

PODER EJECUTIVO SECRETARÍA DE FINANZAS

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

Mtro. Carlos Hesiquio Salgado Lara, Subsecretario de Tecnologías de la Información de la Secretaría de Finanzas del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, y Secretario Técnico de la Comisión Estatal de Gobierno Digital, en ejercicio de las facultades que me confiere el artículo 13, fracciones X, XII y XIII de la Ley de Gobierno Digital del Estado de Querétaro, y en cumplimiento a la instrucción del punto de Acuerdo Sexto de la Segunda Sesión Ordinaria de la Comisión Estatal de Gobierno Digital del Estado de Querétaro celebrada en fecha 18 (dieciocho) de mayo del 2023 (dos mil veintitrés), y

CONSIDERANDO

I. Que de conformidad con lo dispuesto por los artículos 3º, fracción V y 6º, tercer párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, toda persona tiene derecho a gozar de los beneficios del desarrollo de la ciencia y la innovación tecnológica, y el Estado garantizará el derecho de acceso a las tecnologías de la información y comunicación (TIC), así como a los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, incluido el de banda ancha e internet.

II. Que, en consonancia con lo anterior, el 25 de septiembre del año 2015, con motivo de la Cumbre de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible celebrada en Nueva York, los líderes mundiales de más de 190 países entre ellos México, aprobó la resolución 70/1, que lleva por Título “Transformar Nuestro Mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible”.¹

III. Que, en la Agenda 2030 referida en el punto anterior, se incluyen 17 objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que buscan entre otros; poner fin a la pobreza, luchar contra la desigualdad, la injusticia, garantizar una educación de calidad, promover la industrialización sostenible, fomentar la innovación e infraestructura, mediante 169 metas universales que deben alcanzarse en los próximos 15 años.

IV. Que, por su parte, el Objetivo de Desarrollo Sostenible número 9 de la Agenda 2030, consiste en “Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación y su meta radica en “Aumentar significativamente el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones y esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a internet”.

V. Que, el Plan Estatal de Desarrollo 2021-2027, publicado el 21 de febrero de 2022 en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga”, en su Eje Rector 6, denominado “Gobierno Ciudadano”, enfoca las acciones de Gobierno en la creación de nuevas políticas públicas y de herramientas para acercar los servicios a la población, con el fin de asegurar la gobernanza y la gobernabilidad del Estado, teniendo como objetivo 1, ser un gobierno cercano y de alto desempeño de cara a la sociedad, con el reto de que la Entidad se ubique en los primeros lugares en el índice de Gobierno Abierto, en el indicador subnacional de Mejora Regulatoria y entrar a los primeros 5 lugares del índice de Gobernanza Digital.

VI. Que para cumplir con lo anterior, el referido Plan Estatal de Desarrollo, establece como líneas estratégicas las inherentes a fomentar la gestión, la eficiencia gubernamental, la mentalidad de servicio, y consolidar un gobierno digital, a través de acciones concernientes a avanzar en la digitalización de trámites y servicios, potencializar tanto la capacidad operativa y técnica de las instancias gubernamentales que permita acercar a las comunidades alejadas los trámites de las dependencias estatales y municipales, como potencializar el desarrollo de las competencias digitales en los ciudadanos, y fortalecer la mejora regulatoria en el Estado.

¹ Resolución 70/1 de la Asamblea General “Transformar Nuestro Mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible A/RES/70/1”, 25 de septiembre de 2015, http://www.agenda2030.mx/docs/doctos/A_RES_70_1_es.pdf

VII. Que, la Ley de Gobierno Digital del Estado de Querétaro, publicada el 20 de mayo de 2022 en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga”, constituye el instrumento normativo mediante el cual se potenciará el desarrollo del Gobierno Digital de esta entidad federativa a corto, mediano y largo plazo; estableciendo las disposiciones generales para el uso y consolidación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación por parte de los sujetos de la misma en su interacción con los particulares, con el fin de incrementar la eficacia y eficiencia de los servicios que prestan, estableciendo para ello, entre otras, la finalidad de establecer las instancias e instrumentos mediante los cuales, los sujetos de la ley regularán el uso y aprovechamiento estratégico de las tecnologías de la información.

VIII. Que la Ley de Gobierno Digital del Estado de Querétaro, establece en su artículo 8 que la Comisión Estatal de Gobierno Digital es la instancia encargada de proponer, promover, diseñar, recomendar, facilitar y aprobar las políticas, lineamientos, programas, soluciones, instrumentos y medidas en materia de Gobierno Digital en el estado de Querétaro, a través del uso y aprovechamiento estratégico de las tecnologías de la información.

IX. Que, la Comisión Estatal de Gobierno Digital tiene la atribución de emitir la Arquitectura Gubernamental Digital aplicable a los sujetos de la Ley de Gobierno Digital del Estado de Querétaro, basada en las mejores prácticas nacionales e internacionales, de conformidad con el artículo 12, fracción I, así mismo, la Arquitectura Gubernamental Digital deberá contener portales web, administración de servicios digitales, aplicaciones de uso general con motivo de la prestación de servicios y del ejercicio de funciones por parte de los sujetos de la multicitada Ley, desarrollo y adquisición de infraestructura tecnológica, administración de la seguridad, trámites y servicios, entre otros, lo anterior de conformidad con el artículo 29, fracciones I, II, III, IV, VII y VIII de la Ley de Gobierno Digital del Estado de Querétaro.

X. Que, en ese contexto, se estima necesaria la emisión de Lineamientos como parte de la Arquitectura Gubernamental Digital en el Estado, en los cuales se establezcan las características, procesos y procedimientos para el desarrollo y uso de Sitios Web, Aplicaciones Móviles y Chatbot en las entidades, órganos y dependencias del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, con el objetivo de optimizar el uso de los recursos públicos a través de la coordinación y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información en el Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, mejorar la experiencia de las y los ciudadanos en su relación con el Gobierno, disminuir la burocracia e incrementar la eficiencia, eficacia y transparencia en el desenvolvimiento de la gestión pública.

XI. Que en atención a lo anterior, se estableció un trabajo coordinado con la Subsecretaría de Tecnologías de la Información de la Secretaría de Finanzas como ente normativo de las Tecnologías de la Información en el Estado de Querétaro, de conformidad con el artículo 22, fracción XXXIV de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, con relación al numeral 72 del Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, y el Comité Consultivo Estatal como instancia para el desarrollo del Gobierno Digital del Estado, de conformidad con los artículos 14 y 15 fracción VII de la Ley de Gobierno Digital del Estado de Querétaro.

Con base en lo antes expuesto, tengo a bien expedir los siguientes:

LINEAMIENTOS EN MATERIA DE SITIOS WEB, APLICACIONES MÓVILES Y CHATBOT DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

TÍTULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I DEL OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN E INTERPRETACIÓN

Artículo 1. Los presentes Lineamientos tienen como objeto establecer las disposiciones generales, procedimientos e instancias que regulen el desarrollo, publicación y uso de los canales digitales del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro y sus Entidades; lo anterior con la finalidad de optimizar el uso de los recursos públicos a través de la coordinación y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro y sus Entidades, así como para la adecuada administración de la información y la rendición de cuentas.

Ello en concordancia con lo establecido en las demás disposiciones vigentes aplicables en materia de Gobierno Digital y seguridad de la información en el Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.

Artículo 2. Los presentes Lineamientos son de observancia obligatoria para las entidades, órganos y dependencias del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, de conformidad con lo previsto en el artículo 1 de la Ley de Gobierno Digital del Estado de Querétaro.

Artículo 3. Son sujetos de los presentes Lineamientos las entidades, órganos y dependencias del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, quienes en el ámbito de su competencia deberán realizar las acciones de planeación y aplicación e implementación, relativas a dar cumplimiento al objeto y finalidad de los presentes Lineamientos, lo anterior siempre y cuando estas no contravengan disposiciones normativas vigentes en la materia.

Así mismo, los sujetos podrán celebrar convenios y demás instrumentos correspondientes, a efecto de dar cumplimiento al objeto y finalidad de los presentes Lineamientos, lo anterior en el ámbito de sus respectivas competencias y de acuerdo con las disposiciones normativas aplicables.

Artículo 4. Para los efectos de los presentes Lineamientos, en singular o plural, se entenderá por:

- I. **Antivirus Institucional:** El software de detección y respuesta automática a incidentes de Seguridad Informática en puntos finales (EDR, por sus siglas en inglés), determinado como oficial por la STI para el Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.
- II. **Aplicación Móvil:** Aplicaciones informáticas del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, diseñadas para ser ejecutadas en teléfonos inteligentes, tabletas y otros dispositivos móviles, mediante las cuales, las entidades, órganos y dependencias del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro ofrecen servicios y trámites digitales
- III. **Arquitectura Gubernamental Digital:** Los lineamientos emitidos por la Comisión Estatal de Gobierno Digital, los cuales establecen el diseño de la estructura de hardware, software y de telecomunicaciones, así como los componentes, procesos y procedimientos para el diseño de aplicaciones, sistemas, plataformas y cualquier otra herramienta Tecnológica.
- IV. **Canales digitales:** Los Sitios Web, Aplicaciones Móviles y Chatbots del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.
- V. **Certificado web:** El Certificado web es el único medio que permite garantizar técnica y legalmente la identidad de una persona en Internet. El titular del certificado debe mantener bajo su poder la clave privada, siendo responsabilidad exclusiva del titular conservarla bajo resguardo, ya que, si ésta es sustraída, el sustractor podría suplantar la identidad del titular en la red.
- VI. **Certificados SSL:** SSL (Secure Sockets Layer o capa de conexión segura) es un estándar de seguridad global que permite la transferencia de datos cifrados entre un navegador y un servidor web.
- VII. **Chatbot:** El Asistente Virtual Automático, que se comunica con los usuarios a través de mensajes de texto vía WhatsApp, o cualquier otra aplicación de mensajería instantánea utilizada para tal fin, brindando respuestas y conversaciones automáticas.
- VIII. **Código fuente:** El conjunto de líneas de textos, que son las directrices que debe seguir la computadora o dispositivo electrónico para realizar tareas específicas.
- IX. **Comité:** El Comité de Canales Digitales del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, mismo que se define como aquel órgano técnico encargado de aprobar el desarrollo y publicación de sitios web, aplicaciones móviles y chatbot en el Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.

- X. Dependencias:** Las dependencias que conforman la Administración Pública central del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, de conformidad con lo señalado en el artículo 19 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.
- XI. DGGI:** Dirección de Gobierno Digital e Innovación de la Subsecretaría de Tecnologías de la Información de la Secretaría de Finanzas del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.
- XII. Dominio DNS:** DNS (Domain Name System o Sistema de Nombres de Dominio) en una secuencia de cadenas de texto separadas por el símbolo punto (.) que se traduce a una dirección IP.
- XIII. DSIT:** Dirección de Sistemas e Infraestructura Tecnológica de la Subsecretaría de Tecnologías de la Información de la Secretaría de Finanzas del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.
- XIV. Entidades:** Las entidades paraestatales, los organismos descentralizados, las empresas de participación estatal, los organismos auxiliares de la función pública y las asimiladas a entidades paraestatales, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 de la Ley de la Administración Pública Paraestatal del Estado de Querétaro.
- XV. Gobierno Digital:** Se define como el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación para mejorar las actividades de las distintas dependencias y entidades del sector público. En un sentido amplio, se refiere a la integración de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Administración Pública, con el objetivo de promover la transparencia, la eficiencia y la participación ciudadana.
- XVI. Hardware:** Conjunto de los componentes que integran la parte material de una computadora o dispositivo electrónico.
- XVII. Ley:** Ley de Gobierno Digital del Estado de Querétaro.
- XVIII. Página Web:** Información contenida en una dirección en internet, puede contener texto, audio, imágenes, video, programas o incluso hipervínculos, donde dicha página está adaptada para la World Wide Web (www), la cual puede ser accedida a través de un navegador alojada en un servidor web.
- XIX. PEEQ:** Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.
- XX. Portal de Portales:** El portal único que integra los sitios web del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.
- XXI. Publicación Web:** Proceso mediante el cual se pone a disposición de cualquier usuario con acceso a internet los sitios web del PEEQ.
- XXII. Servidor:** Es una máquina física o lógica integrada en una red informática en la que, además del sistema operativo, funcionan uno o varios servidores basados en el software. Una denominación alternativa para un servidor es "host" (término inglés para "anfitrión"); la base de la comunicación es el modelo cliente-servidor y, en lo que concierne al intercambio de datos, entran en acción los protocolos de transmisión específicos del servicio.
- XXIII. Sistema Común de Calificación de Vulnerabilidades:** Common Vulnerability Scoring System, (CVSS). El estándar gratuito y abierto para evaluar la gravedad de las vulnerabilidades de seguridad informática.
- XXIV. Sistema Operativo:** Es la capa de software que permite gestionar los recursos de hardware del equipo de cómputo y provee servicios a los programas.
- XXV. Sitios Web:** Es un conjunto de Páginas Web que guardan una correlación entre sí, pertenecientes dentro de un dominio web específico.

XXVI. Software: Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora o dispositivo electrónico.

XXVII. STI: La Subsecretaría de Tecnologías de la Información de la Secretaría de Finanzas del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.

Artículo 5. La interpretación de los presentes Lineamientos, así como la resolución de los casos no previstos, corresponderá a la Secretaría de Finanzas del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, a través de la Subsecretaría de Tecnologías de la Información, así como, al Comité de Canales Digitales del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, cada uno dentro de sus respectivas competencias y de conformidad con el marco jurídico aplicable.

CAPÍTULO II DISPOSICIONES PRELIMINARES EN MATERIA DE SITIOS WEB, APLICACIONES MÓVILES Y CHATBOTS

Artículo 6. Para la creación y publicación de dominios, así como de canales digitales, las Dependencias y Entidades previamente deberán contar con la autorización del Comité.

A efecto de obtener dicha autorización, las Dependencias y Entidades deberán solicitar vía oficio a la STI lo correspondiente, y ésta a su vez, presentará al Comité la información necesaria para su resolución; por cuanto ve al tiempo de resolución de dicha autorización, los plazos y términos estarán sujetos al caso en concreto, dependiendo de la dimensión del proyecto correspondiente, sin embargo, la STI y el Comité deberán actuar en todo momento bajo los principios de resolución pronta y completa, emitiendo y notificando la misma en sentido positivo o negativo, vía oficio por conducto de la STI a la dependencia o entidad correspondiente.

Artículo 7. Los canales digitales de las Dependencias y Entidades, deberán como mínimo:

- I. Contar con altos índices de accesibilidad y usabilidad;
- II. Garantizar el acceso a la información, trámites y servicios a las y los usuarios;
- III. Contener información actualizada y enfocada a las necesidades de las y los usuarios;
- IV. Proveer de los mecanismos, sistemas o medios para la protección de la información gubernamental, la protección de datos personales de las y los usuarios y la información reservada, así como para conservar la confidencialidad de la información, derivada de la aplicación de la Ley, en los términos de las disposiciones aplicables; y
- V. Atender a las demás disposiciones que establezca la Comisión Estatal de Gobierno Digital y el Comité Consultivo Estatal.

Artículo 8. Los canales digitales de las Dependencias y Entidades, deberán orientarse a la interacción con la ciudadanía, y estarán enfocados en ofrecer una mejor experiencia a sus usuarios, a quienes van dirigidos.

Artículo 9. Los canales digitales de las Dependencias y Entidades, deberán priorizar los trámites y servicios digitales de mayor impacto para el usuario, a través del uso y aprovechamiento estratégico de tecnologías de la información y la comunicación.

Artículo 10. Las Dependencias y Entidades deberán garantizar la privacidad y protección de los datos personales, proporcionados por los usuarios al efectuar trámites y servicios digitales en sus respectivos canales digitales, de conformidad con las disposiciones legales aplicables.

Artículo 11. La titularidad y disposición del código fuente desarrollado por personal de las Dependencias y Entidades o por terceros que se financien con recursos públicos del Estado, deberá asegurarse en favor del PEEQ; lo anterior para garantizar el traslado de aplicaciones a otras instancias.

En caso de que los canales digitales sean desarrollados por terceros, se deberá celebrar el contrato respectivo, el cual, deberá establecer la entrega de los mismos por parte del desarrollador a favor del PEEQ, así como la entrega de los manuales de operación, programación y diseño de los sistemas informáticos que se desarrollen, así mismo se deberá ceder a favor del PEEQ los derechos y licencias a que haya lugar.

Artículo 12. Las Dependencias y Entidades serán responsables de gestionar ante la Unidad de Comunicación Social del PEEQ, su debida autorización respecto del contenido y diseño de los canales digitales.

Artículo 13. Los canales digitales de las Dependencias y Entidades previo a su publicación, deberán contar con la aprobación del Equipo de Seguridad de la STI.

Para el caso de los canales digitales que ya se encuentren publicados, la STI a través del Equipo de Seguridad, podrá realizar las observaciones correspondientes que deberán ser atendidas de manera oportuna por las Dependencias y Entidades en materia de Seguridad Informática; en todos los casos la STI deberá fijar un plazo en el que deberán ser subsanadas y atendidas dichas observaciones, mismo plazo que se entenderá suficiente dependiendo del caso concreto.

En caso de que las observaciones referidas en el párrafo que antecede no sean debidamente atendidas, la STI previo acuerdo con el Comité, se reserva el derecho a retirar la publicación correspondiente con previo aviso a los responsables, y en caso de que el responsable técnico incurra en un acto de omisión para atender y subsanar a dichas observaciones como responsable de la administración del canal digital, la STI podrá dar vista al órgano interno de control correspondiente, lo anterior a efecto de que dicha Unidad Administrativa, proceda en los términos previstos en las disposiciones vigentes en materia de responsabilidades administrativas y demás aplicables.

Artículo 14. En caso de concluir el objetivo del canal digital correspondiente, se deberá notificar a la STI y a la Unidad de Comunicación Social del PEEQ y darlo de baja en donde corresponda.

Artículo 15. Para el caso de canales digitales que ya se encuentren publicados y en uso, las Dependencias y Entidades deberán obtener el pronunciamiento de viabilidad por parte de la STI a fin de que sean integrados a las plataformas únicas correspondientes del PEEQ, sin que ésta tenga que ser resuelta por el Comité, observando lo dispuesto en los presentes lineamientos y demás disposiciones emitidas por la STI en la materia.

Artículo 16. Las Dependencias y Entidades a través de sus respectivos enlaces de mejora regulatoria, deberán dar cumplimiento a lo establecido en la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro, a fin de acatar lo dispuesto en dicha ley, por cuanto ve a los trámites y servicios digitales que pretenden ofrecer en sus respectivos ámbitos de competencia, en el canal digital que corresponda.

TÍTULO SEGUNDO DE LA INSTANCIA EN MATERIA DE SITIOS WEB, APLICACIONES MÓVILES Y CHATBOT

CAPÍTULO ÚNICO DEL COMITÉ DE CANALES DIGITALES DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

Artículo 17. Para el cumplimiento del objeto de los presentes Lineamientos, se integrará un Comité, que estará conformado por los siguientes integrantes:

- I. Un servidor público de la adscripción de la STI, con cargo mínimo de jefatura de departamento, quien será designado por la persona titular de la Secretaría de Finanzas del PEEQ, dicho servidor público contará con el cargo de Presidente;
- II. Un servidor público de la adscripción de la Unidad de Comunicación Social del PEEQ, con cargo mínimo de jefatura de departamento, quien será designado por la persona titular de la Unidad de Comunicación Social del PEEQ, dicho servidor público contará con el cargo de vocal;
- III. Un servidor público de la adscripción de la Dirección de Atención Ciudadana de la Secretaría Particular del PEEQ, con cargo mínimo de jefatura de departamento, quien será designado por la persona titular de la Secretaría Particular del PEEQ, dicho servidor público contará con el cargo de vocal;

- IV. El servidor público que ostente el cargo de Secretario Técnico del Comité Consultivo Estatal, dicho servidor público contará con el cargo de vocal;
- V. Un servidor público representante del equipo de Seguridad de la información de la STI, que tenga el carácter de jefe de departamento o superior, dicho servidor público contará con el cargo de vocal;
- VI. Un servidor público con cargo mínimo de jefatura de departamento de la Dependencia o Entidad del PEEQ, que solicita la publicación del canal digital correspondiente; y
- VII. Un especialista designado por la STI, en caso de requerirse.

Artículo 18. El Comité tendrá las siguientes funciones:

- I. Emitir el visto bueno para el desarrollo y publicación de canales digitales en materia de sitios web, creación y registro de dominios web, así como para el desarrollo y uso de los canales digitales de Aplicaciones Móviles y Chatbot del PEEQ;
- II. Autorizar administrativamente la publicación de cada nueva página web, así como de aquellas publicaciones que se realicen mediante Aplicaciones Móviles y Chatbot del PEEQ;
- III. Validar la estructura y nombre de los canales digitales;
- IV. Validar lo relativo a Seguridad de la Información e Infraestructura tecnológica, observando la opinión técnica del integrante vocal señalado en el artículo 17, fracción V de los presentes lineamientos;
- V. Validar la imagen institucional conforme a las disposiciones aplicables en la materia, observando la opinión técnica del integrante vocal señalado en el artículo 17, fracción II de los presentes lineamientos;
- VI. Velar por la aplicación de las disposiciones que en los presentes Lineamientos se señalan;
- VII. Recibir las propuestas de los materiales evaluados y decidir la conveniencia o no de su publicación;
- VIII. Definir los criterios de evaluación para las diferentes publicaciones que se presenten ante dicho Comité;
- IX. En su caso, decidir, atendiendo a los convenios que para tal efecto se celebren o se hayan celebrado en materia de gobierno digital por parte de los sujetos del PEEQ, siempre y cuando lo estipulado en dichos instrumentos jurídicos se encuentre alineado a lo establecido en los presentes Lineamientos;
- X. Evaluar los avances en materia de los canales digitales del PEEQ, así como, vigilar el cumplimiento de lo dispuesto en los presentes Lineamientos, emitiendo las recomendaciones necesarias para cumplir con los objetivos respectivos;
- XI. Las demás conferidas en los presentes Lineamientos y otros ordenamientos legales aplicables en la materia.

Artículo 19. Los miembros del Comité tendrán derecho a voz y voto, salvo en el caso del servidor público de la Dependencia o Entidad que solicita la publicación del canal digital correspondiente, y del especialista que designe la STI, quienes solo tendrán derecho a voz.

Las decisiones se tomarán, con la anuencia de la mayoría de los miembros del Comité con derecho a voz y voto. En caso de empate, el Presidente tendrá voto de calidad.

Los cargos de miembros del Comité serán honoríficos, por lo que no recibirán retribución, emolumento o compensación alguna en el desempeño de sus funciones.

**TITULO TERCERO
DE LAS RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES**

**CAPÍTULO ÚNICO
DE LAS RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES**

Artículo 20. Son responsabilidades y obligaciones de las Dependencias y Entidades:

- I. Cumplir con lo que disponga el Comité y lo dispuesto en los presentes Lineamientos;
- II. Garantizar que la información que se solicita publicar a través de los Portales, Aplicaciones Móviles y Chatbots, cumplan con las características de datos abiertos, sea veraz, se encuentre vigente, en lenguaje sencillo y se corrobore que en caso de ser reservada o confidencial se encuentre debidamente protegida;
- III. Validar la publicación y operación de los contenidos y vínculos que correspondan a su área y, en su caso, solicitar la actualización, modificación, corrección o retiro de contenido que corresponda;
- IV. Atender las directrices establecidas por el Comité en materia de edición, diseño y procedimiento de publicación de contenidos en los Portales, Aplicaciones Móviles y Chatbots del PEEQ;
- V. Cumplir rigurosamente con la actualización de sus contenidos de acuerdo con la vigencia establecida en la normatividad aplicable en la materia, considerando las obligaciones de transparencia de la información;
- VI. Dar seguimiento y cumplimiento a las observaciones emitidas por el Comité;
- VII. Recopilar, gestionar y someter a la consideración del Comité, previo conocimiento del responsable técnico, la información a disposición del público que deba publicarse en el portal de Internet, en los términos de los presentes Lineamientos, y
- VIII. Conservar el respaldo de la información que deseen retirar de los portales.

**TÍTULO CUARTO
DE LAS DISPOSICIONES PARA EL DESARROLLO Y PUBLICACIÓN DE SITIOS WEB,
APLICACIONES MÓVILES Y CHATBOT**

**CAPÍTULO I
DE LOS SITIOS WEB**

Artículo 21. En materia de Sitios Web, las áreas administrativas o Unidades Informáticas de las Dependencias y Entidades del PEEQ deberán:

- I. Solicitar mediante oficio por escrito dirigido a la STI, la publicación del sitio web correspondiente.
- II. Solicitar la autorización correspondiente a la Unidad de Comunicación Social, en cuanto al diseño y presentación de los sitios web.
- III. Solicitar al equipo de Seguridad de la STI la evaluación de seguridad del sitio web correspondiente.
- IV. Atender a los requerimientos técnicos establecidos dentro de los presentes Lineamientos.
- V. Atender a las responsabilidades y obligaciones referidas en el artículo anterior, y de las que resultaren necesarias para el cumplimiento del objeto y finalidad de los presentes Lineamientos.

Artículo 22. Las áreas administrativas o Unidades Informáticas de las Dependencias y Entidades del PEEQ, que soliciten la publicación de sitios web, a través del contacto administrativo que asignen para ello, deberán realizar la solicitud mediante oficio por escrito dirigido a la STI.

Siendo estas auxiliares de la STI, quienes deberán atender a lo dispuesto en los presentes Lineamientos y coadyuvando al cumplimiento del objeto y finalidad de los mismos.

Artículo 23. Una vez recibida la solicitud referida en el artículo que antecede, la STI a través de la DGDI podrá realizar observaciones y emitir la asesoría correspondiente o, en su caso podrá emitir el visto bueno y; cuando dicha Dirección lo estime pertinente, remitirá al Comité los antecedentes y toda aquella información necesaria para su resolución.

Artículo 24. La Unidad de Comunicación Social del PEEQ, validará la imagen institucional, diseño y aquello que se encuentre dentro del ámbito de su competencia, y la STI se encargará, además de lo señalado en los presentes Lineamientos, de la gestión y la publicación de dichos sitios web.

Artículo 25. El diseño de la imagen y presentación de los sitios web deberán estar acorde a lo establecido dentro del manual de identidad del PEEQ y de los lineamientos correspondientes, siendo las Dependencias y Entidades las responsables de contar con la autorización correspondiente de la Unidad de Comunicación Social.

Artículo 26. Todo sitio web que no sea administrado por la STI, deberá tener un responsable técnico encargado de su administración, que será designado por el titular de la Dependencia y Entidad responsable.

Artículo 27. Los sitios web que se desarrollen por terceros, previo a ser contratados deberán de contar con el dictamen técnico correspondiente emitido por la DGDI.

Artículo 28. Los sitios web del PEEQ deberán integrarse en el portal web del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro denominado "Portal de portales", dentro del dominio: "queretaro.gob.mx".

- I. Las publicaciones de sitios web se deberán realizar preferentemente a través del dominio: "queretaro.gob.mx", facilitando así la implementación de los mecanismos de seguridad en el sitio.
- II. En caso de no utilizar el dominio Institucional "queretaro.gob.mx", la Dependencia o Entidad solicitante:
 - a. Deberá proporcionar a la DSIT los archivos correspondientes al certificado de seguridad del dominio que será utilizado.
 - b. Será la encargada de implementar y administrar los certificados TLS/SSL en los servidores.
- III. Los servidores involucrados en la publicación del sitio web, deberán contar con el Antivirus Institucional vigente con las actualizaciones y escaneos periódicos.
- IV. En caso de que servidores involucrados en la publicación del sitio web, no sean administrados por la STI, tales servidores:
 - a. Deberán contar con un software de detección y respuesta ante amenazas en puntos finales (EDR por sus siglas en inglés, Endpoint Detection and Response), actualizado y con escaneos periódicos semanales, así como un esquema de respaldos acorde a sus necesidades operativas.
 - b. Deberán contar con respaldos de datos y configuraciones acorde a sus necesidades operativas, así como establecer un mecanismo que permita el retorno del servicio en caso de algún incidente.
- V. La publicación del sitio web en ambientes productivos deberá tener la aplicación y la base de datos en distintos servidores.
 - a. Los servidores involucrados en la publicación web deberán contar con un sistema operativo actualizado durante todo el ciclo de vida del aplicativo, o en su caso, deberá contar con un soporte vigente.

Artículo 33. El responsable técnico deberá solicitar al Equipo de Seguridad de la STI, la evaluación de seguridad de la aplicación móvil, la cual será publicada una vez que cuente con una calificación menor a 4.0, de acuerdo al Sistema Común de Calificación de Vulnerabilidades (Common Vulnerability Scoring System, CVSS)

Artículo 34. En caso de no contar con la calificación aprobatoria, a que hace referencia el artículo anterior, el responsable técnico deberá atender y solventar las observaciones que emita el Equipo de Seguridad de la STI, debiendo de presentar un plan de trabajo en un plazo no mayor a 90 (noventa) días naturales posteriores a la observación correspondiente; así mismo, en caso de solicitar prórrogas se atenderá a lo siguiente:

- I. Calificaciones de riesgo: Se podrá solicitar una, y solo una, prórroga por otros 45 (cuarenta y cinco) días naturales siempre y cuando exista una justificación técnica.
- II. Calificaciones de riesgo medio: Se podrá solicitar una prórroga por otros 90 (noventa) días naturales siempre y cuando exista una justificación técnica.

En caso de que dichas observaciones no sean debidamente atendidas por el responsable técnico, la STI previo acuerdo con el Comité, se reserva el derecho a retirar la publicación previo aviso a los responsables de la Aplicación Móvil correspondiente, y en caso de que el responsable técnico incurra en un acto de omisión para atender y subsanar a dichas observaciones como responsable de la administración del canal digital, la STI podrá dar vista al Órgano Interno de Control correspondiente, lo anterior a efecto de que dicha Unidad Administrativa, proceda en los términos previstos en las disposiciones vigentes en materia de responsabilidades administrativas y demás aplicables.

Artículo 35. Las aplicaciones deberán ser publicadas por cuenta del desarrollador del PEEQ, en cada una de las tiendas de aplicaciones de los sistemas operativos de dispositivos móviles.

CAPÍTULO III DEL CHATBOT

Artículo 36. Para la prestación de servicios digitales a través del Chatbot, las Dependencias y Entidades, así como, sus áreas administrativas, se obligan a integrarse al Chatbot del PEEQ, salvo aquellos casos que el Comité determine que no es viable su integración, en este supuesto las Entidades, Órganos y Dependencias deberán hacer una transferencia presupuestaria para la adquisición por conducto de la STI.

Lo anterior, permitirá la optimización de tiempo y recursos, mayor satisfacción del usuario, eficiencia en la atención, además de un servicio de atención las veinticuatro horas los siete días de la semana.

Artículo 37. El diseño de la imagen y presentación del Chatbot deberá estar acorde a lo establecido por la Unidad de Comunicación Social del PEEQ y, es responsabilidad de las Entidades, Órganos y Dependencias contar con la autorización correspondiente.

Artículo 38. Los Chatbot que se desarrollen por terceros, previo a ser contratados deberán de contar con el dictamen técnico emitido por la DGDI.

Artículo 39. Todo Chatbot que no sea administrado por la STI, deberá tener un responsable técnico encargado de la administración del Chatbot, el cual será designado por el titular de la Dependencia o Entidad responsable.

Artículo 40. El responsable técnico deberá solicitar al Equipo de Seguridad de la STI, a través del responsable técnico asignado por la Dependencia o Entidad correspondiente, la evaluación de seguridad del Chatbot, el cual será publicado una vez que cuente con una calificación menor a 4.0, de acuerdo al Sistema Común de Calificación de Vulnerabilidades (Common Vulnerability Scoring System, CVSS).

Artículo 41. En caso de no contar con la calificación aprobatoria a que hace referencia el artículo anterior, el contacto técnico deberá atender y solventar las observaciones que emita el Equipo de Seguridad de la STI, debiendo de presentar un plan de trabajo en un plazo no mayor a 90 (noventa) días naturales posteriores a la observación correspondiente; así mismo, en caso de solicitar prórrogas se atenderá a lo siguiente:

- I. Calificaciones de riesgo alto: Se podrá solicitar una, y solo una, prórroga por otros 45 días naturales siempre y cuando exista una justificación técnica.
- II. Calificaciones de riesgo medio: Se podrá solicitar una prórroga por otros 90 (noventa) días naturales siempre y cuando exista una justificación técnica.

En caso de que dichas observaciones no sean debidamente subsanadas, la STI previo acuerdo con el Comité, se reserva el derecho a retirar el uso y funcionamiento del Chatbot correspondiente con previo aviso a los responsables, y en caso de que el responsable técnico incurra en un acto de omisión para atender y subsanar a dichas observaciones como responsable de la administración del canal digital, la STI podrá dar vista al Órgano Interno de Control correspondiente, lo anterior a efecto de que dicha Unidad Administrativa, proceda en los términos previstos en las disposiciones vigentes en materia de responsabilidades administrativas y demás aplicables.

TITULO QUINTO DE LO NO PREVISTO EN LOS PRESENTES LINEAMIENTOS

CAPÍTULO ÚNICO DEL PROCEDIMIENTO PARA RESOLVER LO NO PREVISTO

Artículo 42. A efecto de atender lo dispuesto en el artículo 5 de los presentes Lineamientos, por cuanto ve a la resolución de los casos no previstos, las Dependencias y Entidades del PEEQ, deberán de contactar vía oficio o correo electrónico institucional a la STI a través de la DGDI, y ésta a su vez podrá emitir asesoría correspondiente o en su caso su visto bueno.

Cuando la resolución de lo no previsto sea competencia del Comité, es decir, mantenga relación con las funciones señaladas en el artículo 18 de los presentes Lineamientos, la STI a través de la DGDI deberá remitir a dicho órgano colegiado, los antecedentes y toda aquella información necesaria para su resolución.

TRANSITORIOS

PRIMERO. Publíquese en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga".

SEGUNDO. Los presentes Lineamientos entrarán en vigor al día siguiente de su publicación.

TERCERO. Se dejan sin efectos las disposiciones de igual o menor jerarquía que se opongan a los presentes Lineamientos.

Documento que se expide en cumplimiento al punto de Acuerdo Sexto de la Segunda Sesión Ordinaria de la Comisión Estatal de Gobierno Digital del Estado de Querétaro celebrada en fecha 18 (dieciocho) de mayo del 2023 (dos mil veintitrés).

Rúbrica

Mtro. Carlos Hesiquio Salgado Lara
Subsecretario de Tecnologías de la Información
de la Secretaría de Finanzas del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro y
Secretario Técnico de la Comisión Estatal de Gobierno Digital