



# PERIODICO OFICIAL DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

MEDIO DE DIFUSION DEL GOBIERNO CONSTITUCIONAL DEL ESTADO

Registro Postal PP-Ags.-001-0125.- Autorizado por SEPOMEX}

**EDICIÓN VESPERTINA**

TOMO LXXIX

Aguascalientes, Ags., 15 de Agosto de 2016

Núm. 33

## CONTENIDO:

GOBIERNO DEL ESTADO  
PODER EJECUTIVO

OFICIALÍA MAYOR

Manuales de Lineamientos de la Oficialía Mayor del Gobierno  
del Estado de Aguascalientes.

ÍNDICE:  
Página 78

RESPONSABLE: Lic. Alejandro Bernal Rubalcava, en suplencia del Secretario General de Gobierno  
por ministerio de Ley.

# GOBIERNO DEL ESTADO

## OFICIALÍA MAYOR

INGENIERO CARLOS LOZANO DE LA TORRE, Gobernador Constitucional del Estado de Aguascalientes, en ejercicio de la facultad que me confiere el Artículo 46, fracción I de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Aguascalientes y con fundamento en lo dispuesto por los Artículos 2° y 10° fracciones I y V, de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Aguascalientes, tengo a bien emitir los Manuales de Lineamientos de la Oficialía Mayor del Gobierno del Estado de Aguascalientes, bajo los siguientes

### CONSIDERANDO:

Que el 26 de noviembre del 2007 se publicó en el Periódico Oficial del Estado de Aguascalientes el decreto mediante el cual se expidieron el Manual de Lineamientos para la Gestión de la Innovación, el Manual de Lineamientos para la Gestión de Capital Humano, el Manual de Políticas y Lineamientos Generales en Materia de Tecnologías de Información para la Gestión Pública Estatal, el Manual de Lineamientos de Servicios Integrales, el Manual de Lineamientos para la Gestión y Desarrollo de Sistemas de Información, el Manual de Lineamientos de Seguridad Jurídica, el Manual de Lineamientos de Adquisiciones y el Manual de Lineamientos para la Homologación y Estandarización de la Gestión Pública de la Secretaría de Gestión e Innovación del Gobierno del Estado de Aguascalientes.

Que dados los objetivos planteados en la presente administración a través de los instrumentos correspondientes, mediante los cuales se puntualizó la planeación de la gestión de la Administración Pública del Estado de Aguascalientes, partiendo de una metodología de planeación estratégica que contiene las bases, metas y estrategias del Poder Ejecutivo del Estado, de forma que aseguren el cumplimiento de las atribuciones de cada una de las Dependencias de la Administración Pública del Estado y en particular, lograr la eficiencia máxima de todas y cada una de las actividades que desarrolla la Oficialía Mayor. se estima necesario emitir los Manuales de Lineamientos que rigen las atribuciones que le son conferidas a dicha Dependencia del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de Aguascalientes a fin de alcanzar su efectiva homologación con el orden jurídico que regula su actuación.

En razón de lo anterior se tiene a bien emitir los siguientes:

### MANUAL DE LINEAMIENTOS DE CAPITAL HUMANO

#### INTRODUCCIÓN

La Oficialía Mayor del Gobierno del Estado de Aguascalientes conforme a lo dispuesto en el artículo 42 fracciones I, II, IV, V, VI, VII, IX, XI, XII y XIV de la Ley Orgánica de la Administración Pública

del Estado de Aguascalientes y 12 fracciones I, II, IV, VI, VIII, X y XI y XIV del Reglamento de la Oficialía Mayor es la Dependencia encargada para dirigir, coordinar, ejecutar y evaluar las políticas, lineamientos y programas en materia de administración de personal, recursos materiales y servicios generales de la Administración Pública Estatal; coordinar el manejo y desenvolvimiento de las unidades administrativas que realicen las funciones relacionadas con la ministración y administración de bienes, productos, servicios, recursos humanos que requieran las Dependencias y Entidades, en el desarrollo de las funciones encomendadas; establecer políticas, normas y lineamientos en materia de administración, remuneración y desarrollo de personal; tramitar los nombramientos, remociones, licencias, renunciaciones y cualquier otra incidencia que modifique la relación jurídico laboral entre el Estado y sus servidores públicos y/o que implique una afectación salarial; integrar, elaborar y remitir a la Secretaría de Finanzas para su pago, la nómina de los servidores públicos de las Dependencias, efectuando las retenciones a que haya lugar y practicando los descuentos que legalmente correspondan; autorizar las propuestas de las nuevas áreas en las Dependencias de la Administración Pública Estatal; planear y programar en coordinación con los Titulares de las Dependencias la selección, contratación y capacitación del personal y llevar los registros del mismo; controlar su asistencia, licencias, permisos y vacaciones, otorgar becas y otros estímulos y promover actividades socioculturales y deportivas para los trabajadores al servicio del Estado; instrumentar y ejecutar el servicio civil de carrera, evaluando en todo momento las aptitudes de quienes lo conforman, las cuales estarán libres de cualquier tipo de discriminación; tramitar los nombramientos, remociones, renunciaciones, cambios de adscripción, licencias, bajas y jubilaciones de los servidores públicos de las Dependencias de la Administración Pública Estatal; así como administrar los seguros de las Dependencias y Entidades que lo soliciten.

Para el cumplimiento de las disposiciones antes señaladas, la Coordinación General de Capital Humano de la Oficialía Mayor del Gobierno del Estado de Aguascalientes, de conformidad con el artículo 14 fracciones I, II, IV, VIII, XI, XII, XV, XVIII y XXII del Reglamento Interior de la Oficialía Mayor, se encuentra facultada para formular y proponer las políticas general de la gestión del capital humano de la Administración Pública Estatal; establecer los lineamientos generales para la planeación, autorización, coordinación, supervisión y evaluación de las estrategias de la gestión del capital humano de las Dependencias y proponerlas a las Entidades; formalizar el ingreso y llevar los controles administrativos del personal de las Dependencias y autorizar el ingreso del personal de las Entidades; validar y proponer al Oficial Mayor los tabuladores de sueldos y salarios que se aplicarán a las Dependencias, así como el que se aplique en las plazas estatales adscritas a las Entidades, lo anterior de acuerdo a los incrementos autorizados anualmente; elaborar el presupuesto

procedimientos, así como la interacción con otras unidades involucradas en la ejecución de las actividades que conlleven a obtener un servicio o producto final acorde a sus necesidades.

**Artículo 26.** Todos los procesos serán susceptibles de optimización con el objetivo de simplificar y mejorar su operación de forma eficaz.

**Artículo 27.** Con la finalidad de implementar los proyectos relacionados con la gestión de la calidad, las Dependencias y Entidades deberán apegarse a los procedimientos que emita la DGMA.

#### SECCIÓN IV

##### *De la Innovación Gubernamental*

**Artículo 28.** La DGMA fomentará una cultura de innovación en las Dependencias y Entidades promoviendo la creatividad, generación de ideas y la participación de los servidores públicos para buscar soluciones que contribuyan a la mejora de la gestión gubernamental.

**Artículo 29.** La DGMA impulsará el desarrollo o adopción de las mejores prácticas en las Dependencias y Entidades que coadyuven al logro de los objetivos y la optimización de sus recursos.

**Artículo 30.** Las acciones que impulsarán la innovación, la participación ciudadana y la adopción de mejores prácticas estarán sustentadas en los proyectos que defina la DGMA y que tengan como objetivo lograr un gobierno participativo e integrador al establecer una relación de cooperación y confianza entre el gobierno, los servidores públicos y los ciudadanos, que conlleve a una gestión pública más efectiva e innovadora.

**Artículo 31.** Las acciones que impulsarán la innovación, se podrán apoyar en una herramienta informática que facilite a las Dependencias y Entidades, la implementación de las acciones de innovación y desarrollo tecnológico necesarias para responder a las demandas de los ciudadanos, mejorando su bienestar social y su grado de satisfacción en los programas y servicios públicos.

**Artículo 32.** Con la finalidad de implementar los proyectos relacionados con la innovación, las Dependencias y Entidades deberán apegarse al Manual de Políticas de Innovación expedido por la DGMA, así como a los procedimientos que emita dicha Dirección.

#### CAPÍTULO VI

##### **Medidas Disciplinarias**

**Artículo 33.** Los servidores públicos de las Dependencias y Entidades que infrinjan los presentes lineamientos o los procedimientos a los que se hace mención en el presente manual, serán sancionados de conformidad a lo previsto en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Aguascalientes o bien de las disposiciones laborales aplicables a las Dependencias y Entidades, independientemente de la responsabilidad que pudiera incurrir en términos de otra legislación aplicable.

#### CAPÍTULO VII

##### **Interpretación**

**Artículo 34.** La DGMA, tendrá la facultad de interpretar para efectos administrativos los presentes lineamientos, así como asesorar y resolver las consultas y los casos no previstos en los mismos.

#### **MANUAL DE LINEAMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PARA EL DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS**

##### **INTRODUCCIÓN**

La Oficialía Mayor del Gobierno del Estado, conforme a lo dispuesto por el Artículo 42 fracciones I, XIII, XVII, XIX, y XXIII de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Aguascalientes, es la Dependencia encargada de dirigir, coordinar, ejecutar y evaluar las políticas, lineamientos y programas en materia de administración de personal, recursos materiales y servicios generales; proveer oportunamente a las Dependencias de la Administración Pública Estatal, de los elementos y materiales de trabajo necesarios para el desarrollo de sus funciones; desarrollar, regular, administrar y supervisar los servicios de informática vinculados a la administración de los recursos y servicios de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal; apoyar a las Dependencias en el desarrollo de los sistemas operativos que requieran para el desempeño de sus actividades; así como de promover y coadyuvar en la ejecución de los programas y acciones de modernización, desarrollo informático y de calidad que requieran las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.

Para el cumplimiento de las disposiciones antes señaladas, la Dirección General de Proyectos de Tecnologías de Información, adscrita a la Coordinación General de Mejores Prácticas Gubernamentales de la Oficialía Mayor del Gobierno del Estado de Aguascalientes, de conformidad con el artículo 21 fracciones I, II, III, VI VII y VIII del Reglamento Interior de la Oficialía Mayor, se encuentra facultada para definir y establecer las políticas, estándares y lineamientos en materia de tecnologías de información para las Dependencias y Entidades; analizar en Coordinación con las Dependencias y Entidades los procedimientos de sistematización de sus procesos administrativos; desarrollar en coordinación con las Dependencias los sistemas de información que requieran para el cumplimiento de sus atribuciones y proponerlo a las Entidades; validar técnicamente las soluciones tecnológicas especializadas que requieran las Dependencias y Entidades; validar los diseños desarrollados y supervisar la implementación de las aplicaciones requeridas por las Dependencias y Entidades, una vez que se haya determinado la viabilidad de sistematización; definir si el desarrollo o mantenimiento de sistemas de información puede realizarse con recursos propios o si se requiere la contratación de terceros, así como supervisar el mantenimiento de los sistemas informáticos desarrollados internamente para mantener su funcionalidad.

En el marco de la evolución tecnológica exponencial que nos ofrece el mercado mundial y dentro de esta modernidad tecnológica, que busca simplificar y optimizar el procesamiento de grandes volúmenes de datos y agilizar las formas y medios de comunicación entre las personas, la Dirección General de Proyectos de Tecnologías de Información, tiene entre otros objetivos, atender los requerimientos de los usuarios, cuidando que las erogaciones en tecnología de la información cumplan con los requisitos técnicos que favorezcan la continuidad de las operaciones y la estandarización de la infraestructura tecnológica, conforme a la disponibilidad de los recursos económicos asignados para este fin, dentro del marco normativo vigente.

En la actualidad todas las organizaciones que operan con recursos informáticos se ven inmersas en ambientes no estandarizados y poco normados; debido a esto es prioritario establecer reglas claras y mejores prácticas sobre el desarrollo de proyectos de tecnologías de información, de ahí que este documento tiene como objetivo establecer reglas que garanticen la mejor manera de desarrollar tecnologías de información más seguras, accesibles, completas y transparentes que impulsen una gestión pública eficiente y permitan contar con información oportuna para la toma de decisiones dentro del actuar diario del Gobierno del Estado de Aguascalientes.

Bajo este contexto se analizó el marco jurídico aplicable a la gestión interna de las actividades, procesos y procedimientos a cargo de la Dirección General de Proyectos de Tecnologías de Información adscrita a la Coordinación General de Mejores Prácticas Gubernamentales de la Oficialía Mayor del Gobierno del Estado de Aguascalientes, detectándose la necesidad de emitir un manual que establezca los lineamientos con base en los cuales dicha Unidad Administrativa llevará a cabo el desarrollo y cumplimiento de sus funciones, por lo que se emite el siguiente:

## **MANUAL DE LINEAMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PARA EL DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS**

### **MARCO JURÍDICO ADMINISTRATIVO**

De manera enunciativa, más no limitativa, a continuación se enlistan los ordenamientos jurídicos y disposiciones legales que resultan de observancia obligatoria en la ejecución de los actos, procesos y procedimientos que se regulan a través del presente Manual:

#### **1. LEYES**

- a. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- b. Constitución Política del Estado de Aguascalientes;
- c. Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Aguascalientes; y

- d. Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Aguascalientes;

#### **2. REGLAMENTOS**

- a. Reglamento Interior de la Oficialía Mayor.

#### **3. MANUALES**

- a. Manual de Lineamientos de Construcción de Sistemas de TI;
- b. Manual de Lineamientos de Elaboración de Sistemas de TI;
- c. Manual de Políticas para la Elaboración de Documentos;
- d. Manual de Políticas de Seguridad de la Información; y
- e. Manual de Gestión de Aplicaciones Móviles y Portales del GEA.

#### **4. OTROS**

- a. Guía para la Liberación de Ambientes.

### **CAPÍTULO I**

#### **Objetivo**

**Artículo 1º.** Establecer los lineamientos y políticas generales para la gestión del desarrollo y mantenimiento de sistemas de Tecnologías de Información dentro de la Administración Pública Estatal que permita el control, homologación del desarrollo informático y proyectos de Tecnologías de Información, garantizando la Integridad, Disponibilidad y Confidencialidad de la información en el GEA.

### **CAPÍTULO II**

#### **Ámbito de Aplicación**

**Artículo 2º.** Los presentes lineamientos son de observancia obligatoria para todas las áreas informáticas, así como para todo el personal, que por sus funciones tenga acceso al desarrollo y mantenimiento de sistemas de Tecnologías de Información o contratación de los servicios mencionados, tanto para las Dependencias y Entidades del Gobierno del Estado de Aguascalientes.

### **CAPÍTULO III**

#### **Disposiciones Generales**

**Artículo 3º.** Para efectos de los presentes lineamientos, se entenderá por:

1. *Acceso a Internet*: Método que permite a un usuario recibir y enviar información a Internet a través de cualquier dispositivo que permita el uso de software para este fin;
2. *CGMPG*: Coordinación General de Mejores Prácticas Gubernamentales de la Oficialía Mayor del Gobierno del Estado de Aguascalientes;
3. *Confidencialidad*: Principio de Seguridad de la Información que consiste en asegurar que el acceso al activo de información únicamente se realice por los

sujetos autorizados a través de los procedimientos establecidos para ello;

4. *Dependencia (s)*: Las unidades administrativas adscritas a la Administración Pública Centralizada del Gobierno del Estado de Aguascalientes, señaladas en la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Aguascalientes;

5. *DGPTI*: Dirección General de Proyectos de Tecnologías de Información adscrita a la CGMPG de la Oficialía Mayor del Gobierno del Estado de Aguascalientes;

6. *Disponibilidad*: Principio de Seguridad de la Información que estipula que el activo puede ser utilizado por los sujetos autorizados cuando estos lo requieran;

7. *Entidad (es)*: Las señaladas en la Ley para el Control de las Entidades Paraestatales del Estado de Aguascalientes;

8. *GEA*: Gobierno del Estado de Aguascalientes;

9. *Hardware*: Conjunto de componentes físicos que forman parte de la infraestructura tecnológica;

10. *Información*: Conjunto de datos que representan un recurso fundamental para la toma de decisiones de la institución;

11. *Infraestructura Tecnológica*: Recursos de tecnología de la información donde convergen las telecomunicaciones, el hardware y el software de cómputo que permite el procesamiento, la transmisión y el almacenamiento de datos, audio o video;

12. *Integridad*: Principio de Seguridad de la Información que consiste en que el activo de información sólo pueda ser modificado por los sujetos autorizados para tal efecto;

13. *Internet*: Es una red mundial estandarizada de información que comunica a todo el usuario que accede a ella con sitios, personas, lugares distantes y sirve para lograr la transferencia de información y datos en todo el mundo;

14. *Intranet*: Red informática interna del GEA, basada en los estándares de Internet, en la que las computadoras están conectadas a uno o varios servidores web;

15. *Ley*: Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Aguascalientes;

16. *Licencia*: Permiso otorgado por un tercero para utilizar un producto, generalmente software, a cambio de un pago único o periódico;

17. *Manual*: Al presente Manual de Lineamientos de Tecnologías de Información para el Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas;

18. *Proyectos de TI*: Conjunto de obras y acciones para la adquisición, ampliación, conservación, construcción estandarización, mantenimiento o modificación de bienes, recursos y servicios informáticos, con el propósito de solucionar una problemática específica;

19. *Requerimiento de TI*: Solicitud formal presentada por escrito, por un usuario facultado donde especifica necesidades de soluciones tecnológicas o bienes y servicios de hardware o software para el desempeño de sus funciones;

20. *Responsable Administrativo*: Al Director, Jefe, encargado o quien realice la función administrativa de una Dependencia o Entidad de la Administración Pública Estatal.

21. *Sistema*: Conjunto de elementos independientes que permiten al usuario ejecutar tareas a través de los recursos disponibles en determinada infraestructura tecnológica;

22. *Software*: Conjunto de programas escritos en cualquier lenguaje de programación que sirven para resolver, mediante un dispositivo electrónico, las necesidades de un proceso determinado;

23. *TI*: Tecnologías de Información;

24. *Usuario*: Servidor Público que presta un servicio personal subordinado en las Dependencias y Entidades del GEA, solicitante de una solución tecnológica;

25. *Usuario de Internet*: El servidor público que presta un servicio personal subordinado en las Dependencias y Entidades del GEA, que hace uso del servicio de Internet; y

26. *Viabilidad*: Posibilidad de implementar una solución tecnológica con características específicas, compatible y homologada con la infraestructura tecnológica del GEA, bajo las especificaciones y características previstas en la normatividad que lo regula y considerando el impacto hacia otros sistemas tecnológicos establecidos.

**Artículo 4º.** Corresponde a la DGPTI la verificación, control y evaluación del cumplimiento de las disposiciones señaladas en el presente Manual.

**Artículo 5º.** Para la aplicación del presente Manual, la DGPTI ejercerá sus atribuciones y otorgará sus servicios bajo los siguientes principios y políticas de gestión:

1. *Niveles de servicio*: Buscar el establecimiento de los niveles de servicio acordados con los usuarios, para satisfacer sus requerimientos en tiempo y forma;
2. *Planeación Estratégica*: Promover y participar en el establecimiento de un proceso formal en el que la DGPTI integre y homologue la planeación, desarrollo y mantenimiento de los proyectos de TI;
3. *Rectoría de TI*: Propiciar y validar que las TI sean adquiridas, desarrolladas e implementadas conforme a las mejores prácticas, que estas sean consideradas un activo estratégico y la plataforma de soluciones que agreguen valor dentro del GEA;
4. *Orientación a procesos*: Promover el uso de metodologías y técnicas para optimizar el

desempeño de los procesos operativos y de gestión, así como la identificación y seguimiento a los procesos sustantivos mediante el uso de TI;

5. *Arquitectura Tecnológica*: Desarrollar, promover, mantener y actualizar una arquitectura tecnológica integral, que permita y soporte el procesamiento de la información, el flujo de los procesos y el desarrollo de nuevas aplicaciones;
6. *Viabilidad*: Analizar los proyectos de TI en su contexto funcional para determinar la factibilidad, sustentabilidad y rentabilidad de los mismos;
7. *Confiabilidad*: Impulsar el uso de metodologías y herramientas de desarrollo y gestión, para asegurar el acceso a la información y garantizar que la información sea Confidencial, Integral y Disponible para la toma de decisiones;
8. *Organización*: Propiciar el desarrollo del capital intelectual de las áreas de TI, así como, la constitución de alianzas con empresas y prestadores de servicio para aquellos productos o servicios que optimicen la gestión pública estatal;
9. *Estandarización*: Impulsar la estandarización de prácticas, normatividad, productos y servicios para homologar el proceso del desarrollo y mantenimiento de TI;
10. *Proyección*: Cuidar, en conjunto con la Dirección General de Soporte a las Tecnologías de Información de la CGMPG, que la infraestructura tecnológica sea desarrollada bajo una arquitectura escalable en funcionalidad, integración, capacidad y amplitud para satisfacer nuevos requerimientos por innovación tecnológica o crecimiento en el volumen de operaciones; y
11. *Servicios comunes*: Favorecer que los servicios básicos de TI que son proporcionados estructuralmente por otras unidades administrativas, adopten las mismas directrices a fin de que los usuarios lo perciban como una sola área.

#### CAPÍTULO IV

##### Lineamientos Generales

**Artículo 6°.** La aplicación del presente Manual corresponde a la DGPTI y a sus distintas áreas que la integran, en el ámbito de sus respectivas competencias, facultades y atribuciones en términos del Reglamento Interior.

#### CAPÍTULO V

##### Planeación de Sistemas de TI

**Artículo 7°.** Las Dependencias y Entidades a través de sus Responsables Administrativos deberán considerar en sus respectivos presupuestos anuales el techo financiero necesario para solventar en su

caso las erogaciones que sean necesarias para la ejecución de sus proyectos en materia de TI.

**Artículo 8°.** Los Responsables Administrativos de las Dependencias y Entidades deberán elaborar y entregar a más tardar el 31 de enero de cada año a la DGPTI sus requerimientos estratégicos de desarrollo de sistemas informáticos debidamente presupuestados y autorizados, mismo que servirá para definir y calendarizar sus necesidades a corto, mediano y largo plazo de acuerdo a los procedimientos aprobados por la DGPTI para estos efectos.

**Artículo 9°.** De conformidad con la normatividad aplicable para el ejercicio del gasto corriente y de acuerdo al presente Manual, los Responsables Administrativos deberán formular sus estimaciones presupuestarias y realizar directamente las gestiones necesarias para la asignación de los recursos económicos necesarios para el desarrollo de sistemas de TI.

**Artículo 10.** Las Dependencias y Entidades deberán abstenerse de desarrollar proyectos y/o programas en materia de TI que no se apeguen a este Manual y a las demás disposiciones que sean aplicables; así como de comprometer la contratación o adquisición de recursos informáticos sin contar con la aprobación de la CGMPG, con el objeto de que estas contrataciones guarden relación con el Plan Sexenal del GEA.

**Artículo 11.** Solo procederá el desarrollo de sistemas de TI por parte de la DGPTI o su contratación a un proveedor, previo dictamen técnico elaborado por la DGPTI en el que se refleje el beneficio y el impacto tecnológico que la TI generará en la Entidad o Dependencia en la que se tenga contemplado implementarla.

**Artículo 12.** La justificación y los beneficios cualitativos y cuantitativos esperados por el usuario, son responsabilidad exclusiva de las Dependencias y Entidades que promueven la adquisición o contratación de bienes o servicios informáticos, así como el desarrollo de los proyectos de TI que les sean aprobados. Asimismo, cada Responsable Administrativo de la Dependencia o Entidad deberá llevar a cabo las gestiones necesarias con las instancias correspondientes, para complementar las evaluaciones técnicas, estudios financieros, administrativos, ambientales o jurídicos que les sean requeridos para estos efectos.

**Artículo 13.** Para la planeación de capacitación de TI, la DGPTI se coordinará con la Coordinación Especializada en la Gestión del Capital Humano de la OFMA para establecer un programa anual de capacitación en materia de desarrollo y uso adecuado de TI para los usuarios de las Dependencias y Entidades, mismo que deberá cumplir con los siguientes objetivos y características:

1. Todos los usuarios de nuevo ingreso o que ejecuten nuevas actividades así como los usuarios finales deberán ser capacitados antes de comenzar a utilizar cualquier sistema de TI;

2. Preferentemente se deberá contar con un manual de usuario en línea como apoyo a la capacitación de sistemas de TI;
3. Se deberá realizar un examen de conocimientos al final de la capacitación por parte de la entidad capacitadora. Si el sistema de TI se desarrolla de manera interna, el área que lo desarrolló deberá proveer la capacitación. En caso de que un tercero desarrolle la aplicación, la capacitación deberá estar considerada dentro de la gestión del proyecto; y
4. La DGPTI podrá realizar evaluaciones periódicas para determinar el conocimiento de cualquier usuario sobre el sistema de TI que utiliza.

## CAPÍTULO VI

### Desarrollo de Sistemas de TI

#### SECCIÓN I

##### *De las Disposiciones Generales*

**Artículo 14.** Todo proyecto de desarrollo de sistemas de TI deberá cumplir con las siguientes fases:

1. *Solicitud:* El desarrollo del sistema de TI deberá ser solicitado por escrito por el Responsable Administrativo;
2. *Conceptualización:* El proyecto se deberá conceptualizar mediante un documento formal elaborado conjuntamente por la DGPTI y el Usuario;
3. *Análisis:* La DGPTI diseñará la arquitectura y especificación funcional de la aplicación;
4. *Construcción:* La DGPTI codificará el sistema de TI y diseñará la arquitectura de seguridad de la información conforme a los estándares y especificaciones técnicas establecidas para estos efectos por ella misma;
5. *Implementación:* Se deberá prever en la implementación del sistema de TI una etapa de implementación conforme a una capacitación formal y una evaluación para constatar el conocimiento de la aplicación; y
6. *Liberación y entrega formal del proyecto:* Se deberá notificar a todos los involucrados en la implementación del sistema de TI la finalización del mismo y se deberán llenar los formatos definidos.

**Artículo 15.** Todo sistema de TI que sea desarrollado o adaptado por la DGPTI será utilizado por las Dependencias o Entidades, conforme a los procedimientos que para tales efectos emita la DGPTI, quien conservará el control del código fuente y de las licencias para ser usado, actualizado o modificado conforme a las necesidades del GEA.

**Artículo 16.** Todo sistema de TI que sea desarrollado o adaptado por un proveedor externo será utilizado por las Dependencias o Entidades, conforme a los procedimientos que para tales efectos emita la DGPTI, en tanto el control del código fuente y de las

licencias para ser usado, actualizado o modificado conforme a las necesidades del GEA permanecerá en los términos que dicte en contrato de servicios celebrado con dicho proveedor.

**Artículo 17.** Todo desarrollo informático se basará en la plataforma de desarrollo, bases de datos, equipo de cómputo y telecomunicaciones definidos y soportados por la CGMPG.

**Artículo 18.** Los sistemas de información que se desarrollen para las Dependencias y Entidades deberán estar basados en los estándares de desarrollo previstos en este Manual, en el Manual de Lineamientos de Elaboración de Sistemas de TI y en el Manual de Lineamientos de Construcción de Sistemas de TI, emitidos por la DGPTI.

**Artículo 19.** En caso de que algún sistema de TI haya sido desarrollado de manera externa a la DGPTI, la Dependencia o Entidad propietaria del sistema deberá enviar una copia del mismo en cualquier medio digital, así como de su documentación asociada, a la DGPTI. La copia deberá contener los archivos de código fuente (cuando así lo indique el contrato mencionado en el artículo 15), archivos compilados, librerías, ejecutables y archivos de base de datos necesarios para el funcionamiento del sistema.

**Artículo 20.** Todos los sistemas de TI existentes que no cumplan con la normatividad técnica en materia de TI, deberán establecer con la DGPTI un plan de para solventar el incumplimiento.

**Artículo 21.** Se deberán seguir los lineamientos para el desarrollo de software establecidos en este Manual, así como aquellos adicionales que en su caso emita la DGPTI.

**Artículo 22.** Es obligatorio que cualquier TI desarrollada dentro del GEA o adquirida para su uso, cumpla con las políticas y lineamientos del Manual de Políticas de Seguridad de la Información.

**Artículo 23.** Todas y cada una de las TI clasificadas como cliente/servidor, aplicaciones de escritorio, portales web, intranets y aplicaciones móviles deberán contar con un manual de instalación, así como los archivos de instalación disponibles. Dentro del manual de instalación de cada sistema deberán estar descritos los requerimientos mínimos y óptimos de hardware para que esta aplicación opere.

#### SECCIÓN II

##### *De la Conceptualización y Análisis de Sistemas de TI*

**Artículo 24.** Todo proyecto de TI que se desarrolle a través de la DGPTI deberá pasar por la fase de conceptualización para asegurar que el alcance, las estrategias y prioridades que se establezcan para su desarrollo sean acordes a las necesidades del GEA.

**Artículo 25.** Para los efectos del presente Manual se entenderá por conceptualización la etapa del desarrollo de sistemas de TI en la cual se define el alcance, requerimientos, reglas de negocio, roles, situación actual, situación esperada y estrategia a se-

guir para desarrollar el sistema mediante uno o varios documentos. Su objetivo es contar con elementos suficientes para determinar la viabilidad y prioridad para la realización de un proyecto de TI, teniendo como alternativas el desarrollo interno, externo, o la adquisición de una solución comercial. Esta etapa es considerada como el análisis del sistema de TI a desarrollar, o a adquirir. Los responsables de la elaboración de la documentación del concepto son la Entidad o Dependencia solicitante, en coordinación con el responsable de su área de informática y la DGPTI.

**Artículo 26.** Todo requerimiento de desarrollo o mantenimiento de sistemas de TI hacia la DGPTI deberá ser previamente validado y autorizado por el Responsable Administrativo de la Dependencia o Entidad solicitante.

**Artículo 27.** Toda requisición de compra proveniente de una Dependencia o Entidad del GEA deberá acompañarse de la investigación de mercado correspondiente.

**Artículo 28.** La prioridad que se dé a los proyectos que se desarrollen internamente a través de la DGPTI, estará dada en razón del nivel de impacto hacia la ciudadanía y apego al Plan Sexenal del GEA.

**Artículo 29.** Toda propuesta de Proyecto de TI debe ser analizada de manera coordinada con la Dirección General de Soporte de TI de la CGMPG, a efecto de determinar la factibilidad de infraestructura del proyecto.

**Artículo 30.** El documento de conceptualización en el cual se detallan los requerimientos, características y alcance del proyecto de TI que se pretenda desarrollar, deberá contar con la siguiente información:

1. *Nombre del sistema:* Corresponde al nombre que el Usuario le asigne;
2. *Objetivo estratégico:* Representa los resultados que el Usuario espera obtener del sistema, son fines relevantes por alcanzar, establecidos cuantitativamente y determinados para cumplirse transcurrido un tiempo específico;
3. *Objetivos específicos:* Los objetivos específicos forman la base para determinar el criterio de éxito de la solución. Es importante que los objetivos sean priorizados de tal forma que permitan al equipo de desarrollo tener un claro entendimiento acerca de lo que el Usuario considera como más importante, en caso de que algunos de ellos no puedan ser alcanzados;
4. *Contextualización del sistema dentro del Plan Sexenal del GEA:* Describe la Estrategia, Objetivo y Línea de Acción del Plan Sexenal del GEA dentro del cual se encuentra enmarcado el proyecto a desarrollar;
5. *Contextualización dentro de la organización del Usuario:* Describe la manera en que el sistema una vez implementado coadyuva

al cumplimiento de la misión y visión de la Dependencia o Entidad;

6. *Mejores prácticas:* Describe los elementos y referencias tomados en cuenta para determinar que el desarrollo del sistema propuesto se trata de una mejor práctica;
7. *Situación actual:* Describe en términos generales la forma en que opera el proceso en el momento de la solicitud;
8. *Situación esperada (situación propuesta):* Con base en la problemática detectada y considerando aquellas situaciones que se pretendan mejorar, en este apartado debe describirse en términos generales la forma ideal en que debería operar el proceso;
9. *Beneficios esperados (impacto del proyecto en términos cualitativos y cuantitativos):* Describe claramente cada uno de los beneficios que se esperan obtener derivados de la implementación del sistema en su totalidad. Para el caso de los beneficios cuantitativos se deberán plasmar cifras que permitan comparar el antes y el después;
10. *Enfoque al ciudadano:* Describe la manera en que el sistema ayudará a satisfacer las necesidades del ciudadano y mejorar su interacción con el GEA;
11. *Concepto de solución:* Describe la propuesta de solución general, es decir, la manera en que se piensa llegar al objetivo planteado inicialmente, apoyado en el análisis de procesos y el uso de TI;
12. *Recursos necesarios estimados:* Se debe indicar la cantidad y tipo de recursos que se estiman necesarios para el desarrollo del proyecto. Se deben considerar los recursos humanos adicionales que se requieran en la etapa de desarrollo, el hardware y el licenciamiento de software tanto para el desarrollo como para la implementación y liberación a producción;
13. *Justificación:* La justificación expone las razones por las cuales es necesario realizar el proyecto; y
14. *Análisis de requerimientos:* El análisis de requerimientos es la tarea que plantea la asignación de software y el diseño gráfico a nivel de sistema de TI.

**Artículo 31.** La conceptualización se desarrollará de conformidad al Procedimiento de Conceptualización de Proyectos de TI.

### SECCIÓN III

#### De la Construcción de Sistemas de TI

**Artículo 32.** Para efectos del presente Manual se entenderá por construcción de Sistemas de TI, la elaboración de los documentos donde se definen los casos de uso del proyecto, el diagrama de entidad-



relación de la base de datos, las reglas de negocio y las especificaciones funcionales del sistema de TI; así como el proceso de su codificación en un lenguaje computacional; dentro de esta etapa se consideran todos los estándares de codificación, definición de clases, objetos, estándares de creación de reportes y utilización, para que se obtengan los resultados previstos y plasmados dentro de los documentos de conceptualización del sistema de TI. Esta etapa se desarrollará por la DGPTI en coordinación con el Usuario. Este procedimiento operará en los proyectos que impliquen desarrollo de software del GEA.

**Artículo 33.** En toda la fase de construcción de sistemas de TI se deberá utilizar UML (Unified Modeling Language) como lenguaje de modelado autorizado por la DGPTI, para visualizar, especificar, construir y documentar un sistema de software. Lo anterior deberá ofrecer un estándar para describir un "plano" del sistema (modelo), incluyendo aspectos conceptuales tales como procesos de negocios, funciones del sistema y aspectos concretos como expresiones de lenguajes de programación, esquemas de bases de datos y componentes de software reutilizables.

**Artículo 34.** Se deberá entregar un diagrama entidad-relación y un diccionario de datos, mismos que deberán ser relacionales, estos documentos deberán integrar todos y cada uno de los aspectos funcionales e información que contendrá la base de datos.

**Artículo 35.** Es obligatorio utilizar los lineamientos de nomenclatura vigente y definida por la DGPTI para cualquier construcción de sistemas.

**Artículo 36.** El responsable de elaborar cualquier sistema de TI, al final de la codificación y construcción deberá documentar y entregar a la DGPTI lo siguiente:

1. El documento de especificación técnica de la aplicación, mismo que deberá describir el lenguaje en el que fue desarrollado, la versión, el fabricante, así mismo deberá anexar el estándar utilizado para la nomenclatura de la programación, incluyendo la definición de variables, objetos, clases, procedimientos, funciones, pantallas, formas y cualquier tipo de operación que deba describirse para hacer transparente y clara la interpretación del código;
2. La especificación técnica de la base de datos, la cual deberá incluir el nombre del manejador de la base de datos, la versión, el nombre del fabricante, el nombre de las bases de datos y sus componentes físicos, la definición de la nomenclatura lógica dentro del manejador de base de datos de todos sus componentes, una descripción de cada una de las tablas, procedimientos almacenados, vistas, triggers, jobs, relaciones con otras bases de datos y componentes que deban ser descritos de acuerdo al manejador de base de datos. Conjuntamente deberá incluirse el

estándar para la nomenclatura de cada uno de los puntos citados anteriormente;

3. La documentación y especificación técnica de los plug-ins, librerías o frameworks desarrollados por terceros que se hubieran utilizado para funcionalidades o características del producto final; y
4. La documentación para la liberación de la aplicación o los cambios en los diferentes ambientes, incluido el de producción. Esta documentación deberá estar apegada al formato establecido en la Guía para la Liberación de Ambientes emitida por la DGPTI.

**Artículo 37.** Todos los sistemas de TI desarrollados para el GEA deberán construirse en un ambiente de desarrollo, similar al que estará en producción. La configuración de este ambiente de desarrollo deberá contener las mismas versiones de software que el ambiente de producción y características similares respecto al hardware.

**Artículo 38.** Todos los sistemas de TI desarrollados para el GEA deberán probarse en un ambiente de calidad, similar al que estará en producción. La configuración de este ambiente de calidad deberá contener las mismas versiones de software que el ambiente de producción, una base de datos lo más apegada posible a los datos de producción y características similares respecto al hardware.

**Artículo 39.** El proceso de la construcción de código y bases de datos desarrolladas dentro del GEA deberán apegarse al documento de Manual de Lineamientos de Elaboración de Sistemas de TI y al Manual de Lineamientos de Construcción de Sistemas de TI, que para tales efectos emita la DGPTI.

#### SECCIÓN IV

##### *De la Liberación y Entrega Formal de Sistemas de TI*

**Artículo 40.** La liberación y entrega formal de sistemas de TI contempla la etapa de capacitación, prueba y verificación de la aplicación a nivel prototipo, así como la validación del concepto contra la aplicación terminada para garantizar la cobertura total de las necesidades y valores agregados aportados por el sistema entregado.

**Artículo 41.** Corresponde al responsable del desarrollo del sistema entregar un prototipo de la aplicación terminada para realizar las pruebas finales, este prototipo tendrá que contener todo lo que se requirió en la etapa de conceptualización y será validado en un ambiente de calidad en cuestión de imagen visual, funcionalidad, velocidad y accesibilidad por la DGPTI, el usuario final y el responsable del desarrollo de la misma.

**Artículo 42.** Es responsabilidad de la DGPTI entregar al Usuario el sistema de TI operando de acuerdo a los objetivos previamente acordados.

**Artículo 43.** Una vez entregado el sistema de TI, la DGPTI deberá generar una relación de incidencias reportadas, junto con sus soluciones de tal manera

que se determine el nivel de calidad de las soluciones después de implementarlas.

**Artículo 44.** Corresponde al responsable de la construcción del sistema de TI atender los requerimientos para su mantenimiento (reporte de errores y nuevas funcionalidades), así como determinar la viabilidad de implementación de las mismas y asignarle una fecha de terminación.

**Artículo 45.** El usuario final será responsable en la fase de liberación de la aplicación, de la detección y notificación a la DGPTI de mejoras y fallas en el funcionamiento de la solución después de liberada.

**Artículo 46.** Los usuarios finales serán capacitados sobre el uso y operación del sistema de TI en cuestión, al ser aprobado su prototipo. Esta capacitación deberá ser impartida por el área desarrolladora del sistema de TI.

**Artículo 47.** Los sistemas de TI deberán ser desarrollados bajo un esquema de seguridad transaccional, mismo que estará gestionado por un módulo de seguridad. Este módulo deberá contener la relación de usuarios, permisos y una bitácora de accesos al sistema. Para tal efecto se deberá observar el Manual de Lineamientos de Construcción de Sistemas de TI.

**Artículo 48.** El responsable del desarrollo de sistemas de TI deberá elaborar el manual de operación en línea, mismo que deberá ser constatado y explicado al usuario en la capacitación del sistema.

**Artículo 49.** Corresponde al área interna o externa que desarrolló un sistema de TI elaborar un documento de entrega el cual deberá contener la firma de aceptación por parte del área solicitante, una carta de garantía por un periodo no menor a 1 mes en la que se comprometa a corregir cualquier error de programación detectado en la aplicación, así como un documento en el que se describa por completo la funcionalidad del sistema.

**Artículo 50.** La liberación y entrega formal de sistemas de TI se desarrollará de conformidad al Procedimiento de Implementación de Sistemas de Información de TI.

## SECCIÓN V

### *De la Constatación y Seguimiento de los Sistemas de TI*

**Artículo 51.** Corresponde a la DGPTI hacer una constatación del uso y aplicación de los sistemas de TI implementados al menos una vez al año. De esta constatación se determinará el nivel de aprovechamiento del sistema y se determinarán los motivos por los cuales no se usa por completo, para su corrección en su caso.

**Artículo 52.** La DGPTI puede en cualquier momento constatar que cualquier Dependencia o Entidad cumpla con los lineamientos descritos por la DGPTI en este documento y elaborar una nota informativa con las observaciones realizadas.

## SECCIÓN VI

### *Del Desarrollo de Sistemas de TI por un Proveedor*

**Artículo 53.** La contratación de servicios externos para el desarrollo de sistemas de TI que realicen las Dependencias o Entidades deberán sujetarse a la validación y visto bueno de la DGPTI.

**Artículo 54.** Corresponde a la DGPTI, proporcionar la asesoría necesaria respecto de las especificaciones técnicas adicionales a las previstas en este Manual que se requieran para el desarrollo de sistemas de TI que a través de una empresa externa contraten las Dependencias y Entidades.

**Artículo 55.** La Dirección General de Adquisiciones o el área competente de realizar el proceso de contratación en términos de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Aguascalientes y sus Municipios no autorizará trámite alguno de contratación de servicios y desarrollo de sistemas de TI, sin que la Dependencia y Entidad acompañen a su solicitud un dictamen de factibilidad de contratación externa de servicios emitido por la DGPTI.

**Artículo 56.** La Dependencia o Entidad solicitante, con base en el dictamen de factibilidad positivo que emita la DGPTI, iniciarán el proceso de contratación, de conformidad con la legislación aplicable y siempre que cuenten con el presupuesto autorizado para tales efectos.

**Artículo 57.** Todo sistema de TI cuyo desarrollo sea contratado a una persona o empresa externa deberá sujetarse a las especificaciones técnicas previstas en este Manual, para ello la Dependencia o Entidad solicitante deberá prever las medidas correspondientes para que se observen dichos lineamientos en el instrumento legal respectivo.

## CAPÍTULO VII

### **Desarrollo y Manejo de Aplicaciones Móviles, Portales Web e Intranet**

**Artículo 58.** Corresponde a la DGPTI la rectoría en la gestión y autorización de los desarrollos para aplicaciones móviles, portales web e intranets de las Dependencias y Entidades del Gobierno del Estado de Aguascalientes.

**Artículo 59.** Cualquier solicitud de aplicación móvil, portal web, intranet o cualquier modificación o agregado a los mismos deberá ser requerida mediante solicitud por escrito a la DGPTI.

**Artículo 60.** Los requerimientos para desarrollos o utilización de aplicaciones existentes de código abierto para aplicaciones móviles, portales web o intranets deberán plasmarse dentro del documento de conceptualización, este documento deberá ser elaborado en conjunto por el área solicitante y la DGPTI.

**Artículo 61.** Se deberá entregar el mapa del sitio donde se establezcan los contenidos, secciones y navegación de toda la aplicación móvil, el portal

web o intranet, mismo que deberá ser validado por la DGPTI. Este documento servirá de base para verificar la entrega final de los mismos.

**Artículo 62.** Se determinará un responsable de información y contenido de cada sección de la aplicación móvil, portal web o intranet; este responsable deberá mantener la información actualizada en tiempo y forma en el periodo que le sea determinado; el nombre de cada responsable deberá estar plasmado dentro del documento de conceptualización y tendrá que estar asociado a cada una de las secciones y contenidos de las mismas.

**Artículo 63.** La DGPTI antes de comenzar la construcción o adaptación de aplicaciones existentes para aplicaciones móviles, portales web o intranet, entregará una presentación del estilo o diseño gráfico a implementar, mismo que deberá ser aprobado por el área.

**Artículo 64.** Al final de la construcción de la aplicación móvil, portal web o intranet se deberá entregar el documento que contenga la especificación técnica de la aplicación, en el cual se describirá el lenguaje y software en el que fue desarrollada, la versión, el fabricante, el estándar que se utilizó para la nomenclatura de la programación, además de incluir la definición de páginas, rutinas, variables, objetos, clases, procedimientos, funciones, pantallas, formas y cualquier tipo de operación que deba describirse para hacer transparente y clara la interpretación del código. En caso de que se haya utilizado código abierto se deberá especificar la versión, el fabricante o grupo, el lenguaje sobre el que se elaboró la aplicación, frameworks, plug-ins y librerías.

**Artículo 65.** Se deberá entregar al final de la construcción del proyecto la especificación técnica de la base de datos, la cual deberá incluir los siguientes elementos:

1. El nombre del manejador de la base de datos;
2. La versión;
3. El nombre del fabricante;
4. El nombre de las bases de datos y sus componentes físicos;
5. La definición de la nomenclatura lógica dentro del manejador de base de datos de todos sus componentes;
6. Una descripción de cada una de las tablas, procedimientos almacenados, vistas, triggers, jobs y relaciones con otras bases de datos;
7. Componentes que deban ser descritos de acuerdo al manejador de base de datos; y
8. El estándar para la nomenclatura de cada una de las fracciones anteriores.

**Artículo 66.** La construcción y diseño de imagen de aplicaciones móviles, portales web o intranets deberá sujetarse al procedimiento previsto en Manual de Gestión de Aplicaciones Móviles y Portales del GEA.

**Artículo 67.** El mantenimiento, la gestión de contenidos y los protocolos para la publicación de información en el portal del GEA deberá sujetarse a los lineamientos específicos del Manual de Gestión de Aplicaciones Móviles y Portales del GEA.

**Artículo 68.** Los contenidos, su correspondiente protección de derechos de autor y la actualización de la información de los portales web es responsabilidad de las Dependencias y Entidades propietarias de las secciones en el portal. La DGPTI facilitará como parte integral a la intranet o portal web interfaces de acceso para actualizar los contenidos y dará capacitación para su correcto uso.

**Artículo 69.** La DGPTI designará a un enlace responsable de cada contenido, tema o sección del portal, teniendo como función principal coordinar con las Dependencias y Entidades las acciones necesarias para la gestión de la información de los portales web.

## CAPÍTULO VIII

### Medidas Disciplinarias

**Artículo 70.** Los servidores públicos de las Dependencias y Entidades que infrinjan los presentes lineamientos o los procedimientos a los que se hace mención en el presente manual, serán sancionados de conformidad a lo previsto en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Aguascalientes o bien de las disposiciones laborales aplicables a las Dependencias y Entidades, independientemente de la responsabilidad que pudiera incurrir en términos de otra legislación aplicable.

**Artículo 71.** Cualquier acción que dañe, corrompa el desempeño normal o cause el mal funcionamiento de equipos, sistemas o servicios institucionales dará lugar a la imposición de medidas disciplinarias, a reserva de que el área afectada o la DGPTI exija las responsabilidades penales, civiles, administrativas y laborales que procedan.

## CAPÍTULO IX

### Interpretación

**Artículo 72.** La DGPTI tendrá la facultad de interpretar para efectos administrativos los presentes lineamientos, así como asesorar y resolver las consultas y los casos no previstos en los mismos.

## MANUAL DE LINEAMIENTOS DE SOPORTE A LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES INTRODUCCIÓN

La Oficialía Mayor del Gobierno del Estado de Aguascalientes conforme a lo dispuesto en el artículo 42, fracciones I, XIII, XVII, XIX y XXIII de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Aguascalientes, en materia de infraestructura tecnológica, es la Dependencia encargada de dirigir, coordinar, ejecutar y evaluar las políticas, lineamientos y programas en materia de administración de personal, recursos materiales y servicios generales;

proveer oportunamente a las Dependencias de la Administración Pública Estatal, de los elementos y materiales de trabajo necesarios para el desarrollo de sus funciones; desarrollar, regular, administrar y supervisar los servicios de informática, vinculados a la administración de los recursos y servicios de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, promoviendo su adecuada organización y mantenimiento; apoyar a las Dependencias en la programación de la adquisición de sus bienes informáticos que requieran para el desempeño de sus actividades, en los términos que establezcan las leyes respectivas, así como promover y coadyuvar en la ejecución de los programas y acciones relacionadas con el desarrollo informático que requieran las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.

Para el cumplimiento de las disposiciones antes señaladas, la Dirección General de Soporte a las Tecnologías de Información, adscrita a la Coordinación General de Mejores Prácticas Gubernamentales de la Oficialía Mayor del Gobierno del Estado de Aguascalientes, de conformidad con el artículo 25, fracciones I, II, III, V, VII, VIII y IX del Reglamento Interior de dicha Dependencia, la Dirección General de Soporte a las Tecnologías se encuentra facultada para administrar la integración, homologación, control y uso de la red gubernamental, así como la utilización de tecnologías de información para facilitar la gestión pública en las Dependencias y Entidades; coadyuvar con la Coordinación General de Prácticas Gubernamentales en el establecimiento de las normas, lineamientos, estándares y políticas para la contratación e implementación de servicios de TIC; definir y establecer las normas, lineamientos, estándares y políticas dirigidas a las Dependencias y Entidades en materia de conectividad, uso de la red gubernamental de voz, datos, multimedia e internet, procesamiento y almacenamiento de datos, estructuras de bases de datos y uso de catálogos comunes, tendientes a optimizar los recursos de infraestructura y garantizar la seguridad de la información; diseñar, actualizar, administrar y mantener en óptimas condiciones la infraestructura de TIC de las Dependencias y Entidades de Gobierno del Estado; mantener la seguridad, confiabilidad y disponibilidad de los sistemas de gestión, bases de datos y de la información electrónica de las Dependencias y Entidades mediante controles estrictos de seguridad en los accesos a la red gubernamental; definir los estándares para la estructura de datos de los procesos de digitalización de la información, así como promover y proponer la adopción de las mejores prácticas para la conservación de documentos históricos y sustantivos para la gestión gubernamental de las Dependencias y Entidades; así como elaborar la propuesta para el licenciamiento de software y contratos de servicios de TIC.

En la actualidad todas las organizaciones que operan con recursos informáticos, pueden afrontar situaciones que ponen en riesgo la integridad de la información ya sea por amenazas internas o externas, por lo que se considera de vital importancia que éstas cuenten con esquemas preventivos de

seguridad informática que les permita disponer de los medios necesarios para contrarrestarlas, así como salvaguardar las instituciones que albergan los equipos de cómputo y proteger el acceso a dichos equipos y a los datos almacenados en ellos, con el fin de garantizar la confidencialidad y disponibilidad de la información.

Es por ello necesario e imprescindible abundar en el desarrollo normativo, organizacional y administrativo de las tecnologías de información y comunicación, para establecer las líneas rectoras y los mecanismos que permitan coordinar y vincular adecuadamente esta actividad.

Bajo este contexto se analizó el marco jurídico aplicable a la gestión interna de las actividades, procesos y procedimientos a cargo de la Dirección General de Soporte a las Tecnologías de Información de la Oficialía Mayor del Gobierno del Estado de Aguascalientes, detectándose la necesidad de emitir un manual que establezca los lineamientos generales con base en los cuales dicha Unidad Administrativa llevará a cabo el desarrollo y cumplimiento de sus funciones, por lo que se emite el siguiente:

## **MANUAL DE LINEAMIENTOS DE SOPORTE A LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

### **MARCO JURÍDICO ADMINISTRATIVO**

De manera enunciativa, más no limitativa, a continuación se enlistan los ordenamientos jurídicos y disposiciones legales que resultan de observancia obligatoria en la ejecución de los actos, procesos y procedimientos que se regulan a través del presente Manual:

#### **1. LEYES**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- Constitución Política del Estado de Aguascalientes;
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Aguascalientes;
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Aguascalientes; y
- Ley del Procedimiento Administrativo del Estado de Aguascalientes.

#### **2. REGLAMENTOS**

- Reglamento Interior de la Oficialía Mayor del Gobierno del Estado de Aguascalientes.

#### **3. MANUALES**

- Manual de Políticas para la Elaboración de Documentos; y
- Manual de Políticas de Seguridad de la Información.

### **CAPÍTULO I**

#### **Objetivo**

**Artículo 1°.** Establecer las políticas y lineamientos que permitan la homologación, control y el

uso adecuado de las Tecnologías de Información y Comunicaciones, dentro de la Administración Pública Estatal, y que además permitan optimizar recursos, salvaguardar, proteger y garantizar el buen funcionamiento de la infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones, así como asegurar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información contenida en dicha infraestructura en las Dependencias y Entidades.

## CAPÍTULO II

### Ámbito de Aplicación

**Artículo 2°.** Los presentes lineamientos son de observancia general y obligatoria para todos los servidores públicos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal que tengan acceso a los equipos de cómputo, a las bases de datos institucionales, al software, a las instalaciones que resguardan los centros de cómputo y en general a todo lo relacionado con las Tecnologías de Información y Comunicaciones.

## CAPÍTULO III

### Disposiciones Generales

**Artículo 3°.** Para efectos de los presentes lineamientos, se entenderá por:

1. *Base de datos:* Conjunto de datos que pertenecen al mismo contexto, alimentados sistemáticamente para su uso posterior;
2. *CECAP:* Centro Estatal de Comunicaciones, Almacenamiento y Procesamiento de la Oficialía Mayor del Gobierno del Estado de Aguascalientes;
3. *CGMPG:* Coordinación General de Mejores Prácticas Gubernamentales de la Oficialía Mayor del Gobierno del Estado de Aguascalientes;
4. *Confidencialidad:* Principio de Seguridad de la Información que consiste en asegurar que el acceso al activo únicamente se realice por los autorizados y a través de los procedimientos establecidos para ello;
5. *Contraseña:* Cadena de caracteres que confirman la autenticidad de un usuario, generados y conocidos exclusivamente por él;
6. *Dependencia (s):* Las unidades administrativas adscritas a la Administración Pública Centralizada del Gobierno del Estado de Aguascalientes, señaladas en la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Aguascalientes;
7. *DGPTI:* Dirección General de Proyectos de Tecnologías de Información adscrita a la CGMPG;
8. *DGSTI:* Dirección General de Soporte a las Tecnologías de Información adscrita a la CGMPG;
9. *Disponibilidad:* Principio de Seguridad de la Información que estipula que el activo puede ser utilizado por los autorizados cuando éstos lo requieran;
10. *Encriptación:* Es el proceso mediante el cual cierta información o "texto plano", es cifrado de forma que el resultado sea ilegible a menos que

se conozcan los mecanismos necesarios para su interpretación;

11. *Entidad (es):* Las señaladas en la Ley para el Control de las Entidades Paraestatales del Estado de Aguascalientes;

12. *GEA:* Gobierno del Estado de Aguascalientes;

13. *Hardware:* Conjunto de componentes físicos que forman parte de la infraestructura tecnológica;

14. *Hospedaje de bases de datos:* Práctica consistente en albergar bases de datos de terceras personas, en servidores con capacidades mayores; para lo cual las aplicaciones pueden ejecutarse desde cualquier Dependencia, ingresando a las bases de datos almacenadas centralmente;

15. *Integridad:* Principio de Seguridad de la Información que consiste en que el activo sólo puede ser modificado por los autorizados;

16. *Licencia:* Una licencia de software que consiste en un contrato entre el licenciante (autor/titular de los derechos de explotación/distribuidor del programa informático) y el licenciario (usuario consumidor /usuario profesional o empresa), para utilizar el software cumpliendo una serie de términos y condiciones establecidas dentro de sus cláusulas;

17. *Malware:* abreviatura de "Malicious software", término que engloba a todo tipo de programa o código informático malicioso cuya función es dañar un sistema o causar un mal funcionamiento;

18. *OFMA:* Oficialía Mayor del GEA;

19. *Red:* Se le llama al conjunto de recursos informáticos, infraestructura de comunicaciones y demás facilidades de servicios asociados a ellos;

20. *Red gubernamental:* Red que incluye los servicios de correo electrónico, Internet, intranet y telefonía fija, para Dependencias y Entidades del GEA;

21. *Responsable Administrativo:* Al Director, Jefe, encargado o quien realice la función administrativa de una Dependencia o Entidad de la Administración Pública Estatal;

22. *Responsable Informático:* Encargado de Informática de las Dependencias y/o Entidades.

23. *Servidor de Bases de datos:* Se refiere al servidor en donde está montado el software manejador de Bases de datos, ya sea SQL Server, Informix u otro;

24. *Site (s):* Espacio diseñado y adecuado para la protección física de equipo de cómputo, servidores, equipo de redes y telecomunicaciones y procesamiento de información;

25. *Software:* Conjunto de programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados que forman parte de las operaciones de un sistema de cómputo;

26. *ST:* Personal de soporte técnico de las Dependencias y Entidades;

27. *TIC*: Tecnologías de Información y Comunicaciones;

28. *UPS*: Por sus siglas en inglés “Uninterruptible Power Supply” que significa Fuente de Poder Ininterrumpible; y

29. *Usuario*: Servidor público de las Dependencias y Entidades que utiliza una solución tecnológica, sistema de información o cualquier apoyo técnico de TIC.

## CAPÍTULO IV

### Lineamientos Generales

**Artículo 4°.** Corresponde a la DGSTI, la verificación y vigilancia del cumplimiento de las disposiciones señaladas en el presente manual.

**Artículo 5°.** El Responsable Administrativo y el Responsable Informático deberán dar cumplimiento y seguimiento a lo señalado en los presentes lineamientos.

**Artículo 6°.** El Responsable Informático deberá de proporcionar la información solicitada por la CGM-PG, en tiempo y forma, además de asistir y participar en las reuniones, con la finalidad de estar informado respecto a los temas relacionados con las TIC's.

**Artículo 7°.** Cada Dependencia y Entidad deberá contemplar dentro de la programación de su presupuesto el mantenimiento anual a la red gubernamental, el cual será gestionado por la DGSTI. El prorrateo del costo total del mantenimiento se hará de acuerdo al número de equipos en la red de datos, así como al número de extensiones telefónicas para el caso de la red de voz y al número de cuentas de usuario para el acceso a la red gubernamental y al correo electrónico.

**Artículo 8°.** Las Dependencias y Entidades que hacen uso del esquema para la gestión de información digital, deberán considerar dentro de la programación de su presupuesto, el mantenimiento anual, que se prorrateará de acuerdo al espacio de almacenamiento utilizado y a los usuarios de integración y consulta de la aplicación de gestión digital.

**Artículo 9°.** La contratación para la adquisición de aplicaciones para la operación de la red gubernamental, de otras aplicaciones especiales administrados por la CGMPG, así como del servicio para su mantenimiento, se celebrarán por la OFMA quien tendrá entre sus responsabilidades las de suscribir el contrato, recibir y administrar los bienes y servicios, hacer efectivas las garantías o penalizaciones y exigir el cumplimiento del contrato.

Lo anterior no exime a los Responsables Administrativos de su obligación de verificar y dar seguimiento a la correcta entrega de los bienes y/o prestación de los servicios, e informar a la DGSTI de las irregularidades presentadas, así como de dar cumplimiento a las obligaciones que las demás disposiciones les impongan.

**Artículo 10.** Las áreas informáticas de las Dependencias y Entidades, en coordinación con la DGS-

TI son las responsables de la instalación de cualquier bien informático, así como de proporcionar asesoría y/o asistencia técnica oportuna a las áreas, respecto a la configuración y uso del equipo en general. El ST o en su caso el Responsable Informático, puede revisar, configurar y dar soporte a los bienes informáticos. Para tales efectos, dicho personal puede instalar y usar, según se requiera, herramientas de control remoto, mediante las cuales lleve a cabo los diagnósticos iniciales, configuraciones, reparaciones de Software, instalaciones, levantamiento de inventarios de Hardware y Software, demás actividades relacionadas con este servicio.

**Artículo 11.** Es responsabilidad del personal que proporcione acceso a personas externas a las Dependencias o Entidades, asegurarse de hacer cumplir los controles de seguridad implementados.

## CAPÍTULO V

### Tecnologías de Información y Comunicaciones

#### SECCIÓN I

##### *De la Gestión de Servicios de TIC*

**Artículo 12.** La OFMA en su carácter de proveedor de herramientas mediante el uso de la tecnología, pone a disposición una herramienta para la gestión de servicios (mesa de ayuda), para lo cual se ha asignado una extensión de la red telefónica (5001), exclusivamente para la atención a cualquier solicitud de tipo informático, tal como reparación de equipo de cómputo, instalaciones y configuraciones, cableado de red de voz y datos, cuentas de Internet, dominio y correo electrónico, bases de datos, respaldos de información y demás servicios y asesorías; así como a través del correo electrónico de soporte técnico ([soporte@aguascalientes.gob.mx](mailto:soporte@aguascalientes.gob.mx)). El servicio estará sujeto a la disponibilidad del personal encargado de darle la atención, por lo que el área a la que se canalicen dichos servicios, tendrá que informar al solicitante la fecha compromiso de atención o entrega del servicio, así como el folio con el que se registró la transacción para su posterior seguimiento.

**Artículo 13.** La DGSTI podrá apoyarse en el ST para la rápida respuesta a las solicitudes.

#### SECCIÓN II

##### *Del Uso y Funcionamiento del Equipo de Cómputo*

**Artículo 14.** El Usuario depositario de un bien informático (computadoras, impresoras, módems, escáner, paquete de software y su respectiva licencia y demás bienes similares), tiene la obligación de firmar el resguardo respectivo en los formatos que para tales efectos emita la Secretaría de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado, misma que lo vincula como el responsable de la tenencia y uso adecuado de los bienes asignados. En caso de que el equipo sea utilizado por ayudantes, prestadores de servicio social u otra persona que el depositario autorice, la responsabilidad no se entenderá delegada, sino solidaria.

**Artículo 15.** Son obligaciones de los Usuarios de un bien informático:

1. Apagar el equipo completamente al concluir su jornada de trabajo o durante las ausencias prolongadas (horas de comida, reuniones, comisiones, horarios mixtos, etc.);
2. Deben mantener limpias las áreas cercanas al equipo de cómputo;
3. Proporcionar limpieza exterior frecuentemente, con un paño apenas húmedo;
4. Procurar que cerca de los equipos de cómputo, no haya líquidos, comida, o materiales que puedan causar daños en su normal funcionamiento;
5. Mantener despejadas las ranuras de ventilación de los equipos de cómputo, para favorecer la circulación de aire al interior del mismo;
6. El Responsable Administrativo será el encargado del suministro del material necesario para el funcionamiento de los equipos de cómputo de cada Dependencia y Entidad, esto comprende consumibles tales como CD, DVD, papel o tóner, cartuchos de tinta, entre otros;
7. Dar aviso inmediato al ST o en su caso a la mesa de ayuda, cuando su equipo presente alguna falla. El Usuario no debe intentar nunca cualquier reparación fuera del alcance de sus conocimientos, y será el único responsable, en caso de cualquier desperfecto que ocasione su negligencia;
8. Mantener en secreto la clave de acceso o contraseña para el uso de su equipo de cómputo. Es deber del Usuario cambiar la contraseña cada 2 meses cuando menos, y en caso de cualquier pérdida de información por compartir la contraseña o por no cambiarla con frecuencia, será responsabilidad única del Usuario; y
9. Facilitar el equipo de cómputo al ST, cuando así se requiera, para realizar el mantenimiento preventivo programado. Para tal efecto se deberá informar al Usuario la fecha y hora estimada en que se aplicará el mantenimiento a su equipo de cómputo.

**Artículo 16.** Queda estrictamente prohibido a los Usuarios de equipo de cómputo lo siguiente:

1. Hacer uso del equipo para funciones distintas a las inherentes a su puesto;
2. Instalar cualquier tipo de programa protector de pantalla, tapiz, sonido y configuraciones externas, diferentes a las establecidas como de uso institucional, sin la autorización del Responsable Informático;
3. Realizar el movimiento del equipo a un lugar distinto al asignado, sin la aprobación del Responsable Informático y del Responsable Administrativo de la Dependencia o Entidad;

4. Utilizar algún dispositivo de almacenamiento de información externo, sin verificar previamente que el dispositivo esté libre de cualquier programa dañino (virus);
5. Dejar sobre el teclado objetos como grapas, clips, residuos de alimentos, etc. así como derramar líquidos sobre ellos, pues aparte de impedir su correcto funcionamiento, puede causar fallas físicas en el componente y en la computadora;
6. Colocar o pegar en los equipos de cómputo, calcomanías, adornos u otros objetos similares;
7. Participar en cualquier tipo de juegos a través de la red, así como utilizar la red para promover negocios personales;
8. Acceder o tratar de acceder a recursos de la red, donde no estén autorizados;
9. Obtener y copiar cualquier tipo de información considerada como confidencial, para transmitirla a terceros por cualquier medio sin la debida autorización; y
10. Utilizar herramientas y utilerías para infringir los esquemas de seguridad de los equipos.

**Artículo 17.** En los tomacorrientes donde se alimenten los equipos de cómputo, no se deben conectar otros equipos que interfieran con el consumo de energía como aparatos eléctricos y/o electrónicos como: radios, ventiladores, copiadoras, refrigeradores, televisores, cafeteras, etc.

**Artículo 18.** Los equipos de cómputo preferentemente deben ser conectados a través de un regulador de voltaje o sistema de energía ininterrumpida (UPS) con regulador integrado y de un supresor de picos, cuidando además, que las conexiones no puedan ser fácilmente desconectadas por desconocimiento, error o accidente estando en funcionamiento el equipo, ya que esto puede provocar la pérdida de información valiosa.

**Artículo 19.** El Responsable Informático deberá verificar que los equipos se utilicen bajo las características de uso especificadas por el fabricante y se establezcan controles para que los Usuarios no consuman alimentos o bebidas, fumen o hagan cualquier cosa que perjudique el funcionamiento de los equipos.

### SECCIÓN III

#### *De las Bases de Datos*

**Artículo 20.** El administrador de las bases de datos no podrá proporcionar o modificar la información contenida en las mismas sin la autorización por escrito del propietario de los datos.

**Artículo 21.** Solo se asignarán cuentas de acceso a las bases de datos a las personas que justifiquen su uso por escrito y previa autorización del propietario de los datos.

**Artículo 22.** No se asignarán cuentas de acceso a las bases de datos a los Usuarios finales de los Sistemas de Información.



**Artículo 23.** Los servidores de bases de datos de producción solo tendrán bases de datos de sistemas que están liberados y funcionando y hayan cumplido con el proceso de entrega formal.

**Artículo 24.** Los administradores de las bases de datos solo serán responsables de las bases de datos almacenadas en los servidores de producción de su Dependencia o Entidad.

**Artículo 25.** Los servidores de desarrollo de bases de datos son responsabilidad del área de desarrollo de sistemas de cada Dependencia o Entidad a través del personal asignado para fungir como administrador de dicha base de datos.

**Artículo 26.** La DGSTI no será responsable de los cambios a la información de las bases de datos efectuados por Usuarios de sistemas o personal de desarrollo de sistemas del GEA.

**Artículo 27.** Solo los administradores de las bases de datos pueden crear y asignar permisos respecto a dichas bases de datos.

**Artículo 28.** Las bases de datos que aún se encuentran en etapa de pruebas y desarrollo deben montarse en un servidor de pruebas de bases de datos, una vez que el desarrollo sea liberado, se solicitará por escrito la migración de la base de datos a los servidores de producción.

**Artículo 29.** Queda prohibido asignar usuarios con permisos de propietario de base de datos en los servidores de bases de datos en producción, tanto para personal de desarrollo de sistemas como para Usuarios finales.

**Artículo 30.** En los perfiles de usuarios serán especificados los permisos para cada uno de los componentes de las bases de datos, esto a solicitud del personal del área de desarrollo de sistemas.

**Artículo 31.** Cualquier solicitud de hospedaje de bases de datos debe ser formulada por escrito al administrador de las bases de datos, en el entendido de que siempre se deberán seguir las reglas o políticas establecidas para tal efecto.

**Artículo 32.** Corresponde a la DGSTI establecer y actualizar las políticas de creación y uso de bases de datos, así como darlas a conocer a las diversas áreas de desarrollo de sistemas de GEA.

**Artículo 33.** Corresponde al Responsable Informático:

1. Mantener los servidores de bases de datos con las actualizaciones y configuraciones necesarias para su buen funcionamiento; y
2. Garantizar el buen funcionamiento de los servidores de bases de datos y en la medida posible identificar fallas antes de que estas sucedan.

**Artículo 34.** Corresponde al administrador de bases de datos:

1. Solicitar respaldos de bases de datos al encargado correspondiente y dejarlos montados en algún servidor para el uso por parte del área de desarrollo de sistemas;

2. Crear vinculaciones de servidores de bases de datos, siempre y cuando algún desarrollo de sistemas o alguna actividad lo justifique;
3. Validar la ejecución de los respaldos de bases de datos, conforme a la operatividad de cada una de ellas y en acuerdo con el propietario de la base de datos;
4. Actualizar los componentes de las bases de datos cuando se realicen cambios en los sistemas, siempre y cuando estén validados en el servidor de bases de datos de pruebas;
5. Monitorear las consultas y procedimientos almacenados más utilizados y generar sus costos, con el fin de identificarlos y darlos a conocer al personal de desarrollo de sistemas;
6. Calcular los requerimientos de tamaño de bases de datos; y
7. Proponer, crear y mantener índices u otros componentes.

**Artículo 35.** Son obligaciones de los Usuarios de bases de datos cuya función es el desarrollo de sistemas las siguientes:

1. Apegarse a la normatividad emitida por la DGSTI;
2. Generar y entregar la documentación requerida por los administradores de bases de datos para la correcta administración y servicio de bases de datos;
3. Abstenerse de acceder a las bases de datos a través de cuentas de usuarios de dominio, en lugar de esto se utilizarán cuentas de bases de datos y se especificará el acceso mediante funciones o perfiles de usuario; y
4. Proporcionar por escrito al administrador de bases de datos la lista de los permisos por componente, para cada uno de los Usuarios, esto con la finalidad de tener la información necesaria para la creación de perfiles de usuarios.

**Artículo 36.** Queda estrictamente prohibido a los Usuarios de bases de datos cuya función es el desarrollo de sistemas lo siguiente:

1. Acceder a información que no sea de su competencia, independientemente de cuál sea el fin de la consulta;
2. Proporcionar los Usuarios y contraseñas con las que se hacen las conexiones a las bases de datos desde las aplicaciones, a personas ajenas al desarrollo de la aplicación;
3. Exportar información directamente de las bases de datos, sin autorización por escrito del propietario de los datos;
4. Crear o intentar crear cuentas de usuario ajenas a las creadas y asignadas por el administrador de bases de datos; y
5. Realizar cambios a los componentes de las bases de datos de producción sin antes verificar su funcionamiento en un servidor de pruebas.



## SECCIÓN IV

*Del Uso de las Contraseñas*

**Artículo 37.** La DGSTI es la encargada de asignar las cuentas a los Usuarios para el acceso a la red gubernamental.

**Artículo 38.** El personal de ST de las Dependencias, así como el mismo personal de la DGSTI, no deben, bajo ninguna razón conocer las contraseñas asignadas a cada Usuario y mucho menos guardarlas ya sea en papel o en forma electrónica, a excepción de las cuentas de administrador de los servidores, las cuales deben estar registradas en sobre cerrado y resguardadas en un lugar seguro.

**Artículo 39.** El Usuario de un equipo de cómputo debe asegurarse que su equipo tenga activados los siguientes mecanismos de protección de acceso:

1. Contraseña de inicio de sesión; y
2. Protector de pantalla con contraseña.

**Artículo 40.** Cuando el Usuario detecte un mal uso de su cuenta de acceso, debe notificarlo de manera inmediata a su superior y a la mesa de ayuda, para que se cambie la contraseña o se inhabilite el Usuario.

**Artículo 41.** Se deberá tener una cuenta de acceso (nombre de usuario) y contraseña para poder hacer uso de sistemas, aplicaciones y servicios de red gubernamental.

**Artículo 42.** El nombre de Usuario deberá estar conformado por la siguiente nomenclatura: nombre. apellido. En caso de homonimia se deberá agregar una letra para evitar duplicidad, preferentemente la primera letra del segundo apellido. Lo anterior no será aplicable para las cuentas grupales que pueden ser definidas bajo un criterio abierto.

**Artículo 43.** El despliegue y la impresión de las contraseñas debe de estar enmascarado, con el objeto de no ser observado y prevenir una intrusión posterior.

**Artículo 44.** Todos los Usuarios deben de realizar el cambio de su contraseña por lo menos una vez cada 2 meses.

**Artículo 45.** Las contraseñas iniciales deben de ser solamente utilizadas para la creación del acceso. El personal deberá cambiar la contraseña antes de realizar cualquier otra actividad.

**Artículo 46.** Todas las contraseñas deberán cambiarse después de que un sistema se encontró comprometido.

**Artículo 47.** No se deberá utilizar la opción "Recordar contraseña" en ninguna aplicación, así como tener cookies habilitadas.

**Artículo 48.** El Usuario es el único responsable del uso de contraseñas que tenga bajo su custodia y resguardo.

**Artículo 49.** Las contraseñas deberán ajustarse al esquema de "Strong Password" y por lo tanto cumplir con los siguientes requerimientos:

1. Ocho caracteres como mínimo;
2. Al menos una mayúscula;
3. Al menos una minúscula;
4. Al menos un número; y
5. Al menos un carácter especial que puede ser \$, #, %, etc.
6. No contener el nombre del Usuario (completo o parte de este).
7. No repetir ninguna de las últimas 3 utilizadas.

**Artículo 50.** Las contraseñas no deberán ser compartidas, divulgadas y/o publicadas.

**Artículo 51.** Todos los equipos de cómputo deberán tener habilitado el protector de pantalla, uso de contraseña así como tener instalado, actualizado y activado el software antimalware autorizado por la CGMPG.

**Artículo 52.** Cuando el Usuario deba ausentarse de su lugar, debe bloquear o finalizar sesión de su equipo, con el fin de evitar accesos no autorizados al mismo y a la información a la que por su perfil pudiera tener acceso.

## SECCIÓN V

*Del Uso del Servicio de Correo Electrónico*

**Artículo 53.** El uso del correo electrónico organizacional está permitido únicamente para fines estrictamente laborales, por lo cual toda la información transmitida por este medio debe controlarse a fin de evitar exposición no autorizada de información confidencial.

**Artículo 54.** Las cuentas de correo electrónico serán otorgadas de forma personal y son los titulares de las mismas, los responsables directos de su uso y del contenido de los mensajes.

**Artículo 55.** El envío y recepción de correo electrónico estará limitado a 20 Mb de tamaño, a excepción del utilizado por el personal que requiera mayor espacio debido a sus labores, previa autorización del Director General de Soporte a las TI.

**Artículo 56.** En caso de que el Usuario exceda los límites establecidos, recibirá notificaciones que indiquen que el buzón está excedido y no podrá enviar y recibir más correos.

**Artículo 57.** El límite de destinatarios de correo electrónico es de 16 buzones, salvo en caso especial en el que se justifique un número mayor, previa autorización del Director General de Soporte a las TI.

**Artículo 58.** El personal no deberá utilizar una cuenta de correo electrónico asignada a otro Usuario para enviar o recibir mensajes.

**Artículo 59.** Cuando el personal reciba mensajes no deseados o no solicitados (también conocidos como SPAM), debe evitar responder directamente al emisor del mensaje y deberá reportarlo al ST correspondiente o a la mesa de ayuda.

**Artículo 60.** Está prohibido que el Usuario utilice el servicio de correo electrónico con fines ilegales, de beneficio personal y/o de lucro.

**Artículo 61.** Queda estrictamente prohibido enviar mensajes de correo electrónico que puedan dañar la imagen de GEA, así como la integridad moral de las personas, debiendo evitar el uso de lenguaje inapropiado en los mismos.

**Artículo 62.** El Usuario deberá depurar periódicamente su cuenta de correo electrónico.

**Artículo 63.** Todo el correo debe ser descargado en carpetas personales en el equipo de trabajo siendo responsabilidad del Usuario respaldar dichos archivos, si así se requiere.

**Artículo 64.** Las listas de distribución solo podrán ser creadas por el Director General de Soporte a las TI y no deberán ser compartidas sin su autorización.

**Artículo 65.** Está prohibido configurar cuentas de correos institucionales en cualquier dispositivo personal, a excepción de los autorizados por el Director General de Soporte a las TI.

**Artículo 66.** El Responsable Administrativo debe notificar de inmediato a la CGMPG de cualquier cambio en la plantilla laboral (altas, bajas y cambios), a fin de reflejar dichos movimientos en las cuentas de acceso, correo electrónico y telefonía.

**Artículo 67.** En caso de que la cuenta de correo deje de ser utilizada por un periodo de 6 meses, la DGSTI se pondrá en contacto con el Responsable Administrativo para verificar el estatus de la cuenta, con la finalidad de verificar si debe permanecer activa o ser eliminada.

## SECCIÓN VI

### *De la Instalación y Configuración de Servidores*

**Artículo 68.** Los servidores accesibles desde Internet se deberán instalar en una zona desmilitarizada (DMZ) protegida por un firewall.

**Artículo 69.** Es obligatorio que todos los servidores, equipos de telecomunicaciones y demás equipos institucionales cuenten con claves de acceso.

**Artículo 70.** El Responsable Informático debe llevar el control y asignación de claves o contraseñas de acceso a los servidores y equipos de telecomunicaciones.

**Artículo 71.** Los sistemas de producción, tales como servidores de aplicación, bases de datos, etc., no deberán estar expuestos y accesibles a través de Internet.

**Artículo 72.** La instalación y/o configuración de cualquier servidor por parte de cualquier Dependencia o Entidad que se conecte a la red gubernamental, deberán ser notificadas a la DGSTI.

**Artículo 73.** La DGSTI puede verificar la instalación, configuración e implementación de seguridad de cualquier servidor conectado a la red gubernamental según considere necesario.

**Artículo 74.** Los servidores deben contar con software de monitoreo que permita alertar alguna falla o error de manera oportuna.

**Artículo 75.** El Dominio Global de los servidores de Gobierno del Estado es el denominado "GOBAGS.local", por lo que los servidores y equipos de cómputo conectados a la red gubernamental, deberán ser parte del dominio.

**Artículo 76.** La DGSTI se reserva el derecho de configurar los servidores de replicación de dominio según las necesidades de las Dependencias y Entidades, así como el diseño lógico y la implementación del diagrama de árbol y servicios propios del directorio activo, ya sean servicios DNS, WINS o DHCP según considere necesario.

**Artículo 77.** Toda solicitud de acceso lógico a los servidores de las Dependencias y Entidades, requiere de la autorización de su Responsable Informático.

**Artículo 78.** Cada Usuario con cuenta de acceso al dominio "GOBAGS.local", deberá pertenecer a grupos de usuarios, a fin de que tenga acceso únicamente a la información autorizada para dicho grupo.

**Artículo 79.** Se deberán respaldar las bitácoras (logs) de los servidores, de manera regular.

**Artículo 80.** Las bitácoras (logs) de los servidores, deberán ser depuradas por el Responsable Informático con el propósito de liberar recursos en la plataforma sobre la que operan los sistemas o aplicaciones. Salvo en dicho supuesto, no se deberán desactivar, borrar o alterar.

**Artículo 81.** Todos los equipos de cómputo deben tener sincronizado su reloj, tomando como base una fuente de tiempo confiable, para garantizar exactitud y controlar los eventos, alarmas e incidentes que se generen.

## SECCIÓN VII

### *Del Respaldo de la Información*

**Artículo 82.** Es responsabilidad de cada Usuario que la información crítica contenida en los equipos de cómputo bajo su resguardo, sea respaldada.

**Artículo 83.** La información crítica y la configuración de servidores administrados por la CGMPG deberá respaldarse diariamente.

**Artículo 84.** Se deberán realizar pruebas programadas de restauración o lectura de información a fin de verificar la integridad y funcionalidad de los respaldos de información.

**Artículo 85.** Los respaldos de información crítica deberán almacenarse en un sitio protegido contra amenazas externas y ambientales, con controles estrictos de acceso. La criticidad de la información la definirá el propietario de la misma y deberá hacérsela saber a la DGSTI para su correspondiente respaldo.

**Artículo 86.** Se deberá realizar un respaldo antes de cualquier cambio físico o lógico que afecte la infraestructura tecnológica y/o la configuración de los servidores.

**Artículo 87.** El personal encargado de realizar los respaldos deberá llevar un control por medio de bitácoras, de los dispositivos magnéticos utilizados para tal efecto, ya sea en forma manual o electrónica.

**Artículo 88.** Para los sistemas operativos de servidores en producción, se deberá de contar con un esquema de pronta recuperación ante un desastre en forma automática.

### SECCIÓN VIII

#### *De las Soluciones de Seguridad para los Equipos Conectados a la Red Gubernamental*

**Artículo 89.** Los servidores y los equipos de cómputo que se encuentren conectados a la red gubernamental, deben contar con un programa anti-malware para proteger la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información.

**Artículo 90.** La DGSTI será la responsable de coordinar la adquisición de licencias de software anti-malware, así como la contratación del servicio para su actualización y mantenimiento de conformidad con los procedimientos que la CGMPG establezca.

**Artículo 91.** La DGSTI será la única facultada para definir el software de anti-malware utilizado en la red gubernamental.

**Artículo 92.** La distribución y actualización de definiciones de anti-malware se realizará automáticamente mediante consolas de administración centrales y/o sub-consolas en sitios estratégicos de la red.

**Artículo 93.** La instalación y definición de consolas o sub-consolas deberá ser verificada, y administrada por la DGSTI.

**Artículo 94.** La revisión y desinfección de malware en los equipos de cómputo y medios extraíbles, se deberá realizar mediante una configuración automatizada.

**Artículo 95.** En caso de contingencia con malware, se deberá levantar un incidente de seguridad a través de la mesa de ayuda.

**Artículo 96.** El software de anti-malware deberá estar habilitado y actualizado en todos los equipos de cómputo. El personal no deberá deshabilitar el proceso ya que es una medida preventiva y en algunos casos correctiva de protección.

**Artículo 97.** El ST será el responsable de instalar la solución anti-malware en las computadoras a su cargo, así como solucionar contingencias presentadas ante el surgimiento de malware que la solución no haya detectado automáticamente.

**Artículo 98.** La DGSTI podrá aislar, si así lo determina, el segmento de red de alguna Dependencia o Entidad en los siguientes casos:

1. Cuando la contingencia por malware no haya sido controlada por el ST, esto con la finalidad de evitar su propagación a otros segmentos de la red gubernamental; y
2. Si la Dependencia o Entidad violara algunas de las políticas de anti-malware antes descritas.

### SECCIÓN IX

#### *De la Gestión de Información Digital*

**Artículo 99.** La CGMPG deberá definir un sistema para la gestión de la información digital para almacenar, preservar y asegurar la consulta de documentos de todos los recursos digitales y electrónicos producidos por el GEA en el ejercicio de sus funciones.

**Artículo 100.** Toda Dependencia o Entidad que desarrolle procesos de digitalización y administración de documentos deberá sujetarse al sistema definido por la CGMPG.

**Artículo 101.** Es responsabilidad de la DGSTI proponer a las Dependencias y Entidades la implementación de proyectos de gestión digital que aseguren la correcta gestión de sus acervos digitales.

**Artículo 102.** La DGSTI es la responsable de proporcionar la asesoría necesaria para la planeación de los proyectos de implementación de gestión de información digital.

**Artículo 103.** El almacenamiento y gestión de todo el acervo digital del GEA deberá efectuarse en el CECAP a través de la Infraestructura de Almacenamiento designados para dicho fin por la DGSTI.

**Artículo 104.** El aseguramiento del almacenamiento y buen funcionamiento del sistema para la gestión de la información digital es responsabilidad exclusiva de la DGSTI, por lo que ninguna Dependencia o Entidad tendrá derecho de acceder al CECAP, salvo previa autorización de la CGMPG.

**Artículo 105.** La DGSTI tendrá entre sus facultades, establecer controles de tiempos para el procesamiento de imágenes.

**Artículo 106.** La DGSTI es el área encargada de establecer los parámetros de digitalización de documentos que vayan a ser integrados a la plataforma de gestión digital, por lo que entre sus facultades estará la de identificar el modo de digitalización (grises, blancos y negros, color), la edición necesaria y la resolución adecuada de las imágenes.

**Artículo 107.** Es atribución de la DGSTI la de determinar las características del equipo de digitalización adecuado (equipo de cómputo y scanner) para los diferentes proyectos de digitalización de documentos que se lleven a cabo en cualquiera de las Dependencias o Entidades del GEA.

**Artículo 108.** En los proyectos de digitalización de archivos llevados a cabo en las Dependencias o Entidades del GEA, la DGSTI tendrá la facultad de decidir si el proceso de digitalización de documentos se lleva a cabo internamente o se contrata a un tercero para realizarlo.

**Artículo 109.** De llevarse a cabo el proyecto de digitalización de documentos por un tercero, será facultad de la DGSTI la de mediar entre el proveedor del servicio y la Dependencia o Entidad del GEA que lo haya contratado, sin que esto le signifique mayor responsabilidad en el cumplimiento del proyecto.

**Artículo 110.** Ante cualquier situación que evidencie el mal uso de la información disponible, será responsabilidad de la DGSTI proporcionar un informe detallado de las consultas efectuadas al sistema.

**Artículo 111.** Por ninguna razón el administrador del sistema de gestión digital debe crear aplicaciones, usuarios y dar permisos de acceso, sin antes haber recibido por escrito la petición por parte de la Dependencia o Entidad del GEA propietaria de la información.

**Artículo 112.** La DGSTI no puede bajo ninguna circunstancia permitir la consulta de los acervos digitales a personas no autorizadas por la Dependencia o Entidad propietaria de la información.

**Artículo 113.** Es responsabilidad de la Dependencia o Entidad propietaria de la información, establecer el tiempo en el que el acervo digital permanecerá almacenado en el sistema, por lo que por escrito dirigido al Director de la DGSTI tendrá que especificar el plazo de conservación del acervo digital.

#### SECCIÓN X

##### *Del Uso de Red de Voz y Telefonía Fija*

**Artículo 114.** El servicio telefónico del GEA es para uso exclusivo del personal que presta sus servicios en las Dependencias y Entidades y solo para cuestiones relacionadas con motivo o en ejercicio de su trabajo.

**Artículo 115.** Es responsabilidad del Usuario el buen uso de la extensión telefónica.

**Artículo 116.** Todas las extensiones telefónicas tienen nivel de acceso cero (0), es decir, solo pueden hacer llamadas internas y locales.

**Artículo 117.** Para hacer llamadas a teléfonos celulares y larga distancia, se utilizará una clave telefónica, la cual será proporcionada por la DGSTI.

**Artículo 118.** La solicitud de códigos de acceso para llamadas a celulares y larga distancia, se hará mediante la mesa de ayuda.

**Artículo 119.** Los Usuarios a quienes se asigne una clave telefónica para llamadas a celulares y larga distancia, son responsables de la seguridad y el uso de la misma.

**Artículo 120.** Queda estrictamente prohibido proporcionar, transferir o divulgar los códigos de acceso al servicio telefónico.

**Artículo 121.** La solicitud de asignación de extensiones telefónicas, cambios de configuración o bajas, se realizará mediante la mesa de ayuda.

**Artículo 122.** En caso de que un Usuario olvide su código de autorización o sospeche que alguien lo está utilizando, deberá notificarlo al Responsable Informático o Responsable Administrativo de la Dependencia o Entidad, para que estos soliciten al administrador de la red de voz que se le asigne uno nuevo y se cancele el anterior.

**Artículo 123.** Cada Dependencia o Entidad a través del Responsable Administrativo se hará cargo

de la administración de la información que aparece en el directorio telefónico de la red gubernamental (<http://eservicios.aguascalientes.gob.mx/servicios/telefonosgea/>) para ello, se proporcionará al Responsable Administrativo una clave de acceso para su actualización.

**Artículo 124.** Cada Dependencia o Entidad a través del Responsable Administrativo, deberá proporcionar el equipo telefónico a cada uno de los Usuarios que requieran el servicio, salvo los casos que determine la OFMA como proyecto especial.

**Artículo 125.** Cada Dependencia o Entidad a través del Responsable Informático, deberá contar con la infraestructura telefónica necesaria para la correcta instalación de nuevos servicios telefónicos, así como para la reubicación de los mismos.

**Artículo 126.** En caso de requerirse una consulta sobre consumos telefónicos, el Responsable Administrativo deberá solicitar a la DGSTI dicho reporte.

#### SECCIÓN XI

##### *Del Funcionamiento y Uso de Redes Inalámbricas*

**Artículo 127.** El servicio de redes inalámbricas, está destinado a brindar acceso a la red gubernamental con fines exclusivos para sus funciones de trabajo.

**Artículo 128.** Queda prohibido el uso de las redes inalámbricas por parte de personas ajenas al GEA, a menos que se cuente con un permiso expresamente emitido para ello.

**Artículo 129.** Queda estrictamente prohibido la instalación de dispositivos inalámbricos que brinden acceso a la red sin la debida autorización de la DGSTI.

**Artículo 130.** La DGSTI es la encargada de regular y administrar la configuración del espectro de radiofrecuencias destinadas a la transmisión de datos.

**Artículo 131.** Para aprobar una solicitud de instalación de equipos que brinden acceso inalámbrico a la red gubernamental, se deben garantizar condiciones mínimas de seguridad física a fin de evitar el hurto de los mismos o el acceso a puertos de datos. Para ello, la DGSTI realizará una inspección física y hará las recomendaciones a que hubiere lugar.

**Artículo 132.** Los equipos que brinden acceso inalámbrico debidamente autorizados, deberán ser configurados por la DGSTI con los estándares de seguridad establecidos.

**Artículo 133.** Los equipos que brinden acceso inalámbrico debidamente autorizados, son propiedad de la Dependencia o Entidad que los haya adquirido, sin embargo, la DGSTI será la encargada de administrarlos.

**Artículo 134.** La DGSTI se reserva el derecho de:

1. Controlar o negar el acceso al servicio de redes inalámbricas a aquellas Dependencias o

Entidades que no cumplan con los requisitos de uso;

2. Deshabilitar o desconectar un equipo que brinde acceso inalámbrico instalado sin contar con la debida autorización; y
3. Aprobar o rechazar posibles cambios o modificaciones físicas o lógicas sobre equipos y componentes que brinden acceso inalámbrico a la red de acuerdo a criterios técnicos y de seguridad.

**Artículo 135.** Cualquier Usuario que encuentre una falla de seguridad, falla en general o anomalía en cualquier sistema de red inalámbrica, deberá reportarlo a la DGSTI.

**Artículo 136.** El Usuario no deberá ceder sus derechos de uso del sistema de red inalámbrica a terceros.

**Artículo 137.** Para que un equipo personal tenga acceso a la red inalámbrica del GEA deberá solicitarlo a la DGSTI.

## SECCIÓN XII

### *Del Uso del Servicio de Internet*

**Artículo 138.** La red gubernamental contará con acceso a Internet contratado a uno o varios proveedores, específicamente para apoyar en la gestión gubernamental.

**Artículo 139.** Las Dependencias o Entidades conectadas a la red gubernamental no podrán contratar por su cuenta el servicio de Internet excepto aquellas Entidades que cuenten con su propia infraestructura suficiente para garantizar la seguridad de la información así como el buen uso de la misma, previa autorización del Director General de Soporte a las TI.

**Artículo 140.** Dado que el servicio de Internet hace uso de los recursos de la red gubernamental, la actividad de los Usuarios podrá ser monitoreada por la DGSTI, sin generar alguna responsabilidad para el personal que la efectúe.

**Artículo 141.** Queda prohibida la conexión de redes externas a la red gubernamental sin que se cumplan las medidas de seguridad definidas por la CGMPG. Cualquier conexión de redes externas deberá ser autorizada por la CGMPG.

**Artículo 142.** Se debe de contar con un sistema de prevención de intrusos perimetral para evitar accesos no autorizados a la red gubernamental, desde Internet.

**Artículo 143.** Todas las conexiones hacia redes públicas o Internet deberán estar protegidas por un firewall.

**Artículo 144.** El servicio de Internet será otorgado de forma personal y los Usuarios no deberán acceder a sitios no autorizados.

**Artículo 145.** Queda prohibido a los Usuarios del servicio de Internet lo siguiente:

1. El uso de redes sociales (facebook, twitter, etc.), correos personales (hotmail, gmail, etc.)

y video a través del Internet (youtube, vimeo, etc.), solo serán autorizados para su uso al personal que por sus funciones lo requiera, por el titular de la CGMPG o Responsable Administrativo, según sea el caso, siendo responsabilidad de quien solicita dicha autorización, el uso que se le dé;

2. El uso de Internet cuyo propósito viole la legislación federal vigente en materia de derechos de autor;
3. El uso de la infraestructura de Internet para fines comerciales y personales;
4. El acceso a sitios pornográficos o sitios restringidos como chats, hackers, juegos interactivos y de azar;
5. Descargar software o contenido de Internet que no sea necesario para realizar sus funciones laborales, a menos que sea autorizado por el Coordinador General de Mejores Prácticas Gubernamentales; y
6. Todas aquellas actividades que pongan en riesgo la seguridad y el funcionamiento de la red gubernamental.

## SECCIÓN XIII

### *Del Uso y Operación de Redes Informáticas*

**Artículo 146.** Los equipos de cómputo que se conecten a la red gubernamental y hagan uso de los servidores de red y correo electrónico, deben de contar con el licenciamiento de todo el software que tengan instalado. Se deberán adquirir las versiones más recientes de los productos requeridos, salvo situaciones específicas que se deberán justificar ante la CGMPG.

**Artículo 147.** La red gubernamental deberá estar segmentada por medio de componentes de red; ya sea por Usuarios, grupos, servicios o sistemas.

**Artículo 148.** Se deberá contar con segmentos seguros para los equipos críticos de la red gubernamental.

**Artículo 149.** La solicitud de accesos a Internet deberá realizarse a través de la mesa de ayuda.

**Artículo 150.** Las Dependencias o Entidades pueden solicitar reportes de actividad por equipo o Usuarios, esta petición debe hacerla el Responsable Administrativo o el Responsable Informático vía correo electrónico de manera oficial a la DGSTI.

**Artículo 151.** La Dependencia o Entidad que esté integrada a la red gubernamental, deberá sujetarse a los siguientes lineamientos:

1. El Responsable de Informática en forma conjunta con el Responsable Administrativo de la Dependencia o Entidad deberá presentar por escrito o correo electrónico a la DGSTI, la solicitud para realizar el enlace correspondiente, incluyendo: el número de equipos instalados en la red local, número de equipos a conectar, aplicaciones y/o servicios de red que se van a utilizar;

2. Todos los cableados de redes de voz y datos de las diferentes Dependencias o Entidades conectados a la red gubernamental deberán cumplir con las especificaciones establecidas por la DGSTI;
3. Las Dependencias o Entidades que requieran conectarse a la red gubernamental deberán contar con suficiencia presupuestal para la adquisición de los equipos necesarios (antenas, torres, switches, etc.), previo análisis y autorización de la DGSTI;
4. Solamente se autorizará la adquisición de equipos de fábrica, cuyas marcas cuenten con presencia y permanencia demostradas en el mercado nacional e internacional, que cuenten con soporte local, cumplan con la norma ISO9002, tengan certificación de Microsoft, además de que sus características puedan ser consultadas en las páginas de Internet del fabricante de origen;
5. Las Dependencias o Entidades que sean propietarias de servidores cuya plataforma de hardware y/o software requieran tener servicio de mantenimiento directo de fabricante, deberán contemplar dentro de la programación de su presupuesto el costo anual de dichos servicios aún y cuando el equipo no esté físicamente en sus instalaciones o sea administrado por la DGSTI;
6. El equipo periférico de uso especializado como impresoras de alto volumen, scanners, plotters, medios masivos de almacenamiento, etc. deberán contar con un contrato de mantenimiento directo de fábrica, por lo que las Dependencias o Entidades propietarias de alguno de estos equipos deberán contemplar dentro de la programación de su presupuesto el costo anual de dichos servicios aún y cuando el equipo no esté físicamente en sus instalaciones;
7. El uso de los recursos de la red gubernamental (ruteadores, switches, enlaces, servidores, computadoras, etc.) de cualquier Dependencia o Entidad estará regulado por la DGSTI; y
8. El intento de acceso a la red gubernamental a través de cualquier medio no autorizado por la DGSTI está prohibido y será sancionado.

## CAPÍTULO VI

### Adquisición y Contratación de Bienes y Servicios de Tecnologías de Información

#### SECCIÓN I

##### *De la Contratación Externa relativa a TIC*

**Artículo 152.** La contratación de servicios externos en materia de TIC, así como la adquisición de bienes informáticos, estará sujeta a revisión y aprobación de la CGMPG, que para tal efecto emitirá el dictamen correspondiente.

**Artículo 153.** Los proveedores de servicio que sean llamados para atender una garantía, soporte o servicio técnico no deberán realizar sin autorización del Responsable Informático, las siguientes acciones:

1. Retirar componentes de los equipos y/o extraerlos de las instalaciones;
2. Cambiar la configuración de los equipos;
3. Conectarse a la red gubernamental;
4. Copiar información o configuración de los equipos;
5. Utilizar medios extraíbles de almacenamiento; y
6. Compartir información institucional.

El proveedor que realice cualquiera de estas acciones será expulsado de las instalaciones y según la gravedad, se le denunciará ante las autoridades correspondientes.

**Artículo 154.** Se deberá asegurar que todos y cada uno de los contratos con proveedores contengan una cláusula de confidencialidad respecto de toda la información a la que tenga acceso. En los casos en los que, por el monto o naturaleza de los bienes o servicios no se formalice contrato, los proveedores deberán firmar un acuerdo de confidencialidad, para los mismos fines.

**Artículo 155.** Se deberá mantener un apropiado nivel de seguridad de la información en la entrega de servicios prestados por terceros, verificando su correcta ejecución conforme al contrato respectivo.

**Artículo 156.** Corresponde a la DGSTI proporcionar la asesoría necesaria respecto de las especificaciones técnicas de los artículos y servicios de TIC.

**Artículo 157.** Las requisiciones de compra de equipos de cómputo, sistemas, programas o cualquier otro artículo relacionado con la automatización de información, así como consumibles, a excepción de papel y cintas para impresora, deberán contar con el visto bueno de la DGSTI.

**Artículo 158.** Las requisiciones de compra de equipo de cómputo, computadoras de escritorio y equipos portátiles de cómputo, impresoras, servidores, estaciones de trabajo, etc., estarán sujetas a las especificaciones técnicas autorizadas por la CGMPG.

#### SECCIÓN II

##### *Del Dictamen de Proyectos de TIC y de la Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios Informáticos*

**Artículo 159.** Las Dependencias y Entidades presentarán a la CGMPG la solicitud de dictamen técnico de los bienes o servicios informáticos que se requieran adquirir o contratar, la que deberá ser firmada por su titular.

**Artículo 160.** Para emitir el dictamen técnico sobre los proyectos de TIC, y las solicitudes para la adquisición de bienes y contratación de servicios informáticos que presenten las Dependencias y Entidades a la CGMPG, deben considerar lo siguiente:

1. Que sean compatibles con la infraestructura de TIC de la red gubernamental;
2. Que cumplan con las especificaciones técnicas emitidas por la CGMPG;
3. Que se observen las políticas de racionalización y optimización de los recursos; y
4. Que su implementación o uso, aseguren el logro de las metas establecidas.

## CAPÍTULO VII

### SITES

**Artículo 161.** La infraestructura tecnológica alojada en los Sites deberá estar conectada a una línea de corriente regulada a través de los reguladores de voltaje o UPS y de supresores de picos que resulten necesarios, cuidando además, que las conexiones no puedan ser fácilmente desconectadas por desconocimiento, error o accidente.

**Artículo 162.** Para garantizar un nivel de seguridad adecuado para los equipos y recursos informáticos del GEA, se deberá de cumplir con las siguientes especificaciones de instalación y seguridad:

1. Las instalaciones eléctricas, tierras físicas y sistema de extinción de fuego, deberán ser independientes de las del resto del edificio;
2. Instalar detectores de temperatura y humedad;
3. Se deberá mantener y monitorear las condiciones óptimas de temperatura y humedad dentro de los Sites;
4. Contar con equipos de aire acondicionado, UPS y planta de emergencia, con la finalidad de mantener la continuidad del funcionamiento del equipo crítico instalado en los Sites;
5. Que los equipos de aire acondicionado mantengan la temperatura regulada a niveles óptimos;
6. No deberán existir materiales inflamables;
7. El cableado que no se utilice, deberá retirarse de los Sites; y
8. Contar con la siguiente información actualizada:
  - a. Diagrama de red;
  - b. Diagrama de instalación de aire acondicionado;
  - c. Diagrama de distribución de equipo; y
  - d. Diagrama de instalación eléctrica.

**Artículo 163.** El acceso a los Sites es estrictamente restringido, únicamente podrá ingresar personal autorizado o que por sus funciones así lo requiera.

**Artículo 164.** El personal ajeno a los Sites podrá ingresar únicamente cuando cuente con la autorización del Responsable Informático.

**Artículo 165.** El Responsable Informático deberá llevar una bitácora para el registro y control de entrada, salida y actividades a realizar por parte del

personal que acceda a los Sites, ya sea en registro manual, o en forma electrónica.

**Artículo 166.** Está prohibido fumar o ingresar cualquier alimento o bebida a los Sites.

**Artículo 167.** La DGSTI podrá realizar verificaciones periódicas a los Sites, para constatar el grado de cumplimiento a las disposiciones señaladas en el presente capítulo, notificando el resultado a través del dictamen correspondiente, mismo que debe contener las observaciones y recomendaciones respectivas.

**Artículo 168.** La Dependencia o Entidad que reciba una recomendación por incumplimiento de lo que se establece en este capítulo, deberá remitir a la DGSTI un plan estratégico para solventar las observaciones señalando las fechas para tal efecto.

## CAPÍTULO VIII

### Medidas Disciplinarias

**Artículo 169.** Los servidores públicos de las Dependencias y Entidades que infrinjan los presentes lineamientos o los procedimientos a los que se hace referencia en el presente manual, serán sancionados de conformidad a lo previsto en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Aguascalientes o bien de las disposiciones laborales aplicables a la Dependencia o Entidad de adscripción del Usuario infractor, independientemente de la responsabilidad que pudiera incurrir en términos de otra legislación aplicable.

**Artículo 170.** Cualquier acción que dañe, corrompa el desempeño normal o cause el mal funcionamiento de equipos, sistemas o servicios institucionales dará lugar a la imposición de medidas disciplinarias, a reserva de que el área afectada o la DGSTI exija las responsabilidades penales, civiles, administrativas y laborales que procedan.

## CAPÍTULO IX

### Interpretación

**Artículo 171.** La DGSTI tendrá la facultad de interpretar para efectos administrativos los presentes lineamientos, así como asesorar y resolver las consultas y los casos no previstos en los mismos.

## MANUAL DE LINEAMIENTOS DE SERVICIOS INTEGRALES

### INTRODUCCIÓN

La Oficialía Mayor del Gobierno del Estado de Aguascalientes conforme a lo dispuesto en el artículo 42, fracciones I, II, XIII, XIV, XX y XXVIII, de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Aguascalientes, es la Dependencia encargada de dirigir, coordinar, ejecutar y evaluar las políticas, lineamientos y programas en materia de administración de personal, recursos materiales y servicios generales de la Administración Pública Estatal; coordinar el manejo y desenvolvimiento de las Unidades Administrativas que realicen las funciones relacionadas con la ministración y administración de bienes, productos, servicios y recursos humanos que requieran

las Dependencias en el desarrollo de las funciones encomendadas; proveer oportunamente a las Dependencias de la Administración Pública Estatal, de los elementos y materiales de trabajo necesarios para el desarrollo de sus funciones; administrar los seguros de las Dependencias de la Administración Pública Estatal y de las Entidades que lo soliciten; establecer programas para la conservación y el mantenimiento de los muebles inmuebles del Gobierno del Estado; así como proporcionar los apoyos necesarios para la realización de actos cívicos en el Estado.

Para el cumplimiento de las disposiciones antes señaladas, la Dirección General de Servicios Integrales de la Oficialía Mayor del Gobierno del Estado de Aguascalientes, de conformidad con el artículos 32 fracciones I, II, III, IV, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII y XIV del Reglamento Interior de dicha Dependencia, es la facultada para Proponer los programas y proyectos de mejora relativos a la administración de los recursos materiales y la prestación de servicios generales, conservación y mantenimiento de bienes muebles e inmuebles, para las Dependencias y Entidades, teniendo a su cargo su ejecución; administrar, regular y controlar los Talleres Gráficos del Gobierno del Estado; editar en tiempo y forma el Periódico Oficial del Estado de manera semanal, de acuerdo a los requerimientos de la Secretaría General de Gobierno; gestionar la contratación y administrar los seguros de bienes muebles e inmuebles de las Dependencias y Entidades, así como de los demás entes públicos estatales que lo soliciten; administrar, regular y controlar la Unidad de Mantenimiento y Servicio Automotriz; proveer en tiempo y forma a las Dependencias y las Entidades que así lo soliciten, los materiales y útiles de oficina, así como los demás artículos, suministros y accesorios relacionados con su función; proporcionar los servicios de apoyo administrativo que requieran las Dependencias y Entidades en materia de servicios generales, así como de conservación y mantenimiento de bienes muebles e inmuebles; coordinar a las Dependencias y Entidades en los procedimientos de contratación de los servicios generales; controlar y administrar los consumos de energía eléctrica, agua potable, telefonía convencional y celular, servicios de radiocomunicación y radio localización, combustibles (diesel, gasolina y gas) de todas las Dependencias y Entidades que así lo soliciten, promoviendo campañas de ahorro en el consumo de estos servicios; proporcionar los apoyos necesarios para la realización de los actos cívicos en el Estado; realizar las instalaciones necesarias para los eventos y giras del Titular del Poder Ejecutivo y para otros eventos cuando así lo requieran las Dependencias y Entidades; dar mantenimiento a las estructuras y carteleras de anuncios del Gobierno del Estado; así como establecer los lineamientos de operación de los estacionamientos del Gobierno del Estado, administrar y controlar los de la Oficialía Mayor.

Bajo este contexto se analizó el marco jurídico aplicable a la gestión interna de las actividades, procesos y procedimientos a cargo de la Dirección General de Servicios Integrales de la Oficialía Ma-

yor del Gobierno del Estado de Aguascalientes, detectándose la necesidad de emitir un manual que establezca los lineamientos con base en los cuales dicha Unidad Administrativa llevará a cabo el desarrollo y cumplimiento de sus funciones, por lo que se emite el siguiente:

## **MANUAL DE LINEAMIENTOS DE SERVICIOS INTEGRALES MARCO JURÍDICO ADMINISTRATIVO**

De manera enunciativa, más no limitativa, a continuación se enlistan los ordenamientos jurídicos y disposiciones legales que resultan de observancia obligatoria en la ejecución de los actos, procesos y procedimientos que se regulan a través del presente Manual:

### **1. LEYES**

- a. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- b. Constitución Política del Estado de Aguascalientes;
- c. Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Aguascalientes;
- d. Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Aguascalientes;
- e. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Aguascalientes y sus Municipios; y
- f. Ley de Presupuesto, Gasto Público y Responsabilidad Hacendaria del Estado de Aguascalientes y sus Municipios.

### **2. REGLAMENTOS**

- a. Reglamento Interior de la Oficialía Mayor del Gobierno del Estado de Aguascalientes.

### **3. MANUALES**

- a. Manual de Lineamientos y Políticas Generales para el Control de los Recursos de las Dependencias y Entidades del Gobierno del Estado de Aguascalientes;
- b. Manual de Identidad Institucional 2010-2016;
- c. Manual de Políticas para la Elaboración de Documentos; y
- d. Manual Único de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.

## **CAPÍTULO I Objetivo**

**Artículo 1º.** El presente Manual tiene por objeto establecer los lineamientos y políticas generales para la homologación, control, optimización y evaluación de los servicios generales que proporciona la Oficialía Mayor del Gobierno del Estado de Aguascalientes y que requieran las Dependencias de la Administración Pública Estatal, así como de las Entidades en los casos específicos que así se indique en el presente manual; siendo los siguientes:



DOCUMENTO SÓLO  
PARA CONSULTA



## ÍNDICE:

GOBIERNO DEL ESTADO PODER EJECUTIVO	Pág.
OFICIALÍA MAYOR Manuales de Lineamientos de la Oficialía Mayor del Gobierno del Estado de Aguascalientes. . . . .	2

## CONDICIONES:

“Para su observancia, las leyes y decretos deberán publicarse en el Periódico Oficial del Estado y entrarán en vigor al día siguiente de su publicación.- Cuando en la Ley o decreto se fije la fecha en que debe empezar a regir, su publicación se hará por lo menos tres días antes de aquélla”. (Artículo 35 Constitución Local).

Este Periódico se publica todos los Lunes.- Precio por suscripción anual \$ 735.00; número suelto \$ 36.00; atrasado \$ 43.00.- Publicaciones de avisos o edictos de requerimientos, notificaciones de embargo de las Oficinas Rentísticas del Estado y Municipios, edictos de remate y publicaciones judiciales de esta índole, por cada palabra \$ 2.00.- En los avisos, cada cifra se tomará como una palabra.- Suplementos Extraordinarios, por plana \$ 606.00.- Publicaciones de balances y estados financieros \$ 851.00 plana.- Las suscripciones y pagos se harán por adelantado en la Secretaría de Finanzas.

Impreso en los Talleres Gráficos del Estado de Aguascalientes.