y Seguridad Informática. Son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro. Abarcan un abanico de soluciones muy amplio. Incluyen las tecnologías para almacenar información y recuperarla después, enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información para poder calcular resultados y elaborar informes.

Unidad responsable: Las unidades administrativas que conforman a la Secretaría de la Función Pública.

Uso de TICSÍ:

- a) Derecho no transmisible a percibir servicios de TICS que provean las necesidades del usuario en este ámbito.
- b) Habilidad de las herramientas necesarias para facilitar la participación, el acceso a la información y la interrelación entre usuarios con objetivos afines.

Usuario: Persona que utiliza una computadora, sistema operativo, servicio o cualquier sistema, además se utiliza para clasificar a diferentes privilegios, permisos a los que tiene acceso un usuario o grupo de usuario, para interactuar o ejecutar con el ordenador o con los programas instalados en este.

Usuario temporal: Aquel usuario que sólo se utilizará con vigencia de alguna temporalidad.

4. Objetivo

Establecer el marco de referencia para la prestación de servicios y uso de TICSÍ desde su solicitud, autorización, correcto uso, reasignación y baja de los servicios de TICSÍ, que están disponibles para los usuarios a efecto de que éstos se presten con eficacia, eficiencia, oportunidad y seguridad.

Otorgar certeza jurídica respecto del uso y manejo de recursos de TICSÍ, como recursos de la Administración Pública Federal (APF).

Proteger la seguridad de la información de la SFP mediante el aprovechamiento de la tecnología, para la consecución de los objetivos y atribuciones de la dependencia, lo que coadyuvará a incrementar la eficiencia y garantizar la continuidad de las operaciones y los servicios relativos a TICSÍ.

Definir un marco normativo para los usuarios de los recursos de TICSÍ y responsables de proporcionarlos, así como, de la seguridad de la información, para lograr una mejor administración de los servicios y bienes informáticos de la Secretaría de la Función Pública, que genere incremento en la calidad y disponibilidad de los mismos.

5. Ámbito de aplicación y materia que regula

Las presentes Políticas son de observancia obligatoria en la SFP, por lo que los usuarios y servidores públicos que intervengan en los procesos de prestación de servicios de TICSÍ, estarán sujetos a éstas.

Los servicios de TICSÍ, serán proporcionados por la Dirección General de Tecnologías de Información, a través de la mesa de ayuda. La DGTI será la responsable de administrar, autorizar servicios y bienes dar seguimiento y demandar el apego a la Políticas, así como de proponer su actualización, acorde a los servicios vigentes en la SFP.

Los servicios de TICSÍ serán proporcionados a través de infraestructura propia o de terceros que presten sus servicios, para lo que se definen alcances, requisitos, usuarios objetivo, así como los responsables de la prestación de los servicios.

6. Política de Solicitud de los servicios de TICSÍ

- 6.1. Los bienes y servicios de TICSÍ deberán ser solicitados, a través del formato Universal de Servicios disponible en la intranet de la Secretaría en la dirección URL http://intranet/formatos/guias_formatos.html, apartado de “Tecnologías de Información”, el cual deberá estar firmado por el superior jerárquico del usuario responsable del servicio, con cargo mínimo de Director General o Titular de Unidad.
- 6.2. Las consultas relacionadas con el procedimiento para solicitar de forma específica los servicios TICSÍ, se realizarán ante la Mesa de Servicios de la DGTI en la extensión 5555 o bien, a través del correo electrónico mesadgti@funcionpublica.gob.mx.
- 6.3. Los servicios de TICSÍ que no estén considerandos dentro del Formato Universal de Servicios se deberán manejar como un servicio de excepción y deberá ser tramitado a través de oficio suscrito por el superior jerárquico del usuario, con cargo mínimo de Director General o

- Titular de Unidad, en el que justifique la razón de la excepción (recursos adicionales, configuraciones de hardware especiales o adaptaciones a los equipos o servicios).
- 6.4. Cuando ocurra algún cambio de adscripción es obligación de la nueva adscripción refrendar la solicitud de todos los servicios de TICSÍ que requiera para el desarrollo de sus funciones de conformidad a lo señalado en la presente política y a la Política de cambio de usuario de Servicios de TIC descrita en este mismo documento.
 - 6.5. Solo podrán figurar como usuarios responsables de bienes o servicios de TIC servidores públicos adscritos en activo a la SFP.

7. Política de autorización de Servicios de TICSÍ

La autorización de bienes y servicios de TICSÍ, se sujetará a la capacidad de infraestructura disponible o la viabilidad de prestar los servicios de TICSÍ que determine la DGTI, considerando las directrices institucionales de seguridad de la información, por lo que en su caso las autorizaciones se otorgarán, de acuerdo con lo siguiente:

- 7.1. La asignación de bienes o servicios de TICSÍ se realizará de acuerdo con las necesidades del usuario y la justificación que se realice en la solicitud.
- 7.2. Cuando la DGTI identifiquen bienes o servicios de TICSÍ con baja utilización, podrá retirar estos para destinarlo a otro usuario o necesidad más urgente. En caso que el usuario que solicitó el bien o servicio lo requiera nuevamente, será necesario que solicitarlo a través de oficio suscrito por el Director General o Titular de Unidad, señalando el periodo en que le dará uso y el compromiso de entregarlo una vez que haya concluido su requerimiento, o bien, haya concluido dicho periodo.
- 7.3. Cuando se trate de instalación de equipo de cómputo (computadoras y periféricos), el usuario requisitará y entregará al personal de la DGTI el formato de Responsiva de Equipo con la firma de autorización respectiva.
- 7.4. El personal de la DGTI se pondrá en contacto con el usuario para agendar la instalación, configuración o reparación del bien o servicio de TIC, o bien para notificar al usuario el estado de su solicitud.

8. Política de baja de Servicios de TICSÍ

Por baja definitiva de bienes informáticos

- 8.1. La baja se deberá notificar a través de la mesa de servicios y solicitar el retiro de los bienes, herramientas y servicios de TICSÍ; la DSCE informará al usuario, el listado de los bienes y servicios que tiene asignados.
- 8.2. La baja de los servicios de TICSÍ podrá ser solicitada en cualquier momento por superior jerárquico inmediato del usuario responsable del recurso, de acuerdo a lo señalado en la política 8.1.
- 8.3. El usuario que cause baja de la SFP, deberá devolver a la DGTI todos los bienes y herramientas de TICSÍ que le fueron asignados para el desempeño de sus funciones.
- 8.4. Para la recepción de los bienes y la baja de los servicios, la DGTI emitirá el "Formato individual de Retiro de Equipo de Cómputo" que deberá ser suscrito por el superior

- jerárquico del usuario. La DGTI no podrá retirar bienes y dar de baja servicios de TICSÍ que no cuenten con este requisito.
- 8.5. Los bienes informáticos que se devuelvan a la DGTI, deberán presentarse en buenas condiciones, 100% funcionales y completos, con todos sus accesorios y componentes, con la reserva del desgaste que por el uso normal se otorgue a los bienes.
 - 8.6. Una vez que el usuario cuente con el Formato individual de Retiro de Equipo de Cómputo, será liberado por parte de la DGTI para que continúe el trámite de baja.
 - 8.7. La DSCE remitirá copia del Formato individual de retiro de equipo de cómputo, acompañado del formato de reasignación de bienes a la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales, para que los bienes sean asignados al responsable del almacén de bienes de TIC.

Baja y Reasignación temporal

- 8.8. En el caso de que el superior jerárquico del usuario que solicite la baja de servicio o cambie de adscripción requiera conservar el equipo de cómputo deberá realizar la solicitud de asignación temporal por un periodo extraordinario de hasta por 15 días hábiles contados a partir de la baja del servidor público.
- 8.9. La solicitud deberá ser formulada en términos de la política 6.3.
- 8.10. Transcurrido el plazo a que se refiere la política anterior, el usuario temporal, deberá poner los bienes a disposición de la DGTI, o bien, solicitar se reasignen a un usuario diferente que no cuente con equipo de cómputo asignado, acorde con lo señalado en la política 6.3.
- 8.11. En el plazo de la asignación temporal extraordinaria, se deberá ingresar al equipo, con usuario y contraseña temporal, asignada por la DGTI para ese periodo. Durante la asignación en la que aplica el periodo extraordinario (15 días) se deberá acceder al equipo utilizando usuario y contraseña de red.

Reasignación de servicios aun requeridos

- 8.12. Es responsabilidad del usuario y de la Unidad o Dirección General notificar a la DGTI la baja de usuario, así como tramitar la baja de los servicios que ya no sean requeridos o la reasignación de los servicios de TIC que aun resulten necesarios para el área.
- 8.13. En tanto no se admita por parte de la DGTI la baja o reasignación en su caso, será responsabilidad del usuario y/o su superior jerárquico el uso de los recursos de TIC asignados.
- 8.14. La DGTI identificará los servicios que por motivo de baja de algún servidor público hayan quedado sin la asignación de un servidor público responsable, lo cual notificará mediante oficio dirigido al Titular o Director General correspondiente solicitando su reasignación a través de los medios de solicitud que correspondan; en caso de no contar con respuesta en un plazo de 5 días hábiles, se emitirá un segundo oficio informando que de no recibir el refrendo por los servicios en un plazo no mayor a 5 días hábiles se procederá a la baja de los servicios.

9. Política de cambio de usuario de Servicios de TIC

- 9.1. Es responsabilidad del usuario y de la Unidad o Dirección General correspondiente notificar a la DGTI el cambio de adscripción. En tanto la DGTI no admita la baja o reasignación de los servicios de TIC, será responsabilidad del usuario y su superior jerárquico los recursos de TIC asignados, así como el uso de éstos.
- 9.2. La actualización de su cargo y adscripción dentro de la SFP, es responsabilidad del usuario que cuente con bienes y servicios de TICSÍ, la cual debe realizarse a través del Formato universal de Servicios de TICSÍ u Oficio, según corresponda, por medio del cual solicite el alta, baja o reasignación de los bienes y servicios que requerirá para el cumplimiento de sus nuevas atribuciones, con la autorización de los Titulares o Directores Generales correspondientes al cargo nuevo y el cargo anterior.
- 9.3. La DGTI identificará los servicios que por motivo de cambio de adscripción de algún usuario resulten asignados a una unidad administrativa distinta a la que originalmente fueron solicitados, lo cual notificará mediante oficio dirigido al Titular o Director General correspondiente solicitando su reasignación a través de los medios de solicitud que correspondan; en caso de no contar con respuesta en un plazo de 5 días hábiles, se emitirá un segundo oficio informando que de no recibir el refrendo por los servicios en un plazo no mayor a 5 días hábiles se procederá a la baja de los servicios.

10. Servicios de TICSÍ que proporciona la DGTI

Los servicios de TICSÍ a disposición de cualquier usuario de la SFP, son los siguientes:

1. Equipo de Cómputo
2. Impresión, Fotocopiado y Digitalización de Documentos.
3. Telefonía
4. Buzón de voz
5. Acceso a la Red
6. Acceso a Internet
7. Internet Móvil de Banda Ancha
8. Acceso Remoto a la red Institucional (VPN)
9. Directorio Activo
10. Correo Electrónico
11. Carpetas compartidas
12. Sharepoint
13. FTP (file transfer protocol)
14. Repositorio de Información
15. Software Institucional
16. Infraestructura de Cómputo Central
17. Difusión de Eventos Multimedia

11. Seguridad Informática

- 11.1. La DGTI es la responsable de configurar en los equipos de cómputo institucionales el servicio de seguridad informática (que incluye por lo menos antivirus, firewall, IPS, antispam y

- antimalware), bajo ninguna circunstancia el usuario deberá deshabilitar, desinstalar o reconfigurar este servicio sin la autorización expresa de la DSCE.
- 11.2. El usuario podrá conectar a su equipo de cómputo algún dispositivo externo ya sea periférico o de almacenamiento, únicamente bajo su más estricta responsabilidad en el equipo de cómputo asignado y del dispositivo a conectar.
 - 11.3. El usuario tiene la obligación de realizar un análisis de antivirus de todo dispositivo de almacenamiento externo que conecte al equipo de cómputo asignado.
 - 11.4. Se prohíbe el acceso, descarga o transmisión de material cuyo origen no sea constatado como seguro o de aquel que se dude de su confiabilidad.
 - 11.5. La conectividad y difusión de la red institucional por medios alámbricos e inalámbricos es responsabilidad exclusiva de la Dirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, por lo que está prohibido conectar a la red institucional, switches, ruteadores, puntos de acceso, etcétera.
 - 11.6. El personal técnico de la DGTI no es responsable de la configuración de equipos o dispositivos personales no institucionales ni de la información que estos contengan.
 - 11.7. El acceso a la red inalámbrica institucional es provisto por la Dirección de Infraestructura de Telecomunicaciones mediante la asignación de claves de acceso configurados en los equipos institucionales; Está estrictamente prohibido transferir o decodificar estas claves de acceso a las redes inalámbricas.
 - 11.8. De forma excepcional una Unidad Administrativa podrá solicitar a través de su titular mediante oficio dirigido al Director General de Tecnologías de Información el acceso de un equipo de cómputo ajeno a la SFP a la red institucional, señalando de forma detallada el motivo por el cual se requiere el acceso, y para lo cual:
 - a. La Unidad Administrativa nombrará al servidor público responsable del acceso a la red institucional, así como de la información que pudiera obtenerse mediante este acceso y el uso que de él podría derivarse.
 - b. En caso de que el equipo de cómputo externo no cumpla con las medidas de seguridad mínimas para el acceso a la red institucional, la DGTI instalará y/o activará software de antivirus/Firewall/IPS en el equipo de cómputo externo, para lo cual deberán firmar un formato en el que se comprometan a seguir las prácticas de seguridad señaladas en las presentes políticas así como a mantener actualizado dicho software y notificar la finalización del uso externo para proceder con la desinstalación correspondiente.
 - c. La persona responsable del equipo de cómputo o dispositivo ajeno a la SFP deberá firmar una carta de confidencialidad y responsabilidad de la información que se hospede en dicho equipo de cómputo o dispositivo.

12. Restricciones en el uso de servicios de TICSI

Los usuarios de bienes y servicios de TICSI, tienen estrictamente prohibido:

- 12.1. Utilizar por si o a través de un tercero los recursos informáticos para realizar actividades prohibidas por las disposiciones legales nacionales o normas internacionales, diferentes a las institucionales.

- 12.2. Realizar cambios a la configuración estándar o modificaciones a la apariencia o funcionalidad de alguno de los componentes de software y hardware con la que se entrega el recurso informático o de comunicaciones.
- 12.3. Desagregar componentes de un equipo de cómputo, como ratones, memoria, monitores, teclados, etcétera, para incorporarlos a otro, ya sea interno o externo a la SFP, de forma temporal o permanente.
- 12.4. Violar los derechos de cualquier persona o institución protegidos por derechos de autor, patentes o cualquier otra forma de propiedad intelectual. Entre otras actividades, se incluye la distribución o instalación de software sin la licencia de uso adecuada adquirida por la SFP (ver las políticas de uso de software).
- 12.5. Difundir cualquier información identificada como confidencial.
- 12.6. Introducir software malicioso en la red o en los servidores (virus, gusanos, spam, etcétera)
- 12.7. Utilizar la infraestructura o servicio de TIC provisto por la SFP para conseguir o transmitir material con fines de lucro.
- 12.8. Usar los medios de comunicaciones de la SFP con el fin de realizar algún acoso, difamación, calumnia o cualquier forma de actividad hostil.
- 12.9. Realizar actividades que contravengan la seguridad de los sistemas, los equipos o la red que generen interrupciones o degradación en el servicio que estos proporcionan.
- 12.10. Monitorear puertos o realizar análisis de tráfico de la red con el propósito de evaluar vulnerabilidades de seguridad.
- 12.11. Ejecutar cualquier herramienta o mecanismo de monitoreo de la red o servicios, ya que esta es una función exclusiva de la DGTI.
- 12.12. Evadir los mecanismos de seguridad, autenticación, autorización o de auditoría de cualquier servicio de red, aplicación, servidor o cuenta de usuario.
- 12.13. Interferir, suplantar o negar el servicio a los usuarios autorizados con el propósito de lesionar la prestación del servicio o la imagen de la SFP.
- 12.14. Instalar cualquier tipo de software en los equipos de cómputo proporcionados por la SFP para la prestación del servicio, sin la previa autorización de la DGTI.
- 12.15. Modificar la configuración del sistema operativo, antivirus, firewall personal que se instalan como parte de los servicios de la DGTI, o bien instalar unos diferentes sin la autorización de la DGTI.
- 12.16. Está prohibido compartir carpetas en la red de manera irrestricta para lo cual deberá solicitar la autorización a la DGTI, quien asesorará del medio más adecuado para proveer el servicio requerido o atender una necesidad específica.
- 12.17. Está prohibido ver, escuchar o bajar desde sitios de internet, gráficos, imágenes, videos, música o cualquier otro material que pueda ser percibido como obsceno, abusivo o que contenga humor inapropiado, lenguaje amenazante, de acoso u otra forma de lenguaje objetable dirigido a un individuo o grupo.

Excepciones

- 12.18. Con el propósito de proporcionar mantenimiento o evaluar la infraestructura de TIC'SI de la SFP, personal de la DGTI podrá estar exento de algunas de las restricciones anteriores,

debido a las responsabilidades de su cargo, mismas que deben ser programados con anticipación y autorizados por el Director General de Tecnologías de Información.

13. Política de Sanciones

Los incumplimientos a la observancia de las presentes Políticas, se sujetarán a lo siguiente:

- 13.1. El incumplimiento de las presentes Políticas, dará lugar a que la DGTI notifique por escrito al usuario responsable el incumplimiento, y se marcará copia a su superior jerárquico, solicitando el estricto cumplimiento de las Políticas, en tratándose de la primera vez que ocurra.
- 13.2. En caso de que el incumplimiento a las Políticas, cause efectos en la seguridad de la información, la DGTI suspenderá temporalmente los servicios proporcionados al usuario y se dará vista al Órgano Interno de Control.
- 13.3. El incumplimiento reiterado de las presentes Políticas, dará lugar a que la DGTI notifique por escrito al Director General o Titular de Unidad correspondiente, con copia al Órgano Interno de Control, y suspenderá temporalmente los servicios, hasta que el Director General o Titular de Unidad respectivo, apruebe por escrito la reasignación del servicio.
- 13.4. En el caso de que no se solicite la reasignación del servicio de TICSÍ a que se refiere el párrafo anterior en el término de 5 días hábiles posteriores a la notificación, la DGTI suspenderá de manera inmediata e indefinida el servicio.
- 13.5. La DGTI tendrá la facultad de suspender a los usuarios el acceso a la red, así como a los equipos de cómputo de manera inmediata, cuando la seguridad de la información, de los bienes y de la SFP se ve comprometida.

14. Supervisión de los Servicios

- 14.1. Es responsabilidad del superior jerárquico inmediato del usuario de servicios de TICSÍ, supervisar el correcto uso de los recursos destinados a la prestación de servicio y observar el apego a las presentes políticas, así como el contenido y la calidad de la información que se genere a través de ellos.
- 14.2. La DGTI previa solicitud por oficio del superior jerárquico con cargo mínimo de Director General o Titular de Unidad, podrá auditar o revisar la actividad en el uso de los recursos informáticos a uno o varios usuarios a los que se haya asignado. Los resultados podrán ser informados al superior jerárquico del usuario que autorizó dicha auditoría o revisión, mediante oficio dirigido al Director General de Tecnologías de Información.

15. Propiedad de la información y contenidos

- 15.1. Los usuarios que hagan uso de cualquier recurso de TICSÍ de la SFP, deberán considerar que los datos que ellos generan y manipulan en los sistemas, aplicaciones y cualquier otro medio de procesamiento electrónico durante el desarrollo normal de sus actividades laborales, son propiedad de la SFP y están bajo la responsabilidad del usuario o Servidor Público que la genera o manipula.
- 15.2. Los derechos patrimoniales de un programa de computación, hojas de cálculo, documentos de texto, macros, etc. y su documentación, creados por uno o varios servidores públicos o

proveedores de servicios de la SFP en el ejercicio de sus actividades laborales corresponden a la SFP.

- 15.3. Que la información generada en los equipos de cómputo asignados a los Servidores Públicos adscritos a la SFP es responsabilidad exclusiva de ellos y que los respaldos que contengan información de la SFP y que fueron solicitados por el usuario del equipo de cómputo, se tendrán exclusivamente bajo su resguardo, debiendo de entregarlos a su inmediato superior jerárquico en el momento de la finalización de la relación laboral.
- 15.4. La información disponible en internet, incluyendo textos, software, música, sonido, fotografía, video, gráficos u otro material contenido, está protegida por copyright, marcas registradas, patentes u otros derechos de propiedad y leyes. Únicamente se permite el uso de este material bajo autorización expresa del autor.
- 15.5. Bajar, cargar, archivar, copiar, imprimir o enviar cualquier material debe ser realizado bajo la autorización del autor.
- 15.6. Los usuarios no deben descargar ni instalar ningún tipo de software comercial, shareware o freeware en los equipos de cómputo institucionales sin la autorización expresa de la DGTI.

16. Política de Equipo de Cómputo

- 16.1. La DGTI a través de la DSCE es la responsable de la prestación de este servicio. La solicitud de equipo de cómputo se sujetará a lo dispuesto en la política 8.3.
- 16.2. Los equipos de cómputo provistos como parte de este servicio, son de perfil empresarial acorde a las necesidades de la SFP y compatible con el software y demás servicios de TICSÍ, por lo que cualquier requerimiento diferente deberá ser dictaminado por la DGTI previo a su contratación o adquisición por parte del área requirente o usuaria.
- 16.3. La DGTI proporciona a los usuarios equipos de cómputo de acuerdo con la siguiente clasificación:
- 16.4. Equipo de cómputo de escritorio, y Equipo de cómputo portátil, en 2 modalidades:
 - Equipo de 12 pulgadas
 - Equipo de 14 pulgadas

Alcances

- 16.5. Los servicios de TICSÍ, se prestan a través de infraestructura que la DGTI pone a disposición de los usuarios autorizados, por lo que queda estrictamente bajo la responsabilidad de éstos el uso, así como la información que se derive de su utilización.
- 16.6. Es obligación de los usuarios de equipos de cómputo, mantener en buenas condiciones el equipo de cómputo asignado.
- 16.7. El equipo de cómputo asignado únicamente deberá ser utilizado para actividades institucionales relacionadas con los objetivos y metas de la SFP.
- 16.8. Únicamente se asignará un equipo de cómputo por usuario el cual deberán tener bajo su resguardo y responsabilidad.

Equipos adicionales

- 16.9. Cuando en las unidades administrativas se requirieran equipo de cómputo adicional por razones especiales o particulares, se deberá solicitar en términos de lo dispuesto por la

política 7.3, señalando el requerimiento adicional, así como el periodo durante el cual será asignado debidamente justificado.

- 16.10. Los Directores Generales o Titulares de Unidad podrán solicitar equipos de cómputo de escritorio, para que sean utilizados por prestadores de servicio social o personal contratado por honorarios para lo cual deberán designar al servidor público al que se le asignará como responsable de los equipos de cómputo.
- 16.11. Se entregarán equipos de cómputo para personas externas a la SFP que trabajen por honorarios o como prestadores de servicios, únicamente en aquellos casos en los que el contrato que los vincule con la SFP no señale de forma explícita la obligación incluir como parte de sus servicios el recurso de equipo de cómputo. En tal caso únicamente se podrán entregar equipos de cómputo de escritorio.

Mantenimiento de los equipos

- 16.12. La DGTI calendarizará, como mínimo la ejecución de dos mantenimientos preventivos al año, siempre y cuando el equipo no cuente con una garantía del fabricante, para lo cual, previo a su ejecución, se informará a través del área de Comunicación Interna de la SFP. Este servicio será proporcionado por personal de Soporte Técnico, teniendo como duración máxima 3 horas.
- 16.13. El usuario deberá otorgar las facilidades necesarias para que se realicen los mantenimientos preventivos correspondientes.

Obligación de los usuarios

- 16.14. Firmar el resguardo por el equipo de cómputo y los accesorios que lo acompañen.
- 16.15. El usuario es responsable de la información y de los programas de software que tiene instalado el equipo de cómputo asignado
- 16.16. Asegurar que se realicen respaldos periódicos de la información relacionada con las funciones institucionales que lleva a cargo y mantener la información, en términos de lo dispuesto por las disposiciones jurídicas vigentes, durante el periodo que tenga el resguardo de éste.
- 16.17. Previo a la solicitud de baja de cualquier equipo de cómputo, el usuario deberá realizar el respaldo de la información contenida en éste, acorde con lo dispuesto en las disposiciones en materia de archivos, transparencia y acceso a la información pública.
- 16.18. En el caso de incidentes (robo, extravío, daño físico o lógico, etcétera) que afecten un equipo de cómputo, sus componentes o accesorios, el usuario debe notificar de inmediato a la Mesa de Servicios de la DGTI, extensión 5555, o a través del correo electrónico mesadgti@funcionpublica.gob.mx, para que se realicen las acciones que correspondan.
- 16.19. Es obligación del usuario hacer la denuncia de hechos que corresponda. Una vez que se concluya el diagnóstico del incidente y se determinen las medidas a adoptar, se informará al usuario responsable del equipo. Lo anterior, sin menoscabo de los informes que deba presentar ante otras instancias internas y externas de la SFP.
- 16.20. Es obligación del usuario atender las solicitudes de la DSCE para revisión, mantenimiento y actualización de los equipos de cómputo local o remota.

Dispositivos y Equipos externos

- 16.21. Queda bajo la responsabilidad de los usuarios el ingreso físico de equipos de cómputo y en general de cualquier dispositivo o bien informático a la SFP. Para dichos efectos, deberán apegarse a las disposiciones que establezca la Dirección de Seguridad y Protección Civil adscrita a la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales.
- 16.22. La DGTI no dará mantenimiento y soporte a equipos de cómputo u otros dispositivos informáticos que no sean provistos como parte de los servicios TICSI que presta ésta. La DGTI no tendrá responsabilidad alguna en los procesos e información que opere y se almacene en equipos o dispositivos externos a los de la dependencia.

17. Política de Fotocopiado, Impresión y Digitalización

La DGTI pone a disposición de los usuarios que cuentan con equipo de cómputo, las herramientas para fotocopiar, imprimir y digitalizar documentos en las siguientes modalidades:

- Fotocopiado monocromático.
- Impresión monocromática
- Digitalización (color y monocromático)
- Impresión a color

Alcances

- 17.1. Los servicios de impresión y fotocopiado monocromático, así como el de digitalización, se prestan a través de equipos multifuncionales e impresoras que son provistos y configurados a todos los usuarios de equipo de cómputo, con excepción de las solicitudes de equipo en que se especifique lo contrario.
- 17.2. La liberación de los trabajos de impresión a color y monocromática se pueden realizar desde cualquier equipo multifuncional o impresora a color ubicado dentro las instalaciones de la Secretaría, por lo que estos equipos estarán a disposición de cualquier usuario, sin importar el área donde se localicen físicamente, con excepción de aquellos equipos localizados en áreas restringidas por seguridad de la información.
- 17.3. La impresión de documentos a color se realiza a través de equipos distribuidos en distintas áreas de los inmuebles de la SFP, y está habilitada para usuarios que hayan solicitado el servicio y haya sido autorizado de conformidad con la política 6.3.

Seguridad de las impresiones

- 17.4. Por razones de seguridad de la información y para promover el uso racional de los recursos de impresión, los trabajos que se envían a impresión únicamente podrán ser liberados por el usuario que envió el trabajo de impresión, a través del registro de sus credenciales de red (usuario y contraseña) en los equipos multifuncionales, por lo que éste es responsable del uso y consumo de los recursos de impresión y fotocopiado.
- 17.5. Por razones de seguridad la digitalización de los documentos solo puede ser enviada a correos electrónicos institucionales o carpetas de red de los equipos de cómputo dentro del dominio institucional de la SFP.
- 17.6. De acuerdo a requerimientos particulares y claramente justificados por el usuario en términos de la política 6 descrita, podrá exceptuarse la liberación de los trabajos a través

del uso de las credenciales de red, en donde se habilitaría una impresión directa al multifuncional o impresora a color; siendo responsabilidad del usuario el manejo seguro de la información en la documentación impresa.

Cuidado del servicio

- 17.7. La DGTI revisará periódicamente el consumo de los usuarios del servicio, forma individual y por Unidad administrativa a la Dirección General de adscripción, por lo que será responsabilidad de ésta adoptar las medidas necesarias para el uso racional del servicio y reducir costos de operación.
- 17.8. Es obligación de todo usuario del servicio reportar a la mesa de servicio de la DGTI cualquier falla o problema en los equipos multifuncionales o impresoras. Queda estrictamente prohibido para los usuarios intervenir los componentes de los equipos.
- 17.9. La reparación del daño de los equipos multifuncionales o impresoras que conforman este servicio es una función exclusiva de la DGTI, directamente a través del proveedor del servicio y obedece a niveles de servicio previamente establecidos en el contrato.
- 17.10. Es obligación del personal que labora en área en donde se ubiquen los multifuncionales e impresoras observar el buen uso de los equipos con la finalidad de no afectar la prestación del servicio dentro de sus áreas de trabajo.
- 17.11. Cualquier mal uso o problema con los equipos multifuncionales es obligación de los usuarios dentro de las áreas donde se presta el servicio, reportarlos a la DSCE a la extensión 5555 o bien, a través del correo electrónico mesadgti@funcionpublica.gob.mx.

18. Política de contraseñas

Generales

- 18.1. Para que los usuarios puedan hacer uso de diversos servicios de TIC previstos en las presentes políticas, requieren de identificarse a través de un “nombre de usuario” y una contraseña, que se solicitará en términos de lo dispuesto en la política 6.1.
- 18.2. Los “nombres de usuarios” asignados a servidores públicos de la SFP identificarán de forma individual al personal responsable; En casos de excepción, éstos estarán identificados con siglas de la Unidad Administrativa responsable de sus actividades dentro de la SFP.
- 18.3. Las contraseñas deben cumplir con los siguientes requerimientos mínimos de seguridad:
 - a. Se guarda un historial de 4 claves del usuario para que no puedan ser usadas en los cuatro cambios consecutivos solicitados.
 - b. El periodo de vigencia de una contraseña son 42 días.
 - c. El periodo mínimo de una contraseña son 3 días.
 - d. El tamaño mínimo de una contraseña son 8 caracteres.
- 18.4. Los sistemas de información internos cuentan con un manejo de “nombre de usuario” y contraseña propios e independientes de la utilizada para el inicio de sesión en la red institucional.
- 18.5. El usuario dueño de la cuenta de red podrá solicitar el reinicio o cambio de la contraseña asignada, levantando un incidente en la Mesa de Servicios en donde deberá comprobar su identidad.

Restricciones

- 18.6. La contraseña es personal e intransferible a cualquier otra persona, porque identifica al usuario de los servicios de TICSÍ.
- 18.7. Se recomienda NO anotar en algún lugar visible dentro del lugar de trabajo la contraseña, ya que estas deben ser memorizadas o resguardadas en un lugar seguro.
- 18.8. En caso de que la DGTI detecte que no se cumplen las condiciones de secrecía de la contraseña de alguna cuenta de red asignada, ésta podrá ser revocada, con la notificación por escrito al Director General o Titular de la Unidad respectivo, en la que se marcará copia a usuario.

19. Política de Servicios de Red

Alcance

- 19.1. En la SFP se proporcionan se proporcionan servicios de TICSÍ a través del acceso a la red institucional, basada en protocolo Ethernet TCP/IP, a la cual se puede ingresar por conexión física por cable UTP o por conexión inalámbrica WiFi.
- 19.2. Los servicios de red son administrados por la Dirección de Servidores y Servicios de Red (DSSR) y provistos por la DSCE a través del servicio de equipo de cómputo y deben ser solicitados en términos de la política 6.1.
- 19.3. La DGTI dispone de las presentes políticas para administrar el uso del acceso a internet, acorde a las funciones de los usuarios en concordancia a las funciones de su cargo.

Redes Institucionales

- 19.4. Con el propósito de brindar seguridad a la información y hacer un uso adecuado de los recursos de la red, la DGTI ha definido redes de propósito específico a cada necesidad de uso dentro de la institución, dependiendo del usuario o dispositivo que se conecte a la red.
- 19.5. Red SFP.
A esta red se ingresarán exclusivamente los equipos de cómputo institucionales, por lo que al momento de solicitar acceso un equipo de cómputo a través del procedimiento correspondiente, éste cuenta de forma implícita con el acceso a la red de la SFP, a menos que en el formato universal de servicios se especifique la necesidad de una red en particular con la justificación correspondiente.
- 19.6. SFP Mobile.
A esta red inalámbrica se deben incorporar aquellos dispositivos móviles no institucionales de servidores públicos o personal externo que labore de forma temporal en la Secretaría, en términos de la política 6.3.
 - i. Solo se permitirá el uso de dispositivos no institucionales cuya funcionalidad no pueda ser cubierta con los equipos que la DGTI proporciona.
 - ii. Al momento de ingresar algún equipo de cómputo a la red SFP Mobile, la DSCE ejecutará rutinas de detección de antivirus y en caso de que se detecten condiciones inseguras en el equipo de cómputo se rechazará la solicitud de ingresarlo a la red.
 - iii. Así mismo, para la incorporación de una laptop a la red SFP Mobile, deberá comprometerse de mantener el equipo con antivirus actualizado y dar cumplimiento a las medidas de seguridad y confidencialidad de la información de la Secretaría.

19.7. SFP Invitados.

Esta red tiene el propósito de dar el servicio de acceso a Internet a los dispositivos de personal externo que visita de manera eventual algún inmueble de la Secretaría y requiere conectividad a Internet.

- i. El acceso a esta red debe ser solicitado a través de la Mesa de Servicios de la DSCE por un servidor público, quien será el responsable del uso que se dará al acceso solicitado.
- ii. Si al momento de ingresar este equipo de cómputo a la red SFP Invitados, la DSCE identifica condiciones inseguras en el equipo de cómputo o dispositivo se rechazará la solicitud.
- iii. En caso de que se requiera ingresar a más de un equipo de cómputo a la red SFP Invitados, es requisito que el servidor público interesado en este servicio lo solicite en términos de la política 6.3, con por lo menos un día hábil de anticipación para la prestación de este servicio.
- iv. Por motivos de seguridad y de sanidad en la red, la DGTI cambiará periódicamente la clave de acceso de la red SFP.

19.8. Cuando un usuario acepta ingresar un dispositivo no institucional a la red de la SFP de manera implícita acepta que la Dirección General de Tecnologías de Información pueda adoptar las medidas necesarias con el propósito de salvaguardar la información institucional y la funcionalidad de la red, en caso de que se identifique que el dispositivo ingresado a la red SFP Mobile o SFP Invitados es origen de algún virus, malware, o cualquier tráfico anómalo que atente contra la operación de la Secretaría y la seguridad de la información, pudiendo estas medidas llegar a la baja del equipo o dispositivo de la red institucional, la incautación del bien y dar parte a las autoridades competentes para la aplicación de las sanciones que correspondan.

Correo Electrónico

- 19.9. La comunicación institucional por correo electrónico entre usuarios de la SFP, solo deberá realizarse a través de las cuentas institucionales asignadas para tal propósito.
- 19.10. El Servidor Público al que le fue asignada la cuenta de correo electrónico es el único responsable del contenido y el resguardo de los mensajes enviados, esto incluye entre otros: Contenido de material ofensivo u obsceno, cualquier quebrantamiento de propiedad intelectual, derechos de copia o cualquier información ilegal o criminal.
- 19.11. Se prohíbe la transmisión de mensajes que puedan: Crear un medio hostil sobre raza, edad, sexo, religión, política, nacionalidad, origen, incapacidad, u orientaciones personales, comentarios despectivos, noticias informales o mal intencionadas, cadenas de cartas, mensajes masivos de índole personal, y en general cualquier tipo de información improductiva o que interfiera con el trabajo de otros Servidores Públicos.
- 19.12. La DGTI bloqueará de forma automática la recepción de correos electrónicos desde aquellos orígenes que hayan sido identificados como fuentes de correo basura (spam), virus o código malicioso en general, o bien con contenido ofensivo o improductivo.
- 19.13. En caso de que un usuario identifique algún correo electrónico que no esté recibiendo por la protección contra spam descrita en el numeral anterior, podrá solicitar que el correo sea entregado bajo su responsabilidad manifestada mediante un correo electrónico dirigido a

la Mesa de Servicios de la DGTI, la entrega (liberación) del correo bloqueado en un periodo no mayor a 24 horas hábiles posteriores a su recepción, previo análisis, valoración y autorización de la DGTI.

- 19.14. La DGTI definirá el tipo de archivos que se pueden enviar o recibir como adjuntos en los correos electrónicos. En caso de que sea necesario recuperar un archivo bloqueado por el sistema antispam o enviar un archivo no permitido, deberá comunicarse solicitarlo a través de la Mesa de Servicios para que la DGTI analice y atienda su solicitud en caso de ser procedente.
- 19.15. La DGTI definirá el tamaño máximo de un correo recibido o emitido con base a las necesidades señaladas y claramente justificadas al momento de la solicitud de la cuenta a través del formato Universal o mediante un alcance a esa solicitud.
- 19.16. La DGTI definirá el número máximo de destinatarios de un correo electrónico con base a las necesidades señaladas y claramente justificadas al momento de la solicitud de la cuenta a través del formato Universal o mediante un alcance a esa solicitud.
- 19.17. La DGTI definirá en 100 MB el tamaño máximo del buzón de correos que se asignará a un Servidor Público adscrito a la SFP a menos que se justifique de forma precisa el motivo por el cual este tamaño deba ser mayor en la solicitud de la cuenta o mediante un alcance a esa solicitud.
- 19.18. El usuario tiene la obligación de realizar descargas periódicas del correo electrónico a su equipo de cómputo con la finalidad de evitar la saturación del buzón y contar con un respaldo de la información de tales correos electrónicos de los cuales es responsable, toda vez que el espacio en el servidor de correo es limitado.
- 19.19. Están prohibido usar el correo electrónico institucional en suscripciones a listas de información, noticias, boletines ya que estos pueden ser origen de correo anti spam, por lo que la recepción recurrente de este tipo correos podrá ser catalogada como spam si se identifica como no productivo.

Internet

Con el objeto de asegurar el adecuado desempeño de los servicios de red y que estos permitan cumplir con los objetivos institucionales acordes a cada puesto, la DGTI ha definido perfiles de navegación con privilegios específicos de acceso a portales y aplicaciones disponibles en Internet.

Los perfiles de navegación disponibles son los siguientes:

- Básico
 - Normal
 - Amplio
 - Ilimitado
- 19.20. Los servidores públicos con acceso a internet serán responsables de mantener su imagen profesional en el uso y consulta de portales, así como de proteger la imagen y reputación de la SFP hacia el exterior.
 - 19.21. Los privilegios de acceso a internet son asignados a través de una cuenta de usuario y contraseña de acceso a la red institucional, por lo que es de uso exclusivo e intransferible para la persona responsable de la cuenta.

- 19.22. La DGTI define distintos perfiles de navegación que se adecuan a la mayoría de las necesidades de los usuarios de tal forma que la asignación de los privilegios de navegación sea flexible y fácil de administrar; la DGTI se reserva el derecho de realizar cambios en los alcances de los perfiles de navegación de acuerdo sus criterios de seguridad y buen desempeño de la red y demás servicios de TICSÍ.
- 19.23. Los servidores públicos que así lo requieran podrán solicitar el acceso a Internet en términos de la política 6.1.
- 19.24. El acceso a páginas y aplicaciones de Internet que demandan un alto consumo ancho de banda o que podrían ser de carácter no productivo (como podría ser el caso de las redes sociales) o que podrían ser utilizadas para la extracción de información institucional, solo será autorizado en términos de la política 6.3, exponiendo detalladamente los motivos por los que requieren el acceso a esos contenidos o aplicaciones en el cumplimiento de sus funciones.
- 19.25. Los equipos no institucionales solo tendrán acceso a internet a través de redes destinadas a usuarios y dispositivos externos y cuyos alcances están descritos en la sección 5 del presente documento.
- 19.26. Para el caso de dispositivos incorporados a las redes SFP Invitados y SFP Mobile estos tienen asignados los perfiles Normal y Amplio respectivamente.

Restricciones de Usuarios

Está estrictamente prohibido hacer uso del servicio:

- 19.27. Cualquier uso cuyo propósito viole la legislación vigente en materia de Derechos de Autor en la República Mexicana.
- 19.28. Actividades ajenas a las funciones de la gestión de gobierno desempeñado por el usuario que realice la consulta.
- 19.29. Cualquier interferencia o daño al funcionamiento del equipo, servicio y usuarios. Lo anterior, incluye entre otros, la propagación de virus informáticos y el acceso a sitios FTP para la transferencia de archivos excesivamente grandes.
- 19.30. El uso para fines comerciales y personales.
- 19.31. Accesos a sitios ofensivos, de carácter explícitamente pornográfico; salas de chat, foros, todas aquellas páginas potencialmente peligrosas elaboradas por hackers.

Conducta del Usuario

- 19.32. El usuario de los servicios de TIC es el responsable de los contenidos, transmisiones comunicaciones o publicaciones que haga a través de los servicios que TIC que tiene asignados.
- 19.33. El usuario debe cumplir con las leyes de transmisión de datos técnicos de los países desde los cuales y hacia donde se envían los mensajes de Correo Electrónico
- 19.34. El usuario no debe usar el servicio para propósitos ilegales o de entretenimiento o distintos a los de las funciones encomendadas.
- 19.35. El usuario debe cumplir con todas las regulaciones, políticas y procedimientos de Internet.
- 19.36. La comunicación de los usuarios se debe de conducir con respeto y consideración, evitando abusos y el uso inapropiado del lenguaje.

- 19.37. Se prohíbe el acceso a cualquier fuente de información cuyo contenido no se encuentre relacionado con el cumplimiento de sus funciones o actividades asignadas.

20. Política de Telefonía

La DGTI a través de la infraestructura de comunicaciones de la SFP, presta el servicio institucional de telefonía privada, con el objeto de que los usuarios de la Dependencia se comuniquen por voz, en apoyo a las actividades propias de sus funciones, por lo este recurso deberá orientarse al mejor uso, sujetándose a las siguientes políticas generales:

- 20.1. Se asignará un aparato telefónico y número de extensión al usuario previa solicitud que realice de acuerdo con lo establecido en la política 6.1.
- 20.2. El aparato telefónico estará bajo resguardo y responsabilidad del usuario, por lo que en el momento en que ya no se requiera, deberá solicitar la baja correspondiente con el personal de Inventarios adscrito a la DGRMSG.
- 20.3. Para la prestación eventual o temporal de este servicio, el trámite de acuerdo a la política 6.1 deberá ser realizado por personal adscrito a la SFP quien será responsable del uso de la extensión, el cuidado del aparato telefónico y el costo de la tarificación que derive del servicio.
- 20.4. La extensión telefónica asignada que se asigne al usuario contará con un buzón de voz, a menos que en la solicitud se señale lo contrario.
- 20.5. En caso de que el usuario requiera salida a llamadas a celular y larga distancia internacional, deberá especificarse en el Formato Universal de Servicios de TIC. En caso de que sea autorizado este requerimiento, la DGTI asignará al usuario una clave numérica para la marcación, la cual será única, personal e intransferible. Es responsabilidad exclusiva del usuario el uso y la tarificación que se derive de este servicio.
- 20.6. Las llamadas de salida a celular o larga distancia internacional, serán cobradas a los usuarios que hayan hecho uso de su clave para realizar tales llamadas, el corte se realiza cada mes y deberán pagar o en su defecto, justificar que la(s) llamada(s) se efectuaron atendiendo actividades inherentes a sus funciones institucionales.

21. Política del servicio de Share Point

- 21.1. La DGTI pone a disposición de los usuarios, el servicio de almacenamiento a través de la herramienta Share Point para el uso compartido y colaborativo de contenidos; este servicio deberá ser solicitado por escrito al Director General de Tecnologías de Información y para lo cual es necesario que se señale el usuario que fungirá como administrador de los recursos.
- 21.2. El usuario administrador del portal de Share Point es el responsable de dar de alta y baja a los usuarios, así como de asignar los privilegios respectivos.
- 21.3. La capacidad de almacenamiento en el portal de Share Point podrá limitarse de acuerdo a la disponibilidad de la infraestructura con la que cuenta la DGTI.
- 21.4. Con la finalidad de garantizar en la mayor medida posible la disponibilidad y la seguridad de la información, el área usuaria deberá depurar de forma periódica la información histórica almacenada para que ésta sea transferida a medios de almacenamiento y/o respaldo bajo

el resguardo del área usuaria; considerando dejar únicamente aquella información de mayor demanda.

- 21.5. La DGTI se reserva el derecho tomar acciones en los repositorios asignados con la finalidad de mantener la integridad de la información y asegurar que estos se usen de forma responsable.

22. Internet Móvil de Banda Ancha

La DGTI a través de infraestructura de TICSÍ, proporciona el servicio de internet de banda ancha móvil que está destinado a brindar conectividad a Internet a los usuarios que por la naturaleza de sus funciones requieren realizar actividades fuera de las instalaciones de la SFP mediante una herramienta de comunicación y apoyo a sus actividades institucionales.

- 22.1. La Dirección de Infraestructura de Telecomunicaciones (DIT) adscrita a la DGTI es la responsable de la entrega de este servicio.
- 22.2. Para la prestación del servicio la DGTI entrega un dispositivo de comunicación denominado BAM por cuyo resguardo deberá firmar el usuario responsable del servicio.
- 22.3. Para la asignación de este servicio deberá presentar la solicitud a que hace referencia la Política 6.3 en la que además se justifique el requerimiento.
- 22.4. El servicio incluye una capacidad de navegación de 10 GB mensuales, mismos que se entregan a través de una empresa de servicios especializada en la materia. Es responsabilidad del usuario asegurar que esa capacidad de navegación se utilice con fines institucionales.
- 22.5. Para la entrega del servicio el dispositivo podría contar con una clave de acceso, misma que queda al cuidado del usuario responsable del servicio, no debiendo divulgarla de manera indiscriminada.
- 22.6. Está prohibido modificar o incrementar las condiciones de operación del servicio mediante solicitudes a la empresa encargada de la prestación del servicio, toda solicitud está limitada a las condiciones del contrato para la prestación del servicio y cualquier cambio debe ser evaluado por la DGTI.
- 22.7. En el caso de incidentes (robo, extravío, daño físico o lógico, etcétera) que afecten a un dispositivo BAM, sus componentes o accesorios, el usuario debe notificar de inmediato a la Mesa de Servicios de la DGTI, extensión 5555, o a través del correo electrónico mesadgti@funcionpublica.gob.mx, para que se realicen las acciones que correspondan.
- 22.8. Es obligación del usuario hacer la denuncia de hechos que corresponda. Una vez que se concluya el diagnóstico del incidente y se determinen las medidas a adoptar, se informará al usuario responsable del equipo. Lo anterior, sin menoscabo de los informes que deba presentar ante otras instancias internas y externas de la SFP.
- 22.9. Cuando termine la necesidad del servicio de Internet Móvil de Banda Ancha el dispositivo para la prestación del servicio deberá regresarse a la DIT.
- 22.10. Resultan aplicables en su uso las restricciones descritas en los numerales 19.27al 19.37.

23. Políticas de Software

Alcance

La DGTI es la responsable de administrar las licencias de software de la SFP, por lo que es encargado de:

- 23.1. Administrar las licencias que están en operación.
- 23.2. Auditar eventualmente el software que se ejecuta en los equipos de cómputo de la SFP.
- 23.3. Procurar y fomentar el cumplimiento a la normatividad vigente relativo al uso de software bajo licencias evitando incurrir en responsabilidades o faltas a los derechos de uso.
- 23.4. Analizar y consolidar los requerimientos de software que podrían ser de uso común dentro de la Secretaría.
- 23.5. Difundir a los empleados las Políticas de Uso de Software con el fin de que conozcan la normatividad en este rubro.
- 23.6. La DGTI es la responsable de proporcionar el soporte o en el mejor de los escenarios a orientar en el uso de un producto de software propiedad de la SFP.

Políticas de Instalación

- 23.7. La DGTI en la única área autorizada para realizar la instalación de software en los equipos de cómputo institucionales, tanto los equipos propiedad de la Secretaría como los provistos por un servicio administrado o arrendamiento.
- 23.8. Bajo ninguna circunstancia se permitirá la instalación de algún producto software de la Secretaría en equipos no institucionales, con excepción del software de solución de antivirus/Firewall/IPS de endpoint (aplicable equipo de cómputo externo).

Software Institucional

- 23.9. La DGTI es responsable de entregar los equipos de cómputo institucionales con los componentes de software definidos en un estándar denominado imagen institucional, misma que es mantenida y actualizada a través de los servicios de la red institucional.
- 23.10. Cualquier componente de software que sea requerido por el usuario debe estar descrito en el Formato Universal de su solicitud y estará, en caso de productos de software licenciados, sujeto a la disponibilidad.
- 23.11. El usuario que tenga asignado un equipo de cómputo institucional, debe conectarlo a la red institucional para recibir las actualizaciones periódicas de software.
- 23.12. El usuario responsable del equipo de cómputo deberá reportar cualquier alerta derivada de una falta de actualización en la imagen institucional a la mesa de servicios y colaborar en las medidas que la DGTI considere necesarias para atender y solucionar cualquier riesgo de seguridad de la información.
- 23.13. Los componentes de software que conforman la imagen institucional y para los cuales la DGTI ofrece soporte técnico con niveles de servicio en la solución de fallas de hasta 4 horas hábiles, tales productos de software son:
 - i. Sistema operativo – Microsoft Windows Enterprise.
 - ii. Suite de herramientas de Oficina – Microsoft Office Professional.
 - iii. Lector de archivos en formato PDF.

- iv. Navegador de Internet.
 - v. Agente de antivirus con Firewall e IPS individual.
- 23.14. Existen productos de software que no pertenecen a la imagen institucional y que podrían encontrarse instalados en los equipos de cómputo institucionales, y se considera un software autorizado y al cual se le puede brindar soporte sin niveles de servicio comprometido, tal es el caso de:
- i. Software preinstalado
 - ii. Accesos o componentes de software instalados en los servidores de información.
 - iii. Software de uso emergente o temporal (previo análisis de disponibilidad de licencia).
 - iv. Software proporcionado a través de la Intranet.

Software Complementario

- 23.15. Es todo aquel software que es propiedad de alguna dependencia gubernamental (SAT, SHCP, etc.) y que requiere estar instalado en los equipos de cómputo de algún usuario para que pueda cumplir oportunamente con las funciones encomendadas.
- 23.16. En esta misma clasificación se encuentra el software que acompaña a equipos periféricos como son cámaras digitales, grabadoras o videograbadoras digitales, unidades de respaldo, unidades de almacenamiento externo, etcétera.
- 23.17. En los casos antes señalados el usuario de tal software asume la responsabilidad en el uso de estos productos de acuerdo a los criterios de los fabricantes y dueños de los derechos de propiedad respectivos.
- 23.18. Del mismo modo, la DGTI podrá asesorar en el uso del software procurando en la medida de sus posibilidades un adecuado soporte o nivel de servicio al usuario.

Prohibiciones de instalación de Software

- 23.19. Queda estrictamente prohibido instalar en los equipos de cómputo institucionales:
- i. Copias ilegales de cualquier software.
 - ii. Software descargado de Internet
 - iii. Software que no se haya identificado como institucional
 - iv. Instalaciones no autorizadas o que no hayan sido solicitadas a la DGTI.
 - v. Software adquirido para uso personal, con fines NO institucionales.
 - vi. Software de esparcimiento.
 - vii. Software de comunicaciones no institucionales.
 - viii. Aplicaciones de uso de soluciones en la nube no autorizadas.
- 23.20. El software institucional bajo ninguna circunstancia se instalará en equipos de cómputo que no sean institucionales ya sea propiedad, parte de un servicio administrado o de un arrendamiento.

Política de Licenciamiento

- 23.21. Los productos de software que ofrece la DGTI están amparados por una licencia de uso, sujetos a los procedimientos de adquisición o incorporación a la institución que establecen las disposiciones legales y normativas vigentes, con excepción de los productos de uso libre autorizados.

- 23.22. La DGTI es la responsable de mantener actualizado el inventario de los productos de software que requiere la Secretaría para los servicios de TICSÍ que ofrece, fomentando que éstos se mantengan en versiones vigentes y compatibles con las plataformas tecnológicas existentes y que permitan a los usuarios de estos programas de software la eficiente utilización de todas las características con las que se dispone.
- 23.23. Cualquier Unidad Administrativa de la Secretaría podrá realizar las gestiones necesarias para la adquisición de productos software o la contratación de su derecho de uso para atender necesidades específicas a sus atribuciones.
- 23.24. La DGTI deberá mantener un registro de la pertenencia de los productos de software por cada Unidad Administrativa, reservándose el derecho de asignar las licencias a aquella Unidad Administrativa que pudiera requerirlo, siempre y cuando no estén siendo usadas por la Unidad Administrativa que las adquirió.

Política de Requerimientos de software

- 23.25. Los requerimientos de software distinto al contenido en la configuración institucional que requiera el usuario, deberá ser solicitado atendiendo lo señalado en la política 6.3.
- 23.26. En el caso de que la DGTI autorice la instalación del software, el usuario deberá suscribir la responsiva por el citado producto de software una vez que esté instalado en el equipo de cómputo institucional.

Política Institucional

- 23.27. Cualquier software sin licencia es ilegal, su instalación y uso en equipos institucionales o dentro de la red institucional, pone en riesgo a ésta, conllevando una responsabilidad civil y criminal bajo las Leyes del derecho de Autor, por lo que la SFP no tolerará la utilización de software sin licencia o no autorizado.
- 23.28. Cualquier usuario que sea descubierto copiando software de manera ilegal o que copie software para extraerlo de la SFP será sancionado.

24. Política de Infraestructura de Cómputo Central

La SFP cuenta con dos centros de datos en donde operan los equipos de cómputo central y de comunicaciones, tanto propios como de terceros, mediante los cuales la DGTI ofrece la mayoría de los servicios en materia de TIC.

Acceso a Centros de Datos

- 24.1. El personal de la DGTI es el único autorizado para ingresar al centro de datos del edificio sede, las excepciones deberán manejarse de acuerdo a lo descrito en la presente política.
- 24.2. Todo personal ajeno a la DGTI que por sus funciones y responsabilidades deba tener acceso físico o lógico al centro de datos edificio sede, deberá ser de conformidad con la política 6.3, exponiendo detalladamente las razones y el periodo de tiempo por las que se requiere del acceso. Designando para el caso de personal externo el servidor público responsable de las actividades que el personal externo realice.
- 24.3. La autorización o rechazo del acceso se informará de forma escrita por la DGTI, especificando las razones que motivaron el rechazo.

- 24.4. Todo personal externo que ingrese al centro de datos a realizar algún trabajo debe estar acompañada por el personal de la SFP responsable de su acceso o de alguna persona designada por esta para esta supervisión.
- 24.5. Todo ingreso al centro de datos deberá de registrarse en las bitácoras destinadas para tal propósito, siendo responsabilidad del supervisor de la actividad que el registro contenga la información mínima: Fecha y Hora de ingreso y salida, nombre de la persona que ingresa, persona que supervisa, motivo del ingreso, adscripción o institución de la persona que ingresa.