



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



2022-2024  
**HUIXQUILUCAN**  
SIGAMOS AVANZANDO

# GACETA

ÓRGANO DE DIFUSIÓN

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE HUIXQUILUCAN

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".

AÑO 3

GACETA 20

SECCIÓN III

15 DE JULIO DE 2024

**DIRECTRIZ DE USO DE  
SERVICIOS Y BIENES  
DE TECNOLOGÍAS DE  
LA INFORMACIÓN Y  
COMUNICACIÓN  
PARA EL MUNICIPIO  
DE HUIXQUILUCAN,  
ESTADO DE MÉXICO**

**Dra. Romina Contreras Carrasco**  
PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL  
(RÚBRICA)

**Lic. Jacobo Armando  
Mac-Swiney Torres**  
SÍNDICO MUNICIPAL  
(RÚBRICA)

**C. Martha Olivo Camilo**  
PRIMERA REGIDORA  
(RÚBRICA)

**Mtro. León González Rojas**  
SEGUNDO REGIDOR  
(RÚBRICA)

**C. Elvia María del  
Carmen Posible Mendoza**  
TERCERA REGIDORA  
(RÚBRICA)

**Lic. Erick Daniel Rojas Gutiérrez**  
CUARTO REGIDOR  
(RÚBRICA)

**C. Sonia López Pérez**  
QUINTA REGIDORA  
(RÚBRICA)

**Lic. Rodrigo Martínez Gutiérrez**  
SEXTO REGIDOR  
(RÚBRICA)

**Lic. María de Lourdes Piña Heredia**  
SÉPTIMA REGIDORA  
(RÚBRICA)

**Lic. Jaime Santana Gil**  
OCTAVO REGIDOR  
(RÚBRICA)

**Dra. Ivette Mariana Valdez Sánchez**  
NOVENA REGIDORA  
(RÚBRICA)

**Mtra. Teresa Gínez Serrano**  
SECRETARIA DEL H. AYUNTAMIENTO  
(RÚBRICA)

## ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL

**Mtro. Agustín Olivares Balderas**  
TESORERO MUNICIPAL

**Lic. Benito García Ávalos**  
CONTRALOR INTERNO MUNICIPAL

**Mtra. Alma Rocío Rojas Pérez**  
DIRECTORA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

**Mtro. Kristian Fernández Galván**  
DIRECTOR GENERAL DE DESARROLLO ECONÓMICO Y EMPRESARIAL

**Lic. Héctor Hugo Salgado Rodríguez**  
SECRETARIO TÉCNICO MUNICIPAL

**Dra. Maury Palmira Ramírez Montes de Oca**  
DIRECTORA GENERAL DE MENSAJE E IMAGEN INSTITUCIONAL

**C. Crisóforo de Jesús Gutiérrez Nava**  
DIRECTOR GENERAL DE DESARROLLO  
AGROPECUARIO Y FORESTAL

**Lic. Mario Vázquez Ramos**  
DIRECTOR GENERAL DE DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE

**Lic. Amairani Tovar Medina**  
DIRECTORA GENERAL DE ECOLOGÍA Y MEDIO AMBIENTE

**Lic. Julio César Zepeda Montoya**  
DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y URBANOS

**Arq. Jessica Nabil Castillo Martínez**  
DIRECTORA GENERAL DE INFRAESTRUCTURA  
Y EDIFICACIÓN

**Lic. Raúl Velázquez González**  
DIRECTOR GENERAL DE DESARROLLO SOCIAL

**Lic. Luis Antonio Alarcón Martínez**  
DIRECTOR GENERAL DE SEGURIDAD  
PÚBLICA Y VIALIDAD

**Dr. Gustavo Rodríguez Santos**  
DIRECTOR GENERAL DE LA AGENCIA MUNICIPAL DE ENERGÍA

**Lic. Margarita López Trejo**  
DIRECTORA GENERAL DE LA MUJER

**Lic. Carla Santana Cuellar**  
DIRECTORA GENERAL DE LA JUVENTUD

**Mtra. María José Rueda Beirana**  
DIRECTORA GENERAL DE SERVICIOS CIUDADANOS

**Mtra. Verónica María Lira Iniesta**  
DIRECTORA GENERAL DE IDENTIDAD Y TURISMO

**Lic. Ma. Guadalupe Rosas Hernández**  
DIRECTORA GENERAL DEL ORGANISMO PÚBLICO  
DESCENTRALIZADO, DENOMINADO SISTEMA MUNICIPAL  
PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

**Mtro. Víctor Manuel Báez Melo**  
DIRECTOR GENERAL DEL ORGANISMO PÚBLICO  
DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS  
SERVICIOS DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y TRATAMIENTO DE AGUAS  
RESIDUALES DEL MUNICIPIOS DE HUIXQUILUCAN, MÉXICO

**Lic. Germán Anaya Viteri**  
DIRECTOR GENERAL DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO  
DENOMINADO INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA FÍSICA Y DEPORTE

**Lic. Reina Jazmín Rincón Muciño**  
DEFENSORA MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS



*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".*

**Dra. Romina Contreras Carrasco**, Presidenta Municipal Constitucional de Huixquilucan, Estado de México, a todos los habitantes del Municipio hago saber:

Que el H. Ayuntamiento Constitucional de Huixquilucan, Estado de México, periodo 2022-2024, en la Centésima Sesión Ordinaria de Cabildo, celebrada el 15 de julio de 2024, ha tenido a bien aprobar por unanimidad de votos el siguiente:

### **ACUERDO**

**ÚNICO.** - El Honorable Ayuntamiento Constitucional de Huixquilucan, Estado de México, Periodo 2022-2024, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 116 y 124 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, 3, 31 fracción I, 48 fracción III, 160, 164 y 165 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, 10 fracción I; 11 y 12 fracción Ñ, 15 fracción II, 18 fracción XV, 48 y 49 del Reglamento de Comisiones Edilicias, aprueban el Dictamen del Reglamento de Justicia Cívica para el Municipio de Huixquilucan, Estado de México, así como el Dictamen de la Directriz de Uso de Servicios y Bienes de Tecnologías de la Información y Comunicación para el Municipio de Huixquilucan, Estado de México, con las modificaciones aportadas por los miembros del Honorable Cuerpo Edilicio, así como de las Unidades Administrativas que conforman la presente Administración Pública Municipal y por los Integrantes de la Comisión Edilicia de Revisión y Actualización de la Reglamentación Municipal y Perspectiva de Género, en virtud de lo fundado en todos y cada uno de los planteamientos expuestos en los presentes Dictámenes atento a lo anterior, se aprueben el Reglamento de Justicia Cívica para el Municipio de Huixquilucan, Estado de México, así como la Directriz de Uso de Servicios y Bienes de Tecnologías de la Información y Comunicación para el Municipio de Huixquilucan, Estado de México.

Publíquese en la Gaceta Municipal.

Dado en la Sala Alternativa de Cabildos ubicada en el Centro Administrativo de la Colonia Pirules, Huixquilucan, Estado de México, 15 de julio de 2024; Doctora Romina Contreras Carrasco, Presidenta Municipal Constitucional; Licenciado Jacobo Armando Mac-Swiney Torres, Síndico Municipal; Ciudadana Martha Olivo Camilo, Primera Regidora; Maestro León González Rojas, Segundo Regidor; Ciudadana Elvia María del Carmen Posible Mendoza, Tercera Regidora; Licenciado Erick Daniel Rojas Gutiérrez, Cuarto Regidor; Ciudadana Sonia López Pérez, Quinta Regidora; Licenciado Rodrigo Martínez Gutiérrez, Sexto Regidor; Técnica en Trabajo Social María Lourdes Piña Heredia, Séptima Regidora; Licenciado Jaime Santana Gil, Octavo Regidor; Doctora Ivette Mariana Valdez Sánchez, Novena Regidora, registrándose la falta justificada de la Maestra Teresa Ginez Serrano, Secretaria del Honorable Ayuntamiento.

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".*

## CONTENIDO

1. HISTÓRICO DE REVISIÓN. ....	3
2. OBJETIVO DEL DOCUMENTO. ....	4
3. FUNDAMENTO LEGAL.....	4
4. ÁMBITO DE APLICACIÓN. ....	5
5. CENTRO DE ATENCIÓN TÉCNICA. ....	5
6. SERVICIO DE DOMINIO Y CORREO ELECTRÓNICO.....	6
7. SERVICIO DE SOPORTE A OFICINA MÓVIL (SMARTPHONE). ....	9
8. USO DE BIENES Y SERVICIOS INFORMÁTICOS. ....	9
9. ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS Y BIENES INFORMÁTICOS.....	10
10. LICENCIAS DE SOFTWARE. ....	11
11. SERVICIO DE IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS. ....	12
12. SERVICIO DE ESCANEADO DE DOCUMENTOS. ....	13
13. SERVICIO DE EQUIPO DE CÓMPUTO. ....	13
14. SOLICITUD DE DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	14
15. MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN. ....	18
16. SOPORTE.....	19
17. PUBLICACIÓN DE SITIOS WEB.....	21
18. SERVICIO DE HOSPEDAJE/ALOJAMIENTO DE APLICACIONES. ....	24
19. SERVICIO DE RESPALDO DE DATOS.....	26
20. FILTRADO DE CONTENIDO, SEGURIDAD PERIMETRAL (FIREWALLS.....	27
21. PROTECCIÓN DE APLICACIONES WEB MEDIANTE TECNOLOGÍAS WAF.....	28
22. SOLICITUD DE CUENTA DE ACCESO REMOTO (VPN). ....	28
23. USO DE ACCESO REMOTO (VPN) PARA EMPLEADOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA DEL AYUNTAMIENTO DE HUIXQUILUCAN. ....	29
24. USO DE ACCESO REMOTO (VPN) PARA PROVEEDORES E INVITADOS ESPECIALES. ....	29
25. CANCELACIÓN DE ACCESOS REMOTOS. ....	30
26. SOLICITUD DE SERVICIO DE INTERNET. ....	31

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".*

27. INTEGRACIÓN DE INMUEBLES A LA RED LOCAL EXTENDIDA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA DEL AYUNTAMIENTO DE HUIXQUILUCAN. ....	32
28. RED DE DATOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA DEL AYUNTAMIENTO DE HUIXQUILUCAN(CABLEADO ESTRUCTURADO). ....	34
29. CONEXIÓN DE LA RED DE DATOS VÍA INALÁMBRICA(WIFI). ....	34
30. PROGRAMACIÓN DE BUZONES PARA LAS EXTENSIONES TELEFÓNICAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA DEL AYUNTAMIENTO DE HUIXQUILUCAN (CORREO DE VOZ). ....	35
31. PROGRAMACIÓN DE MOBILE EXTENSIÓN (EN CASO DE CONTAR CON LA DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO). ....	35
32. INSTALACIÓN DE TELÉFONO IP REMOTO A OFICINAS ALTERNAS O HOME OFFICE (TELEWORKER). ....	35
33. USO DE INSTALACIONES POR PERSONAL EXTERNO. ....	36
34. OTRAS DISPOSICIONES GENERALES. ....	37
35. SANCIONES. ....	37
36. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ACRÓNIMOS. ....	38
37. CATÁLOGO DE SERVICIOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS. ....	45
38. FIRMAS DE APROBACIÓN. ....	46
39. FECHAS. ....	47
40. FIRMA Y SELLO DE LOS ENLACES ADMINISTRATIVOS Y/O TITULARES DE LAS ÁREAS QUE CONFORMAN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA DEL AYUNTAMIENTO DE HUIXQUILUCAN. ....	47
TRANSITORIOS. ....	47

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".

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

**DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN**

**SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS**

**1. HISTÓRICO DE REVISIÓN.**

<b>Versión</b>	<b>Comentario / Descripción</b>	<b>Responsable de Actualización / Creación / Revisión</b>	<b>Fecha de Revisión</b>	<b>Firma del Responsable</b>	<b>Rúbrica</b>
1.0	Versión inicial	Teresa Ginez Serrano	14 de marzo de 2016		
1.0	Versión inicial	Raúl Quintanar Casillas	14 de marzo de 2016		
1.0	Versión inicial	Rogelio Gutiérrez Chicho	14 de marzo de 2016		
1.0	Versión inicial	Víctor Manuel Arenas Garrido	14 de marzo de 2016		
1.0	Versión inicial	Edgar Millán Palma	14 de marzo de 2016		
1.0	Versión inicial	Raúl Quintanar Casillas	14 de marzo de 2016		
2.0	Versión inicial	Teresa Ginez Serrano	02 de abril de 2019		
2.0	Versión inicial	Raúl Quintanar Casillas	02 de abril de 2019		
2.0	Versión inicial	Rogelio Gutiérrez Chicho	02 de abril de 2019		

**"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".**

2.0	Versión inicial	Víctor Manuel Arenas Garrido	02 de abril de 2019		
2.0	Versión inicial	Edgar Millán Palma	02 de abril de 2019		
2.0	Versión inicial	Raúl Quintanar Casillas	02 de abril de 2019		
3.0	Versión inicial	Alma Rocio Rojas Perez	26 de enero de 2023		
3.0	Versión inicial	Raúl Quintanar Casillas	26 de enero de 2023		
3.0	Versión inicial	Rogelio Gutiérrez Chicho	26 de enero de 2023		
3.0	Versión inicial	Víctor Manuel Arenas Garrido	26 de enero de 2023		
3.0	Versión inicial	Edgar Millán Palma	26 de enero de 2023		

## 2. OBJETIVO DEL DOCUMENTO.

Establecer las disposiciones que en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) deberán observar de forma obligatoria los usuarios de servicios y bienes informáticos; con el fin promover su uso adecuado, conforme a los criterios de austeridad, eficiencia, transparencia y racionalidad en el periodo de gobierno de la presente administración 2022-2024.

## 3. FUNDAMENTO LEGAL.

- **Normativa Federal.**
  - ◆ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
  - ◆ Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial.
  - ◆ Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
  - ◆ Ley Federal del Derecho de Autor.
  - ◆ Reglamento de Telecomunicaciones.

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".*

- **Normativa Estatal.**
  - ◆ Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
  - ◆ Ley de Bienes del Estado de México y sus Municipios.
  - ◆ Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
  - ◆ Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
  - ◆ Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y sus Municipios.
  - ◆ Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
  - ◆ Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.
  
- **Normativa Municipal.**
  - ◆ Bando Municipal de Huixquilucan, Estado de México, 2024.
  - ◆ Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Huixquilucan, Estado de México, publicado el 11 de diciembre de 2023 .

#### **4. ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

4.1 Las presentes directrices son aplicables a todas las dependencias y unidades administrativas de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan.

4.2. La Subdirección de Sistemas con apoyo de los titulares de las dependencias, Enlaces y/ o Coordinadores Administrativos son responsables de verificar el cumplimiento de las presentes directrices; en tanto que los usuarios son responsables de la observancia obligatoria de los mismos.

4.3. La Subdirección de Sistemas es la unidad administrativa responsable que por sus atribuciones podrá precisar el contenido, alcance e interpretación de las presentes directrices.

#### **5. CENTRO DE ATENCIÓN TÉCNICA.**

5.1. Toda solicitud de servicio, asesoría e información de servicios de TIC requerida por un usuario se tramita a través del Centro de Atención Técnica, (CAT).

5.2. Las solicitudes son recibidas única y exclusivamente a través CAT.

5.3. Los usuarios de servicios y bienes informáticos podrán dar seguimiento al estado que guardan sus solicitudes a través del CAT.

5.4. El CAT no atiende solicitudes de personas ajenas a la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan.

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".*

5.5. Para brindar la asistencia técnica adecuada es requisito indispensable proporcionar toda la información requerida por el CAT. En caso de no hacerlo, no se podrá brindar el servicio.

5.6. El CAT, a criterio de la Subdirección de Sistemas, realizará llamadas para fines de verificación y calidad en la atención de los servicios prestados.

5.7. El servicio del Centro de Atención Técnica se presta de lunes a jueves en horario corrido de 09:00 a 17:00 horas y viernes de 09:00 a 15:00 horas.

## **6. SERVICIO DE DOMINIO Y CORREO ELECTRÓNICO.**

6.1. La cuenta de dominio, es el único medio a través de la cual, los usuarios podrán tener accesos a los servicios informáticos institucionales, por ejemplo: equipo de cómputo, intranet, correo electrónico, antivirus, etc.

6.2. El uso de la cuenta de dominio y/o correo electrónico es responsabilidad única y exclusiva del usuario, para uso exclusivamente administrativo e intransferible.

6.3. La solicitud de alta, baja y cambio de cuenta de dominio y/o correo electrónico deberá ser autorizada por el Coordinador Administrativo, Subdirector o superior jerárquico, homólogo o autoridad competente y deberá estar vinculada con un equipo de cómputo.

6.4. Las cuentas de usuario de dominio y/o correo electrónico se crean bajo los siguientes criterios:

6.4.1. Cuenta personal: nombre, punto, y apellido paterno

Ejemplo: Juan Sánchez Pérez ---- `juan.sanchez@huixquilucan.gob.mx` ---

6.4.2. Cuenta genérica: Se creará bajo la nomenclatura proporcionada por la Subdirección de Sistemas. Dichas cuentas tendrán vigencia máxima de un año y podrán ser renovadas previa solicitud de servicio al CAT.

6.4.3. En caso de cuentas duplicadas o algún caso especial, se resolverán a criterio de la Subdirección de Sistemas y se informará por oficio de estos casos y las acciones tomadas a los titulares de las unidades administrativas.

6.4.4. Para garantizar un uso efectivo de los recursos de la red interna de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan, es imprescindible que cualquier área que necesite acceder a dicha red solicite previamente y por Oficio los permisos correspondientes a la Subdirección de Sistemas. Esta solicitud debe incluir todos los usuarios externos, sin excepción, que deseen hacer uso de la red interna y del servicio de internet. Esto se debe a que es necesario un proceso de autenticación para poder utilizarlos.

6.5. Será obligación del usuario reportar al CAT su cuenta de dominio y/o correo electrónico cuando:

6.5.1. Esté comprometida la integridad y/o confidencialidad de la información.

6.5.2. Se pierda control o acceso a la cuenta.

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".*

- 6.6. La cuenta de dominio y/o correo electrónico, está protegida por una contraseña de acceso, misma que deberá cumplir, con los criterios siguientes:
- 6.6.1. Longitud mínima de 8 caracteres.
  - 6.6.2. Contener letras mayúsculas, minúsculas, números y caracteres especiales (\*, @, ¡, etc.).
  - 6.6.3. No debe ser basada en información personal
  - 6.6.4. No podrá usar la misma contraseña cada que esta deba de ser cambiada, por motivos de seguridad de la cuenta.
- 6.7. El usuario de la cuenta de dominio y/o correo electrónico es el único autorizado para solicitar al CAT el cambio de contraseña.
- 6.8. La Subdirección de Sistemas se reserva el derecho de realizar las configuraciones necesarias en el dominio para aplicarlas en forma masiva a los usuarios y equipos conectados a él con el fin de optimizar y dar seguridad a los activos de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan.
- 6.9. La vigencia máxima de la contraseña es de 90 días, al término de la vigencia el usuario deberá generar una nueva contraseña siguiendo los criterios del punto anterior.
- 6.10. El Servicio de correo electrónico facilita la comunicación entre los usuarios y permite el envío y recepción de documentos y archivos electrónicos.
- 6.11. Los usuarios deben utilizar el Servicio de Correo exclusivamente para actividades alineadas con los propósitos y funciones institucionales.
- 6.12. El espacio asignado para el buzón de correo electrónico es de 5 GB.
- 6.13. El tamaño máximo para el envío y recepción de correos electrónicos con archivos adjuntos no debe ser mayor a 10 MB y aplica para todos los niveles jerárquicos.
- 6.14. El número máximo recomendado de destinatarios de correo electrónico es de 10 y aplica a todos los niveles jerárquicos.
- 6.15. El usuario del Servicio de correo electrónico deberá utilizar un lenguaje apropiado y evitar el uso de palabras ofensivas o altisonantes y apegarse al código de ética de los servidores públicos de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan.
- 6.16. El usuario del Servicio de correo electrónico se abstendrá de enviar cadenas de mensajes, así como el envío de correos con archivos ejecutables y/o multimedia.
- 6.17. Bajo ninguna circunstancia el Servicio de correo electrónico Institucional deberá utilizarse con fines de promoción personal, lucro, comerciales y publicitarios no Institucionales.
- 6.18. El servicio de correo electrónico Institucional no debe ser utilizado para el almacenamiento de información o archivos a largo plazo.
- 6.19. El servicio de correo electrónico se utiliza para facilitar el envío de información y archivos electrónicos, siempre y cuando sea temporal, y no se utilice como almacenamiento masivo.

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".*

6.20. Está estrictamente prohibido re-direccionar el envío de correo electrónico Institucional a cuentas de correo electrónico personales.

6.21. Se podrán configurar programas o aplicaciones que se instalan en cualquier dispositivo (como una computadora, tableta o teléfono inteligente) que permitan al usuario enviar, recibir y gestionar sus correos electrónicos institucionales, previa autorización por escrito del titular del área a la que se encuentre adscrito el usuario que solicita el servicio.

6.22. El contenido, respaldo y custodia de la información alojada en el correo electrónico, es responsabilidad única y exclusiva del usuario de éste servicio. Bajo ninguna circunstancia la Subdirección de Sistemas se hará responsable de la información contenida en el mismo.

6.23. En caso de separación del cargo de todo nivel jerárquico, el Titular de Unidad, Coordinador Administrativo u homólogo, deberá de informar la baja de la cuenta de dominio y/o de correo electrónico mediante oficio a la Dirección General de Administración para iniciar el procedimiento DGA/SS/DT/04.

6.24. Si el buzón de correo se mantiene saturado por un plazo de 90 días naturales. Una vez que la cuenta de dominio y/o correo electrónico se haya dado de baja, la Subdirección de Sistemas no podrá recuperar el acceso a los servicios asociados con la cuenta y la información contenida en el buzón de correo electrónico.

6.25. El soporte y mantenimiento para este servicio se brinda de 9:00 a 17:00 horas de lunes a jueves, y viernes de 9:00 a 15:00 hrs.

6.26. Es responsabilidad de los usuarios de cuentas de dominio y/o correo informar al CAT, incapacidad, licencia o comisión superior a 30 días naturales, con la finalidad de evitar la inhabilitación de la cuenta.

6.27. El uso de cuentas de dominio y/o correo por parte de proveedores deberá solicitarse por escrito al Subdirector de Sistemas para realizar la evaluación de riesgos y viabilidad técnica correspondiente.

6.28. La Subdirección de Sistemas se reserva el derecho de inhabilitar o eliminar definitivamente la cuenta de correo y/o dominio cuando se incumplan las presentes directrices.

### **Consideraciones.**

La Subdirección de Sistemas se reserva el uso del dominio en aquellos casos donde la infraestructura de red y esquema de seguridad en las comunicaciones lo permitan. Cualquier solicitud para extender su uso fuera de las instalaciones como Edificio Administrativo Huixquilucan, Centro Administrativo Pirules, Oficinas Administrativas Jesús Del Monte, Palacio Municipal y Oficinas Administrativas (Ex cinemas), requerirá una valoración previa. Esto se debe a la necesidad de contar con una infraestructura de red específica y equipos servidores dedicados. La extensión del dominio se realizará mediante un esquema de seguridad que incluye túneles IPsec VPN y Firewalls en los inmuebles antes mencionados.

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".*

## **7. SERVICIO DE SOPORTE A OFICINA MÓVIL (SMARTPHONE).**

7.1. El servicio de soporte a oficina móvil está destinado a los usuarios que por sus funciones requieren tener acceso al correo y aplicaciones institucionales de manera permanente.

7.2. El servicio de configuración de oficina móvil deberá solicitarse mediante escrito dirigido al Subdirector de Sistemas.

7.3. La Subdirección de Sistemas no proporciona:

7.3.1. Los dispositivos móviles de telefonía

7.3.2. Servicio de datos y/o línea telefónica.

7.4. Los usuarios que cuenten con servicios de oficina móvil estarán sujetos a los límites de almacenamiento detallados en el punto 3.11.

7.5. La Subdirección de Sistemas es la única responsable de habilitar y configurar el servicio de correo electrónico y aplicaciones Institucionales en los dispositivos de telefonía móvil, siempre y cuando así se autorice por el titular del área al que se encuentre adscrito el usuario.

7.6. Es responsabilidad del usuario del servicio de oficina móvil realizar, con la frecuencia que lo requiera, los respaldos de la información contenida en el dispositivo telefónico (Smartphone).

7.7. En caso de robo, pérdida o siniestro del dispositivo de telefonía (Smartphone) el usuario deberá notificar de inmediato a la Subdirección de Sistemas, a través del CAT, para tomar las medidas de seguridad correspondientes.

7.8. El soporte y mantenimiento para este servicio se brinda de 9:00 a 17:00 horas de lunes a jueves y viernes de 9:00 a 15:00 horas.

7.9. La conexión a redes wifi dentro de los inmuebles de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan queda sujeta a disponibilidad por sitio y en algunos casos a límite de velocidad y filtrado de contenidos.

## **8. USO DE BIENES Y SERVICIOS INFORMÁTICOS.**

8.1. Los servicios informáticos son proporcionados por la Subdirección de Sistemas, para apoyar las funciones y metas Institucionales de las Dependencias.

8.2. Es responsabilidad de los usuarios mantener adecuadamente los bienes y servicios informáticos asignados por el Municipio, solicitando cualquier mantenimiento necesario a través de la Subdirección de Sistemas.

8.3. El usuario debe reportar oportunamente al CAT cualquier desperfecto, falla o siniestro de los bienes o servicios informáticos independientes de cualquier otra acción que corresponda realizar conforme a las disposiciones administrativas vigentes.

8.4. Cada usuario es responsable del manejo y utilización de la información sensible almacenada en bienes y servicios informáticos bajo su custodia. Esta

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".*

responsabilidad implica no solo tener acceso a la información, sino también garantizar su integridad y confidencialidad y reservada. Por lo tanto, es fundamental que los usuarios adopten prácticas de seguridad sólidas para reducir el riesgo de pérdida o sustracción de esta información.

8.5. El usuario debe abstenerse de efectuar prácticas que puedan comprometer la integridad y confidencialidad de la información alojada en bienes y servicios informáticos propiedad o al servicio del Municipio.

8.6. Si el usuario requiere asesoría para la adopción de mejores prácticas que le permitan cumplir las presentes directrices deberá llamar al CAT.

8.7. El usuario no debe consumir alimentos y bebidas mientras hace uso de los bienes y servicios informáticos.

8.8. El cambio de ubicación o adscripción del usuario deberá reportarse al CAT para realizar la actualización en los equipos en cuanto a disponibilidad de la red de voz y datos.

8.9. En caso de robo, extravío o siniestro de bienes informáticos propiedad o al servicio del Municipio, el usuario deberá notificar a la autoridad correspondiente con el fin de deslindar responsabilidades ante la Secretaría del Ayuntamiento, la Tesorería Municipal o la Contraloría Interna Municipal.

8.10. Todo desperfecto o daño, en servicios y/o bienes informáticos ocasionados por negligencia o abuso será notificado, por la Subdirección de Sistemas, al Titular de la Contraloría Interna Municipal para que proceda conforme a la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de México y municipios.

8.11. El acceso a servicios institucionales con equipo de cómputo ajeno al Municipio deberá solicitarse por escrito a la Subdirección de Sistemas para su evaluación de riesgos y viabilidad técnica.

8.12. La información contenida en los equipos generada por las actividades de los usuarios es propiedad indiscutible de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan por lo tanto es intransferible y está sujeta a las leyes aplicables de protección de datos personales y legislaciones en materia penal y de comunicaciones.

## **9. ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS Y BIENES INFORMÁTICOS.**

9.1. La Subdirección de Sistemas pone a disposición de los usuarios de las dependencias y unidades administrativas del Municipio de Huixquilucan, los servicios y bienes informáticos que les permita el cumplimiento de sus funciones sustantivas.

9.2. La Subdirección de Sistemas debe mantener un registro actualizado de los bienes informáticos y licencias de software asignados.

9.3. La Subdirección de Sistemas solicitará por oficio el inventario de los bienes y servicios informáticos asignados a todas las dependencias y unidades administrativas del Municipio de Huixquilucan con el fin de contar con un catálogo

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".*

actualizado de los equipos de cómputo, impresión y telecomunicaciones y servicios informáticos y de comunicaciones de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan.

9.4. Los servicios y bienes informáticos son para uso exclusivo de personal del de las dependencias y unidades administrativas de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan y están destinados a propósitos oficiales, no deben ser utilizados para fines personales o ajenos a los objetivos institucionales.

9.5. Las asignaciones o cambios en bienes y servicios informáticos están sujetas a disponibilidad de los mismos y estos tendrán relación directa con las funciones de quienes lo solicitan.

9.6. La Subdirección de Sistemas solicitará que se firme un recibo de entrega en caso de préstamos de proyector o equipo de cómputo disponibles en existencia. Esto será previamente solicitado por nota informativa. Una vez que los equipos hayan sido devueltos a la Subdirección de Sistemas, se cancelará el documento que avala su entrega.

9.7. Derivado de las actividades de detección de necesidades y en caso de que, la Subdirección de Sistemas detecte equipos informáticos y de telecomunicaciones sin uso o almacenado sin ningún tipo de aprovechamiento, será notificado a la Secretaría del Ayuntamiento para que a través de Patrimonio se revise el uso y reaprovechamiento del equipo.

9.8. Todos los requerimientos de asignación, movimientos, reubicación, traslados, instalación, cambios, sustituciones, conexión y desconexión de equipo informático deberán ser solicitados al CAT.

9.9. Está estrictamente prohibido que usuarios ajenos a la Subdirección de Sistemas realice movimientos, reubicación, traslados, instalación, conexión y desconexión de cualquier equipo informático sin la autorización de la Subdirección de Sistemas.

9.10. En caso de que no se utilice el equipo informático por un periodo prolongado (noches, fines de semana, vacaciones, incapacidad, etc.) deberá ser apagado.

## **10. LICENCIAS DE SOFTWARE.**

10.1. Todo software o programa de cómputo utilizado por los usuarios adscritos a las dependencias de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan debe contar con su licencia respectiva y estar registrada en el Sistema de Inventario de Bienes Tecnológicos de la Subdirección de Sistemas.

10.2. Los Titulares de las distintas dependencias deberán notificar por escrito al Subdirector de Sistemas, la utilización de programas y licencias de software que se encuentren instalados en los equipos informáticos adscritos a su área, los cuales no hayan sido suministrados por la Subdirección de Sistemas.

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".*

10.3. Está estrictamente prohibido instalar programas de cómputo o software para la prestación de bienes y servicios informáticos que no cuenten con la licencia que avale su uso legal en las dependencias de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan.

10.4. La instalación de software en equipos de cómputo proporcionados por la Subdirección de Sistemas, se realizará exclusivamente con licencias cuyos derechos de uso estén a nombre o al servicio del Municipio. Ninguna persona ajena a la Subdirección de Sistemas podrá realizar instalación de software en los equipos de cómputo proporcionados por esta.

10.5. La instalación de software libre (sin licencia comercial) deberá solicitarse al CAT para su evaluación de riesgos por parte de la Subdirección de Sistemas.

## **11. SERVICIO DE IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS.**

El servicio está orientado para brindar a los usuarios capacidad de impresión de documentos comunes en modalidad monocromática y color para documentos de tamaño carta y oficio en el marco de las presentes directrices.

11.1. El servicio está destinado exclusivamente para la impresión de documentos comunes relacionados con las actividades sustantivas de las dependencias de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan.

11.2. No se permite utilizar el servicio de impresión para fines personales o diferentes a los objetivos y metas Institucionales.

11.3. Los equipos de impresión se instalan y configuran para trabajar en red en áreas públicas o abiertas; por lo que bajo ninguna circunstancia deberán ser removidos o instalados en oficinas o cubículos privados.

11.4. La capacidad del equipo instalado corresponderá con la cantidad de usuarios que lo utilizan y la demanda del servicio.

11.5. Los usuarios deberán utilizar solo el papel proporcionado por el Municipio para este fin.

11.6. En caso de utilizar papel reciclado, éste deberá estar libre de grapas, clips o cualquier material ajeno que pueda dañar el funcionamiento normal del equipo.

11.7. Está expresamente prohibido imprimir: Acetatos, cartulina, etiquetas adheribles o cualquier material o medio que no cuente con especificaciones para impresión en equipos láser o la autorización expresa de la Subdirección de Sistemas para su uso.

11.8. Queda prohibido imprimir documentos a color que cubran más del 10% del total del área de impresión de la página.

11.9. Esta estrictamente prohibido realizar impresiones de forma masiva como posters, carteles, folletos, trípticos, portadas, sobres, folders y en general, cualquier tipo de documento con alto contenido de imágenes y color, salvo por instrucciones de su superior, cuando la ocasión lo amerite.

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".*

11.10. Se recomienda a todos los usuarios a privilegiar el uso del correo electrónico sobre las comunicaciones impresas de documentos no oficiales. Aunque no existe una normativa específica sobre austeridad, esta iniciativa busca fomentar el ahorro de recursos y la optimización en el uso de medios electrónicos de comunicación.

11.11. Todo incumplimiento a las presentes directrices, resultará en notificación a la contraloría sobre el actuar del servidor público, con respecto a los servicios y equipos de tecnologías de la información y el retiro del equipamiento y la suspensión del servicio de impresión.

11.12. El soporte y mantenimiento para este servicio se presta de 9:00 a 17:00 horas de lunes a jueves y de 9:00 a 15:00 horas los días viernes.

11.13. En caso de falla mecánica o atasco de hoja, está estrictamente prohibido que el usuario abra el equipo y trate de solucionar el problema ya que los costos generados por dichas reparaciones correrán por cuenta del servidor público.

11.14. En caso de que el desperfecto derive del mal uso del equipo los costos de reparación correrán por parte del área usuaria.

## **12. SERVICIO DE ESCANEADO DE DOCUMENTOS.**

El servicio está orientado para brindar a los usuarios capacidad de escaneo de documentos físicos en modalidad monocromática y color, en tamaño carta y oficio en el marco de las presentes directrices.

12.1. El servicio está destinado exclusivamente para el escaneo de documentos relacionados con las actividades sustantivas de las Dependencias y Unidades Administrativas.

12.2. No se permite utilizar el servicio de escaneo para fines personales o diferentes a los objetivos y metas Institucionales.

12.3. Los equipos de escaneo se instalan y configuran para trabajar en red en áreas públicas o abiertas; por lo que bajo ninguna circunstancia deberán ser removidos o instalados en oficinas o cubículos privados.

12.4. Todo incumplimiento a las presentes directrices resultará en notificación a la contraloría sobre el actuar del servidor público con respecto a los servicios y equipos de tecnologías de la información el retiro del equipamiento y la suspensión del servicio de escaneo.

12.5. El soporte y mantenimiento para este servicio se presta de 9:00 a 17:00 horas de lunes a jueves y viernes de 9:00 a 15:00 horas.

## **13. SERVICIO DE EQUIPO DE CÓMPUTO.**

El servicio está dirigido para proveer capacidad de cómputo a los usuarios que, por sus funciones, requieran la utilización de equipamiento informático y se cuente con existencias de los mismos para su distribución dentro de su dependencia.

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".*

13.1. La Subdirección de Sistemas provee el servicio mediante computadoras personales de Escritorio o Portátiles de acuerdo a la disponibilidad, necesidades y presupuesto de cada una de las dependencias

13.2. El usuario es responsable del documento que avale la entrega y del uso adecuado del equipo de cómputo; así como de la información almacenada en el mismo.

13.3. La Subdirección de Sistemas no prestará servicios de soporte y mantenimiento a equipos de cómputo personales y la responsabilidad del uso recae sobre el usuario que la utilice.

13.4. La Subdirección de Sistemas es la única área autorizada para manipular los componentes de hardware y software en equipos de cómputo proporcionados por ésta.

13.5. Queda estrictamente prohibido que personal ajeno a la Subdirección de Sistemas realice la instalación de cualquier tipo de software o accesorios en los equipos de cómputo proporcionados por la Subdirección de Sistemas.

13.6. En caso de incumplimiento a las presentes directrices, resultará en la notificación mediante oficio al titular de la dependencia exponiendo los motivos indicando que será acreedor a la sanción que estime pertinente la Contraloría Interna Municipal, con base a lo que establece la ley de responsabilidades administrativas.

13.7. En caso de sustracción ilícita de los componentes de los equipos de cómputo, serán sancionados y reportados a la Contraloría Interna Municipal.

13.8. El soporte y mantenimiento para este servicio se presta de 9:00 a 17:00 horas de lunes a jueves y viernes de 9:00 a 15:00 horas.

13.9. La Subdirección de Sistemas gestiona solicitudes de mantenimiento de equipos informáticos a través de un proceso que incluye la verificación del estado funcional de los dispositivos y la elaboración de dictámenes técnicos. Una vez completado el proceso, se emite un oficio con el dictamen adjunto para obtener la firma y sello correspondientes por parte de la Dirección General de Administración.

#### **14. SOLICITUD DE DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.**

Las dependencias que requieran el desarrollo de un sistema de información, deberán solicitarlo a la Secretaría Técnica Municipal por medio de un oficio para dictaminar si es viable su desarrollo o adquisición.

14.1. El procedimiento DGA/SS/DI/01 que establece el manual de procedimientos vigente, indica que la solicitud debe ser realizada por un servidor público del área solicitante con un rango mínimo de Subdirector de Área. Esta solicitud debe incluir una descripción breve del sistema requerido y una fundamentación de la competencia para sistematizar el proceso. Además, se requiere la participación del

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".*

Enlace y/o Coordinador Administrativo o titular del área, para la revisión y firma de la documentación relacionada con el desarrollo del sistema informático. Si la solicitud llega a través de la Secretaría Técnica y se determina que se puede desarrollar el sistema, se solicita al usuario que realice la solicitud formal por escrito.

- El área solicitante designará en el oficio antes referido a un líder usuario de proyecto adscrito al área solicitante, con rango mínimo de Subdirector de Área y que conozca detalladamente el proceso operativo a automatizar; quién colaborará desde el inicio hasta el término del proyecto de desarrollo y coordinará los trabajos del proyecto con los usuarios finales, por lo que se requerirá constantemente de su tiempo para ejecutar actividades propias del mismo y debe contar con la autoridad para decidir acerca de las diversas situaciones que se presenten y requieran acciones inmediatas.
- El área solicitante deberá llenar los formatos Visión de Negocio, Análisis Costo-beneficio y Acta constitutiva, además de estar dentro del alcance del formato de Dictamen de viabilidad Técnica, la documentación requerida será proporcionada por la Subdirección de Sistemas.
- Es indispensable que el proceso operativo a automatizar se encuentre perfectamente definido por parte del área usuaria. Dicho proceso deberá ser proporcionado a la Subdirección de Sistemas a través del formato Modelo de Flujo de Negocio (Diagrama de flujo del proceso completo).
- El desarrollo de sistemas de información deberá apegarse estrictamente a las tecnologías utilizadas en el Ayuntamiento de Huixquilucan.

14.2. De acuerdo al procedimiento DGA/SS/DI/03 (Detección de necesidades para el desarrollo de sistemas de información) que establece el manual de procedimientos vigente.

14.2.1. La aprobación para el desarrollo de un sistema de información quedará condicionada a que la Secretaría Técnica realice un estudio de viabilidad de la solicitud (Dictamen de Viabilidad Técnica), mismo que consiste en:

- Verificar que no existan sistemas con la misma funcionalidad o similar a la solicitada, ya que en este caso se deberá adoptar el sistema existente planeando las adecuaciones que se requieran.
- Verificar que se cuenta con los suficientes recursos humanos y financieros para dar atención a la solicitud.
- Verificar que el proceso a automatizar corresponda a las atribuciones del solicitante a través del marco normativo aplicable.
- Verificar el apego a las tecnologías utilizadas en la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan.

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".*

- Verificar que el área usuaria a través de su líder designado conozca perfectamente el flujo de sus procesos a automatizar y tener una clara visión de sus requerimientos.
- Que se encuentre dentro de las posibilidades de desarrollo de acuerdo al Catálogo de Competencias de la Subdirección de Sistemas.

14.3. Inicio del desarrollo.

14.3.1. Una vez que el desarrollo del sistema de información ha sido aprobado, la Subdirección de Sistemas de manera conjunta con el área usuaria definirá: El identificador y nombre del proyecto. Fecha de formalización del inicio del proyecto. Presentación de los líderes de proyecto. Presentación de la metodología de desarrollo de sistemas.

14.3.2. La Subdirección de Sistemas será la responsable de asignar personal especializado que permita facilitar las tareas de análisis de los requerimientos realizados por el área solicitante, siendo esta última la responsable de dotar de la información necesaria para garantizar que todos sus requisitos sean tomados en cuenta dentro del alcance del proyecto.

14.4. Desarrollo del sistema de información

14.4.1. La Subdirección de Sistemas deberá generar e informar al área solicitante el plan de trabajo del proyecto, que deberá contener: La planeación de todas las actividades que se llevarán a cabo, así como la documentación que será generada durante el proyecto. La planeación de los recursos humanos, tiempo y costo necesarios para llevar a cabo el proyecto. Los puntos de revisión y aceptación de documentos en los cuales se requiere la intervención del área usuaria para su anticipada reservación de fechas.

14.4.2. El área solicitante estará obligada a atender todas las solicitudes de revisión y aceptación de documentos programados dentro del plan de trabajo, teniendo un plazo de 5 días hábiles para atender las revisiones, otorgar el visto bueno o en su caso realizar observaciones, atención a las solicitudes de revisión y/o aceptación de documentos programados. El no atender el plazo establecido para estas actividades del proyecto por parte del área solicitante será causa de cierre del mismo.

14.4.3. En caso de que el área solicitante requiera cambios en el alcance del proyecto pactado originalmente, estos deberán ser sometidos a análisis por parte de la Subdirección de Sistemas, quien hará del conocimiento del área usuaria los impactos en tiempo, costo y recursos del proyecto, con el objetivo de evaluar y en su caso, aprobar los cambios, para esto se deberá realizar el llenado del formato de "Solicitud de Cambio".

14.4.4. En caso de que el área solicitante requiera suspender o cancelar el proyecto se procederá a firmar una minuta de mutuo acuerdo del cierre o la suspensión, describiendo los motivos por los cuales se realiza, esto debe ser informado inmediatamente a Subdirección de Sistemas después de que se conozcan las causas.

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".*

14.4.5. En caso de que el desarrollo informático requiera la interacción de información con otros sistemas informáticos, se deberá otorgar a la Subdirección de Sistemas una minuta donde las áreas respectivas estén en mutuo acuerdo y enteradas de lo que se pretende realizar a fin de garantizar la interoperabilidad de ambos sistemas de información.

14.4.6. En caso de que el líder usuario del área solicitante abandone el proyecto deberán informar mediante oficio la designación del nuevo líder de proyecto.

14.4.7. En caso de que el proyecto amerite estar involucrado con proveedores del área solicitante, el líder usuario será responsable de que cumplan las actividades y entren en coordinación con el equipo de trabajo de la Subdirección de Sistemas una vez acordado la forma de trabajo.

14.4.8. La Subdirección de Sistemas realizará pruebas de manera conjunta con el área solicitante, las cuales se realizarán en todos los niveles de la aplicación, desde un componente hasta el flujo completo del sistema. Se efectuarán para el beneficio del área solicitante con el objeto de determinar la aceptación y validación del sistema de información, en caso de no recibir retroalimentación u omitir este punto, se dará por entendido que se encuentra aceptado por el área solicitante.

14.4.9. En caso de requerir migración de información de un sistema existente previo al proyecto, dicha información deberá ser proporcionada por el área usuaria por medios magnéticos o electrónicos y se documentara a través de los formatos elaborados durante el proyecto por la Subdirección de Sistemas para tal fin. La validez e integridad de los datos proporcionados será responsabilidad del área solicitante.

14.4.10. Al término del proyecto, se llevará a cabo la reunión de cierre formal con los involucrados, cuyo objetivo principal es la definición y/o presentación de la siguiente información.

14.5. Cierre formal del proyecto

14.6. Presentación del sistema de información a todos los involucrados dentro del proyecto.

14.7. Operación del sistema de información.

14.7.1. La Subdirección de Sistemas mantendrá disponible y en operación el sistema de información, salvo los casos en que se determine lo contrario por acuerdo de las dependencias.

14.7.2. Para llevar a cabo la implementación de un Sistema de Información en ambiente productivo, es necesaria la aceptación formal por parte de la dependencia, a través de la firma autógrafa del documento Acta de Cierre.

14.7.3. La Subdirección de Sistemas pondrá a disposición del área solicitante el manual de usuario del Sistema de Información desarrollado, con el objetivo de dotar de un instrumento de consulta en caso de dudas al momento de operar la aplicación.

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".*

14.7.4. La Subdirección de Sistemas capacitará operativamente al personal del área solicitante con el objetivo de contar con todos los elementos para llevar a cabo la operación del Sistema de Información.

14.7.5. Una vez aceptado el despliegue de un sistema de información en ambiente productivo, el área solicitante será la única responsable de hacer correcto uso del mismo, así como de operarlo y administrarlo de manera independiente.

## **15. MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.**

La Subdirección de Sistemas considerará únicamente los mantenimientos y actualizaciones clasificados como de alto y bajo impacto, de acuerdo con el procedimiento DGA/SS/DI/02 que establece el manual de procedimientos vigente. Estos servicios serán evaluados y clasificados en función de su prioridad.

- **Alto Impacto - Prioridad Crítica:** Estos son los mantenimientos y actualizaciones que tienen un impacto significativo en la operatividad de los sistemas y servicios críticos para la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan. Pueden incluir actualizaciones de seguridad importantes, corrección de errores críticos o implementación de cambios que afecten directamente los procesos y operación de las áreas y unidades administrativas.

- **Prioridad:** Se les asigna la máxima prioridad, ya que su implementación oportuna es crucial para evitar interrupciones graves en las operaciones de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan.

- **Regular - Prioridad Media:** Este nivel incluye mantenimientos y actualizaciones que tienen un impacto moderado en los sistemas y servicios. Pueden abarcar actualizaciones de funcionalidades no críticas, mejoras de rendimiento o corrección de errores no críticos.

- **Prioridad:** Tienen una prioridad media, lo que significa que deben ser abordados de manera oportuna, pero su implementación puede programarse de acuerdo con la disponibilidad de recursos y la planificación operativa.

- **Bajo Impacto - Prioridad Baja:** Estos son mantenimientos y actualizaciones que tienen un impacto mínimo en los sistemas y servicios. Pueden incluir actualizaciones menores, ajustes de configuración o mejoras cosméticas que no afecten significativamente la funcionalidad operativa.

- **Prioridad:** Tienen la prioridad más baja y pueden ser abordados en momentos de menor carga de trabajo o incluidos en ciclos de mantenimiento regulares según sea necesario. Su implementación puede ser menos urgente en comparación con los otros niveles de impacto.

- **URGENTES:** Sistemas o aplicaciones que son indispensables en las dependencias o tienen un alto impacto en la operación de las actividades de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan (Programas sociales, atención ciudadana, recaudación)

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".*

- **NO URGENTES:** Sistemas o aplicaciones que no impactan en tiempos de atención a la ciudadanía, entrega de programas o recursos o ingresos por contribuyentes al Ayuntamiento de Huixquilucan

15.1. **Mantenimientos Correctivos No Urgentes:** Se realizan para corregir fallos inesperados en los sistemas cuando éstos ya se encuentran en producción, pero a diferencia de los anteriores, no impiden continuar con la operación de la aplicación; ejemplo: algún mensaje de alerta o error, algún comportamiento diferente al definido en la especificación del requerimiento.

15.2. **Mantenimientos Preventivos:** Se realizan cuando se requieren modificaciones en los sistemas tras la entrega, para detectar y corregir fallos latentes antes de que se conviertan en fallos efectivos, buscando mejorar la calidad y la mantenibilidad, pero sin cambiar las especificaciones iniciales.

15.3. **Mantenimientos Perfectivos:** Se realizan cuando se requiere incorporar nuevas funcionalidades o modificaciones a los flujos existentes en el sistema, en general son conocidos como mejoras o cambios funcionales.

15.4. **Mantenimientos Adaptativos:** Se realizan cuando se requieren cambios en el entorno tecnológico en el cual están operando las aplicaciones, puede ser de hardware o software. Dentro de este tipo de mantenimiento se incluye la migración de servidores, servidor de aplicaciones, base de datos, sistema operativo, etc. Se distingue porque no cambia la funcionalidad, pero sí la tecnología.

15.5. **Mantenimiento Correctivo Urgente:** Se realizan para corregir fallos inesperados en los sistemas que se encuentran en producción y que impiden continuar con su operación, ejemplo:

- De programación: Comportamiento inconsistente de la aplicación o diferente al establecido en la "especificación del requerimiento".
- De operación: El sistema se encuentra detenido, es decir; no se puede continuar con el flujo normal debido a que no responde.

## **16. SOPORTE.**

Cambios y/o consultas que se realicen, que no requieran modificación en la codificación de la aplicación en producción. Se incluyen también actualizaciones de datos puntuales en bases de datos, asesoría a usuarios sobre funcionalidad y configuración de elementos en el entorno del equipo de cómputo necesarios para el uso correcto de la aplicación.

16.1. **Solicitud de mantenimiento y soporte de aplicaciones**

16.1.1. Las dependencias que requieran un mantenimiento a una aplicación, ya sea perfectivo, preventivo o adaptativo, deberán solicitarlo a la Subdirección de Sistemas por medio de un oficio. La solicitud deberá ser emitida por un servidor público adscrito al área solicitante con un rango mínimo de Subdirector de Área y deberá contener una descripción de la mejora solicitada y del impacto de la misma en su área.

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".*

16.2. Para los mantenimientos Perfectivos, Preventivos y Adaptativos, la Subdirección de Sistemas procederá a solicitar al área una justificación ampliada del requerimiento, para ello, se deberá complementar el documento: análisis costo-beneficio y requerimientos para mantenimiento de aplicaciones, el cual debe ser entregado al Líder de Proyecto de la Subdirección de Sistemas a cargo del requerimiento, los documentos requeridos serán proporcionados por la Subdirección de Sistemas.

16.3. Evaluación para la aprobación de mantenimiento o soporte de aplicaciones.

16.4. La aprobación y los tiempos de atención para el soporte y los mantenimientos Perfectivos, Preventivos y Adaptativos, quedará condicionada a la autorización de viabilidad que emita la Subdirección de Sistemas.

16.5. Atención de mantenimiento y soporte de aplicaciones.

16.5.1. Una vez aprobado el mantenimiento, la Subdirección de Sistemas y el área usuaria a través de los líderes designados, elaborarán el documento de alcance del requerimiento. Esto no aplicará cuando se trate de un mantenimiento correctivo urgente o un mantenimiento correctivo no urgente.

16.5.2. La Subdirección de Sistemas entregará al área usuaria un cronograma de las actividades a desarrollar para la solución al requerimiento y las alternativas de solución.

16.5.3. Si el Líder del área usuaria no muestra seguimiento o desatiende el requerimiento por más de 5 días hábiles, este se dará por cancelado y se notificará al usuario responsable la cancelación del mismo.

16.5.4. Para todos los tipos de mantenimientos de aplicaciones se empleará la misma tecnología y metodología que fue usada en su desarrollo y en base a la metodología de desarrollo y mantenimiento de software vigente de la Subdirección de Sistemas.

16.5.5. Si el Líder del área usuaria requiere una redefinición del alcance del requerimiento, debe notificarlo al Líder de Proyecto de la Subdirección de Sistemas a través de una solicitud de control de cambios firmada por el titular del área, quien evaluará y notificará la viabilidad de la redefinición.

16.5.6. Si se requiere cancelar el mantenimiento solicitado, dicha cancelación tendrá que ser notificada a la Subdirección de Sistemas por medio de oficio explicando los motivos.

16.5.7. La Subdirección de Sistemas a través de su Líder de Proyecto debe notificar a través de correo electrónico al Líder del área usuaria, cuando haya concluido la solución para su aceptación y puesta en producción.

16.5.8. Es responsabilidad del Líder del área usuaria, verificar que los puntos del requerimiento estén incluidos en la solución que fue desarrollada por la Subdirección de Sistemas, para esto el usuario deberá realizar pruebas a la solución implementada para validar que se cumple con lo solicitado y no deberá de pasar de 5 días hábiles a partir de la notificación al personal del área solicitante de conclusión

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".*

de los trabajos para que se puedan realizar las pruebas y autorizar la liberación a producción.

16.5.9. Para los mantenimientos cuyo esfuerzo sea superior a 40 horas laborables, el Líder del área usuaria firmará la carta de aceptación de la solución, una vez que verifique que cubre la funcionalidad requerida.

16.6. La Subdirección de Sistemas realizará mantenimientos Adaptativos y Preventivos sin petición previa del área usuaria, cuando se identifique que son necesarios derivado de cambios en los entornos tecnológicos y en la prevención de fallas en las aplicaciones.

16.7. La Subdirección de Sistemas podrá usar la información de las aplicaciones de los ambientes productivos en los ambientes de desarrollo y calidad cuando debido a un error reportado por el área usuaria, sea necesario replicar el flujo completo para realizar un análisis causa raíz y corregir el error.

16.8. Una vez firmada la carta de aceptación, se realizará el pliegue del mismo en ambiente productivo.

16.9. Una vez desplegado el mantenimiento en producción, el área solicitante tendrá un máximo de 5 días hábiles para reportar cualquier error o falla que pudiera existir, después de este tiempo, cualquier observación tendrá que seguir el proceso anterior mencionado.

## **17. PUBLICACIÓN DE SITIOS WEB.**

17.1. Las dependencias que requieran el diseño, desarrollo y/o la publicación de Sitios Web deberán solicitarlo a la Subdirección de Sistemas por medio de un oficio. La solicitud deberá ser emitida por un servidor público adscrito al área solicitante con un rango mínimo de Subdirector de Área.

17.2. El área solicitante designará a un representante quien colaborará desde el inicio hasta el término del mismo, y será el punto de contacto entre el área solicitante y la Subdirección de Sistemas. Deberá contar con la autoridad para decidir acerca de las diversas situaciones que se presenten y requieran acciones inmediatas, además será el responsable del contenido publicado en las secciones del sitio web.

17.3. La solicitud incluirá por lo menos 3 propuestas de nombre para el sitio a publicar, que se enlistarán en orden de preferencia y deberán apegarse al siguiente formato: nombre del sitio.huixquilucan.gob.mx; lo anterior con la intención de contar con opciones en caso de que el nombre solicitado en primera instancia se encuentre ocupado.

17.4. Evaluación para el diseño y desarrollo de sitios web.

17.4.1. Para la aprobación e inicio de un proyecto de diseño, desarrollo y/o publicación de un sitio web, el área solicitante deberá proporcionar a la Subdirección de Sistemas la estructura de secciones y contenidos correspondientes; siendo el área solicitante la responsable de que dichos contenidos cumplan con las directrices del uso de lenguaje coloquial y con la aprobación del mismo para publicación

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".*

17.4.2. Los sitios web solicitados para publicarse deberán cumplir con los lineamientos vigentes sobre uso de la imagen institucional.

17.4.3. Contar, en caso de que aplique, con la autorización del autor para su uso, llámense fotografías, gráficos o texto y cualquier otra forma de expresión que contemple la Ley Federal de Derechos de Autor.

17.4.4. Asegurar que los contenidos sean imparciales, que contribuyan a la transparencia y rendición de cuentas y estén alejados de cualquier ideología partidista o religiosa.

17.4.5. Asegurar que los contenidos a publicar no estén duplicados, siendo responsabilidad del representante confirmar esto. En caso de que se detecte duplicidad de información con otro portal, se notificará al área solicitante, dando la opción de enlazar el sitio web solicitado hacia el sitio web que contiene la información existente.

17.4.6. Evitar el uso de animaciones que incrementen el peso de las páginas publicadas en los sitios web de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan y que no aporten información relevante.

17.4.7. Los elementos de contenido (como audios, videos o archivos PDF, etc.) del sitio web no deben rebasar los 5 MB de tamaño. En caso de que el elemento de contenido rebase el límite estipulado, se pondrá a consideración del representante del área solicitante, la opción de dividirlo en secciones o capítulos de máximo 5 MB cada uno, o bien, la opción de conservar íntegro el elemento, pero aclarando al usuario el tamaño del material que consultará.

17.4.8. Los documentos electrónicos en los sitios web de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan deben estar, preferiblemente, en formato PDF; se evitará, en la medida de lo posible, emplear documentos en formatos que requieran que el usuario que consulta la información dependa de tener un software específico instalado.

17.4.9. No se admitirán contenidos para publicar en el sitio web cuando sean de tipo comercial, publicitario o propagandístico ajenos al Ayuntamiento de Huixquilucan, o documentos o anuncios oficiales relativos a los gobiernos estatal y/o federal cuya publicación haya sido aprobada por el Comité de Gobierno Digital.

17.5. Inicio de los trabajos para la publicación de sitios web.

17.5.1. Una vez que el proyecto ha sido aprobado, se llevará a cabo la notificación del inicio formal al área solicitante, dicha notificación incluirá por lo menos los siguientes datos:

17.5.1.1. Identificador y nombre del proyecto, definidos con ayuda del área solicitante.

17.5.1.2. Datos del representante por parte de la Subdirección de Sistemas y por parte del área solicitante, para el proyecto.

17.5.1.3. Fecha de reunión de inicio en donde se dé a conocer la forma de trabajo para el desarrollo del sitio web por parte de la Subdirección de Sistemas y para la presentación a los involucrados dentro del proyecto.

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".*

17.5.2. La Subdirección de Sistemas evaluará la viabilidad del proyecto, y en caso de respuesta favorable, se entregará un cronograma de actividades que contenga:

- La planeación de todas las actividades.
- Enumeración de los documentos que se elaborarán
- Los puntos de revisión y aceptación de documentos en los cuales se requiere la intervención del área usuaria.

17.5.3. El área solicitante está obligada a atender todas las solicitudes de revisión programadas dentro del plan de trabajo, teniendo un plazo de 5 días hábiles para realizar observaciones. La falta de respuesta podrá ser causa de cierre del proyecto y los días de retraso dentro de los periodos deberán verse reflejados en el reajuste del plan de trabajo.

17.5.4. En caso de que el área solicitante requiera cambios al alcance del proyecto pactado originalmente, la solicitud deberá ser sometida a evaluación por parte de la Subdirección de Sistemas. Al ser aceptada, ésta deberá ser debidamente formalizada por el área solicitante mediante el documento respectivo en el que se detallarán los cambios y el impacto que se tendrá en el tiempo y recursos destinados para el proyecto.

17.5.5. La Subdirección de Sistemas notificará al área solicitante el término de los trabajos y solicitará la validación y autorización para la publicación del sitio web.

17.6. Operación y mantenimiento de los sitios WEB.

17.6.1. La Subdirección de Sistemas mantendrá disponible y en operación el sitio web, salvo los casos que se determine lo contrario por acuerdo de las dependencias.

17.6.2. Los sitios web deberán contar con una herramienta de administración de contenidos, misma que deberá estar autorizada por la Subdirección de Sistemas.

17.6.3. La administración de dicha herramienta estará a cargo del área solicitante, a través de un responsable técnico del sitio web.

17.6.4. La Subdirección de Sistemas capacitará operativamente al personal de la dependencia solicitante con el objetivo de que se tengan todos los elementos para llevar a cabo la operación del sitio web.

17.6.5. Una vez aceptada la publicación del sitio web, el área solicitante será la responsable de operar y mantener actualizado el mismo.

17.6.6. La Subdirección de Sistemas podrá proporcionar apoyo operativo y de mantenimiento a los sitios web de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan, cuando las actividades requieran conocimientos especializados en diseño y/o desarrollo web.

17.6.7. La Subdirección de Sistemas podrá dar de baja aplicaciones web, scripts, applet, API o cualquier elemento externo al portal que no estén aprobados por la Subdirección de Sistemas y que representen algún riesgo de seguridad en el portal.

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".*

17.6.8. La Subdirección de Sistemas tendrá la facultad de dar de baja un portal en casos de contingencia.

17.6.9. La solicitud de mantenimiento deberá ser emitida por el operador del sitio web o en su defecto, por un servidor público adscrito al área usuaria, por medio de correo electrónico, donde se detalle la problemática o petición. La Subdirección de Sistemas validará la viabilidad y posibles soluciones, informando del resultado al área solicitante.

17.7. La publicación de sitios ajenos a las actividades propias del municipio y en intereses de terceros con fines comerciales o de difusión de cualquier tipo quedan estrictamente prohibidas.

17.8. Todo sitio de desarrollo ajeno a Subdirección de Sistemas que se solicite publicar por cualquiera de las áreas del municipio está sujeta a revisión de código de bases de datos y optimización, de no requerir con las medidas mínimas de seguridad o consistencia, se reserva la publicación de los sitios mencionados.

## **18. SERVICIO DE HOSPEDAJE/ALOJAMIENTO DE APLICACIONES.**

El servicio permite a las dependencias disponer de un espacio en la infraestructura del centro de datos, para la publicación de aplicaciones, sitios o sistemas web.

18.1. La solicitud debe ser emitida por un servidor público con al menos el rango de subdirector de área. Este servidor deberá registrar el requerimiento para la asignación de un ticket. El personal de la Subdirección de Sistemas analizará conjuntamente la viabilidad y completará el formato estándar para la creación de ambiente. Este formato incluirá: nombre de la aplicación, propósito, tipo de ambiente, responsable administrativo (mínimo cargo de Subdirector de área), responsable técnico y capacidad de cómputo requerida.

18.2. La entrega de un ambiente estándar se basa en una secuencia de actividades, configuraciones y versiones de software previamente autorizados. Se considera un ambiente no estándar aquel que tiene una configuración especial, requiere hardware adicional y/o se requiere software licenciamiento adicional, por lo cual estará sujeto a revisión para indicar factibilidad

18.3. Los tipos de ambiente estándar son:

- Apache 2.2.x, MySQL 5.x y PHP 5.x y superiores hasta 8.2.
- Glassfish 2.1.x y MySQL 5.x Jboss 5.1 y MySQL 5.x
- Java Tomcat Oracle OpenJDK 11 y superiores
- Ruby 3.05 y superiores.
- NET 3.x.x.x hasta 7.x.x.x
- NodeJs 14 y superiores
- Python 2.45 hasta 3.11
- Golang 1.14 y superiores

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".*

Adicional a los anteriores listados se incluirán las bases de datos SQL (MySQL CE, MariaDB CE, Percona, Postgre SQL CE) y NO SQL (Couchbase CE, Mongo DB, OpenSearch, Redis) y de tipo custom que permita su despliegue en contenedores Docker o tecnología similar basada en Linux.

18.4. Si requiere la generación de estadísticas de visitas del sitio web, deberá indicarlo el responsable de la aplicación en la solicitud de alta de ambiente productivo.

18.5. Si el sitio o sistema web requiere certificados de cliente, el responsable debe registrar dicho requerimiento a través de un ticket de soporte en el hosting de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan.

18.6. Los accesos al ambiente se entregarán únicamente a Coordinadores o Enlaces Administrativos o titulares de área indicados en el oficio de solicitud de aplicaciones y hosting; sólo podrán conectarse a los servidores a través de servicios seguros, como ssh (secure shell), scp (secure copy), sftp (secure file transfer protocol). La cuenta de usuario y contraseña que se proporcione al responsable técnico es personal e intransferible. Y sólo será para empleados de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan, quienes están obligados a solicitar su baja ante una separación laboral.

18.7. Una vez entregado el ambiente (producción, calidad o desarrollo), el responsable técnico es el encargado de publicar los datos y se compromete a mantener el contenido de acuerdo a las especificaciones solicitadas.

18.8. En el periodo de puesta en producción, se requerirá que el responsable técnico coordine su asistencia del personal de soporte o desarrollo, así como indicar con un día de anticipación la hora y la fecha de puesta en producción, quienes auxiliarán al personal de operaciones ante una falla o un error desconocido de código o configuración de software. Además, el responsable técnico deberá avalar que la aplicación opera de acuerdo a su documentación de desarrollo.

18.9. La formalización de la entrega del ambiente se realiza a través de la firma del protocolo de aceptación de aplicaciones con el personal involucrado (de la Subdirección de Sistemas, responsable administrativo y responsable técnico).

18.10. La actualización del código PHP es realizada por el responsable técnico de la aplicación, ya sea producción, calidad o desarrollo.

18.11. Para la actualización del código Java deberá entregar el responsable técnico el código (archivo .WAR). El responsable técnico está obligado a registrar el cambio en ambientes productivos y anexar formato. Para solicitar alta/baja/reinicio de una aplicación y/o base de datos, el responsable técnico deberá indicar a través de un reporte: aplicación, motivo, horario y fecha.

18.12. Los accesos al ambiente se entregarán únicamente a los empleados de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan indicados en el Protocolo de aceptación de aplicaciones; sólo podrán conectarse a los servidores a través de servicios seguros, como VPN otorgada por la Subdirección de Sistemas

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".*

o bien a través de DNS y en su caso vía escritorio remoto para usuarios con ese perfil.

18.13. La cuenta de usuario y contraseña que se proporcione al responsable técnico es personal e intransferible. Y sólo será para empleados de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan, quienes están obligados a solicitar su baja ante una separación laboral. Una vez entregado el ambiente (producción, calidad o desarrollo), los responsables de sistemas y/o informática serán los encargados de publicar los datos y se comprometen a mantener el contenido de acuerdo a las funciones del Ayuntamiento.

18.14. En el periodo de puesta en producción se requerirá que los responsables de sistemas y/o informática coordinarán la asistencia del personal de soporte o desarrollo, así como indicar al menos con 48 horas de anticipación la hora y la fecha de puesta en producción, quienes auxiliarán al personal de operaciones ante una falla o un error desconocido de código o configuración de software. Además, los responsables de sistemas y/o informática deberán avalar que la aplicación opera de acuerdo a sus necesidades acordadas previamente.

18.15. La formalización de la entrega del ambiente se realiza a través de la firma del protocolo de aceptación de aplicaciones con el personal involucrado (de la Subdirección de Sistemas, responsable administrativo y responsable técnico). La actualización del código de las aplicaciones deberá realizarse por los responsables de sistemas y/o informática para cualquier ambiente (producción, calidad o desarrollo).

18.16. Para solicitar alta/baja/reinicio de una aplicación y/o base de datos los responsables de sistemas y/o informática deberán indicarlo a través de un ticket: aplicación, motivo, horario y fecha. Al poner en operación un ambiente productivo y operar de forma estable se debe considerar el borrado de ambientes de desarrollo y calidad con el fin de aprovisionar mejor los recursos de hosting.

## **19. SERVICIO DE RESPALDO DE DATOS.**

El servicio ofrece a las dependencias que soliciten un respaldo de información contenida en base de datos, aplicaciones, sitios y sistemas web hospedadas o alojadas en el centro de datos; de acuerdo a las políticas:

- Incrementales diarios, con 4 semanas de retención.
- Completos semanales, con 2 meses de retención.
- Completos mensuales, con 1 año de retención.
- Anuales o históricos, con 5 años de retención

19.1. La definición del respaldo está establecida en el Protocolo de Aceptación de Aplicaciones.

19.2. Los respaldos diarios se realizan al final de la jornada laboral (lunes a jueves de 9:00 am a 5:00 pm y viernes de 9:00 am a 3:00 pm )o en un horario que no coincida con las funciones de las áreas usuarias de sistemas de información.

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".*

19.3. Para los respaldos semanales se ejecutan los domingos. Una vez cumplido el periodo de retención, la cinta es reutilizada para volver a escribir otro respaldo.

19.4. Los respaldos mensuales se ejecutan el primer domingo de cada mes y deben cumplir con un periodo de retención de un año.

19.5. Los respaldos anuales se ejecutan el primer domingo del año siguiente. Para esta función, el último mes de cada año (diciembre) no tendrá su respaldo mensual correspondiente ya que éste, es sustituido por el anual.

19.6. En caso de necesitar la recuperación de un respaldo se debe tener en cuenta el horario y fecha del último respaldo de acuerdo a lo indicado en el protocolo de aceptación para determinar la viabilidad de la recuperación.

19.7. Además, deberá proporcionar por reporte al CAT o por oficio: Nombre de la aplicación. Nombre del archivo(s), o carpeta(s) que quieren recuperar. Fecha de última modificación de los archivos. Ubicación donde se quiere restaurar.

## **20. FILTRADO DE CONTENIDO, SEGURIDAD PERIMETRAL (FIREWALLS).**

La Subdirección de Sistemas al ser el área que opera la red de datos municipal tiene todas las atribuciones de gestionar el uso de los servicios de internet en pro de la calidad y eficiencia del servicio, es así que las configuraciones de acceso a sitios, aplicaciones, servicios queda sujeta a evaluación y aprobación de la misma tomando en cuenta las labores, puesto y categoría de cada servidor público de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan.

20.1. La Subdirección de Sistemas tiene la atribución de bloquear el servicio a sitios web, portales y aplicaciones que afecten el funcionamiento de la red de comunicaciones de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan, a petición de parte.

20.2. Se establecerán las políticas de acceso y bloqueo a las descargas, visualización y ejecución de cualquier elemento disponible en internet y que pudieran presentar una brecha de seguridad para la red de datos interna de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan indistintas del tipo y rango de los usuarios.

20.3. La Subdirección de Sistemas puede cambiar el esquema de filtrado y bloqueos dependiendo del nivel de seguridad o amenaza que se registre en los inmuebles que cuenten con Firewalls para el filtrado de contenido y seguridad perimetral.

20.4. Cualquier cambio en el filtrado de contenido ya sea liberación de servicios o bloqueo de los mismos debe de ser solicitado a la Subdirección de Sistemas por oficio con las siguientes características.

- Tipo de solicitud liberación/bloqueo.
- Contenido a liberar o bloquear.

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".*

- Justificación amplia exponiendo los motivos por lo cuales el o los usuarios deben de acceder a dicho recurso.
- Oficio firmado por el titular del área.

## **21. PROTECCIÓN DE APLICACIONES WEB MEDIANTE TECNOLOGÍAS WAF.**

21.1. En caso de contar con un servicio o nueva implementación de aplicaciones web dentro de alguno de los dos inmuebles principales Edificio Administrativo Huixquilucan y/o Centro Administrativo Pirules, se debe de notificar a la Subdirección de Sistemas para la correcta integración con las tecnologías de filtrado y protección de aplicativos.

21.2. Para que un sistema entre en el esquema de protección web mediante tecnologías waf la Subdirección de Sistemas requiere lo siguiente:

- Nombre de la aplicación a desplegar.
- Función detallada de la misma.
- Sistema Operativo con versión exacta y software incluido en ella, así como protección antivirus adicional y si tiene o no actualizaciones de seguridad aplicadas o automáticas.
- Lenguaje de programación y versión exacta.
- Software de base de datos con su versión exacta.
- Puertos abiertos con los que opera el servicio.
- Servidores de aplicación y versión.
- Rutas y/o dominios asociados.
- Tipos de certificados de seguridad tls/ssl.
- IP interna o pública, asociadas al equipo servidor.
- Consumo de apis externas o internas.
- Tipos de respuesta de consumo de servicios.
- Diagrama de arquitectura de la solución.
- Diagrama de red de la solución.
- Ambientes de pruebas para verificar la correcta implementación del WAF o en su defecto ventana de tiempo con los usuarios en ambiente productivo (no recomendable solo en caso de que sea una implementación legada o de proveedores)

## **22. SOLICITUD DE CUENTA DE ACCESO REMOTO (VPN).**

Las cuentas de VPN (Virtual Private Network) se otorgan a los empleados de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan que por la naturaleza de su trabajo o función requieren conectarse de manera remota a la intranet y al correo electrónico institucional y a equipos de escritorio y los sistemas que por sus labores sea indispensable el acceso .

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".*

22.1. La solicitud debe realizarse mediante un oficio dirigido al Subdirector de Sistemas y suscrito por el Enlace Administrativo o Titular del área, mencionando el nombre del responsable de la cuenta de VPN, cargo, correo electrónico institucional (En caso de ser proveedor mencionar el nombre del responsable por parte de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan, así como un correo empresarial), la naturaleza del trabajo que va a realizar justificando y explicando cómo usará esta VPN e indicando los medios a consultar o a que requiere acceder y el periodo de tiempo que será usada dicha cuenta.

22.2. La Subdirección de Sistemas otorgará las credenciales previa autorización de las mismas y dando acceso a través del puerto RDP, HTTP, FTP, SFTP, y SSH, solo en el caso que sus funciones así lo requieran.

### **23. USO DE ACCESO REMOTO (VPN) PARA EMPLEADOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA DEL AYUNTAMIENTO DE HUIXQUILUCAN.**

Las cuentas son personales e intransferibles, por lo que un mal uso de dicha cuenta será responsabilidad del usuario al que se le asignó.

23.1. Queda prohibido anotar las cuentas de usuario y passwords en hojas de papel o guardarlos en archivos de texto sin cifrado, los passwords por seguridad deberán ser memorizados por el usuario.

23.2. La Subdirección de Sistemas, podrá en su momento solicitar mayor información acerca del uso de la cuenta.

23.3. La Subdirección de Sistemas se reserva el derecho de autorizar o no dichos servicios y accesos de red al considerarlos una amenaza o considerarlos no competentes a la actividad o trabajo del usuario o por falta de disponibilidad.

23.4. El usuario es responsable de su cuenta, por lo que queda prohibido instalar su cliente de VPN y hacer uso de este desde cibercafés o kioscos de Internet públicos y que representen un riesgo potencial de usurpar la identidad o que puedan comprometer los sistemas de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan.

23.5. Queda prohibido el uso de software para el escaneo de puertos, sniffers, implementaciones de Túnel (http-tunnel), el personal que sea sorprendido implementando este tipo de software en la Red de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan, se le suspenderá el Servicio de VPN y será reportado al área responsable.

23.6. Las actividades de los usuarios conectados a una VPN propiedad del municipio son responsabilidad del área que solicita su acceso.

### **24. USO DE ACCESO REMOTO (VPN) PARA PROVEEDORES E INVITADOS ESPECIALES.**

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".*

De acuerdo a la naturaleza del trabajo y actividad del personal de la empresa proveedora o invitado especial, deberá de solicitar los accesos remotos (VPN), tomando en cuenta las siguientes consideraciones:

24.1. El equipo de cómputo del proveedor se conectará a la VPN desde un lugar seguro libre de virus, spyware y sniffers.

24.2. En caso de requerir acceso a la red de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan el área responsable deberá solicitar los permisos de acceso a la Subdirección de Sistemas, indicando a qué sistema requiere acceder, objetivo de acceso, tipo de permisos y tiempo que estarán habilitados los servicios.

24.3. El área responsable deberá validar que el equipo del proveedor está libre de virus y de software malicioso.

24.4. Queda prohibido el uso de software para el escaneo de puertos, sniffers, implementaciones de Túnel (http-tunnel), el personal que sea sorprendido implementando este tipo de software en la Red de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan, se le suspenderá el Servicio de VPN y será reportado al área responsable.

24.5. El proveedor es responsable de su información y de su equipo de cómputo, por lo que el Ayuntamiento de Huixquilucan no se hará responsable por daños lógicos o pérdida de información de los equipos de cómputo al acceder por VPN.

24.6. El mal uso de los servicios de VPN será reportado al área responsable, dicha área tendrá la obligación de notificar la anomalía al responsable de la empresa proveedora.

24.7. La Subdirección de Sistemas se reserva el derecho de autorizar accesos de red, cuando sean considerados amenaza o no competentes a la actividad del proveedor o por falta de disponibilidad.

24.8. El personal de la empresa proveedora quedará sujeto a la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios y en caso de ser necesario firmará el acuerdo de confidencialidad, así como el compromiso de no divulgarla o utilizarla con otros fines que no sea el del trabajo o actividad para el cual fue contratado.

## **25. CANCELACIÓN DE ACCESOS REMOTOS.**

25.1. La Subdirección de Sistemas se reserva el derecho de autorizar la cancelación del servicio de VPN de manera parcial o definitiva::

25.1.1. Cuando se compruebe que el usuario ha incurrido en mal uso de la VPN.

25.1.2. Cuando exista un riesgo potencial que dañe la infraestructura de la Red de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan.

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".*

25.1.3. Cuando el usuario incurra en prácticas ilegales de escaneo de puertos, instale programas para robar contraseñas o usurpar sesiones o funciones en la Red.

25.1.4. Cuando instale software tales como túneles, Proxys, para evadir la seguridad de Internet y poner en riesgo de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan.

25.1.5. Cuando el equipo del usuario sea fuente de infección de Virus, Spyware, BackDoor, o ataques a la Red de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan o a otras Redes de Internet.

25.2. La cancelación de VPN deberá ser notificada a la Subdirección de Sistemas:

25.2.1. Por solicitud expedita del Jefe inmediato del usuario, del Coordinador Administrativo o Titular del área.

25.2.2. Por causa de la baja del empleado en el Ayuntamiento de Huixquilucan.

25.2.3. Por cambio de área designada.

## **26. SOLICITUD DE SERVICIO DE INTERNET.**

26.1. La liberación del servicio de Internet se otorgará únicamente a los empleados de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan, que por su nivel jerárquico y su función requieren de la navegación a internet.

26.2. Las dependencias que requieran la liberación del servicio de Internet para su personal, deberán solicitarlo a la Subdirección de Sistemas por medio de un oficio dirigido al Subdirector de Sistemas y suscrito por el Enlace Administrativo o Titular del área, mencionando el nombre del usuario, cargo, dirección IP del equipo asignado, correo electrónico institucional y la justificación amplia del servicio requerido. Esta solicitud deberá ser emitida por un servidor público adscrito al área solicitante con un rango mínimo de Subdirector de Área.

26.3. La Subdirección de Sistemas se reserva el derecho de autorizar la liberación del servicio de Internet, por considerar que represente una amenaza a la seguridad de la red o si no competen las actividades descritas al trabajo del usuario.

26.4. Está totalmente prohibido el ingreso a páginas de contenido explícito, descarga de programas que permitan realizar conexiones automáticas e ilegales, mensajería instantánea a través de la Web.

26.5. Queda prohibida la utilización de los servicios de radio y TV por demanda y servicios de multimedia para sitios que contengan audio y video en su contenido, redes sociales en cualquiera de sus categorías, así como los correos externos o comerciales (debido a que el Ayuntamiento de Huixquilucan cuenta con el servicio de correo electrónico Institucional), excepto cuando los usuarios justifiquen de manera amplia el uso de cada servicio para el cumplimiento de sus funciones a través de un oficio a la Subdirección de Sistemas considerando el punto 25.2. Así

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".*

mismo la justificación no obliga a la liberación de estos servicios y quedará sujeta a la disponibilidad del servicio.

26.6. Queda prohibida la utilización del Internet para distribución o reproducción, de material que cuenta con derechos de autor, marcas o patentes, ya sea vía la Red de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan, Internet o medios de almacenamiento (USB, ópticos, magnéticos, electrónicos, etc.),

26.7. El material descargado con derechos de autor será responsabilidad de cada Usuario (a título Personal) y no de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan.

26.8. Queda prohibido descargar música y video con servicios como KaZaa, Morpheus, GNUtella, Torrents, Ares, Sitios Web o cualquier otro software Peer to Peer.

26.9. Queda prohibido acceder a sitios de entretenimiento en línea, juegos multiusuario, de apuestas, juegos de azar o lotería.

26.10. Queda prohibido el acceso a sitios de Hacking, Cracking o foros de esta misma categoría.

26.11. Queda prohibido el acceso a sitios de blogs

26.12. La cancelación del servicio de Internet podrá realizarse de manera parcial o definitiva en caso de incurrir en alguna de las prohibiciones indicadas o su recurrencia.

26.13. Las solicitudes de conexión a la red WiFi de la red local del Ayuntamiento deberán solicitarse mediante oficio dirigido a la Dirección General de Administración o la Subdirección de Sistemas por el Enlace Administrativo o Titular del área justificando la causa.

26.14. En el oficio deberá indicarse el periodo y el horario en el que se requiere contar con el servicio WiFi, además de justificarse ampliamente el uso de este recurso.

26.15. El permiso por el uso de la WiFi tendrá una vigencia máxima de 1 año para usuarios internos y de 3 meses para usuarios externos. Terminando este periodo deberá realizarse una nueva solicitud para continuar con el servicio, de lo contrario el acceso a la WiFi se dará de baja.

26.16. Para los usuarios externos también podrán tener acceso a la WiFi siempre y cuando el área responsable de estos usuarios realice la solicitud correspondiente, en los términos descritos en el párrafo 2. Para el caso de los usuarios externos, el responsable de las actividades realizadas a través de la WiFi es el signatario de la solicitud.

## **27. INTEGRACIÓN DE INMUEBLES A LA RED LOCAL EXTENDIDA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA DEL AYUNTAMIENTO DE HUIXQUILUCAN.**

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".*

27.1. Cableado estructurado conforme a la norma 568b tanto en el panel de parcheo de los IDF's y MDF's y en los espacios destinados a los usuarios.

27.1.1. Planos y la distribución de nodos del cableado estructurado y/o trayectorias de Fibra Óptica por cada piso del Inmueble para realizar la instalación de equipos de voz y datos según corresponda. Dichos planos son responsabilidad de la Dirección General de Infraestructura y Dificación.

27.1.2. Corriente eléctrica regulada y aire acondicionado en los espacios destinados para el área de la Subdirección de Sistemas, previamente verificado y autorizado por la Subdirección de Servicios Generales.

27.1.3. Adecuación e Instalación de los Rack y/o gabinetes para el alojamiento de los equipos de Telecomunicaciones para ofrecer los Servicios de Voz y Datos en el inmueble que se integrará al Ayuntamiento de Huixquilucan.

27.1.4. Coordinación y supervisión con la Subdirección de Sistemas en la instalación de los equipos de telecomunicaciones de los proveedores (carreos) para la integración de Enlaces de Voz y Datos de la Red de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan.

## **28. RED DE DATOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA DEL AYUNTAMIENTO DE HUIXQUILUCAN (CABLEADO ESTRUCTURADO).**

28.1. Los usuarios de las dependencias de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan, deberán enviar una solicitud, para la habilitación de un nodo de red la cual deberá incluir todos los datos que el formato solicite.

28.2. Los usuarios de las dependencias de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan deberán reportar a través de la Mesa de Ayuda (CAT) la baja y/o cambio de un nodo de red.

28.3. Los usuarios de las dependencias de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan deberán reportar a través de la Mesa de Ayuda (CAT) la reparación y/o cambio de los cables de red (patch cord) para las Pc's de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan.

28.4. Los usuarios de las dependencias de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan deberán enviar una solicitud vía oficio debidamente justificada para la configuración e instalación direccionamiento o fragmento de red de datos entre el Equipo terminal (PC's) y el equipo de datos (swtiches).

28.5. Los usuarios de las dependencias de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan deberán reportar a través de la Mesa de Ayuda (CAT) la verificación y/o cambio de configuración de direccionamiento o fragmento de red de datos entre el equipo terminal (PC's) y el equipo de datos (swtiches).

28.6. Es responsabilidad de la Subdirección de Sistemas el cambio y/o sustitución de los equipos de datos (switches) y estará coordinado por los enlaces informáticos.

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".*

## **29. CONEXIÓN DE LA RED DE DATOS VÍA INALÁMBRICA (WIFI SEGURO).**

29.1. Para disponer de este servicio los usuarios de las dependencias de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan deberán validar que los equipos cuenten con dispositivo de red inalámbrico.

Los usuarios de las dependencias de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan deberán reportar a través de la Mesa de Ayuda (CAT) la baja y/o cambio del nombre de la red inalámbrica y/o de la contraseña de conexión. Para los usuarios internos, externos y/o ajenos a el Ayuntamiento de Huixquilucan los enlaces informáticos de las unidades administrativas deberán solicitar a través de la Mesa de Ayuda (CAT) la alta, baja y/o cambio (definiendo el tiempo que estarán conectados), para las cuentas de nombres de usuario y/o contraseñas para el acceso a la red de Invitados (Guest), siempre y cuando se tenga cobertura a esta, contando con las limitaciones que la Subdirección de Sistemas imponga por medidas de calidad en el servicio y seguridad.

29.2. En referencia al apartado 26.1. El tipo de acceso a los servicios de internet de forma inalámbrica queda sujeto a el tipo de uso y acceso no eximiendo de estos la restricción de servicios y filtrado de contenidos, así como seguimiento de usuarios en el consumo de las mismas.

29.3. Instalación y conexión de los teléfonos IP a la Red de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan. Los usuarios de las dependencias de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan deberán enviar una solicitud suscrita por el Director General y/o Coordinador Administrativo, mencionando los nombres de los usuarios y niveles jerárquicos, para la asignación de Modelo de teléfono y Clase de Servicio de los teléfonos IP a la Red de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan.

29.4. De acuerdo a los niveles jerárquicos de los usuarios de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan se les asignará verificando la disponibilidad de servicio por sitio la clase de servicio:

- Operativos, Jefes de Departamento: Clase 1: Internas y Locales.
- Directores, Subdirectores de área u homólogo: Clase 2: Internas, Locales y Celular.
- Titulares de las dependencias, Directores Generales, y Presidente Municipal: Clase 3: Internas, Locales, LDI y Celular.
- Secretarías de Dirección/Subdirección de área: Clase 2: Internas, Locales y Celular.
- Secretarías de Dirección General y Titulares de Área: Clase 2: Internas, Locales y Celular.

29.5. En caso de que los usuarios de las dependencias de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan requieran un mayor nivel de clase

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".*

de servicio, deberán enviar una solicitud suscrita por el Subdirector de área y/o Enlace Administrativo, justificando a detalle el requerimiento, así como las funciones del usuario que solicita el servicio.

### **30. PROGRAMACIÓN DE BUZONES PARA LAS EXTENSIONES TELEFÓNICAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA DEL AYUNTAMIENTO DE HUIXQUILUCAN (CORREO DE VOZ).**

30.1. Los usuarios y/o enlaces informáticos de las dependencias de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan deberán reportar a través de la mesa de ayuda (CAT) el alta, baja y/o cambio sobre la programación de buzones (correo de voz) para las extensiones telefónicas para los usuarios.

30.2. Es responsabilidad de los usuarios de las dependencias de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan la definición del nombre de usuario como requiera que aparezca en dicho servicio.

### **31. PROGRAMACIÓN DE MOBILE EXTENSIÓN (EN CASO DE CONTAR CON LA DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO).**

31.1. Se programará este servicio al Presidente Municipal, Subdirectores de área, directores generales, titulares de las unidades administrativas.

31.2. Los usuarios de las unidades administrativas de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan deberán enviar una solicitud, debidamente justificada para solicitar el alta y/o cambio del servicio mencionado el nombre de usuario y extensión.

31.3. Los usuarios y/o enlaces Informáticos de las dependencias de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan deberán reportar a través de la Mesa de Ayuda (CAT) la baja del servicio mencionando el nombre de usuario y extensión.

### **32. INSTALACIÓN DE TELÉFONO IP REMOTO A OFICINAS ALTERNAS O HOME OFFICE (TELEWORKER).**

32.1. Se programará este servicio dependiendo de las necesidades de conectividad de cada dependencia.

32.2. Los usuarios y/o enlaces Informáticos de las dependencias de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan deberán contar con servicio de Internet de Banda Ancha (cualquier proveedor de Internet) requerimiento mínimo 512 Mbps en el domicilio a instalar.

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".*

32.3. Los usuarios de las dependencias de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan deberán enviar una solicitud, justificando el servicio de home office, mencionando el nombre del usuario y nivel jerárquico.

32.4. Se asignará un aparato telefónico en base al nivel jerárquico.

32.5. Se asignará la clase de servicio contemplada en base al nivel jerárquico conforme a lo establecido en estas directrices.

### **33. USO DE INSTALACIONES POR PERSONAL EXTERNO.**

33.1. El personal de la empresa proveedora deberá de identificarse a la entrada como lo marca el reglamento institucional, entregando una identificación oficial y recibiendo un gafete de visitante o proveedor, mismo que portará a la vista.

33.2. En el caso de que sea un canal o subcontratista de la empresa proveedora principal, esta última es la responsable del personal del canal que está subcontratando.

33.3. Todo el tiempo dentro de las instalaciones estarán sujetos al reglamento de personal del Ayuntamiento, debiendo observar y cumplir las normas de personal y seguridad institucionales.

33.4. La empresa que tenga acceso a las instalaciones de la Subdirección de Sistemas podrá instalarse en el lugar que se le indicó, si requiriera mobiliario especial o de su propiedad tendrá que notificar el titular del área en la que se ubicarán al área de Patrimonio para contar con el registro y la constancia de entrada de dichos muebles justificando el objetivo y/o finalidad para el que se estarán ocupando, así como la fecha de salida de dicho mobiliario.

33.5. El espacio destinado dependerá de los metros cuadrados disponibles del área asignada al proveedor o consultor y en cualquier momento están sujetos a disposición por parte del Ayuntamiento.

33.6. Todo el mobiliario propiedad del proveedor o consultor deberá permanecer en el área establecida que le fue asignada.

33.7. En el caso del mobiliario del Ayuntamiento se le debe informar que al finalizar su trabajo motivo por el cual labora en el Ayuntamiento, deberá entregarlo en las mismas condiciones de cómo lo recibió.

33.8. La empresa podrá utilizar su equipo de cómputo, una vez que haya sido registrado al acceso.

33.9. El uso de este equipo deberá de ser exclusivamente para la actividad o trabajo del proveedor, cualquier otro fin deberá ser reportado a la Subdirección de Sistemas.

33.10. El Ayuntamiento y el personal del Ayuntamiento, quedan exentos de cualquier tipo de daño, pérdida y/o robo del equipo del proveedor, por lo que es responsabilidad del proveedor resguardar su equipo de cómputo.

33.11. En el caso de que sea más de una persona del proveedor, debe de haber un responsable de su grupo de trabajo.

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".*

33.12. El personal autorizado por la empresa proveedora deberá permanecer en el área asignada, quedando prohibido transitar en áreas que no son objeto de su trabajo o labor dentro de las instalaciones del Ayuntamiento.

33.13. El personal autorizado podrá permanecer dentro de las instalaciones de la Subdirección de Sistemas por el tiempo que le fue autorizado y en los horarios convenidos, de acuerdo a la naturaleza de su trabajo o actividad.

33.14. En caso de que el personal de la empresa proveedora incurra en algún daño o perjuicio a las instalaciones del Ayuntamiento o su personal quedará sujeto al reglamento institucional, el área solicitante será la responsable de notificarlo a la Dirección General de Administración. Lo anterior en función de que pueda reparar el daño.

33.15. La persona responsable del grupo de trabajo por parte de la empresa o proveedor, tiene la obligación de vigilar y asegurar el cumplimiento de estas directrices. En caso de que esto no se cumpla, el área solicitante del trabajo o servicio será la responsable de notificar a la Dirección General de Administración cualquier tipo de eventualidad.

33.16. La conexión a internet, el tipo y la velocidad están sujetos a disponibilidad y no serán de prioridad siempre y cuando se acuerde por medio de oficio a la Subdirección de Sistemas por un empleado de un rango no menor a director de área.

#### **34. OTRAS DISPOSICIONES GENERALES.**

34.1. El Titular de la dependencia, Enlace Administrativo u homologó deberá notificar por escrito al Subdirector de Sistemas, el nombre del funcionario público designado para atender los asuntos en materia de TIC de su Unidad Administrativa.

34.2. Es responsabilidad del Titular de dependencia, ya sea enlace o Coordinador Administrativo notificar oportunamente a la Subdirección de Sistemas las altas, bajas y cambios del personal adscrito a sus unidades administrativas que por la naturaleza de sus funciones utilicen servicios y bienes informáticos proporcionados por la Subdirección de Sistemas.

#### **35. SANCIONES.**

35.1. El incumplimiento de las disposiciones establecidas en las presentes directrices será objeto de sanciones administrativas en los términos de las disposiciones aplicables por la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, independientemente de las sanciones a las que pudieran hacerse acreedores en las demás disposiciones jurídicas aplicables.

35.2. Denegación de los servicios de voz y /o datos según sea el caso y la falta cometida.



*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".*

35.3. Cancelación del documento que avale la entrega y resignación de equipos.

### 36. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ACRÓNIMOS.

Acrónimo	Término
CAT	Centro de Atención Técnica, número telefónico del CAT 5525957050, Ext. 3510 .
Subdirección de Sistemas	Subdirección de Sistemas de la Dirección General de Administración del Ayuntamiento de Huixquilucan
JDT	Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones
CST	Coordinación de Soporte Técnico
JDI	Jefatura de Departamento de Informática
Ayuntamiento de Huixquilucan	H. Ayuntamiento de Huixquilucan del Estado de México

Concepto	Descripción
Ambiente de calidad	En el contexto del desarrollo de software, la calidad se refiere a la medida en que un producto de software cumple con los requisitos y expectativas del usuario final. Incluye aspectos como la fiabilidad, la usabilidad, el rendimiento y la seguridad del software.
Ambiente de desarrollo	Es el entorno donde se puede crear, diseñar y construir software, aplicaciones o sistemas informáticos. Incluye actividades como la planificación, el diseño, la codificación, las pruebas y la implementación de software, con el objetivo de crear soluciones funcionales que satisfagan las necesidades del usuario final

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".*

Ambiente producción	Se refiere al entorno o fase en la que se ejecuta y utiliza una aplicación, sistema o producto de software de manera activa para satisfacer las necesidades del usuario final. En este entorno, se espera que el software esté completamente funcional y estable, listo para su uso continuo.
<b>API (Interfaz de Programación de Aplicaciones)</b>	Es un conjunto de reglas y protocolos que permiten a diferentes aplicaciones o sistemas comunicarse entre sí y compartir datos o funcionalidades. Las API proporcionan una forma estandarizada y segura para que los desarrolladores integren y utilicen servicios y funciones de otros programas en sus propias aplicaciones.
Aplicaciones institucionales	Aplicaciones desarrolladas para un propósito específico, dentro de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan.
Applet	Es una pequeña aplicación diseñada para ejecutarse dentro de un entorno específico, como un navegador web o una máquina virtual Java. Los applets suelen ser interactivos y pueden proporcionar funcionalidades adicionales a una página web, como juegos, animaciones o herramientas de visualización de datos.
Archivos adjuntos	Archivo electrónico que se envía dentro de un mensaje de correo electrónico, de forma limitada en tamaño de MB (Por ejemplo: documentos de Office, Acrobat PDF, txt., etc.).
Archivos PST	Archivo de uso exclusivo para el almacenamiento de información de correo electrónico, contactos, calendario, notas y tareas el cual se almacena en el disco duro de la PC del Usuario.
Asignación de bienes y servicios informáticos	Destinar a una persona/área el uso de un bien o servicio informático para cumplir un objetivo específico.  La asignación podrá ser un tiempo:

**"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indefinido: Se establece la fecha de inicio de la asignación y no así su fecha de término.</li> <li>• Temporal: Se establece la fecha de inicio y término de la asignación</li> </ul>
BackDoor	Un "backdoor" es una función oculta o una puerta trasera creada en un sistema informático que permite el acceso no autorizado al sistema.
Bienes informáticos	Descripción genérica para referirse a equipo de cómputo, impresoras, escáneres, teléfonos, multifuncionales entre otros y que son propiedad o están al servicio del Ayuntamiento.
Buzón de correo electrónico	Medio el cual le permite al usuario almacenar información de correo electrónico, contactos, calendario, notas y tareas el cual se almacena en el servidor de Exchange.
Cuenta de dominio Genérica	Cuentas que requieren ser asignadas a dos o más usuarios que realicen actividades comunes de uso específico para aplicaciones y/o servicios.
Cuenta de dominio Personal	Cuenta con la que un usuario puede acceder a servicios y recursos institucionales. Siendo única e intransferible, es con la que se identifica y diferencia.
Dispositivo periférico	Unidad o dispositivo de entrada y salida del equipo de cómputo tales como impresoras, escáneres, proyectores, unidades de almacenamiento removibles, etc.
DNS	Es un sistema distribuido de nomenclatura jerárquica utilizado para traducir nombres de dominio legibles para los humanos, como "ejemplo.com", en direcciones IP numéricas que las computadoras pueden entender y utilizar para comunicarse entre sí en Internet.
Documento electrónico	Es un documento cuyo contenido está codificado mediante un código digital y puede ser leído,

*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".*

	interpretado, traducido o modificado mediante el auxilio de programas de software y computadoras.
Documento que avale la entrega de bienes y servicios	Documento que acredita la guarda o custodia de los bienes entregados a los servidores públicos adscritos al Ayuntamiento de Huixquilucan. Contiene la firma de la persona que entrega y la persona que recibe o custodia los bienes entregados.
Documentos comunes	Oficios, atentas notas, actas, reglamentos, etc., los cuales se caracterizan por: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estar constituidos en un 90% de texto y 10% de imágenes o gráficos.</li> <li>• Utilizar un máximo del 5% del área total de impresión de la página.</li> </ul>
Coordinador administrativo.	Representante y/o responsable de la Unidad Administrativa para atender asuntos técnicos y administrativos en coordinación con la Dirección General de Administración.
Equipo de cómputo	Computadora personal de escritorio o portátil.
Equipo de Comunicaciones	Equipos electrónicos destinados al procesamiento, transmisión, recepción o control de señales y datos de comunicaciones de voz, datos o video, tales como switches, ruteadores, conmutadores y teléfonos entre otros.
Escaneo de documentos	Es un mecanismo sencillo y eficiente para convertir, almacenar, administrar y consultar grandes volúmenes de documentos que originalmente se encontraban en papel.
Firewall	Un firewall es un dispositivo de seguridad de red que monitorea el tráfico entrante y saliente, aplicando un conjunto de reglas definidas para permitir o bloquear el paso de paquetes y conexiones basándose en

**"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".**

	diferentes criterios, con el objetivo de proteger la red y los sistemas internos de amenazas externas.
Freeware	Software gratuito susceptible de ser adquirido, usado, copiado, estudiado, modificado y distribuido libremente.
Hardware	Componentes físicos y electrónicos tangibles de una computadora o equipo de comunicación, internos, externos o periféricos de todo tipo tales como: Monitor, teclado, memoria RAM, unidad de CD, etc.
Hosting	El "hosting" se refiere al servicio de alojamiento de sitios web o aplicaciones en servidores que están conectados a Internet.
Información propiedad del Ayuntamiento	Toda información relacionada con las actividades sustantivas y objetivos y metas de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan.
Internet	La red global de computadoras que comparten las mismas reglas de interconexión y cuya cobertura es mundial. Por la cual se hacen consultas e intercambio de información publicada sobre diversos temas.
Intranet	Sitio de internet ubicado en la red interna de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan, para compartir y/o publicar aplicaciones, comunicados, campañas o cualquier otro tipo de información de interés común.
Licencia de Software	Permiso legal otorgado por un tercero con facultades para ello, para utilizar un producto, generalmente software, a cambio de una contraprestación. Se establecen las condiciones de instalación y uso de software en uno o varios equipos de cómputo.

**"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".**

Mantenimiento correctivo	Intervención realizada por un profesional de TIC para reparar alguna falla que afecte a un bien o servicio informático.
Mantenimiento en producción	El mantenimiento en producción se refiere a las actividades planificadas o correctivas que se llevan a cabo en sistemas, aplicaciones o infraestructuras de TI mientras están en funcionamiento y sirviendo a los usuarios finales.
Mantenimiento preventivo	Intervención realizada por un profesional de TIC para reacondicionar o prevenir fallas en bienes o servicios informáticos.
Oficina móvil	Conjunto de herramientas proporcionadas a los usuarios para poder desempeñar sus funciones laborales de las instalaciones de la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan.
Opinión técnica	Documento emitido por un experto técnico en materia de TIC, donde la Subdirección de Sistemas plasma su opinión respecto a la viabilidad técnica y los riesgos asociados a una solicitud de servicio o requerimiento.
Personas ajenas	Personal que no pertenece a la administración pública centralizada del Ayuntamiento de Huixquilucan.
PHP	Es un lenguaje de programación de código abierto ampliamente utilizado para el desarrollo de aplicaciones web dinámicas. PHP se ejecuta en el servidor web y se utiliza para generar contenido dinámico, como páginas web interactivas, formularios de contacto, sistemas de gestión de contenido (CMS) y aplicaciones basadas en la web.
Reporte de servicios	Documento electrónico con el cual se solicita uno o varios servicios administrados por la Subdirección de Sistemas.



**"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".**

Scripts	Son programas o fragmentos de código diseñados para realizar tareas específicas dentro de un sistema o en una página web. Los scripts pueden estar escritos en diferentes lenguajes de programación y se utilizan para automatizar acciones, procesar datos o mejorar la funcionalidad de un sitio web.
Servicio de correo electrónico	Servicio informático que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes a través de la intranet o Internet.
Servicio Informático	Descripción genérica para referirse a servicios proporcionados por la Subdirección de Sistemas tales como: Red de datos, correo electrónico, Internet, impresión y escaneo de documentos, soporte técnico, entre otros y que son propiedad o están al servicio del Ayuntamiento.
Software	Conjunto de componentes o instrucciones lógicas que puede ejecutar una computadora, tales como sistema operativo, aplicaciones informáticas, etc.
Software libre	Software que no requiere de licencia, pues sus derechos de explotación son para todos.
Solicitud de servicio o requerimiento	Solicitud generada por un usuario o representante de área para cubrir una necesidad que puede ser atendida con bienes o servicios informáticos listados en el catálogo de servicio de la Subdirección de Sistemas.
Spyware	El "spyware" es un tipo de software malicioso diseñado para recopilar información sobre las actividades de un usuario en su computadora, generalmente sin su conocimiento ni consentimiento.
Túneles IPsec VPN	Son conexiones seguras establecidas sobre una red pública (como Internet) que permiten el tráfico de datos encriptado entre dos ubicaciones, creando así una red privada virtual (VPN) a través de un túnel cifrado utilizando los protocolos de seguridad IPsec.



*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".*

Unidad Administrativa	Son las áreas de soporte de las Dependencias, integrantes de su estructura orgánica: Direcciones de Área, Subdirecciones, Coordinaciones, Coordinaciones o Enlaces Administrativos y Jefaturas de Departamento.
Usuario	Empleado del Ayuntamiento que utiliza uno o más servicios o bienes informáticos.
VPN	Una VPN (Virtual Private Network) es una tecnología que crea una conexión segura y encriptada entre un dispositivo y una red privada a través de Internet.
WAF	Firewall de Aplicaciones Web, dispositivo que limpia el tráfico y el flujo de información a la parte interna de la red y a los servidores de sistemas de información
Web	Se refiere a la World Wide Web, un sistema de información que permite acceder y visualizar contenido a través de internet utilizando un navegador web. Incluye páginas web, sitios web y otros recursos en línea.

### 37. CATÁLOGO DE SERVICIOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS.

De acuerdo al manual de procedimientos vigente de la Dirección General de Administración los servicios que ofrece la Subdirección de Sistemas son los siguientes.

#	Nombre del proceso	Nomenclatura
1	Proceso para ordenes de servicio.	DGA/SS/MS/01
2	Instalación de insumos.	DGA/SS/MS/02
3	Solicitud de dictamen técnico.	DGA/SS/MS/03
4	Detección de necesidades en equipos de cómputo.	DGA/SS/MS/04
5	Reasignación de equipos de cómputo.	DGA/SS/MS/05



*"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".*

6	Procesar ordenes de servicio para equipos de fotocopiado	DGA/SS/MS/06
7	Inteligencia Tecnológica para la elaboración de Ficha Técnica de Equipos de Cómputo	DGA/SS/MS/07
8	Desarrollo de sistemas de información.	DGA/SS/DI/01
9	Soporte a sistemas en operación y actualización de alto y bajo impacto.	DGA/SS/DI/02
10	Detección de necesidades para el desarrollo de sistemas de información.	DGA/SS/DI/03
11	Creación de cuenta de correo electrónico.	DGA/SS/DT/01
12	Creación de cuenta VPN.	DGA/SS/DT/02
13	Baja de correo electrónico institucional.	DGA/SS/DT/03
14	Baja de cuenta de VPN.	DGA/SS/DT/04

**38. FIRMAS DE APROBACIÓN.**

NOMBRE	CARGO	FIRMA Y RÚBRICA
Mtra. Alma Rocío Rojas Pérez	Directora General de Administración	
Dr. Raúl Quintanar Casillas	Subdirector de Sistemas	
Víctor Manuel Arenas Garrido	Jefe de Departamento de Mantenimiento y Soporte Técnico	
Rogelio Gutiérrez Chicho	Jefe de Departamento de Informática	
Ing. Edgar Millán Palma	Jefe de Departamento de Telecomunicaciones	

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".

### 39. FECHAS.

- Aprobación primera versión: 02 de abril de 2019
- Publicación en la intranet (página del CAT): 16 de abril de 2019
- Tercera actualización: 20 de marzo de 2022.
- Cuarta actualización: 19 de marzo de 2024.
- Vigencia desde 20 de marzo de 2022 al 31 de diciembre de 2024.

### 40. FIRMA Y SELLO DE LOS ENLACES ADMINISTRATIVOS Y/O TITULARES DE LAS ÁREAS QUE CONFORMAN EL AYUNTAMIENTO DE HUIXQUILUCAN.

#### TRANSITORIOS

**PRIMERO.** Publíquese la presente Directriz de Uso de Servicios y Bienes de Tecnologías de la Información y Comunicación para el Municipio de Huixquilucan, Estado de México.

**SEGUNDO.** La presente Directriz de Uso de Servicios y Bienes de Tecnologías de la Información y Comunicación para el Municipio de Huixquilucan, Estado de México entrará en vigor al día hábil siguiente de su publicación en la "Gaceta Municipal".

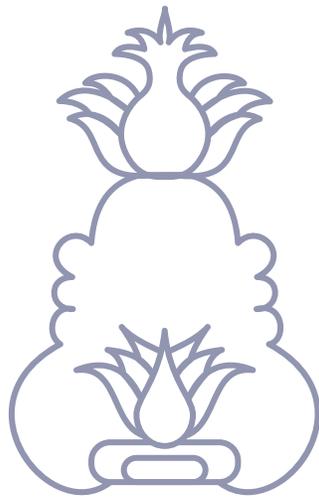
**TERCERO.** Se abrogan todas aquellas disposiciones legales de carácter municipal y administrativas que se hubieren expedido con anterioridad a la Directriz de Uso de Servicios y Bienes de Tecnologías de la Información y Comunicación para el Municipio de Huixquilucan, Estado de México.

**CUARTO.** Los actos de autoridad emanados por las áreas competentes, anteriores a la entrada en vigor de la presente Directriz de Uso de Servicios y Bienes de Tecnologías de la Información y Comunicación para el Municipio de Huixquilucan, Estado de México, son válidas en tanto cumplan con la normatividad aplicable de mayor jerarquía.

Por lo tanto, mando se publique, circule, observe y se le dé debido cumplimiento.

**DRA. ROMINA CONTRERAS CARRASCO**  
PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE HUIXQUILUCAN  
Rúbrica.

**MTRA. TERESA GINEZ SERRANO**  
SECRETARIA DEL H. AYUNTAMIENTO  
Rúbrica.



2022-2024

**MUIXQUILUCAN**

SIGAMOS AVANZANDO