



## Junta de Gobierno y Administración

### Acuerdo G/JGA/7/2013

### Reglamento para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos informáticos del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

Acuerdo General G/JGA/7/2013 de la Junta de Gobierno y Administración del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa, por el que se expide el Reglamento para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos informáticos del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

### CONSIDERANDO

**Primero.** Que el artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que los tribunales del país estarán expeditos para impartir justicia de manera pronta, completa e imparcial, por lo que el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa se encuentra obligado a garantizar a los gobernados este derecho humano contenido en la Carta Magna de manera puntual;

**Segundo.** Que el artículo 39 de la Ley Orgánica de este Órgano Jurisdiccional establece que la Junta de Gobierno y Administración, es el órgano del Tribunal que tiene a su cargo la administración, vigilancia, disciplina y carrera jurisdiccional, contando con autonomía técnica y de gestión para el adecuado cumplimiento de sus funciones, y que en términos de las fracciones I y XXII, del artículo 41 de la misma Ley, es facultad de la Junta de Gobierno y Administración expedir los acuerdos necesarios para el buen funcionamiento del Tribunal y dirigir la buena marcha del mismo, dictando las medidas necesarias;

**Tercero.** Que en términos de los artículos 46 y 47, del Reglamento Interior del mismo Tribunal, se entiende por administración la actividad tendiente a la correcta y adecuada planeación, organización, operación y control de las áreas del Tribunal que correspondan a sus competencias, para lo cual este órgano colegiado emitirá los acuerdos y las disposiciones de orden y buen gobierno que corresponda, teniendo el carácter de obligatorios y de observancia general en el Tribunal;

**Cuarto.** Que para el buen funcionamiento del Tribunal es imperativa la reglamentación del uso y administración de los bienes en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones, en aras del fortalecimiento de una cultura informática de corresponsabilidad, de los sistemas informáticos, así como del Programa Institucional en TICs.



## Junta de Gobierno y Administración

### Acuerdo G/JGA/7/2013

### Reglamento para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos informáticos del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

En razón de lo anterior, y con fundamento en lo dispuesto por los artículos 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 39 y 41 fracciones I y XXII, de la Ley Orgánica del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa; en concordancia con lo establecido en materia de uso y administración de bienes informáticos en los artículos 77 fracción II, 85 fracciones VIII, XVI, XVII, XXI, XXIII y XXV, y 86 fracciones XII, XIII y XVIII, del Reglamento Interior del Tribunal, la Junta de Gobierno y Administración ha tenido a bien expedir el siguiente:

### **REGLAMENTO PARA EL USO EFICIENTE, TRANSPARENTE Y EFICAZ DE LOS RECURSOS PÚBLICOS INFORMÁTICOS DEL TRIBUNAL FEDERAL DE JUSTICIA FISCAL Y ADMINISTRATIVA**

**Artículo 1.-** El presente Reglamento es de carácter general y de observancia obligatoria para el personal del Tribunal que haga uso o requiera de bienes o servicios informáticos y de telecomunicaciones, y tiene por objeto regular el uso eficiente y eficaz de los equipos de cómputo, periféricos y de las comunicaciones institucionales que le sean proporcionados, así como el procedimiento para su administración y uso, a efecto de salvaguardar y garantizar un adecuado servicio en todos los inmuebles que ocupa este Tribunal Federal.

**Artículo 2.-** Para los efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

- I. **Aplicativos computacionales:** Software o sistemas informáticos que hayan sido adquiridos o desarrollados por el Tribunal para apoyo de actividades jurisdiccionales y/o administrativas, incluyendo el Sistema de Justicia en Línea, el Sistema de Control y Seguimiento de Juicios y el Sistema Automático de Recepción de Oficialías de Partes;
- II. **Aplicativos sustantivos:** Aplicativos computacionales que apoyan las tareas cotidianas del Tribunal.- Sistema de Justicia en Línea, Sistema de Control y Seguimiento de Juicios.
- III. **Bienes Informáticos:** Bienes materiales que sirven para satisfacer las necesidades en materia de gestión, procesamiento, almacenamiento,



## Junta de Gobierno y Administración

### Acuerdo G/JGA/7/2013

#### Reglamento para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos informáticos del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

comunicación o distribución de información digital con los que se accede a los sistemas informáticos jurisdiccionales y administrativos del Tribunal, así como los periféricos y los aplicativos instalados en los equipos de cómputo, y la infraestructura de cómputo y telecomunicaciones del Tribunal;

- IV. **Catálogo de Bienes y Servicios:** Listado de bienes y servicios en materia de Tecnologías de la Información y de las Telecomunicaciones que son proporcionados por las áreas que conforman la Secretaría Operativa de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones;
- V. **Centro de Atención a Usuarios:** Unidad o Área interna del Tribunal adscrita a la Dirección General del Sistema de Justicia en Línea, encargada de recibir los reportes de incidencias o solicitudes de bienes y servicios y direccionarlos al área técnica correspondiente y darles seguimiento para su atención; en su caso, dará atención directa a los reportes o solicitudes;
- VI. **Correo Spam:** Son mensajes no solicitados, no deseados, no esperados o de remitentes desconocidos, habitualmente de tipo publicitario enviados en cantidades masivas, generalmente por correo electrónico, cuyo objetivo es realizar un daño o un uso indebido de los medios y servicios disponibles por parte del Tribunal;
- VII. **DGICC:** La Dirección General de Infraestructura de Cómputo y Comunicaciones del Tribunal adscrita a la Secretaría Operativa de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, cuyas atribuciones se describen en el artículo 85 del Reglamento Interior del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa;
- VIII. **DGRH:** La Dirección General de Recursos Humanos del Tribunal adscrita a la Secretaría Operativa de Administración, cuyas atribuciones se describen en el artículo 80 del Reglamento Interior del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa;
- IX. **DGRMSG:** La Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales del Tribunal adscrita a la Secretaría Operativa de Administración,



## Junta de Gobierno y Administración

### Acuerdo G/JGA/7/2013

#### Reglamento para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos informáticos del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

cuyas atribuciones se describen en el artículo 81 del Reglamento Interior del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa;

- X. **DGSJL:** La Dirección General del Sistema de Justicia en Línea del Tribunal, adscrita a la Secretaría Operativa de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, cuyas atribuciones se describen en el artículo 86 del Reglamento Interior del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa;
- XI. **Documentos:** Los expedientes, dictámenes, estudios, actas, resoluciones, constancias, oficios, correspondencia, acuerdos, circulares, contratos, convenios, instructivos, notas, memoranda, estadísticas o bien, cualquier otro registro que compruebe el ejercicio de las facultades o la actividad de las áreas jurisdiccionales o unidades administrativas, sin importar su fuente o fecha de elaboración. Los documentos podrán constar en cualquier medio, sea escrito, impreso, sonoro, visual, electrónico, informático, magnético, óptico, holográfico o cualquier otro derivado de la innovación tecnológica;
- XII. **Equipo de cómputo:** Los dispositivos electrónicos que se emplean para procesar datos de manera digital y analógica;
- XIII. **Incidencia:** Cualquier evento de origen técnico computacional o de infraestructura informática o de comunicaciones que impida al usuario desarrollar sus actividades administrativas o jurisdiccionales de una forma normal;
- XIV. **Información:** Datos contenidos en los documentos, expedientes o archivos que el Tribunal genere, obtenga, adquiera, transforme o conserve por cualquier título, en papel o en cualquier medio informático;
- XV. **Internet:** La red mundial formada por la conexión de redes locales, regionales y nacionales que se han ido enlazando con base en regulaciones y estándares internacionales, en la que se intercambian datos y se distribuyen tareas de procesamiento;



## Junta de Gobierno y Administración

### Acuerdo G/JGA/7/2013

#### Reglamento para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos informáticos del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

- XVI. **Junta:** Junta de Gobierno y Administración del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa;
- XVII. **Reglamento Interior:** Reglamento Interior del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa;
- XVIII. **Respaldo:** Almacenamiento de información que se realiza de forma periódica en medios magnéticos u ópticos, a manera de soporte para su recuperación en caso de pérdida o borrado de la misma del correspondiente equipo en operación;
- XIX. **Servicios de Telecomunicaciones:** El que se proporciona para la transmisión de voz, datos, video y otros contenidos a distancia, utilizando los diversos medios disponibles para ello, a fin de realizar las funciones y labores oficiales, jurisdiccionales, docentes y administrativas en la consecución de los objetivos y propósitos institucionales;
- XX. **Servicios de telefonía limitados:** Son los servicios de telefonía básica, nacional e internacional, y de telefonía celular, que son autorizados por la Secretaría Operativa de Administración;
- XXI. **Sistemas:** Sistemas Jurisdiccionales y administrativos del Tribunal;
- XXII. **Software:** Conjunto de programas o aplicativos computacionales instalados en equipos o dispositivos para fines específicos o de índole general;
- XXIII. **SOTIC:** Secretaría Operativa de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Tribunal, adscrita a la Junta de Gobierno y Administración del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa y cuyas atribuciones se señalan en el artículo 77 del Reglamento Interior del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa;
- XXIV. **Spyware:** Software o programa espía que recopila información de un ordenador, sin el consentimiento del usuario titular, con el cual se sustrae información o datos de manera indebida;



## Junta de Gobierno y Administración

### Acuerdo G/JGA/7/2013

#### Reglamento para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos informáticos del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

- XXV. **Telecomunicaciones:** Toda emisión, transmisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza que se efectúa a través de hilos, radioelectricidad, medios ópticos, físicos o cualquier otro sistema o medio de transmisión;
- XXVI. **TICs:** Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Elementos y técnicas usados en el almacenamiento, tratamiento y la transmisión de la información;
- XXVII. **Usuarios:** Servidores Públicos del Tribunal, justiciables o visitantes que requieren hacer uso de algún servicio de TICs o bien informático proporcionado por el Tribunal, y
- XXVIII. **VPN:** La **Red Privada Virtual**, mediante la cual el Tribunal mantiene comunicado sus diversos inmuebles, implementada a través del protocolo MPLS (Multi Protocol Label Switching ó Conmutación de Etiquetas Multi Protocolo).

**Artículo 3.-** Para los efectos del presente Reglamento, corresponde a la SOTIC la administración de los bienes y servicios informáticos y de telecomunicaciones del Tribunal y supervisar su observancia, en ejercicio de las funciones que tiene conferidas en el artículo 77 del Reglamento Interior y las diversas resultantes otorgadas a las unidades administrativas a que se refiere el artículo 73, fracción III del mismo ordenamiento, y será auxiliada por los servidores públicos adscritos a ella, y por los Titulares de otras unidades administrativas del Tribunal en el ámbito de sus respectivas competencias.

**Artículo 4.-** La SOTIC utilizará herramientas tecnológicas que permitan establecer medios de comunicación y colaboración orientados a mejorar la eficiencia y eficacia en las actividades cotidianas, jurisdiccionales y administrativas, así como todas aquellas estrategias, mecanismos y dinámicas que aumenten el uso racional de bienes y servicios informáticos y de telecomunicaciones.



## Junta de Gobierno y Administración

### Acuerdo G/JGA/7/2013

## Reglamento para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos informáticos del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

**Artículo 5.-** La SOTIC contará con un Catálogo de Bienes y Servicios de TICs el cual describirá las características, condiciones y requerimientos de los bienes y servicios que proporcionará en materia de TICs.

**Artículo 6.-** El Catálogo de Bienes y Servicios deberá estar actualizado para responder a las necesidades de la evolución y aplicación de las TICs, y contendrá los siguientes apartados:

- a) Bienes informáticos: equipos y periféricos;
- b) Aplicativos computacionales: software y aplicativos;
- c) Red e infraestructura de telecomunicaciones, y
- d) Servicios de tecnologías de información y comunicaciones.

**Artículo 7.-** Los bienes informáticos serán administrados a través del Sistema Institucional de Bienes Informáticos, el cual permitirá tener plenamente identificados los recursos informáticos asociados a las diferentes áreas del Tribunal.

## TÍTULO SEGUNDO

### DE LOS APLICATIVOS COMPUTACIONALES

#### CAPÍTULO I

#### DE LA SOLICITUD DE SERVICIOS

**Artículo 8.-** Las solicitudes de servicio o reportes de incidencias relacionadas con los Sistemas y los Aplicativos Computacionales se realizarán:

- a) Para el caso de las Salas Regionales Metropolitanas, e instalaciones y edificios ubicados en el Distrito Federal, será a través del Centro de Atención a Usuarios, vía correo electrónico o teléfono que para este propósito disponga la DGICC, dichas solicitudes y/o reportes se atenderán conforme a lo dispuesto en el artículo 58 del presente Reglamento.



## Junta de Gobierno y Administración

### Acuerdo G/JGA/7/2013

#### Reglamento para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos informáticos del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

- b) Para el caso de las Salas Regionales cuya sede sea distinta al Distrito Federal, será a través de los Delegados de TICs correspondientes, quienes contarán con el apoyo de la DGICC para dar solución a las solicitudes y/o reportes.

**Artículo 9.-** El personal del Centro de Atención a Usuarios y los Delegados de TICs tendrán acceso al Catálogo de Bienes y Servicios de TICs, donde se señalarán las áreas a las que deberá acudir para dar respuesta a lo solicitado o reportado por los usuarios; con la posibilidad de generar estadísticas y dar seguimiento a las incidencias y solicitudes de servicio recibidas.

El personal del Centro de Atención a Usuarios y los Delegados de TICs atenderán, como primera instancia, en la medida de sus competencias y posibilidades, el servicio solicitado o el reporte.

## **CAPITULO II DEL USO DE LOS SISTEMAS Y LOS APLICATIVOS COMPUTACIONALES**

**Artículo 10.-** Los Usuarios se deberán abstener de:

- I. Alterar, modificar, destruir o reemplazar los aplicativos computacionales instalados en su equipo de cómputo;
- II. Hacer uso indebido de los datos contenidos en los Sistemas;
- III. Descargar y/o difundir intencionalmente archivos, programas, correos, códigos y/o cualquier otro elemento que contengan virus, programas o código malicioso y que pueda dañar a los Sistemas o a los aplicativos computacionales y/o registros propios o de terceros;
- IV. Enviar Correo SPAM o masivo cuyo contenido difiera de las actividades sustantivas encomendadas;
- V. Suplantar la identidad de algún Usuario;
- VI. Revisar, copiar, alterar, imprimir, distribuir o destruir el contenido del correo electrónico de otro Usuario o cuenta institucional;



## Junta de Gobierno y Administración

### Acuerdo G/JGA/7/2013

#### Reglamento para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos informáticos del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

- VII. Hacer mal uso de equipos periféricos, siendo responsables del daño que éstos puedan sufrir;
- VIII. Transmitir imágenes, fotografías, presentaciones o cualquier otro material de este tipo y que no se encuentre relacionado con las actividades asignadas al titular de la cuenta del servicio de correo electrónico institucional;
- IX. Utilizar los bienes informáticos para fines personales, comerciales, religiosos, políticos o para cualquier otra finalidad que desvirtúe su función jurisdiccional o administrativa de este Tribunal;
- X. Realizar copias no autorizadas del software que sea adquirido o desarrollado por el Tribunal;
- XI. Instalar Software que no cuente con licencia del producto o de propiedad otorgada al Tribunal, y
- XII. Destruir cualquier contenido de información oficial almacenado en los equipos asignados al usuario que sea consustancial a las funciones asignadas al mismo.

**Artículo 11.-** El Software instalado en los equipos y toda la información generada, guardada y registrada en el equipo de cómputo es propiedad del Tribunal y es responsabilidad del usuario el uso que se le dé, así como de su conservación.

Los usuarios deben verificar que la información y los medios de almacenamiento, tales como memorias USB, discos flexibles y discos compactos, estén libres de cualquier código malicioso, para lo cual deberán ejecutar el software autorizado por la DGICC.

Cuando el usuario sospeche de alguna infección por un código malicioso, dejará de usar inmediatamente su equipo y llamará al Centro de Atención a Usuarios, para la detección y erradicación del virus.

**Artículo 12.-** Cuando un área o servidor público requiera un software para cumplir con sus funciones y el Tribunal no lo tenga, o no cuente con las licencias para el uso o aprovechamiento del bien informático, la SOTIC, a través de la DGICC, realizará las



## Junta de Gobierno y Administración

### Acuerdo G/JGA/7/2013

#### Reglamento para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos informáticos del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

gestiones pertinentes para su obtención, de acuerdo con los programas y procedimientos establecidos.

Las áreas que requieran software especial lo solicitarán mediante oficio firmado por el titular del área, dirigido a la DGICC; señalando la justificación funcional correspondiente e indicando el equipo o equipos en los que se instalará dicho software y el periodo de tiempo que permanecerá dicha instalación. Si el área solicitante cuenta con los recursos financieros necesarios, la DGICC autorizará la instalación, siempre y cuando la operación del mismo no afecte a otros sistemas indispensables para el Tribunal.

### CAPITULO III DEL USO DE INTERNET

**Artículo 13.-** El servicio de Internet se otorgará bajo las siguientes consideraciones:

- I. Personal jurisdiccional que requiera el uso del Internet para el óptimo desempeño de sus funciones, entre los que se encuentran:
  - a) Magistrados;
  - b) Secretario General de Acuerdos;
  - c) Secretarios Adjuntos de Acuerdos de Secciones;
  - d) Secretarios de Acuerdos;
  - e) Actuarios;
  - f) Oficiales Jurisdiccionales;
  - g) Secretarías Particulares de Magistrados;
  - h) Oficiales de partes;
  - i) Jefe de Archivo General;
  - j) Archivista, y
  - k) El personal operativo siempre y cuando se formule la solicitud con el visto bueno del Titular del área y que cuente con la autorización expresa del Titular de la SOTIC.
  
- II. Personal administrativo y de Tecnologías de la Información y Comunicaciones que requiera el uso de la herramienta para el óptimo desempeño de sus funciones, entre los que se encuentran:



## Junta de Gobierno y Administración

### Acuerdo G/JGA/7/2013

#### Reglamento para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos informáticos del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

- a) Secretarios Operativos;
  - b) Directores Generales;
  - c) Directores;
  - d) Subdirectores;
  - e) Jefes de Departamento, y
  - f) Personal de Enlace y operativo siempre y cuando se formule la solicitud con el visto bueno del Titular del área y que cuente con la autorización de la SOTIC.
- III. El servicio de Internet deberá ser utilizado para la consulta, análisis y manejo de la información relacionada con las funciones y actividades jurisdiccionales, administrativas y/o técnicas que desempeñe el servidor público.
- IV. Los usuarios se deberán abstener de ingresar a páginas o sitios:
- a) Con contenidos de tipo pornográfico;
  - b) Sitios WARE para la descarga de programas de cómputo “piratas” y/o llaves de acceso o activación;
  - c) Programas para conectarse a redes Peer to Peer (P2P) y descarga de música podcast y aplicativos computacionales tipo Ares, eMule, Bit Torrent, entre otros;
  - d) Sitios de videos, películas, televisión o radiodifusión por Internet, ajenos al trabajo jurisdiccional, administrativo o técnico asignado al usuario, y
  - e) Sitios de redes sociales o similares ajenas al trabajo jurisdiccional, administrativo o técnico asignado al usuario.

**Artículo 14.-** La SOTIC, a través de la DGICC podrá cancelar la transmisión de un flujo de información que afecte sustancialmente el desempeño o disponibilidad del acceso a Internet para los servicios y aplicativos sustantivos del propio Tribunal. Toda transmisión o recepción de flujos de gran ancho de banda deberá ser requerido a la DGICC para su debida programación y ejecución de calidad.

#### **CAPITULO IV DEL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO**



## Junta de Gobierno y Administración

### Acuerdo G/JGA/7/2013

#### **Reglamento para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos informáticos del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.**

**Artículo 15.-** El servicio de Correo Electrónico se otorgará a todos los servidores públicos del Tribunal.

**Artículo 16.-** Las comunicaciones internas que se den entre los servidores públicos del Tribunal, a través de correo electrónico, será mediante el uso del correo electrónico institucional.

La cuenta de correo que se asigne a un servidor público deberá utilizarla como mecanismo oficial de comunicación electrónica.

**Artículo 17.-** El personal de nuevo ingreso al Tribunal, deberá solicitar a través del titular del área, recibir y utilizar una cuenta de correo electrónico institucional, la cual será proporcionada por la DGICC y será personal e intransferible.

**Artículo 18.-** El uso del correo electrónico institucional será única y exclusivamente para atender los asuntos inherentes a las funciones del cargo que desempeñe el Servidor Público.

El servidor público que tenga asignada una cuenta de correo electrónico institucional, es el único responsable de la información transmitida mediante este servicio, por lo que el Tribunal no garantiza la veracidad, integridad o calidad del contenido de los mensajes enviados y no es responsable del contenido de los mismos; por lo cual, el Tribunal será liberado de toda responsabilidad, cuando sea objeto de demanda o queja por el envío de contenido que pueda afectar a terceras personas.

**Artículo 19.-** Los usuarios de correo electrónico institucional deberán observar lo siguiente:

- a) Utilizar un lenguaje cortés, educado y respetuoso en cualquier mensaje de correo electrónico que envíe o que conteste;
- b) En caso de que lo requiera el servicio, podrá solicitar el redireccionamiento de su correo a otro funcionario del Tribunal; esta práctica deberá ser preferentemente temporal y para casos extraordinarios;
- c) Abstenerse de enviar o reenviar correos de cadena o spam;



## Junta de Gobierno y Administración

### Acuerdo G/JGA/7/2013

#### Reglamento para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos informáticos del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

- d) Abstenerse de transmitir información oficial clasificada como confidencial o reservada. Excepto para los casos en que dicha información confidencial o reservada deba transferirse como parte de los procedimientos normativamente establecidos;
- e) Considerar el tamaño máximo de los archivos recomendado por la DGICC, para evitar problemas de recepción, así como el consumo de recursos innecesarios, y
- f) Incluir nombre completo del usuario y cargo. Así mismo, todos deberán contener el correspondiente asunto.

**Artículo 20.-** Los servidores públicos deberán abstenerse de hacer uso del correo electrónico institucional para:

- a) Transmitir información cuyo contenido sea pornográfico, ilegal, peligroso, invasor del derecho a la privacidad, ofensivo a terceros o violatorio de la legislación vigente;
- b) Hacerse pasar por alguna otra persona, hacer declaraciones falsas, en cualquier otra forma falsificar la identidad de alguna persona, o falsificar los encabezados de los mensajes;
- c) Enviar mensajes de promociones, cadenas, solicitudes (Correo Spam) o con archivos adjuntos que contengan virus, programas o códigos con capacidad para dañar el equipo de cómputo de terceros. Enviar Correo Spam o virus de manera intencional es una falta que se sancionará en los términos del Título Quinto de este Reglamento, y
- d) Proporcionar el correo institucional para suscribirse en sitios de dudosa reputación.

**Artículo 21.-** El Tribunal podrá instalar software o dispositivos anti spam que analicen los correos electrónicos que circulen por la red y eliminar los que, de acuerdo a las reglas de protección definidas, cumplan con ciertos patrones conocidos mundialmente como virus informáticos o códigos maliciosos, y/o que pongan en riesgo la información o la seguridad del Tribunal.



## Junta de Gobierno y Administración

### Acuerdo G/JGA/7/2013

#### Reglamento para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos informáticos del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

**Artículo 22.-** Se podrá modificar o suspender de manera parcial o total el servicio, cuando sea necesario: por razones administrativas, de mantenimiento del equipo o por causas de fuerza mayor, comunicando a los usuarios con tiempo de anticipación, salvo que no lo permita la naturaleza del evento.

### CAPITULO V DEL USO DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA

**Artículo 23.-** El servicio de Telefonía local y de larga distancia se ofrecerá bajo las siguientes consideraciones:

- I. La SOTIC es la única facultada para la asignación de puertos de los equipos de comunicación para aplicaciones convergentes como telefonía IP, Video IP, etc.;
- II. No está permitida la instalación de programas o equipos para servicios de telefonía IP, que no sean autorizados y supervisados por la DGICC;
- III. La DGICC será la responsable de la operación adecuada de la red de telefonía IP del Tribunal, por lo cual las unidades administrativas se abstendrán de adquirir equipos que no estén autorizados por la SOTIC;
- IV. Es responsabilidad del servidor público al cual se le haya asignado un aparato telefónico, el adecuado uso y conservación del mismo;
- V. Los servicios de telefonía se proporcionan con el propósito de facilitar las comunicaciones oficiales entre el usuario al que se le asignan los servicios y las personas o instituciones públicas o privadas, con las cuales interactúe derivado de sus funciones sustantivas. Cualquier otro uso de los servicios es responsabilidad directa del servidor público al que se le asignó el servicio;
- VI. Los servidores públicos deberán utilizar preferentemente la red de Telefonía IP para las comunicaciones internas o entre Sedes, debiendo evitar el uso de las claves de Larga Distancia;
- VII. Los servicios de telefonía limitados son personales e intransferibles y se otorgará en los siguientes términos:



## Junta de Gobierno y Administración

### Acuerdo G/JGA/7/2013

#### **Reglamento para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos informáticos del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.**

- a. El servicio de telefonía básica de larga distancia nacional y telefonía celular, se proporcionará a:
    - i. Magistrados;
    - ii. Titulares de área, y
    - iii. Personal que por sus funciones requieran el servicio, mediante solicitud por escrito a la SOTIC, y con la previa autorización expresa del Secretario Operativo de Administración.
  - b. El servicio de telefonía básica de larga distancia internacional, se proporcionará al:
    - i. Magistrado Presidente, y
    - ii. Personal que por sus funciones requieran el servicio, mediante solicitud por escrito a la SOTIC, y con la previa autorización expresa del Secretario Operativo de Administración;
- VIII. El servicio de telefonía local, se proporcionará a todo servidor público al cual se le haya asignado un aparato telefónico, conforme a la capacidad en la infraestructura de telecomunicaciones existente, y
- IX. Los usuarios deberán abstenerse de:
- a. Utilizar los servicios de telefonía para divulgar cualquier información oficial que sea de carácter confidencial.
  - b. Utilizar los servicios de telefonía con cualquier otra finalidad que no se encuentre estrictamente relacionada con las actividades sustantivas asignadas al titular del servicio, o bien con el ejercicio propio de los derechos laborales y humanos del servidor público.
  - c. Dar a los servicios de telefonía cualquier uso contrario a la Ley, a las buenas costumbres y al Código de Ética del Tribunal de Justicia Fiscal y Administrativa.



## Junta de Gobierno y Administración

Acuerdo G/JGA/7/2013

Reglamento para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos informáticos del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

### TÍTULO TERCERO DE LOS BIENES INFORMÁTICOS

#### CAPÍTULO I DE LA SOLICITUD DE BIENES

**Artículo 24.-** La solicitud de bienes informáticos, se hará conforme a lo siguiente:

- a) Para el caso de áreas centrales, a través del Centro de Atención a Usuarios, vía correo electrónico o vía telefónica, en la dirección o número de extensión que disponga la DGICC, y
- b) Para el caso de áreas con sede distinta al Distrito Federal, a través de los Delegados de TICs, en la dirección de correo electrónico o en la extensión telefónica de la Delegación correspondiente.

**Artículo 25.-** Tratándose de solicitud de equipos nuevos, el requerimiento deberá realizarse a través del Magistrado Titular de la Ponencia o del Titular del Área administrativa de que se trate.

**Artículo 26.-** Los requerimientos de bienes informáticos, que no pudiesen atenderse de manera inmediata por falta de existencias, deberán ser resueltos de manera conjunta entre la DGICC y la Secretaría Operativa de Administración a través de la DGRMSG, en consideración de la importancia de la solicitud.

**Artículo 27.-** Por cuanto hace a la solicitud de suministro de consumibles tales como cartuchos de tóner para impresoras o discos compactos, será atendida por el área correspondiente de la DGRMSG.

**Artículo 28.-** Para contar con un adecuado número de existencia de consumibles que cubran los requerimientos de los usuarios, la DGICC se coordinará con la DGRMSG para la planeación y programación de las adquisiciones o arrendamiento de bienes y servicios informáticos.



## Junta de Gobierno y Administración

### Acuerdo G/JGA/7/2013

## Reglamento para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos informáticos del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

### CAPITULO II DE LA ENTREGA DE BIENES

**Artículo 29.-** La entrega e instalación de bienes informáticos al usuario se hará por parte de la SOTIC a través de la DGICC y/o Delegado de TICs, quienes serán los encargados de recabar el resguardo correspondiente, registrando e informando el cumplimiento de la solicitud en el Centro de Atención a Usuarios, a efecto de documentar la atención y calidad de servicio.

**Artículo 30.-** Cuando los Usuarios sean de nuevo ingreso en el Tribunal, la Secretaría Operativa de Administración a través de la DGRH lo hará del conocimiento de la DGICC, a través del Centro de Atención a Usuarios, con el propósito de hacer los ajustes correspondientes en el Sistema Institucional de Bienes Informáticos.

### CAPITULO III DEL USO Y MOVIMIENTO DE BIENES

**Artículo 31.-** La SOTIC promoverá entre las unidades administrativas y jurisdiccionales el uso óptimo y racional de la Infraestructura de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones.

Por cada equipo de cómputo y de comunicaciones, habrá un servidor público o usuario que tendrá bajo su resguardo el equipo, y será responsable de:

- a) Cuidar tanto interna como externamente el equipo a su cargo, para mantenerlo en condiciones óptimas de operación;
- b) Realizar de manera periódica los respaldos de la información generada, para lo cual podrá solicitar asesoría al Centro de Atención a Usuarios. Cuando exista la sospecha de que la información confidencial o reservada ha sido revelada, modificada, alterada o borrada sin autorización del usuario, éste deberá notificarlo inmediatamente al Titular de su adscripción, con la finalidad de que se reporte a la DGICC;
- c) Revisar que no contengan virus las unidades de almacenamiento "USB" que se deseen utilizar en su equipo;



## Junta de Gobierno y Administración

### Acuerdo G/JGA/7/2013

#### Reglamento para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos informáticos del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

- d) No realizar cambios o adecuaciones al equipo de cómputo bajo su resguardo, salvo que exista autorización del área encargada de ofrecer el soporte y mantenimiento a equipos de cómputo;
- e) Evitar mover o cambiar de área el bien informático bajo su resguardo;
- f) En caso de cambio de adscripción o de causar baja del servicio en el Tribunal, deberá notificar a la DGICC para que elabore la liberación de resguardo del equipo de cómputo, y
- g) Solicitar la autorización y el apoyo de la DGICC para que conecte a la infraestructura informática del Tribunal las computadoras personales de escritorio, laptops o cualquier otro dispositivo móvil, y verifique que estén libres de virus, programas espía (spyware's) y software malicioso.

**Artículo 32.-** El uso de equipo de digitalización de documentos, impresoras y otros periféricos será exclusivamente para realizar las funciones derivadas del cargo que ocupa el servidor público.

La calidad de servicio de las redes de área local del Tribunal será responsabilidad de los servidores públicos o técnicos que autorice la DGICC, por lo que cualquier otro servidor público no tendrá acceso a los distribuidores de cableados para conectar o desconectar nodos, dispositivos o usuarios adicionales.

**Artículo 33.-** Para fomentar el ahorro de energía, una vez terminadas las actividades de los usuarios, los equipos deberán mantenerse apagados (impresoras, computadoras, monitores, UPS, bocinas, etc.), excepto el personal técnico que por sus funciones o responsabilidades requieran acceso remoto u operación desatendida.

**Artículo 34.-** Las impresoras son de uso común y no podrán ser usadas para la impresión total o parcial de información ajena a las actividades del Tribunal. Asimismo, para fomentar el ahorro de papel y otros recursos, en lo posible, se imprimirá sólo el documento original, las copias de éste se deberán enviar a través de un archivo digital a los interesados, vía correo electrónico, comunidad virtual u otro medio similar, excepto



## Junta de Gobierno y Administración

### Acuerdo G/JGA/7/2013

#### Reglamento para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos informáticos del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

en el caso del personal que por sus funciones y previa justificación de la misma, así lo requieran.

#### **CAPITULO IV DE LA BAJA DE BIENES**

**Artículo 35.-** Para la baja de bienes informáticos, se estará a lo señalado en la Ley General de Bienes Nacionales y, en particular a la regulación que en materia de baja de bienes tenga el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa, por lo que, una vez seguidos los procedimientos correspondientes, deberá comunicar la DGRMSG por escrito a la SOTIC y a la DGICC, tales circunstancias.

#### **CAPITULO V DEL MANTENIMIENTO DE LOS BIENES**

**Artículo 36.-** Las acciones de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo y demás bienes informáticos, serán coordinadas por la DGICC o Delegación de TICs, y se realizarán de conformidad con los niveles de servicio estipulados en los contratos respectivos.

**Artículo 37.-** La DGICC será la encargada de las acciones de mantenimiento y soporte técnico a la infraestructura institucional de cómputo y comunicaciones.

**Artículo 38.-** La DGICC elaborará el calendario de mantenimiento preventivo e implementará instrumentos que agilicen las actividades de seguimiento y supervisión de los servicios contratados.

**Artículo 39.-** Los bienes informáticos que requieran reparación sólo podrán salir de las áreas administrativas a las que estén asignadas, mediante el “vale de salida de activo fijo” autorizado por la DGICC o Delegación de TICs y serán los responsables de verificar la reparación efectuada y de que dichos bienes sean devueltos en los plazos estipulados en los contratos respectivos.

En este caso, la DGICC o la Delegación de TICs proveerá lo necesario a efecto de que el usuario pueda continuar con sus labores.



## Junta de Gobierno y Administración

### Acuerdo G/JGA/7/2013

#### Reglamento para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos informáticos del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

**Artículo 40.-** La DGICC o Delegación de TICs, registrará y dará seguimiento a las incidencias de la reparación de equipos de cómputo y de los demás bienes informáticos.

**Artículo 41.-** Únicamente el personal autorizado de la DGICC o Delegación de TICs está autorizado para abrir, revisar, evaluar o, en su caso, reparar cualquier bien informático.

### CAPITULO VI DE LA ADQUISICIÓN DE BIENES

**Artículo 42.-** Los usuarios, en caso de requerir nuevos bienes informáticos, deberán remitir su solicitud a la DGICC y/o Delegación de TICs, en el formato que para este efecto determine la citada Dirección, a través del Centro de Atención a Usuarios.

**Artículo 43.-** Las contrataciones para las adquisiciones en materia de TICs, que deban ser atendidas por la Secretaría Operativa de Administración a través de la DGRMSG por instrucciones de la Junta, deberán contar con el visto bueno y dictamen técnico de la SOTIC, a través de la DGICC, previo al acuerdo de la Junta.

**Artículo 44.-** Para solventar los requerimientos de las unidades administrativas y jurisdiccionales del Tribunal, para la adquisición o arrendamiento de bienes y servicios en materia de TICs, se deberá atender las políticas y criterios autorizados por la Junta.

### CAPÍTULO VII DE LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE LA RED DEL TRIBUNAL

**Artículo 45.-** La administración de los recursos de la Red, así como la supervisión y control del cumplimiento de las disposiciones aplicables a los usuarios será responsabilidad de la SOTIC, a través de la DGICC.

**Artículo 46.-** El diseño, instalación, operación, administración y mantenimiento de la Red, considerando los cuartos de comunicación primarios y secundarios, serán responsabilidad exclusiva de la DGICC.



## Junta de Gobierno y Administración

### Acuerdo G/JGA/7/2013

#### **Reglamento para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos informáticos del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.**

En el caso de las Salas Regionales la responsabilidad será compartida con los Delegados de TICs, quienes deberán otorgar las facilidades necesarias de ingreso al personal acreditado y autorizado por la DGICC.

**Artículo 47.-** La SOTIC no será responsable del contenido de los datos, ni por el tráfico que transite en la red, recayendo ésta sobre el usuario que los genere o solicite.

**Artículo 48.-** La SOTIC, a través de la DGICC implementará acciones de monitoreo, control y gestión de los diversos medios de comunicación y transmisión de datos para verificar el buen uso de los mismos, así como su correcto funcionamiento.

### **CAPITULO VIII USUARIOS DE LA RED**

**Artículo 49.-** Tendrá derecho al uso de los servicios de la Red el personal administrativo y jurisdiccional del Tribunal, así como los invitados o colaboradores externos que los usuarios soliciten a la SOTIC, debiendo justificar el motivo y tiempo de uso de los servicios.

Asimismo, bajo la responsabilidad de los Titulares de las áreas administrativas y jurisdiccionales del Tribunal podrán asignarse dichos servicios a los prestadores de servicios profesionales o bajo el régimen de honorarios cuando resulte necesario para el cumplimiento de las finalidades del Tribunal.

**Artículo 50.-** Ningún servicio de la Red del Tribunal podrá ser usado para transferir información cuyo contenido sea ilegal, peligroso, invasor del derecho de la privacidad, ofensivo a terceros o violatorio de derechos de propiedad intelectual.

**Artículo 51.-** El usuario que tenga su equipo conectado a la Red no podrá utilizar otros medios de comunicación tales como módems, instalados a título personal en su computadora.

**Artículo 52.-** Queda prohibido instalar y ejecutar software para realizar escaneos o espionaje sobre la Red, así como herramientas para romper claves, realizar pruebas de



## Junta de Gobierno y Administración

### Acuerdo G/JGA/7/2013

#### Reglamento para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos informáticos del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

virus o gusanos, la falsificación de correo y, en general, el uso de software que pueda causar daño a los activos del Tribunal.

**Artículo 53.-** El requerimiento de configuración de una red especial para un grupo de trabajo deberá ser solicitada a la DGICC y puesta en marcha por esta última, contando con previa autorización del Titular de la SOTIC.

**Artículo 54.-** Para la operación de la VPN, se observará lo siguiente:

- I. La SOTIC, a través de la DGICC es la responsable de asignación de rangos de subredes de IP, de su mapeo y enrutamiento.
- II. La SOTIC, a través de la DGICC es la única autorizada para la asignación de frecuencias en equipos de acceso inalámbrico a redes locales.
- III. La SOTIC, a través de la DGICC administrará todos los equipos de tipo firewall o similares que sirvan para establecer el perímetro de seguridad de la infraestructura de telecomunicaciones, asimismo, validará y autorizará la incorporación de los equipos de esta naturaleza que se conecten en cualquier segmento de la red.

## CAPÍTULO IX DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS BIENES INFORMÁTICOS

**Artículo 55.-** Los bienes de cómputo, multifuncionales, telefonía y telecomunicaciones serán consolidados, recibidos y administrados por la DGICC, y en las Salas con Sede fuera del Distrito Federal, por los Delegados de TICs.

**Artículo 56.-** Cuando los Usuarios sean de nuevo ingreso, motivo de un movimiento de personal, de cambio de adscripción o de cambio de ubicación, la Secretaría Operativa de Administración a través de la DGRH hará del conocimiento de la DGICC, a través del Centro de Atención a Usuarios, los movimientos efectuados, con el propósito de que se realicen los ajustes a que haya lugar en los servicios de cómputo y telecomunicaciones proporcionados por el Tribunal, así como en el Sistema Institucional de Bienes Informáticos.



## Junta de Gobierno y Administración

### Acuerdo G/JGA/7/2013

**Reglamento para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos informáticos del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.**

## TÍTULO CUARTO DE LA ATENCIÓN A USUARIOS

### CAPÍTULO I DE LOS RESPONSABLES Y TIEMPOS DE ATENCIÓN A USUARIOS

**Artículo 57.-** Los Usuarios serán auxiliados por personal de la DGSJL o de la DGICC, dependiendo del requerimiento del servicio, el cual será recibido a través del Centro de Atención a Usuarios de la DGSJL, asignándoles un número de folio consecutivo para su seguimiento.

**Artículo 58.-** La respuesta inicial al reporte levantado por los usuarios deberá darse en un lapso no mayor de 2 horas.

**Artículo 59.-** La atención o resolución de la DGSJL o DGICC a las solicitudes de los usuarios deberá darse a más tardar al segundo día hábil siguiente al de su recepción, haciendo del conocimiento del usuario, en su caso, el tiempo requerido para la solución final de lo solicitado.

**Artículo 60.-** En todos los casos, el Centro de Atención a Usuarios recabará información de contacto del solicitante, a fin de proporcionar respuesta, vía telefónica o por correo electrónico, a la solicitud de que se trate.

**Artículo 61.-** A efecto de garantizar una adecuada asistencia a la petición del solicitante, el Centro de Atención a Usuarios realizará las acciones pertinentes para evaluar la calidad del servicio proporcionado en aspectos relativos a tiempos de atención de la solicitud y calidad en el servicio en cuanto al buen trato al requirente y la resolución de los problemas o solicitudes planteadas.

**Artículo 62.-** Al cerrar el reporte de servicio solicitado, el usuario firmará de conformidad el formato de Reporte de Servicio que le proporcionará la DGICC y/o Delegado de TICs.

**Artículo 63.-** Para el caso de los soportes técnicos solicitados, en Salas Regionales con sede distinta al Distrito Federal, que se refieran a asesorías, preguntas o



## Junta de Gobierno y Administración

### Acuerdo G/JGA/7/2013

#### Reglamento para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos informáticos del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

requerimientos particulares por parte de los usuarios, con relación a su equipo de cómputo asignado para realizar sus actividades laborales, su forma de atención se basará en:

- I. Atención en un primer nivel por el Delegado de TICs correspondiente, quien dará una solución temporal o definitiva.
- II. En caso de una solución temporal, se programará con el usuario la fecha y hora en que se dará la solución definitiva.
- III. En caso de requerirse, el soporte será escalado a la DGICC, la que a su vez lo canalizará al área más adecuada para la solución definitiva.
- IV. Al cerrar el reporte, el usuario firmará de conformidad el formato de Reporte de Servicio.

## CAPÍTULO II DEL CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS

**Artículo 64.-** El Centro de Atención a Usuarios brindará asesoría telefónica personalizada y en línea, en un horario de 8:30 a 20:30 horas, en días hábiles. Fuera del horario mencionado, los usuarios podrán enviar las solicitudes de servicio al correo electrónico determinado para ese efecto.

**Artículo 65.-** El Centro de Atención a Usuarios tendrá a su disposición el Catálogo de Bienes y Servicios que le servirá de guía para direccionar correctamente la solicitud de servicio.

**Artículo 66.-** A efecto de medir la calidad del servicio que se proporcione, el Centro de Atención a Usuarios llevará un seguimiento de los tiempos de atención y tipo de respuesta dada al usuario, para obtener los reportes estadísticos necesarios en la toma de decisiones para la mejora de los mismos, lo cual se complementará con los reportes de servicio remitidos vía correo electrónico o, en su caso, firmados por los usuarios.



## Junta de Gobierno y Administración

### Acuerdo G/JGA/7/2013

## Reglamento para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos informáticos del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

### TÍTULO QUINTO DE LAS SANCIONES

**Artículo 67.-** El incumplimiento a lo dispuesto en el presente Reglamento por parte de los servidores públicos, dará lugar al inicio del procedimiento disciplinario previsto por la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

### TRANSITORIOS

**PRIMERO.-** El presente Acuerdo entrará en vigor a partir del 12 de julio de 2013.

**SEGUNDO.-** Para todo lo no previsto en el presente Acuerdo se estará a lo que resuelva la Junta de Gobierno y Administración del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

**TERCERO.-** Publíquese en la página web institucional del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

Dictado en sesiones de seis de febrero y veintinueve de abril de dos mil trece.- Firman el **Magistrado Juan Manuel Jiménez Illescas**, Presidente de la Junta de Gobierno y Administración del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa, y el **Licenciado Gibrán Miguel Castañeda de la Cruz**, Secretario Auxiliar de la Junta de Gobierno y Administración, quien da fe; con fundamento en los artículos 30 fracción XV, 52 fracciones II y III, de la Ley Orgánica del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa; así como los artículos 16 fracción VI, 78 fracciones VIII y XI, y 103, del Reglamento Interior del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.