

*"2016. Año de la Soberana Convención Revolucionaria en el
Estado de Morelos 1916-2016"*
Cuernavaca, Morelos; a 22 de enero de 2016.

**C. JOSÉ FRANCISCO TRAUWITZ ECHEGUREN
DIRECTOR GENERAL DE LA COMISIÓN
ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA
PRESENTE**

Con fundamento en los artículos 14, 35 fracción IV y 51 de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Morelos, se adjunta al presente escrito el **PROYECTO DE LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA GESTIÓN Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA DEL ESTADO DE MORELOS**, solicitando a usted amablemente sea valorado en el ámbito de su competencia, para su dictaminación correspondiente, comunicándole que dicho ordenamiento no implica costo de cumplimiento para particulares.

Así mismo, le comunico que el anteproyecto ha sido remitido al correo electrónico cemer@morelos.gob.mx, de conformidad con el artículo 7 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Morelos

Sin otro particular y agradeciendo de antemano las atenciones que se sirva prestar a la presente, reciba un saludo.

CORDIALMENTE



**L.A. NOÉ GUADARRAMA MARIACA
DIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL**

C.C.P.
Expediente.
Minutario.
PICO

PODER EJECUTIVO
SECRETARÍA DE
ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE
GESTIÓN ADMINISTRATIVA
INSTITUCIONAL





MORELOS
PODER EJECUTIVO

Secretaría de Administración

**LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA GESTIÓN Y USO
DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES EN LA ADMINISTRACION PÚBLICA
CENTRALIZADA DEL ESTADO DE MORELOS.**

OBSERVACIONES GENERALES.-



**VISIÓN
MORELOS**

ALBERTO JAVIER BARONA LAVÍN, TITULAR DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE MORELOS, CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 1, 11 FRACCIÓN XVII, 13 FRACCIONES II, III Y XIX, 39 FRACCIONES I, XVIII, XXIV Y XXVI DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE MORELOS; Y ARTÍCULOS 1, 4 FRACCIÓN I Y VII, 8 FRACCIÓN II, Y 16 DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN.

CONSIDERANDO

Que los presentes lineamientos se encuentran apegados y congruentes al Plan Estatal de Desarrollo 2013- 2018, publicado en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad", número 5080, de fecha 27 de marzo de 2013, basa sus acciones en la ejecución de un Gobierno en Red, a través del uso intensivo de las tecnologías de la información y comunicación, constituyendo una plataforma de Gobierno Digital, que propicie el acercamiento de la población a los trámites y servicios, y que sostiene como prioridad la adecuada asignación en el uso de los recursos públicos financieros, materiales y humanos de que dispone el Poder Ejecutivo.

Que a su vez, dicho documento rector, en su eje número 5 titulado "Morelos, Transparente y con Democracia Participativa", contempla el objetivo de impulsar la reducción del gasto destinado a las actividades administrativas y de apoyo en las dependencias, a través de la implementación de sistemas, políticas, procesos y programas de modernización, calidad, capacitación, simplificación y austeridad, para efficientar y regularizar los bienes en la administración de los recursos.

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Morelos, las Secretarías, Dependencias y Entidades de la Administración Pública, regirán su organización, gestión y administración, en función de un modelo basado en redes, para lo cual, deberán hacer uso intensivo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), constituyendo una plataforma de gobierno digital.

Que corresponde a la Secretaría de Administración, dar soporte a las tecnologías de información y comunicación, en todas las Secretarías y Dependencias, de acuerdo a las facultades que le son conferidas en el artículo 39 fracciones XVIII, XXIV, XXVI Y XXVII, de la citada Ley Orgánica.



VISIÓN
MORELOS

Que el artículo 66 del “Decreto de Austeridad para la Administración Pública Estatal”, expedido por el poder ejecutivo del Estado de Morelos y publicado el 12 de diciembre de 2012, en el Periódico Oficial “Tierra y Libertad” número 5049, establece que los titulares de las diferentes áreas de las Secretarías, Dependencias y Entidades, deberán preferir el uso de las nuevas tecnologías de comunicación.

Que a su vez, el artículo 16 del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración, atribuye a la Dirección General de Soporte de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, la implementación de lineamientos y políticas para la mejora tecnológica de los procesos de la Administración Pública Central, que contribuyan al uso eficiente y eficaz de las TICs, promoviendo la adopción de buenas prácticas para el control y seguridad de las mismas.

En este contexto, y con la finalidad de consolidar los sistemas y servicios de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones para optimizar su uso al interior de la Administración Pública Central, sin perjuicio de que también puedan ser implementadas por las Entidades de la Administración Pública Paraestatal, se tiene a bien expedir los siguientes:

LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA GESTIÓN Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA DEL ESTADO DE MORELOS

TÍTULO 1 DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Los presentes lineamientos son de observancia obligatoria para las unidades y usuarios que administren o utilicen recursos informáticos y de comunicaciones de la Administración Pública Central; sin perjuicio de que también puedan ser implementados por las Entidades de la Administración Pública Paraestatal.

Artículo 2. Los presentes lineamientos tienen como objeto establecer las políticas y disposiciones para la gestión y el buen uso de las tecnologías de la información

y comunicaciones de la Administración Pública Estatal, con la finalidad de garantizar su uso racional, efectivo y coordinado.

Artículo 3. Para la interpretación de los presentes lineamientos, se entiende por:

- I. Administración Pública:** El conjunto de órganos que componen la Administración Centralizada y Paraestatal.
- II. Administración Pública Central:** Las secretarías y dependencias, entendiéndose por éstas a todas las unidades auxiliares del Gobernador Constitucional del Estado; incluidos los órganos administrativos desconcentrados.
- III. Administración Pública Paraestatal:** Conjunto de entidades u organismos auxiliares del Poder Ejecutivo, que se clasifican a su vez en organismos públicos descentralizados, empresas de participación estatal mayoritaria y fideicomisos públicos.
- IV. Aplicaciones:** Programas informáticos desarrollados con la finalidad de automatizar ciertos procesos o tareas.
- V. Autenticación:** Acción que permite asegurar el origen de la información, con el objeto de validar la identidad de quien la emite.
- VI. Bienes Informáticos:** Recursos informáticos y de comunicaciones propiedad del Poder Ejecutivo Central de Gobierno del Estado de Morelos.
- VII. Centro de Datos:** Área exclusiva para alojar y proveer el espacio e infraestructura adecuados, en base a estándares y mejores prácticas, con la finalidad de mantener un ambiente de operación apropiado para los equipos de procesamiento de datos, telecomunicaciones, y otros sistemas de soporte, así como aumentar la confiabilidad y asegurar la disponibilidad de la información.
- VIII. DGSTIC:** Dirección General de Soporte de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, adscrita a la Secretaría de Administración.

- IX. Digitalizador o Scanner:** Dispositivo que permite la captura de imágenes y textos desde un medio físico plano, como un libro o una hoja de documento, y los almacena en un archivo de imagen, para posteriormente ser visualizado en la pantalla de la computadora y con ello manipulado.
- X. Dispositivos de Seguridad:** Herramientas, aplicaciones e infraestructura de uso específico que se interconectan en la red para proteger la información contra virus y otros intrusos maliciosos previniendo ataques.
- XI. Dominio:** Nombre que identifica un sitio en internet.
- XII. Firma Electrónica Avanzada:** Archivo digital que te identifica al realizar trámites por internet en el SAT e incluso en otras dependencias del Gobierno de la República, es única, es un archivo seguro y cifrado que incluye tu firma caligráfica. Por sus características, es segura y garantiza la identidad de la persona.
- XIII. Hardware:** Se refiere a todas las partes tangibles de un sistema informático, tales como: monitor, teclado, mouse, cpu, etc.
- XIV. HTML:** Lenguaje de programación que se utiliza para el desarrollo de páginas de Internet.
- XV. Intruso(s):** Se designa así a la entidad que utilizando recursos informáticos obtiene acceso, sin tenerlo permitido, a bienes informáticos de los cuales puede extraer información, poniendo en riesgo los principios o atributos de integridad, autenticidad y difusión no autorizada de información.
- XVI. Indexación:** Ordenación de una serie de datos o información, de acuerdo con un criterio común para facilitar su búsqueda en internet.
- XVII. Licencia:** Contrato a través del cual el titular de los derechos de un software original, al co-contratante, el derecho de uso del mismo por un tiempo determinado estableciendo las reglas de uso del mismo. Dentro de ella se establecerán las condiciones de instalación, uso y transferencia, entre otros, dependiendo del software en cuestión.

- XVIII. Medio de almacenamiento:** Dispositivo para grabar o almacenar información (datos), tales como Disco Duro, USB, CD, DVD, etc.
- XIX. MB (Megabyte):** Término utilizado para describir el espacio en disco, así como el espacio de almacenamiento de los datos y la memoria del sistema.
- XX. Nodo Central:** Punto de intersección, conexión o unión donde se centraliza la conectividad de la Red de Datos de Gobierno del Estado de Morelos y se encuentra ubicado en Casa Morelos, cuya administración recae sobre de la DGSTIC.
- XXI. Periférico:** Denominación genérica para designar al aparato o dispositivo auxiliar e independiente conectado a la unidad central de procesamiento (CPU) de la computadora, que envía o recibe información desde y hacia la computadora. Por ejemplo: mouse, teclado, bocinas, impresora, etc.
- XXII. Plataforma de Comunicaciones:** Base sobre la cual está instalada toda la infraestructura tecnológica (hardware y software) de la Red de Datos del Gobierno del Estado de Morelos y en donde operan todas las aplicaciones y servicios.
- XXIII. Red de datos:** Red de comunicación que transmite información mediante el intercambio de datos.
- XXIV. Recursos Informáticos:** Son las aplicaciones, herramientas, dispositivos (periféricos), y capacidades con los que cuenta una computadora para su buen funcionamiento.
- XXV. Respaldo:** Duplicado de información que suele guardarse en un sitio lógico o físico, distinto de aquel en el cual reside la información original. La importancia de contar con un respaldo radica en poder recuperar la información de forma íntegra frente a una contingencia.
- XXVI. Secretaría.** La Secretaría de Administración.
- XXVII. Seguridad Informática:** Disciplina que se ocupa de diseñar las normas, procedimientos, métodos y técnicas destinados a conseguir un sistema de

información seguro y confiable, con la finalidad de proteger principalmente software, bases de datos, archivos y todo lo que se valore y signifique un riesgo dentro de la Administración Pública, si ésta llega a manos de otras personas.

XXVIII. Sistema Operativo: Es un conjunto de programas con el que opera una computadora, destinado a permitir una administración eficaz de los recursos informáticos de un equipo de cómputo.

XXIX. Software: Término general que se refiere a los diversos tipos de recursos intangibles de un sistema informático para la realización de tareas específicas, conocidos también como programas o aplicaciones informáticas.

XXX. Soporte Técnico: Servicio de asistencia al usuario, con el fin de resolver determinados problemas con recursos informáticos y/o de comunicaciones de la Administración Pública Central.

XXXI. Sistema de Tickets: Sistema de Administración de Reportes de Servicio a través de la página de internet: soporte.morelos.gob.mx, mediante el cual, el usuario solicita soporte técnico.

XXXII. URSI: Unidad Responsable de Soporte Informático

XXXIII. Unidades: Las secretarías y dependencias que conforman a la Administración Pública Centralizada.

XXXIV. Usuario: Cualquier persona que haga uso permitido de la Plataforma de Comunicaciones.

XXXV. Virus: Software malicioso que tiene por objeto alterar el normal funcionamiento de la computadora, sin el permiso o el conocimiento del usuario que puede destruir, de manera intencionada, los datos almacenados en un equipo de cómputo.

XXXVI. VPN o Red Privada Virtual: Es una tecnología de red que permite una extensión segura de la red local (LAN) sobre una red pública o no controlada como Internet. Permite que la computadora en la red envíe y reciba datos sobre redes compartidas o públicas como si fuera una red privada con toda la funcionalidad, seguridad y políticas de gestión de una red privada.

XXXVII. Wi-Fi: Mecanismo de conexión a internet mediante dispositivos electrónicos de forma inalámbrica.

Artículo 4. Los titulares de las unidades administrativas que componen las diferentes Secretarías y Dependencias, así como las URSIS, deberán implementar, difundir y dar cumplimiento a los presentes lineamientos en las áreas a su cargo.

Artículo 5. Los usuarios deben estar al pendiente de la presencia de personas ajenas, o sin identificación visible dentro de las instalaciones de su Secretaría o Dependencia, que puedan dañar, sustraer, o hacer mal uso de los equipos tecnológicos y de comunicaciones bajo su resguardo, reportando el hecho inmediatamente a la autoridad competente.

Artículo 6. El usuario será responsable de respetar los recursos informáticos institucionales, así como de comunicaciones, redes y correo electrónico.

TÍTULO 2 COORDINACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA FUNCIÓN INFORMÁTICA

Artículo 7. Los usuarios deberán apoyarse de su URSI correspondiente o de las áreas facultadas para la Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, para la adecuada aplicación de estos lineamientos.

Artículo 8. Los usuarios deberán apoyarse de su URSI correspondiente para solicitar soporte técnico, ya que la URSI es el contacto de primer nivel para la resolución de las incidencias. En caso de ser necesario un soporte técnico especializado de segundo nivel, la URSI será la responsable de levantar un ticket a través del Sistema de Tickets administrado por la DGSTIC.

Artículo 9. Los usuarios que requieran la implementación de tecnologías de la información y comunicaciones para la mejora de sus procesos y servicios, deberán asesorarse a través de su URSI, quien en caso de considerarlo procedente solicitará a la DGSTIC, la dictaminación y desarrollo correspondiente del proyecto planteado, propiciando el trabajo coordinado y en red.

Artículo 10. La DGSTIC, es el área responsable de emitir y hacer cumplir lineamientos, estándares, criterios, medidas y otras disposiciones técnicas relativas a las atribuciones específicas señaladas en el Reglamento Interior de la Secretaría de Administración.

Artículo 11. El titular y el personal asignado a las URSIS deberán contar con un perfil técnico informático o afín para cubrir las necesidades de operación de la Secretaría o Dependencia que corresponda. La DGSTIC supervisará el cumplimiento de éstas, a través de un diagnóstico que será notificado mediante oficio al titular correspondiente.

TÍTULO 3 ASIGNACIÓN, REASIGNACIÓN, REUBICACIÓN Y RETIRO DE BIENES INFORMÁTICOS

Artículo 12. La DGSTIC será el área responsable de autorizar la baja de bienes informáticos de las instalaciones donde se encuentren operando. Para lo cual, la URSI o el enlace designado para llevar a cabo las labores de soporte informático, deberán solicitar dicha autorización mediante escrito dirigido a la DGSTIC.

Artículo 13. La asignación de bienes informáticos, se hará de acuerdo con las especificaciones técnicas definidas en el catálogo de equipo de cómputo, periféricos e infraestructura de comunicaciones publicado por la DGSTIC en la página www.soporte.morelos.gob.mx, de acuerdo a los siguientes criterios:

- I. Computadora Personal: Se asignará únicamente a los Servidores Públicos que por la naturaleza de sus funciones requieran de esta herramienta de trabajo. Deberá ser solicitada a través de un oficio dirigido a la DGSTIC con la justificación correspondiente.

- II. Computadora Portátil: Se asignará a los Servidores Públicos que justifiquen la necesidad de realizar actividades laborales fuera de su centro de trabajo de manera constante. Deberá ser solicitada a través de un oficio dirigido a la DGSTIC con la justificación correspondiente.
- III. Impresora Láser Personal: Se asignará a los Servidores Públicos con nivel igual o superior a Dirección de Área o equivalente, a fin de que puedan imprimir documentos que de acuerdo a sus funciones requieran. Los Servidores Públicos que tengan bajo su resguardo una Impresora Láser Personal, determinarán la conveniencia de ubicarla en su oficina o en el espacio que el titular determine
- IV. Impresora de alto volumen en arrendamiento: Cada URSI será la designada para gestionar el servicio y suministro de consumibles con su área administrativa y el proveedor del servicio.
- V. Impresora Láser a Color: La asignación de este tipo de impresoras estará sujeta a la justificación del tipo de documentos, funciones, proyectos o programas que requieran de su uso y se asignará para su uso colectivo en áreas desde nivel Dirección de Área hasta oficina del titular de la Secretaría, Dependencia o equivalente.
- VI. Impresora de Inyección de Tinta a Color para Grupos: Se asignará desde nivel Dirección de Área hasta oficina del titular de la Secretaría, Dependencia o equivalente, siempre y cuando justifiquen la necesidad de imprimir documentos de trabajo a color como parte de sus actividades.
- VII. Digitalizador o Scanner: Se podrá asignar al usuario que justifique como parte de sus actividades laborales la digitalización de documentos. Las especificaciones técnicas del digitalizador se determinarán con base a la disponibilidad de equipos y de acuerdo a la cantidad de documentos que se deban digitalizar, en apego siempre a la clasificación que la DGSTIC realice semestralmente para este fin.
- VIII. Graficador o Plotter: La asignación de este tipo de equipos estará sujeta a la justificación en áreas desde nivel Dirección de Área hasta oficina del titular de la Secretaría, Dependencia o equivalente , que como parte de

sus actividades laborales, requieran la impresión de planos o diagramas en formato amplio, siempre y cuando las áreas se encuentran físicamente en un mismo inmueble y nivel, en caso contrario, se recomendará asignar los necesarios, dependiendo el caso.

Artículo 14. La reasignación de un bien informático se da cuando un bien que se encuentra asignado a determinado usuario, requiere ser asignado a otro usuario, de acuerdo a los siguientes criterios:

- I. Cuando las características técnicas del equipo no sean aprovechadas por el usuario y sea factible su reasignación para un mejor aprovechamiento del mismo, mediante una valoración específica de la DGSTIC, misma que deberá ser gestionada y ejecutada por la URSI adscrita a la unidad en la que se encuentra el usuario resguardante del equipo.
- II. Cuando el equipo no está siendo utilizado por algún usuario en específico, la URSI adscrita a la unidad resguardante será la responsable de solicitar la reasignación, previa valoración de la DGSTIC, con la finalidad de tener un mejor aprovechamiento de los recursos informáticos.

Artículo 15. Se considera reubicación de equipo, cuando un bien informático es trasladado dentro de la misma Dependencia o Secretaría. El cuidado del mismo, así como de sus accesorios, será responsabilidad de los usuarios que lo tengan bajo su resguardo. La desinstalación e instalación será responsabilidad de la URSI bajo la supervisión de la DGSTIC.

Artículo 16. Se considera retiro de un bien informático cuando es trasladado fuera de las instalaciones donde se encuentra operando normalmente, y se realiza en apego a lo siguiente:

- I. Cualquier solicitud relacionada con el retiro de un bien informático, deberá ser registrado por la URSI en una bitácora firmada en conjunto con el titular del área donde está asignado el equipo; y deberá informarse mediante oficio al titular de la DGSTIC.

- II. Si el retiro de un bien informático es producto de una revisión o reparación y esta es incosteable, o ya cumplió su ciclo de vida útil, el retiro se realizará mediante formato de baja establecido por la DGSTIC.

TÍTULO 4 SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

Artículo 17. El servicio de correo electrónico será proporcionado a través de la DGSTIC a los Servidores Públicos adscritos a las Dependencias, Organismos y Secretarías de la Administración Pública Central, bajo el nombre de dominio *morelos.gob.mx*. Los nombres de dominio diferentes, deberán ser justificados y validados por la DGSTIC.

Artículo 18. Todo usuario de una cuenta de correo electrónico, es responsable de la información que envía y recibe en su cuenta de acceso y del buzón asociado a su Dependencia o Secretaría.

Artículo 19. El usuario de una cuenta de correo electrónico, será el único responsable de respetar la Ley Federal de Derechos de Autor, sin abusar de los recursos informáticos, recursos de comunicaciones, redes y correo electrónico para distribuir, transferir o copiar de forma ilegal, software con licencia o reproducir información sin conocimiento del autor.

Artículo 20. Las cuentas de correo electrónico institucionales son de carácter personal e intransferible, por lo que queda estrictamente prohibido facilitar u ofrecer el uso de su cuenta de correo para fines distintos a las funciones propias del cargo que el titular de la cuenta desempeña.

Artículo 21. La asignación de cuentas de correo electrónico de la Administración Pública Central, deberá ser autorizada y solicitada desde nivel Dirección de Área hasta oficina del titular de la Secretaría, Dependencia o equivalente, en coordinación con la URSI donde se encuentre adscrito el usuario interesado, acompañando un oficio de solicitud que contenga la justificación para el uso de la cuenta o a través del Sistema de Tickets.

Artículo 22. Las direcciones electrónicas de las cuentas de correo estarán conformadas por el primer nombre del usuario propietario de la cuenta, un punto y

el primer apellido, en caso de que ya exista el correo electrónico que resulte, se utilizarán las variantes con el nombre o segundo apellido.

Artículo 23. El usuario deberá cambiar obligatoriamente la contraseña proporcionada por el administrador al acceder por primera vez a la plataforma de correo electrónico, apoyándose en su URSI o enlace designado.

Artículo 24. La contraseña cambiará de manera automática cada año, siguiendo el criterio del artículo anterior y no podrá ser la misma durante los primeros 3 cambios.

Artículo 25. Cada URSI será el canal de apoyo y gestión de los usuarios en la generación de respaldos de información de sus cuentas de correo electrónico.

Artículo 26. Aquellas cuentas de correo electrónico que presenten inactividad por un periodo de treinta días hábiles, serán desactivadas y se notificará a la URSI o enlace designado, mediante un reporte mensual vía correo electrónico por parte de la DGSTIC, para que sea validada su reactivación o baja definitiva, no pudiendo tener más de dos reactivaciones. Los mensajes de cuentas con 90 días de inactividad, serán eliminados de forma automática y permanente del servidor de correo.

Artículo 27. Es deber de todo usuario de correo electrónico, la buena administración del espacio asignado a su cuenta de correo y por lo tanto, es su responsabilidad cualquier anomalía que se presente derivada de la mala administración del mismo.

Artículo 28. El mal uso de las cuentas de correo electrónico por parte del usuario para la difusión de propaganda comercial o cualquier otra información distinta a las actividades inherentes al cargo del titular de la cuenta, deberá ser reportado por la URSI a la DGSTIC, quien procederá a la cancelación inmediata de la cuenta, previa investigación del hecho.

Artículo 29. El tamaño máximo para envío y recepción de archivos adjuntos en un correo será de hasta 25 MB.

TÍTULO 5 SEGURIDAD INFORMÁTICA

Artículo 30. Todas las solicitudes para la atención de servicios en materia de seguridad informática que reciba la DGSTIC, deberán hacerse mediante oficio, correo electrónico o Sistema de Tickets, e incluir el formato denominado “solicitud para la atención de servicios de seguridad informática”, que se encuentra disponible en la página *soporte.morelos.gob.mx*.

Artículo 31. Todas las cuentas de correo electrónico que presenten anomalías o amenazas a la Seguridad de la Plataforma de Comunicaciones, serán monitoreadas por la DGSTIC.

Artículo 32. Queda estrictamente prohibido utilizar la Plataforma de Comunicaciones para realizar las siguientes actividades:

- I. Enviar información que dañe a personas físicas o morales, funcionarios o servidores públicos del Gobierno del Estado de Morelos, de la Federación, de otras Entidades o Ayuntamientos.
- II. Utilizar el correo electrónico para cualquier publicidad comercial o financiera, ajena a las funciones propias del cargo desempeñado por el usuario.
- III. Promover, replicar o multiplicar mediante correo electrónico, cadenas de mensajes, que se caracterizan por solicitar, dentro del cuerpo del mismo, ser enviados a cierta cantidad de personas, ya sean éstas de índole política, religiosa o comercial.
- IV. Distribuir de forma masiva correos electrónicos con contenidos ajenos a las funciones propias del cargo desempeñado por el usuario.
- V. Enviar información susceptible de autorización para ser difundida a través de la red de datos.
- VI. Enviar a través del correo electrónico información encriptada, sin autorización de la DGSTIC.

- VII. Acceder a una página en internet de entretenimiento, como son: juegos, música, videos, imágenes, deportes, pornografía, redes sociales, chats y todos aquellos que no tengan relación con las funciones propias del cargo desempeñado por el usuario.
- VIII. Descargar e instalar Programas destinados a vulnerar las Políticas de Seguridad.
- IX. Otorgar accesos para utilizar la Plataforma de Comunicaciones a personal no autorizado.
- X. Realizar descargas para poseer, distribuir o copiar software o datos ilegales con derechos reservados de copias (copyright).
- XI. Los usuarios deberán de abstenerse de cargar o transferir software o datos que cuenten con licencia, del Gobierno del Estado sin autorización y justificación del titular de la Secretaría o Dependencia de su adscripción, con conocimiento de la DGSTIC.

Artículo 33. El usuario deberá abstenerse de abrir correos electrónicos de los que se tenga duda sobre su procedencia, con la finalidad de evitar la propagación de algún virus que amenace la seguridad de la red de la Administración Pública Central. La DGSTIC no enviará bajo ninguna circunstancia, correos electrónicos solicitando información personal del usuario.

Artículo 34. El usuario no deberá fumar, tomar bebidas o comer alimentos en las áreas donde se encuentren instalados los equipos de cómputo y periféricos, ya que éstos pueden sufrir daños significativos.

Artículo 35. El usuario con nivel desde Dirección de Área hasta titular de la Secretaría, Dependencia o equivalente, será el único que podrá autorizar o cancelar el acceso al servicio de Internet y solicitar asignación de cuentas para acceder a la red de gobierno a través de un software de VPN (Virtual Protocol Network o Red Privada Virtual) del personal que se encuentre a su cargo. La

solicitud deberá realizarse mediante oficio, y anexar la justificación para la utilización del servicio especificado.

Artículo 36. Los usuarios dueños de las aplicaciones hospedadas en la Plataforma de Comunicaciones serán responsables de respaldar periódicamente y recuperar su información contenida, en discos duros y demás medios de almacenamiento en caso de alguna eventualidad.

Artículo 37. Los usuarios podrán acceder a la Red de Datos de manera general mediante un perfil de acceso. Sin embargo, en caso de ser necesario, se crearán perfiles personalizados en base a los requerimientos del usuario, los cuales deberán ser proporcionados por la URSI o el enlace designado correspondiente.

Artículo 38. Es responsabilidad de la URSI o el enlace designado, el proporcionar a sus usuarios el acceso a la Red de Datos, así como proporcionarles la información de su equipo (Perfil de Acceso, Usuario, Contraseña, IP, Mac-Address, etc.)

Artículo 39. Es responsabilidad de los usuarios el hacer uso adecuado de su acceso a la Red de Datos.

Artículo 40. Los usuarios que no sean empleados de Gobierno del Estado de Morelos y requieran hacer uso temporal de la Red de Datos, podrán acceder única y exclusivamente mediante una conexión segura (Wi-Fi de Invitados) a la cual se le aplican políticas de seguridad establecidas por la DGSTIC, previa solicitud de la URSI o el enlace designado.

Artículo 41. Es responsabilidad de cada una de las URSIS el uso que den los usuarios conectados a la red de invitados (Conexión Segura Wi-Fi).

Artículo 42. Es responsabilidad de cada una de las URSIS realizar las acciones necesarias para determinar la información de cada una de sus áreas, que sea susceptible de autorización para ser difundida a través de la red de datos, con el fin de aplicar las medidas preventivas necesarias para salvaguardarla, en apego a las mejores prácticas, así como solicitar a la DGSTIC el apoyo necesario para dicho fin.



**VISIÓN
MORELOS**

Artículo 43. Es responsabilidad de cada una de las URSIS llevar a cabo el resguardo de la información de cada una de sus áreas, mediante la implementación de las siguientes mejores prácticas para el respaldo de información:

- I. Elegir un medio de almacenamiento: Éste deberá establecerse en base al tamaño del archivo o cantidad de información.
- II. Establecer tiempos de respaldo: Respaldar la información de manera regular y periódica, cuando se maneja información crítica y de constante actualización. Realizarse calendarizaciones para llevar a cabo esta actividad.
- III. Controlar los medios de almacenamiento: Etiquetar la información por fecha y tipo, así como tenerla disponible, a fin de agilizar los trabajos de restauración cuando se requiera.
- IV. Utilizar el mayor espacio posible de los medios de almacenamiento: Si al respaldar la información en los medios de almacenamiento no se llenan completamente, indicar el espacio que quedó disponible en el etiquetado o control de respaldos para un posterior uso del mismo.
- V. Las máquinas no son un medio seguro de respaldo: La información siempre debe respaldarse en algún medio externo para evitar perderla.
- VI. Un solo respaldo no es suficiente: No basta con tener un solo respaldo de la información, es necesario hacer duplicados, ya que los respaldos son susceptibles a factores externos o fallas en caso de restauración.
- VII. Un respaldo total o parcial: Si se realizan respaldos totales, habrá que asegurarse de que sea información que no cambie constantemente, así se evitará redundancia y un alto costo en medios de almacenamiento. Llevar a cabo un respaldo total cada semana, junto con respaldos diarios de la información que haya cambiado, de este modo al momento de restaurar bastará con tomar el último respaldo total junto los subsecuentes respaldos parciales.
- VIII. Comprimir la información: Consiste en utilizar un software de compresión (Winzip, Winrar, 7Zip, entre otros), para integrar toda la información en un solo archivo con opción de ponerle contraseña y utilizar menos espacio en medios de almacenamiento.

- IX. Utilizar alternativas virtuales de almacenamiento: Si se requiere respaldar inmediatamente información latente y no se cuenta con un dispositivo de almacenamiento a la mano, pero si con una conexión a Internet, existen proveedores de alojamiento de espacio virtual (Ej.: Dropbox, Google Drive, etc.) muy útiles si se desea que la información esté disponible desde cualquier parte del mundo.
- X. Proteger la información si se encuentra respaldada en la nube: Si se utiliza un espacio de alojamiento en la red, se recomienda comprimir la información y mantenerla bajo contraseña, de esta manera se evitará que caiga en manos equivocadas y se haga mal uso de ella.
- XI. Verificar los respaldos cada determinado tiempo: No dejar pasar más de 6 meses, máximo un año, sin revisar que los medios y la información resguardada se encuentran en buenas condiciones, realizando simulacros de restauración para verificar el estado de la información. Cualquier sospecha de falla en la lectura del medio, será indicador que es tiempo de transferirla a uno nuevo.
- XII. Tener presente la compatibilidad y versatilidad de los medios: Utilizar medios que sean compatibles con la mayoría de los equipos de cómputo y que no requieran dispositivos de hardware adicionales para su utilización.
- XIII. Manejar adecuadamente los medios de almacenamiento: Mantener alejado cualquier medio de almacenamiento de altas temperaturas, polvo, luz solar y humedad. Limpiar los discos ópticos con agua y un paño solo en caso de requerirlo, evitar manipularlos por la parte de lectura del disco y utilizar estuches para CD's. En caso de memorias USB y discos duros externos, evitar golpearlos y retirarlos de la computadora de manera repentina o mientras se encuentran en proceso de transferencia de datos, utilizar siempre la expulsión segura del sistema operativo que se maneje.

Artículo 44. El centro de datos de la Administración Pública Central tendrá acceso restringido y controlado, con el fin de resguardar de conductas intencionadas a causar daños en el hardware o en el software de la plataforma de comunicaciones; por tal motivo, el acceso para servicios de mantenimiento, instalación o desinstalación, deberá ser solicitado previamente vía oficio o correo electrónico con 24 horas de anticipación a la DGSTIC.

Artículo 45. Todos los centros de datos deberán estar protegidos por barreras y controles físicos (salidas de emergencia, cámaras de vigilancia, alarmas sonoras,

detectores de calor y humo, tecnologías de autenticación para el acceso) para evitar intrusión física, inundaciones, incendios, o cualquier otro tipo de amenaza que afecten su normal operación.

Artículo 46. Los sistemas de control de acceso utilizados para la autenticación de los usuarios autorizados a los centros de datos, deberán permitir la consulta y el acceso por áreas, fechas y horarios de trabajo, así mismo, deberá establecer un registro histórico de entradas y salidas.

Artículo 47. Los centros de datos deben adoptar y mantener al día controles para minimizar el riesgo potencial de Interferencia eléctrica y radiación electromagnética. El cableado de la red debe ser protegido de interferencias, y los cables de potencia deben estar separados de los de comunicaciones.

Artículo 48. Todos los equipos que se instalen en el centro de datos, deberán contar con terminal para conectarse a tierra física, a fin de evitar corrientes adversas y mantener condiciones de seguridad para el usuario y equipo.

TÍTULO 6 INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS INFORMÁTICOS

Artículo 49. Cualquier solicitud o duda relacionada con la conexión y desconexión de equipos de computo dentro del centro de datos, especificaciones técnicas de cableado, suministro eléctrico, dispositivos de comunicaciones, aire acondicionado, tipo de contactos, voltaje o UPS (Sistema de alimentación ininterrumpida), deberá ser consultada a la DGSTIC quien aprobará y establecerá la forma más conveniente para realizarla.

Artículo 50. La estructura de falso plafón no deberá usarse como soporte para equipo o cableado.

Artículo 51. No se deberán emplear barras multicontactos, debido a que por sobrecarga pueden ocasionar la interrupción inesperada de algún equipo de operación crítica conectado a este mismo circuito.

Artículo 52. El software autorizado y con licencia para todo el Poder Ejecutivo Central, deberá ser el siguiente:



**VISIÓN
MORELOS**

- I. Sistema Operativo Microsoft Windows.
- II. Microsoft Office o Google Docs.
- III. Antivirus institucional: Symantec.
- IV. Correo electrónico: Gmail de Google.
- V. Se permitirá el uso de software libre, únicamente si éste ha sido autorizado por la DGSTIC.

Artículo 53. El uso de cualquier software específico deberá ser solicitado mediante oficio dirigido a la DGSTIC, por parte de la Dirección de Área hasta oficina del titular de la Secretaría, Dependencia o equivalente, justificando la necesidad del requerimiento de este tipo de programas.

Artículo 54. En virtud de que la licencia de uso del software específico deberá estar bajo resguardo de la URSI correspondiente, y habilitada en un equipo de cómputo en particular, el software específico se sujetará a los siguientes criterios de uso:

- I. En caso de desinstalación y posterior instalación en otro equipo de cómputo, se utilizará el mismo número de licencia y quedará bajo el resguardo de la URSI correspondiente.
- II. La reubicación sólo podrá darse cuando al usuario se le sustituya la computadora personal que tenga bajo su resguardo y necesite seguir utilizando el mismo software. En este caso, la DGSTIC supervisará a la URSI correspondiente, quien realizará la desinstalación del software del equipo original para instalarlo en la computadora de nueva asignación.
- III. Se considera reasignación de software, cuando a un usuario se le asigna una licencia de software específico que anteriormente utilizaba otro usuario.
- IV. Se deberá notificar mediante oficio firmado desde nivel Dirección de Área hasta titular de la Secretaría, Dependencia o equivalente, dirigido a la DGSTIC, sobre la reasignación de que desea realizarse. En este caso, la DGSTIC a través del personal técnico de la URSI de cada dependencia, deberá realizar la desinstalación del software del equipo original e instalarlo en la computadora del nuevo usuario, así como actualizar el resguardo del

equipo de cómputo y licencia de software, si es que el nuevo usuario utilizará el equipo de computó donde se instaló originalmente.

Artículo 55. La URSI o el enlace designado será responsable de tener actualizado su inventario de bienes informáticos, así como reportarlo semestralmente a la DGSTIC mediante herramientas o mecanismos electrónicos definidos para este fin.

Artículo 56. La administración y monitoreo de todos los equipos de comunicaciones (Routers, Switches, etc.) que se encuentran en la Red de Datos del Nodo Central del Gobierno del Estado de Morelos, quedará a cargo de la DGSTIC, siendo los únicos autorizados para realizar modificaciones y adecuaciones a la configuración de los mismos.

Artículo 57. En el Nodo Central toda la infraestructura de comunicaciones instalada es de uso exclusivo para la Red de Datos del Gobierno del Estado de Morelos y no podrá ser usada para otros fines o implementaciones.

Artículo 58. La DGSTIC es la responsable de llevar a cabo de forma permanente el monitoreo de todos los equipos de comunicaciones de Red de Datos del Nodo Central del Gobierno del Estado de Morelos, así como de notificar cualquier falla o anomalía que se detecte única y exclusivamente a la URSI o el enlace designado.

Artículo 59. Cualquier solicitud para hospedar páginas o aplicaciones bajo el dominio y subdominios "*morelos.gob.mx*" deberá ser solicitado a la DGSTIC a través de la URSI o enlace designado mediante oficio con una descripción clara del requerimiento.

Artículo 60. Será responsabilidad del administrador de la página o aplicación en producción que se encuentre bajo el dominio "*morelos.gob.mx*" de cada dependencia, asegurarse de contener por motivos de indexación en los buscadores de internet (Yahoo, Google, Bing, Ask), por lo menos las siguientes propiedades en su correspondiente código html:

Para Imágenes contenidas dentro de las páginas y aplicaciones:

- I. “alt”. Con un nombre descriptivo sin espacios y utilizando guiones, por ejemplo: “Descripción-Gobierno-del-Estado-de-Morelos”.
- II. “Nombre de la imagen”. Un nombre descriptivo del archivo de imagen sin espacios y utilizando guiones, por ejemplo: “Descripción-Gobierno-del-Estado-de-Morelos.jpg”.

Para la cabecera HTML de las páginas y aplicaciones:

- I. “Etiqueta meta”. Ubicar correctamente el conjunto de palabras que corresponda a la descripción fiel de la página o aplicación, separados por comas.
- II. “Etiqueta title”. Será obligatorio ubicar un título descriptivo en esta propiedad.

TÍTULO 7 SOPORTE TÉCNICO

Artículo 61. El soporte técnico estará definido en dos niveles:

El de primer nivel, estará a cargo de la URSI y el usuario deberá solicitarlo a través del Sistema de Tickets en cualquiera de los siguientes casos:

- I. Mantenimiento preventivo y correctivo del equipamiento de cómputo.
- II. Levantamiento permanente de inventarios.
- III. Actualización de resguardos de equipos de cómputo.
- IV. Instalación, configuración y actualización de antivirus.
- V. Instalación, configuración y actualización sistema operativo, aplicaciones y software específico.
- VI. Generación de respaldos.
- VII. Configuración de sus redes locales.
- VIII. Asesoría general en el uso de aplicaciones.

El de segundo nivel estará a cargo de la DGSTIC. El usuario y/o la URSI deberán solicitarlo a través del Sistema de Tickets en cualquiera de los siguientes casos:

- I. Cuando los equipos de un segmento de red se encuentren infectados por algún virus.
- II. Instalación de un nuevo Software.
- III. Alta, baja o cambio de cuentas de usuario/a, para el acceso a la red, sistemas operativos o aplicaciones.
- IV. Soliciten acceder a un sitio (s) específico(s) en Internet y que se encuentre establecido en la política de seguridad como un sitio no seguro o definidos como restringidos para la protección y salvaguarda de la información.
- V. Problemas para acceder a un servicio o aplicación dentro de la red.
- VI. Soliciten el uso y configuración de una cuenta de acceso remoto vía Internet (VPN) para acceder a los recursos informáticos de la red.
- VII. El equipo tenga alguna falla de hardware.
- VIII. Mantenimiento del equipo de cómputo y periféricos.
- IX. Introducir algún equipo de cómputo al centro de datos.
- X. Soporte técnico de alguno de los sistemas con que opera la Secretaría de Administración.
- XI. Apoyo para la planeación de proyectos de tecnologías.
- XII. Implementación de cableado estructurado.
- XIII. Servicios administrados.
- XIV. Servicios de Telecomunicaciones.
- XV. Servicios de seguridad.

Artículo 62. La URSI será responsable de llevar a cabo la calendarización y ejecución semestral de los mantenimientos preventivos y correctivos, tanto de hardware como de software a los equipos de cómputo de la unidad correspondiente, así como presupuestar y gestionar el recurso necesario para la compra de sus insumos necesarios, previa dictaminación por parte de la DGSTIC.

TÍTULO 8 DICTAMINACIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS

Artículo 63. Todas las Secretarías y Dependencias de la Administración Pública Central, que por sus facultades administrativas soliciten y necesiten adquirir Dispositivos de Seguridad, deberán apoyarse de la DGSTIC para la revisión, validación, dictaminación y visto bueno de la implementación de los mismos, con la finalidad de asegurar que los equipos satisfagan las necesidades de operación de la propia Secretaría o Dependencia que lo requiere.

Artículo 64. Las propuestas que generen los usuarios para la compra de equipo de seguridad, deberán ser de Proveedores Certificados, con base a los lineamientos y estándares marcados en el catálogo de equipo de cómputo, periféricos e infraestructura de comunicaciones publicado en la página www.soprote.morelos.gob.mx por la DGSTIC. Para su compra y adquisición, deberán incluir licencia, soporte técnico y actualizaciones por al menos un año.

Artículo 65. La dictaminación de bienes informáticos para su adquisición o arrendamiento, que requieran o soliciten los usuarios dentro del Poder Ejecutivo Central, se basará en el catálogo de equipos de cómputo publicado en la página www.soprote.morelos.gob.mx. La URSI de su unidad será la responsable de solicitar las necesidades de uso ante la DGSTIC, mediante oficio o Sistema de Tickets, así como de llevar el control de inventario de los mismos.

Artículo 66. La dictaminación de baja de bienes informáticos se generará a solicitud de la URSI o el enlace designado, mediante oficio a la DGSTIC o a través del Sistema de Tickets , y será procedente en cualquiera de los siguientes casos:

- I. Cuando la reparación del bien informático sea incosteable.
- II. Cuando el bien informático no pueda ser reparado por daños físicos o lógicos.
- III. Cuando el bien informático haya entrado en obsolescencia y debido a la operación del usuario, su reutilización y actualización no sea viable.

TÍTULO 09 FIRMA ELECTRÓNICA

Artículo 67. El uso e implementación de la firma electrónica será coordinado por la DGSTIC como responsable de la Unidad de Firma Electrónica del Poder Ejecutivo, a través de una plataforma única y centralizada denominada www.firma.morelos.gob.mx en los términos de la Ley de Firma Electrónica del Estado Libre y Soberano de Morelos publicado en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad", número 5142, de fecha 20 de noviembre del 2013 y en la Ley de Firma Electrónica Avanzada.

TÍTULO 10



RESPONSABILIDADES

Artículo 68. Las violaciones que lleven a cabo los usuarios a estos Lineamientos, podrán generar sanciones de tipo disciplinario que al efecto determine la Secretaría de la Contraloría.

Artículo 69. Toda violación de la seguridad de los sistemas de la Plataforma de Comunicaciones, conllevará la responsabilidad civil y penal que resulte de acuerdo a la legislación aplicable.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- Los presentes Lineamientos entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad", órgano de difusión del Gobierno del Estado Libre y Soberano de Morelos.

SEGUNDO.- La Dirección General de Soporte de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Secretaría de Administración, deberá realizar los trabajos de capacitación que estime necesarios para la comprensión de los presentes Lineamientos, en un plazo de cinco días hábiles a partir de su publicación.

TERCERO.- Se derogan todas las disposiciones de igual o menor rango jerárquico que se opongan a los presentes Lineamientos.

Dado en las oficinas de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos; a los diez días del mes de enero del año dos mil dieciséis.

**EL SECRETARIO DE ADMINISTRACIÓN
ALBERTO JAVIER BARONA LAVÍN**

RÚBRICA.