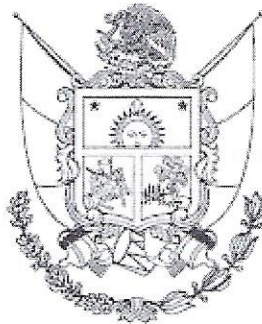


NORMATIVIDAD DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES



PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE
QUERÉTARO

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

29 DE SEPTIEMBRE DE 2021



NORMATIVIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

ÍNDICE

CONSIDERANDO	3
CAPÍTULO I	4
Disposiciones generales	4
CAPÍTULO II	7
De las Obligaciones	7
CAPÍTULO III	8
Sección Primera	8
De la contratación de bienes y servicios de TIC	8
Sección Segunda	11
De la administración de TIC	11
Sección Tercera	13
De la Seguridad	13
Sección Cuarta	18
De las Redes	18
Sección Quinta	20
De los Sistemas Informáticos	20
Sección Sexta	22
De los Servicios Electrónicos	22
CAPÍTULO IV	25
Interpretación, Seguimiento y Vigilancia	25
TRANSITORIOS	25



NORMATIVIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

M.T.I. Nora María Soto García, Directora de Tecnologías de la Información de la Secretaría de Planeación y Finanzas del Poder Ejecutivo, con fundamento en lo previsto por el artículo 22, fracciones XXXIV, XXXVI y XLII de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, así como en los artículos 3 fracción X, 11, fracciones XXI y XXII, y 62 fracciones III y XVII del Reglamento Interior de la Secretaría de Planeación y Finanzas y,

CONSIDERANDO

1. Que el Plan Estatal de Desarrollo Querétaro 2016-2021 prevé en su Eje denominado Querétaro con buen gobierno, para el alcance del objetivo consistente en lograr que con una gestión pública eficaz, eficiente, transparente y austera se financie el desarrollo y éste se traduzca en mejor calidad de vida de la población queretana, la Estrategia V.3 relativa al Fomento de la eficiencia gubernamental en el Estado de Querétaro, planteando entre sus líneas de acción las de mejorar el nivel de competencias y profesionalización de los servidores públicos del Poder Ejecutivo, así como actualizar el marco normativo del Estado.
2. Que, en la actualidad, el uso de las tecnologías de la información es una herramienta clave para la simplificación de los procesos. Esto es una tendencia mundial que impulsa el acceso igualitario venciendo las barreras geográficas o husos horarios; fortaleciendo la transparencia en el actuar de las instituciones al ser estos medios digitales, trazables y auditables, aunado a que proporcionan medios imprescindibles para responder a las demandas de la población.
3. Que en el contexto de esta entidad federativa, el desarrollo digital implica tener no sólo tecnología moderna, sino a partir de ella mejorar la vida de los ciudadanos, a través del fortalecimiento de la infraestructura correspondiente, la cual debe estar apegada a estándares homologados que faciliten la interoperabilidad de las bases de datos de las Dependencias del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro y conforme a una coordinación interestatal que procure la calidad y eficiencia en los servicios brindados a la población, favoreciendo así la evolución de los servicios gubernamentales a través de la innovación tecnológica.
4. Que de conformidad con lo señalado en el artículo 22, fracción XXXIV de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, corresponde a la Secretaría de Planeación y Finanzas normar las acciones que en materia de informática se lleven a cabo en la administración pública estatal.



NORMATIVIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

5. Que, en ese sentido, en términos de los artículos 11, fracción XXI y 62, fracción III del Reglamento Interior de la Secretaría de Planeación y Finanzas, es atribución del titular de la Dirección de Tecnologías de la Información emitir la normatividad en materia de tecnologías de la información y comunicaciones obligatoria para las Dependencias establecidas 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.
6. Que la formulación del presente instrumento proveerá para el establecimiento de los estándares a seguir en la adquisición, instalación, implementación y operación de las tecnologías de la información y comunicaciones a fin de lograr una integración tecnológica en el Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.

Por lo antes expuesto, he tenido a bien expedir la siguiente:

NORMATIVIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

CAPÍTULO I Disposiciones generales

Artículo 1. La presente Normatividad tiene por objeto establecer las disposiciones en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones que serán de observancia obligatoria para las Dependencias del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro y sus órganos desconcentrados.

Lo anterior, a fin de coadyuvar al desarrollo de un gobierno eficaz y eficiente a través de la automatización de servicios; ampliar la cobertura de los servicios informáticos; lograr el máximo aprovechamiento de los recursos tecnológicos; robustecer la seguridad de la información para disminuir riesgos informáticos; e incrementar y promover la interoperabilidad en los sistemas informáticos.

Artículo 2. Los organismos descentralizados y las empresas de participación estatal que integran la Administración Pública Paraestatal, podrán apegarse, si así lo consideran conveniente, a lo que aquí se establece.

Artículo 3. Para los efectos de la presente Normatividad 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;



NORMATIVIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

- II. **ANSI/TIA-568:** es un set de estándares desarrollado por la Telecommunications Industry Association referido al cableado comercial para productos y servicios de telecomunicaciones;
- III. **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;
- IV. **Centro de Datos:** 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 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. **Cómputo en la nube:** 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;
- VIII. **Dependencia:** 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;
- IX. **Dictamen Técnico:** el documento que emite la **DTI** respecto de un proyecto de contratación de bienes y/o servicios informáticos derivado del análisis de los mismos y bienes y servicios informáticos que se pretenden adquirir o contratar, sometido a estudio de la **DTI**, en el que se verifica que cumplan con los estándares, políticas y lineamientos que se establecen en este documento y en los **Lineamientos para solicitud de dictamen técnico** que emita la **DTI**;
- X. **Dominio o segmento virtual:** las agrupaciones lógicas de **TIC** que conforman la arquitectura tecnológica de la **Red del PEJEQ**;
- XI. **DTI:** la Dirección de Tecnologías de la Información de la Secretaría de Planeación y Finanzas del Poder Ejecutivo;
- XII. **Esquema de Base de Datos:** la agrupación o colección de información u objetos de Base de Datos propiedad de un usuario o aplicación específica. Esos objetos incluyen tablas, índices, vistas, procedimientos almacenados, entre otros;



NORMATIVIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

- XIII. **Estándar abierto:** las especificaciones técnicas cuya utilización esté disponible de manera gratuita y que su uso y aplicación no esté condicionada al pago de un derecho de propiedad;
- XIV. **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, o firma electrónica avanzada (e.firma) a título personal o a través de su representante legal, 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;
- XV. **Lineamientos:** los referidos en el artículo 4 de la presente Normatividad;
- XVI. **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;
- XVII. **PEJEQ:** el Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro;
- XVIII. **Plan de Recuperación en Caso de Desastres (DRP):** el documento que especifica el conjunto de actividades, roles y responsabilidades que permitan mantener la continuidad 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**;
- XIX. **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;
- XX. **Red del PEJEQ:** 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, etc.) que están interconectados a la red administrada por la **DTI**;
- XXI. **Redes Abiertas:** las redes que no cuentan con restricción para navegación en Internet;
- XXII. **Red Privada Virtual (VPN):** el servicio de acceso remoto seguro a la red del **PEJEQ** a través de Internet;
- XXIII. **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;

NORMATIVIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

- XXIV. Servicios Informáticos:** las actividades encaminadas al desarrollo, consultoría, implementación, instalación, soporte, mantenimiento, conservación y reparación de sistemas y de bienes informáticos;
- XXV. Sistema Informático:** el conjunto de programas de cómputo (software) que permiten el desarrollo ordenado de procedimientos que organizan, regulan y controlan procesos relacionados con la información y que pueden ser desarrollados, adquiridos o adoptados por el **PEJEQ**;
- XXVI. Tecnologías de la Información y Comunicaciones:** también referidas como **TIC**, son aquellas que comprenden 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 **TIC**;
- XXVII. Unidad Administrativa:** aquella perteneciente a la estructura básica de una **Dependencia** del **PEJEQ**, con independencia de la denominación que se le otorgue;
- XXVIII. Unidad Informática:** la **Unidad Administrativa** responsable de proporcionar los **Servicios Informáticos** a los usuarios en una **Dependencia** u órgano adscrito del **PEJEQ**, y
- XXIX. Usuario:** toda persona que, con motivo del ejercicio de sus atribuciones, facultades y funciones en el **PEJEQ**, utiliza **Activos de TIC** o **Servicios Informáticos** y de comunicaciones que de éstos se deriven.

Artículo 4. La **DTI** podrá emitir en el ámbito de sus atribuciones, lineamientos específicos para pormenorizar el contenido de lo establecido en la presente Normatividad, los cuales contendrán la descripción de las etapas, fases, pautas y formatos necesarios para desarrollar actividades o tareas específicas en materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

CAPÍTULO II De las Obligaciones

Artículo 5. La aplicación de las disposiciones contenidas en el presente documento corresponde a las **Dependencias**, **Unidades Informáticas** y **Usuarios** de bienes y servicios de **TIC**.

Artículo 6. Son obligaciones del **Usuario**:

- I. Dar el uso adecuado a los **Activos de TIC** que se le asignen para el desempeño de las labores encomendadas;



NORMATIVIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

- II. Proteger los **Activos de TIC** con los que labora, evitando colocar alimentos y bebidas cerca de cualquier bien informático;
- III. Abstenerse de colocar objetos que obstruyan la ventilación de los **Activos de TIC**;
- IV. Mantener libre de polvo y suciedad los **Activos de TIC** asignados;
- V. Realizar un uso personal e intransferible de sus contraseñas;
- VI. Informar a la **DTI** o a la **Unidad Informática**, según corresponda, cualquier desperfecto o mal funcionamiento que se presente en los **Activos de TIC** asignados;
- VII. Apagar los equipos de cómputo asignados cuando termine su jornada laboral;
- VIII. Solicitar a la **Unidad Informática** correspondiente que realice de manera periódica el respaldo de la información importante contenida en su equipo, y
- IX. Apegarse a los lineamientos emitidos por la **DTI** y las demás disposiciones aplicables.

Artículo 7. El incumplimiento de lo establecido en la **Normatividad**, así como en los Lineamientos que, derivados de la misma, emita la **DTI**, deberá ser informado por escrito por las **Unidades Informáticas** y/o la **DTI**, según corresponda, a los órganos internos de control para los efectos conducentes.

CAPÍTULO III Políticas y Disposiciones Sección Primera

De la contratación de bienes y servicios de TIC

Artículo 8. Las **Dependencias** deberán gestionar la suficiencia presupuestal para la contratación de sus **proyectos de TIC**.

Artículo 9. Los **proyectos de TIC** que elaboren las **Dependencias**, deberán atender a las metas, estrategias y objetivos establecidos en los programas institucionales que deriven del Plan Estatal de Desarrollo, en atención a lo previsto en los artículos 16 y 17 de la Ley de Planeación del Estado de Querétaro.

Artículo 10. Para la formulación de **proyectos de TIC**, las **Dependencias** deberán considerar lo siguiente:

- I. Observar los mecanismos de **Seguridad de la Información** conforme a lo dispuesto por la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro, la Ley de Transparencia y Acceso a la

NORMATIVIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

Información Pública del Estado de Querétaro y demás disposiciones legales aplicables;

- II. Verificar que los **proyectos de TIC** aporten beneficios a la población o cuenten con alto impacto para el cumplimiento de los objetivos de la **Dependencia**;
- III. Tratándose de **proyectos de TIC** para la automatización y digitalización de trámites y servicios, considerar estrategias de interoperabilidad con aplicativos de cómputo de otras **Dependencias**, y
- IV. Aprovechar las **TIC** existentes en otras **Dependencias**.

Artículo 11. Las **Dependencias** procurarán compartir la arquitectura tecnológica, teniendo en consideración la **Seguridad de la Información** y el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro, de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro y demás disposiciones aplicables.

Artículo 12. Para la adquisición de bienes, arrendamientos y contratación de servicios en materia de **TIC**, las **Dependencias**, además de sujetarse a las disposiciones que se establecen en la Ley de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Querétaro y demás disposiciones aplicables en la materia, deberán observar lo siguiente:

- I. En términos de capacidad, se deberá satisfacer la demanda actual y considerar un margen de holgura suficiente para el crecimiento en el consumo de recursos de al menos los 3 años siguientes a su adquisición;
- II. Considerar 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;
- III. Obtener el **Dictamen Técnico**, conforme al **Lineamiento para solicitud de Dictamen Técnico**, así como dar cumplimiento a las características establecidas en el mismo.

Se exceptúa de la obtención del dictamen a que se refiere el párrafo anterior, la adquisición de consumibles y bienes, cuyo costo sea inferior al monto señalado para ser considerado como inventariable. La excepción anterior no será aplicable tratándose de equipos de comunicaciones;

- IV. Los equipos de cómputo deberán ser de uso empresarial;
- V. Los equipos de cómputo que se adquieran o se arrienden, deberán contar con un centro de servicio de soporte autorizado ubicado en el territorio del Estado de Querétaro, salvo que se trate de equipo especializado y que el proveedor no

NORMATIVIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

cuenta con dicho centro en el Estado. En todo caso deberá existir 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**, y
- VII. Las demás que se establezcan en los lineamientos que emita la DTI de conformidad con lo dispuesto por el artículo 4 de la presente **Normatividad** y las demás disposiciones aplicables.

Artículo 13. En la contratación de servicios de Internet, las **Dependencias** verificarán que dichos servicios cuenten con mecanismos de protección contra ataques de denegación de servicios, independientemente de los controles de **Seguridad de la Información** que implementen las referidas **Dependencias**.

Asimismo, deberán considerar la distribución y balanceo del tráfico para más de un enlace de Internet, tomando en cuenta la disponibilidad, confidencialidad, criticidad y redundancia.

Artículo 14. En las contrataciones relacionadas con los servicios de desarrollo, implementación, soporte a la operación y mantenimiento de **Aplicativos de cómputo**, las **Dependencias**, en la solicitud de dictamen, darán cumplimiento a lo siguiente:

- I. Incluir el diseño detallado del aplicativo 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, 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 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 y Atención Ciudadana del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro;
- IV. En el caso de **Aplicativos de cómputo** desarrollados con recursos públicos del **PEJEQ**, se deberá señalar expresamente, que éstos quedarán bajo la titularidad del **PEJEQ**, en los términos de las disposiciones aplicables en la materia, lo cual incluirá la totalidad de los componentes del **Aplicativo de cómputo**, como son, el **Código Fuente**, el código objeto, el diseño físico y lógico, así como los manuales técnicos y de usuario;

NORMATIVIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

- V. Indicar de manera puntual el tipo de derechos a contratar y la vigencia de los mismos;
- VI. Establecer que los **Aplicativos de cómputo** deben ser contruidos de forma modular, basados en una arquitectura orientada a servicios, con el objetivo de generar aplicaciones reutilizables e interoperables entre diversas áreas del **PEJEQ**;
- VII. Prever que la transferencia de datos se realice sobre canales seguros en los que se favorezca el cifrado, la confidencialidad y la integridad de los datos críticos;
- VIII. 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;
- IX. En los trámites y servicios digitales que se ofrezcan, se deberá establecer, en la medida de lo posible, como medio de acreditación personal la **Identidad Digital**, según resulte procedente, y
- X. Especificar los **Niveles de Servicio** que se deben de cumplir por parte del proveedor.

Sección Segunda De la administración de TIC

Artículo 15. Cada **Dependencia** será responsable de mantener, proteger y salvaguardar los **Activos de TIC** que le sean asignados.

Artículo 16. La instalación de software en un equipo de cómputo se realizará únicamente por el personal de la **DTI** o de la **Unidad Informática** correspondiente.

Artículo 17. El software que se instale en los equipos de cómputo deberá ser utilizado estrictamente para el desarrollo de actividades institucionales.

Artículo 18. Las **Unidades Informáticas** deberán contar con la documentación soporte de la distribución de los **Activos de TIC** cuya administración les corresponda, así como la relativa al cableado de red y energía eléctrica a su cargo.

Artículo 19. Es obligación de las **Dependencias** contar con el licenciamiento –permisos legales para su uso– suficiente y adecuado del software que se utiliza para el desarrollo de las atribuciones, facultades, funciones, actividades o tareas que desempeñan, así como con la documentación que lo acredite.

Artículo 20. En materia de mantenimiento de **Activos de TIC**, corresponderá a la **DTI** y/o a las **Unidades Informáticas**, en el ámbito de sus respectivas competencias:



NORMATIVIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

- I. Elaborar un programa de mantenimiento preventivo para servidores, equipos de cómputo, periféricos y de comunicación;
- II. Llevar un registro actualizado de los servicios realizados a cada equipo;
- III. Si se cuenta con un contrato de mantenimiento preventivo y/o correctivo, encargarse de su seguimiento y realizar las acciones tendientes a su cumplimiento;
- 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.

Artículo 21. Queda prohibido para los **Usuarios**:

- I. La instalación de software sin licencia de autorización de uso por parte del fabricante, con excepción del software de **Estándar abierto**;
- II. El uso de software de demostración fuera del periodo autorizado por el fabricante;
- III. La instalación y uso de juegos, videos, software o material de cualquier naturaleza ajena a las actividades encomendadas;
- IV. La reproducción parcial o total del software desarrollado o adquirido por el **PEJEQ**, sin el permiso, autorización o convenio correspondiente, y
- V. La modificación o extracción de información oficial por cualquier medio, sin previa autorización del titular, director, jefe de departamento o equivalente de la Dependencia o unidad administrativa responsable de la misma.

Artículo 22. El uso de software por parte de las **Dependencias** deberá ajustarse a las condiciones de uso que establece el propietario o fabricante del mismo. Toda transmisión o cesión de derechos de autor, deberá realizarse a través del instrumento jurídico correspondiente en el que se establezcan los términos y condiciones de la misma.

Lo anterior sin perjuicio de las sanciones que resulten aplicables en materia de derechos de autor, así como las responsabilidades de carácter civil, penal o de cualquier otra índole.



NORMATIVIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

Artículo 23. Para efectos de la baja de bienes informáticos del inventario del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, la **Unidad Informática** correspondiente, o en su caso, la **DTI**, emitirá el visto bueno de conformidad con lo que establezca el **Lineamiento para solicitud de baja de bienes informáticos**.

Sección Tercera De la Seguridad

Artículo 24. 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 a la criticidad de la información de que se trate. Dichos servidores serán responsabilidad de la **Unidad Informática** que los administre.

Artículo 25. Los administradores de los servidores deberán habilitar el firewall interno de estos equipos, habilitando sólo los puertos necesarios para su operación y aplicar los parches de seguridad y funcionamiento que resulten necesarios.

Artículo 26. La **DTI** podrá proveer los servicios de creación y alojamiento de servidores conforme al **Lineamiento para hospedaje de equipos en el Centro de Datos**, así como el apoyo técnico para la publicación de sitios web de acuerdo al **Lineamiento de publicación de sitios web**.

Artículo 27. Con relación a **Centros de Datos**, las **Dependencias** deberán observar lo siguiente:

- I. El **Centro de Datos** deberá contar con una infraestructura con estándares mínimos de acuerdo a las Normas Oficiales aplicables en cada uno de los elementos que se implementen;
- II. Deberán contar con al menos los siguientes sistemas electromecánicos para su operación, cuyas especificaciones se detallan en los **Lineamientos para infraestructura de soporte de un Centro de Datos**, tales como:
 - A. Sistema Eléctrico.
 - B. Sistema Detección-Extinción de Incendios.
 - C. Sistema de enfriamiento.
 - D. Control de acceso.
 - E. Videovigilancia 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 cuenta el beneficio económico, eficiencia, privacidad, seguridad de los datos y de la información, en



NORMATIVIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

comparación con la de utilizar un **Centro de Datos** propio o compartido con otra **Dependencia**;

- IV. En el caso de que se opte por la contratación del servicio de **Cómputo en la nube**, asegurarse que el proveedor de dichos servicios, cuente con las certificaciones suficientes y vigentes que acrediten sus niveles de servicio y seguridad, los cuales deberán ser acordes al tipo de información que se almacene;
- V. Mantener en los **Centros de Datos** una infraestructura que permita el uso de virtualización para agilizar su administración;
- VI. Contar en la medida de lo posible, con un **Centro de Datos Secundario** para asegurar la continuidad de los servicios en caso de una contingencia que afecte la operación del **Centro de Datos**;
- VII. Contar con un **Plan de Recuperación en caso de desastres (DRP)** para minimizar periodos de afectación a los sistemas críticos en caso de presentarse alguna contingencia;
- VIII. Los contactos previstos para el equipo de cómputo y periféricos deben estar aterrizados y ser identificables a fin de diferenciarlos del resto de los contactos utilizados para equipos diversos a los mencionados en esta fracción;
- IX. Los contactos previstos para computadoras no deben ser utilizados para suministrar energía eléctrica a ningún otro tipo de equipo como cafetera, ventilador, fotocopiadora, entre otros, y
- X. Los equipos de cómputo deberán estar protegidos de variaciones en el suministro eléctrico, utilizando para este fin, reguladores, ups o algún otro medio que garantice un voltaje adecuado.

Artículo 28. Para el acceso a los sistemas y servicios a que se refiere el presente artículo, se deberán observar las siguientes disposiciones:

- I. Tratándose de los **Usuarios**:
 - A. Se prohíbe el uso y acceso a los sistemas informáticos y/o servicios electrónicos a personal no autorizado de manera oficial; para tal efecto, los usuarios deben contar con una cuenta y clave de acceso personal, autorizada por la **Dependencia** responsable de la información del sistema o servicio correspondiente.
 - B. El uso de la cuenta y clave de acceso autorizada por la **Dependencia** es personal e intransferible. Los **Usuarios** no deberán compartir, prestar o divulgar su(s) contraseña(s).

NORMATIVIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

- C. La **Dependencia** responsable de la información del sistema o servicio correspondiente, definirá el nivel de seguridad que tendrá cada usuario autorizado.
- D. Los **Usuarios** a quienes se le asigne una cuenta de acceso, deberán firmar el resguardo correspondiente.

Los formatos de resguardo serán emitidos por la **DTI** o la **Dependencia** responsable del sistema o servicio, según corresponda, y contendrán la firma del servidor público designado para asignar las cuentas de acceso.

- E. Los resguardos de las cuentas de acceso, estarán en custodia de la **DTI** o **Dependencia** responsable del sistema o servicio, según corresponda
- F. Los resguardos de las cuentas de acceso deben contener al menos lo siguiente:

1. Cuenta o **Usuario** asignado.
2. Nombre del **Usuario**.
3. Área de adscripción del **Usuario**.
4. Sistema 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 el **Usuario**.
9. Firma del responsable de la clave de acceso.
10. Firma de autorización del jefe inmediato superior del responsable de la clave de acceso, o persona designada para autorizar la asignación de cuentas de acceso y permisos dentro de la **Dependencia**.

II. En materia de administración de infraestructura:

- A. El acceso a los equipos, servidores, bases de datos, redes, firewalls y demás equipos o software central, se realizará únicamente por el personal autorizado por la **DTI** o **Unidad Informática**, según corresponda, estas



NORMATIVIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

últimas deberán verificar que dicho personal se encuentre capacitado para brindar el servicio con la calidad y seguridad que se requiere.

Las cuentas de administrador de servidores, bases de datos y equipos centrales, se registrarán en un sobre inviolable y deberán resguardarse 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 tres días hábiles contados a partir de que el referido cambio ocurra.

- B. La **Unidad Informática** informará por escrito a la **DTI** el nombre, teléfonos, domicilio y correo electrónico de los servidores públicos que tengan el carácter de administradores de equipos asignados a las **Dependencias**, que se encuentren alojados en el **Centro de Datos** de la **DTI**.

Las personas designadas como administradores fungirán como enlace entre la **Unidad Informática** y la **DTI**.

- C. La **Unidad Informática** comunicará de manera inmediata a la **DTI** sobre cualquier anomalía o indicio de un intento de intrusión hacia la **Red del PEJEQ** que se detecte.
- D. La administración de los servidores y el software alojados en el **Centro de Datos**, será responsabilidad de la **DTI** o de la **Unidad Informática**, conforme a lo previsto en el **Lineamiento para hospedaje de equipos en el Centro de Datos**.
- E. La **DTI** únicamente será responsable de la seguridad de los servidores que administre en su totalidad. Aquellos servidores que administren otras **Dependencias** serán responsabilidad de la **Unidad Informática** respectiva.
- F. Tratándose de sistemas informáticos, se alojarán, preferentemente en servidores diferentes, la base de datos y la aplicación.

Artículo 29. Los sistemas informáticos desarrollados dentro del **PEJEQ** o adquiridos a terceros, deberán incluir dentro de su diseño un módulo de seguridad para el acceso de los **Usuarios**, en el cual se solicite una cuenta y contraseña. Dicha cuenta debe definir y estructurar el nivel de permisos asignado, de acuerdo a la información involucrada.

Artículo 30. Todos los sistemas, aplicativos, bases de datos y servicios electrónicos, 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.

NORMATIVIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

Artículo 31. La DTI y las **Unidades Informáticas** establecerán los mecanismos necesarios para que, periódicamente, los **Usuarios** actualicen las contraseñas de acceso a los sistemas y servicios electrónicos. La actualización debe llevarse a cabo al menos cada 90 días naturales.

El **Usuario** será responsable de la actualización oportuna de su contraseña de acceso, en los términos previstos en el párrafo que antecede.

Las **Dependencias**, a través de las áreas o unidades administrativas encargadas de la administración de recursos humanos, informarán a la DTI o a la **Unidad Informática** responsable, sobre cualquier movimiento de personal que afecte sus accesos en los sistemas y servicios electrónicos, dentro de los 5 días hábiles posteriores al movimiento correspondiente, a fin de eliminar o actualizar sus resguardos de acceso.

Artículo 32. En materia de administración de las bases de datos, la DTI y/o las **Unidades Informáticas**, según corresponda, deberán:

- I. Contar con un inventario de todas las bases de datos;
- II. Impulsar el uso de esquemas de bases de datos por aplicativo para optimizar el uso de los **Activos de TIC**, y
- III. Salvaguardar los derechos de propiedad intelectual, así como la portabilidad y la recuperación de los datos generados y procesados de acuerdo al ciclo de vida de la información.

Artículo 33. La DTI y las **Unidades Informáticas**, en el ámbito de sus respectivas competencias, deberán implementar un procedimiento para el respaldo de información (datos y software), que garantice su confidencialidad, integridad y disponibilidad.

Artículo 34. Los medios de almacenamiento o copias de seguridad que se deriven de lo señalado en el artículo anterior, serán responsabilidad de la DTI y de las **Unidades Informáticas**, en el ámbito de sus respectivas competencias y deberán ser etiquetados o identificados, así como indicar su contenido.

Artículo 35. Todo medio de almacenamiento que contenga información crítica deberá ser resguardado en un lugar seguro y con acceso restringido.

Artículo 36. Cada **Dependencia** será responsable de aplicar las medidas necesarias para mantener, proteger y salvaguardar los **Activos de TIC** bajo su resguardo.

Artículo 37. 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 PEJEQ, las **Unidades Informáticas** y la DTI deberán implementar los mecanismos necesarios para garantizar la integridad y confidencialidad de la información que contienen.



NORMATIVIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

Artículo 38. La DTI determinará la herramienta para el servicio de antivirus institucional del PEJEQ.

Artículo 39. Todo equipo de cómputo propiedad del Estado y asignado al PEJEQ deberá tener instalado, habilitado y actualizado por parte de la DTI o de las **Unidades Informáticas** un software para salvaguardar la información contra ataques maliciosos, tal como, de manera enunciativa más no limitativa, un antivirus institucional.

Artículo 40. Corresponde a la DTI y a las **Unidades Informáticas**, según su ámbito de competencia:

- I. Verificar que todos los equipos de cómputo cuenten con el antivirus institucional;
- II. Verificar que los equipos de cómputo tengan activado y actualizado el software antivirus de manera permanente;
- III. Atender las alertas de seguridad emitidas por el software antivirus de forma permanente, e
- IV. Implementar las actividades instruidas por la DTI en materia de seguridad.

Artículo 41. Para salvaguardar los **Activos de TIC**, los espacios físicos en los que se encuentren deberán contar con herramientas auxiliares en caso de contingencia, tales como extintores (químico CO²), alarmas contra incendios y lámpara de emergencia entre otros.

Artículo 42. La DTI o **Unidad Informática** correspondiente deberá verificar que el suministro de energía eléctrica para los equipos de cómputo y periféricos, esté dentro de los rangos recomendados por el fabricante.

Los equipos de cómputo y periféricos deberán estar protegidos de variaciones en el suministro eléctrico, utilizando para tal fin, reguladores, *No-breaks*, ups o dispositivos equivalentes.

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

Sección Cuarta De las Redes

Artículo 43. Tratándose 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;



NORMATIVIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

- 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. Para la integración de un equipo a la **Red del PEJEQ**, solicitar a la **DTI** que verifique si el equipo cumple con las condiciones de seguridad, atendiendo a los estándares que se establezcan en los **Lineamientos para integración de equipo a la Red del PEJEQ**.

Artículo 44. La administración de la **Red del PEJEQ** es responsabilidad de la **DTI**.

La administración de otras redes instaladas en las **Dependencias** será responsabilidad de la **Unidad Informática** correspondiente. Las **Unidades Informáticas** deberán cumplir con los estándares que la **DTI** establezca para integrarse a la **Red del PEJEQ**.

Artículo 45. La infraestructura y servicios de la **Red del PEJEQ** se utilizará exclusivamente para apoyar las actividades relacionadas con las funciones del Poder Ejecutivo y aquellas para las que, en su caso, la **DTI** otorgue acceso a dicha **Red**.

Artículo 46. Las redes que se implementen deberán cumplir con los estándares internacionales **ANSI/TIA-568** para certificar la calidad de las mismas.

Artículo 47. Los nodos integrados a una red certificada, sólo podrán ser modificados o reubicados por la **DTI** o la **Unidad Informática** responsable de los mismos.

Artículo 48. En caso de que la **Unidad Informática** requiera la utilización de **redes abiertas**, éstas deberán estar aisladas de la **Red del PEJEQ**.

Artículo 49. Por cuanto ve a la **Red del PEJEQ**, corresponde a la **DTI**:

- I. Controlar el acceso, uso y manejo de la infraestructura que conforma la **Red del PEJEQ**;
- II. Contar con un diagrama de distribución actualizado de la red que incluya las características de conectividad de sus componentes;
- III. Verificar que en la **Red del PEJEQ** todo cableado cumpla con las características establecidas para la certificación de un cableado estructurado;



NORMATIVIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

- IV. Reforzar, con mecanismos de TIC, las conexiones de **Red del PEJEQ** con redes públicas o privadas, de manera que la DTI tenga control del acceso a los servicios autorizados, así como que esté en posibilidad de monitorear, detectar, prevenir y minimizar ataques o intrusiones;
- V. Implementar mecanismos de TIC para impedir la conexión a redes inalámbricas externas que se encuentren al alcance de los dispositivos electrónicos institucionales;
- VI. Procurar que se cuente como mínimo con uno de los estándares de Cifrado de Datos tales como 3DES de triple llave, AES-128, AES-192 y AES-256, entre otros, y
- VII. Utilizar protocolos seguros para la transmisión de datos.

Artículo 50. Toda incorporación a la **Red del PEJEQ** o subredes conectadas a ésta, de dispositivos o enlaces de comunicación (alámbrico, inalámbrico, microondas, satelital, accesorios o cualquier otro medio), deberá contar con el visto bueno de la DTI, a fin de planear su integración y garantizar la seguridad de la misma.

Artículo 51. Por cuanto ve a la **Red del PEJEQ**, corresponde a las **Unidades Informáticas**:

- I. 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;
- II. Controlar el acceso, uso y manejo de los elementos de administración de la red de datos como son switch, router, centros de parcheo, tubería de distribución, entre otros, y
- III. Supervisar que en la **Red del PEJEQ**, todo cableado cumpla con las normas establecidas, con vías de acceso adecuadas, sin dobleces que los puedan trozar y que se encuentren libres de objetos que los opriman.

Sección Quinta De los Sistemas Informáticos

Artículo 52. La DTI o la **Unidad Informática**, según corresponda, serán responsables del desarrollo y mantenimiento de los sistemas informáticos a su cargo, para lo cual deberán contar con el procedimiento correspondiente para este fin, debidamente documentado.



NORMATIVIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

Artículo 53. La **Unidad Informática** y las **Dependencias** podrán planear en conjunto con la **DTI**, la automatización de procedimientos, así como resolver las nuevas necesidades en el mantenimiento de los sistemas existentes.

Artículo 54. El desarrollo de sistemas informáticos se basará en una metodología estándar de desarrollo y se realizará conforme al **Lineamiento para sistemas informáticos** establecido para este fin por la **DTI**.

Artículo 55. Los sistemas de información desarrollados por servidores públicos, personal contratado por el **PEJEQ** o adquiridos a terceros, deberán contar con la documentación que se establezca en el **Lineamiento para sistemas informáticos**.

Artículo 56. La **DTI** o la **Unidad Informática** promoverá la interoperabilidad de sistemas en términos del **Lineamiento para integración de sistemas**.

Artículo 57. Todos los **Sistemas Informáticos** desarrollados por la **DTI** o las **Unidades Informáticas** deberán incluir un mecanismo de autenticación basado en el **Lineamiento para sistemas informáticos**.

Artículo 58. El desarrollo de los sitios web se realizará conforme al **Lineamiento para desarrollo de sitios web** para este fin emitidos por la **DTI**.

Artículo 59. La **DTI** o, en su caso, la **Unidad Informática** encargada de la administración del sistema informático que corresponda, 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 60. Cuando se contrate la prestación de servicios de desarrollo de sistemas informáticos en favor del **PEJEQ**, las **Dependencias** solicitantes deberán verificar que en los instrumentos que al efecto se celebren, se prevea lo conducente con relación a la propiedad del sistema informático y su respectivo código fuente, atendiendo a la naturaleza del sistema informático de que se trate.

Cuando se contrate la prestación de servicios de desarrollo de sistemas informáticos en favor del **PEJEQ**, las **Dependencias** solicitantes deberán verificar que en los instrumentos que al efecto se celebren, se prevea que los derechos patrimoniales relativos al sistema informático y su respectivo código fuente corresponderán al Estado de Querétaro, atendiendo a la naturaleza del sistema informático de que se trate.

Los derechos patrimoniales de los sistemas informáticos que desarrolle el personal al servicio del **PEJEQ**, con motivo del desempeño de sus funciones o en seguimiento de instrucciones, corresponden al Estado, por lo que queda prohibida su explotación en cualquier modalidad por parte de dicho personal.



NORMATIVIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

Artículo 61. Los servidores públicos adscritos al **PEJEQ**, en cualquiera de sus modalidades, deberán firmar un acuerdo de confidencialidad y respeto a los derechos de propiedad del **PEJEQ** en materia de **TIC**.

Sección Sexta De los Servicios Electrónicos

Artículo 62. La **DTI** es la responsable de la administración y operación de los servicios electrónicos de Internet, correo electrónico y **Red Privada Virtual (VPN)** del **PEJEQ**.

Artículo 63. La herramienta para el servicio de correo electrónico y **Red Privada Virtual (VPN)** institucional del **PEJEQ** será determinada por la **DTI**.

Artículo 64. Para la aplicación de servicios electrónicos se atenderá a lo dispuesto en el **Lineamiento para el uso de servicios electrónicos**.

Artículo 65. Sólo podrán asignarse buzones de correo a empleados de las **Dependencias**. Cualquier excepción a lo anterior, será autorizada por la **DTI** a petición del superior jerárquico del servidor público de que se trate.

Artículo 66. La asignación de servicios electrónicos quedará respaldada mediante el resguardo correspondiente.

Artículo 67. El uso del correo electrónico institucional se sujetará a lo siguiente:

- 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. Se recomienda a cada usuario hacer copias o respaldos periódicos de la información contenida en su buzón de Correo Electrónico Institucional;
- IV. La **DTI** podrá suspender y/o cancelar el servicio de Correo Electrónico Institucional al usuario que haga uso indebido del mismo;
- V. La **DTI** se reserva el derecho de enviar información que considere necesaria a través del Correo Electrónico Institucional como un medio de comunicación gubernamental. Cuando alguna **Dependencia** requiera enviar información oficial a la totalidad de los buzones, deberá solicitarlo a la **DTI**, por conducto del Departamento de Normatividad. El contenido del mensaje deberá indicar el nombre de la **Dependencia** responsable de la publicación, y


NORMATIVIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

- VI. 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 Normatividad de la DTI.

Artículo 68. Queda prohibido para los **Usuarios**:

- 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 no institucionales, incluyendo aquellos que persigan propósitos lucrativos o comerciales, y
- 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.

Artículo 69. Cuando se actualice alguno de los siguientes supuestos, se procederá a la baja o eliminación del buzón de un **Usuario**, según corresponda:

- I. Se procederá a la baja del buzón cuando el usuario no haya accedido al mismo, durante 90 días naturales, desde algún medio o dispositivo;
- II. Será responsabilidad de la Dirección Administrativa, la unidad administrativa encargada de la administración de los recursos humanos, o su equivalente, informar a la DTI sobre licencias o permisos que impliquen la falta de acceso al buzón, para evitar la eliminación del mismo;
- III. Una vez que se solicite la baja del buzón por parte de la Dirección Administrativa, de la unidad administrativa encargada de la administración de los recursos humanos, o su equivalente, dicho buzón se suspenderá por un plazo de 10 días naturales, y en caso de no recibir notificación en otro sentido en el referido periodo, se procederá a la eliminación definitiva del buzón, sin posibilidad de recuperar la información;
- IV. En el caso de baja de correo electrónico institucional, solo el personal de nivel jerárquico superior de la misma **Unidad Administrativa**, podrá solicitar el acceso para el respaldo de la información, de conformidad con lo dispuesto en la fracción anterior, y
- V. La Dirección Administrativa, la unidad administrativa encargada de la administración de los recursos humanos, o su equivalente, reportará a la DTI vía correo electrónico al buzón normatividad@queretaro.gob.mx los movimientos
- 

NORMATIVIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

del personal a fin de depurar las cuentas, actualizar los datos, o dar de baja los buzones.

Artículo 70. La DTI 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 71. Sobre el uso de Internet:

- I. El usuario será responsable de la utilización que le dé al servicio de Internet;
- II. La DTI y la **Unidad de Informática**, en el ámbito de sus respectivas competencias, podrán realizar monitoreos para supervisar el uso del servicio, así como suspenderlo y/o cancelarlo si se detecta el uso indebido del mismo. En este caso, se le dará aviso al jefe inmediato del **Usuario** a fin de que determine las acciones conducentes, y
- III. El acceso a redes sociales, 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 72. Del servicio de **Red Privada Virtual (VPN)**:

- I. El acceso a este servicio será solicitado por el usuario que pretenda hacer uso de la **VPN** y autorizado por su superior jerárquico, mediante el formato que para tal efecto establezca la DTI. Para el caso de proveedores externos, el servicio de la **VPN** será solicitado por un empleado del **PEJEQ** con al menos el nivel jerárquico de jefe de departamento o equivalente, quien será el responsable del uso de la **VPN**;
- II. La **Dependencia** que administre el sistema o servicio al que se pretenda tener acceso a través de la **VPN** será la encargada de autorizar dicho acceso;
- III. Será responsabilidad del **Usuario** el uso que le dé a la **VPN**.
- IV. Será responsabilidad del **Usuario** la confidencialidad de las credenciales que se le otorguen para el uso del servicio de **VPN** y no deberá proporcionarlas a ninguna otra persona, y
- V. El que autorice el acceso al servicio de **VPN**, en términos de lo establecido en la fracción I del presente artículo, deberá notificar a la DTI la finalización de los accesos cuando éstos ya no sean requeridos.



NORMATIVIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

CAPÍTULO IV Interpretación, Seguimiento y Vigilancia

Artículo 73. La interpretación de la presente Normatividad, así como la resolución de los casos no previstos, corresponderá a la DTI, por conducto de sus unidades administrativas, de conformidad con su ámbito de atribuciones.

Artículo 74. La DTI 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 los artículos 16, 17 y 21 de la presente Normatividad. Dichas revisiones deberán realizarse al menos cada 6 meses.

Las **Unidades Informáticas** y la DTI deberán informar a los órganos internos de control sobre las irregularidades resultantes de las revisiones realizadas en términos del párrafo anterior.

TRANSITORIOS

Artículo Primero. La presente Normatividad entrará en vigor al día siguiente de su expedición.

Artículo Segundo. Se abroga la Normatividad Informática del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro emitida por la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, que entró en vigor el 1 de mayo de 2015.

Artículo Tercero. Se derogan las disposiciones de igual o menor jerarquía que se opongan a lo establecido en la presente Normatividad.

M.T.I. Nora María Soto García
Directora de Tecnologías de la Información

Secretaría de Planeación y Finanzas
Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro