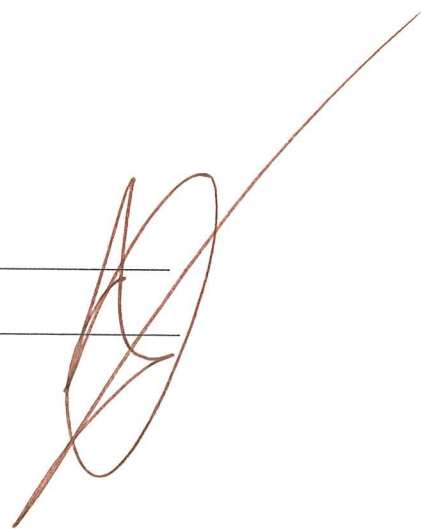


POLITICAS DE SEGURIDAD INFORMATICA DE LA AGENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.

-ACCIONES INTERNAS-

Versión: 2.0: _____

Fecha de aprobación: _____

A large, stylized red signature or stamp that overlaps the signature lines.

Handwritten blue mark

Handwritten blue initials

OBJETIVO

Las políticas Internas de Seguridad Informática, establecen los principios, lineamientos, responsabilidades y controles necesarios para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y autenticidad de la información y de los activos tecnológicos de la Agencia, mediante la implementación de medidas preventivas, correctivas y de control que permitan mitigar riesgos, prevenir incidentes de seguridad informática y asegurar la continuidad operativa de los sistemas institucionales.

Asimismo, estas políticas internas tienen como finalidad promover una cultura de seguridad digital entre las personas servidoras públicas, asegurando el uso adecuado y responsable de los recursos tecnológicos, en apego a la normatividad aplicable en materia de tecnologías de la información.

ALCANCES

Las Políticas Internas de Seguridad Informática son de observancia obligatoria para:

- Todas las personas servidoras públicas adscritas a la Agencia y que hagan uso de los recursos tecnológicos, independientemente de su nivel jerárquico o modalidad de contratación.
- Todos los activos de información, incluyendo bases de datos, documentos físicos digitalizados, correos electrónicos institucionales, sistemas informáticos, aplicaciones, plataformas digitales y servicios en la nube utilizados por la Agencia.
- La infraestructura tecnológica institucional, incluyendo equipos de cómputo, servidores, dispositivos portátiles, redes internas, conexiones de internet, sistemas de almacenamiento y cualquier otro recurso tecnológico propiedad de la Agencia.

Estas políticas serán aplicables en todas las áreas administrativas y operativas de la Agencia, y su cumplimiento será supervisado por la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas que pudieran derivarse por su incumplimiento.



INFRAESTRUCTURA DE HARDWARE

Responsabilidades de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (UTIC)

- Emitir Dictámenes de Requerimientos Técnicos (DRT) en respuesta a solicitudes de los usuarios de acuerdo a las necesidades del área requirente. El DRT es un soporte documental técnico para los fines correspondientes a la solicitud de adquisición.
- Emitir Dictámenes Técnicos para Diagnóstico de Bienes y Servicios Informáticos.
- Determinar la vida útil de los equipos de informática, con la finalidad de optimizar su uso.
- Confirmar que el equipamiento de telecomunicaciones y equipos informáticos cumplan con las especificaciones técnicas definidas en los dictámenes de Requerimientos Técnicos, de lo contrario emitirá observaciones.
- Planear y aplicar el mantenimiento técnico preventivo y correctivo del equipamiento de telecomunicaciones y equipos informáticos de la Agencia.
- Instalar y configurar el equipamiento de telecomunicaciones de la Agencia.
- Evaluar el área física donde se instalará el equipamiento de telecomunicaciones y/o equipos informáticos, confirmando que el área este óptima para la instalación. Las áreas deben de contar con tomas de energía eléctrica, cableado para voz y datos, entre otros aspectos. Si el área no cuenta con estos requerimientos, se deberán solicitar las adecuaciones a la Dirección Administrativa.
- Instruir al usuario sobre el uso y manejo adecuado de los equipos y programas informáticos.
- Contar con un inventario interno del equipamiento de Telecomunicaciones de la AGENCIA.

Responsabilidades de los usuarios

- Deberá utilizar los equipos asignados para ejecutar las actividades o tareas Institucionales.
 - No deberá de usar equipos tecnológicos personales como: dispositivo informático en el área de trabajo. En caso de hacerlo, por seguridad no se le podrá brindar acceso a la red institucional.
 - No deberá solicitar soporte técnico al personal de la UTIC, de reparación de equipos tecnológicos personales.
 - En caso de ser necesario, deberá solicitar a la UTIC un levantamiento técnico y elaboración de Dictámenes de Requerimientos Técnicos de los equipos informáticos necesarios que requiera el área, para adquisición.
 - No deberá almacenar en los equipos institucionales, información que no sea para el cumplimiento de sus funciones.
 - Firmar los formatos de servicio correspondientes que sean elaborados por el personal de la UTIC.
- 
- 
- 

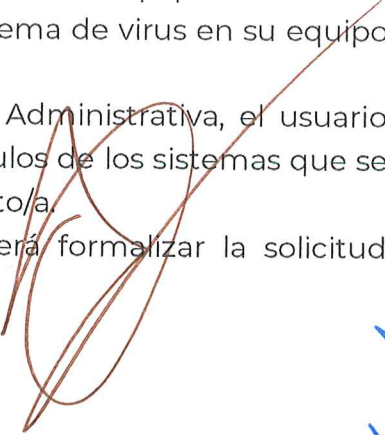
SISTEMAS INFORMÁTICOS DESARROLLADOS Y/O ADQUIRIDOS EN LA AGENCIA BAJO SUPERVISIÓN DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Responsabilidades de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (UTIC)

- Contar con un inventario Interno del software desarrollado en el Departamento de Tecnología de software y adquirido bajo supervisión de la UTIC.
- Proponer que todo el software instalado en el instituto, este legalmente licenciado.
- Tendrá la custodia y almacenamiento de todos los programas informáticos desarrollados en el DTS y adquiridos con supervisión de la UTIC.
- Tendrá la administración del NAS utilizado para el almacenamiento de los respaldos de los Sistemas Institucionales
- Evaluará y aplicará las modificaciones solicitadas por los usuarios de acuerdo a sus necesidades para mejora de procesos internos.
- Evaluará la factibilidad para desarrollar Sistemas Informáticos de acuerdo a la solicitud de los usuarios y necesidades de las áreas requirentes.
- Evaluará la factibilidad de la instalación de software requerido por los usuarios.
- Realices los cambios de responsables de módulos de los sistemas institucionales administrados por la UTIC, de acuerdo a las solicitudes de los usuarios.
- Elaborar los formatos correspondientes a la asignación de módulos y credenciales de acceso a los sistemas institucionales administrados por la UTIC.
- Realizar cambios de contraseñas de acceso a los sistemas institucionales administrados por la UTIC, previa solicitud del usuario responsable del módulo.

Responsabilidades de los usuarios

- Prohibido instalar y/o descargar juegos, videos, música o aplicaciones de ningún tipo.
- No deberá desinstalar aplicativos existentes previamente instalados en los equipos.
- Deberá informar a la UTIC, en caso de presentarse cualquier problema de virus en su equipo informático.
- Cada ocasión que se realice un cambio de titular en la Unidad Administrativa, el usuario entrante deberá de solicitar el cambio de responsable de los módulos de los sistemas que se encuentran en uso en la Unidad Administrativa a la que está adscrito/a.
- Para la automatización de procesos, el usuario requirente deberá formalizar la solicitud mediante oficio dirigido a el/la titular de la UTIC.



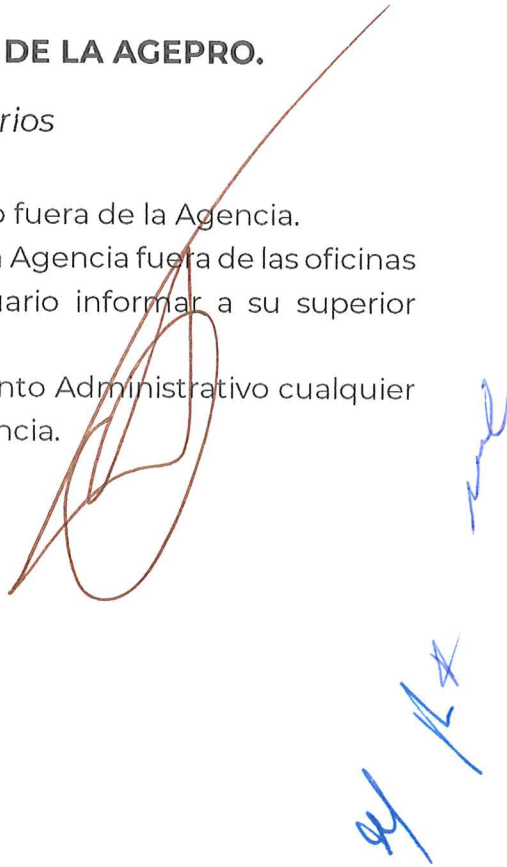
- Firmar los formatos de servicio correspondientes que sean elaborados por el personal de la UTIC.
- En caso de requerir un cambio de contraseña de acceso a los sistemas institucionales, el responsable del módulo deberá formalizar la solicitud mediante el sistema de soporte técnico.

SEGURIDAD DEL ÁREA DE INFORMÁTICA

- Todos los sistemas desarrollados en el Departamento de Tecnología de Software (DTS) y adquiridos bajo supervisión de la UTIC, deberán ser almacenados en la granja de servidores bajo administración de la UTIC.
- Únicamente personal de la UTIC tendrán acceso al SITE.
- Procurar que el área designada como SITE cuente con los requerimientos técnicos necesarios para la correcta conexión y protección de la infraestructura de telecomunicaciones.
- Velar por la protección de la información y la seguridad de los sistemas.
- Asegurar la continuidad de la información minimizando el impacto ante un incidente de seguridad de la información con el fin de proteger la Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad de la Información.
- Elaborar formatos de acuerdo a la atención brindada al usuario.

TRASLADO DE ACTIVOS INFORMÁTICOS FUERA DE LA AGEPRO.

Responsabilidades de los usuarios

- No está permitido el traslado de equipos informáticos para su uso fuera de la Agencia.
 - En caso de requerir trasladar equipos informáticos propiedad de la Agencia fuera de las oficinas para el cumplimiento de sus funciones, se recomienda al usuario informar a su superior inmediato y al jefe del Departamento Administrativo.
 - Deberá reportar a su superior inmediato y al jefe del Departamento Administrativo cualquier daño ocasionado en el equipo que fue trasladado fuera de la Agencia.
- 

ROBO O PÉRDIDA DE EQUIPO

- En el supuesto de suscitarse robo o extravío, el usuario deberá apegarse a la normatividad aplicable de la AGEPRO, en coordinación con el/la Titular de la Dirección Administrativa y la Coordinación Jurídica.

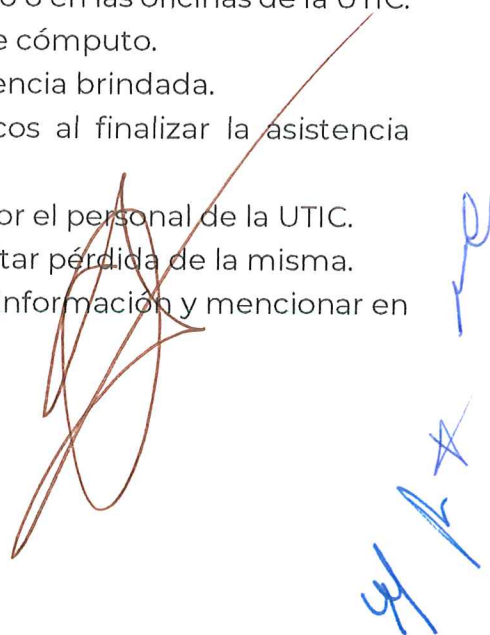
SOPORTE TÉCNICO A LA INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES

Responsabilidades de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (UTIC)

- Deberá recepcionar todas las solicitudes de soporte técnico a través del Sistema de Soporte Técnico de la UTIC.
- Atenderá todas las solicitudes recibidas por parte de los usuarios en el orden de ingreso al Sistema de Soporte.
- El tiempo de atención dependerá del tipo de servicio requerido.
- Informará al usuario a detalle sobre el resultado del servicio aplicado.
- Elaborarán formatos de servicio para firma de conformidad del usuario.
- Únicamente brindarán servicio a los equipos institucionales.

Responsabilidades de los usuarios

- Solicitará soporte técnico a través del sistema de soporte técnico de la UTIC
- Adjuntará al sistema soporte técnico la documentación necesaria para la atención del soporte solicitado.
- Permitirá que el personal de la UTIC revise su equipo, ya sea en sitio o en las oficinas de la UTIC.
- La solicitud de soporte la podrá realizar desde cualquier equipo de cómputo.
- Verificar el correcto funcionamiento del equipo al finalizar la asistencia brindada.
- Verificar el correcto funcionamiento de los sistemas informáticos al finalizar la asistencia brindada.
- Firmar de conformidad los formatos de servicio proporcionados por el personal de la UTIC.
- Realizar el respaldo de su información de forma periódica para evitar pérdida de la misma.
- Antes de solicitar un formateo de equipo, deberá de respaldar su información y mencionar en la solicitud de soporte que su información ha sido respaldada.

A large, stylized brown signature is written over the bottom right portion of the text. To its right, there are several smaller blue ink marks, including what appears to be a checkmark and some scribbles.

MANTENIMIENTO A LA INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES.

Responsabilidades de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (UTIC)

- Elaborar el calendario de mantenimiento preventivo.
- Distribuir el calendario a todas las áreas de la Agencia
- Apegarse a las fechas establecidas en el calendario
- En caso de requerir cambiar las fechas programadas, deberá informar con anticipación a los usuarios.
- Elaborar órdenes de servicio por cada mantenimiento aplicado
- Recabar firma de conformidad del usuario al finalizar el mantenimiento.

Responsabilidades de los usuarios

- Apegarse a las fechas establecidas en el calendario emitido por la UTIC
- Proporcionar el equipo al personal de la UTIC el tiempo que sea necesario
- Verificar el correcto funcionamiento del equipo.
- Firmar de conformidad en el formato de servicio.

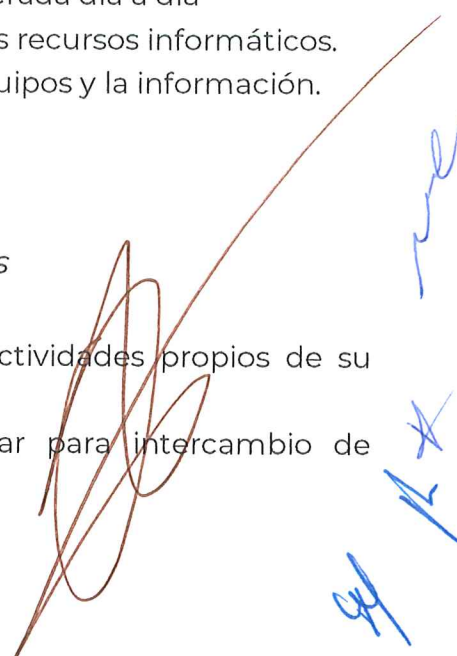
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Responsabilidades de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (UTIC)

- Procurará que los equipos estén libres de vulnerabilidades.
- Realizará respaldo de información periódicos de la información generada día a día
- Realizará monitoreos periódicos para verificar el uso adecuado de los recursos informáticos.
- Instalará software de protección para reforzar la seguridad de los equipos y la información.
- Elaborar formatos de acuerdo a la actividad realizada.

Responsabilidades de los usuarios

- Los equipos institucionales, únicamente lo deberá utilizar para actividades propios de su puesto y/o cargo.
- El correo electrónico institucional, únicamente lo deberá utilizar para intercambio de información relacionada

A large, stylized signature in brown ink is written across the bottom right of the page. To its right, there are several smaller blue ink signatures and initials, including what appears to be 'me', 'X', and 'cp'.

a su puesto y/o cargo

- Realizará a) Solo utilizará el correo electrónico Institucional para recibir y/o enviar correspondencia relacionadas con su trabajo.
- Realizar respaldos periódicos de la información que genera día a día.
- Reportar en tiempo y forma toda anomalía o mal funcionamiento detectado en los equipos de cómputo y periféricos que se encuentran bajo su uso y resguardo.
- Firmar los formatos de servicio correspondientes que sean elaborados por el personal de la UTIC.

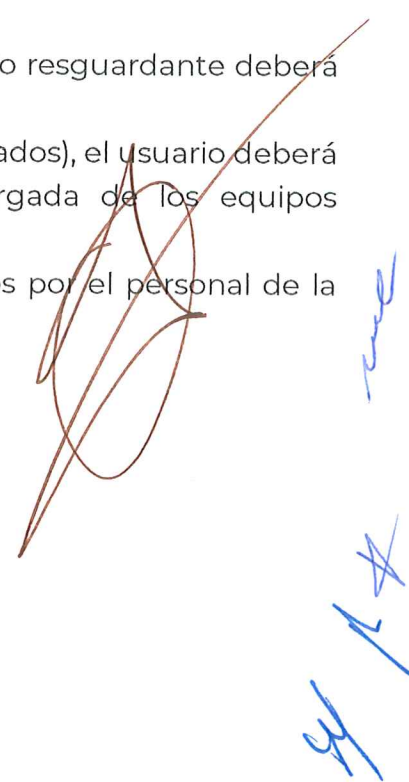
MANEJO DE IMPRESORAS Y ESCANER

Responsabilidades de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (UTIC)

- Si las impresoras y/o escáneres son propiedad de la Agencia, el personal de la UTIC deberá brindar el soporte y mantenimiento necesario.
- Si las impresoras y/o escáneres no son propiedad de la agencia (arrendados), el personal de la UTIC no está facultado para manipular los equipos.
- Elaborar órdenes de servicio de acuerdo a los resultados obtenidos por el personal de la UTIC.
-

Responsabilidades de los usuarios

- Si las impresoras y/o escáneres son propiedad de la Agencia, el usuario resguardante deberá solicitar soporte técnico a través del sistema de soporte Técnico.
- Si las impresoras y/o escáneres no son propiedad de la agencia (arrendados), el usuario deberá solicitar soporte técnico directamente al personal del área encargada de los equipos arrendados (Dirección Administrativa)
- Firmar los formatos de servicio correspondientes que sean elaborados por el personal de la UTIC.

A large, stylized signature in brown ink is written over the bottom right portion of the text. To its right, there are several smaller, more legible signatures in blue ink, including one that appears to be 'me' and another that looks like 'H'.

ACCESO AL INTERNET

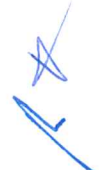
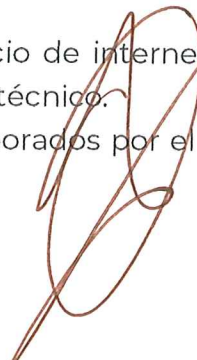
Responsabilidades de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (UTIC)

- A través de la UTIC se realizarán las gestiones y actividades necesarias para garantizar el acceso al servicio de internet para los usuarios y a través de los equipos de cómputo institucionales.
- El personal de la UTIC aplicará filtros de seguridad para garantizar la integridad de la información e infraestructura de telecomunicaciones de la agencia.
- Realizará modificación al filtrado de contenido web para garantizar el acceso a las páginas necesarias para el cumplimiento de las funciones de los usuarios.
- En cuanto a revisión y/o funcionamiento del servicio de internet, deberá de ser atendido previa solicitud a través del sistema de soporte.
- No es obligación de la Agencia brindar servicio de internet para los dispositivos personal de los usuarios. Podría someterse a valoración con el/la director (a) general de la Agencia para determinar la viabilidad de proporcionar el acceso al servicio.
- Elaborar formatos de acuerdo a la atención brindada al usuario.

Responsabilidades de los usuarios

Los usuarios que hagan uso de un equipo de cómputo institucional, tendrán acceso al servicio de internet bajo las siguientes consideraciones.

- Serán sujetos de monitoreo de las actividades que realiza en Internet.
- Saben que existe la prohibición al acceso de páginas no autorizadas.
- Saben que existe la prohibición de transmisión de archivos reservados o confidenciales no autorizados.
- Saben que existe la prohibición de descarga de software.
- La utilización de Internet es para el desempeño de su función y puesto en la Agencia y no para propósitos personales.
- La solicitud de soporte en cuanto al funcionamiento del servicio de internet, deberá solicitarlo al personal de soporte a través del sistema de soporte técnico.
- Firmar los formatos de servicio correspondientes que sean elaborados por el personal de la UTIC.



USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

Responsabilidades de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones UTIC)

- El servicio de correo electrónico institucional es aplicable para personal con nivel de jefatura de departamento y niveles superiores.
- Aplicará reseteo de contraseñas siempre y cuando sea requerido por el usuario responsable de la cuenta del correo.
- Registrará un cambio de responsable previa solicitud del usuario requirente.
- La Agencia se reserva el derecho a acceder y revelar todos los mensajes enviados por este medio para cualquier propósito y revisar las comunicaciones vía correo electrónico *del personal que ha comprometido la seguridad, violado las políticas de seguridad o realizado acciones no autorizadas.*
- Elaborar formatos de acuerdo a la atención brindada al usuario.

Responsabilidades de los usuarios

- La solicitud de creación y asignación de una cuenta de correo electrónico institucional debe de realizarse por el usuario a través de oficio dirigido a el/la titular de la UTIC.
- Las cuentas de correo quedarán bajo uso y responsabilidad del usuario requirente y serán creadas con base en *el nombre de la Unidad Administrativa del mismo.*
- Los usuarios no deben usar cuentas de correo electrónico asignadas a otras personas, ni recibir mensajes en cuentas de otros.
- Los usuarios deberán saber que la información de los correos electrónicos y archivos adjuntos son propiedad de la Agencia.
- Los usuarios podrán enviar información reservada y/o confidencial vía correo electrónico siempre y cuando, de ser posible de manera codificada y destinada exclusivamente a personas autorizadas y en el ejercicio estricto de sus funciones y atribuciones.
- El usuario debe de utilizar el correo electrónico de la Agencia única y exclusivamente a los recursos que tenga asignados y las facultades que les hayan sido atribuidas para el desempeño de su cargo o comisión, quedando prohibido cualquier otro uso.
- Todo uso indebido del servicio de correo electrónico, será motivo de suspensión temporal de su cuenta de correo o según sea necesario la eliminación total de la cuenta dentro del sistema.
- Cada ocasión que se realice un cambio de titular en la Unidad Administrativa, el usuario entrante deberá de solicitar el cambio de responsable de la cuenta de correo,

especificando sus datos (nombre, área, puesto) para el alta como nuevo responsable de la cuenta.

- Solo el usuario responsable de la cuenta de correo podrá solicitar modificaciones o reseteo en las claves de acceso.
- Firmar los formatos de servicio correspondientes que sean elaborados por el personal de la UTIC.

VIOLACIONES DE SEGURIDAD EN INFORMÁTICA

Está prohibido el uso de herramientas de hardware o software para violar los controles de Seguridad en Informática, así como realizar pruebas a los controles de los diferentes elementos de Tecnología de Información. Ninguna persona puede probar o intentar comprometer los controles internos.

Ningún usuario debe probar o intentar fallas de la Seguridad en Informática identificadas o conocidas, a menos que estas pruebas sean aplicadas a conveniencia de la UTIC.

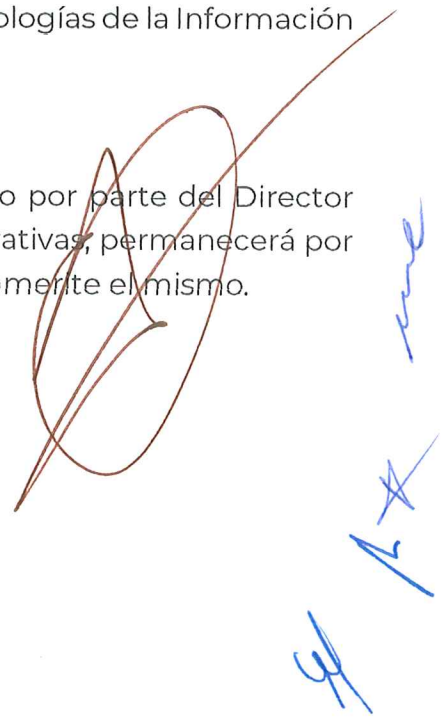
No se debe intencionalmente escribir, generar, compilar, copiar, coleccionar, propagar, ejecutar o intentar introducir cualquier tipo de código (programa) conocidos como virus, gusanos o caballos de Troya, diseñado para auto replicarse, dañar o afectar el desempeño o acceso a las computadoras, redes o información de la Agencia.

IMPREVISTOS

Los casos que se presenten y que estén vinculados al trabajo y no estén contemplados en este Manual de Políticas, serán atendidos o resueltos por la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

VIGENCIA

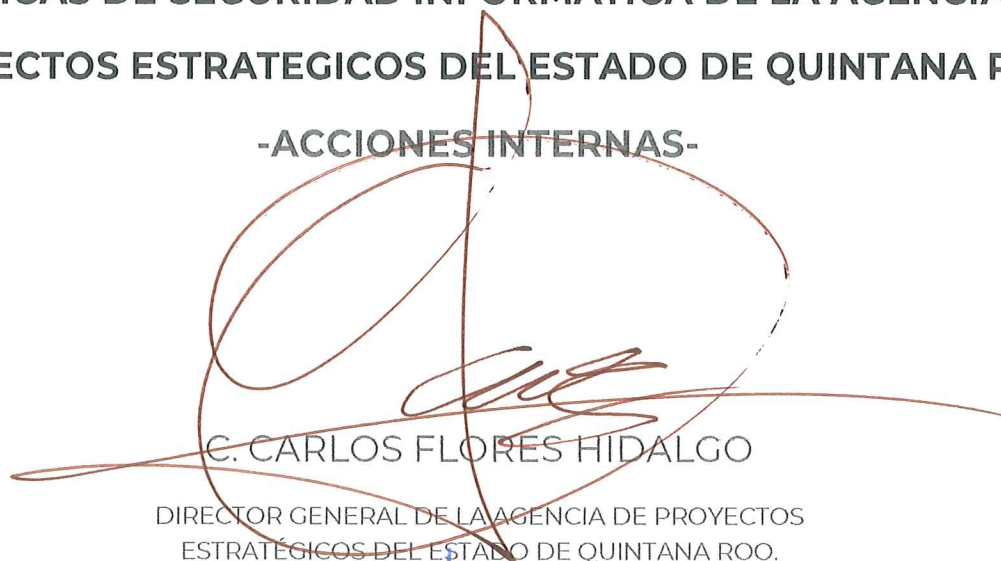
Este Manual entrará en vigencia a partir de la aprobación del mismo por parte del Director General, y socialización con los encargados de las Unidades Administrativas, permanecerá por tiempo indefinido introduciéndosele las revisiones y las mejoras que amerite el mismo.

A large, stylized red signature is written over the 'VIGENCIA' section. To its right, there are several smaller blue ink marks, including what appears to be a checkmark and some scribbles.

CHETUMAL QUINTANA ROO, A 27 DE MARZO DEL AÑO 2026

**FORMALIZACIÓN DE LAS
POLITICAS DE SEGURIDAD INFORMATICA DE LA AGENCIA DE
PROYECTOS ESTRATEGICOS DEL ESTADO DE QUINTANA ROO**

-ACCIONES INTERNAS-



C. CARLOS FLORES HIDALGO
DIRECTOR GENERAL DE LA AGENCIA DE PROYECTOS
ESTRATÉGICOS DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.



C. VANESSA GUADALUPE RAMIREZ ORTIZ

TITULAR DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Y COMUNICACIONES DE LA AGENCIA DE PROYECTOS
ESTRATÉGICOS DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.



LCDA. MARÍA NEYDI ESCAMILLA
QUIJANO

JEFA DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE
SOFTWARE



LCDO. JOSÉ ROMÁN RÍO ARCEO
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO
Y TELECOMUNICACIONES