

*Gobierno del Estado
Libre y Soberano de Chihuahua*



Registrado como
Artículo
de segunda Clase de
fecha 2 de Noviembre
de 1927

Todas las leyes y demás disposiciones supremas son obligatorias por el sólo hecho de publicarse en este Periódico.

Responsable: La Secretaría General de Gobierno. Se publica los Miércoles y Sábados.

Chihuahua, Chih., miércoles 30 de agosto de 2023.

No. 69

Folleto Anexo

**SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN
PÚBLICA**

**LINEAMIENTOS DE USO DE BIENES Y
SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

SIN TEXTO

LIC. MARÍA DE LOS ÁNGELES ÁLVAREZ HURTADO, Secretaria de la Función Pública del Gobierno del Estado de Chihuahua, con fundamento en los artículos 2 fracción I, 18, 24 fracción XIII y 34 fracciones XXVIII y XXX de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Chihuahua; así como en los artículos 1, 4 fracciones I y II inciso B, 6 fracción XXVIII, 7 y 8 fracción III, artículo 19 fracciones II y IV, del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, y:

CONSIDERANDO

Que el Plan Estatal de Desarrollo 2022-2027, instrumento rector de la presente administración, en su Eje Cinco, denominado “Buen Gobierno, Cercano y con Instituciones Sólidas”, contempla una reorganización de los procesos al interior de las dependencias que integran el Poder Ejecutivo, lo cual hace necesario que esta Secretaría implemente los idóneos mediante los cuales el uso de los bienes y servicios relacionados con la información y comunicaciones sean acordes a los tiempos actuales. Como parte de sus líneas de acción, se encuentran generar e implementar instrumentos regulatorios que brinden certeza jurídica, buscando en todo momento establecer las políticas de funcionamiento que garanticen la seguridad de la información que se genera, obtiene y procesa en las unidades administrativas que integran a esta Secretaría de la Función Pública, dado que la misma en su mayoría contiene información sensible que debe ser asegurada en lo referente a su reserva, para lo cual, la Coordinación de Tecnologías de la Información será la responsable de llevar a cabo la implementación de los siguientes:

LINEAMIENTOS DE USO DE BIENES Y SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

TÍTULO PRIMERO CAPÍTULO ÚNICO DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Los presentes lineamientos son de observancia general y de carácter obligatorio para las y los Servidores Públicos adscritos a la Secretaría de la Función Pública del Gobierno del Estado de Chihuahua y tienen por objeto:

- I. Establecer las políticas de funcionamiento y uso de los bienes y servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, asignados al uso;
- II. Implementar las medidas de seguridad de la información que se genera, obtiene y procesa, dentro de la Secretaría de la Función Pública y que son regulados y vigilados por la Coordinación de Tecnologías de la Información, en el ámbito de su competencia, y
- III. La aceptación integral de los términos, condiciones y obligaciones establecidos en los presentes lineamientos en el uso de los bienes y servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Por lo tanto, será aplicable a todas y todos los Servidores Públicos adscritos de la Secretaría de la Función Pública del Gobierno del Estado de Chihuahua.

Artículo 2.- Para efectos del presente documento se entenderá por:

- I. **APLICACIÓN:** Serie de programas desarrollados para facilitar el desempeño de las funciones asignadas al usuario.
- II. **ÁREA DE SOPORTE:** Personal encargado de prestar el servicio técnico necesario, adscrito a la Coordinación de Tecnologías de la Información.
- III. **COORDINACIÓN:** La Coordinación de Tecnologías de la Información de la Secretaría de la Función Pública del Gobierno del Estado de Chihuahua.
- IV. **BASE DE DATOS:** Conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.
- V. **CORREO ELECTRÓNICO:** Servicio de transmisión de mensajes electrónicos a través de una red.
- VI. **EQUIPO:** Equipos de cómputo, equipos portátiles y de comunicaciones electrónicas con todos sus componentes de software y hardware, así como internos, tarjetas de expansión o componentes externos como bocinas o módems, monitor, teclado y ratón, sin ser estos los únicos existentes. Incluye también equipo de proyección e impresión de cualquier modelo, tipo o marca que sirva como interfaz de salida física en papel u otro medio de las computadoras.
- VII. **GOBIERNO:** Gobierno del Estado de Chihuahua.
- VIII. **INTERNET:** Red de comunicación mundial de datos que enlaza equipos, servidores y redes.
- IX. **RED DIGITAL ESTATAL:** Red Digital Estatal propiedad del Gobierno del Estado de Chihuahua.
- X. **SECRETARÍA:** Secretaría de la Función Pública del Gobierno del Estado de Chihuahua.
- XI. **SERVIDOR:** Equipo que, formando parte de una red, provee servicios a otras computadoras denominadas clientes.
- XII. **TIC:** Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- XIII. **UNIDAD ADMINISTRATIVA:** Unidades de servicios administrativos de la Secretaría de la Función Pública del Gobierno del Estado de Chihuahua.
- XIV. **USUARIO:** Servidor Público autorizado, adscrito a la Secretaría de la Función Pública del Gobierno del Estado de Chihuahua, que hace uso de los bienes y servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Artículo 3.- Los servicios a que se refieren estos lineamientos son:

1. INTERNET;
2. CORREO ELECTRÓNICO;

3. RED DE TELEFONÍA;
4. RED DE CONECTIVIDAD;
5. DE LOS CENTROS DE DATOS; y
6. USO DE EQUIPO.

Artículo 4.- Estos lineamientos son de aplicación y cumplimiento obligatorio. Todo USUARIO que utilice los bienes o servicios de TIC enumerados en el artículo anterior, deberá conocer y aceptar los términos y condiciones establecidos en los presentes lineamientos.

Artículo 5.- Está prohibido cualquier uso de las aplicaciones, base de datos y equipos de TIC, para fines comerciales, políticos, particulares o cualquier otro que no sea el laboral o de investigación que de origen a la habilitación de estos.

Por lo tanto, el USUARIO se compromete a cumplir las condiciones estipuladas en estos lineamientos y acepta expresamente no realizar prácticas desleales o cualquier otra actividad que voluntariamente tienda afectar a otros USUARIOS, tanto en las prestaciones de ésta como en la privacidad de su información.

De manera enunciativa, más no limitativa, quedan prohibidas las siguientes acciones:

- I. Causar daño físico o lógico a los sistemas, aplicaciones, base de datos o equipos conectados o no, a la Red Digital Estatal u otras redes a las que se proporcione acceso;
- II. Diseminar intencionalmente virus, gusanos y otros tipos de programas dañinos para los sistemas de proceso de la información, y
- III. Congestionar enlaces de comunicaciones o sistemas informáticos mediante la transferencia o ejecución de archivos o programas que no son de uso propio del trabajo, así como la descarga de archivos indiscriminada de almacenes de información.

TÍTULO SEGUNDO DE LOS SERVICIOS DE INTERNET Y CORREO ELECTRÓNICO

CAPÍTULO I GENERALIDADES

Artículo 6.- La Red Digital Estatal, cuenta con Servicio de Acceso a INTERNET y CORREO ELECTRÓNICO mediante infraestructura propia de alta disponibilidad y comunicación, a través de proveedores de servicios contratados específicamente para apoyar la gestión gubernamental. La red local de la SECRETARÍA forma parte de la Red Digital del Estado, por ello es posible hacer uso de los recursos que proporciona esta, la cual es administrada por la Coordinación de Política Digital.

Artículo 7.- Todos los USUARIOS que pretendan hacer uso de los servicios de INTERNET, CORREO ELECTRÓNICO y EQUIPO propiedad del GOBIERNO y asignado a las y los Servidores Públicos adscritos a la SECRETARÍA, deberán sujetarse a lo expresamente establecido en estos lineamientos.

Artículo 8.- El suministro de los servicios de INTERNET y CORREO ELECTRÓNICO está orientado a proporcionar una herramienta de comunicación y apoyo a las actividades laborales de los USUARIOS, por lo que su uso deberá dedicarse a actividades que apoyen y mejoren las funciones específicas del trabajo encomendado a los mismos.

Artículo 9.- El usuario solicitante es responsable directo del uso que se le dé a estos servicios y por lo tanto responderá por cualquier irregularidad que se presente por su manejo.

Artículo 10.- La SECRETARÍA, por conducto de la COORDINACIÓN, es la responsable de administrar los servicios a que se refieren estos lineamientos. Por lo tanto, tiene la obligación de validar y dar acceso a los USUARIOS que lo soliciten y cumplan con los requisitos establecidos en los mismos.

CAPÍTULO II REGLAS DE USO DE LOS SERVICIOS

Artículo 11.- La SECRETARÍA, por conducto de la COORDINACIÓN, se reserva el derecho de autorizar o no el uso de los servicios de INTERNET, CORREO ELECTRÓNICO y de suspender o cancelar el servicio por mal manejo, sin perjuicio de imponer las sanciones correspondientes según lo establecido en estos lineamientos.

Artículo 12.- De manera enunciativa, más no limitativa, quedan prohibidas las siguientes acciones:

- I. Compartir o ceder el acceso a los servicios a otro USUARIO. El acceso es personal e intransferible y no debe ser cedido o prestado a otro USUARIO que no cuente con autorización expresa;
- II. Si el o los servicios no son utilizados, éstos deberán ser dados de baja. Para tal efecto, el jefe inmediato del USUARIO, deberá solicitarlo a la COORDINACIÓN. Sin perjuicio de lo anterior, la COORDINACIÓN podrá dar de baja el servicio si derivado de la revisión que realice de manera eventual comprueba la falta de uso del servicio correspondiente;
- III. Cualquier uso de los servicios cuyo propósito viole la legislación vigente en materia de Derechos de Autor;
- IV. El acceso a sitios pornográficos o sitios dedicados a expresar violencia y maltrato en contra de personas adultas, niños y/o ancianos, los sitios dedicados a la fabricación y consumo de drogas y los sitios de hackers y técnicas de hackeo, fabricación de armas

y bombas. Respetando la libertad de expresión, queda prohibido su acceso debido a que este tipo de sitios son nocivos para la salud, en algunos casos ofensivos, inadecuados e inexactos;

- V. El envío de correos, cuyo contenido incluya de manera enunciativa, más no limitativa, textos, videos, imágenes o archivos, entre otros de contenido pornográfico o contrario al contenido de los Códigos de Ética o de Conducta;
- VI. El uso de la cuenta de CORREO ELECTRÓNICO de otro USUARIO o entregar a un tercero su contraseña, así como falsificar mensajes de correo, enviar correo no productivo de los conocidos como “cadenas”, y enviar archivos de video y/o música;
- VII. El acceso a aplicaciones. Por lo que se refiere al acceso a INTERNET o actividades que demanden gran cantidad de ancho de banda como: Radio/TV por INTERNET, publicación de contenidos personales, sitios de ocio, juegos interactivos y de azar. La instalación de cualquier software para descargas de audio y video, y en general cualquier tipo de aplicación similar, deberán ser aprobados e instalados por la COORDINACIÓN;
- VIII. Obtener, mediante INTERNET, software sin antes consultar y validar con personal de soporte técnico de la COORDINACIÓN, siendo responsabilidad del usuario el daño que se ocasione al EQUIPO o la red de área local de la SECRETARÍA;
- IX. Transmitir información de carácter comercial o con fines de provecho personal o de grupo o cualquier fin ilícito;
- X. Otros usos que se consideren inadecuados por la SECRETARÍA, y
- XI. En general, queda prohibido cualquier uso que no esté orientado a apoyar las funciones del GOBIERNO, aunque no esté expresamente descrito en estos lineamientos.

CAPÍTULO III SOLICITUD DE SERVICIOS

Artículo 13.- El uso de los Servicios y Aplicaciones deberá ser solicitado a través del procedimiento establecido por la COORDINACIÓN, en los términos de este documento.

Para solicitar la autorización de acceso a los Servicios y Aplicaciones se deberá cumplir con el siguiente procedimiento:

- I. El USUARIO solicitante deberá contar o tener acceso a un equipo de cómputo con los requerimientos mínimos para acceder a los Servicios propiedad del GOBIERNO, los cuales serán proporcionados por el responsable del área de soporte técnico adscrito a la COORDINACIÓN;
- II. El USUARIO deberá firmar el formato correspondiente de cada servicio de TIC solicitado a la COORDINACIÓN. El solicitante acepta con su firma conocer y estar de acuerdo con los Lineamientos de uso de bienes y servicios de TIC que se encuentre vigente y se obliga a respetar su contenido;

- III. La solicitud deberá estar autorizada y firmada por el USUARIO solicitante, así como por el Superior Jerárquico inmediato y enviarla a la Mesa de Servicio de la COORDINACIÓN. Sólo se concederán los servicios solicitados a través del formato correspondiente de cada servicio de TIC, el cual deberá llenarse en todos y cada uno de los datos requeridos;
- IV. Una vez recibida la solicitud, la COORDINACIÓN evaluará la solicitud y, en su caso, autorizará y procederá a su activación;
- V. El servicio será activado en un tiempo máximo de 5 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud, si las necesidades del servicio así lo permiten;
- VI. La procedencia o negativa de la solicitud será notificada al USUARIO solicitante a través del mismo medio que fue solicitado, y
- VII. Una vez activado el servicio, corresponde al personal de la COORDINACIÓN realizar la instalación y/o configuración requerida.

TÍTULO TERCERO USO DE EQUIPO

CAPÍTULO I GENERALIDADES

Artículo 14.- Todo USUARIO que tenga acceso a EQUIPO propiedad del GOBIERNO, estará sujeto a lo expresamente establecido en estos lineamientos y a las políticas de uso a que se refiere este capítulo.

Artículo 15.- El uso del EQUIPO es exclusivo para las y los USUARIOS, adscritos a la SECRETARÍA. Cualquier persona que no esté considerada como tal, no podrá hacer uso de este sin autorización expresa.

Artículo 16.- Todo USUARIO deberá dar uso adecuado al EQUIPO. En caso de que algún EQUIPO resulte dañado por alguna acción atribuible al USUARIO, éste será notificado al superior jerárquico del USUARIO, de conformidad con lo establecido en estos lineamientos.

Artículo 17.- Todo EQUIPO que esté dentro del inventario del GOBIERNO es propiedad de este, por lo que no se podrá considerar como personal ni podrá ser extraído o removido sin previa autorización del responsable de la Coordinación Administrativa.

Artículo 18.- La SECRETARÍA se reserva el derecho de utilizar los medios a su alcance para investigar posibles violaciones a estos lineamientos, siempre que sea respetada la confidencialidad de la información.

Artículo 19.- La SECRETARÍA, por conducto de la COORDINACIÓN, se reserva el derecho de suspender o eliminar el acceso a cualquier EQUIPO o a cualquier USUARIO, sin previo aviso al mismo, si el hacerlo es necesario para mantener la disponibilidad, seguridad e integridad de las operaciones para los demás USUARIOS o cuando se presuma alguna falta o violación a estos lineamientos u otros pertinentes que amerite este tipo de acciones para el proceso de investigación, debiendo informar de manera inmediata las causas que ameritaron tal acción.

Artículo 20.- El respeto a las normas legales vigentes, al orden público, a los Estatutos y Reglamentos, al derecho a la educación y al trabajo, al derecho a la intimidad y privacidad deben ser una constante en la utilización del EQUIPO.

CAPÍTULO II REGLAS DE USO DEL EQUIPO

Artículo 21.- Los EQUIPOS deberán ser utilizados únicamente para realizar las actividades laborales y profesionales que fueron encomendadas al USUARIO para el cumplimiento de su trabajo.

Artículo 22.- Los EQUIPOS se usarán exclusivamente para el almacenamiento e intercambio electrónico de información a través de la Red Digital Estatal entre el USUARIO y toda aquella persona con actividad relacionada con las funciones sustantivas de las UNIDADES ADMINISTRATIVAS que integran a la SECRETARÍA.

Artículo 23.- Es responsabilidad del Servidor Público de esta SECRETARÍA garantizar que el equipo asignado a su cargo se use de forma adecuada y para el propósito para el cual le fue asignado.

Artículo 24.- El EQUIPO debe contar con el software Antivirus actualizado y con licencia vigente, definidos por el área técnica de la COORDINACIÓN, así como con la definición de Políticas de Administración de Software Antivirus. Por su parte, el USUARIO tiene la obligación de notificar a éste cualquier incidencia relacionada con el mismo.

Artículo 25.- El USUARIO debe notificar a su jefe inmediato y/o a la COORDINACIÓN de las violaciones a las políticas establecidas, acerca de las deficiencias en la seguridad de la comunicación electrónica de su EQUIPO, fallas técnicas y demás incidencias en los Equipos de TIC, por medio de la mesa de usuarios o correo según la urgencia.

Artículo 26.- El USUARIO será el responsable de la operación, cuidado, manejo y uso del EQUIPO, debe minimizar el riesgo de la pérdida de información en un esfuerzo por mantener la privacidad y seguridad de ésta. Es responsabilidad del USUARIO consultar las políticas que debe seguir para el respaldo y guarda de la información establecidas por la COORDINACIÓN.

El personal de la COORDINACIÓN determinará la falla o causa de pérdida de información, en caso de que no se pueda recuperar la información perdida o dañada. La COORDINACIÓN no adquiere responsabilidad alguna por pérdidas de información o daño en archivos como resultado de la atención a solicitudes y requerimientos de servicios, derivado de malas prácticas realizadas por el USUARIO.

Artículo 27.- La COORDINACIÓN se compromete en la medida de lo posible a mantener la seguridad e integridad de las comunicaciones electrónicas. Sin embargo, al USUARIO se le debe hacer saber que no se puede contar con una seguridad absoluta por su misma naturaleza; por lo tanto, el personal de la COORDINACIÓN no asume ninguna responsabilidad por la pérdida de la información.

Artículo 28.- De manera enunciativa, más no limitativa, quedan prohibidas las siguientes acciones:

- I. Proporcionar las contraseñas a persona alguna. Por lo tanto, los mensajes emitidos y la información transmitida desde el EQUIPO son responsabilidad del USUARIO;
- II. Usar el EQUIPO en forma inapropiada o no autorizada;
- III. Usar el EQUIPO para propósitos personales, comerciales, religiosos o políticos, de recreo, para manejo de un negocio o asunto privado del USUARIO o para el recibo y envío de mensajes en cadena, para tener acceso a compras, juegos, concursos, encuestas, páginas de entretenimiento o cualquier otro asunto o servicio no oficial o ajeno a las funciones del GOBIERNO;
- IV. Leer, copiar, cambiar o borrar “aplicaciones” y/o archivos de otras personas, intentar acceder o modificar archivos que no son de su propiedad, así como los pertenecientes a la SECRETARÍA, salvo que haya sido autorizado por autoridad competente;
- V. Interferir en los procesos computacionales mediante acciones deliberadas que disminuyan el desempeño o la capacidad del EQUIPO instalado, así como intentar burlar los esquemas de seguridad de los sistemas;
- VI. Instalar software que no esté revisado y aprobado por el responsable de la COORDINACIÓN, en conjunto con la UNIDAD ADMINISTRATIVA, debiendo ser útil para el desarrollo de las actividades propias del USUARIO solicitante, por lo que cualquier programa que no sea herramienta de trabajo y sea instalado por el USUARIO, sin la correspondiente autorización, será acreedor a una sanción, de conformidad a lo establecido a estos lineamientos;
- VII. Proporcionar el EQUIPO a personas ajenas al GOBIERNO;
- VIII. Compilar y ejecutar programas de dominio público cuya función sea intentar obtener privilegios mayores a los asignados;
- IX. Alterar, dañar o retirar las etiquetas de identificación de cualquier EQUIPO;
- X. Prestar o utilizar accesos de salida a INTERNET que no sean propios del USUARIO, y
- XI. Otros usos que se consideren inadecuados por la SECRETARÍA.

CAPÍTULO III INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL EQUIPO

Artículo 29.- La instalación del EQUIPO solo podrá realizarse por personal adscrito a la COORDINACIÓN y quedará sujeta a lo siguiente:

- I. El EQUIPO se instalará en lugares adecuados, lejos de polvo y tráfico de personas;
- II. Las instalaciones se apegarán estrictamente a los requerimientos del EQUIPO, cuidando las especificaciones del cableado y los circuitos de protección necesarios. Es responsabilidad de la COORDINACION verificar que los EQUIPOS cuenten con la energía regulada necesaria para su correcto uso;
- III. En ningún caso se permitirán instalaciones improvisadas o sobrecargadas;
- IV. Las instalaciones eléctricas y de comunicaciones estarán, de preferencia, fijas o en su defecto resguardadas del paso de personas o máquinas y libres de cualquier interferencia eléctrica o magnética;
- V. El EQUIPO se deberá ubicar en un lugar en el que no esté expuesto a la luz directa del sol;
- VI. No se deberán conectar otros aparatos eléctricos en el mismo tomacorriente donde está conectado un EQUIPO, y
- VII. La COORDINACION solicitará a la Coordinación Administrativa de la SECRETARÍA, la instalación adecuada de red de voz y datos, así como de energía eléctrica en las ubicaciones en donde se requiera instalar un EQUIPO, esto cuando no cumplan con lo establecido en los presentes lineamientos.

Artículo 30.- El USUARIO, para la conservación física de los EQUIPOS, se deberá sujetar a lo siguiente:

- I. No desarmar el EQUIPO ni abrir las cubiertas que lo protegen;
- II. No obstruir las rejillas de ventilación del equipo, ya que puede causar recalentamiento y daño al equipo;
- III. Mantener limpia y ordenada el área donde se encuentra ubicado el EQUIPO;
- IV. Efectuar periódicamente limpiezas externas al EQUIPO, para evitar que se acumule polvo en el mismo;
- V. No colocar aparatos o extensiones eléctricas cercanas o sobre el EQUIPO, para evitar algún daño irreparable;
- VI. No colocar alimentos o bebidas de cualquier tipo cerca del EQUIPO para evitar derrames que puedan provocar un corto circuito;
- VII. No introducir objetos extraños ni partes pequeñas como grapas, clips o artículos de metal, dentro del CPU (Unidad Central de Proceso), teclado o impresora, para evitar cortos circuitos al EQUIPO;

- VIII. No utilizar en el EQUIPO dispositivos de almacenamiento de datos externos, de dudosa procedencia, ya que pueden contener virus que afecten o modifiquen su información;
- IX. Apagar el EQUIPO al finalizar sus tareas diarias (CPU, monitor, impresora, etc.);
- X. En EQUIPO portátil el USUARIO deberá tomar las medidas necesarias para cuidar la integridad física del mismo, procurando utilizar el empaque adecuado para su transportación y protección. De igual forma, no guardará junto con el EQUIPO objetos que lo puedan dañar, y
- XI. Otorgar el acceso al EQUIPO asignado para que personal de soporte técnico de la COORDINACIÓN realice el servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo correspondiente.

TÍTULO CUARTO RED DE TELEFONÍA

CAPÍTULO I GENERALIDADES

Artículo 31.- La Red de Telefonía Estatal, administrada por la Coordinación de Política Digital, cuenta con servicio de acceso para las distintas dependencias y entidades del GOBIERNO, a través de conmutadores propios e interconexión con proveedores externos.

Artículo 32.- Todos los USUARIOS, con requerimientos de Servicios de Telefonía, deberán sujetarse a lo expresamente establecido en este título.

Artículo 33.- La SECRETARÍA, por conducto de la COORDINACIÓN, es la responsable de la administración, supervisión y control de los servicios relacionados con la Red de Telefonía, por lo tanto, tiene la obligación de validar y dar acceso a los USUARIOS que soliciten estos servicios y cumplan con los requisitos establecidos en estos lineamientos; en caso contrario, ésta podrá restringir el acceso al USUARIO designado.

Artículo 34.- Los códigos de acceso, otorgados por la COORDINACIÓN a los USUARIOS para realizar llamadas fuera de la red digital del GOBIERNO, se consideran confidenciales, por lo que deberán ser intransferibles.

CAPÍTULO II SERVICIOS DE TELEFONÍA

Artículo 35.- Todo nuevo Servicio de Telefonía deberá solicitarse por escrito al titular de la COORDINACIÓN a efecto de analizar y validar su procedencia, de conformidad con lo establecido en este capítulo.

Los Servicios de Telefonía contemplados son:

- I. Comunicación de voz interna y externa, y
- II. Lada Enlaces, Troncales Digitales, Identificador de Llamadas en Troncales Digitales y Números Digitales Directos.

CAPÍTULO III COMUNICACIÓN DE VOZ INTERNA Y EXTERNA

Artículo 36.- La prestación del servicio de comunicación de voz interna y externa, consistente en el acceso a la comunicación telefónica vía extensiones, tanto hacia el interior como exterior, se sujetará a lo siguiente:

- I. El servicio de telefonía únicamente será asignado a Servidores Públicos activos de la SECRETARÍA y para uso exclusivo de las funciones que desempeñe;
- II. El titular del área asignada o jefe inmediato definirá la asignación del servicio, así como el nivel de permiso de llamada de acuerdo con las funciones de cada uno de los empleados, ya sea para uso exclusivo dentro del gobierno institucional o que realice y reciba llamadas nacionales o internacionales;
- III. El titular de la UNIDAD ADMINISTRATIVA deberá solicitar los cambios de clave de llamada y/o nivel de permiso de llamada en las extensiones asignadas mediante el formato correspondiente;
- IV. La COORDINACIÓN entregará los Servicios de Voz siendo responsabilidad en forma conjunta con la Coordinación Administrativa de proporcionar la infraestructura necesaria para hacer llegar el servicio al USUARIO final;
- V. La COORDINACIÓN solicitará la asignación de una clave de llamada por USUARIO ligada a un solo número de extensión, salvo en los casos en que las funciones del USUARIO justifiquen que su clave de llamada pueda ser usada en más de una extensión.

NIVELES DE PERMISO A LLAMADAS TELEFÓNICAS

Lo niveles de permiso de llamada para extensiones y claves de llamada son los siguientes:

1. Nivel 0 (Internas, no permite salida aún con clave).
2. Nivel 1 (Interna, salida usando clave).
3. Nivel 2 (Locales).
4. Nivel 3 (Celulares).
5. Nivel 4 (Larga distancia Estatal).
6. Nivel 5 (Larga distancia Nacional).
7. Nivel 6 (Larga distancia Internacional a EUA y Canadá).
8. Nivel 7 (Larga distancia Mundial).

Cada nivel permite el acceso a los niveles inferiores, así mismo para cada nivel, se asigna una clave de llamada.

- VI. Las llamadas a números 01 900 no serán autorizadas para ningún USUARIO;
- VII. La clave de llamada asignada deberá ser intransferible, quedando así, como responsable directo de las llamadas realizadas con dicha clave, el USUARIO al que le fue asignada;
- VIII. Las extensiones, así como la clave de llamada, deberán ser utilizadas como herramienta de comunicación y apoyo a las actividades laborales de los USUARIOS; quedando prohibido el uso con propósitos personales, comerciales, políticos o cualquier otro distinto a los expresamente permitidos;
- IX. La COORDINACIÓN podrá solicitar o asignar extensiones con nivel de permiso de llamada superior a 1 (uno), sin clave de llamada, cuando la extensión se encuentre dentro de una oficina cerrada y sea utilizada por un único USUARIO, debiendo ser éste el responsable de su uso;
- X. Será responsabilidad del USUARIO de extensión, cuyo nivel de permiso de llamada sea superior a 1 (uno), el activar el “bloqueo” de extensión cuando se ausente de su lugar de trabajo, para evitar su uso por parte de personal no autorizado;
- XI. La COORDINACIÓN podrá solicitar u operar en cualquier momento el cambio de nivel de permiso de llamada y la clave de llamada cuando detecte uso excesivo o inadecuado, de acuerdo con las funciones del USUARIO responsable;
- XII. Todas las reubicaciones de extensiones de Servicio de Voz, dentro la SECRETARÍA, son responsabilidad de la COORDINACIÓN;
- XIII. Cuando una reubicación implique cambio de piso o edificio es responsabilidad de la COORDINACIÓN cambiar el servicio al gabinete o al equipo de comunicaciones requerido;
- XIV. La solicitud de nuevas extensiones debe realizarse con oficio validado por el jefe inmediato del USUARIO solicitante. La COORDINACIÓN emitirá la solicitud correspondiente a la Coordinación de Política Digital, anexando copia del oficio, así como la información de justificación y el nivel de permiso de llamada para cada USUARIO, anexando el formato correspondiente de “Solicitud para clave de llamada y/o nivel de permiso de llamada”;
- XV. La instalación de nuevas extensiones se atenderá de acuerdo con la disponibilidad del equipo de telefonía;
- XVI. Cuando la disponibilidad del servicio se encuentre limitada, la COORDINACIÓN deberá generar un proyecto de ampliación o adquisición de equipo de voz con asesoría de la Coordinación de Política Digital;
- XVII. La reubicación y/o instalación de extensiones (máximo 4 extensiones) se atenderán en un máximo de tres días hábiles después de realizado el reporte;
- XVIII. La reubicación y/o instalación de áreas completas que impliquen más de cuatro extensiones, se deben solicitar con al menos cinco días hábiles de anticipación;

- XIX. El compromiso de la COORDINACIÓN es atender en lo posible las fallas en el Servicio de Voz a más tardar al día siguiente hábil de la fecha del reporte, y
- XX. Las fallas en áreas completas, EQUIPOS y/o edificios, tendrán prioridad sobre cualquier reporte anterior.

CAPÍTULO IV

LADA ENLACES, TRONCALES DIGITALES, IDENTIFICADOR DE LLAMADAS EN TRONCALES DIGITALES Y NÚMEROS DIGITALES DIRECTOS

Artículo 37.- La prestación de los servicios de voz adicionales a los contratados centralmente incluyendo Lada y Enlaces para acceso a larga distancia, Troncales Digitales para sobrevivencia de conmutadores o servicios adicionales a la red de voz, Identificador de Llamadas en Troncales Digitales adicionales y Números Digitales Directos asignados a números de extensión, se sujetarán a lo siguiente:

- I. La instalación del servicio se atenderá en el plazo que establezca la Coordinación de Política Digital, una vez que la solicitud enviada por la COORDINACIÓN cumpla con los requerimientos de instalación solicitados por el mismo, y
- II. La UNIDAD ADMINISTRATIVA deberá solicitarlo mediante oficio dirigido al titular de la COORDINACIÓN, cuando menos con 21 días hábiles de anticipación, e incluir los siguientes datos:
 - a) Indicar el trámite requerido:
 - Alta
 - Baja
 - Cambio de domicilio (para troncales digitales)
 - b) Indicar domicilio completo (número exterior e interior, entre qué calles se localiza, colonia, localidad y código postal).
 - c) Indicar nombre de la persona con la que se puede dirigir el personal del proveedor externo, al llegar al domicilio.
 - d) Indicar la cuenta maestra en la que se hará el cargo correspondiente (en caso de contar con alguna).

CAPÍTULO V

EQUIPOS TELEFÓNICOS

Artículo 38.- Todo USUARIO que tenga acceso a equipo telefónico propiedad del GOBIERNO deberá dar un uso adecuado y estará sujeto a lo expresamente establecido en estos lineamientos y a las políticas de uso a que se refiere este capítulo.

Artículo 39.- Todo equipo de telefonía que esté dentro del inventario del GOBIERNO es propiedad de este, por lo que no se podrá considerar como personal ni podrá ser extraído o removido sin previa autorización del responsable de la UNIDAD ADMINISTRATIVA.

Artículo 40.- Para la adquisición de equipos telefónicos análogos o digitales se requiere oficio de validación de la COORDINACIÓN.

Cuando se habiliten servicios para equipos digitales por parte de la Coordinación de Política Digital, se observará lo siguiente:

- I. Es responsabilidad de la COORDINACIÓN y Coordinación Administrativa mantener en existencia equipos telefónicos de reemplazo para el caso de que se dañe un equipo telefónico en funcionamiento. En este caso, el equipo telefónico dañado será enviado a la COORDINACIÓN para su revisión o reparación, y
- II. Si es necesario enviar el equipo a reparación, la COORDINACIÓN informará a la UNIDAD ADMINISTRATIVA el estatus de la reparación y le dará seguimiento hasta que el equipo telefónico le sea devuelto en buenas condiciones.

CAPÍTULO VI NUEVOS PROYECTOS

Artículo 41.- Para la generación de nuevos proyectos relacionados con el servicio de telefonía, la UNIDAD ADMINISTRATIVA solicitante deberá apegarse a lo establecido como estándar definido por la Coordinación de Política Digital, por conducto de la COORDINACIÓN, y ésta será quien proporcione la asesoría técnica necesaria.

Artículo 42.- La Coordinación Administrativa solicitará la validación técnica de los EQUIPOS ofertados a la COORDINACIÓN, con el propósito que estos cumplan con los requisitos necesarios para adherirse a la infraestructura de voz de la SECRETARÍA.

TÍTULO QUINTO RED DE CONECTIVIDAD

CAPÍTULO I CONECTIVIDAD A INTERNET, FILTRADO DE CONTENIDO Y ZONAS DESMILITARIZADAS

Artículo 43.- El servicio de Conectividad a INTERNET (acceso a la red mundial de INTERNET), el filtrado de contenido (revisión y bloqueo de contenido posiblemente dañino proveniente de INTERNET) y la creación de zonas de red interna con exposición a INTERNET, se sujetará a lo siguiente:

- I. Es responsabilidad de la SECRETARÍA, por conducto de la COORDINACIÓN, solicitar a la Coordinación de Política Digital el Servicio de INTERNET para el uso y servicio de los USUARIOS de la Red de Datos de las y los servidores públicos adscritos a la SECRETARÍA;
- II. El Servicio de INTERNET y su disponibilidad estará sujeto al ISP (Internet Service Provider ó Proveedor de Servicios de Internet) que contrate el GOBIERNO y a la infraestructura de éste;
- III. Las UNIDADES ADMINISTRATIVAS:
 - a) No podrán contratar servicios de INTERNET para su uso y distribución dentro de la Red de GOBIERNO.
 - b) Podrán contratar servicios de INTERNET de manera independiente a la Red de GOBIERNO, solo con la previa validación y autorización de la COORDINACIÓN.
- IV. Queda prohibido la utilización de Proxys internos y/o externos encaminados a burlar los filtros y restricciones de contenido para el Servicio de INTERNET de los USUARIOS. En caso de detectarse algún tipo de proxy instalado, el EQUIPO quedará desconectado de la red hasta que se garantice la desinstalación de éste;
- V. El filtrado de contenido estará sujeto a discreción de la COORDINACIÓN y el contenido de páginas y/o sitios podrá restringirse sin previo aviso;
- VI. En caso de requerir un falso positivo en páginas de INTERNET (página potencialmente dañina) que se considere que son necesarias para el desempeño gubernamental se deberá notificar a la COORDINACIÓN para su validación y autorización del despliegue del contenido hacia la Red de Datos de la SECRETARÍA;
- VII. El bloque de direcciones públicas con salida a INTERNET autorizadas para el GOBIERNO es de administración exclusiva de la COORDINACIÓN;
- VIII. La administración y uso de firewalls, así como de filtrados de contenido son exclusivos de la COORDINACIÓN;
- IX. La administración de la DMZ (zona desmilitarizada) y conexión de equipos de swticheo y ruteo en dicha zona son exclusivas de la Coordinación de Política Digital y la COORDINACIÓN;
- X. La administración de cuentas de INTERNET es responsabilidad de la COORDINACIÓN. Para su validación, es necesario utilizar el formato apropiado provisto por la misma COORDINACIÓN;
- XI. En el caso de requerir acceso sin restricciones, el responsable de la UNIDAD ADMINISTRATIVA, en conjunto con el USUARIO, deberán firmar una carta de responsabilidad para el uso del servicio solicitado. Queda a discreción de la COORDINACIÓN dicha validación y autorización, y
- XII. Por ningún motivo se autoriza el uso de INTERNET con fines de infringir las leyes de derechos de autor o para perpetuar ataques a otros sitios de INTERNET.

CAPÍTULO II

CORREO ELECTRÓNICO Y ACCESO A LOS SERVICIOS DE DATOS DEL GOBIERNO

Artículo 44.- El servicio de CORREO ELECTRÓNICO, consistente en el transporte de mensajes electrónicos de correo y el acceso desde afuera de la Red Digital Estatal a las aplicaciones del GOBIERNO, se sujetará a lo siguiente:

- I. Es responsabilidad de la COORDINACIÓN la administración, mantenimiento y actualización de los servicios para el funcionamiento dentro de la infraestructura de TIC de la SECRETARÍA para el adecuado funcionamiento del servicio de CORREO ELECTRÓNICO para los USUARIOS;
- II. La UNIDAD ADMINISTRATIVA podrá solicitar la creación de cuentas de CORREO ELECTRÓNICO para sus USUARIOS mediante formato provisto por la Coordinación de Política Digital, el cual es entregado a la COORDINACIÓN quien dará trámite ante esta instancia con el propósito solventar el requerimiento;
- III. El uso de la cuenta de correo es responsabilidad directa del USUARIO. Se deberá observar la utilización correcta de la misma, de lo contrario es motivo de baja permanente del servicio;
- IV. Los servicios de configuración de teléfonos móviles, celulares, tablets, iphones, androids, y demás gadgets estarán sujetos a disponibilidad de versiones de software, actualizaciones y parches disponibles para cada dispositivo. En ningún caso es obligación de la COORDINACIÓN conectar a los servicios de CORREO ELECTRONICO dichos aparatos;
- V. La COORDINACIÓN se reserva el derecho de detectar, anular, borrar y destruir correos que se consideren SPAM o dañinos por su contenido o virus, antes de ser entregados al USUARIO final;
- VI. El contenido de buzones de CORREO ELECTRÓNICO es responsabilidad del USUARIO, así como el respaldo de la información contenida, la contraseña de acceso y las conexiones que se realicen por diferentes clientes que se conecten por cualquier protocolo, y
- VII. La conexión vía VPN a la Red Digital Estatal deberá ser solicitada por oficio al responsable de la COORDINACIÓN, donde se explique claramente la utilización de esta. La cuenta es responsabilidad del USUARIO final y podrá ser revocada en caso de mal uso.

CAPÍTULO III

ASESORÍA DE DISEÑO DE SITIOS Y CABLEADO

Artículo 45.- El servicio de asesoría de diseño de sitios y cableado que consiste en la consulta y recomendaciones para el diseño e instalación de centros de comunicaciones, así como de cableado estructurado para interconexión de EQUIPOS dentro de las instalaciones de la SECRETARÍA, se sujetará a lo siguiente:

- I. Para integrar sitios, redes, oficinas y lugares a la Red Digital Estatal es necesario elaborar un proyecto de cableado estructurado, el plano o croquis con las distancias y sembrado de nodos de conexión y se anexará a la justificación de proyectos, según lo establecido por la COORDINACIÓN de la SECRETARÍA;
- II. La asesoría para la distribución e instalación de cableado estructurado está disponible para las UNIDADES ADMINISTRATIVAS. La contratación de los servicios es responsabilidad de la Coordinación Administrativa en conjunto con la COORDINACIÓN;
- III. Para los nuevos sitios que son propiedad de la SECRETARÍA es necesario que las instalaciones de cableado sean realizadas en categoría 6, como mínimo, cuidando la correcta integración con sitios existentes con Categoría 5e;
- IV. Para los sitios propiedad de la SECRETARÍA se deberá considerar la instalación de nodos de datos dobles para la integración de telefonía IP al sitio en caso de ser necesario, y
- V. Los Site de comunicación deberán contar con acceso controlado, tierra física, rack de comunicaciones y energía eléctrica regulada. Se recomienda la instalación de equipos UPS para soportar las caídas de energía eléctrica.

TÍTULO SEXTO CENTROS DE DATOS

CAPÍTULO I GENERALIDADES

Artículo 46.- La SECRETARÍA, por conducto de la COORDINACIÓN, administrará y pondrá a disposición de las UNIDADES ADMINISTRATIVAS la infraestructura y funcionalidad de los centros de datos.

Artículo 47.- La SECRETARÍA, por conducto de COORDINACIÓN, es responsable de administrar, supervisar y controlar los bienes y servicios relacionados con los centros de datos y tiene la obligación de validar y autorizar el acceso a los USUARIOS, así como supervisar que se cumpla con los requisitos establecidos por la misma.

Artículo 48.- El titular de la UNIDAD ADMINISTRATIVA designará al personal responsable de laborar, en conjunto con la COORDINACIÓN, en el análisis, inspección y control de todos aquellos USUARIOS autorizados para acceder y hacer uso de los servicios, con el fin de que éstos sean utilizados de manera responsable y adecuada.

CAPÍTULO II SERVICIOS DE LOS CENTROS DE DATOS

Artículo 49.- Todos los Servicios de Centros de Datos compartidos deberán ser solicitados por escrito por la UNIDAD ADMINISTRATIVA al titular de la COORDINACIÓN a efecto de analizar y validar su cumplimiento, de conformidad con lo establecido en este capítulo.

Los servicios de centros de datos contemplados son:

- I. Hospedaje de BASES DE DATOS y/o aplicaciones, y
- II. Alojamientos de SERVIDORES.

CAPÍTULO III HOSPEDAJE DE BASES DE DATOS Y/O APLICACIONES

Artículo 50.- La prestación del Servicio de Hospedaje de BASES DE DATOS y/o Aplicaciones que consiste en alojar y en su caso administrar BASES DE DATOS y/o aplicaciones en los SERVIDORES de la COORDINACIÓN, se sujetará a lo siguiente:

- I. La UNIDAD ADMINISTRATIVA deberá solicitar el servicio mediante oficio dirigido al titular de la COORDINACIÓN;
- II. La COORDINACIÓN entregará el Servicio de Hospedaje de BASES DE DATOS y/o Aplicaciones, una vez que la UNIDAD ADMINISTRATIVA provea todos los requerimientos de información que derive el diseño y definición del servicio solicitado;
- III. La COORDINACIÓN acordará, en conjunto con la UNIDAD ADMINISTRATIVA, el tiempo de entrega del servicio, de acuerdo con los requerimientos;
- IV. Cuando la infraestructura de Centro de Datos se encuentre limitada, la entrega del Servicio de Hospedaje quedará sujeta a la resolución de los inconvenientes que provocaron la falta de recursos;
- V. El Servicio de Hospedaje de BASES DE DATOS y/o Aplicaciones incluye las tareas administrativas de respaldo y recuperación de información. Esta tarea precisa que la COORDINACIÓN y la UNIDAD ADMINISTRATIVA acuerden los tipos y frecuencia de los respaldos de información. De acuerdo con los requerimientos y necesidades particulares de cada caso, la COORDINACIÓN determinará el o los tipos de respaldos a realizar, los cuales, deberán brindar una protección adicional que se proporciona como parte del servicio a los USUARIOS, quienes a su vez se dan por enterados que se proporciona como una protección adicional, pero que no genera responsabilidad para la COORDINACIÓN en caso de fallas o pérdida de información. El USUARIO, al hacer uso de estos servicios acepta que, de realizar cambios o movimientos en sus aplicaciones o información, deberá tomar las debidas precauciones para salvaguardar su integridad;

- VI. El compromiso de la COORDINACIÓN es atender las fallas y/o requerimientos dependiendo de su severidad en el servicio de hospedaje de BASES DE DATOS y/o aplicaciones en un periodo menor a 15 días naturales posteriores a la fecha del reporte y/o solicitud;
- VII. La COORDINACIÓN decidirá el orden y la prioridad en que serán atendidas las fallas en el servicio;
- VIII. Se efectuarán recuperaciones de información solamente cuando la pérdida de datos provoque que el servicio sea suspendido o represente un peligro para la integridad y operación de la aplicación usuaria;
- IX. Cuando se requiera realizar mantenimientos preventivos a la infraestructura de TIC, la COORDINACIÓN se compromete a informar a las UNIDADES ADMINISTRATIVAS el motivo, fecha y duración de la suspensión del servicio, y
- X. El servicio será suspendido, sin previo aviso, cuando el área de soporte de la COORDINACIÓN requiera realizar un mantenimiento correctivo o resolución de errores que ponga en riesgo la funcionalidad o seguridad de la infraestructura de TIC del GOBIERNO.

CAPÍTULO IV ALOJAMIENTO DE SERVIDORES

Artículo 51.- La prestación del servicio alojamiento de SERVIDORES que consiste en ubicar SERVIDORES de datos en los centros de datos de la COORDINACIÓN, se sujetará a lo siguiente:

- I. La UNIDAD ADMINISTRATIVA deberá solicitar el servicio mediante oficio dirigido a la COORDINACIÓN;
- II. La COORDINACIÓN entregará el servicio de alojamiento de SERVIDORES una vez que la UNIDAD ADMINISTRATIVA provea todos los requerimientos de información que derive el diseño y definición del servicio solicitado;
- III. La COORDINACIÓN acordará, en conjunto con la UNIDAD ADMINISTRATIVA, el tiempo de entrega del servicio;
- IV. Cuando la infraestructura de Centro de Datos se encuentre limitada, la entrega del servicio de alojamiento de SERVIDORES quedará sujeta a la resolución de los inconvenientes que provocaron la falta de recursos;
- V. El compromiso de la COORDINACIÓN es atender las fallas y/o requerimientos dependiendo de su severidad, en el servicio de alojamiento de SERVIDORES en un periodo menor a 15 días naturales posteriores a la fecha del reporte y/o solicitud;
- VI. Cuando se requieran realizar mantenimientos preventivos a la infraestructura de TIC, la COORDINACIÓN se compromete a informar a las UNIDADES ADMINISTRATIVAS el motivo, fecha y duración de la suspensión del servicio, y
- VII. El servicio será suspendido, sin previo aviso, cuando la COORDINACIÓN requiera realizar un mantenimiento correctivo o resolución de error que ponga en riesgo la funcionalidad o seguridad de la infraestructura de TIC.

TÍTULO SÉPTIMO

CAPÍTULO I DISPOSICIONES FINALES

Artículo 52.- El incumplimiento de los lineamientos aquí presentados, puede generar sanciones, tales como la cancelación temporal del uso de los bienes y servicios de TIC o, en algunos casos, la suspensión definitiva de los mismos. En otros casos y dependiendo de la naturaleza de la acción, se aplicarán las sanciones correspondientes en los términos de la Ley de Responsabilidades aplicable.

Artículo 53.- Los casos no previstos en las disposiciones de estos lineamientos, serán resueltos por la SECRETARÍA, de conformidad con las atribuciones que le confiere la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Chihuahua.

TRANSITORIOS.

Artículo Primero: Los presentes lineamientos entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado.

Artículo Segundo: Notifíquese el presente acuerdo por conducto de la Coordinación de Tecnologías de la Información.

Dado en el Edificio Óscar Flores Sánchez, sede de la Secretaría de la Función Pública, en la ciudad de Chihuahua, Chihuahua, a los veintiocho días del mes de agosto del año dos mil veintitrés.


LIC. MARÍA DE LOS ÁNGELES ÁLVAREZ HURTADO

SECRETARIA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA



SECRETARÍA DE LA
FUNCIÓN PÚBLICA

SIN TEXTO

SIN TEXTO