



GOBIERNO DE TOCHIMILCO

ADMINISTRACIÓN

2021 - 2024



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE

JEFATURA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



H. AYUNTAMIENTO DE TOCHIMILCO, PUEBLA

ADMINISTRACIÓN 2021 - 2024

PALACIO MUNICIPAL S/N, BARRIO: CENTRO,
TOCHIMILCO, PUEBLA.
C.P. 74330



ÍNDICE

PRESENTACIÓN	3
OBJETIVO.....	3
ALCANCE.....	3
GLOSARIO.....	4
MARCO JURÍDICO.....	4
Federal.....	4
Estatal.....	4
Municipal.....	5
FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DE LA JEFATURA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	6
ORGANIGRAMA FUNCIONAL	6
Jefatura de Tecnologías de la Información y comunicación.....	7
Datos Generales	7
Atribuciones	7
Procedimientos	8
Asistencia a las áreas del Ayuntamiento con servicio de Mantenimiento a los equipos de cómputo/oficina.....	9
Apoyo a las Juntas Auxiliares con Servicios de Mantenimiento a los equipos de cómputo/oficina.....	11



PRESENTACIÓN

Es importante que dentro del H. Ayuntamiento de Tochimilco, Puebla, se proporcionen adecuadamente los servicios de Tecnologías de Información y Comunicación dentro de las áreas administrativas, así como externamente.

Hoy en día es de vital importancia la implementación de las nuevas tecnologías para el desarrollo de las actividades que le corresponden a cada una de las distintas unidades administrativas, esto con el fin de facilitar y optimizar las operaciones para el adecuado cumplimiento de los objetivos y metas establecidas.

Para ello el presente manual se creó para servir como un instrumento de guía y apoyo para las y los servidores públicos que son parte de la Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicación, para el correcto desarrollo de sus funciones de acuerdo a lo establecido en la ley y lo atribuido por el Ayuntamiento de acuerdo a las necesidades del mismo.

Lo contenido en el presente manual quedará sujeto a las modificaciones que se realice para adecuarlo a las necesidades del H. Ayuntamiento de Tochimilco, Puebla.

OBJETIVO

El principal objetivo de este manual es establecer las actividades que se llevaran a cabo por la Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicación óptimo para poder proveer y administrar adecuadamente las tecnologías de la información y los sistemas de telecomunicación necesarios para brindar un mejor funcionamiento de las distintas áreas del H. Ayuntamiento, con el fin de brindar seguridad y confianza en el manejo de la información.

ALCANCE

Este manual va dirigido a todos los servidores públicos adscritos a la Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicación del H. Ayuntamiento de Tochimilco, Puebla.

GLOSARIO

ASE Puebla: La Auditoría Superior del Estado de Puebla.

LOM: Ley Orgánica Municipal.

Órgano Interno de Control (OIC): Órgano a cargo de promover, evaluar y fortalecer el buen funcionamiento del control interno en los entes públicos, además de aplicar las leyes en materia de responsabilidades de Servidores Públicos.

Servidores Públicos: Las personas que desempeñan un empleo, cargo o comisión en el Ayuntamiento, conforme a lo dispuesto en el artículo 108 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

MARCO JURÍDICO.

Federal.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.	Artículos 6, 108, 115.
Ley General de Responsabilidades Administrativas.	Artículos 6, 9, 10, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 36, 42, 64, 88.
Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Artículos 7, 22, 24, 53, 61.
Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.	Artículos 6, 36, 41, 46, 49, 57.
Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.	Artículos 17 fracción XI, 24, 40 fracción V, 67 fracción II, 73.
Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.	Artículos 66, 67, 109.
Ley General de Archivos.	Artículos 1, 2, 3, 12.

Estatal.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla.	Artículos 104, 105 fracción III, 125, 132.
Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública del Estado de Puebla.	Artículos 11, 65, 71, 102.
Ley Orgánica Municipal.	Artículos 168, 169, 170.

Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla.	Artículos 4, 5, 10.
Ley de Archivos del Estado de Puebla.	Artículos 24, 26, 31, 49, 71.
Ley de Rendición de Cuentas y Fiscalización Superior del Estado de Puebla.	Artículos 6, 33 fracción XVII, 44, 63.

Municipal.

Ley Ingresos del Municipio de Tochimilco para el ejercicio fiscal 2022.	Aplica en su totalidad
Código de Ética del Honorable Ayuntamiento de Tochimilco, Puebla.	Aplica en su totalidad
Código de Conducta del Honorable Ayuntamiento de Tochimilco, Puebla.	Aplica en su totalidad
Plan Municipal de Desarrollo.	Aplica en su totalidad
Bando de Policía y Gobierno.	Aplica en su totalidad

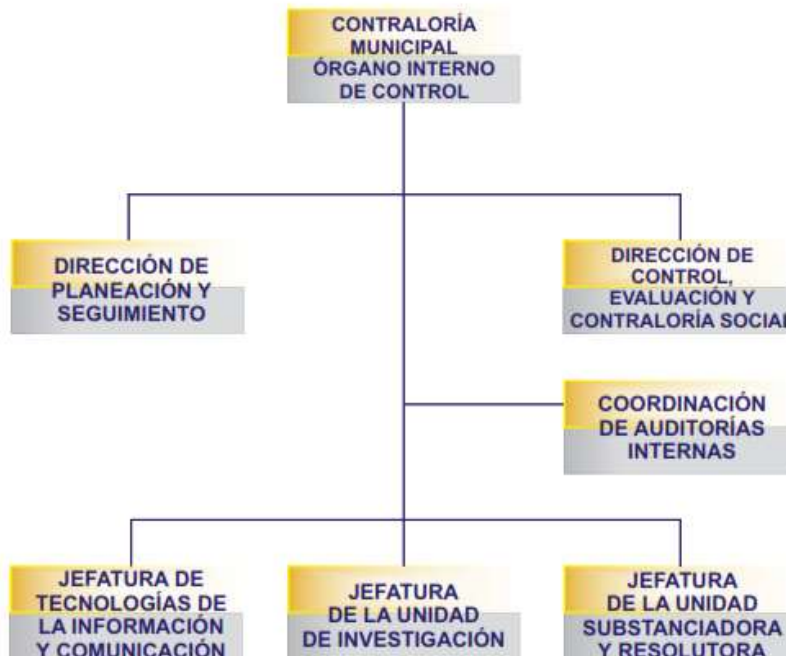
FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DE LA JEFATURA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Las funciones y atribuciones que le corresponden a la Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicación están establecidas de acuerdo con las necesidades que se presenten dentro del H. Ayuntamiento de Tochimilco, Puebla, además de las establecidas en las normatividades aplicables.

También se presentan los procedimientos que llevan a cabo las y los servidores públicos que son parte de la Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicación.

Para cada proceso que realicen se mostrará un diagrama de flujos para un detalle secuencial y progresivo, logrando un entendimiento más fácil, así mismo, se hará una narrativa de cada proceso, cabe mencionar que algunas de las atribuciones que realizarán las distintas áreas de la Contraloría Municipal están vinculadas con las establecidas en el artículo 169 de la LOM, las cuales son atribuciones y responsabilidades del Contralor Municipal, debido a que en conjunto llevan a cabo el cumplimiento de las mismas, esto es en relación proporcional a sus funciones.

ORGANIGRAMA FUNCIONAL



Jefatura de Tecnologías de la Información y comunicación.

Datos Generales

Puesto:	Jefe/a de Tecnologías de la Información y Comunicación
Grado Académico:	Ingeniería en Tecnologías de la Información/afín
Periodo de las actividades:	Mensuales
Reporta a:	Contralor/a Municipal

Atribuciones

Las atribuciones que le corresponden al Jefe de Tecnologías de la Información y Comunicación están correlacionadas con las establecidas y en proporción de sus funciones con artículo 169 de la LOM; las cuales son las siguientes:

- I. Llevar a cabo el mantenimiento de los equipos de cómputo, así como vigilar que les den el correcto uso conforme a las funciones del servidor/a público a cargo del bien.
- II. Establecer metodologías aplicables al área de Tecnologías de la Información, así como proponer sistemas que permitan el logro de los objetivos encomendados a la Contraloría Municipal, así como vigilar su observancia y aplicación.
- III. Proporcionar ayuda al/los encargado/s de llevar a cabo funciones relacionadas con las Plataformas Digital Nacional y Estatal en los términos que le sean requeridos.
- IV. Establecer e implementar un programa de adquisición de equipos y software con el fin de tener un mayor control sobre los equipos con que cuenta el Ayuntamiento para el cumplimiento de sus funciones.
- V. Implementar los lineamientos para Network Security, Storage y las políticas de Login en Software o Dispositivos del Ayuntamiento.
- VI. Actualizar e implementar el plan de recuperación de desastres y de continuidad de la operación para los sistemas informáticos, o como se encuentra aplicado en el Ayuntamiento como planeación de Recovery, Restore and backup.
- VII. Establecer las disposiciones aplicables acerca de seguridad informática para el Ayuntamiento.
- VIII. Llevar a cabo auditorías sobre los equipos de cómputo que están a cargo de los/las servidores/as públicos/as respecto a la seguridad informática.

- IX. Verificar que todos los protocolos y servicios innecesarios sean deshabilitados en todos los equipos de cómputo.
- X. Asegurar que ningún elemento de infraestructura, aplicación o sistema de información, así como cuenta de usuarios carezcan de contraseña.
- XI. Mantener el control de la administración de los equipos de cómputo para permitir que solo el personal de las áreas del Ayuntamiento tenga acceso a los mismos.
- XII. Realizar labores de investigación acerca de incidentes en los sistemas de información y elementos de infraestructura para determinar las causas de estos.
- XIII. Instalar en los equipos de cómputo del Ayuntamiento antivirus y sus actualizaciones, así como sistema de control de acceso.
- XIV. Administrar las contraseñas de administrador de todos los equipos de cómputo del Ayuntamiento.
- XV. Modificar los procedimientos de acceso a los sistemas de información con el fin de mejorar la seguridad informática.
- XVI. Capacitar al menos una vez al año a los/las servidores/as públicos/as responsables de la seguridad informática el acceso permanente a información actualizada en esta materia.

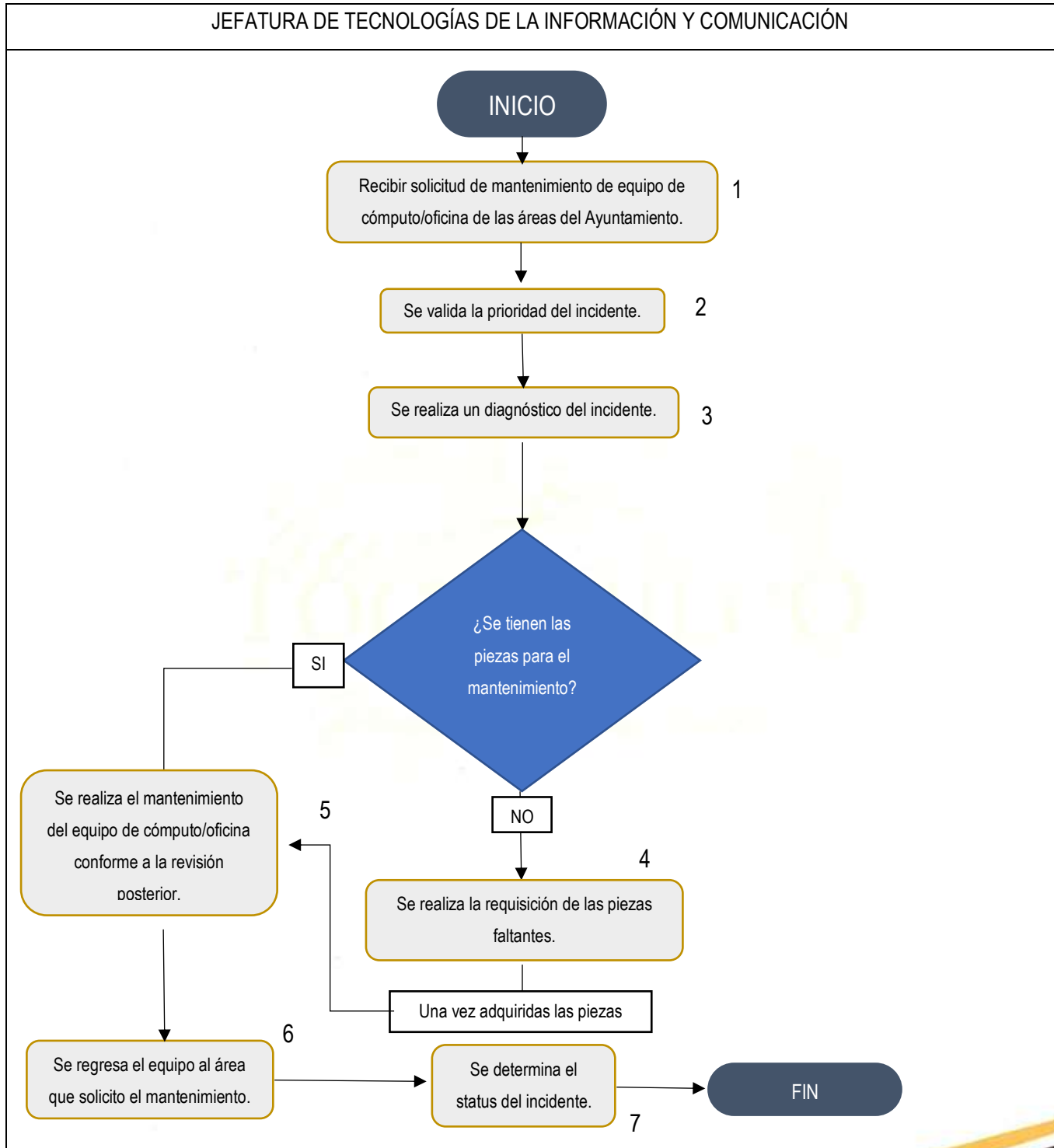
Procedimientos

Los procedimientos que realiza el Jefe de Tecnología y Comunicación depende en gran medida a las necesidades del Ayuntamiento en temas informáticos y de tecnología, las cuales se engloban a continuación:

- Asistencia a las áreas del Ayuntamiento con servicio de Mantenimiento a los equipos de cómputo/oficina.
- Apoyo a las Juntas Auxiliares con Servicios de Mantenimiento a los equipos de cómputo/oficina.
- Realizar las restricciones de red de las áreas del Ayuntamiento.
- Verificar la adecuada administración y respaldo de la información de las áreas del Ayuntamiento.

Los demás procedimientos que se vayan desarrollando en el Ayuntamiento y que le correspondan a la Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicación.

Asistencia a las áreas del Ayuntamiento con servicio de Mantenimiento a los equipos de cómputo/oficina.

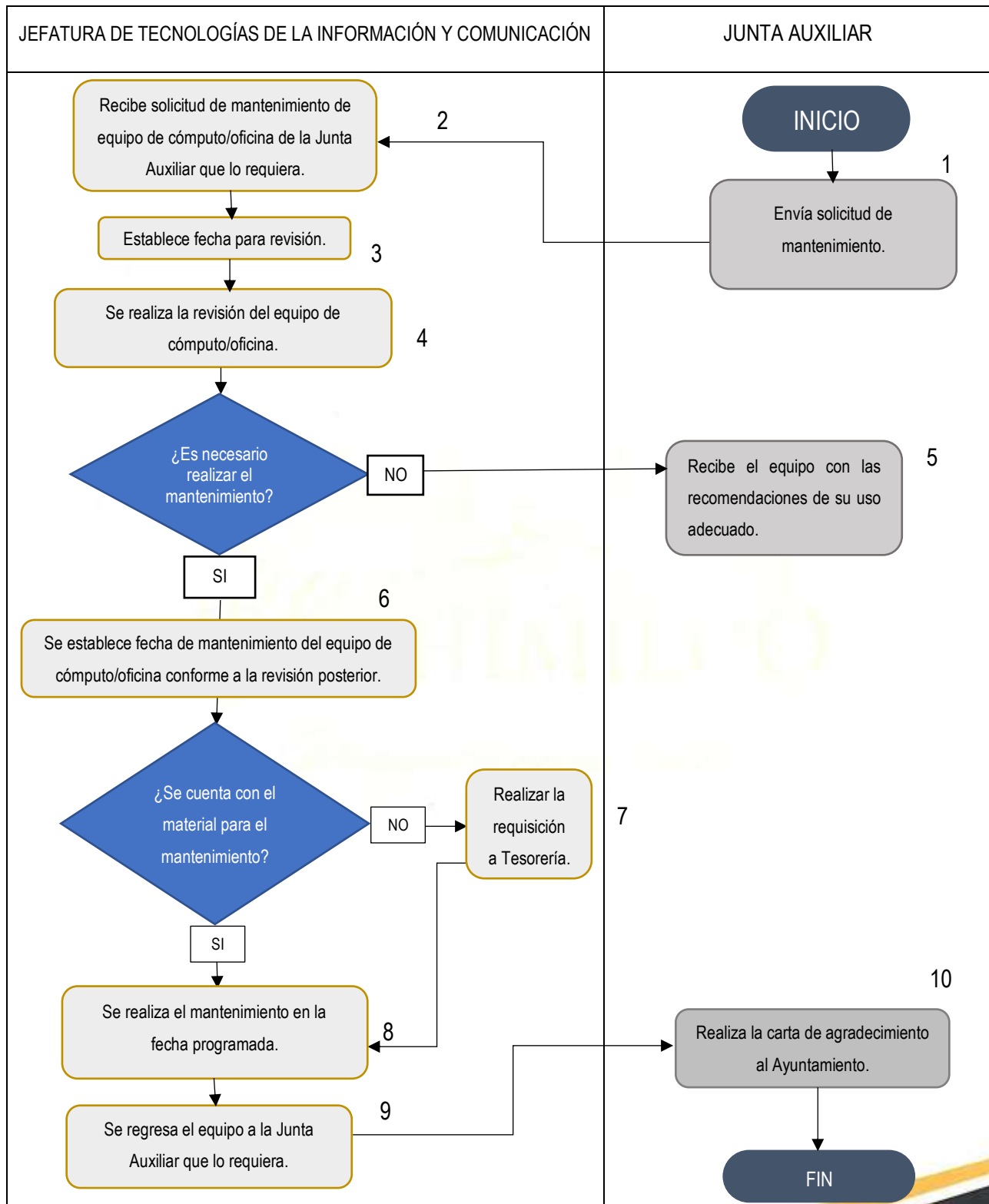


Objetivo.

Brindar apoyo a las áreas del Ayuntamiento que requieran mantenimiento de sus equipos de cómputo/oficina, el tiempo dependerá de la gravedad y equipo requerido para atender el problema que se encuentre durante la revisión previa, con el fin de otorgar un servicio de calidad.

Descripción		
Área	No.	Actividad
JEFATURA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	1	Recibir solicitud de mantenimiento de equipo de cómputo/oficina de las áreas del Ayuntamiento.
	2	Se valida la prioridad del incidente.
	3	Se realiza un diagnóstico del incidente.
¿SE TIENEN LAS PIEZAS PARA EL MANTENIMIENTO?		
JEFATURA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	4	NO: Se realiza la requisición de las piezas faltantes.
	5	SI: Se realiza el mantenimiento del equipo de cómputo/oficina conforme a la revisión posterior.
	6	Se regresa el equipo al área que solicito el mantenimiento.
	7	Se determina el status del incidente.
FIN DEL PROCESO		

Apoyo a las Juntas Auxiliares con Servicios de Mantenimiento a los equipos de cómputo/oficina.



Objetivo.

Otorgar apoyo a las juntas auxiliares que llevan sus equipos de cómputo/oficina a la Jefatura De Tecnologías de la Información y Comunicación del Ayuntamiento para que les brinden ayuda con el mantenimiento de los mismos, debido a que este en servicio en lo particular excede en algunas ocasiones su presupuesto o no cuentan con algún técnico especializado para desarrollarlo, además de eso se brindan asesorías de cuidado de los equipos para su correcto funcionamiento, esto de manera gratuita.

Descripción		
Área	No.	Actividad
JUNTA AUXILIAR	1	Enviar solicitud de mantenimiento.
JEFATURA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	2	Recibe solicitud de mantenimiento de equipo de cómputo/oficina de la Junta Auxiliar que lo requiera.
	3	Establece fecha para revisión.
	4	Se realiza la revisión del equipo de cómputo/oficina.
¿ES NECESARIO REALIZAR EL MANTENIMIENTO?		
JUNTA AUXILIAR	5	NO: Recibe el equipo con las recomendaciones de su uso adecuado.
JEFATURA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	6	SI: Se establece fecha de mantenimiento del equipo de cómputo/oficina conforme a la revisión posterior.
¿SE CUENTA CON EL MATERIAL PARA EL MANTENIMIENTO?		
JEFATURA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	7	NO: Realizar la requisición a Tesorería.
	8	SI: Se realiza el mantenimiento en la fecha programada.
	9	Se regresa el equipo a la Junta Auxiliar que lo requiera.
JUNTA AUXILIAR	10	Realiza la carta de agradecimiento al Ayuntamiento.
FIN DEL PROCESO		