

PODER EJECUTIVO

SECRETARÍA DE FINANZAS

Mtro. Carlos Hesiquio Salgado Lara, Subsecretario de Tecnologías de la Información de la Secretaría de Finanzas del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, con fundamento en los artículos 19 fracción II y 22 fracciones XXXIII y XLIII de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, 3 fracción III, 4, 10 fracciones I, II, III, V, IX, XII y XIII, 11 fracción XXI, 72 fracciones III, VI, VII, VIII, XVIII y XXV del Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, y

CONSIDERANDO

- I. Que, los artículos 3 fracción V y 6 tercer párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establecen que 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, el 25 de septiembre de 2015, la Asamblea General de las Naciones Unidas, suscribió la Agenda 2030; de ahí que el Objetivo 9 “Construir infraestructura resiliente, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación”, refiere el compromiso de las naciones de construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación y el progreso tecnológico; para lo cual se deberá, entre otros, invertir en infraestructura de tecnologías avanzadas.
- III. Que, el artículo 6 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Querétaro, determina que toda persona tiene derecho a acceder de forma libre y universal a internet y a las tecnologías de información y comunicación; de ahí que el Estado se encuentra obligado a implementar las políticas necesarias para hacer efectivo este derecho.
- IV. Que el Plan Estatal de Desarrollo 2021 – 2027, en su apartado “7. Proyectos Prioritarios” proclama que la era digital ha cambiado el desarrollo de la vida cotidiana; y como consecuencia, nace la obligación del Estado, para actualizar las bases de su administración a través del uso óptimo de las tecnologías de la información. Ello con el fin de consolidar un gobierno digital y eficientar el manejo de los recursos públicos, así como las acciones concernientes a fortalecer la mejora regulatoria en el Estado, potenciar la capacidad operativa y técnica de las instancias gubernamentales, y optimizar el ejercicio del gasto público.
- V. Que el mismo Plan Estatal, contempla como proyecto prioritario, aquel que se denomina “Gobierno Digital y Mejora Regulatoria”, el cual orienta el actuar del estado mediante tres pilares de la Agenda Digital del Estado. El primero consiste en el desarrollo de una economía digital; el segundo es relativo al fomento de una sociedad digital, que permita reducir las brechas digitales e incrementar la conexión con el mundo; y el tercero corresponde al desarrollo de un ecosistema digital, que provea servicios sencillos y ágiles.

Para efecto de lo anterior, el citado instrumento rector de la planeación estatal establece en su Eje Rector 6 Gobierno Ciudadano, el objetivo 1 de ser un gobierno cercano y de alto desempeño de cara a la sociedad, en el contexto del cumplimiento del Reto 62, “Entrar a los primeros 5 lugares del Índice de Gobernanza Digital”, previendo la línea estratégica relativa a consolidar un Gobierno Digital, a través de las acciones orientadas a potenciar la capacidad operativa y técnica de las instancias gubernamentales, integrar un ecosistema de información que facilite la coordinación entre las distintas dependencias del Estado, así como potenciar el desarrollo de competencias digitales en los ciudadanos, las empresas y los servidores públicos.

- VI.** Que, los artículos 14, 19 fracción II y 22 fracciones XXXIII y XLIII de Ley Orgánica de Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, establecen que la Secretaría de Finanzas del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro es la dependencia encargada de la administración financiera y tributaria de la hacienda pública del Estado, facultada para normar las acciones, uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información en la administración pública estatal y paraestatal, fungiendo como instancia administradora encargada de la programación, ejecución e implementación de las disposiciones relativas a las tecnologías de la información, así como a la firma electrónica avanzada y al gobierno digital en la administración pública estatal y paraestatal, salvo el rubro de seguridad pública.
- VII.** Que, los artículos 1, 3 fracción III, 4, 10 fracción V y 72 fracciones III y XVIII del Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, facultan a la Subsecretaría de Tecnologías de la Información, para emitir la normatividad en materia de Tecnologías de la Información obligatoria para las dependencias del Poder Ejecutivo y los órganos desconcentrados, así como coordinar y normar las políticas, programas, soluciones, acciones e instrumentos en materia de Gobierno Digital.
- VIII.** Que, el 20 de mayo de 2022, se publicó en el Periódico Oficial del Gobierno Estado de Querétaro, “La Sombra de Arteaga”, la Ley que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones en materia de gobierno digital y de funciones públicas, con el objeto de consolidar el uso de las tecnologías de la información y comunicación, a través de la regulación de la planeación, organización, soporte y evaluación de los servicios gubernamentales que se brindan; así como para establecer las instancias e instrumentos mediante los cuales se regule el uso y aprovechamiento estratégico de las tecnologías de la información e incrementar la eficiencia de la gestión pública a nivel estatal y municipal.

Con base en lo antes expuesto, tengo a bien expedir el siguiente:

**ACUERDO POR EL QUE SE EMITEN LAS DISPOSICIONES DE NORMATIVIDAD EN MATERIA DE
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO**

**CAPÍTULO I
Disposiciones Generales**

Artículo 1. El presente Acuerdo es de orden público y observancia obligatoria para las Dependencias del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro y sus órganos desconcentrados, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, con excepción del rubro de seguridad pública.

Artículo 2. Las disposiciones contenidas en el presente Acuerdo tienen por objeto establecer los principios, bases y procedimientos en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, para su uso óptimo, racional y transparente, así como:

- I. Regular la cobertura de los Servicios Informáticos;
- II. Promover el máximo aprovechamiento de los recursos tecnológicos;
- III. Vigilar y dar seguimiento a la Seguridad de la Información para disminuir riesgos informáticos;
- IV. Propiciar la Interoperabilidad entre los Sistemas Informáticos; y
- V. Procurar el uso adecuado de los recursos tecnológicos y de comunicación.

Artículo 3. Para los efectos del presente instrumento se entenderán en singular o en plural:

- I. **Activos de TIC:** Los aplicativos de cómputo, bienes informáticos, soluciones tecnológicas y sus componentes, las bases de datos o archivos electrónicos y la información contenida en éstos;

- II. **Aplicativo de Cómputo:** El software y/o los sistemas informáticos, que se conforman por un conjunto de componentes o programas construidos con herramientas de software que habilitan una funcionalidad o digitalizan un proceso, de acuerdo a requerimientos previamente definidos, y que pueden ser desarrollados, adquiridos o adoptados por el PEEQ;
- III. **Arquitectura gubernamental digital:** Son los lineamientos que establecen el diseño de la estructura de hardware, software y redes de telecomunicaciones, así como los componentes, procesos y procedimientos para el diseño de aplicaciones, sistemas, plataformas y cualquier otra herramienta tecnológica;
- IV. **Centro de Datos:** El Centro de Datos Principal, entendido como el lugar físico en el que se ubican los Activos de TIC y desde el cual se proveen servicios de TIC;
- V. **Centro de Datos Secundario:** El Centro de Datos Secundario, entendido como el lugar físico en el que se ubiquen los Activos de TIC y desde el cual se proveen Servicios de TIC y que serán utilizados de manera alterna en caso de una contingencia dada en el Centro de Datos;
- VI. **Código Fuente:** El conjunto de instrucciones escritas en un lenguaje de programación a fin de resolver una necesidad o tarea;
- VII. **Contraseña:** El conjunto de caracteres utilizados por los Usuarios adscritos al PEEQ para acceder a los sistemas informáticos y/o a los equipos de cómputo propiedad del PEEQ;
- VIII. **Cómputo en la Nube:** El modelo de prestación de servicios digitales que permite acceder a un catálogo de servicios digitales estandarizados, los cuales pueden ser: de infraestructura como servicios, de plataforma como servicios y de software como servicios;
- IX. **Correo electrónico institucional:** Dirección digital asignada al Usuario para enviar y recibir mensajes electrónicos, el cual se compone de caracteres únicos para cada cuenta de Usuario y un dominio del PEEQ;
- X. **Credenciales:** El conjunto de identificadores que permiten iniciar sesión en una cuenta determinada; tales como: nombre de usuario y contraseña;
- XI. **Cuenta de Acceso:** Cuenta asignada a un Usuario para acceder a un sistema o a ciertos recursos informáticos;
- XII. **Dependencias:** Las establecidas con ese carácter en la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, así como los Órganos Desconcentrados y los órganos adscritos que la misma norma establezca, con excepción de aquellas en el rubro de seguridad pública;
- XIII. **Dictamen Técnico:** El documento resultado del análisis de bienes y servicios informáticos que se pretenden adquirir o contratar por las Dependencias, sometido a estudio de la STI, a través de la DGDI en el que se verifica que cumplan con los estándares, políticas y lineamientos que se establecen en este documento y en Lineamientos que para tal efecto emita la STI;
- XIV. **DGDI:** La Dirección de Gobierno Digital e Innovación de la Subsecretaría de Tecnologías de la Información de la Secretaría de Finanzas del Poder Ejecutivo;
- XV. **Disposiciones Para la Instalación de Antivirus:** Las Disposiciones para la Instalación de Software de Antivirus Institucional en Equipos de Cómputo Propiedad de Usuarios y/o Servidores Públicos Adscritos a las Dependencias, con Acceso a la Red y/o a la Información Digital del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, publicado en el Periódico Oficial de Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga" el 30 de diciembre del 2022;

- XVI. Dominio o Segmento Virtual:** Las agrupaciones lógicas de TIC que conforman la arquitectura tecnológica de la Red del PEEQ;
- XVII. EDR:** El software instalado de manera local o en la nube para la detección y respuesta automática a incidentes de Seguridad Informática en puntos finales;
- XVIII. Equipo de Cómputo:** El dispositivo electrónico asignado al personal adscrito al Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro para la realización del trabajo institucional correspondiente, definido como aquel dispositivo electrónico que almacena y procesa información para después mostrarla en una interfaz a la disposición del usuario, permite una interacción del hardware (parte tangible) con el software (parte intangible);
- XIX. Equipo de Seguridad de la STI:** El equipo de seguridad de la información conformado por servidores públicos adscritos a la Subsecretaría de Tecnologías de la Información de la Secretaría de Finanzas del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, encargados de brindar asesoría en materia de ciberseguridad a las Dependencias del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro;
- XX. Firma Electrónica Avanzada:** El conjunto de datos y caracteres que permite la identificación del firmante, que ha sido creada por medios digitales bajo su exclusivo control, de manera que está vinculada únicamente al mismo y a los datos a los que se refiere, lo que permite que sea detectable cualquier modificación ulterior de éstos, la cual produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa, según la Ley de Firma Electrónica Avanzada para el Estado de Querétaro;
- XXI. Identidad Digital:** La información y datos que permiten identificar de manera individual e inequívoca los atributos de una persona física o moral, por medio de la Clave Única de Registro de Población, la clave del Registro Federal de Contribuyentes, Firma Electrónica Avanzada del Estado de Querétaro a título personal o a través de su representante legal, Información Biográfica o Información Biométrica, con la finalidad de acceder a un aplicativo de cómputo o un servicio electrónico y que permite darle trazabilidad a las acciones realizadas ante el mismo;
- XXII. Interoperabilidad:** Característica de las tecnologías de la información y la comunicación que les permite su interconexión de manera compatible y funcional;
- XXIII. LDAP:** Es un protocolo de acceso que nos permite acceder a los recursos de la red del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, de manera enunciativa más no limitativa, el acceso a los servicios del correo electrónico institucional o al Equipo de Cómputo del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro;
- XXIV. Licenciamiento:** La autorización legal que permite a un Usuario utilizar un Aplicativo de Cómputo, especificando los términos y condiciones de uso;
- XXV. Lineamientos en Materia de Sitios Web:** Los Lineamientos en Materia de Sitios Web, Aplicaciones Móviles y Chatbot del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro publicados en el Periódico Oficial de Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga” el 30 de junio del 2023;
- XXVI. Lineamientos Técnicos en Materia de Adquisición:** Los Lineamientos Técnicos en Materia de Adquisición de Equipos de Cómputo para las Dependencias del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro publicados en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga” el 18 de marzo del 2022;
- XXVII. Niveles de Servicio:** El establecimiento en un lenguaje no técnico del servicio brindado, incluyendo al menos la definición, disponibilidad, calidad, tiempos de respuesta y solución;
- XXVIII. Normas de TIC:** Las presentes Disposiciones de Normatividad en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro;

- XXIX. Órganos Desconcentrados:** Los establecidos con ese carácter conforme al artículo 13 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro;
- XXX. PEEQ:** El Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro;
- XXXI. Plan de Recuperación en caso de Desastres:** El documento que especifica el conjunto de actividades, roles y responsabilidades que permitan mantener la continuidad del servicio y operación de la plataforma tecnológica de la organización, en caso de que ocurra un evento que interrumpa la operación o funcionamiento general del Centro de Datos y en su caso del Centro de Datos Secundario;
- XXXII. Proceso de Endurecimiento:** El conjunto de acciones que buscan reforzar la seguridad de un sistema informático, reduciendo su cantidad de vulnerabilidades;
- XXXIII. Proyectos de TIC:** El esfuerzo temporal que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado de TIC y que cuenta con presupuesto para su ejecución;
- XXXIV. Red del PEEQ:** Los equipos activos y pasivos de comunicaciones (antenas, platos, repetidores, torres, routers, switches, hubs, cableado, equipos de cómputo y periféricos, conmutadores IP, equipos de radiofrecuencia, entre otros) que están interconectados a la red administrada por la STI;
- XXXV. Redes Abiertas:** Las redes que no cuentan con restricción para navegación en Internet, restricción implementada por los administradores de la propia red;
- XXXVI. Red Privada Virtual (VPN):** El servicio de acceso remoto seguro a la Red del PEEQ a través de Internet;
- XXXVII. Seguridad de la Información:** La capacidad de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, así como la autenticidad, confiabilidad, trazabilidad y no repudio de la misma;
- XXXVIII. Servicios Informáticos:** Las actividades encaminadas al desarrollo, consultoría, implementación, instalación, soporte, mantenimiento, conservación y reparación de sistemas y de bienes informáticos;
- XXXIX. Servicios Informáticos Transversales:** Las actividades encaminadas al desarrollo, consultoría, implementación, instalación, soporte, mantenimiento, conservación y reparación de sistemas y de bienes informáticos, que se aplican de manera transversal a diferentes Unidades Administrativas para lograr una mejor coordinación, eficiencia y aprovechamiento de la TIC;
- XL. Servidor:** El equipo de Cómputo físico que almacena, distribuye y suministra información;
- XLI. Sistemas Informáticos:** Los Aplicativos de Cómputo que se conforman por un conjunto integrado de hardware, software y personal técnico que tiene como finalidad procesar, almacenar y transmitir información;
- XLII. STI:** La Subsecretaría de Tecnologías de la Información de la Secretaría de Finanzas del PEEQ;
- XLIII. TIC:** Las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, como aquellas que comprenden las comunicaciones entendidas como un conjunto de elementos y técnicas utilizadas en el tratamiento y transmisión de información, principalmente vía electrónica, a través del uso de la informática, internet o las telecomunicaciones, elementos tales como el hardware, software, dispositivos de impresión, redes, infraestructura y servicios que sean utilizados para almacenar, desarrollar, procesar, proveer, proteger, transferir, recuperar información y soportar los servicios de dichas Tecnologías, con excepción de aquellas consideradas al rubro de seguridad;

- XLIV. Trámites y Servicios:** Aquellos trámites y servicios que las Dependencias del PEEQ y sus órganos desconcentrados ofrezcan a los usuarios de manera digital, a través de sus portales web, plataformas, aplicaciones, o cualquier otra herramienta tecnológica;
- XLV. Unidad Administrativa:** Son las Dependencias, unidades o áreas adscritas al PEEQ, cualquiera que sea la denominación con que se les designe, encargadas de la atención de los asuntos encomendados a los sujetos de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro y, determinadas en dicha ley orgánica o en las disposiciones análogas respectivas;
- XLVI. Unidad Informática:** La Unidad Administrativa responsable de proporcionar los Servicios Informáticos a los usuarios en una Dependencia del PEEQ y sus Órganos Desconcentrados;
- XLVII. UPS:** El dispositivo que proporciona energía de respaldo a equipos electrónicos en caso de una interrupción del suministro de energía principal; y
- XLVIII. Usuario:** Toda persona que, con motivo del ejercicio de sus atribuciones, facultades y funciones en el PEEQ, utiliza Activos de TIC o Servicios Informáticos y de comunicaciones que de éstos se deriven.

CAPÍTULO II

De las Responsabilidades y Obligaciones

Artículo 4. Corresponde a las Dependencias, a través de sus Unidades Informáticas o en su caso de las Unidades Administrativas correspondientes, Usuarios, y a la STI la aplicación de las presentes Normas de TIC en el ámbito de su competencia y adscripción.

Artículo 5. Corresponde a la STI en la aplicación de las Normas de TIC, lo siguiente:

- I. Verificar que las acciones en materia de TIC se encuentren alineadas a las estrategias y políticas institucionales;
- II. Emitir lineamientos, políticas y disposiciones relacionadas con los Servicios Informáticos y Activos de TIC, alineados a las estrategias y políticas institucionales;
- III. Promover la identificación de riesgos en la implementación, uso y operación de TIC;
- IV. Fomentar la administración racional y el uso eficiente de los Recursos de TIC;
- V. Fortalecer la participación de las Unidades Informáticas en la medición y elaboración de informes sobre el desempeño de las TIC; y
- VI. Las demás que señalen las leyes y disposiciones aplicables en el ámbito de su competencia.

Artículo 6. Corresponde a las Unidades Informáticas, lo siguiente:

- I. Realizar las acciones para promover las Normas de TIC;
- II. Gestionar ante la STI los Servicios Informáticos Transversales;
- III. Monitorear los Activos de TIC, utilizando las herramientas que determine la STI e informar sobre las necesidades y desempeño de los mismos;
- IV. Colaborar en la instrumentación de medidas para promover la Seguridad de la Información;
- V. Informar a la STI cuando detecten que se desarrollan actividades que incumplan las Normas de TIC;

- VI. Supervisar que las TIC asignadas sean utilizadas para los fines establecidos conforme a las normas aplicables;
- VII. Evitar la duplicidad en la asignación de los recursos de TIC, salvo los casos en que así sean requeridos por necesidades técnicas justificadas;
- VIII. Alinear los desarrollos de los Aplicativos de Cómputo y Servicios Informáticos a los estándares técnicos y de seguridad establecidos por la STI;
- IX. Colaborar en los procesos de gestión de dictámenes técnicos en materia de TIC conforme a la normatividad que se encuentre vigente;
- X. Proporcionar asesoría a los Usuarios sobre el cumplimiento de las Normas de TIC; y
- XI. Las demás que señalen las leyes y otras disposiciones aplicables en el ámbito de su competencia.

Artículo 7. Corresponde a las Unidades Administrativas, lo siguiente:

- I. Proporcionar información sobre las necesidades en materia de TIC;
- II. Dar seguimiento a la atención de las necesidades en materia de TIC;
- III. Promover e implementar las acciones que sean requeridas para facilitar la administración racional y el buen uso de los Servicios Informáticos y las Aplicaciones de TIC;
- IV. Atender los requerimientos realizados por la STI y la DGDI; y
- V. Las demás que señalen las leyes y disposiciones aplicables en el ámbito de su competencia.

Artículo 8. Son obligaciones del Usuario, las siguientes:

- I. Dar el uso adecuado a los Activos de TIC que se le asignen para el desempeño de las labores encomendadas;
- II. Fungir como responsable del ingreso, procesamiento, uso y registros e información contenida en los Activos de TIC;
- III. Solicitar el mantenimiento y administración de los Activos de TIC y Servicios Informáticos;
- IV. Evitar la instalación de cualquier software que dañe, altere su adecuado funcionamiento o no cuente con licencia de uso respectiva, así como aquellos que no estén autorizados por la STI;
- V. Evitar el uso, descarga y almacenamiento de juegos, archivos de música, películas, videos no autorizados y/o material digital de cualquier naturaleza que resulte ajena a las actividades encomendadas;
- VI. Respalidar y almacenar en los Activos de TIC únicamente información institucional, por lo cual queda prohibido el ingreso de archivos personales en cualquiera de los formatos existentes, que no sean inherentes a las funciones del trabajo desempeñado.
- VII. Reportar de manera inmediata a su superior jerárquico y a la Unidad Informática de su Dependencia, cualquier falla, extravío, robo o daño en los Activos de TIC;

- VIII. Evitar la extracción, eliminación y/o divulgación de información oficial por cualquier medio, entendida ésta como aquella información generada, propia al PEEQ, producto de las labores que realiza o consulta el Usuario en ejercicio de sus atribuciones, facultades y funciones, así como, desde Centros de Datos, sistemas, o en cualquiera que fuere la fuente o localización de dicha información;
- IX. Evitar la reproducción parcial o total del software desarrollado o adquirido por el PEEQ, sin el permiso, autorización o convenio correspondiente;
- X. Custodiar y resguardar los números de cuenta de acceso, claves, números de identificación personal u otra información confidencial;
- XI. Evitar el uso de aplicaciones para la administración remota de los Activos de TIC sin autorización de la STI;
- XII. Fungir como responsable de la información que envía a través de las cuentas de correo electrónico institucional, limitando su uso al desempeño de su función;
- XIII. Respetar la propiedad intelectual del contenido e información que ingrese a los Activos de TIC;
- XIV. Proteger los Equipos de Cómputo que le son asignados para el desempeño de su función, absteniéndose de colocar alimentos, bebidas y objetos que obstruyan las entradas y salidas de ventilación;
- XV. Realizar las medidas necesarias para mantener libre de polvo y suciedad superficial los Equipos de Cómputo, informando a la Unidad Informática de la Dependencia de adscripción, quien será responsable de asesorar a los Usuarios respecto de la manera adecuada para realizar dichas actividades;
- XVI. Informar a la STI o a la Unidad Informática, según corresponda, cualquier desperfecto o mal funcionamiento que se presente en los Activos de TIC asignados;
- XVII. Apagar los Equipos de Cómputo asignados cuando termine su jornada laboral, exceptuando servidores;
- XVIII. Realizar de manera periódica el respaldo de la información importante contenida en su Equipo de Cómputo, en cuyo caso podrán apoyarse con la Unidad Informática correspondiente, o en su defecto el Usuario deberá solicitar por escrito el apoyo de la STI; para estos efectos, se considerará como información importante, la inherente a las funciones del trabajo desempeñado, así como aquella información propiedad del PEEQ que se encuentre alojada en dicho Equipo de Cómputo; y
- XIX. Apegarse a los lineamientos emitidos por la STI y las demás disposiciones aplicables.

Artículo 9. El incumplimiento de lo establecido en las presentes Normas de TIC, así como en los Lineamientos que, derivados de la misma, emita la STI, será sancionado en términos de lo que señalen las disposiciones jurídicas aplicables en materia de responsabilidades administrativas, con independencia de las sanciones de carácter civil, penal o de cualquier otra índole que, en su caso, lleguen a determinarse por la autoridad competente.

CAPÍTULO III Políticas y Disposiciones

Sección Primera De las Adquisiciones de Bienes y Contratación de Servicios de TIC

Artículo 10. Las Dependencias deberán gestionar la suficiencia presupuestal para la contratación de sus proyectos de TIC, así como para la adquisición o arrendamiento de bienes y servicios de TIC.

Artículo 11. Los proyectos de TIC que elaboren las Dependencias, deberán alinearse al Plan Estatal de Desarrollo, las metas, estrategias y objetivos establecidos en el Programa Estratégico de Gobierno Digital, el Programa Anual Transversal del año que corresponda, así como a los respectivos Programas Anuales de Desarrollo Digital.

Artículo 12. Para la formulación de los proyectos de TIC que desarrollen las Dependencias deberán considerar y atender lo siguiente:

- I. Observar las disposiciones normativas establecidas en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro, la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro y aquellas emitidas por STI;
- II. Verificar que los proyectos de TIC generen beneficios sustanciales para la ciudadanía o tengan un impacto relevante en el cumplimiento de los objetivos institucionales, entendidos como aquellos que promuevan el desarrollo, mejora o transformación de productos, servicios o procesos públicos, con el fin de optimizar su eficiencia, accesibilidad o calidad;
- III. Considerar estrategias de interoperabilidad con aplicativos de cómputo de otras Dependencias, atendiendo a lo establecido en la Ley de Gobierno Digital del Estado de Querétaro y las disposiciones que emita la Comisión Estatal de Gobierno Digital, así como de la STI dentro del ámbito de su competencia; y
- IV. Aprovechar las TIC existentes en otras Dependencias del PEEQ; para lo cual la STI en su caso podrá prestar los servicios de asesoría técnica para el soporte y la implementación de los trámites y servicios digitales del Estado.

Artículo 13. Las Dependencias deberán compartir la arquitectura gubernamental digital, teniendo en consideración la Seguridad de la Información y el cumplimiento de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro, la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro y demás disposiciones aplicables.

Artículo 14. Las dependencias contarán con adecuados niveles de seguridad en la implementación y utilización de la arquitectura gubernamental digital; para lo cual se exigirá, al menos, el mismo nivel de garantías y seguridad que se requiere para la utilización de medios no electrónicos en la actividad administrativa que establezca la STI.

Artículo 15. Las Dependencias, para la adquisición de bienes, arrendamientos y contratación de servicios en materia de TIC, además de sujetarse a las disposiciones que establezcan las Leyes en la materia y demás disposiciones aplicables, deberán observar lo siguiente:

- I. En términos de capacidad, deberá satisfacer la demanda que acontezca en el momento de su solicitud o requerimiento;
- II. Considerar los costos de operación del bien, es decir, los gastos que se derivarán por mantenimiento requerido por su uso diario, así como de los consumibles utilizados en su funcionamiento durante su vida útil;
- III. Obtener el Dictamen Técnico, conforme a los Lineamientos que para tal efecto se expidan; así como dar cumplimiento a las características establecidas respecto del mismo.

Se exceptúan de la obtención del dictamen a que se refiere el párrafo anterior, aquellas adquisiciones de consumibles y bienes, cuyo costo sea inferior al monto señalado para ser considerado como inventariable, de acuerdo a las disposiciones aplicables;

- IV. Los equipos de cómputo deberán ser de uso empresarial, cuya operabilidad soporte más de ocho horas de trabajo continuo. Así mismo se deberá observar lo dispuesto en los Lineamientos Técnicos en Materia de Adquisición o los que para tal efecto se expidan;
- V. Los equipos de cómputo o de comunicaciones que se adquieran o se arrienden, deberán contar con un centro de servicio de soporte autorizado, preferentemente dentro de la circunscripción territorial del Estado de Querétaro, salvo que se trate de equipo especializado que deberá de contar con una póliza de soporte que brinde el fabricante;
- VI. Prever acciones de capacitación, adiestramiento y transferencia de conocimiento involucrado en la adquisición, arrendamiento o contratación de bienes y/o servicios de TIC, para las Unidades Informáticas, Unidades Administrativas y Usuarios, con el objetivo de optimizar el uso de los recursos de TIC; y
- VII. Las demás disposiciones que establezcan los ordenamientos aplicables.

Artículo 16. En lo relativo a la contratación de servicios de Internet y con la finalidad de implementar las mejores prácticas en materia de Seguridad de la Información, las Dependencias deberán prever que dichos servicios cuenten con lo siguiente:

- I. Mecanismos de protección contra ataques de denegación de servicios, a saber, aquellos ciberataques que intenten en su caso, que un sitio web o recurso de red no esté disponible, colapsándolo con tráfico malintencionado para que no pueda funcionar correctamente, independientemente de los controles de Seguridad de la Información que implementen las Dependencias; y
- II. En su caso, considerar la distribución y balanceo del tráfico para más de un enlace de internet, tomando en cuenta la disponibilidad, confidencialidad, criticidad y redundancia.

Las Dependencias deberán solicitar a la STI, por conducto de la DGDI, el Dictamen Técnico, el cual será favorable, siempre y cuando se cumpla con una arquitectura de Seguridad de la Información adecuada para el fin que se requiere o en su caso, se establezcan las medidas necesarias que deberán de implementarse para cumplir con los estándares de seguridad.

Artículo 17. En las contrataciones relacionadas con los servicios de desarrollo, implementación, soporte a la operación y mantenimiento de Aplicativos de Cómputo, las Dependencias deberán dar cumplimiento a lo siguiente:

- I. Incluir el diseño detallado que se desarrollará, especificando al menos los requerimientos del negocio, de Seguridad de la Información, incluyendo privacidad y protección de datos personales, técnicos, casos de uso, módulos, matriz de trazabilidad y protocolos de pruebas;
- II. Cuando sea aplicable, deberán asegurarse de que los Aplicativos de Cómputo o servicios de TIC existentes o por contratar incluyan, como campo llave para la interoperabilidad entre éstos, la Clave Única de Registro de Población, Firma Electrónica Avanzada y en su caso, otros atributos que permitan verificar la Identidad Digital correspondiente;
- III. El diseño de la imagen y presentación de los sitios web deberá cumplir con los lineamientos que al efecto establezca la Unidad de Comunicación Social del PEEQ, así como, atender a las determinaciones del Comité de Canales Digitales del PEEQ, conforme a los Lineamientos en Materia de Sitios Web;
- IV. Indicar de manera puntual el tipo de derechos a contratar y la vigencia de los mismos. En caso que los Aplicativos de Cómputo contratados queden bajo la titularidad del PEEQ, en los términos de las disposiciones aplicables en la materia, se incluirá la totalidad de los componentes como son, el Código Fuente, el código objeto, el diseño físico y lógico, así como los manuales técnicos y de usuario;

- V. Establecer que los Aplicativos de Cómputo deben ser construidos de forma modular, basados en una arquitectura orientada a servicios, para lo cual la STI en su caso podrá prestar los servicios de asesoría técnica respecto de dicha arquitectura, conforme a las disposiciones aplicables en la materia. Lo anterior, con el objetivo de generar aplicaciones reutilizables e interoperables entre diversas áreas del PEEQ;
- VI. Requerir, para el caso del desarrollo de Aplicativos de Cómputo, por lo menos un modelo de tres capas: de datos, de lógica del negocio y de presentación;
- VII. En aquellos casos en los que el desarrollo de Aplicativos de Cómputo tenga como finalidad ofrecer a los usuarios la resolución de trámites y servicios digitales, se deberá establecer, en la medida de lo posible, como medio de autenticación personal la Identidad Digital, según resulte procedente, y preferentemente, establecer como medio de acreditación personal, la Firma Electrónica Avanzada, conforme a lo establecido en la Ley de Firma Electrónica Avanzada para el Estado de Querétaro o cualquier otro medio de acreditación que habilite la STI a través de cualquier canal digital del PEEQ; y
- VIII. Dar cumplimiento a las políticas y lineamientos que emita la STI, así como a las demás disposiciones aplicables.

Artículo 18. Cuando los proyectos de TIC incluyan servicios de soporte a la operación y mantenimiento de Aplicativos de Cómputo, las Dependencias deberán formalizar un Acuerdo de Nivel de Servicio. Dicho acuerdo deberá establecer de forma clara los compromisos del proveedor durante la vigencia del contrato, asegurando la continuidad operativa y la atención oportuna de incidencias, e incluir como mínimo los siguientes elementos:

- I. La descripción de todos los servicios incluidos;
- II. La descripción y asignación de un equipo de consultores o seguimiento de la contratación de que se trate;
- III. Establecer tiempos de atención y respuesta de requerimientos de soporte y mantenimiento;
- IV. Establecer una propuesta de registro, seguimiento, calificación y conclusión de incidencias;
- V. Establecer una matriz de prioridades, a través de la cual se clasifiquen los niveles de servicio y sus criterios; y
- VI. Establecer la vigencia del Acuerdo de Nivel de Servicio.

Artículo 19. Las Dependencias no podrán adquirir o arrendar un Aplicativo de Cómputo ya existente dentro del PEEQ, salvo los casos en que así sean requeridos por necesidades técnicas justificadas que determine la STI.

Sección Segunda De la Administración de TIC

Artículo 20. Cada Dependencia será responsable de mantener, proteger y salvaguardar los Activos de TIC asignados.

Artículo 21. La instalación de software en un Equipo de Cómputo asignado al Usuario, se realizará únicamente por el personal de la Unidad Informática correspondiente. Para el caso en que la Dependencia carezca de Unidad Informática, servirá de apoyo la STI.

Artículo 22. El software que se instale en los Equipos de Cómputo referidos en el artículo anterior, deberá ser utilizado por el Usuario estrictamente para el desarrollo de actividades institucionales, con motivo del ejercicio de sus atribuciones, facultades y funciones en el PEEQ.

Artículo 23. Las Unidades Informáticas, o sus equivalentes, deberán contar con la documentación soporte de la asignación de los Activos de TIC cuya administración les corresponda, así como la relativa al cableado de red y energía eléctrica a su cargo, debiendo contar con lo siguiente:

- I. Código de identificación física de cada Activo de TIC;
- II. Código de Equipo y Modelo;
- III. Descripción amplia del Activo de TIC;
- IV. Fecha de adquisición;
- V. Documento contable de adquisición y número de registro contable; y
- VI. Área Usuaría a la que se asignó el resguardo de cada Activo de TIC.

Asimismo, en caso de que la STI habilite un mecanismo que permita mantener un inventario único del PEEQ de Activos de TIC, los Titulares de las Unidades Informáticas o sus equivalentes serán responsables de mantener actualizada dicha información.

Artículo 24. Es obligación de las Dependencias contar con el licenciamiento a favor del PEEQ el cual deberá ser suficiente y adecuado al software que se utiliza para el desarrollo de las funciones, actividades o tareas que desempeñan, así como contar con la documentación que así lo acredite.

Artículo 25. En materia de mantenimiento de Activos de TIC, corresponde a las Unidades Informáticas, o sus equivalentes, y a la STI, en el ámbito de sus respectivas competencias lo siguiente:

- I. Realizar un programa de mantenimiento preventivo para servidores, Equipos de Cómputo, periféricos y de comunicación;
- II. Llevar un registro actualizado de los servicios de mantenimiento para servidores, Equipos de Cómputo, periféricos y equipos de comunicación;
- III. Dar seguimiento a los contratos de mantenimiento preventivo y/o correctivo con los que, en su caso, cuente su Dependencia;
- IV. Llevar una bitácora de problemas y/o fallas de funcionamiento de los servidores, equipos de almacenamiento y respaldo, para analizar su posible solución y futura toma de decisiones;
- V. Contar con soporte técnico para el mantenimiento de licencias de software, de estimarse necesario; y
- VI. Contar con la documentación soporte de los bienes informáticos que se tienen administrados conforme a las Normas de TIC.

Artículo 26. El uso de software por parte de las Dependencias a través de los Usuarios de su adscripción, deberá ajustarse a las condiciones de uso que establece el propietario o fabricante del mismo. En caso de transmisión o cesión de derechos de autor, ésta deberá celebrarse mediante convenio respectivo y conforme a la Ley de la materia.

Artículo 27. En caso de solicitar la baja de bienes informáticos del inventario del PEEQ por cumplimiento de su vida útil, las Dependencias a través de las Unidades Informáticas o Unidades Administrativas correspondientes, deberán presentar el Dictamen Técnico de baja de bienes informáticos a la Oficialía Mayor, mismo que deberá contar con el Visto Bueno de la DGDI.

Sección Tercera De la Seguridad de la Información

Artículo 28. Los servidores deberán ubicarse en un Centro de Datos o, en su defecto, en un área que cuente con los requisitos mínimos de seguridad física y lógica con base en la criticidad de la información de que se trate, según los mejores estándares y/o normas internacionales aplicables en la materia, lo cual será de estricta responsabilidad de la Unidad Informática que los administre.

Artículo 29. Los administradores de los servidores deberán habilitar el firewall interno de estos equipos, habilitando sólo los puertos necesarios para su operación y funcionamiento, así como aplicar los parches de seguridad que determine periódicamente el fabricante.

Artículo 30. La STI podrá proveer los servicios de creación y alojamiento de servidores, así como el apoyo técnico para la publicación de sitios web de acuerdo con los Lineamientos en Materia de Sitios Web.

Artículo 31. Para sus Centros de Datos, las Dependencias deberán observar lo siguiente:

- I. Contar con una infraestructura que permita el uso de virtualización para agilizar su administración, con estándares mínimos de acuerdo con las Normas Oficiales aplicables en cada uno de los elementos que se implementen, siempre y cuando su disponibilidad presupuestaria y capacidad operativa lo permita;
- II. Contar con al menos los siguientes sistemas electromecánicos para su operación:
 - a. Sistema Eléctrico;
 - b. Sistema de Detección-Extinción de Incendios;
 - c. Sistema de enfriamiento;
 - d. Control de acceso; y
 - e. Video vigilancia y monitoreo.
- III. Evaluar la conveniencia de contar con servicios de alojamiento en un Centro de Datos o Servicios de Cómputo en la Nube, tomando en consideración lo siguiente:
 - a. El beneficio económico, eficiencia, privacidad, seguridad de los datos y de la información; y
 - b. Adherirse al Centro de Datos o servicios de Cómputo en la Nube del PEEQ, salvo que, para las Dependencias sea justificable realizar su contratación, para lo cual la STI podrá prestar asesoría técnica a las Dependencias que lo requieran.

Asimismo, las Dependencias deberán asegurar que los proveedores del servicio cuenten con las certificaciones suficientes y vigentes que acrediten sus niveles de servicio y seguridad, mismos que deberán estar acordes al tipo de información que se almacena;

- IV. Contar en la medida de lo posible, con un Centro de Datos Secundario para asegurar la continuidad de los servicios en caso de un incidente que afecte la operación del Centro de Datos;
- V. Contar con un Plan de Recuperación en caso de desastres para minimizar periodos de afectación a los sistemas críticos en caso de presentarse alguna contingencia, probando su correcto funcionamiento y actualización al menos una vez al año;

- VI. Realizar las acciones necesarias a efecto de que los contactos previstos para Equipo de Cómputo y periféricos se encuentren identificados y aterrizados, es decir, conectados a tierra, con la finalidad de evitar que se presenten voltajes que puedan poner en riesgo a los Equipos de Cómputo y periféricos, así como a los Usuarios;
- VII. Abstenerse de utilizar los contactos previstos para Equipos de Cómputo con el fin de suministrar energía eléctrica a otro tipo de equipo como cafetera, ventilador, fotocopiadora, entre otros; y
- VIII. Utilizar reguladores, UPS o algún otro medio que garantice un voltaje adecuado a fin de proteger a los equipos de cómputo de variaciones en el suministro eléctrico.

Artículo 32. Para el acceso a los sistemas y servicios informáticos, se deberán observar las siguientes disposiciones:

- I. Usuarios.
 - a. Se prohíbe el uso y acceso a los sistemas informáticos y/o servicios informáticos 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 Dependencia responsable de la información del sistema o servicio correspondiente, formalizado a través de un resguardo de acceso;
 - b. El uso de la cuenta y clave es personal e intransferible, por lo que el Usuario tiene prohibido, prestar o divulgar su(s) contraseña(s);
 - c. La Dependencia responsable de la información del sistema o servicio correspondiente, definirá el nivel de seguridad que tendrá cada Usuario autorizado;
 - d. Al momento en el que a un Usuario se le asigne una Cuenta de Acceso, éste deberá firmar de conformidad en el formato de resguardo emitido por la STI o Dependencia responsable del sistema o servicio;
 - e. Los resguardos de las Cuentas de Acceso, estarán en custodia de la STI o Dependencia responsable de la aplicación o servicio, y
 - f. Los resguardos de acceso deben contener al menos lo siguiente:
 - 1. Cuenta o Usuario asignado;
 - 2. Nombre del responsable;
 - 3. Área de adscripción del Usuario;
 - 4. Aplicación o servicio;
 - 5. Fecha de asignación;
 - 6. Fundamentación legal;
 - 7. Responsabilidades adquiridas por el Usuario;
 - 8. En su caso, opciones o roles a los que tiene acceso;
 - 9. Firma del responsable de la clave; y

10. Firma de Autorización del jefe inmediato del responsable de la clave de acceso, o persona designada para autorizar accesos y permisos dentro de la Dependencia.

II. Administradores de infraestructura.

- a. La administración de los equipos, servidores, bases de datos, redes, firewalls y demás equipos o software central, debe realizarse únicamente por el personal autorizado por la STI o Unidad Informática correspondiente, o su equivalente, asegurándose de que dicho personal esté capacitado para brindar el servicio con la calidad y seguridad que se requiere;
- b. Las cuentas de Administrador de Servidores, Bases de Datos y equipos centrales, deben estar debidamente registradas y resguardadas en un lugar seguro. En caso de presentarse algún cambio en dichas cuentas, el registro y el resguardo respectivo se realizará en un plazo no mayor a 3 días hábiles después de realizarse un movimiento en ellas;
- c. La Unidad Informática de cada Dependencia, o su equivalente, deberá informar a la STI la relación del personal que tiene el carácter de Administrador de sus equipos alojados en el Centro de Datos de la STI, con sus respectivos teléfonos, domicilio y correo electrónico;
- d. Las Unidades Informáticas deberán informar de manera inmediata al Equipo de Seguridad de la STI sobre cualquier anomalía o indicio de un intento de intrusión hacia la Red del PEEQ que se detecte; y
- e. Las Aplicaciones de Cómputo deberán alojar la Base de Datos y aplicación en servidores diferentes.

Artículo 33. Los sistemas informáticos desarrollados dentro del PEEQ o adquiridos a terceros, deberán incluir dentro de su diseño un módulo de seguridad para el acceso de los Usuarios, donde se solicite una cuenta y contraseña. Dicha cuenta debe definir y estructurar el nivel de permisos asignado, de acuerdo con la información involucrada.

Artículo 34. Todos los Aplicativos de Cómputo y Servicios Informáticos deberán contar, en la medida de lo posible, con un registro de las actividades realizadas por los Usuarios, incluyendo accesos, errores de conexión, horas de conexión, intentos fallidos, equipo o IP desde donde se realiza la conexión, entre otros que requiera la STI y a través del sistema habilitado para ese efecto.

Artículo 35. Las Dependencias, a través de las áreas o Unidades Administrativas encargadas de la administración de recursos humanos o su equivalente, informarán a la STI o a la Unidad Informática responsable, sobre cualquier movimiento de personal que afecte sus accesos en los sistemas y/o servicios informáticos.

Para efectos de lo dispuesto en el párrafo que antecede, una vez realizado algún movimiento que implique la baja o el cambio de adscripción de personal, en un plazo que no exceda los 5 días hábiles siguientes, las Unidades Administrativas deberán notificar a la STI o a la Unidad Informática responsable, vía correo electrónico institucional el movimiento correspondiente a la siguiente dirección: normatividad@queretaro.gob.mx.

Recibida la notificación, la STI o la Unidad Informática responsable, en un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la notificación, deberá de realizar las actualizaciones a los accesos que le sean solicitados.

Artículo 36. Los administradores de bases de datos, deberán observar lo siguiente:

- I. Contar con un inventario de todas las bases de datos. Las Dependencias, a través de dichos administradores deberán informar por lo menos 1 (una) vez al año el inventario correspondiente, mediante oficio dirigido a la STI por conducto de la Dirección de Sistemas Administrativos e Infraestructura Tecnológica;

II. Impulsar el uso de esquemas de bases de datos por aplicativo para optimizar el uso de los Activos de TIC.

Dicho esquema deberá agrupar información u objetos de Bases de Datos propiedad de un Usuario o aplicación específica, información u objetos tales como tablas, índices, vistas, procedimientos almacenados, entre otros; y

III. Salvaguardar los derechos de propiedad intelectual, portabilidad y recuperación de los datos generados y procesados de acuerdo al ciclo de vida de la información.

Artículo 37. La STI y las Unidades Informáticas, en el ámbito de su competencia, deberán garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de cualquier información, como datos y software propiedad del PEEQ, mediante un respaldo de información que considere lo siguiente:

I. Identificación de la información crítica;

II. Selección del método de respaldo;

III. Planificación de la frecuencia de los respaldos;

IV. Creación de copias de seguridad;

V. Almacenamiento de las copias de seguridad;

VI. Verificación de la integridad de los respaldos; y

VII. Documentación del proceso y capacitación del personal para restauración de respaldos.

Artículo 38. Los medios de almacenamiento o copias de seguridad que se deriven de lo señalado en el artículo anterior, serán responsabilidad de la STI o Unidad Informática correspondiente y deberán ser etiquetados o identificados, así como indicar su contenido.

Artículo 39. Todo medio de almacenamiento que contenga información crítica deberá ser resguardado en un lugar seguro y con acceso restringido.

Artículo 40. Cada Dependencia será responsable de aplicar las medidas necesarias para mantener, proteger y salvaguardar los Activos de TIC bajo su resguardo.

Artículo 41. Los Servidores o Equipos de Cómputo que concentren información y tengan que recibir mantenimiento o servicio de reparación, deberán ser atendidos en sitio. De ser necesario su traslado a locales ajenos al PEEQ, las Unidades Informáticas y la STI deberán implementar los mecanismos necesarios para garantizar la integridad y confidencialidad de la información que contienen, tales como: controles de acceso, encriptación, copias de seguridad y medidas de seguridad física en su traslado.

Artículo 42. La herramienta para el servicio de EDR institucional del PEEQ será determinada por la STI.

Artículo 43. Todo Equipo de Cómputo propiedad del PEEQ deberá tener instalada la tecnología determinada para salvaguardar la información contra ataques maliciosos, tal como, de manera enunciativa más no limitativa, un EDR institucional.

En aquellos casos en los cuales el Usuario, con motivo de sus funciones, cuente con acceso a la Red o a cualquier tipo de Información digital que sea del Dominio del PEEQ a través de equipos de cómputo que no son propiedad del PEEQ, se deberá atender a lo dispuesto en las Disposiciones Para la Instalación de Antivirus.

Artículo 44. La instalación del software de EDR institucional se realizará únicamente por el personal de la STI o de la Unidad Informática correspondiente. Sólo para el caso de que la Dependencia o Unidad Administrativa carezca de Unidad Informática, servirá como apoyo para la instalación del EDR institucional la STI.

Artículo 45. Corresponde a la STI y a las Unidades Informáticas, o su equivalente, según su ámbito de competencia:

- I. Instalar el software de EDR institucional en todos los Equipos de Cómputo que recién causen su alta dentro del inventario del PEEQ;
- II. Verificar que todos los Equipos de Cómputo cuenten con el EDR institucional;
- III. Atender las alertas de seguridad emitidas por el software EDR de forma permanente;
- IV. Realizar un escaneo periódico de Equipos de Cómputo a través del EDR;
- V. Implementar las actividades instruidas por la STI en materia de Seguridad de la Información; y
- VI. Retirar la licencia de software de EDR institucional en la nube, si transcurridos 4 (cuatro) meses se observa por parte del Equipo de Seguridad de la STI, inactividad del Equipo de Cómputo con licencias previamente instaladas.

En el caso de que las Unidades Informáticas determinen retirar la licencia de software correspondiente, previo a ello deberán contar con la autorización de la STI; por lo que se deberá realizar dicha petición por escrito, dirigido a la Dirección de Sistemas Administrativos e Infraestructura Tecnológica, en el cual se describa la justificación de su solicitud.

En caso de resultar procedente el retiro de la licencia correspondiente, la STI expedirá una Carta de Traslado de Riesgos para su formalización.

La STI coordinará e implementará cursos de capacitación y enviará circulares informativas, entre otros mecanismos, que permitan fortalecer la Seguridad de la Información en el PEEQ.

Artículo 46. Las Dependencias deberán cumplir con las normas de protección civil para proteger los Activos de TIC, por lo cual, al menos deberán de contar con herramientas auxiliares en caso de contingencia, tales como extintores (químico CO²), alarmas contra incendios y lámpara de emergencia, entre otros.

Artículo 47. La STI o Unidad Informática en corresponsabilidad con la Dependencia correspondiente deberá verificar las condiciones adecuadas de protección de Equipos de Cómputo y periféricos, tales como reguladores, No breaks, UPS o dispositivos equivalentes.

Artículo 48. Las Dependencias que en el ejercicio de sus respectivas funciones y atribuciones realicen transacciones financieras, deberán informar al Equipo de Seguridad de la STI, el listado de todos los equipos de cómputo mediante los cuales realizan dichas actividades; mismos que deberán contar con un proceso de endurecimiento por parte de la STI, conforme ésta lo determine y en concordancia con las demás disposiciones aplicables.

Artículo 49. Las acciones que se deberán aplicar para el endurecimiento de los Equipos de Cómputo referidos en el artículo anterior, de manera enunciativa más no limitativa serán las siguientes:

- I. Restricciones de arranque;
- II. Actualizaciones del firmware;
- III. Gestión de contraseñas basada en procedimiento y automatización que determine la STI;

- IV. Cifrado de información;
- V. Restricciones de uso de software;
- VI. Desinstalación o desactivación de servicios innecesarios;
- VII. Restricción de actividad por Usuario;
- VIII. Restricciones de seguridad de recursos compartidos, tales como carpetas, accesos remotos, entre otros; y
- IX. Monitoreo de actividad de archivos, Usuarios y sistema operativo.

Artículo 50. Los Usuarios deberán aplicar las buenas prácticas de seguridad respecto a la nomenclatura y uso de las contraseñas, considerando lo siguiente:

- I. Las contraseñas se deberán mantener como confidenciales en todo momento;
- II. Las contraseñas son personales e intransferibles;
- III. Debe evitarse escribir las contraseñas en papeles de fácil acceso;
- IV. Inhabilitar la opción “recordar clave en este equipo”;
- V. Las contraseñas deberán estar compuestas de una combinación de al menos diez (10) caracteres alfanuméricos, incluyendo de manera aleatoria, por lo menos una mayúscula, un número y un carácter especial;
- VI. Cambiar su contraseña de manera periódica, por lo menos dos (2) vez al año, o en su caso cuando el Usuario detecte algún indicio que pueda comprometer la seguridad de la información propiedad del PEEQ o según el nivel de riesgo detectado;
- VII. Cuando se sospeche la violación de la contraseña, el Usuario deberá notificarlo de inmediato al Equipo de Seguridad de la STI, o a la Unidad Informática que corresponda;
- VIII. Cuando el usuario olvide, bloquee o extravíe sus contraseñas deberá reportarlo a la STI o a la Unidad Informática que corresponda; y
- IX. Las contraseñas que brinden el acceso al LDAP no deberán ser reutilizables, es decir no se deberá utilizar la misma contraseña para los distintos sistemas informáticos y/o servicios electrónicos del PEEQ.

Es obligatorio para los Usuarios activar la autenticación de dos factores (2FA) para cualquier Aplicativo de Cómputo, sistema informático y/o servicio electrónico del PEEQ, cuya excepción será únicamente cuando dicho Aplicativo de Cómputo, sistema informático y/o servicio electrónico del PEEQ no lo permita.

Artículo 51. La STI podrá realizar revisiones en materia de Seguridad de la Información a los Canales Digitales del PEEQ previamente publicados, así como, a los Aplicativos de Cómputo del PEEQ que se encuentren en operación. Lo anterior en atención a la respectiva solicitud de las Dependencias o en su caso, por su cuenta y en cualquier momento si así lo considera conveniente.

Sección Cuarta De las Redes

Artículo 52. Para el caso de las redes de comunicaciones, las Dependencias observarán lo siguiente:

- I. Instalar el cableado de la red dentro de canaletas o ductos separados físicamente de cualquier cable de energía eléctrica;
- II. Establecer Dominios o Segmentos Virtuales para el uso compartido de redes de comunicaciones;
- III. Contar con estándares de cifrado de datos, para aquellos enlaces que tengan acceso público, especialmente en su transmisión a través de las redes de telecomunicaciones. Para tal fin deberán considerar al menos estándares como, AES-128, AES-192 y AES-256, así como redes con protocolos seguros para su envío; y
- IV. Solicitar a la STI que verifique si el equipo cumple con las condiciones de seguridad para la integración de un equipo a la Red del PEEQ.

Artículo 53. La administración de otras redes instaladas en las Dependencias será responsabilidad de la Unidad Informática correspondiente.

Artículo 54. La infraestructura y servicios de la Red del PEEQ, sólo podrán ser utilizados para las actividades y funciones del mismo.

Artículo 55. Las redes que se implementen deberán cumplir con los estándares internacionales ANSI/TIA-568 para certificar la calidad de las mismas.

Artículo 56. Los nodos integrados a una red certificada, sólo podrán ser modificados o reubicados por la STI o la Unidad Informática responsable.

Artículo 57. En caso de que se requiera la utilización de redes abiertas, éstas deberán estar aisladas de la Red del PEEQ.

Artículo 58. Con relación a la Red del PEEQ, corresponde a la STI y en su caso a las Unidades Administrativas, en el ámbito de sus competencias:

- I. Controlar la administración, acceso, uso y manejo de los elementos de administración de la red de datos;
- II. Verificar que la red de datos sea administrada exclusivamente por personal del área responsable de esta función, y en caso de instalaciones que cuenten con una certificación, sólo por el personal calificado y/o con la participación de proveedores autorizados;
- III. Contar con un diagrama de distribución actualizado de la red; el cual deberá incluir las características de conectividad de sus componentes;
- IV. Verificar que en la Red del PEEQ todo cableado cumpla con las características establecidas para la certificación de un cableado estructurado;
- V. Reforzar las conexiones de Red del PEEQ de manera que la STI tenga control del acceso a los servicios autorizados, así como que esté en posibilidad de monitorear, detectar, prevenir y minimizar ataques o intrusiones; e
- VI. Implementar mecanismos de TIC para impedir la conexión a redes inalámbricas externas que se encuentren al alcance de los dispositivos electrónicos institucionales.

Artículo 59. Toda incorporación a la Red del PEEQ o subredes conectadas a ésta, de dispositivos o enlaces de comunicación de tipo alámbrico, inalámbrico, microondas, satelital, accesorios o cualquier otro medio, deberá contar con el visto bueno de la STI, a fin de planear su integración y garantizar la seguridad de la misma.

Sección Quinta De los Sistemas Informáticos

Artículo 60. La STI o la Unidad Informática, según corresponda, serán responsables del desarrollo y mantenimiento de los sistemas informáticos a su cargo, de conformidad con los procedimientos establecidos en la normatividad aplicable.

Artículo 61. La Unidad Informática y las Dependencias podrán planear en conjunto con la STI, la automatización de procedimientos que resulten necesarios, de acuerdo con las funciones que éstas desarrollen.

Artículo 62. Los sistemas de información desarrollados por servidores públicos, personal contratado por el PEEQ o adquiridos a terceros deberán contar con la documentación que la STI y la normatividad aplicable establezca; para lo cual la STI podrá emitir el Lineamiento o disposición respectiva.

Artículo 63. El desarrollo de los sitios web se realizará conforme a los Lineamientos en Materia de Sitios Web y aquellos que, de manera complementaria, emita la STI para tal fin.

Artículo 64. La STI o la Unidad Informática, contará con un registro de las incidencias relacionadas con dicho sistema, a fin de conformar una base de conocimiento que cuente con propuestas de solución y/o prevención de incidencias.

Artículo 65. Respecto de los Sistemas Informáticos adquiridos por las Dependencias, desarrollados por personas físicas o morales ajenas o al servicio del PEEQ, deberán asegurarse de contar contractualmente con la cesión de los derechos patrimoniales a favor del PEEQ.

Artículo 66. El personal contratado por el PEEQ, para el diseño, desarrollo o implementación de los sistemas; deberá firmar el acuerdo de confidencialidad y respeto a los derechos de propiedad intelectual del PEEQ.

Sección Sexta De los Servicios Electrónicos

Artículo 67. La STI, será responsable de la administración y operación de los servicios electrónicos de Internet, correo electrónico y Red Privada Virtual (VPN) del PEEQ.

Artículo 68. Sólo podrán asignarse cuentas de correo institucional a empleados de las Dependencias que tengan contrato base, eventual o suplencias.

Cualquier excepción a lo anterior, deberá ser solicitada mediante solicitud justificada por el superior jerárquico del servidor público que lo solicite, y deberá contar con la autorización de la DGDI.

Artículo 69. El uso del correo electrónico institucional se regirá bajo los siguientes criterios:

- I. La información transmitida mediante el servicio de correo electrónico institucional es responsabilidad única y exclusiva de cada Usuario;
- II. El uso del buzón de correo electrónico institucional es personal y no debe compartirse o prestarse a un tercero;
- III. La contraseña es confidencial, personal e intransferible;

- IV. Cuando alguna Dependencia requiera enviar información oficial a la totalidad de los buzones, deberá solicitarlo a la STI, por conducto del Departamento de Política Digital de la DGD; en cuya petición se incluirá el nombre de la Dependencia y su justificación; y
- V. En el caso de requerir servicios de envío y recepción de mensajes compartidos, grupales o impersonales, deberán utilizarse "grupos" o "listas de distribución", cuya creación será solicitada al Departamento de Política Digital de la DGD.

Artículo 70. Queda prohibido:

- I. El envío de correos tipo SPAM o tipo "cadena" de cualquier índole.

Se considerará un correo tipo SPAM o cadena, cuando el mensaje haya sido enviado a más de 20 buzones dentro o fuera del Dominio queretaro.gob.mx y su contenido no sea considerado oficial;
- II. El envío de mensajes de correo con fines lucrativos o con fines comerciales no institucionales;
- III. El uso del correo electrónico institucional para registrar cuentas personales en cualquier servicio de red social, compras en línea y servicios financieros, entre otros; y
- IV. Registrarse en sitios externos con el correo electrónico institucional, salvo que se amerite derivado de una actividad estrictamente laboral o el desempeño de sus debidas funciones; bajo previo conocimiento y autorización del superior jerárquico.

Artículo 71. El correo electrónico institucional de un Usuario será eliminado cuando se presente alguna de las siguientes situaciones:

- I. Cuando se detecte que no ha sido utilizado por el Usuario, desde ningún medio o dispositivo, por un lapso de 90 días naturales;
- II. Será responsabilidad del Área Administrativa a la que pertenece el Usuario, informar a la STI sobre licencias o permisos que impliquen la falta de acceso al correo electrónico institucional, para evitar la eliminación del mismo; y
- III. Cuando se notifique a la STI la baja del empleado por parte de la Dirección de Recursos Humanos de Oficialía Mayor o por las Dependencias se contará con un plazo de diez días hábiles para la baja temporal, y en caso de no recibir notificación en otro sentido en dicho periodo, se procederá a la baja definitiva del correo electrónico institucional, sin posibilidad de recuperar la información, salvo que dentro de este periodo, el personal de nivel jerárquico superior de la misma Unidad Administrativa solicite el acceso de manera justificada para el respaldo de información.

Para lo anterior la STI a través de la DGD, podrá establecer mecanismos de coordinación con la Dirección de Recursos Humanos de Oficialía Mayor del PEEQ para llevar un control de bajas de buzón de usuarios con motivo de bajas de empleados del PEEQ.

Artículo 72. La STI se reserva el derecho de generar y administrar grupos de acceso a Internet con la finalidad de privilegiar la operación de los sistemas críticos y optimizar su uso.

Artículo 73. El uso de internet, se realizará bajo los siguientes criterios:

- I. El usuario será responsable de la utilización que le dé al servicio de internet, por lo que deberá evitar el uso y la consulta de sitios web clasificados por la STI como potencialmente peligrosos y/o de riesgo;
- II. La STI y/o la Unidad de Informática, podrán realizar monitoreos para supervisar el uso del servicio, así como suspenderlo y/o cancelarlo si se detecta el uso indebido del mismo; y

- III. El acceso a contenidos multimedia (streaming) tales como películas, programas de TV, podcast, webcast, entre otros, será otorgado exclusivamente al personal que lo requiera como parte de las actividades laborales, previa solicitud y justificación del jefe inmediato o su Área Administrativa.

Artículo 74. El uso de la Red Privada Virtual (VPN), se realizará bajo los siguientes criterios:

- I. El acceso a este servicio deberá ser autorizado por el jefe inmediato del solicitante, mediante un formato que señale el sistema al que requiere el acceso y la justificación;
- II. Será responsabilidad del Usuario la confidencialidad de las credenciales a las que tenga acceso y no deberá proporcionarse a ninguna otra persona; y
- III. El responsable del uso de la Red Privada Virtual (VPN), deberá notificar a la STI la finalización de los accesos cuando éstos ya no sean requeridos.

CAPÍTULO IV Interpretación, Seguimiento y Vigilancia

Artículo 75. La interpretación de las Normas de TIC, así como la resolución de los casos no previstos, corresponderá a la STI, a través de sus Unidades Administrativas adscritas según su ámbito de competencia.

Artículo 76. La STI y las Unidades Informáticas deberán realizar revisiones periódicas a los Equipos de Cómputo asignados a los servidores públicos adscritos a las Dependencias respectivas, para verificar que la instalación de software en dichos equipos se haya realizado conforme a lo establecido en las disposiciones emitidas por la STI, así mismo serán responsables de vigilar el cumplimiento de las Normas de TIC.

Las Unidades Informáticas y la STI deberán informar a los órganos internos de control sobre las irregularidades resultantes de lo establecido en el párrafo anterior, a efecto de sustanciar en su caso, los procedimientos que correspondan en términos de lo previsto en las disposiciones jurídicas aplicables en materia de responsabilidades administrativas, con independencia de las sanciones de carácter civil, penal o de cualquier otra índole.

Artículo 77. La STI podrá emitir lineamientos específicos, disposiciones o políticas para pormenorizar el contenido de lo establecido en las Normas de TIC, de conformidad con su esfera de atribuciones.

Lo anterior, se realizará en concordancia con lo establecido en las demás disposiciones vigentes aplicables en materia de Gobierno Digital y de las Tecnologías de la Información en el Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.

TRANSITORIOS

Artículo Primero. El presente Acuerdo entrará en vigor a partir del día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga”.

Artículo Segundo. Se derogan las disposiciones de igual o menor jerarquía que se opongan al presente ordenamiento.

Artículo Tercero. Publíquese en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga”.

Dado en la sede de la Subsecretaría de Tecnologías de la Información de la Secretaría de Finanzas del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, en Querétaro, Qro., el 18 (dieciocho) de junio del 2025 (dos mil veinticinco).

Mtro. Carlos Hesiquio Salgado Lara
Subsecretario de Tecnologías de la Información de la
Secretaría de Finanzas del
Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro

Rúbrica