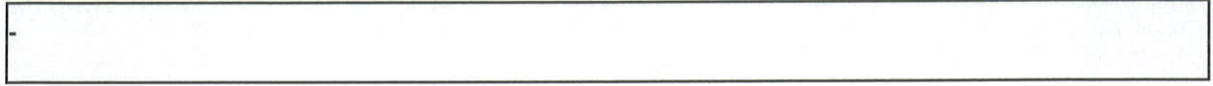




**NORMATIVIDAD INFORMÁTICA DEL
PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO**



**NORMATIVIDAD INFORMÁTICA DEL
PODER EJECUTIVO DEL ESTADO**



PODER EJECUTIVO
DEL ESTADO DE
QUERÉTARO

**COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**



Handwritten signature



NORMATIVIDAD INFORMÁTICA DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

Índice

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO	4
MARCO LEGAL	5
TÍTULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES	8
TÍTULO SEGUNDO DE LA SEGURIDAD LÓGICA Y FÍSICA.	12
CAPÍTULO I SEGURIDAD LÓGICA.....	12
CAPÍTULO II SEGURIDAD FÍSICA.....	17
TÍTULO TERCERO DE LOS BIENES Y SERVICIOS INFORMÁTICOS.	20
CAPÍTULO I DE LAS ADQUISICIONES, CONTRATACIONES Y ARRENDAMIENTOS DE BIENES Y SERVICIOS INFORMÁTICOS.....	20
CAPÍTULO II DE LA ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE BIENES INFORMÁTICOS	22
CAPITULO III DE LA ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA RED PEEQ.....	23
CAPITULO IV, DE LA ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMEINTO DEL DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	24
TITULO CUARTO DEL PLAN DE RECUPERACIÓN EN CASO DE DESASTRE.	25
TITULO QUINTO DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE INTERNET Y CORREO ELECTRÓNICO	26
TRANSITORIOS.....	30



NORMATIVIDAD INFORMÁTICA DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

INTRODUCCIÓN

La presente Normatividad constituye un instrumento del Poder Ejecutivo del Estado para reforzar y proveer las condiciones de legalidad y transparencia en el uso y administración de los bienes informáticos, que coadyuven en el fortalecimiento de un Gobierno Digital en el Estado para brindar un servicio eficiente y expedito a la ciudadanía a través del desarrollo de sistemas que permitan agilizar y optimizar procesos, favoreciendo la Administración y modernización de la infraestructura tecnológica, de comunicaciones y redes entre las dependencias.

Con este fin, la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones norma las acciones en materia informática para regular el uso de los bienes informáticos así como los procesos y el flujo de la información derivados de ellos, logrando así una mejor cobertura de los servicios, buscando homologar tecnologías y coordinar esfuerzos para la optimización de los recursos públicos teniendo en cuenta los principios de las mejores prácticas de un gobierno digital.

NORMATIVIDAD INFORMÁTICA DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

OBJETIVO

Establecer las normas en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, que dicten los estándares y lineamientos a seguir, para la adquisición, instalación, implementación y operación de las tecnologías de información y comunicaciones con la finalidad de:

- Desarrollar un Gobierno Digital.
- Encauzar y unir esfuerzos para lograr una integración tecnológica en el Poder Ejecutivo.
- Ampliar la cobertura de los servicios informáticos a la ciudadanía, en atención a sus demandas, coordinando esfuerzos y optimizando el uso de recursos entre Dependencias.
- Lograr el máximo aprovechamiento de los recursos tecnológicos y financieros.
- Planear el crecimiento de la infraestructura de tecnología.
- Coordinar los programas de Capacitación y actualización y/o asesoría especializada.
- Establecer los procedimientos y lineamientos para un adecuado uso, soporte, mantenimiento, desarrollo y servicios de la infraestructura tecnológica.
- Establecer los lineamientos para la emisión de dictámenes técnicos para la adquisición, arrendamiento y contratación de bienes y/o servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, procurando la estandarización de la tecnología.
- Promover la estandarización entre aplicaciones, sistemas, equipos y demás recursos que adquiera y desarrolle el Poder Ejecutivo.



NORMATIVIDAD INFORMÁTICA DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

MARCO LEGAL

La Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, como Órgano adscrito al Titular del Poder Ejecutivo, de conformidad con lo establecido en el artículo 4, párrafo uno, de la ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, que a la letra dice:

Artículo 4. *“El Gobernador del Estado, podrá contar además con las unidades administrativas necesarias para realizar programas prioritarios;...; y el apoyo técnico necesario que requiera. Dichas unidades serán denominadas órganos Adscritos;...”.*

Y en apego a lo establecido en la cláusula **Segunda** del decreto de creación emitido por el titular del Ejecutivo y publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga”, en su edición del 4 de Febrero de 2011 que a la letra dice:

“Segundo.- *“La Coordinación”, desarrollará sus funciones en apego a las políticas y lineamientos generales de administración y operación del Poder Ejecutivo del Estado, y tendrá como objeto, conducir y concertar el proceso de modernización administrativa, desarrollando y consolidando el gobierno digital y definiendo las normas, políticas, estándares y procedimientos relacionados en todas las dependencias y entidades del Poder Ejecutivo del Estado.”*

Es competente y tiene las siguientes facultades para:

- I. Promover la racionalidad y la modernización de las políticas, normas, sistemas, estructuras, funciones, recursos, servicios, sectores, niveles y regiones que integran, regulan o determinan la organización y funcionamiento de la administración pública central del Estado de Querétaro y particularmente aquellas relacionadas con el uso, soporte, mantenimiento, desarrollo y dictaminación sobre adquisición de infraestructura de tecnologías de información y telecomunicaciones, conforme a la normatividad aplicable;
- II. Promover, coordinar, conducir y evaluar las acciones relacionadas con la planeación, uso, aprovechamiento, desarrollo e implementación de las tecnologías de información y comunicaciones;
- III. Establecer los lineamientos para el desarrollo de políticas públicas en materia de gobierno digital y adquisición de infraestructura tecnológica de acuerdo a la normatividad aplicable;
- IV. Evaluar y opinar sobre las políticas públicas en materia de gobierno digital y adquisición de infraestructura tecnológica;

NORMATIVIDAD INFORMÁTICA DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

- V. Conocer las necesidades en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones en la administración pública central y definir las acciones para su desarrollo;
- VI. Impulsar y apoyar los acuerdos interinstitucionales orientados a la obtención de recursos económicos para el desarrollo de los proyectos de gobierno digital;
- VII. Proponer mecanismos de operación que permitan el aprovechamiento de las infraestructuras tecnológicas de la administración pública estatal;
- VIII. Establecer estrategias de alineación tecnológica en procesos de gobierno digital;
- IX. Promover la optimización de los recursos gestionados por el Estado para sustentar los proyectos de gobierno digital;
- X. Revisar y validar los programas e iniciativas relacionados, para ser llevados a cabo por cualquiera de las dependencias o entidades del Poder Ejecutivo del Estado, en relación a su apego a las estrategias de modernización de la administración pública como gobierno digital;
- XI. Formar los grupos de trabajo que se consideren necesarios para la realización de estudios, programas y proyectos relacionados con gobierno digital;
- XII. Fijar y conducir las políticas funcionales y operativas de "La Coordinación" a través de las unidades correspondientes, elaborando los manuales administrativos para asegurar que se lleven a cabo las acciones concretas y coordinadas de las diversas iniciativas que se promueven para el uso y aprovechamiento de las tecnologías y que propician el mejoramiento de la calidad de los servicios a la población, facilitan la comunicación interinstitucional y elevan la productividad;
- XIII. Coordinar y dirigir las actividades técnicas de "La Coordinación", y en su caso, determinar la creación de nuevas plazas de acuerdo a la normatividad aplicable, a fin de lograr una mayor eficiencia del Órgano que permitan la implementación de acciones de mejora continua;
- XIV. Elaborar el proyecto del manual de organización de "La Coordinación", los manuales administrativos, la normatividad, políticas y en general todas las disposiciones relacionadas con la organización y su funcionamiento, así como sus modificaciones;
- XV. Formular programas de organización de corto, mediano y largo plazo, así como establecer métodos que permitan el óptimo aprovechamiento de los bienes muebles e inmuebles;
- XVI. Celebrar convenios y acuerdos en los términos de la legislación aplicable, y



NORMATIVIDAD INFORMÁTICA DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

XVII. Las demás que establezca este acuerdo, otros ordenamientos legales y el manual de organización de "La Coordinación".

Las disposiciones del presente instrumento son de carácter obligatorio para las dependencias de la Administración Pública Central del Estado de Querétaro, esto, de conformidad con lo que se establece en el artículo 1 de la Ley Orgánica de la Administración pública del Estado de Querétaro, al indicar lo siguiente:

“Artículo 1. *Esta ley tiene por objeto regular la organización y funcionamiento de la administración pública central del Estado.*

Forman la Administración Pública Central del Estado de Querétaro, el Gobernador, las dependencias del Poder Ejecutivo de que trata esta Ley y la Procuraduría General de Justicia.”

Y al artículo 15 de la misma ley que indica:

“Artículo 15. *Las dependencias están obligadas a coordinar entre si sus actividades y proporcionarse la información necesaria, cuando el ejercicio de las funciones así lo requiera.”*

Los organismos descentralizados y las empresas de participación estatal que componen la Administración Pública Paraestatal, podrán apegarse, si así lo consideran conveniente, a lo que aquí se establece.

De esta manera, el presente documento constituye un instrumento de apoyo para el cumplimiento de los deberes encomendados a La Coordinación, por lo que se expide la siguiente

NORMATIVIDAD INFORMÁTICA DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

Normatividad Informática del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.

TÍTULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES.

1. El presente ordenamiento tiene por objeto Normar las acciones que en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones se llevan a cabo en el Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro; por lo que se establecen las disposiciones de carácter obligatorio que regulan técnicamente la contratación de servicios, adquisición, instalación, implementación, operación y uso de las tecnologías de información y comunicaciones.
2. Para los efectos de la presente Normatividad se entiende por:
 - I. PEEQ: Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.
 - II. Acciones en materia informática: Actividades relacionadas con las Tecnologías de la Información como son entre otras, desarrollo de proyectos informáticos; desarrollo de sistemas de información; diseño y desarrollo de redes de comunicaciones de datos; establecimiento de lineamientos para dictaminar la adquisición de bienes informáticos de acuerdo a la base tecnológica establecida; su administración y operación; control de la seguridad informática y las demás análogas a las mencionadas.
 - III. Bienes Informáticos: las computadoras personales (de escritorio y portátiles), monitores, terminales, servidores, impresoras, equipo de comunicación, equipo de **radiofrecuencia** de datos/voz (módem, hub, router, switch, repetidores, tarjetas, telefonía IP, antenas, platos reflectores, torres entre otros), digitalizadores, lectoras, software (programa de computación, sistemas de información, paquetes), y cualquier bien de procesamiento electrónico de datos y periféricos en general.
 - IV. Servicios Informáticos: Son todas aquellas actividades encaminadas al desarrollo, consultoría, implementación, instalación, soporte, mantenimiento, conservación y reparación (pólizas, soporte, garantías, contratos de mantenimiento, etc.) de sistemas y de bienes informáticos.
 - V. La Coordinación: La Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del PEEQ.
 - VI. Estándar: Conjunto de características aplicadas a las Tecnologías de Información y Comunicaciones que constituyen el modelo de referencia a

NORMATIVIDAD INFORMÁTICA DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

- seguirse de forma obligatoria por los usuarios y que se definen por la Coordinación conforme a la normatividad aplicable.
- VII. Normatividad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones: la presente Normatividad.
 - VIII. Red del PEEQ: Los equipos activos y pasivos de comunicación (antenas, platos, repetidores, torres, routers, switches, hubs, cableado, conectores, equipos de cómputo y periféricos, conmutadores IP, equipos de radiofrecuencia, etc.) que están interconectados a la red administrada por La Coordinación.
 - IX. Seguridad Física: Medidas preventivas y/o correctivas que mejoren las condiciones para mantener la integridad de los equipos conectados a la red, controlando la adición de nuevos dispositivos y evitando el acceso físico de personal no autorizado a áreas de seguridad, manteniendo así en óptimas condiciones la operación y conservación de los bienes informáticos en las áreas donde estén ubicados.
 - X. Seguridad Lógica: Medidas preventivas y/o correctivas para la protección, conservación y recuperación de la información y del software contenidos en los bienes informáticos.
 - XI. Servicios Electrónicos: Herramienta de trabajo adicional a los sistemas de información con la que cuentan algunos usuarios con autorización del Jefe inmediato, como son el internet, el correo electrónico, firma electrónica, entre otros.
 - XII. CPD: Centro de Procesamiento de Datos; Sitio o ubicación en donde se concentran los recursos físicos, lógicos y humanos, necesarios para el procesamiento de la información del PEEQ.
 - XIII. Sistema de Información: Conjunto de programas de cómputo (software) que permiten el desarrollo ordenado de procedimientos que organizan, regulan y controlan procesos relacionados con la información y que pueden ser desarrollados, adquiridos o adoptados por el PEEQ.
 - XIV. Sistemas de Información Centralizados: Los sistemas informáticos que están alojados en los servidores que radican en el CPD principal del PEEQ.
 - xv. Software libre: conjunto de programas y aplicaciones con libertad legal de los usuarios para ejecutar, copiar, distribuir, estudiar, cambiar y mejorar.
 - xvi. Tecnología de información y comunicaciones: Es el conjunto de sistemas, software, servicios electrónicos, equipos de cómputo y comunicaciones necesarios para administrar, transformar, almacenar, transmitir, recuperar, distribuir y convertir la información.

NORMATIVIDAD INFORMÁTICA DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

- XVII. Gobierno digital: las políticas, acciones y criterios para el uso y aprovechamiento de las tecnologías de información y comunicaciones, con la finalidad de mejorar la entrega de servicios al ciudadano y la interacción del gobierno con la industria y la sociedad; facilitar el acceso del ciudadano a la información, así como hacer más eficiente la gestión gubernamental y optimizar la interoperabilidad entre las dependencias y entidades.
 - XVIII. Unidad Informática: Área administrativa responsable de proporcionar el servicio informático a los usuarios en una Dependencia.
 - XIX. Usuario: Es todo aquel empleado o persona designada para utilizar infraestructura tecnológica o los servicios que de ella se derivan.
3. La Política Informática del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, está encaminada hacia las siguientes metas:
- a) Homologación tecnológica, reconociendo las potencialidades y ventajas de las TIC para reducir los obstáculos tradicionales y beneficiar el desarrollo de las dependencias.
 - b) Utilización de sistemas de información desarrollados bajo esquemas de operación y administración de tecnologías actuales;
 - c) Estandarización de lenguajes de programación, bases de datos, estructuras de datos, equipos, paquetes, metodología de desarrollo de sistemas, aplicaciones y protocolos de comunicación;
 - d) El manejo de proyectos conjuntos entre dependencias;
 - e) El aprovechamiento de las tecnologías de información para evitar la duplicidad de infraestructura del PEEQ.
4. Para la elaboración y programación presupuestal de los proyectos tecnológicos, las Dependencias deberán tomar en cuenta, las necesidades y la disponibilidad de recursos, así como sus proyectos estratégicos, mismos que deberán estar contemplados en el Programa Operativo Anual y alineados al Plan Estatal de Desarrollo de la actual administración.
5. Los titulares de las dependencias, unidades administrativas y entidades son responsables de la observación y cumplimiento de la presente normatividad en el ámbito de su competencia.

Es responsabilidad del jefe inmediato superior de cada usuario, ver que éste cumpla con la presente normatividad.

La Unidad Informática correspondiente es la responsable de la seguridad física y lógica de los bienes informáticos a su cargo debiendo apegarse a lo establecido en la presente Normatividad; al efecto podrán solicitar asesoría a "La Coordinación".



NORMATIVIDAD INFORMÁTICA DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

6. Se incurre en responsabilidad administrativa, el incumplimiento e inobservancia de cualquier disposición de esta Normatividad; por lo que se procederá de conformidad con lo establecido en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Querétaro.
7. Es responsabilidad y obligación de cada usuario:
 - a) Utilizar responsablemente los bienes informáticos que se le asignen para el desempeño de las labores encomendadas;
 - b) Proteger los bienes informáticos con los que labora, evitando tener alimentos y bebidas cerca de cualquier bien informático;
 - c) Evitar colocar objetos que obstruyan la ventilación del equipo de cómputo o periféricos;
 - d) Mantener limpio y sin humedad los bienes informáticos;
 - e) Asegurarse de que la superficie sobre la que reposa el equipo de cómputo sea lisa y firme;
 - f) Abstenerse de realizar mantenimiento correctivo a cualquier bien informático sin la autorización previa del personal autorizado;
 - g) Abstenerse de utilizar dispositivos de almacenamiento electrónico externos, con excepción de los estrictamente necesarios para el desarrollo de las labores del PEEQ;
 - h) El manejo adecuado de contraseñas, mismas que son de uso personal e intransferible;
 - i) Informar a la Unidad Informática correspondiente dentro de las 24 horas siguientes a la que tenga conocimiento, de cualquier anomalía que se pueda presentar en los bienes informáticos;
 - j) Solicitar asesoría a su Unidad Informática, en caso de duda o desconocimiento del correcto funcionamiento de los bienes informáticos;
 - k) Apagar los equipos de cómputo cuando termine su jornada laboral, finalizando todos los procesos de base de datos, sistemas de información siguiendo el procedimiento establecido adecuado;
 - l) Respalidar periódicamente la información bajo su resguardo;
 - m) Activar protector de pantalla con contraseña, cuando abandone su computadora de manera temporal (bloqueo del equipo);
 - n) Establecer dentro de su equipo asignado, un directorio en el que guarde sus archivos de trabajo y abstenerse de almacenarlos en directorios creados por el sistema operativo de manera automática;

NORMATIVIDAD INFORMÁTICA DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

- o) Verificar que el equipo asignado cuenta con licenciamiento adecuado y antivirus actualizado y activo; en caso contrario reportarlo a la unidad informática correspondiente.
8. Corresponde a "La Coordinación" realizar modificaciones a esta Normatividad, así como aprobar las actualizaciones de los Anexos Técnicos de la misma.

TÍTULO SEGUNDO DE LA SEGURIDAD LÓGICA Y FÍSICA.

CAPÍTULO I SEGURIDAD LÓGICA.

9. El presente artículo establece los lineamientos técnicos para la asignación y uso de las cuentas y claves de acceso.

De los Usuarios en General.

Se prohíbe el uso y acceso a los sistemas de información y/o servicios electrónicos, a personal no autorizado de manera oficial; para tal efecto, los usuarios deben contar con una cuenta y clave de acceso personal, autorizada por La Coordinación o área responsable de la aplicación.

El uso de una cuenta y clave de acceso es personal e intransferible, no debiendo compartir, prestar o divulgar sus contraseñas.

El área responsable de la aplicación o servicio, al asignar una clave de acceso a un usuario, definirá el nivel de seguridad y/o las opciones a las que está autorizado.

Al momento en que a un usuario se le asigne una cuenta de acceso éste deberá firmar de conformidad en el formato de resguardo emitido por La Coordinación o área responsable de la aplicación, según sea el caso, y en el mismo, deberá firmar el jefe inmediato superior autorizando dichos accesos y permisos.

De los Administradores.

Se prohíbe el uso y acceso a los equipos centrales a personal no autorizado de manera oficial; para tal efecto, el usuario debe de contar con una cuenta y clave de acceso personal autorizada por La Coordinación o área responsable de la aplicación.

El uso de una cuenta y clave de acceso es personal e intransferible, no debiendo compartir, prestar o divulgar sus contraseñas.

NORMATIVIDAD INFORMÁTICA DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

La administración de los equipos, servidores, bases de datos, redes, firewalls y demás equipo o software central, debe realizarse únicamente por el personal aprobado por La Coordinación o la Unidad de Informática de la Dependencia correspondiente, asegurándose de que el dicho personal esté capacitado para brindar el servicio con la calidad y seguridad que se requiere.

Se recomienda que solo existan dos cuentas de usuario de administrador de los equipos o software.

La unidad Informática de cada Dependencia debe informar por escrito a La Coordinación la relación del personal Administrador(es) de sus equipos centrales, con sus respectivos teléfonos. Este administrador será el enlace entre estas dos Dependencias.

La persona que sea asignada como administrador, debe informar a La Coordinación cualquier anomalía o indicio de un intento de intrusión hacia la red local o a la red GEQ, que detecte.

La administración de los Servidores, Firewalls, software del CPD, así como de los equipos de comunicación, es atribución y responsabilidad de la Coordinación.

10. El resguardo de la(s) clave(s) de acceso, debe especificar por lo menos los siguientes datos:

- Cuenta o usuario asignado.
- Nombre del responsable.
- Aplicación o servicio.
- Fecha de asignación.
- Fundamentación legal.
- Responsabilidades adquiridas.
- Opciones o roles a los que tiene acceso (si aplica).
- Firma del responsable de la clave
- Firma de autorización del jefe inmediato superior del responsable de la clave de acceso

El área responsable de la aplicación o servicio tendrá a su custodia y administración, los resguardos originales de las claves. Esta área podrá delegar esta responsabilidad a su Unidad Informática.

11. Todos los sistemas desarrollados dentro del PEEQ o adquiridos a terceros, deberán incluir dentro de su diseño un módulo de acceso para los usuarios, donde se solicite una cuenta y contraseña, ésta debe definir y estructurar el nivel de

NORMATIVIDAD INFORMÁTICA DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

permisos sobre las aplicaciones, de acuerdo a la criticidad de los archivos y la información involucrada.

- 12.** La Coordinación y Unidades Informáticas deberán establecer, en las Dependencias correspondientes, los mecanismos necesarios para que periódicamente, los usuarios actualicen las contraseñas de acceso a los sistemas y servicios electrónicos; el plazo de actualización, no debe ser superior a 90 días.

El usuario es responsable de la actualización oportuna de su contraseña de acceso.

El usuario es el único responsable del uso que se le dé a sus cuentas y claves de acceso.

Las dependencias, unidades administrativas, entidades o unidades de apoyo administrativo, deberán de informar a La Coordinación y/o Unidad Informática respectiva, de los movimientos laborales o de cualquier naturaleza de los usuarios, que afecten sus actividades y permisos en las aplicaciones y servicios, a fin de eliminar o actualizar sus niveles de acceso.

- 13.** Todos los sistemas, aplicativos y servicios, deberán contar, en la medida de lo posible, con un registro de las actividades de los usuarios en cuanto a accesos, errores de conexión, horas de conexión, intentos fallidos, equipo desde donde se lleva a cabo la conexión, entre otros.

- 14.** Los medios de almacenamiento o copias de seguridad (respaldos de información) de sistemas, aplicativos, bases de datos e información almacenada de manera central, deben ser etiquetados para identificar su contenido o el objetivo que indique su uso.

- 15.** Los medios de almacenamiento o copias de seguridad (respaldos de información) deberán ser manipulados y salvaguardados única y exclusivamente por el personal encargado de esta labor.

- 16.** Todo medio de almacenamiento con información crítica será resguardado en un lugar seguro (acceso restringido y bajo llave), al cual tendrá acceso únicamente, el personal encargado o sus superiores, una segunda copia podrá ser resguardada por un tercero, que deberá ubicarse en un área externa y podrá ser una Dependencia del Poder Ejecutivo o empresa privada con la que deberá exista un convenio para tal fin.

- 17.** Corresponde a La Coordinación y a la Unidad Informática, dentro del ámbito de su competencia:

- a. Contar con un catálogo de software instalado, que incluya todos los requerimientos mínimos de hardware y las condiciones de operación, configuración, instalación, uso / seguridad, número de licencias que

NORMATIVIDAD INFORMÁTICA DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

amparan al software, número de licencias instaladas, así como la justificación de su uso;

- b. Mantener en lugar seguro los contratos, manuales, y documentación original del software que se utilice en los equipos.

El servidor público que tenga software a su resguardo, deberá mantener bajo seguridad los dispositivos originales contenedores del software (medios magnéticos, discos ópticos, entre otros), así como mantener una copia de instalación a disposición de la Unidad Informática;

- c. Contar con reproducción legal de programas de cómputo como copias de respaldo;
- d. Asegurarse de que todos los equipos de cómputo cuenten con detector de virus;
- e. Asegurarse que los equipos de cómputo conectados a una red de datos, tengan activado el software antivirus como parte del procedimiento de acceso a la misma;
- f. Mantener actualizados los antivirus residentes en los equipo de cómputo;
- g. Enviar o proveer a los usuarios, de las actualizaciones que generan los fabricantes del software detector de virus (fabricante de la vacuna) y que pone a disposición de los suscriptores;
- h. Asegurarse que los usuarios sometan a detección y eliminación permanente de virus todas las unidades y medios de almacenamiento interno de las computadoras personales, así como los medios de almacenamiento externos que pretendan ingresar a dichas computadoras personales;
- i. Elaborar una ficha técnica del equipo, la cual debe contener información tal como: marca, tipo, modelo, número de serie, voltaje que utiliza, relación de los componentes incluyendo números de serie; las fechas de compra, puesta de servicio y vencimiento de la garantía.

- 18.** La instalación de software en un equipo de cómputo se hará por medio de la Unidad Informática correspondiente, previa solicitud por escrito, autorizada por su jefe inmediato superior.

El software deberá ser utilizado estrictamente para el desarrollo de las actividades encomendadas.



NORMATIVIDAD INFORMÁTICA DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

19. Para el caso de que se requiera instalar dispositivos (CD-ROM, Escáner, drivers, entre otros) que no forman parte de la configuración original de los equipos, los usuarios deberán solicitar autorización a su jefe inmediato, el que a su vez solicitará al responsable de la Unidad informática, quien procederá a la instalación y llevará un control de dichas modificaciones.

20. Se prohíbe:

- a. La instalación de software sin licencia de autorización de uso por parte del fabricante; con excepción del software libre;
- b. El uso de software de demostración fuera del periodo autorizado por el fabricante;
- c. La instalación y uso de juegos, videos, software o material de cualquier naturaleza ajena a las actividades encomendadas;
- d. La reproducción parcial o total del software desarrollado o adquirido por el Gobierno del Estado, sin el permiso o autorización correspondiente;
- e. La modificación o extracción de información oficial por cualquier medio, sin la previa autorización de la dependencia, unidad administrativa o entidad responsable de la misma;
- f. El uso de bienes informáticos por personal no autorizado;
- g. Conectar al No-break, dispositivos distintos al equipo de cómputo.

21. La disposición y el uso de software por parte de la Unidad Informática deberá ajustarse a la normatividad aplicable. En caso de transmisión o cesión de derechos deberá celebrarse el convenio correspondiente por las autoridades competentes y contar con la autorización por escrito del titular de la dependencia, Unidad Administrativa o Dependencia que corresponda, haciéndolo del conocimiento de La Coordinación.

El Servidor Público que cometa violaciones a los derechos de autor será el responsable de las mismas, en los términos de la normatividad aplicable.

22. La integración de un equipo a la red del PEEQ, deberá solicitarse a La Coordinación para que ésta verifique si se encuentra en las condiciones adecuadas de seguridad para ser integrado a la misma, atendiendo a los estándares establecidos.

Todo equipo que se integre a la red del PEEQ, deberá tener un nombre determinado bajo el estándar establecido por la Coordinación, a fin de que permita su identificación y ubicación inmediata



NORMATIVIDAD INFORMÁTICA DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

CAPÍTULO II SEGURIDAD FÍSICA.

23. Cada Dependencia es responsable de mantener, proteger y salvaguardar los activos informáticos asignados.
24. El cableado de la red, deberá estar instalado físicamente separado de cualquier cable de corriente o energía eléctrica, lo anterior con la finalidad de evitar interferencias.
25. Todo equipo que funcione como servidor y tenga que recibir mantenimiento o servicio de reparación, deberá ser atendido en sitio; de ser necesario su traslado a oficinas ajenas al PEEQ, deberán retirarse los medios de almacenamiento o la información contenida en el mismo.
26. Los equipos o activos críticos, deberán ubicarse en áreas aisladas y seguras (CPD), protegidas con un nivel de seguridad adecuado.
27. Un CPD deberá contar con estándares mínimos de acuerdo a la norma específica en cada uno de los elementos que se implementen.

En materia de instalaciones eléctricas y tierras físicas es indispensable apearse a la norma siguiente:

- Sistema Eléctrico: NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-001-SEDE-2012 "INSTALACIONES ELÉCTRICAS".

Se recomienda apearse, sin ser limitativo, a la relación de normas siguientes:

- Diseño del Centro de Datos: ANSI/TIA-942- 2005 "Telecommunications Infrastructure Standard for Data Centers".
- Cableado Eléctrico y Tierra Física: IEEE 1100-2005 "Recommended Practice for Powering and Grounding Electronic Equipment".
- Sistema Detección-Extinción de Incendios: NFPA-72-2002: "National Fire Alarm Code".
- Sistema de Aire Acondicionado: ASHRAE TC 9.9-2011 "Thermal Guidelines for Data Processing Environments – Expanded Data Center".
- Sistema Eléctrico: NFPA-NEC 70-2008 "National Electrical Code".
- Sistema de Pararrayos: NMX-J-549-ANCE-2005 "Sistema de Protección vs. Tormentas Eléctricas".
- Sistema de Detección y Extinción de Incendios: Norma Oficial Mexicana Nom-002-STPS-2010, condiciones de seguridad - prevención y protección Contra incendios en los centros de trabajo.

NORMATIVIDAD INFORMÁTICA DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

Pudiéndose apegar en lo particular a alguna otra norma no mencionada que por las características y dimensiones del CPD a modificar o construir, aplique.

28. En el caso de que la Unidad de Informática no cuente con un CPD, su equipo central deberá estar ubicado en un sitio separado de las oficinas administrativas de la Unidad de Informática o cualquier otra unidad, departamento o sala, mediante una división recubierta de material aislante o protegido contra el fuego, ésta sito deberá ser ocupado únicamente con los servidores y equipo crítico.
29. Las estaciones o terminales de trabajo, que contengan información crítica o sensible, no deben de contar con medios extraíbles de almacenamiento que faciliten la sustracción o manipulación de la información por terceros o personal no autorizado.
30. Debe llevarse un control exhaustivo del mantenimiento preventivo y correctivo que se realice a los equipos.
31. En las instalaciones eléctricas para la alimentación de un CPD y un edificio con oficinas que albergan bienes informáticos, se deberán tener en cuenta, la aplicación de los estándares establecidos en la Norma Oficial Mexicana NOM-001-SEDE-2012, **Instalaciones Eléctricas**.
32. Los contactos previstos para equipos de cómputo y periféricos deben estar identificados e indicar el voltaje con el que cuentan.

Los contactos destinados a equipos de cómputo no deben ser utilizados para suministrar energía eléctrica a equipos como calculadora, cafetera, fotocopiadora, etc.

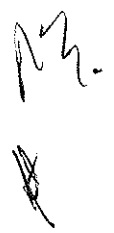
Dentro del diseño de la instalación eléctrica, debe considerarse el uso de adaptadores múltiples y supresores de pico, suficientes para el equipo que será instalado y futuro crecimiento.

33. En el suministro de energía eléctrica para los equipos de cómputo y periféricos, no deberán excederse los rangos recomendados por el fabricante.

Los equipos de cómputo y periféricos deben de estar protegidos de variaciones en el suministro eléctrico, utilizando para tal fin, reguladores o algún otro medio que garantice un voltaje adecuado.

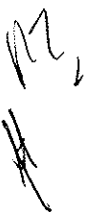
Los equipos de cómputo y de comunicaciones, deberán conectarse a equipos de energía ininterrumpida.

Los cables de alimentación deben colocarse de tal manera que queden protegidos y no representen un riesgo para el personal.



NORMATIVIDAD INFORMÁTICA DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

- 34.** Es responsabilidad de La Coordinación y la Unidad Informática, dentro de las áreas de su competencia:
- Implementar un control estricto de acceso al CPD.
 - Supervisar y vigilar las condiciones físicas del CPD.
 - Supervisar las instalaciones físicas que alojan bienes informáticos, para que éstas reúnan las condiciones mínimas de seguridad, con la finalidad de detectar deficiencias y así implantar medidas preventivas o correctivas, debiéndose reportar de inmediato al área correspondiente para su atención.
 - Evitar que los equipos de cómputo y periféricos se encuentren instalados cerca de puertas o ventanas que los expongan a la luz del sol, agua o al alcance de personas ajenas a la dependencia.
 - Las oficinas que alberguen equipo de cómputo deberán asegurarse con llave en puertas y ventanas.
- 35.** Toda oficina o área de trabajo debe contar con herramientas auxiliares para casos de emergencia, tales como extintores (químico CO²), alarmas contra incendios, lámpara de emergencia, etc. y demás que se consideren necesarias para salvaguardar los bienes y la información.
- 36.** Toda persona ajena a las oficinas de la unidad de informática y CPD deberá registrarse en el formulario de acceso que se establezca.
- 37.** Toda área Informática debe contar con la señalética adecuada sobre para indicar accesos, salidas, extintores, prohibiciones y demás que se consideren convenientes para salvaguardar la información que se procesa.



**NORMATIVIDAD INFORMÁTICA DEL
PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO**

**TÍTULO TERCERO DE LOS BIENES Y SERVICIOS
INFORMÁTICOS.**

**CAPÍTULO I DE LAS ADQUISICIONES, CONTRATACIONES Y
ARRENDAMIENTOS DE BIENES Y SERVICIOS INFORMÁTICOS.**

- 38.** La adquisición, contratación y arrendamiento de bienes y servicios informáticos, se ajustará a lo dispuesto en el Anexo Técnico I, identificado como "Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios Informáticos" y que forma parte de la presente normatividad.

Toda adquisición deberá estar respaldada por sus respectivas licencias y manuales según corresponda, así como con la garantía respectiva de conformidad con el Anexo mencionado.

- 39.** Las Dependencias deberán contar con dictamen técnico emitido por La Coordinación, previamente a que presenten cualquier solicitud para la adquisición, contratación o arrendamiento de bienes o servicios informáticos.

Los organismos descentralizados y las empresas de participación estatal que componen la Administración Pública Paraestatal, si lo consideran conveniente, podrán solicitar el dictamen técnico correspondiente.

La Coordinación podrá solicitar, si lo considera pertinente, el apoyo de otras instancias para el análisis de proyectos o requerimientos para la emisión de dictámenes.

- 40.** La propiedad del software adquirido por las dependencias del PEEQ, corresponderá al PEEQ.

Los sistemas de información, programas o aplicaciones de cualquier tipo, que sean desarrollados por el personal al servicio del PEEQ, como apoyo a la Administración Pública, son propiedad del PEEQ, por lo que queda prohibida su explotación en cualquier modalidad sin el consentimiento y autorización del mismo.

Las unidades informáticas deberán informar a La Coordinación de la existencia del software que ha desarrollado.

NORMATIVIDAD INFORMÁTICA DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

41. En las adquisiciones de bienes informáticos deben privilegiarse las versiones o modelos más recientes, salvo que la dependencia interesada solicite de forma motivada y fundamentada, la adquisición de versiones o modelos anteriores.
42. En las adquisiciones, contrataciones y arrendamiento de bienes y servicios informáticos se debe considerar:
- a. Garantía ofrecida por el fabricante.
 - b. Calidad; se debe considerar la presencia en el mercado, la infraestructura de servicio y el nivel de confianza de los equipos;
 - c. Desarrollo tecnológico; deberá analizarse su grado de obsolescencia, el nivel tecnológico con respecto a la oferta existente, su permanencia en el mercado y su posición respecto a los estándares y tendencias;
 - d. Capacidad; deberá analizarse si satisfacen la demanda actual, con un margen de holgura mínimo del 30 % y si tienen la capacidad de crecimiento para soportar la demanda de proceso de datos por un período mínimo de tres años;
 - e. Costos de operación (costo/beneficio) que se generarán por mantenimiento y consumibles.
 - f. Las marcas autorizadas de bienes informáticos, deberán contar con presencia y permanencia demostradas en el mercado nacional y/o internacional (ver Anexo Técnico I). En el caso de que por las características de un proyecto, se solicite la adquisición de un equipo cuya marca y/o características no se encuentren contempladas en dicho Anexo, se podrá someter a análisis entre La Coordinación y la dependencia que presenta la propuesta;
 - g. Los equipos que se adquieran deberán contar preferentemente con centro de servicio de soporte autorizado en el Estado de Querétaro, a menos que se trate de equipo especializado;
 - h. Conjuntamente con los equipos que se adquieran deberá incluirse el equipo auxiliar correspondiente para su correcto funcionamiento, de acuerdo con las especificaciones de los fabricantes;
 - i. Los dispositivos de almacenamiento y periféricos deberán estar acordes con los procesadores propuestos, tanto en velocidad de transferencia de datos como en ciclo de proceso, para eliminar cuellos de botella que degraden el tiempo de ejecución del equipo y de la red.

NORMATIVIDAD INFORMÁTICA DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

CAPÍTULO II DE LA ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE BIENES INFORMÁTICOS

43. Cada Unidad Informática deberá contar con la documentación soporte de la distribución de los bienes informáticos que se tienen administrados, desglosado por oficinas, pisos, edificios y ciudades.

Dicha documentación deberá contemplar un croquis y Coordenadas Geográficas que contengan la localización de cada equipo y los diagramas unifilares de distribución del cableado de red y energía eléctrica.

La información de localización de los bienes informáticos deberá ser proporcionada por la Unidad de Apoyo Administrativo que controla el inventario de cada Dependencia, Unidad Administrativa o Entidad.

44. Cada Unidad informática debe llevar el control del software con licencia de que dispone, considerando licencias individuales o Corporativas. Asimismo, debe hacer del conocimiento del usuario, las licencias que le correspondan a los programas del equipo de cómputo a su cargo.

45. Todo bien informático que se considere en condiciones para darse de baja del inventario de Gobierno del Estado, deberá contar con el visto bueno de la Unidad Informática correspondiente a fin de que se evalúe la posibilidad de reutilizar las partes que lo conforman como refacciones.

46. En materia de mantenimiento de bienes informáticos, corresponde a la Unidad Informática:

- a) Realizar un programa de mantenimiento preventivo para equipos de cómputo, periféricos y equipos de comunicación;
- b) Llevar un registro actualizado de los servicios realizados;
- c) Llevar una bitácora de registro de problemas y/o fallas de funcionamiento en los bienes informáticos, para analizar su posible solución y futura toma de decisiones;
- d) Contar con soporte técnico para el mantenimiento de licencias de software si se considera conveniente;
- e) Si se cuenta con un contrato de mantenimiento preventivo y/o correctivo, la unidad informática deberá dar seguimiento y realizar las acciones tendientes a su cumplimiento.

NORMATIVIDAD INFORMÁTICA DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

CAPITULO III DE LA ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA RED PEEQ.

47. La administración de la Red del PEEQ, es responsabilidad de La Coordinación. La Administración de las redes locales son responsabilidad del titular y/o administrador de la unidad informática correspondiente, quien debe coordinar las actividades para la integración de las mismas, con La Coordinación, a fin de garantizar la seguridad, integridad y continuidad de los servicios.
48. La infraestructura de la(s) red(es) del PEEQ deberá utilizarse exclusivamente para apoyar las actividades relacionadas con las funciones del mismo.
49. Los nodos integrados a una red certificada, no podrán cambiarse de lugar sin previa autorización de la Unidad Informática correspondiente y visto bueno de la CTIC y para las redes no certificadas, solo deberá notificarse su cambio a la unidad Informática.
50. Toda incorporación a la red PEEQ o subredes conectadas a esta, de dispositivos o enlaces de comunicación (alámbrico, inalámbrico, microondas, satelital, accesorios o cualquier otro medio), deberá contar con el visto bueno de La Coordinación, a fin de planear su integración y garantizar la seguridad de la misma.
51. Con relación a la red del PEEQ, corresponde también a la Unidad Informática:
 - a. Asegurarse que la red de datos sea administrada exclusivamente por personal del área responsable de esta función, y en el caso de instalaciones que cuenten con una certificación, solo por el personal calificado y/o con la participación de proveedores autorizados;
 - b. Controlar el acceso, uso y manejo de los elementos de administración de la red de datos como son switch, router, centros de parcheo, tubería de distribución, entre otros;
 - c. Mantener disponible y actualizado el diagrama de distribución de la red con la correcta definición de sus características, debiendo estar disponible en forma electrónica para que pueda ser consultado cuando así se requiera;
 - d. Supervisar que en la red del PEEQ, toda cableado deberá cumplir con las normas establecidas, con vías de acceso adecuadas, sin dobleces que los puedan trozar y que se encuentren libres de objetos que los opriman.



NORMATIVIDAD INFORMÁTICA DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

CAPITULO IV, DE LA ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

52. La Unidad Informática es responsable de la administración, desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información específicos de cada Dependencia, y podrá solicitar el apoyo a La Coordinación cuando lo juzguen conveniente.
53. La Unidad Informática y las dependencias usuarias podrán planear en conjunto con La Coordinación, con la finalidad de encontrar nuevas áreas de oportunidad, la automatización de procedimientos, así como resolver satisfactoriamente las nuevas necesidades en el mantenimiento de los sistemas existentes.
54. Todos los sistemas de información que sean desarrollados o modificados expresamente para el Poder Ejecutivo del Estado, deberán contar con el código fuente y con licencia para ser utilizados, actualizados y modificados, conforme a las necesidades y conveniencia del mismo.
55. Los sistemas de información desarrollados por servidores públicos, personal contratado por Gobierno del Estado o adquiridos a terceros, deberán contar con la documentación respectiva, apegándose a lo establecido en el Anexo Técnico II identificado como "Documentación de Sistemas" y que forma parte de la presente Normatividad.
56. Derogado 10/9/2012
57. Las dependencias, unidades administrativas y entidades, deberán designar responsables que serán los encargados de supervisar el buen funcionamiento de los sistemas de información.
58. La Unidad de Informática podrá coordinar la impartición de cursos de capacitación en materia informática a los distintos usuarios, cuando sea requerida para ello.
59. Sólo el personal autorizado por La Coordinación o la Unidad Informática, podrá hacer modificaciones a los sistemas de información.
60. El diseño y desarrollo de sistemas se realizará conforme a los estándares establecidos en esta Normatividad, y se deberán evaluar los elementos sustanciales que conforman dicho desarrollo, como son: el volumen de información a procesar, la cantidad de información a almacenar, los tiempos de respuesta requeridos, la factibilidad para la programación, la integridad de los datos, el uso que se pretende dar a la información procesada y su posible concurrencia con otras dependencias, unidades administrativas y entidades que requieran sus resultados como insumo.



NORMATIVIDAD INFORMÁTICA DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

61. Cualquier servicio de desarrollo y/o modificación requerido en los sistemas de información centralizados, se solicitarán a La Coordinación para la determinación que corresponda.
62. Los estándares de desarrollo de los Sistemas de Información deben estar apegados a una metodología que contemple las fases de análisis, diseño y construcción; y aplicar la Documentación de Sistemas de Información, de acuerdo con lo establecido en el Anexo Técnico II.
- Cada fase de la metodología referida, deberá contar con el respaldo documental avalado por el usuario y el área que desarrolló.
63. La Unidad Informática contará con un registro de las soluciones a los problemas que se consideren trascendentales relacionados con los sistemas de información, con la finalidad de conformar una base de conocimiento.

TITULO CUARTO DEL PLAN DE RECUPERACIÓN EN CASO DE DESASTRE.

64. Cada Unidad Informática que administre tecnologías de información deberá contar con un Plan de Recuperación en Caso de Desastre, cuyo objetivo es garantizar la continuidad de la operación de los sistemas de información, cuando se presenten fallas de tipo físico o lógico que interrumpan el servicio a usuarios y ciudadanos.
65. La Unidad Informática debe contar con una o varias copias del software, manuales y documentos, así como de los respaldos de información, los cuales estarán ubicados en lugares de seguridad externos, en diferentes ubicaciones.
- Los lugares de seguridad externos podrán ser oficinas de Gobierno o empresas privadas de seguridad.
66. La Unidad Informática practicará la rotación periódica de los respaldos de información, sustituyendo los medios que contienen la información más antigua con los medios que contienen la información más actualizada; esto se deberá realizar con la frecuencia que cada Unidad Informática considere pertinente para el tipo de información que se resguarda.



NORMATIVIDAD INFORMÁTICA DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

67. La Unidad de Informática deberá asegurarse de que los bienes informáticos alternos, determinados en el caso de contingencia; sean compatibles con los afectados.

68. Las dependencias, deberán elaborar sus planes de contingencia, de conformidad con lo dispuesto en el Anexo Técnico III "Planes de Contingencia", que forma parte de la presente Normatividad, identificado como "Planes de Contingencia".

El plan de contingencia deberá aplicarse en función del nivel de la escala del caso fortuito o fuerza mayor que se presente.

TITULO QUINTO DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE INTERNET Y CORREO ELECTRÓNICO

69. La Coordinación es responsable de la administración y operación de los servicios electrónicos de Internet y correo electrónico.

70. El software o servicio de correo electrónico utilizado en el PEEQ como herramienta institucional será determinado por La Coordinación.

71. De la alta de buzón. Solo podrán asignarse buzones de correo a empleados del Poder Ejecutivo que tengan contrato base, eventuales o suplencias.

La asignación de un buzón deberá ser a solicitud expresa del jefe inmediato superior o Área Administrativa de la dependencia a la que pertenece, ésta puede ser vía correo electrónico dirigido a normatividad@queretaro.gob.mx o vía oficio dirigido a La Coordinación, en todos los casos deberán incluirse los siguientes datos del empleado usuario del buzón:

NOMBRE COMPLETO (Nombre(s) y apellidos)

RFC

PUESTO

DEPENDENCIA (Dirección y Secretaría)

NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO

PUESTO DEL JEFE INMEDIATO

TELEFONO DE OFICINA

DOMICILIO DE OFICINA

NUMERO DE EMPLEADO

NORMATIVIDAD INFORMÁTICA DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

Una vez asignado el buzón, le será enviado un resguardo vía correo electrónico o vía oficio, a fin de que sea firmado de manera autógrafa por el empleado y el jefe inmediato, quienes aceptan y autorizan respectivamente, la asignación de este servicio; este resguardo deberá ser devuelto a La Coordinación en un plazo no mayor a 6 días.

El usuario estará sujeto a las restricciones, condiciones, forma de uso y responsabilidades que se establecen en este documento, y en el resguardo del mismo.

72. Del uso del Correo Electrónico Institucional.

- a. La información transmitida mediante el servicio de Correo Electrónico Institucional es responsabilidad única y exclusiva de cada usuario.
- b. La contraseña es personal y confidencial. Se recomienda a cada usuario cambiar periódicamente su contraseña para efectos de seguridad; en caso de que el usuario haya olvidado su contraseña, es necesario que se comunique personalmente al Departamento de Normatividad de La Coordinación, para solicitar el apoyo correspondiente; La Coordinación se reserva el derecho de solicitar información adicional para corroborar la autenticidad de la solicitud.
- c. El uso del buzón de Correo Electrónico Institucional es personal y no debe compartirse o prestarse a un tercero.
- d. Se recomienda a cada usuario hacer copias o respaldos periódicos de la información contenida en su buzón.
- e. La Coordinación apoya y brinda asesoría sobre el uso del Correo Electrónico Institucional a los usuarios que lo soliciten.
- f. La Coordinación puede suspender y/o cancelar el servicio de Correo Electrónico Institucional al usuario que haga uso indebido del mismo.
- g. La Coordinación se reserva el derecho de enviar información que considere necesaria, a través del Correo Electrónico Institucional como un medio de comunicación gubernamental. Cuando alguna dependencia requiera enviar información oficial a la totalidad de los buzones, deberá solicitarlo a La Coordinación. El contenido del mensaje deberá indicar el nombre de la Dependencia del Poder Ejecutivo que lo publica y/o contener los logotipos correspondientes.
- h. En el caso de requerir servicios de envío y recepción de mensajes compartidos, grupales o impersonales, deberán utilizarse "grupos" o "listas de distribución", serán solicitados al Departamento de Normatividad de La Coordinación.

73. Queda prohibido:

NORMATIVIDAD INFORMÁTICA DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

- a. El envío de correos tipo SPAM o tipo "cadena" de cualquier índole.
 - b. Se considerará un correo tipo SPAM o cadena, cuando el mensaje haya sido enviado a más de 10 buzones dentro o fuera del dominio queretaro.gob.mx y su contenido no sea considerado oficial, esto es, que no esté relacionado con las labores propias del puesto desempeñado.
 - c. Queda prohibido el uso del Correo Electrónico Institucional para el envío de mensajes con fines lucrativos o con fines comerciales no institucionales.
74. El buzón de un usuario será eliminado cuando se presente alguna de las siguientes situaciones:
- a. Cuando NO HAYA SIDO UTILIZADO por 60 días. Cuando se detecte que un buzón no ha sido accedido por el usuario, desde ningún medio o dispositivo por un lapso 60 días naturales, se procederá a la baja del buzón.
 - b. Cuando se reciba aviso de baja de empleados de parte de Recursos Humanos. Una vez que Recursos Humanos envíe sus reportes mensuales de bajas de empleados, y si tras la notificación expresa de La Coordinación al Área Administrativa correspondiente, no se confirma lo contrario, se procederá a la baja definitiva del buzón.
 - c. Cuando se reciba el reporte de baja de un empleado, por parte de su Área Administrativa. Las Áreas Administrativas de cada Dependencia a nivel Secretaría, reportarán a La Coordinación vía correo electrónico al buzón normatividad@queretaro.gob.mx los movimientos del personal a fin de depurar las cuentas, actualizar los datos, o dar de baja los buzones. Las Áreas Administrativas pueden solicitar la baja del buzón de un usuario que cambió de Dependencia, y la Dependencia destino podrá solicitar la asignación de buzón si así lo considera necesario.
 - d. Cuando un usuario decida dar de baja su buzón de Correo Electrónico, deberá notificarlo a su Jefe Inmediato o a su Área Administrativa, quien realizará la solicitud oficial.
75. Sobre el uso de internet.
- a. El usuario es el único responsable del uso que le dé al servicio de internet.
 - b. La Coordinación y/o la Unidad Informática podrá realizar monitoreos periódicos con el fin de supervisar el uso que se esté dando al servicio de Internet, pudiendo suspenderlo y/o cancelarlo si se detecta que se está haciendo uso indebido del mismo.

NORMATIVIDAD INFORMÁTICA DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

- c. Queda prohibido el acceso a las páginas de redes sociales, salvo en los casos que se requieran como herramientas de trabajo y bajo la autorización expresa del jefe inmediato, quien deberá justificar los motivos de dicha autorización.
- d. El acceso al servicio de Internet, deberá ser solicitado a La Coordinación de acuerdo al procedimiento establecido.

76. El uso de redes sociales deberá ser como a continuación se establece:

- a. El uso de redes sociales públicas (Facebook, Twitter, etc.), será permitido únicamente si las funciones laborales asignadas a un usuario así lo justifican.
- b. No se deberá publicar información Oficial (del Poder Ejecutivo) en redes sociales públicas, desde cuentas personales.
- c. El uso de redes sociales institucionales, deberá apoyar en todo momento única y exclusivamente las actividades laborales de la Dependencia.
- d. Cada persona es responsable de la información que publique en cualquier medio de comunicación social corporativo o privado.
- e. Se deberá proporcionar respuestas inmediatas a los usuarios, si es el caso, procurando que resulten útiles a otras personas en la misma situación; aprovechando así, tiempo y recursos.
- f. Redacte sus mensajes con lenguaje concreto, sencillo, directo y cordial.
- g. Las opiniones que se compartan en una red social interna (Google Plus o algún otro medio disponible institucionalmente) deberán estar relacionadas con sus funciones o sucesos laborales.
- h. Se deberá respetar las diferencias y la diversidad de opiniones, expresándose en todo momento de una manera cordial y profesional.
- i. Se deberá evitar expresiones, acciones o movimientos que puedan suscitar una degradación de la reputación de alguna dependencia o persona y de los servicios que ofrece.
- j. No deberán publicarse comentarios despectivos u ofensivos.
- k. No se debe usar el Correo Electrónico Institucional para registrar cuentas personales en cualquier servicio de red social externa al PEEQ, ya que esta información podría ser mal interpretada o utilizada para fines no deseados.

**NORMATIVIDAD INFORMÁTICA DEL
PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO**

TRANSITORIOS

PRIMERO.- La presente normatividad, entrará en vigor el 1 de mayo de 2015.

SEGUNDO.- La Coordinación publicará en el sitio <http://www.queretaro.gob.mx/ctic/normatividad>, la presente Normatividad y sus Anexos Técnicos.

TERCERO.- Se derogan todas aquellas disposiciones de igual o menor jerarquía que se opongan a la presente normatividad.

CUARTO.- Las modificaciones a la presente Normatividad, se publicarán mediante boletines que emitirá La Coordinación.

Santiago de Querétaro, Qro., abril de 2015

A T E N T A M E N T E



Lic. Paulina Goya Meade

Coordinadora de Tecnologías de la Información y Comunicaciones



Ing. Arturo Aguirre Meza

Subcoordinador de Tecnologías y Sistemas



COORDINACIÓN
DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN
Y COMUNICACIONES

**NORMATIVIDAD INFORMÁTICA
DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE
QUERÉTARO**

ANEXO TÉCNICO I

**ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE
SERVICIOS INFORMÁTICOS**

A small, stylized handwritten signature in blue ink, located in the bottom right corner of the page.

A larger, more legible handwritten signature in blue ink, located in the bottom right corner of the page.

NORMATIVIDAD INFORMÁTICA DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

ANEXO TÉCNICO I

ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

A continuación se especifican las características técnicas mínimas con las que deben contar los bienes informáticos utilizados por el Gobierno del Estado de Querétaro.

1. Equipo de cómputo.

Las computadoras que se adquieran deberán contar con las siguientes características **mínimas**:

- a) Computadora de Escritorio (desk top, ultra slim, slim, thin client, small form factor o minitorre):
 - Garantía de 3 años en CPU proporcionada por el fabricante.
 - Garantía de 1 año en accesorios.
- b) Computadora portátil (Laptop):
 - Garantía de 1 año proporcionada por el fabricante.
 - Garantía de 1 año en accesorios.
- c) Estación de trabajo (Workstation):
 - Garantía de 3 años en CPU proporcionada por el fabricante.
 - Garantía de 1 año en accesorios.
- d) Servidores:
 - Garantía de 3 años en CPU proporcionada por el fabricante, el cual deberá tener la infraestructura suficiente para brindar soporte en sitio con 4 horas de respuesta y soporte telefónico 7X24 los 365 días del año. Las dependencias, entidades y/o unidades administrativas podrán solicitar el tipo de soporte de acuerdo a sus necesidades.
 - Garantía de 1 año en accesorios.
 - Procesador que cuente con especificaciones del fabricante para soportar equipos clasificados como servidores.
- e) Monitores:
 - 1 año de garantía

Las marcas autorizadas y homologadas por esta Normatividad de acuerdo a su tamaño y uso de las computadoras serán las que especifique la CTIC.

No se deberán adquirir equipos cuya línea, modelo, software y/o procesador sea considerado por el fabricante para uso en el hogar.

En caso de que exista otra marca no contemplada y sea requerida por alguna dependencia, entidad y/o unidad administrativa deberá ser analizada por parte de la CTIC y de encontrarse adecuada se agregará a la lista autorizada.

2. Impresoras.

- Garantía mínima de 1 año proporcionada por el fabricante.

NORMATIVIDAD INFORMÁTICA DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

ANEXO TÉCNICO I

ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

- Las marcas autorizadas/homologadas actualmente de acuerdo a su tamaño y uso de las impresoras serán las que especifique la CTIC.
En caso de que exista otra marca no contemplada y sea requerida por alguna dependencia, entidades y/o unidad administrativa deberá ser analizada por parte de la CTIC y de encontrarse adecuada se agregará a la lista autorizada.
- Las impresoras (láser, inyección de tinta, impacto, formato amplio) se clasifican en categorías, de acuerdo al volumen de impresión y necesidades de compartirse en grupos de trabajo o redes. Las categorías son:
 - Personales: Cuando se va a utilizar de manera individual con bajo volumen de impresión y sin conectarse a una red.
 - Oficina: Cuando se va a utilizar en un grupo de usuarios bajo red y con un volumen de impresión mediano.
 - Empresarial: Cuando se requiere impresión de alto volumen controlado por un servidor principal y utilizado por varios grupos de trabajo.
- Para el caso de impresoras especializadas como impresión de etiquetas o código de barras o alguna otra no contemplada en esta normatividad, será necesario llevar a cabo un análisis por parte de la CTIC.

3. Software.

La CTIC definirá los estándares a seguir para los siguientes rubros:

- Sistemas operativos para las computadoras denominadas servidores, Workstation, de escritorio, portátiles, PDA's, clientes delgados.
- Software para oficina.
- Software de desarrollo para sistemas de información administrativos, geográficos y de operación.

4. Equipos y medios de comunicación.

- Todos los equipos conectados a una red de datos, deben comunicarse a través del Protocolo TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol).
- Los siguientes puntos deberán apegarse a los estándares que especifique la CTIC:
 - Cableado para la red de voz y datos.
 - Equipos de comunicación en sus puertos Ethernet y FC (canal de fibra).
 - Redes inalámbricas locales.
 - Equipos de posicionamiento Global remoto (GPS).

5. Equipo auxiliar y otros periféricos.

- Los bienes informáticos considerados como equipo auxiliar o periféricos, tales como Scanners, CD-ROM, DVD, CD-Writer, unidades de respaldo, lectores de

NORMATIVIDAD INFORMÁTICA DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

ANEXO TÉCNICO I

ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

código de barra, por mencionar algunos; deberán apegarse a los estándares que especifique la CTIC.

6. Homologación de marcas.

Los fabricantes o proveedores que deseen registrar marcas en esta Normatividad como las autorizadas y homologadas, para la adquisición por parte de Gobierno del Estado, deberán presentar y/o comprobar lo siguiente:

- Acta Constitutiva de la empresa como fabricante.
- Gabinete y monitor de la marca presentada con nombre de la marca troquelada o impresa de fábrica para su identificación.
- El Mother board deberá estar avalado por el fabricante (Impresa la marca del equipo o número de parte original del fabricante comprobable, troquel, calcomanía u holograma con la marca).
- Teclado propietario del fabricante (impresa la marca del equipo).
- Mouse (ratón) propietario del fabricante (impresa la marca del equipo).
- Monitor propietario del fabricante (impresa la marca del equipo).
- Hardware Plug and Play.
- El software que se entregue pre instalado deberá contar con licencias originales y autorización de parte del fabricante del mismo, a excepción del software libre.
- Gabinete Plástico/Metálico o metálico.
- Deberá contar con certificaciones ISO 9001 o 9002, NOM de cada uno de sus productos y accesorios.
- Norma EPA para monitor.
- Norma UL para la fuente de poder.
- Presentar lista de certificados de compatibilidad con software en general.
- Presencia mínima en el mercado de 10 Años.
- Presentar gráficas de ventas por año para apreciar la tendencia de las mismas y comprobar que la marca tiene capacidad técnica y comercial.
- Principales clientes los cuales deben de ser de empresas de renombre en el país o en el mundo.
- Presentar cartas del fabricante que certifique las garantías que ofrecen sus productos.
- Contar, como mínimo, con un centro de servicio autorizado por el fabricante, en la ciudad de Querétaro, Qro.
- Compromiso de entrega de manuales de los equipos y sistema operativo.



**NORMATIVIDAD INFORMÁTICA
DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE
QUERETARO**

ANEXO TÉCNICO I

ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

- Presentar equipos para pruebas en las instalaciones de la CTIC.

7. Dictamen técnico.

Todas las dependencias, entidades y/o unidades administrativas que soliciten un dictamen técnico a la CTIC, deberán hacerlo mediante el llenado del siguiente formato:

Handwritten initials: A M.

**NORMATIVIDAD INFORMÁTICA
DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO
ANEXO TÉCNICO I
ADQUISICION DE BIENES INFORMÁTICOS**

Para los efectos del presente Formato se entiende por:

DEPENDENCIA: Es la dependencia, entidad, unidad administrativa municipio, entidad paraestatal o dependencia descentralizada, a la que pertenece el solicitante.

FOLIO: Consecutivo de solicitud de autorización de compra del solicitante.

DIRECCIÓN: Dirección (organizacionalmente) a la que pertenece el solicitante.

CONTACTO: Persona que puede proporcionar información técnica de los bienes o servicios informáticos a dictaminar.

FECHA: Fecha de elaboración de la solicitud.

CANTIDAD: Numero de bienes o servicios informáticos solicitados.

DESCRIPCIÓN DEL BIEN / SERVICIO INFORMÁTICO: Detalle del bien o servicio informático solicitado.

CLAVE PRESUPUESTAL: Se refiere a la clave presupuestal a la que se cargará el costo del bien o servicio informático solicitado.

JUSTIFICACION POR BIEN O SERVICIO INFORMÁTICO: Justificación por la que se requiere adquirir el bien o servicio informático.

OBSERVACIONES: Indicar las aclaraciones o detalles que se consideren de importancia para la definición de las características técnicas de los bienes o servicios informáticos solicitados.

ÁREA ADMINISTRATIVA: Nombre y firma de autorización del Titular del Área Administrativa correspondiente.

DIRECCIÓN: Nombre y firma del Titular de la Dirección del área solicitante.

SOLICITANTE: Nombre y firma del Titular del área solicitante.



COORDINACIÓN
DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN
Y COMUNICACIONES

**NORMATIVIDAD INFORMÁTICA
DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE
QUERÉTARO**

**ANEXO TÉCNICO II
DOCUMENTACIÓN DE SISTEMAS**

AL

NORMATIVIDAD INFORMÁTICA DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

ANEXO TÉCNICO II

DOCUMENTACION DE SISTEMAS

Para los efectos del presente Anexo Técnico se entiende por Manual, el folleto o libro en el que se dan las instrucciones para el uso y mantenimiento de los sistemas de información.

Los sistemas de información deberán contar con los siguientes manuales: del Sistema, Técnico, del Usuario y Requerimientos e instalación

Cada uno de estos manuales, deberán contener como mínimo la documentación indispensable que garantice el mantenimiento, uso, programación y explotación de los sistemas de información, la cual deberá ser la siguiente:

1. **MANUAL DEL SISTEMA.**
 - a. Introducción.
 - b. Descripción del sistema.
 - c. Análisis de requerimientos.
 - d. Resultado del análisis
 - e. Diseño del sistema
 - f. Glosario de términos.

2. **MANUAL TÉCNICO.**
 - a. Introducción.
 - b. Identificación de procesos.
 - c. Estructura de la base de datos
 - d. Flujo de Información.
 - e. Diseño de interfaces con el usuario y dispositivos del sistema.
 - f. Entradas y salidas.
 - g. Listado de programas fuentes.
 - h. Apéndice.
 - i. Glosario de términos.

3. **MANUAL DEL USUARIO.**
 - a. Introducción.
 - b. Elementos básicos del sistema.
 - c. Descripción de menús del sistema.
 - d. Navegación del sistema.
 - e. Anexos.



NORMATIVIDAD INFORMÁTICA DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

ANEXO TÉCNICO II

DOCUMENTACION DE SISTEMAS

- Mensajes de error y soluciones.
- Glosario de términos.

4. **MANUAL DE REQUERIMIENTOS E INSTALACIÓN.**

- a. Introducción.
- b. Requerimientos básicos.
 - Requerimientos físicos.
 - Requerimientos lógicos.
- c. Configuración del sistema.
- d. Proceso de instalación.
- e. Errores, mensajes y soluciones durante la instalación.

La CTIC definirá el contenido de cada uno de ellos.

ANEXO TÉCNICO III

PLANES DE CONTINGENCIA

Introducción

Un plan de contingencia es un documento que define las acciones alternas que se deben de seguir, cuando por algún problema no se pueda utilizar un bien o servicio informático y el área afectada considere necesaria la continuidad del servicio. El plan de contingencia debe evaluar el daño recibido y establecer los esfuerzos que son necesarios realizar para continuar con la operación diaria; identificando las alternativas y los planes de acción que se requieren para superar la situación de contingencia. Asimismo, deben incluir no solamente riesgos internos sino también los riesgos derivados de la interacción con entidades externas.

Los planes de contingencia deben dirigirse a:

- Garantizar la continuidad del servicio
- Restablecer el servicio
- Responder a una situación de emergencia

Es importante mencionar que estos planes consumen tiempo y tienen costos asociados, por lo que es necesario establecer un balance que permita manejar un **riesgo aceptable** contra un **costo razonable**. No se debe de perder de vista que el objetivo no es resolver la falla presentada por el bien o servicio informático, sino que es una tarea emergente que tendrá vigencia solamente por un período de tiempo.

Objetivo

Contar con procedimientos alternos que se puedan utilizar en caso de que los bienes o servicios informáticos fallen, identificando:

- Sistemas de información críticos.
- Procesos críticos de operación.
- Planes de acción.

ANEXO TÉCNICO III. PLANES DE CONTINGENCIA

Disposición del plan de contingencia

Considerando que la función básica del Gobierno del Estado de Querétaro es proporcionar servicios públicos a la ciudadanía, las dependencias, entidades y unidades administrativas deberán contar con un Plan de Contingencia que asegure la continuidad de los servicios cuando algún proceso crítico falle.

Para el desarrollo del Plan de Contingencia, se deberá contemplar como mínimo los siguientes aspectos:

- Evaluación de los procesos críticos
 - Asignación del impacto
 - Asignación de la probabilidad de riesgo
- Análisis de viabilidad del Plan
- Definición de los puntos de valoración del siniestro
- Guía de procedimientos del Plan de Contingencia
- Plan de Acción

Las dependencias, entidades y unidades administrativas podrán solicitar apoyo técnico a la Dirección para el desarrollo de sus Planes de Contingencia, ya sea enfocado a la continuidad de los servicios informáticos, o bien a la continuidad de la operación en los servicios a la ciudadanía.

