

Unidad Jurídica
Prosecretaría del Honorable Consejo de Administración

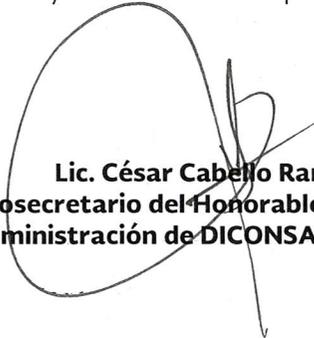
CONSTANCIA DE ACUERDO

En la Primera Sesión Extraordinaria 2013 de la Comisión Interna de Administración y Programación (CIDAP) de DICONSA, S.A. de C.V., celebrada el día 12 de noviembre de 2013, se presentó el siguiente acuerdo:

02/CIDAP 1-2013/2013/EXT. Con fundamento en lo dispuesto en el numeral VII, inciso b, atribuciones números 18 y 19 del Manual de Integración y Funcionamiento de la Comisión Interna de Administración y Programación de DICONSA, S.A. de C.V. (CIDAP), el pleno de la CIDAP autoriza la actualización del documento de apoyo a la operación denominado "Guía para el Uso del Correo Electrónico", para que se registre y se difunda internamente en la Entidad, de conformidad con el Manual de Documentos Normativos vigente.

Se hace constar que el texto del presente acuerdo, formará parte integrante de lo que se desahogará en el acta correspondiente.

Se expide para los efectos legales y administrativos a que haya lugar, a los cuatro días del mes de diciembre de 2013.



Lic. César Cabello Ramírez
Prosecretario del Honorable Consejo de
Administración de DICONSA, S.A. de C.V.



FO-DGO-001

Firmas de elaboración

GUÍA PARA EL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

Dirección de Administración y Recursos Humanos

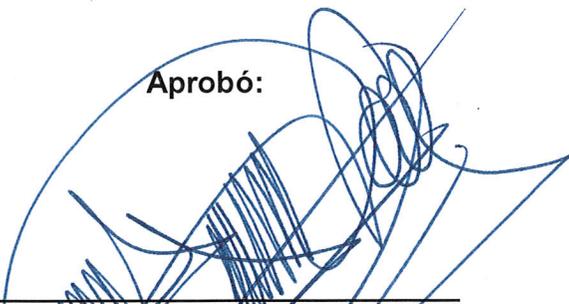
Elaboró:


Ing. Marco Antonio Casillas Barajas
Coordinador de Infraestructura y
Telecomunicaciones

Revisó:


Ing. Gustavo Hernández Rosales
Gerente de Informática

Aprobó:


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

Fecha de documentación:	Junio 2013
Revisión número:	2.0
Copia número:	
Copia asignada a:	

GUÍA PARA EL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVO	3
III. GLOSARIO	3
IV. MARCO LEGAL	8
V. ALCANCE	9
VI. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	9
VII. POLÍTICAS, Y CRITERIOS	10
VIII. MEDIDAS Y/O ACCIONES CORRECTIVAS	15
IX. RELACIÓN DE ANEXOS	146
X. HISTORIAL DE CAMBIOS	16
HOJA DE AUTORIZACIÓN	178
ANEXOS	



GUÍA PARA EL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

I. Introducción

Como parte del fortalecimiento de la Cultura Informática de Diconsa, la Gerencia de Informática se dio a la tarea de elaborar y emitir este documento, cuyo fin es optimizar y garantizar el uso responsable de este servicio como herramienta de apoyo en las funciones del personal.

En este documento se aborda entre otros, el tema de seguridad para el uso de correo electrónico, enunciando las medidas que se deberán seguir así como los programas y soluciones (Antivirus y Antispam) para proteger la información involucrada en el flujo de la mensajería que se envía y recibe de Diconsa.

II. Objetivo

Proporcionar a los usuarios de correo electrónico de Diconsa una guía para el uso eficiente y responsable del servicio, proporcionando los elementos necesarios para su aplicación.

III. Glosario

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

Antispam: Método para prevenir el "correo basura". Tanto los usuarios finales como los administradores de sistemas de correo electrónico utilizan diversas técnicas contra ello.

Las técnicas antispam se pueden diferenciar en cuatro categorías: las que requieren acciones por parte humana; las que de manera automática se generan por medio de los administradores; las que se automatizan por parte de los remitentes de correos electrónicos; las empleadas por los investigadores y funcionarios encargados de hacer cumplir las leyes.

Antivirus: Programas cuyo objetivo es detectar y/o eliminar virus informáticos.

Archivos: Conjunto de bits almacenados en un dispositivo. Un archivo es identificado por un nombre y por la descripción de la carpeta o directorio que lo contiene.

AVI: (Siglas en Inglés de Audio Video Interleave) Es un formato contenedor de audio y video lanzado por Microsoft en 1992.

BAT: Archivo de texto que contiene comandos a ejecutar en un intérprete de comandos propio de DOS o OS/2. Cuando es iniciado, un programa Shell —típicamente command.com o cmd.exe— lo lee y ejecuta, generalmente línea a línea. De este modo, se emplea para ejecutar series de comandos automáticamente. El hecho de que funcione sólo para MS-DOS lo hace muy limitado.

GUÍA PARA EL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

COM: Dominio de Internet genérico que forma parte del sistema de dominios de Internet.

Dato: Representación simbólica (numérica, alfabética, algorítmica, entre otros) de un atributo o característica de una entidad. Los datos describen hechos empíricos, sucesos y entidades.

Disco duro: Dispositivo de almacenamiento de datos no volátil que emplea un sistema de grabación magnética para almacenar datos digitales. Se compone de uno o más platos o discos rígidos, unidos por un mismo eje que gira a gran velocidad dentro de una caja metálica sellada. Sobre cada plato, y en cada una de sus caras, se sitúa un cabezal de lectura/escritura que flota sobre una delgada lámina de aire generada por la rotación de los discos.

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

DLL: (Dynamic-Link Library) Biblioteca de enlace dinámico, es el término con el que se hace referencia a los archivos con código ejecutable que se cargan bajo demanda de un programa por parte del sistema operativo. Esta denominación es exclusiva a los sistemas operativos Windows siendo ".DLL" la extensión con la que se identifican estos ficheros, aunque el concepto existe en prácticamente todos los sistemas operativos actuales.

Ejecutables: Archivo binario cuyo contenido se interpreta por la computadora como un programa.

Exchange: (Microsoft Exchange Server) Software propietario de colaboración entre usuarios, desarrollado por Microsoft. Es parte de la familia Microsoft Server ya que es una de las aplicaciones destinadas para el uso de servidores.

EXE: Extensión que se refiere a un archivo ejecutable de código reubicable, es decir, sus direcciones de memoria son relativas.

Filtrado de contenido: Programa diseñado para controlar qué contenido se permite mostrar, especialmente para restringir el acceso a ciertos materiales de la Web. El filtro de contenido determina qué contenido estará disponible en una máquina o red particular.

FTP: (File Transfer Protocol). 'Protocolo de Transferencia de Archivos'. Es un protocolo de red para la transferencia de archivos entre sistemas conectados a una red TCP (Transmission Control Protocol), basado en la arquitectura cliente-servidor. Desde un equipo cliente se puede conectar a un servidor para descargar archivos desde él o para enviarle archivos, independientemente del sistema operativo utilizado en cada equipo.

GUÍA PARA EL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

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

Hardware: Partes tangibles de un sistema informático; sus componentes son: eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos. Son cables, gabinetes o cajas, periféricos de todo tipo y cualquier otro elemento físico involucrado.

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

Intransferible: Que no puede ser dado o transferido a otra persona.

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

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

MB: Megabyte o mega octeto (Mo), es una unidad de medida de cantidad de datos informáticos. Es un múltiplo del byte u octeto, que equivale a 10⁶ B (un millón de bytes).

Microsoft Outlook: Programa de organización ofimática y cliente de correo electrónico de Microsoft, forma parte de la suite Microsoft Office.

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

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

MPEG: MPEG es un grupo de la ISO y la familia de estándares de compresión y de formatos de archivo de video digital desarrollados por el grupo.

MSD: Mesa de Servicio de Diconsa.

Outlook Web Access: Previamente conocido como Exchange Web Connect (EWC), es un servicio de correo web de Microsoft Exchange Server.

GUÍA PARA EL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

OWA se utiliza para acceder al correo electrónico (incluyendo soporte para S / MIME), calendarios, contactos, tareas y contenido de los buzones cuando el acceso a la aplicación de escritorio de Microsoft Outlook no está disponible.

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

Prerrogativa: Privilegio, gracia o exención que se concede a alguien por su situación o cargo.

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

Racismo: Forma de discriminación que se da entre personas por tener un distinto tipo de raza u otras características físicas, de tal modo que unas se consideran superiores a otras.

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

Red local: Es la interconexión de una o varias computadoras y periféricos.

Reputación o listas negras: También llamada "blacklist", es una lista donde se graban direcciones IPs de servidores que envían spam indiscriminadamente.

Remitente: Persona o entidad que envía mensajes de correo electrónico.

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

Software: Todo programa o aplicación creada para realizar tareas específicas y que comúnmente tiene como fin el automatizar procesos o tareas.

SPAM: Correo basura o mensajes no solicitados, no deseados, o de remitente no conocido (correo anónimo).

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

GUÍA PARA EL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

Usuario: Individuo que utiliza una computadora, sistema operativo, servicio o cualquier sistema informático.

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

WMA: Windows Media Audio es una tecnología de compresión de audio desarrollada por Microsoft. En nombre puede usarse para referirse al formato de archivo de audio o al códec de audio.

IV. Marco Legal.

Se deberá considerar la disposición que esté vigente en la fecha en que se aplique el presente documento de apoyo a la operación.

Leyes:

- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria
- Ley Federal de Entidades Paraestatales
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos
- Ley Federal de Telecomunicaciones
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental

Reglamentos:

- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental

Decretos:

- Decreto del presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal correspondiente

GUÍA PARA EL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

- Decreto por el que se establecen las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la Administración Pública Federal

Acuerdos:

- Acuerdo que establece las disposiciones de austeridad, ajuste del gasto corriente, mejora y modernización de la gestión para el ejercicio correspondiente
- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones
- Acuerdo por el que se reforma y adiciona el diverso por el que se establecen las disposiciones administrativas en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y se expide el Manual Administrativo de Aplicación general en esa materia y en la de Seguridad de la Información

V. Alcance

- La presente Guía es aplicable al personal en todas las áreas de Diconsa, quienes deberán observarla al usar el servicio de correo electrónico como parte del desarrollo de sus funciones.
-

VI. Características del servicio

- Cada usuario cuenta con un buzón para almacenar sus mensajes de correo, además de tener la posibilidad de resguardar en el mismo sitio, otros datos relacionados con su Calendario o Agenda, Tareas, Contactos, etc.
- La capacidad de los buzones se asigna de la siguiente manera:

<i>Tipo de Usuario</i>	<i>Tamaño Buzón</i>
Mandos medios y superiores (coordinadores, subgerentes, gerentes y directores)	300 Megabytes (Mb)
Personal Operativo, Almacenes, Cuentas Genéricas y Apoyo Externo	100 Megabytes (Mb)

- El servicio de correo electrónico que se proporciona a los usuarios, utiliza la solución denominada "Microsoft Exchange" en su versión 2010.

La función de Exchange es administrar y operar todos los elementos relacionados con el servicio (buzones, transporte de mensajería, usuarios, grupos de usuarios, políticas, seguridad, entre otros elementos).

- Exchange está implementado y opera en un esquema de servidores que se encuentran localizados en un Centro de Datos en la ciudad de Querétaro, Querétaro.

GUÍA PARA EL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

- Los usuarios pueden acceder a su correo de 2 formas:
 - 1) A través del programa cliente instalado en sus computadoras, denominado Microsoft Outlook.
 - 2) O bien, vía web utilizando la opción llamada “OWA” (Outlook Web Access). Esta forma permite a los usuarios acceder a su buzón desde cualquier parte del mundo, siempre que cuente con acceso a Internet.
- Se cuenta con un esquema de seguridad que protege la infraestructura del servicio, así como a la información y usuarios.
- Se cuenta con una serie de defensas a nivel de la Red Local y del Perímetro con Internet, que garantizan una seguridad óptima.
- En la red local, se cuenta con las siguientes soluciones de seguridad: Antispam, Antivirus, y Filtrado de Contenido, que revisa la “estructura” de los mensajes y sus archivos, rechazando o desechando aquellos que representen un riesgo para los usuarios.
- En el Perímetro con internet, la Entidad cuenta con un esquema que está integrado por las soluciones de seguridad: Antispam, Antivirus, Filtrado de Contenido y “Reputación o Listas Negras”.
- Este esquema de seguridad perimetral es administrado en forma compartida con el proveedor de la Infraestructura de Red.
- La administración general del servicio en Diconsa, está a cargo de la Gerencia de Informática.
- Entre sus tareas más importantes están: administrar la infraestructura de hardware del servicio, las cuentas y buzones de usuario, establecer políticas de uso, definir lineamientos técnicos, diseñar y ejecutar procedimientos de seguridad, entre otros.

VII. Políticas y criterios

1. La cuenta de correo es personal e intransferible, por lo tanto, el usuario es el único responsable de la utilización que se haga de la misma, así como de la información que envíe a través del servicio.
2. El servicio es asignado de forma personalizada a los usuarios; es intransferible y no es hereditario. La Gerencia de Informática se reserva el derecho a cancelar el acceso

GUÍA PARA EL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

al servicio o a petición del titular del área de adscripción del usuario, si quien lo utiliza no está autorizado para ello. Ejemplos de lo anterior son:

- a) Que la persona autorizada se encuentre ausente, y otra persona utilice su cuenta de correo sin el consentimiento del titular.
 - b) En el caso de que el usuario al que se le asignó la cuenta cause baja de Diconsa.
3. El uso de este servicio es de carácter institucional y de apoyo a las funciones que el usuario desempeña en Diconsa, por lo que no debe utilizarse con fines personales, comerciales y/o ajenos a dichas funciones.
 4. Queda prohibido a todos los usuarios utilizar el servicio con fines o efectos ilícitos, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o de cualquier otra forma que puedan dañar, inutilizar o deteriorar los recursos informáticos de Diconsa.
 5. Está estrictamente prohibida cualquier acción de violación de la propiedad intelectual de terceros, derechos de privacidad, publicidad o cualquier otro similar que se haga a través del correo institucional de la Entidad.
 6. Queda totalmente prohibido, el uso del correo para almacenar, publicar, desplegar, transmitir y/o anunciar datos e información relacionado con actos de proselitismo político y partidista.
 7. Está prohibido, el uso del correo para almacenar, publicar, desplegar, transmitir, anunciar datos e información relacionada con pornografía, discriminación, racismo, entre otros.
 8. Se prohíbe el envío de mensajes con información no solicitada denominada "SPAM", como publicidad, cadenas, oraciones, alarmas, etc.
 9. No está permitido el envío de mensajes con felicitaciones y textos relativos a fechas festivas como "el día de San Valentín", "Fiestas de Fin de Año", "Día de las Madres", entre otras, así como de anuncios masivos de todo aquello que no esté relacionado con el ámbito laboral, excepto las de carácter estrictamente Institucional.
 10. Se prohíbe el envío de archivos cuyo contenido y/o extensión pueda representar riesgo para la seguridad, como lo son: fotos, archivos de videos (mpg, mpe, mpeg, etc.); archivos de audio (mp3, avi, wma, etc.); presentaciones gráficas sin relación con las funciones del usuario en Diconsa, como paisajes, pensamientos, etc. (archivos con extensión .pps); ejecutables, librerías y demás archivos que puedan afectar los recursos informáticos (archivos .exe, .com, .bat, .dll, etc.).

GUÍA PARA EL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

11. La capacidad máxima para adjuntar archivos es de 5 MB (Megabytes) incluyendo el cuerpo del mensaje y los encabezados; rebasar este límite repercute en la saturación y bloqueo de buzones de los destinatarios, inhabilitándolos para acceder sus mensajes y/o extraer archivos adjuntos.

12. Abstenerse de abrir mensajes de correo electrónico de remitentes desconocidos, y sobre todo, se recomienda no ejecutar, ni consultar los archivos adjuntos que acompañen este tipo de mensajes, ya que generalmente son portadores de virus o algún otro tipo de amenaza para las computadoras e información almacenada en ellas.

Se recomienda que para estos casos de duda y/o sospecha, se solicite el apoyo de personal de la Gerencia de Informática para recibir asesoría, a través de la Mesa de Servicios Diconsa.

13. La Gerencia de Informática es la única autorizada para realizar el envío masivo de información a Grupos de correo creados para fines de divulgación informativa.

Las áreas de Diconsa, pueden solicitar justificadamente la creación de Grupos de Correo, así como permisos de envío a los mismos. Para ello es necesario hacer la solicitud a la Gerencia de Informática, a través de la Mesa de Servicio de Diconsa (MSD), explicando el uso, fines y personal integrante y autorizado para el uso de dicho grupo.

14. Queda prohibido utilizar los grupos de correo para envío de solicitudes de carácter personal o hacer mal uso de los mismos.

15. Está prohibido enviar y/o reenviar alarmas acerca de Virus y/o cualquier otro aspecto técnico que afecte las configuraciones del hardware y/o software de equipos de los usuarios; salvo aquellos que provienen de personal autorizado de la Gerencia de Informática encargado de dichas tareas.

16. El envío de comunicados oficiales masivos y de interés general se realiza a través de las áreas autorizadas, tales como: la Coordinación General de Comunicación Social y la Gerencia de Informática, observando para ello medidas que aseguren la disponibilidad del servicio y evitando saturarlo.

Asimismo, podrán contar con esta funcionalidad aquellas áreas y/o personas que por sus funciones, requieran de esta prerrogativa, bajo previa solicitud y autorización de la Gerencia de Informática.

17. Cuando se envíen comunicados oficiales o mensajes de interés colectivo, y si se desea hacer algún comentario al remitente, queda prohibido utilizar la opción "Responder A Todos", ya que eso generaría respuestas para todo el personal con

GUÍA PARA EL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

cuenta de correo en Diconsa; acción que provocaría la suspensión temporal del servicio al usuario responsable por seguridad, así como una amonestación al mismo.

18. Queda estrictamente prohibido proporcionar o registrar la dirección de correo institucional (cuenta@diconsa.gob.mx) en páginas de Internet, ya que esto repercute en la recepción de grandes cantidades de información "basura" proveniente de Internet, la cual puede afectar directamente el desempeño del servicio.
19. Se prohíbe alterar la configuración de las herramientas que se utilizan para enviar y recibir correo, por ejemplo el cliente Outlook en la computadora personal; a excepción de los ajustes en las configuraciones que la Gerencia de Informática solicite o realice por su cuenta.
20. El usuario está obligado a revisar periódica y continuamente el contenido de su correo, así como a realizar respaldos de los mensajes que residen en su buzón, a carpetas de archivado en su disco duro. Para estas tareas debe apoyarse en el Enlace de Informática de su localidad, o bien levantando un reporte en la MSD.
21. En cumplimiento a recomendaciones del Instituto Federal de Acceso a la Información (IFAI), y en virtud de que los mensajes de correo pueden ser objeto de solicitudes de acceso a la información, se hacen las siguientes sugerencias a todos los usuarios de Diconsa:
 - a) Respalidar periódicamente los mensajes de correo considerados por el IFAI, como "Correos Electrónicos de Archivo".

De acuerdo al IFAI, los correos electrónicos de archivo son aquellos mensajes institucionales que registran información relativa a un hecho, acto administrativo, jurídico, fiscal o contable, generado, recibido o conservado bajo cualquier título, en la organización del trabajo, en el ejercicio de atribuciones de las dependencias o entidades, y la actividad o desempeño de los servidores públicos, incluidos los procesos deliberativos respectivos.

Se sugiere realizar dicho resguardo en el disco duro de su computadora, o bien en cualquier otro medio electrónico tales como: discos compactos, discos portátiles, etc. (para mayor información, consulte al responsable de informática).

- b) Los mensajes respaldados podrán organizarse en carpetas personalizadas por el usuario (De presentarse una solicitud de acceso a esta información, el área de Archivo de la Dirección de Administración y Recursos Humanos de la Entidad, definirá la forma en que dicha información deberá presentarse).

GUÍA PARA EL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

- c) El plazo de conservación de los "Correos Electrónicos de Archivo", y los archivos adjuntos a los mismos, está plasmado en el Catálogo de Disposición Documental" (Responsabilidad en Diconsa del área de Archivo).
 - d) Se recomienda NO eliminar los mensajes considerados como "Correos Electrónicos de Archivo"; principalmente cuando el usuario concluya su encargo como servidor público de la entidad.
 - e) NO son objeto de solicitudes de acceso a la información, aquellos mensajes personales que se envían o reciben; ni tampoco aquellos para el seguimiento de reuniones o coordinaciones de trabajo.
22. En caso de que algún usuario tenga un problema relacionado con su cuenta de correo, deberá reportarlo a la Gerencia de Informática a través de la MSD.
23. La Gerencia de Informática, podrá monitorear, revisar y analizar en cualquier momento toda la actividad de envío-recepción de mensajes de los usuarios de este servicio, con excepción del contenido de los mensajes electrónicos, con el fin de solucionar problemas relacionados con el servicio, así como detectar y/o solucionar amenazas o elementos de peligro para la seguridad e integridad de la información.
24. La Administración del Correo, depurará en forma periódica los buzones de las cuentas cuando éstos se encuentren saturados, y también en aquellos casos que lo considere conveniente para mantener la operación eficiente del servicio.
25. En Sucursales y Unidades Operativas, el encargado de informática será el responsable de configurar las cuentas de los usuarios de su localidad (incluyendo los Almacenes correspondientes), así como de proporcionar a los usuarios el soporte técnico de primer nivel, llevar el registro de las cuentas de su adscripción, y notificar cualquier actualización (alta, baja o cambio) a la Gerencia de Informática mediante un reporte generado en la MSD.
26. Para la solicitud de cuentas de correo en Sucursales y Unidades Operativas, el encargado de informática será el único autorizado para realizar este trámite ante la Gerencia de Informática siguiendo las indicaciones del Anexo 1. Este se realizará vía correo electrónico y mediante la MSD.
27. En el caso de almacenes rurales y centrales, se proporcionarán únicamente tres cuentas de correo por cada sitio: una institucional que identifique al almacén y su Nombre; otra a nombre del Jefe de Almacén y una más generada a nombre del Subjefe de Bodega del Almacén. Las tres cuentas son genéricas por lo que no existirán cuentas personalizadas en los almacenes.

GUÍA PARA EL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

VIII. Medidas y/o Acciones Correctivas

Los usuarios que incumplan alguno de los lineamientos de esta Guía, y de acuerdo a la gravedad y/o repercusiones de las acciones, serán objeto de medidas que van desde una amonestación y bloqueo momentáneo del servicio hasta la cancelación definitiva del mismo. Así mismo, la Gerencia de Informática podrá realizar el reporte correspondiente a la autoridad conducente.

Las acciones correctivas contempladas son las siguientes:

Medida o Acción Correctiva	Descripción
Amonestación y bloqueo	Se bloquean los envíos de correo desde la cuenta, así mismo se envía el reporte y la evidencia al usuario para su firma de enterado.
Suspensión Temporal del Servicio	Bloqueo de la cuenta de correo reincidente por un periodo de 7 a 15 días hábiles; enviando el reporte y la evidencia al usuario para su conocimiento.
Suspensión Indefinida del Servicio	Se bloquea indefinidamente el envío de correos desde la cuenta infractora; enviando el reporte y la evidencia al usuario para su conocimiento. Nota: En este caso, el Titular del Área a la que pertenece el usuario deberá solicitar por escrito a la Gerencia de Informática, la reactivación del servicio, comprometiéndolo al usuario a no hacer mal uso del recurso.
Cancelación definitiva	Se cancela de manera definitiva la cuenta de correo del usuario, notificando los motivos de la cancelación al Titular del Área a la cual pertenece el usuario. Nota: En caso de ser necesario, la Gerencia de Informática notificará a la autoridad conducente para que ejecute las acciones respectivas.

IX. Relación de Anexos.

Núm.	Descripción	Clave
1	Procedimiento para solicitar el servicio de correo electrónico	PROCE-USCE-1
2	Tabla de medidas y/o acciones correctivas	TMC-USCE-2

GUÍA PARA EL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized loop at the top and a long, sweeping tail that curves to the right.A second handwritten signature in blue ink, appearing as a series of sharp, angular strokes that form a compact, somewhat abstract shape.

GUÍA PARA EL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

X. Historial de Cambios.

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

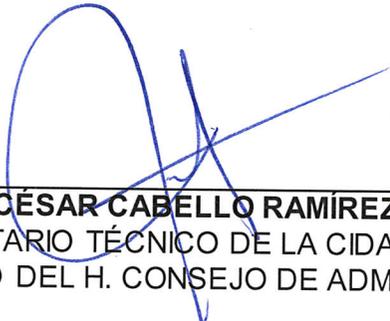


GUÍA PARA EL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

FO-DIC-001

Hoja de autorización

DE ACUERDO CON LAS ACTAS QUE OBRAN EN LA SECRETARIA TÉCNICA DE LA COMISIÓN INTERNA DE ADMINISTRACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE DICONSA, S. A. DE C. V., ESTE DOCUMENTO FUE AUTORIZADO POR DICHA INSTANCIA Y ES DE NUEVA CREACIÓN.



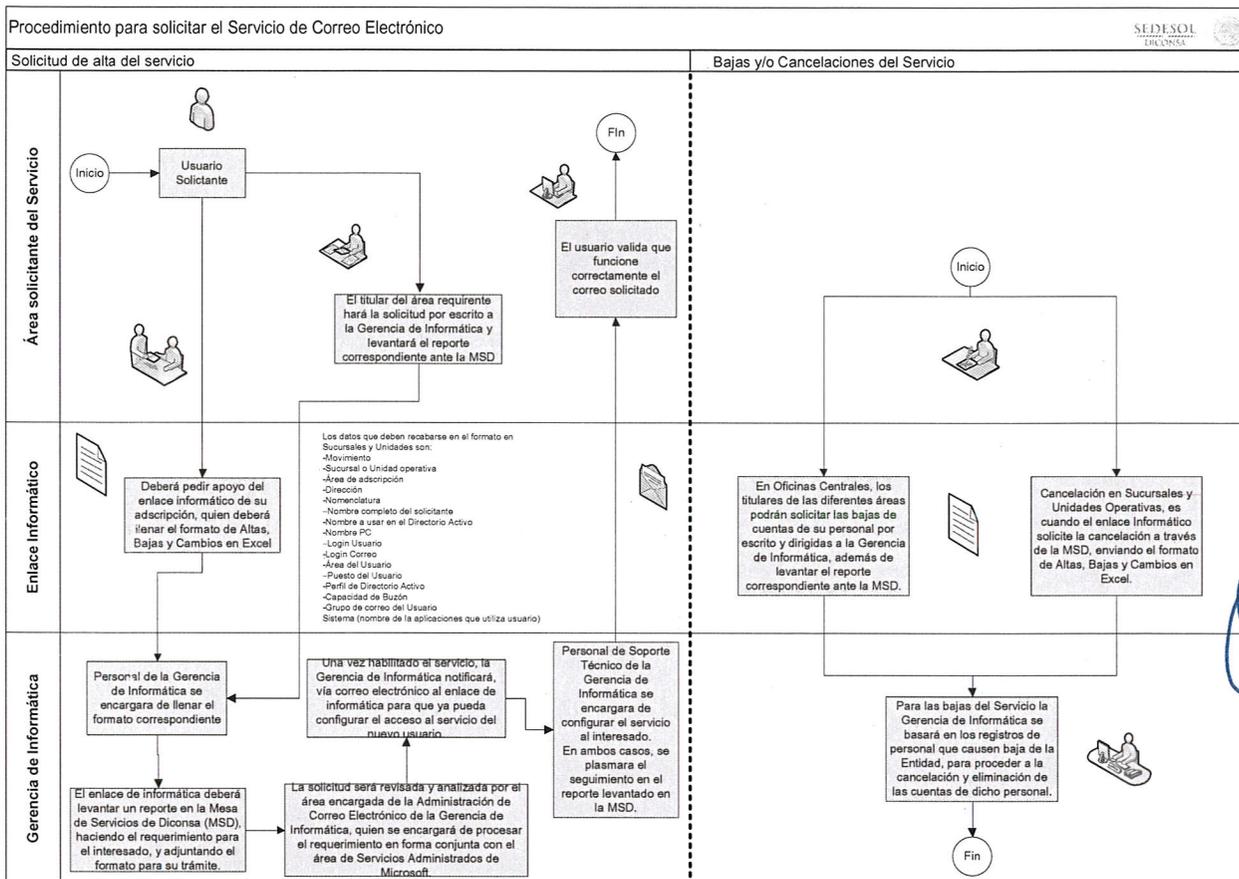
LIC. CÉSAR CABELLO RAMÍREZ
SECRETARIO TÉCNICO DE LA CIDAP Y
PROSECRETARIO DEL H. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

DATOS DE AUTORIZACIÓN:

CIDAP	
NÚMERO DE ACUERDO	02/CIDAP 1-2013/2013/EXT.
TIPO DE SESIÓN	EXTRAORDINARIA
NÚMERO DE SESIÓN	1-2013
FECHA DE SESIÓN	12 DE NOVIEMBRE DE 2013

GUÍA PARA EL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO ANEXO 1

PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR EL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO



Solicitud y Alta del Servicio

Los solicitantes del servicio de correo electrónico, deberán cumplir con el siguiente procedimiento:

1. En el caso de **Sucursales y Unidades Operativas**, el usuario solicitante debe pedir apoyo del enlace informático de su adscripción, quien deberá llenar el formato de Altas, Bajas y Cambios.
- En Oficinas Centrales**, el titular del área requirente hará la solicitud por escrito a la Gerencia de Informática y levantará el reporte correspondiente ante la MSD.
2. Los datos que deben recabarse por las Sucursales y Unidades Operativas en el formato correspondiente son:
 - Movimiento
 - Sucursal o Unidad Operativa
 - Área de adscripción

GUÍA PARA EL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

- Dirección
- Nomenclatura
- Nombre completo del solicitante
- Nombre a usar en el Directorio Activo
- Nombre PC
- Login Usuario
- Login Correo
- Área del Usuario
- Puesto del Usuario
- Perfil de Directorio Activo
- Capacidad de Buzón
- Grupo de correo del Usuario
- Sistema (nombre de la aplicaciones que utiliza usuario)

En Oficinas Centrales, el personal de la Gerencia de Informática se encargará de llenar el formato correspondiente.

3. Una vez que la información haya sido completada, el enlace de informática deberá levantar un reporte en la Mesa de Servicios de Diconsa (MSD), haciendo el requerimiento para el interesado, y adjuntando el formato para su trámite.
4. La solicitud será revisada y analizada por el área encargada de la Administración de Correo Electrónico de la Gerencia de Informática, quien se encargará de procesar el requerimiento en forma conjunta con el área de Servicios Administrados de Microsoft.
5. Una vez que el servicio haya sido habilitado, la Gerencia de Informática notificará, vía correo electrónico al enlace de informática para que se configure el acceso al servicio del nuevo usuario.

En Oficinas Centrales, el personal de Soporte Técnico de la Gerencia de Informática se encargará de configurar el servicio al interesado.

En ambos casos, se plasmará el seguimiento en el reporte levantado en la MSD.

Bajas y/o Cancelaciones del Servicio

Para las Bajas del Servicio de usuarios de Oficinas Centrales, Sucursales y Unidades Operativas, la Gerencia de Informática cotejará los registros de personal que hayan causado baja de la Entidad, para proceder a la cancelación y eliminación de las cuentas de dicho personal.

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

GUÍA PARA EL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

En Oficinas Centrales, los titulares de las diferentes áreas podrán solicitar la baja del servicio por escrito dirigiéndose a la Gerencia de Informática, y levantando el reporte correspondiente ante la MSD.



GUÍA PARA EL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

ANEXO 2. TABLA DE MEDIDAS Y/O ACCIONES CORRECTIVAS

1* *Amonestación y bloqueo* 2* *Suspensión Temporal del Servicio* 3* *Suspensión Indefinida del Servicio*
4* *Cancelación definitiva* "-": *No aplica medida*

CONCEPTO	MEDIDA			
	1*	2*	3*	4*
La cuenta de correo es personal e intransferible, por lo tanto, el usuario es el único responsable de la utilización que se haga de la misma, así como de la información que envíe a través del servicio.	X	X	X	X
El servicio es asignado de forma personalizada a los usuarios; es intransferible y no es hereditario. La Gerencia de Informática se reserva el derecho a cancelar el acceso al servicio, si el usuario que lo utiliza no está autorizado para ello. Ejemplos de lo anterior son: a) Que la persona autorizada se encuentre ausente, y otra persona utilice su cuenta de correo sin el consentimiento del titular. b) En el caso de que el usuario al que se le asignó la cuenta cause baja de Diconsa.	X	X	X	X
El uso de este servicio es de carácter institucional y de apoyo a las funciones que el usuario desempeña en Diconsa, por lo que no debe utilizarse con fines personales, comerciales y/o ajenos a dichas funciones.	X	X	X	X
Queda prohibido a todos los usuarios utilizar el servicio con fines o efectos ilícitos, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o de cualquier otra forma que puedan dañar, inutilizar o deteriorar los recursos informáticos de Diconsa.	X	X	X	X
Está estrictamente prohibida cualquier acción de violación de la propiedad intelectual de terceros, derechos de privacidad, publicidad o cualquier otro similar que se haga a través del correo institucional de la Entidad.			X	X
Queda totalmente prohibido, el uso del correo para almacenar, publicar, desplegar, transmitir y/o anunciar datos e información relacionado con actos de proselitismo político y partidista.			X	X
Está prohibido, el uso del correo para almacenar, publicar, desplegar, transmitir, anunciar datos e información relacionada con pornografía, discriminación, racismo, entre otros.			X	X
Se prohíbe el envío de mensajes con información no solicitada denominada "SPAM", como publicidad, cadenas, oraciones, alarmas, etc.	X	X	X	X
No está permitido el envío de mensajes con felicitaciones y textos relativos a fechas festivas como "el día de San Valentín", "Fiestas de Fin de Año", "Día de las Madres", entre otras, así como de anuncios masivos de todo aquello que no esté relacionado con el ámbito laboral.	X	X	X	X
Se prohíbe el envío de archivos cuyo contenido y/o extensión pueda representar riesgo para la seguridad, como lo son: fotos, archivos de videos (mpg, mpe, mpeg, etc.); archivos de audio (mp3,avi, wma, etc.); presentaciones gráficas sin relación con las funciones del usuario en Diconsa, como paisajes, pensamientos, etc. (archivos con extensión .pps); ejecutables, librerías y demás archivos que puedan afectar los recursos informáticos (archivos .exe, .com, .bat, .dll, etc.).	X	X	X	X
La capacidad máxima para adjuntar archivos es de 5 MB (Megabytes) incluyendo el cuerpo del mensaje y los encabezados; rebasar este límite repercute en la saturación y bloqueo de buzones de los destinatarios, inhabilitándolos para acceder sus mensajes y/o extraer archivos adjuntos.	X			
Abstenerse de abrir mensajes de correo electrónico de remitentes desconocidos, y sobre todo, no ejecutar, ni consultar los archivos adjuntos que acompañen este tipo de mensajes, ya que generalmente son portadores de virus o algún otro tipo de amenaza para las computadoras e información almacenada en ellas. Se recomienda que para estos casos de duda y/o sospecha, se solicite el apoyo de personal de la Gerencia de Informática para recibir asesoría.	-	-	-	-

GUÍA PARA EL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

La Gerencia de Informática es la única autorizada para realizar el envío masivo de información a Grupos de correo creados con diferentes fines. Las áreas de Diconsa, pueden solicitar la creación de Grupos de Correo, así como permisos de envío a los mismos. Para ello es necesario hacer la solicitud a la Gerencia de Informática, a través de la Mesa de Servicio de Diconsa (MSD), justificando el uso, fines y personal integrante y autorizado para el uso de dicho grupo.	-	-	-	-
Queda prohibido utilizar los grupos de correo para envío de solicitudes de carácter personal o hacer mal uso de los mismos.	X	X	X	X
Está prohibido enviar y/o reenviar alarmas acerca de Virus y/o cualquier otro aspecto técnico que afecte las configuraciones del hardware y/o software de equipos de los usuarios; salvo aquellos que provienen de personal autorizado de la Gerencia de Informática encargado de dichas tareas.	X	X		
El envío de comunicados oficiales masivos y de interés general se realiza a través de las áreas autorizadas, tales como: la Coordinación General de Comunicación Social y la Gerencia de Informática, observando para ello medidas que aseguren la disponibilidad del servicio y evitando saturarlo. Asimismo, podrán contar con esta funcionalidad aquellas áreas y/o personas que por sus funciones, requieran de esta prerrogativa, bajo previa solicitud y autorización de la Gerencia de Informática.	-	-	-	-
Cuando se envíen comunicados oficiales o mensajes de interés colectivo, y si se desea hacer algún comentario al remitente, queda prohibido utilizar la opción "Responder A Todos", ya que eso generaría respuestas para todo el personal con cuenta de correo en Diconsa; acción que provocaría la suspensión temporal del servicio al usuario responsable por seguridad, así como una amonestación al mismo.	X			
Queda estrictamente prohibido proporcionar o registrar la dirección de correo institucional (cuenta@diconsa.gob.mx) en páginas de Internet, ya que esto repercute en la recepción de grandes cantidades de información "basura" proveniente de Internet, la cual puede afectar directamente el desempeño del servicio.	X	X	X	X
Se prohíbe alterar la configuración de las herramientas que se utilizan para enviar y recibir correo, por ejemplo el cliente Outlook en la computadora personal; a excepción de los ajustes en las configuraciones que la Gerencia de Informática solicite o realice por su cuenta.	X	X	X	X
El usuario está obligado a revisar periódica y continuamente el contenido de su correo, así como a realizar respaldos de los mensajes que residen en su buzón, a carpetas de archivado en su disco duro. Para estas tareas debe apoyarse en el Enlace de Informática de su localidad, o bien levantando un reporte en la MSD.	-	-	-	-
En caso de que algún usuario tenga un problema relacionado con su cuenta de correo, deberá reportarlo a la Gerencia de Informática a través de la MSD.	-	-	-	-
La Gerencia de Informática, podrá monitorear, revisar y analizar en cualquier momento toda la actividad de envío-recepción de mensajes de los usuarios de este servicio, con excepción del contenido de los mensajes electrónicos, con el fin de solucionar problemas relacionados con el servicio, así como detectar y/o solucionar amenazas o elementos de peligro para la seguridad e integridad de la información.	-	-	-	-
La Administración del Correo, depurará en forma periódica los buzones de las cuentas cuando éstos se encuentren saturados, y también en aquellos casos que lo considere conveniente para mantener la operación eficiente del servicio.	-	-	-	-
En Sucursales y Unidades Operativas, el encargado de informática será el responsable de configurar las cuentas de los usuarios de su localidad (incluyendo Almacenes de bajo su responsabilidad), así como de proporcionar a sus usuarios el soporte técnico de primer nivel, llevar el registro de las cuentas de su adscripción, y notificar cualquier actualización (alta, baja o cambio) a la Gerencia de Informática mediante un reporte generado en la MSD.	-	-	-	-
Para la solicitud de cuentas de correo en Sucursales y Unidades Operativas, el encargado de informática será el único autorizado para realizar este trámite ante la Gerencia de Informática siguiendo las indicaciones del Anexo 1. Este se realizará vía correo electrónico y mediante la MSD.	-	-	-	-
En el caso de almacenes rurales y centrales, se proporcionarán únicamente tres cuentas de correo por cada sitio: una institucional que identifique al almacén y su Nombre; otra a nombre del Jefe de Almacén y una más generada a nombre del Subjefe Bodega del Almacén. Las tres cuentas son genéricas por lo que no existirán cuentas personalizadas en los almacenes.	-	-	-	-