



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

de la

Unidad Técnica de Innovación Gubernamental

Administración 2020-2024

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

de la

Unidad Técnica de Innovación Gubernamental

Elaboró	Aprobó	Validó
<hr/> <p>Ing. Netzer Gabriel Diaz Jaime Titular</p>	<hr/> <p>Ing. Netzer Gabriel Diaz Jaime Titular</p>	<hr/>

Contenido

I.	Introducción	5
II.	Objetivos del manual.....	6
	Procedimiento 01	7
	“Desarrollo de proyectos de modernización de la gestión gubernamental”.....	7
	Desarrollo de procedimientos.....	7
	Descripción de actividades.....	8
	Modelado de procesos	12
	Procedimiento 02	13
	“Certificación de la calidad de los servicios”	13
	Desarrollo de procedimientos.....	13
	Descripción de actividades.....	14
	Modelado de procesos.....	18
	Procedimiento 03	19
	“Actualización de manuales de organización y procedimientos”	19
	Desarrollo de procedimientos.....	19
	Descripción de actividades.....	21
	Modelado de procesos.....	25
	Procedimiento 04	26
	“Capacitación orientada a la modernización administrativa”	26
	Desarrollo de procedimientos.....	26
	Descripción de actividades.....	27
	Modelado de procesos.....	30
	Procedimiento 05	31
	“Diseño de estrategias de comunicación interna y externa en el gobierno digital”	31
	Desarrollo de procedimientos.....	31
	Descripción de actividades.....	33
	Modelado de procesos.....	36
	Procedimiento 06	37
	“Lineamientos para respaldo y recuperación de información”	37
	Desarrollo de procedimientos.....	37

Descripción de actividades	40
Modelado de procesos	42
Procedimiento 07	43
“Control para la gestión de la seguridad sobre los sistemas de información”	43
Desarrollo de procedimientos	43
Descripción de actividades	45
Modelado de procesos	48
Procedimiento 08	49
“Adquisición, desarrollo, mantenimiento y desecho de tecnologías de la información”	49
Desarrollo de procedimientos	49
Descripción de actividades	51

I. Introducción

La base fundamental para generar las condiciones que permitan la eficiencia gubernamental, radica en la generación de normas claras para trámites y servicios simplificados que garanticen un gobierno abierto y transparente, rendición de cuentas, cero tolerancias a la corrupción, competitividad, acceso a la participación ciudadana y calidad en los servicios públicos.

Con fundamento en la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Hidalgo Artículo 56 fracción I inciso b) y fracción II inciso a) en donde se indica; las dependencias de la Administración Pública Municipal deberán contar con manuales de organización, servicios y procedimientos y otros instrumentos para mejorar el desempeño de la administración;

De acuerdo al Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024 que preside el Presidente Municipal Constitucional de Tulancingo de Bravo, el Lic. Cesáreo Jorge Márquez Alvarado establece el compromiso de hacer eficiente los servicios públicos, teniendo la certeza de contar con un gobierno municipal transparente y cercano a la gente.

II. Objetivos del manual

El presente manual tiene como objetivo, dotar a los funcionarios públicos de un instrumento que permita eficiente los servicios, así como los procesos internos, encaminando sus objetivos, estrategias, acciones y políticas públicas. Por ello, su organización y sistema de trabajo deben revisarse y modernizarse constantemente, a fin de garantizar una gestión pública eficiente y moderna.



Procedimiento 01

“Desarrollo de proyectos de modernización de la gestión gubernamental” (PR-UTIG-01)

Desarrollo de procedimientos

1.1 Propósito del procedimiento

Realizar, en coordinación con las dependencias de la Administración Pública Municipal y sus organismos un proceso de modernización de la gestión gubernamental orientado a facilitar y agilizar los trámites y servicios; a través de diseñar, establecer, coordinar, supervisar y evaluar los programas y políticas de innovación gubernamental, promoviendo la modernización de las políticas de operación, normas, manuales, sistemas, lineamientos, funciones, recursos, servicios, y niveles que integran, regulan o determinan la organización y funcionamiento de las mismas.

1.2 Alcance

La coordinación se desarrolla en todas las dependencias de la administración pública municipal y sus organismos.

1.3 Referencias

Artículo 42 fracciones I, II, V, IX y XI del reglamento interior de la administración pública municipal de Tulancingo de Bravo, Hidalgo publicado el 22 de septiembre de 2014.

1.4 Responsabilidades

El responsable de la elaboración, emisión, control, vigilancia del procedimiento será el titular de la unidad técnica de innovación gubernamental; la revisión y aprobación de los objetivos que se plantean alcanzar es responsabilidad de los titulares de las dependencias de la administración pública municipal y organismos que intervienen o los enlaces que definan los mismos titulares.

1.5 Definiciones

Modernización. Esfuerzo orientado al cambio en el modelo de gestión de las organizaciones acorde con su tiempo y con las demandas de los ciudadanos. Buscando la simplificación de los procedimientos, la eficiencia, la eficacia del trabajo de cada ámbito administrativo.

1.6 Políticas y lineamientos

Las políticas o lineamientos a seguir en este procedimiento dependerán del tipo de proyecto de los procesos a modernizar y los que defina la dependencia solicitante para el cumplimiento de requerimientos.

1.7 Formatos e instructivos

Este procedimiento no requiere de formatos e instructivos predefinidos, se construyen documentos oficiales sencillos e informes de avances del proyecto para atender cada etapa.

Descripción de actividades

	Procedimiento	PR-UTIG-01	
	Desarrollo de proyectos de modernización de la gestión gubernamental	Fecha: 01-2024	
		Versión: 01	
		Página: 1	
Unidad Administrativa: Unidad Técnica de Innovación Gubernamental		Área responsable: Unidad Técnica de Innovación Gubernamental	
Descripción de Actividades.			

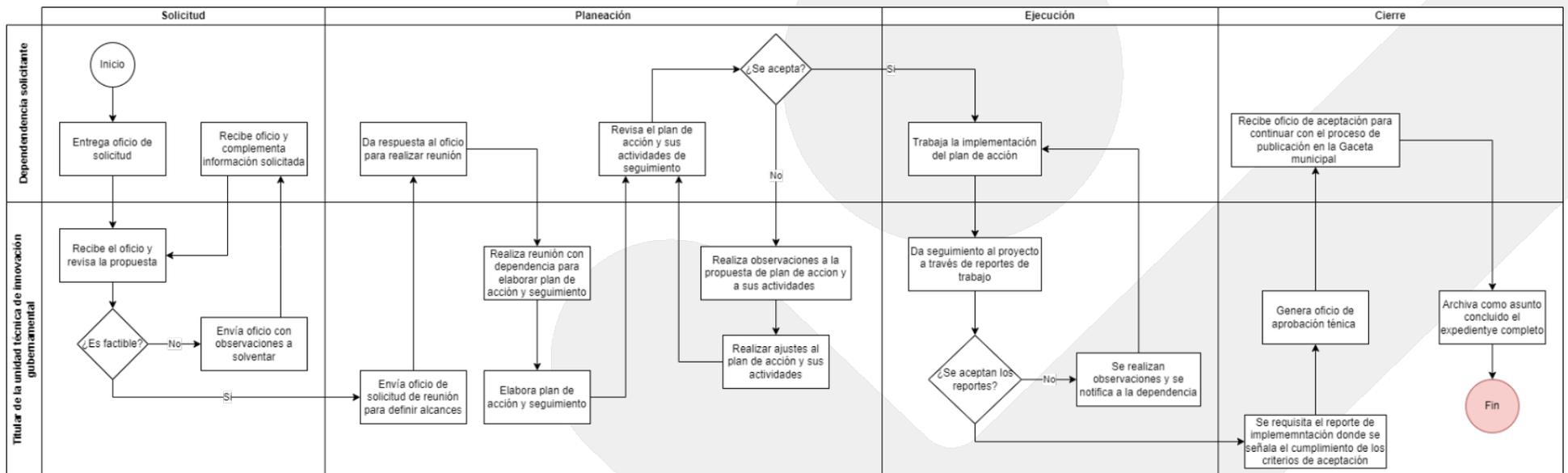
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)
1	Dependencia solicitante	<p>Entrega oficio de solicitud y justificación para proyecto de la modernización de la gestión gubernamental de trámite o servicio, la cual debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Desde cuándo se presenta el problema? - ¿Qué se ha hecho para solucionarlo y qué resultados se han obtenido? - ¿Por qué es urgente resolverlo? - ¿Por qué es factible que se pueda resolver? - ¿Qué interés político económico o social hay en resolverlo? - ¿Quién se beneficia con su solución? - ¿En qué plazo se verían los resultados? - ¿El costo de resolverlo es menor a los costos del problema? - ¿Hay voluntad y capacidad para resolverlo? 	N/A
2	Titular UTIG	<p>Recibe y revisa que la propuesta de proyecto de modernización de la gestión gubernamental este alineada a la normatividad vigente, condiciones de la administración y presupuestos de las áreas solicitantes.</p> <p>¿El proyecto de modernización de la gestión gubernamental es FACTIBLE?</p>	N/A
3	Titular UTIG	<p>El proyecto de modernización de la gestión gubernamental NO ES FACTIBLE con la normatividad vigente, condiciones de la administración y presupuestos</p> <p>Señala a la dependencia municipal solicitante a través de oficio los elementos o la razón por la que no se puede realizar la propuesta y de ser el caso se integra posibles opciones para solventar la situación actual y vuelva a presentar su proyecto.</p>	N/A
4	Dependencia solicitante	<p>Recibe oficio, se entera de los elementos faltantes para ingresar a su proyecto.</p> <p>Complementa información y vuelve a presentar el oficio de solicitud y el proyecto modernización de la gestión gubernamental en medio digital.</p> <p>Se conecta con la operación número dos.</p>	
5	Titular UTIG	<p>El proyecto de modernización de la gestión gubernamental ES FACTIBLE con la normatividad</p>	N/A

		vigente, condiciones de la administración y presupuestos Señala a la dependencia municipal solicitante a través de oficio donde solicita reunión con dependencia municipal interesada para la definición del alcance del proyecto.	
6	Dependencia solicitante	Da respuesta al oficio con fechas probables para otorgarle y confirmar la reunión con el titular de la UTIG	N/A
7	Titular UTIG	Realiza reunión con dependencias para hacer el levantamiento de información necesaria para elaborar el plan de acción	
8	Titular UTIG	Elabora plan de acción y seguimiento para proyecto de modernización de la gestión gubernamental.	N/A
9	Dependencia solicitante	Revisa el plan de acción y sus actividades de seguimiento ¿La dependencia ACEPTA el plan de acción y seguimiento?	N/A
10	Dependencia solicitante	El plan de acción y seguimiento NO FUE ACEPTADA por la dependencia Realiza observaciones a la propuesta de plan de acción y a sus actividades	
11	Titular UTIG	Ajusta el plan de acción y sus actividades de seguimiento a partir de la retroalimentación de la dependencia Se conecta con la operación número ocho.	N/A
12	Dependencias municipales	El plan de acción y seguimiento FUE ACEPTADA por la dependencia Trabaja con el titular UTIG en implementar el plan de acción en conjunto	N/A
13	Titular UTIG	Da seguimiento al proyecto implementado de acuerdo con el plan validado a través de reportes de trabajo. ¿Se ACEPTAN los reportes de trabajo según el plan de acción y seguimiento?	
14	Titular UTIG	NO SE ACEPTAN los reportes de trabajo Se realizan las observaciones necesarias y se notifica a la dependencia	

		Se conecta con la operación número doce.	
15	Titular UTIG	SE ACEPTAN los reportes de trabajo Requisita reporte de implementación a través del cual, señala el cumplimiento de los criterios de aceptación establecidos e indica que el proyecto cumple con los lineamientos técnicos establecidos, anexa documentación y entrega a la dependencia solicitante oficio de aprobación técnica.	N/A
16	Dependencias municipales	Recibe oficio de aprobación técnica anexo la documentación en medio digital, se entera que su documento cumple con los criterios técnicos y procede a su validación por las unidades administrativas ejecutoras de los procedimientos y su posterior publicación en la “Gaceta del Gobierno” e implementación.	N/A
17	Titular UTIG	Archiva como asunto concluido que incluye el oficio de solicitud, oficio de respuesta e indicaciones.	N/A
18		Fin del proceso	

Modelado de procesos

	Procedimiento	PR-UTIG-01	
	Desarrollo de proyectos de modernización de la gestión gubernamental	Fecha: 01-2024	
		Versión: 01	
		Página: 1	
Unidad Administrativa: Unidad Técnica de Innovación Gubernamental		Área responsable: Unidad Técnica de Innovación Gubernamental	
Modelado del proceso.			



Procedimiento 02

“Certificación de la calidad de los servicios” (PR-UTIG-02)

Desarrollo de procedimientos

2.1 Propósito del procedimiento

Realizar, en coordinación con las Dependencias de la Administración Pública Municipal y organismos, un proceso de certificación de la calidad en los servicios gubernamentales crucial para garantizar la eficiencia, transparencia y satisfacción de los ciudadanos.

Este procedimiento tiene como objetivo proporcionar una guía clara y detallada de los pasos necesarios para lograr la certificación de calidad en los servicios gubernamentales del municipio. Estos pasos están diseñados para asegurar que los servicios prestados cumplan con los estándares más altos de calidad y mejoren continuamente para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

2.2 Alcance

La coordinación se desarrolla en todas las dependencias de la administración pública municipal y sus organismos.

2.3 Referencias

Artículo 42 fracción III del reglamento interior de la administración pública municipal de Tulancingo de Bravo, Hidalgo publicado el 22 de septiembre de 2014 y que se encuentra vigente.

2.4 Responsabilidades

El responsable de la elaboración, emisión, control, vigilancia del procedimiento será el titular de la unidad técnica de innovación gubernamental; la revisión y aprobación de los objetivos y resultados que se plantean alcanzar es responsabilidad de los titulares de las dependencias de la administración pública municipal y organismos que intervienen o los enlaces que definan los mismos titulares.

2.5 Definiciones

Calidad. Información sobre las experiencias y la percepción de la población con trámites y servicios públicos que proporcionan las diferentes dependencias de la administración pública municipal.

UTIG. Unidad técnica de innovación gubernamental.

2.6 Políticas y lineamientos

Las políticas o lineamientos a seguir en este procedimiento dependerán del tipo de certificación a obtener y los que defina la entidad externa para el cumplimiento de requerimientos.

2.7 Formatos e instructivos

Este procedimiento no requiere de formatos e instructivos predefinidos, se construyen documentos oficiales sencillos e informes de avances del proyecto para atender cada etapa.

Descripción de actividades

	Procedimiento	PR-UTIG-02	
	Certificación de la calidad de los trámites y trámites	Fecha: 01-2024	
		Versión: 01	
		Página: 1	
Unidad Administrativa: Unidad Técnica de Innovación Gubernamental	Área responsable: Unidad Técnica de Innovación Gubernamental		
Descripción de Actividades.			

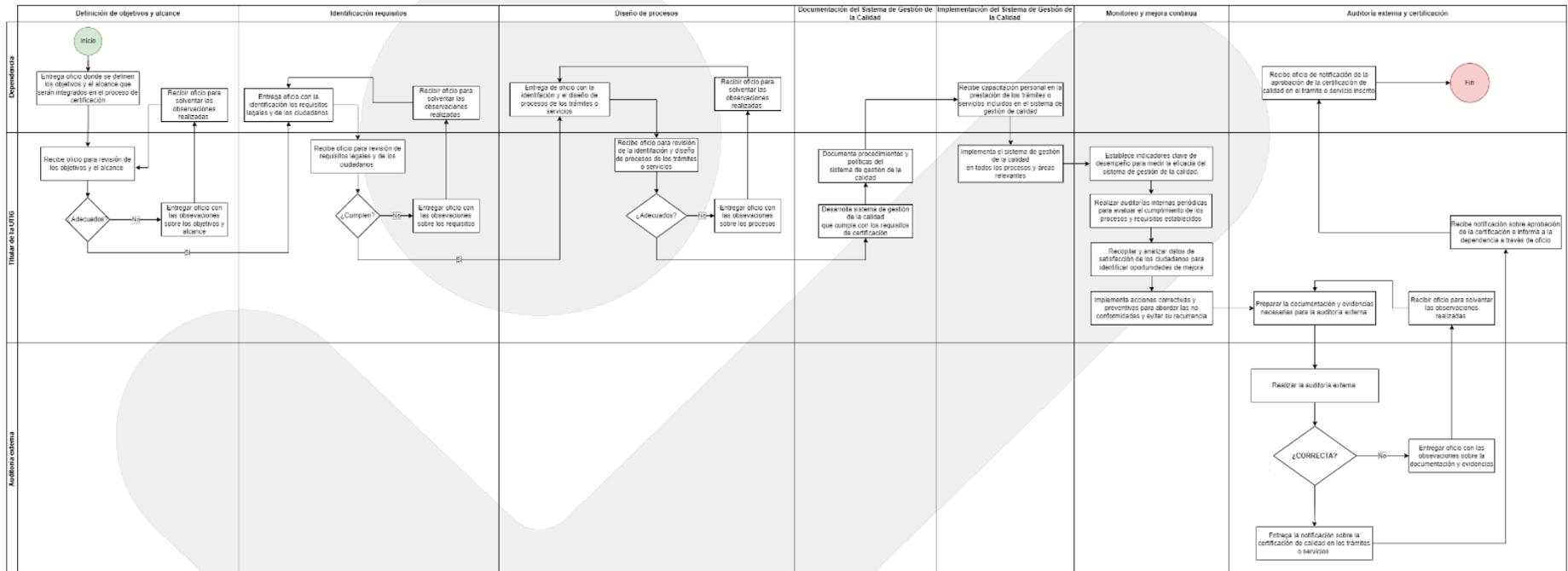
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)
1	Dependencia	<p>Entrega la definición de objetivos y alcance que debe contemplar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establecer los objetivos específicos de la certificación de calidad en los trámites o servicios gubernamentales. - Definir el alcance de los trámites o servicios gubernamentales que serán incluidos en el proceso de certificación. <p>¿Los objetivos y el alcance son ADECUADOS?</p>	N/A
2	Titular de la UTIG	<p>Los objetivos o el alcance NO SON ADECUADOS</p> <p>Se entregan observaciones a la dependencia para que las solvante</p>	N/A
3	Dependencia	<p>Solvantar las observaciones que realiza el titular de la UTIG sobre los objetivos y alcance</p> <p>Se conecta con la operación número uno.</p>	N/A
4	Dependencia	<p>Los objetivos y el alcance SON ADECUADOS</p> <p>Entrega oficio con la identificación de requisitos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los trámites o servicios gubernamentales; - Identificar los requisitos de los ciudadanos y partes interesadas relacionados con los trámites o servicios gubernamentales. <p>¿Los requisitos CUMPLEN con los aspectos legales, de los ciudadanos y partes interesadas?</p>	N/A
5	Titular UTIG	<p>Los requisitos NO CUMPLEN con los aspectos legales, de ciudadanos o de alguna de las partes interesadas</p> <p>Se realizan las observaciones en base a los aspectos legales, las sugerencias del entorno ciudadano o de las partes interesadas y se conecta con la operación número tres.</p>	N/A

6	Dependencia	<p>Los requisitos CUMPLEN con los aspectos legales, de ciudadanos o de alguna de las partes interesadas</p> <p>Construir y entregar el diseño de procesos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar los procesos clave involucrados en la prestación de los trámites o servicios gubernamentales; - Definir los pasos específicos de cada proceso, incluyendo las responsabilidades y autoridades correspondientes. - <p>¿El diseño de los procesos SON ADECUADOS?</p>	N/A
7	Titular UTIG	<p>El diseño de procesos NO SON ADECUADOS</p> <p>Se realizan las observaciones necesarias para que los diseños de procesos sean adecuados y se conecta con la operación número cinco.</p>	N/A
8	Titular UTIG	<p>El diseño de procesos SON ADECUADOS</p> <p>Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar un sistema de gestión de la calidad que cumpla con los requisitos de certificación. - Documentar los procedimientos y políticas del sistema de gestión de la calidad. 	N/A
9	Titular UTIG	<p>Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacitar al personal involucrado en la prestación de los servicios gubernamentales sobre el sistema de gestión de la calidad. - Implementar el sistema de gestión de la calidad en todos los procesos y áreas relevantes. 	N/A
10	Titular UTIG	<p>Monitoreo y mejora continua</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establecer indicadores clave de desempeño para medir la eficacia del sistema de gestión de la calidad. 	N/A

		<ul style="list-style-type: none"> - Realizar auditorías internas periódicas para evaluar el cumplimiento de los procesos y requisitos establecidos. - Recopilar y analizar datos de satisfacción de los ciudadanos para identificar oportunidades de mejora. - Implementar acciones correctivas y preventivas para abordar las no conformidades y evitar su recurrencia. 	
11	Titular UTIG	<p>Auditoría externa y certificación</p> <p>Preparar la documentación y evidencias necesarias para la auditoría externa.</p>	Específicos
12	Auditoría externa	<p>Realizar la auditoría externa por parte de una entidad certificadora independiente.</p> <p>¿Es validada de forma CORRECTA la auditoría externa?</p>	Específicos
13	Auditoría externa	<p>La auditoría externa NO ES CORRECTA</p> <p>Realiza observaciones para solventar Se conecta con la operación número once</p>	N/A
14	Auditoría externa	<p>La auditoría externa es validada como CORRECTA</p> <p>Entrega la notificación sobre la certificación de calidad en los trámites o servicios gubernamentales y se continua con los trámites administrativos.</p>	N/A
15	Titular UTIG	<p>Recibe notificación sobre aprobación de la certificación e informa a la dependencia a través de oficio</p>	N/A
16	Dependencia	<p>Recibe oficio de notificación de la aprobación de la certificación de calidad en el trámite o servicio inscrito</p>	N/A
17		<p>Fin del proceso</p>	

Modelado de procesos

	Procedimiento	PR-UTIG-02	
	Certificación de la calidad de los trámites y trámites	Fecha: 01-2024	
		Versión: 01	
		Página: 1	
Unidad Administrativa: Unidad Técnica de Innovación Gubernamental		Área responsable: Unidad Técnica de Innovación Gubernamental	
Modelado de procesos			



Procedimiento 03

“Actualización de manuales de organización y procedimientos” (PR-UTIG-03)

Desarrollo de procedimientos

3.1 Propósito del procedimiento

Realizar, en coordinación con las Dependencias de la Administración Pública Municipal y organismos, un proceso para coordinar y supervisar la actualización anual de los manuales de organización y de los manuales de procedimientos de la Administración Municipal; así como asistir a las dependencias y Organismos de la Administración Pública Municipal, en la instrumentación de los manuales administrativos y asegurar la vinculación de éstos con los reglamentos interiores y la normatividad aplicable;

3.2 Alcance

La coordinación se desarrolla en todas las dependencias de la administración pública municipal y sus organismos.

3.3 Referencias

Artículo 42 fracciones VI, VII del reglamento interior de la administración pública municipal de Tulancingo de Bravo, Hidalgo publicado el 22 de septiembre de 2014

3.4 Responsabilidades

El responsable de la elaboración, emisión, control, vigilancia del procedimiento será el titular de la unidad técnica de innovación gubernamental; la aprobación final de los manuales es responsabilidad de los titulares de las dependencias de la

administración pública municipal u organismos, así como los enlaces que definan los mismos titulares serán los responsables del desarrollo de las actividades para integrar sus manuales.

3.5 Definiciones

Dictamen técnico. Documento emitido por la autoridad competente, que contiene las especificaciones y requerimientos técnicos, que deben observar con respecto a la normatividad vigente.

Manuales de organización. documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, la información y las instrucciones sobre su marco jurídicoadministrativo, atribuciones, historia, organización, objetivo y funciones de la dependencia, constituyéndose además en un instrumento de apoyo administrativo, que describe las relaciones orgánicas que se dan entre las unidades administrativas, siendo ello, un elemento de apoyo a su funcionamiento.

Manuales de procedimientos. Instrumento de apoyo administrativo, que agrupa procedimientos precisos con un objetivo común, que describe en su secuencia lógica las distintas actividades de que se compone cada uno de los procedimientos que lo integran, señalando generalmente quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse.

UTIG. Unidad técnica de innovación gubernamental.

3.6 Políticas y lineamientos

Los lineamientos para la actualización de los manuales de organización y los manuales de procedimientos se definen a través de dos documentos disponibles en el sitio web oficial de la unidad de innovación gubernamental, uno de ellos es una presentación que describe los conceptos, definiciones y partes que los integra; y segundo documento incorpora una plantilla con cada una de las secciones que integra cada manual y la descripción de cada sección.

<https://innovaciongubernamental.tulancingo.gob.mx/manuales-organizacion/>

<https://innovaciongubernamental.tulancingo.gob.mx/manuales-procedimientos/>

3.7 Formatos e instructivos

Existen dos formatos a utilizar dentro de este procedimiento: PR-UTIG-03-F-01 que contiene el formato de “Recepción de proyectos de Manual de organización” o “Recepción de proyectos de manual de procedimientos”, según corresponda; PR-UTIG-03-F-02 que se refiere al formato “Dictamen técnico de proyectos de manuales de organización o de procedimientos”

Descripción de actividades

	Procedimiento		PR-UTIG-03	
	Actualización de manuales de organización y procedimientos		Fecha: 01-2024	
			Versión: 01	
			Página: 1	
Unidad Administrativa: Unidad Técnica de Innovación Gubernamental		Área responsable: Unidad Técnica de Innovación Gubernamental		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
1	Dependencias municipales	Elabora y entrega en original y copia oficio de solicitud de revisión y dictaminación técnica de un proyecto de manual de organización o manual de procedimientos dirigido al titular de la Unidad Técnica de Innovación Gubernamental, anexa documentos en medios digitales.	N/A	
2	Titular UTIG	Recibe oficio de solicitud y el proyecto de manual de organización o manual de procedimientos, verifica información y contenido del medio digital y requisita formato de “Recepción de proyectos de Manual de organización” o “Recepción de proyectos de manual de procedimientos”, según corresponda y determina: ¿El proyecto de manual de organización o manual de procedimientos CUMPLE con los criterios de recepción establecidos por la Unidad Técnica de Innovación Gubernamental?	F-01	
3	Titular UTIG	El proyecto de manual de organización o manual de procedimientos NO CUMPLE con los criterios de recepción establecidos.	N/A	

		Señala a la dependencia municipal los elementos faltantes para poder realizar la recepción del documento en el formato “Requerimientos para la recepción de Manuales de organización” o “Requerimientos para la recepción de Manuales de procedimientos” según corresponda, firma formato y lo entrega anexo al oficio a la dependencia municipal solicitante para que integre faltantes y vuelva a presentar su proyecto. Archiva formato de “Requerimientos para la recepción de Manuales de organización” o “Recepción de Proyectos de Manual de Procedimientos”.	
4	Dependencias municipales	<p>Recibe oficio y formato de “Requerimientos para la recepción de Manuales de organización” o “Recepción de Proyectos de Manual de Procedimientos” según corresponda, se entera de los elementos faltantes para ingresar a su proyecto.</p> <p>Complementa información y vuelve a presentar el oficio de solicitud y el proyecto de manual de organización o de procedimientos en medio digital.</p> <p>Se conecta con la operación número dos.</p>	N/A
5	Titular UTIG	<p>El proyecto de manual de organización o manual de procedimientos CUMPLE con los criterios de recepción establecidos.</p> <p>Requisita el formato de “Requerimientos para la recepción de Manuales de organización” o “Recepción de Proyectos de Manual de Procedimientos” según corresponda, señalando el cumplimiento de los requerimientos, firma formato y lo entrega anexo al acuse de recibo de la dependencia municipal solicitante.</p>	N/A
6	Dependencias municipales	Recibe formato de “Requerimientos para la recepción de Manuales de organización” o “Recepción de Proyectos de Manual de Procedimientos” según corresponda y acuse de recibo, y espera la respuesta de solicitud.	N/A
7	Titular UTIG	Analiza información del documento en medio digital y verifica que el proyecto de manual de organización o de procedimientos cumpla con los lineamientos, formatos y metodología establecidos para la elaboración de manuales de organización o de procedimientos” emitida por la Unidad Técnica de Innovación Gubernamental, así como con el uso del lenguaje incluyente, no sexista y accesible de acuerdo con la Norma Mexicana en Igualdad Laboral y No Discriminación NMX-R-025-SCFI-2015, y determina:	N/A

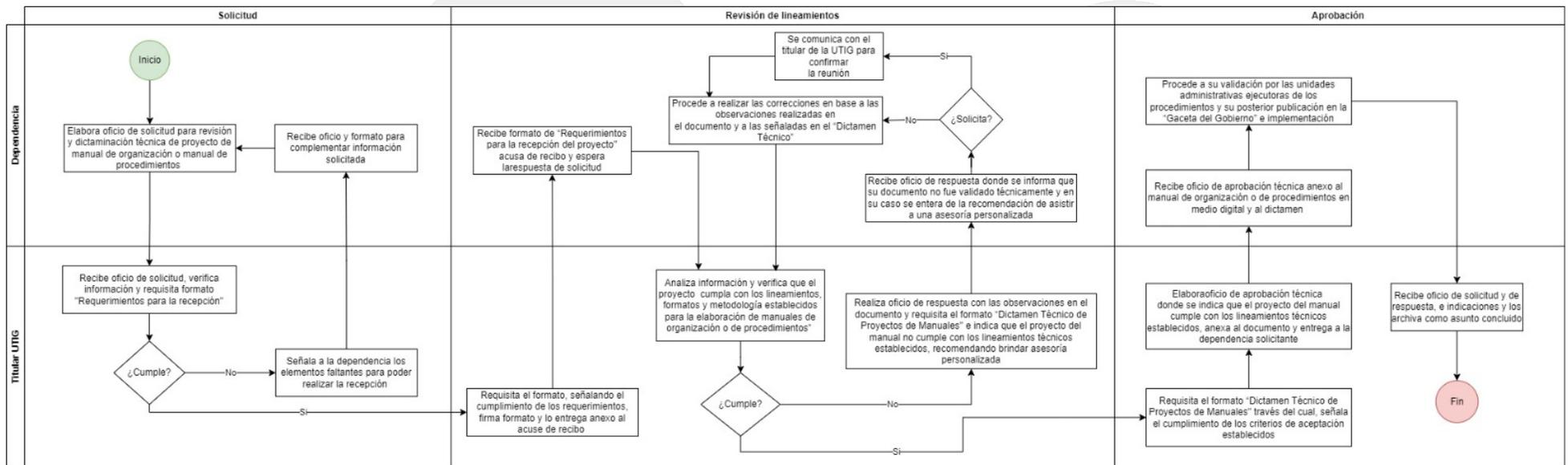
		¿El proyecto de manual de organización o de procedimientos CUMPLE con los criterios de aceptación establecidos y con el uso del lenguaje incluyente, no sexista y accesible?	
8	Titular UTIG	<p>El proyecto de manual de organización o de procedimientos NO CUMPLE con los criterios de aceptación y/o con el uso del lenguaje incluyente, no sexista y accesible, establecidos.</p> <p>Realiza oficio de respuesta con las observaciones en el documento y requisita el formato “Dictamen Técnico de Proyectos de Manuales de organización o de Procedimientos”, a través del cual señala el cumplimiento o incumplimiento de cada uno de los criterios de aceptación establecidos para los manuales de organización o de procedimientos (Check list); e indica que el proyecto del manual no cumple con los lineamientos técnicos establecidos y/o de uso del lenguaje incluyente, no sexista y accesible; envía Dictamen Técnico, firma de “elaboró”, los anexa al proyecto del manual y entrega a la dependencia solicitante, en su caso, recomienda brindar asesoría personalizada.</p>	F-02
9	Dependencias municipales	<p>Recibe oficio de respuesta, documento del proyecto de manual de organización o de procedimientos con observaciones y Dictamen Técnico, se entera que su documento no fue validado técnicamente y/o no cumplió con el uso del lenguaje incluyente, no sexista y accesible y, en su caso, se entera de la recomendación de asistir a una asesoría personalizada y determina:</p> <p>¿ASISTE a una reunión técnica personalizada?</p>	N/A
10	Dependencias municipales	<p>SI ASISTE a una reunión técnica personalizada</p> <p>Se comunica con el titular de la UTIG para confirmar la reunión, de acuerdo con el oficio de respuesta.</p>	N/A
11	Dependencias municipales	<p>NO ASISTE reunión a una reunión técnica personalizada</p> <p>Procede a realizar las correcciones de su manual de organización o de procedimientos con base a las observaciones realizadas en el documento y a las señaladas en el “Dictamen Técnico”, y vuelve a remitir el manual de organización o de procedimientos en medio digital anexando el borrador para su validación técnica a</p>	N/A

		<p>la Unidad Técnica de Innovación Gubernamental a través de oficio que elabora en original y copia.</p> <p>Se conecta con la operación número siete.</p>	
12	Titular UTIG	<p>El proyecto de manual de organización o de procedimientos CUMPLE con los criterios de aceptación y/o con el uso del lenguaje incluyente, no sexista y accesible, establecidos.</p> <p>Requisita el formato “Dictamen Técnico de Proyectos de Manuales de Procedimientos” a través del cual, señala el cumplimiento de los criterios de aceptación establecidos para los manuales de organización o de procedimientos (Check list); e indica que el proyecto del manual cumple con los lineamientos técnicos establecidos, anexa al documento y entrega a la dependencia solicitante oficio de aprobación técnica.</p>	N/A
13	Dependencias municipales	<p>Recibe oficio de aprobación técnica anexo al manual de organización o de procedimientos en medio digital y al Dictamen, se entera que su documento cumple con los criterios técnicos en la materia y con el uso del lenguaje incluyente, no sexista y accesible, y procede a su validación por las unidades administrativas ejecutoras de los procedimientos y su posterior publicación en la “Gaceta del Gobierno” e implementación.</p>	N/A
14	Titular UTIG	<p>Recibe oficio de solicitud y de respuesta, e indicaciones y los archiva como asunto concluido.</p>	N/A
15		<p>Fin de proceso</p>	



Modelado de procesos

	Procedimiento			
	Actualización de manuales de organización y procedimientos			PR-UTIG-03
				Fecha: 01-2024
			Versión: 01	
			Página: 1	
Unidad Administrativa: Unidad Técnica de Innovación Gubernamental		Área responsable: Unidad Técnica de Innovación Gubernamental		
Diagrama de flujo.				



Procedimiento 04

“Capacitación orientada a la modernización administrativa” (PR-UTIG-04)

Desarrollo de procedimientos

4.1 Propósito del procedimiento

Realizar, en coordinación con las Dependencias de la Administración Pública Municipal y organismos, un proceso para lograr una correcta gestión, promoción y dirección de cursos y talleres de capacitación orientados a la modernización administrativa de forma integral en toda la administración pública municipal.

4.2 Alcance

La coordinación se desarrolla en todas las dependencias de la administración pública municipal y sus organismos.

4.3 Referencias

Artículo 42 fracción VIII del reglamento interior de la administración pública municipal de Tulancingo de Bravo, Hidalgo publicado el 22 de septiembre de 2014.

4.4 Responsabilidades

El responsable de la elaboración, emisión, control, vigilancia del procedimiento será el titular de la unidad técnica de innovación gubernamental; la revisión y aprobación de los objetivos y resultados que se plantean alcanzar es responsabilidad de los titulares de las dependencias de la administración pública municipal y organismos que intervienen o los enlaces que definan los mismos titulares.

4.5 Definiciones

Capacitación. Serie de actividades planeadas que tienen como propósitos tanto el desarrollo y realización personal y profesional del funcionario, como el fortalecimiento de la administración pública municipal para el logro de sus objetivos.

Modernización administrativa. Proceso de actualizar y mejorar las estructuras, procesos y sistemas en el ámbito de la administración pública para hacerlos más eficientes, transparentes, y orientados a resultados.

4.6 Políticas y lineamientos

Las políticas o lineamientos a cumplir en este procedimiento dependerán del tipo de capacitación o certificación en su caso a obtener y los que defina recursos humanos o la entidad externa para el cumplimiento de requerimientos.

4.7 Formatos e instructivos

Este procedimiento no requiere de formatos e instructivos predefinidos, se construyen documentos oficiales sencillos e informes de avances del proyecto para atender cada etapa.

Descripción de actividades

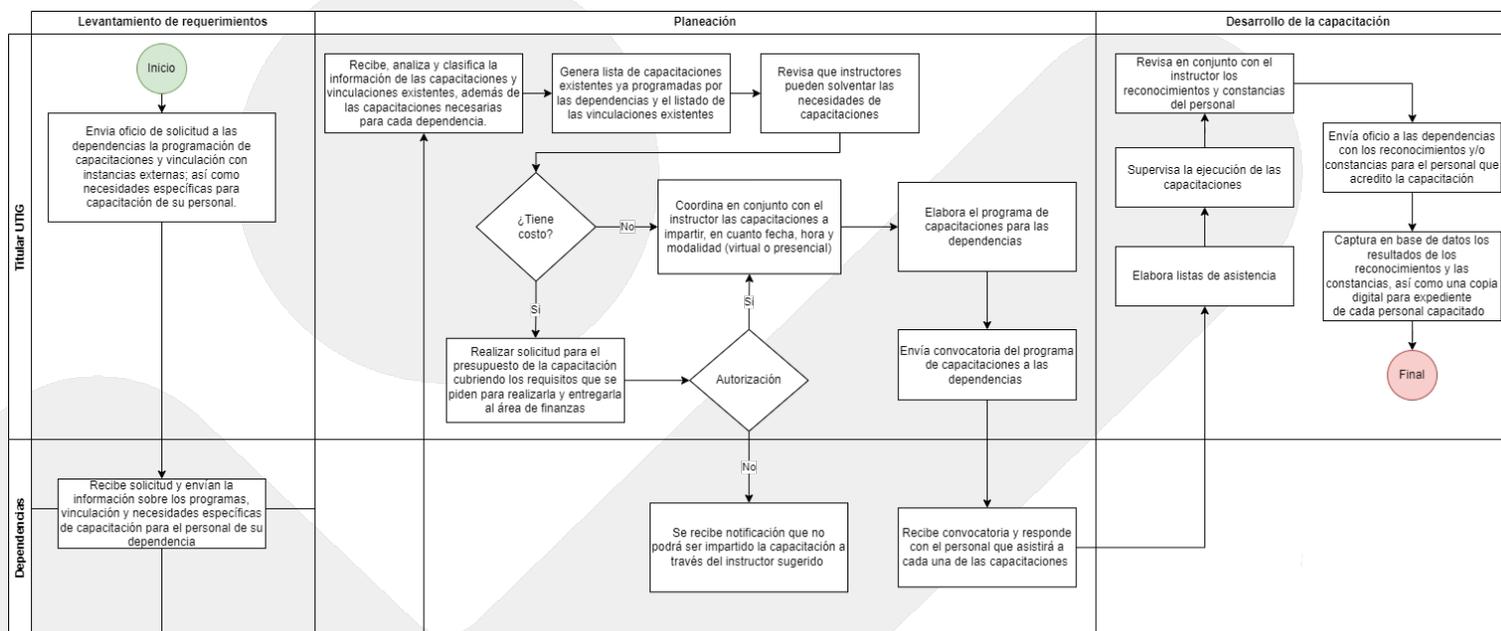
		Procedimiento		PR-UTIG-04	
		Capacitación orientada a la modernización administrativa		Fecha: 01-2024	
				Versión: 01	
				Página: 1	
Unidad Administrativa: Unidad Técnica de Innovación Gubernamental			Área responsable: Unidad Técnica de Innovación Gubernamental		
Descripción de Actividades.					
Paso	Responsable	Actividad			Documento de trabajo (Clave)
1	Titular UTIG	Solicita a las dependencias de la administración a través de oficio la programación de capacitaciones y vinculación con instancias externas de las cuales ya participan; así como necesidades específicas para capacitación de su personal.			N/A

2	Dependencias	Recibe solicitud y envían la información sobre los programas, vinculación y necesidades específicas de capacitación para el personal de su dependencia a la unidad técnica de innovación gubernamental.	N/A
3	Titular UTIG	Recibe, analiza y clasifica la información de las capacitaciones y vinculaciones existentes, además de las capacitaciones necesarias para cada dependencia.	N/A
4	Titular UTIG	Genera lista de capacitaciones existentes ya programadas por las dependencias y el listado de las vinculaciones existentes.	N/A
5	Titular UTIG	Revisa que instructores pueden solventar las necesidades de capacitaciones. ¿Si los instructores para las capacitaciones TIENEN UN COSTO?	N/A
6	Titular UTIG	Los instructores para las capacitaciones TIENEN COSTO Realizar solicitud para el presupuesto de la capacitación cubriendo los requisitos que se piden para realizarla y entregarla al área de finanzas. ¿Se AUTORIZA el presupuesto para la capacitación?	N/A
7	Titular UTIG	No se AUTORIZA el presupuesto para la capacitación Se informa a la dependencia solicitante que no podrá ser impartido la capacitación a través de este instructor	N/A
8	Titular UTIG	Los instructores para las capacitaciones NO TIENEN COSTO Coordina en conjunto con el instructor las capacitaciones a impartir, en cuanto fecha, hora y modalidad (virtual o presencial)	N/A
9	Titular UTIG	Elabora el programa de capacitaciones para las dependencias	N/A
10	Titular UTIG	Envía convocatoria del programa de capacitaciones a las dependencias	N/A
11	Dependencias	Recibe convocatoria y responde con el personal que asistirá a cada una de las capacitaciones	N/A
12	Titular UTIG	Elabora listas de asistencia	N/A

13	Titular UTIG	Supervisa la ejecución de las capacitaciones	N/A
14	Titular UTIG	Revisa en conjunto con el instructor los reconocimientos y constancias del personal	N/A
15	Titular UTIG	Envía oficio a las dependencias con los reconocimientos y/o constancias para el personal que acreditó la capacitación	N/A
16	Titular UTIG	Captura en base de datos los resultados de los reconocimientos y las constancias, así como una copia digital para expediente de cada personal capacitado	N/A
17		Fin de proceso	

Modelado de procesos

	Procedimiento			
	Capacitación orientada a la modernización administrativa			PR-UTIG-04
				Fecha: 01-2024
		Versión: 01		
		Página: 1		
Unidad Administrativa: Unidad Técnica de Innovación Gubernamental		Área responsable: Unidad Técnica de Innovación Gubernamental		
Modelado de procesos				



Procedimiento 05

“Diseño de estrategias de comunicación interna y externa en el gobierno digital” (PR-UTIG-05)

Desarrollo de procedimientos

5.1 Propósito del procedimiento

La comunicación interna y externa desempeña un papel fundamental en el Gobierno Digital, ya que permite la transmisión efectiva de información entre los diferentes actores involucrados. Este procedimiento tiene como objetivo proporcionar una guía clara y detallada de los procedimientos necesarios para establecer una comunicación interna y externa eficiente en el ámbito del Gobierno Digital. Estos procedimientos están diseñados para asegurar que la información se transmita de manera oportuna, precisa y coherente, tanto dentro de la organización gubernamental como hacia el público en general.

5.2 Alcance

La coordinación se desarrolla en todas las dependencias de la administración pública municipal y sus organismos.

5.3 Referencias

Artículo 27, Artículo 42 fracción X del reglamento interior de la administración pública municipal de Tulancingo de Bravo, Hidalgo (22 de septiembre de 2014)

Artículo 23 Lineamientos generales y manual administrativo de aplicación general, en materia de control interno de la administración pública municipal de Tulancingo de Bravo (29 de mayo de 2023)

5.4 Responsabilidades

Los responsables de la identificación, diseño, monitoreo y evaluación del procedimiento será el titular de la unidad técnica de innovación gubernamental; el desarrollo de los objetivos y resultados que se plantean alcanzar es responsabilidad de los titulares de las dependencias de la administración pública municipal y organismos que intervienen o los enlaces que definan los mismos titulares.

5.5 Definiciones

Comunicación interna. Establece una relación funcional entre los servidores públicos de las Dependencias y Organismos, así como con cada Unidad Administrativa que la integran.

Comunicación externa. Busca crear un canal bidireccional entre el gobierno y los ciudadanos, facilitando la participación activa, promoviendo la transparencia y mejorando la accesibilidad a la información y a los servicios públicos.

Gobierno digital. Se refiere a la utilización de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para mejorar y transformar los servicios gubernamentales, la administración pública y la interacción entre el gobierno y los ciudadanos.

5.6 Políticas y lineamientos

Lineamientos generales y manual administrativo de aplicación general, en materia de control interno de la administración pública municipal de Tulancingo de Bravo, Hidalgo, los lineamientos para la comunicación interna y externa del municipio de Tulancingo en conjunto con los acuerdos que el comité de control y desempeño institucional determine.

5.7 Formatos e instructivos

Este procedimiento no requiere de formatos e instructivos predefinidos, se construyen documentos oficiales sencillos e informes de avances del proyecto para atender cada etapa.

Descripción de actividades

	Procedimiento		PR-UTIG-05	
	Diseño de estrategias de comunicación interna y externa en el gobierno digital		Fecha: 01-2024	
			Versión: 01	
			Página: 1	
Unidad Administrativa: Unidad Técnica de Innovación Gubernamental		Área responsable: Unidad Técnica de Innovación Gubernamental		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
1	Dependencias	Identificación de audiencias y objetivos de comunicación <ul style="list-style-type: none"> - Identificar las diferentes audiencias internas y externas involucradas en el Gobierno Digital. 	N/A	
2	Titular UTIG	<ul style="list-style-type: none"> - Definir los objetivos de comunicación para cada audiencia, considerando sus necesidades y expectativas específicas. 	N/A	
3	Titular UTIG	Diseño de estrategias de comunicación <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar estrategias de comunicación interna para asegurar una transmisión efectiva de información entre las diferentes dependencias del Gobierno Digital. - Diseñar estrategias de comunicación externa para difundir información relevante y promover la participación ciudadana en los proyectos y servicios del Gobierno Digital. 	N/A	
4	Dependencias	Canales de Comunicación <ul style="list-style-type: none"> - Identificar y seleccionar los canales de comunicación más adecuados para cada tipo de mensaje y audiencia, tanto interna como externa; 	N/A	
5	Titular UTIG	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer protocolos y lineamientos para el uso apropiado de los diferentes canales de comunicación, incluyendo correos electrónicos, boletines informativos, redes sociales, portales web, entre otros. 	N/A	
6	Dependencias	Creación y Gestión de Contenido	N/A	

		<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar contenido relevante y atractivo para cada canal de comunicación, adaptado a las necesidades y preferencias de las audiencias. 	
7	Titular UTIG	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer un proceso de revisión y aprobación de contenido para asegurar la calidad y precisión de la información transmitida. 	N/A
8	Dependencias	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar un calendario de publicación para mantener una frecuencia regular de comunicación y evitar la falta de actualización de los canales. 	N/A
		Monitoreo y Evaluación de la Comunicación	
9	Titular UTIG	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer mecanismos de monitoreo para evaluar la efectividad de la comunicación interna y externa en el Gobierno Digital. 	N/A
10	Dependencias	<ul style="list-style-type: none"> - Recopilar retroalimentación de las audiencias y analizar los resultados para identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento. 	N/A
11	Titular UTIG	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar evaluaciones periódicas de la estrategia de comunicación y ajustar los enfoques según sea necesario. 	N/A
		Coordinación interdepartamental	
12	Titular UTIG	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar la colaboración y coordinación entre los diferentes departamentos y unidades del Gobierno Digital para asegurar una comunicación coherente y alineada. 	N/A
	Titular UTIG	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer reuniones regulares y canales de comunicación interna para facilitar la colaboración y el intercambio de información. 	N/A
		Manejo de crisis y comunicación de emergencia	
13	Titular UTIG	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer un plan de comunicación de crisis para abordar situaciones de emergencia o eventos imprevistos. 	N/A
14	Dependencias	<ul style="list-style-type: none"> - Designar un equipo responsable de la gestión de crisis y proporcionar capacitación específica sobre comunicación de emergencia. 	N/A
15	Dependencias	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer canales de comunicación claros y directos para informar a las partes interesadas y 	N/A

		al público sobre la situación y las acciones tomadas.	
16		Fin del proceso	



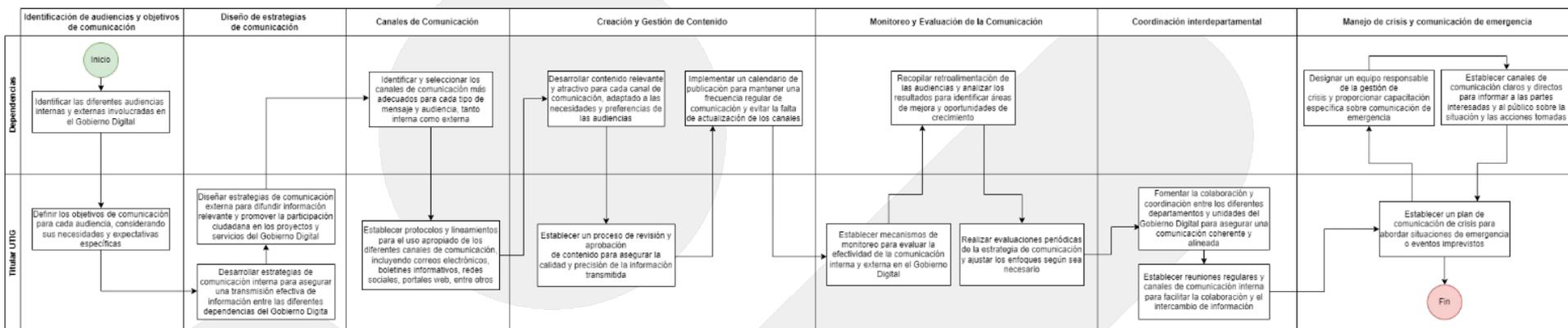


PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO QUERÉTARO



Modelado de procesos

	Procedimiento		
	Diseño de estrategias de comunicación interna y externa en el gobierno digital		
Unidad Administrativa: Unidad Técnica de Innovación Gubernamental		Área responsable: Unidad Técnica de Innovación Gubernamental	
Modelado de procesos			



Procedimiento 06

“Lineamientos para respaldo y recuperación de información” (PR-UTIG-06)

Desarrollo de procedimientos

6.1 Propósito del procedimiento

Establecer los lineamientos que se deben seguir para establecer los procedimientos y lineamientos para el respaldo y la recuperación de la información en la administración pública municipal, con el fin de garantizar la confidencialidad, la disponibilidad y la integridad de los datos.

6.2 Alcance

La coordinación se desarrolla en todas las dependencias de la administración pública municipal y sus organismos.

Este manual aplica a todos los sistemas y datos críticos del gobierno municipal, incluyendo servidores, bases de datos, aplicaciones y archivos de información relevante.

6.3 Referencias

Artículo 42 fracción XI del reglamento interior de la administración pública municipal de Tulancingo de Bravo, Hidalgo (22 de septiembre de 2014)

Artículo 22 y artículo 33 de los lineamientos generales y manual administrativo de aplicación general, en materia de control interno de la administración pública municipal de Tulancingo de Bravo (29 de mayo de 2023)

6.4 Responsabilidades

El titular de la unidad técnica de innovación gubernamental es responsable de diseñar, implementar y mantener el sistema de respaldo y recuperación. Los titulares de las dependencias de la administración pública municipal y organismos son responsables de identificar los datos críticos y colaborar en la realización de los respaldos.

6.5 Definiciones

Datos críticos. Son aquellos que son indispensable para el correcto funcionamiento de la administración municipal y sus operaciones.

Respaldos. Proceso de hacer una copia de sus datos digitalizados y otra información en caso de que sus datos se dañen, eliminen o pierdan; para la continuidad de la organización y la recuperación ante desastres.

Seguridad. Conjunto de medidas y técnicas utilizadas para controlar y salvaguardar todos los datos que se manejan dentro de la organización y asegurar que los datos no salgan del sistema que ha establecido la organización.

TIC. Tecnologías de la información y comunicación.

6.6 Políticas y lineamientos

La TIC permiten que la información relacionada con los procesos operativos esté disponible de la forma más oportuna y confiable para las dependencias de la administración pública municipal y sus organismos, además fortalecen el control interno sobre la seguridad y la confidencialidad de la información mediante una adecuada restricción de accesos.

Los controles generales (a nivel institución, de sistemas y de aplicaciones) son las políticas y procedimientos que se aplican a la totalidad o a un segmento de los sistemas de información. Los controles generales deben incluir la administración de la seguridad, acceso lógico y físico, administración de la configuración, segregación de funciones, planes de continuidad y planes de recuperación de desastres, entre otros.

6.7 Formatos e instructivos

Los formatos que se incorporan en este procedimiento son: F-03 para la identificación de datos críticos que requieren ser respaldados, considerando su importancia para las operaciones del gobierno municipal y F-04 para documentar las acciones realizadas para los respaldos de acuerdo con la programación establecida y de forma correcta.

- Garantizar la disponibilidad y confidencialidad de la información crítica.
- Minimizar el riesgo de pérdida de datos.
- Establecer un plan de recuperación ante situaciones de desastre.
- Documentar los procedimientos de respaldo y recuperación.

Anexos

Anexo 1: Formulario de identificación de datos críticos F-03

Anexo 2: Registro de respaldos F-04

Anexo 3: Plan de recuperación de desastres

Descripción de actividades

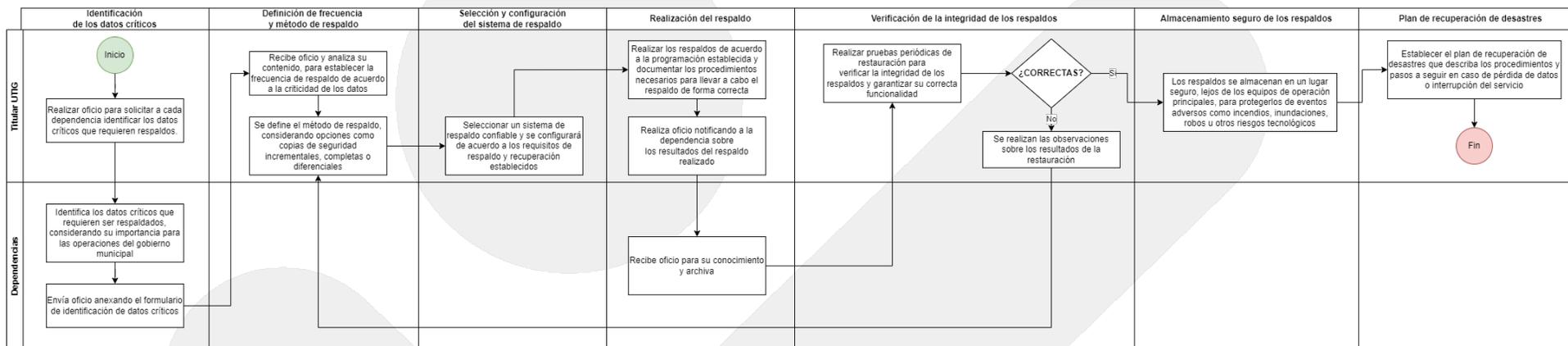
	Procedimiento		PR-UTIG-06	
	Lineamientos para respaldo y recuperación de información		Fecha: 01-2024	
			Versión: 01	
			Página: 1	
Unidad Administrativa: Unidad Técnica de Innovación Gubernamental		Área responsable: Unidad Técnica de Innovación Gubernamental		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
1	Titular UTIG	Identificación de los datos críticos <ul style="list-style-type: none"> - Realizar oficio para solicitar a cada dependencia identificar los datos críticos que requieren respaldos. 	N/A	
2	Dependencias	<ul style="list-style-type: none"> - Identifica los datos críticos que requieren ser respaldados, considerando su importancia para las operaciones del gobierno municipal, envía oficio anexando el formulario de identificación de datos críticos. 	F-03	
3	Titular UTIG	Definición de frecuencia y método de respaldo <ul style="list-style-type: none"> - Recibe oficio y analiza su contenido, para establecer la frecuencia de respaldo de acuerdo a la criticidad de los datos. - Se define el método de respaldo, considerando opciones como copias de seguridad incrementales, completas o diferenciales. 	N/A	
4	Titular UTIG	Selección y configuración del sistema de respaldo <ul style="list-style-type: none"> - Seleccionar un sistema de respaldo confiable y se configurará de acuerdo a los requisitos de respaldo y recuperación establecidos. 	N/A	
5	Titular UTIG	Realización del respaldo <ul style="list-style-type: none"> - Realizar los respaldos de acuerdo a la programación establecida y documentar los procedimientos necesarios para llevar a cabo el respaldo de forma correcta. 	F-04	

6	Titular UTIG	- Realiza oficio notificando a la dependencia sobre los resultados del respaldo realizado.	N/A
7	Dependencia	- Recibe oficio para su conocimiento y archiva.	
8	Titular UTIG	<p>Verificación de la integridad de los respaldos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar pruebas periódicas de restauración para verificar la integridad de los respaldos y garantizar su correcta funcionalidad. <p>¿Las pruebas son funcionalmente CORRECTAS?</p>	N/A
9	Titular UTIG	<p>Las pruebas NO SON CORRECTAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se realizan las observaciones sobre los resultados de la restauración <p>Se conecta con el punto cuatro para redefinir la configuración de los respaldos</p>	N/A
10	Titular UTIG	<p>Las pruebas SON CORRECTAS</p> <p>Almacenamiento seguro de los respaldos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los respaldos se almacenan en un lugar seguro, lejos de los equipos de operación principales, para protegerlos de eventos adversos como incendios, inundaciones, robos u otros riesgos tecnológicos. 	N/A
11	Titular UTIG	<p>Plan de recuperación de desastres</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establecer el plan de recuperación de desastres que describa los procedimientos y pasos a seguir en caso de pérdida de datos o interrupción del servicio. Este plan incluirá la asignación de responsabilidades, contactos de emergencia y pasos a seguir para la restauración de los sistemas. 	N/A
12		Fin del proceso	



Modelado de procesos

	Procedimiento		
	Lineamientos para respaldo y recuperación de información		
		PR-UTIG-06	
		Fecha: 01-2024	
		Versión: 01	
		Página: 1	
Unidad Administrativa: Unidad Técnica de Innovación Gubernamental		Área responsable: Unidad Técnica de Innovación Gubernamental	
Modelado de procesos			



Procedimiento 07

“Control para la gestión de la seguridad sobre los sistemas de información” (PR-UTIG-07)

Desarrollo de procedimientos

7.1 Propósito del procedimiento

El presente manual establece los procedimientos y lineamientos para garantizar la seguridad de los sistemas de información en la administración pública municipal. Su objetivo es proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, así como minimizar los riesgos asociados a la gestión de los sistemas de información.

7.2 Alcance

La coordinación se desarrolla en todas las dependencias de la administración pública municipal y sus organismos.

7.3 Referencias

Artículo Reglamento interior de la administración pública municipal de Tulancingo de Bravo, Hidalgo (22 de septiembre de 2014) y artículo 33 de los lineamientos generales y manual administrativo de aplicación general, en materia de control interno de la administración pública municipal de Tulancingo de Bravo (29 de mayo de 2023)

7.4 Responsabilidades

El titular de la unidad técnica de innovación gubernamental es responsable de establecer los procedimientos y lineamientos para garantizar la seguridad de los sistemas de información en la administración pública municipal y los titulares de las dependencias de la administración pública municipal y organismos son responsables de validar y acatar las disposiciones que identifican todos los activos críticos, amenazas potenciales y vulnerabilidades.

7.5 Definiciones

Activos críticos: Elemento o recurso que es esencial para el funcionamiento, la seguridad y la continuidad de las operaciones de las dependencias u organismos de la administración pública municipal;

Amenazas: Eventos o circunstancias que tienen el potencial de causar daño, comprometer la integridad, afectar la disponibilidad o poner en riesgo la confidencialidad de los activos de las dependencias u organismos de la administración pública municipal;

Vulnerabilidades: Debilidades o fallos en un sistema, proceso, diseño, implementación o control que pueden ser explotados por amenazas para comprometer la seguridad de un sistema;

7.6 Políticas y lineamientos

La gestión de la seguridad debe incluir los permisos de acceso a través de varios niveles de datos, el sistema operativo (software del sistema), la red de comunicación, aplicaciones y segmentos físicos, entre otros. La Unidad Técnica de Innovación Gubernamental, debe diseñar las actividades de control sobre permisos para proteger a la institución del acceso inapropiado y el uso no autorizado del sistema.

La Unidad Técnica de Innovación Gubernamental, debe diseñar actividades de control para la gestión de la seguridad sobre los sistemas de información con el fin de garantizar el acceso adecuado, de fuentes internas y externas a éstos. Los objetivos para la gestión de la seguridad deben incluir la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad.

7.7 Formatos e instructivos

Este procedimiento no requiere de formatos e instructivos predefinidos, se construyen documentos oficiales sencillos e informes de avances del proyecto para atender cada etapa.

Descripción de actividades

		Procedimiento		PR-UTIG-07	
		Control para la gestión de la seguridad sobre los sistemas de información		Fecha: 01-2024	
				Versión: 01	
				Página: 1	
Unidad Administrativa: Unidad Técnica de Innovación Gubernamental			Área responsable: Unidad Técnica de Innovación Gubernamental		
Descripción de Actividades.					
Paso	Responsable	Actividad			Documento de trabajo (Clave)
1	Titular UTIG	Evaluación de riesgos Solicita a través de oficio realizar una evaluación exhaustiva de los riesgos de seguridad de los sistemas de información con las dependencias de la administración pública municipal y sus organismos.			
2	Dependencias	Recibe oficio y trabaja en conjunto con la unidad de innovación gubernamental en identificar activos críticos, amenazas potenciales y vulnerabilidades existentes.			
3	Titular UTIG	Envía propuesta de prioridades para implementar medidas de seguridad adecuadas en las dependencias de la administración pública municipal y sus organismos.			
4	Dependencias	Recibe propuesta y valida si están identificados todos los activos críticos, amenazas potenciales y vulnerabilidades. ¿La propuesta es VALIDADA?			
5	Dependencias	La propuesta NO ES VALIDADA Realiza las observaciones y las envía para ser incluidas Se regresa al paso tres			

6	Dependencias	<p>La propuesta ES VALIDADA</p> <p>Firma de aceptación la propuesta y la envía al titular de la UTIG</p>	
7	Titular UTIG	<p>Recibe la aceptación de la propuesta donde se identificaron activos críticos, amenazas potenciales y vulnerabilidades existentes.</p>	
8	Titular UTIG	<p>Políticas de seguridad</p> <p>Establecer políticas y procedimientos de seguridad claros y actualizados.</p> <p><i>Estas políticas deben abordar temas como la autenticación de usuarios, el acceso a la información, el cifrado de datos, la gestión de contraseñas, la protección contra malware y otras amenazas, y la respuesta a incidentes de seguridad.</i></p>	
9	Titular UTIG	<p>Plan de seguridad</p> <p>Desarrollar un plan de seguridad integral que detalle las medidas específicas a implementar; lo envía a la dependencia para su conocimiento, aceptación e implementación.</p> <p><i>Este plan debe incluir la adquisición de sistemas de seguridad, la instalación de firewalls, el establecimiento de sistemas de detección de intrusos, la implementación de políticas de respaldo y recuperación de datos, entre otros.</i></p>	
10	Dependencias	<p>Recibe plan de seguridad integral, firma de conocimiento, aceptación para su cumplimiento por parte de todo el personal de la dependencia y envía respuesta al titular de la unidad técnica de innovación gubernamental.</p>	
11	Titular UTIG	<p>Recibe el documento firmado donde la dependencia acepta la implementación del plan de seguridad integral.</p>	
12	Titular UTIG	<p>Sensibilización y capacitación</p> <p>Realiza capacitación al personal sobre las mejores prácticas de seguridad y sensibilizarlos sobre la importancia de proteger la información.</p> <p><i>La capacitación debe incluir la formación en el uso seguro de contraseñas, la detección de correos electrónicos de phishing, el manejo adecuado de datos confidenciales y otras prácticas de seguridad relevantes.</i></p>	

13	Dependencias	Recibe capacitación todo el personal sobre las acciones a realizar para cumplir con el plan de seguridad integral desde cada una de sus responsabilidades.	
14	Titular UTIG	<p>Control de acceso</p> <p>Establece y aplica controles de acceso para garantizar que solo las personas autorizadas tengan acceso a los sistemas y datos confidenciales.</p> <p><i>Incluyendo la implementación de autenticación de múltiples factores, la asignación de privilegios de acceso basados en roles y la revisión regular de los derechos de acceso de los usuarios.</i></p>	
15	Titular UTIG	<p>Monitoreo y auditoría</p> <p>Implementar sistemas de monitoreo continuo de los sistemas de información para detectar actividades sospechosas o no autorizadas.</p> <p><i>Esto debe incluir el registro de eventos, el análisis de registros de actividad y la realización de auditorías periódicas para evaluar el cumplimiento de las políticas de seguridad.</i></p>	
16	Titular UTIG	<p>Respuesta a incidentes</p> <p>Establecer un plan de respuesta a incidentes de seguridad para abordar y mitigar las brechas de seguridad.</p> <p><i>Esto incluye la identificación rápida de incidentes, la contención del daño, la investigación forense, la recuperación de datos y la implementación de medidas correctivas para evitar que los incidentes se repitan.</i></p>	
17	Titular UTIG	<p>Actualizaciones</p> <p>Mantener actualizados los sistemas y aplicaciones de software con los últimos parches de seguridad para protegerse contra las vulnerabilidades conocidas.</p> <p><i>Establecer un proceso para evaluar, probar e implementar regularmente las actualizaciones de seguridad en los sistemas de información.</i></p>	
8		Fin del proceso	

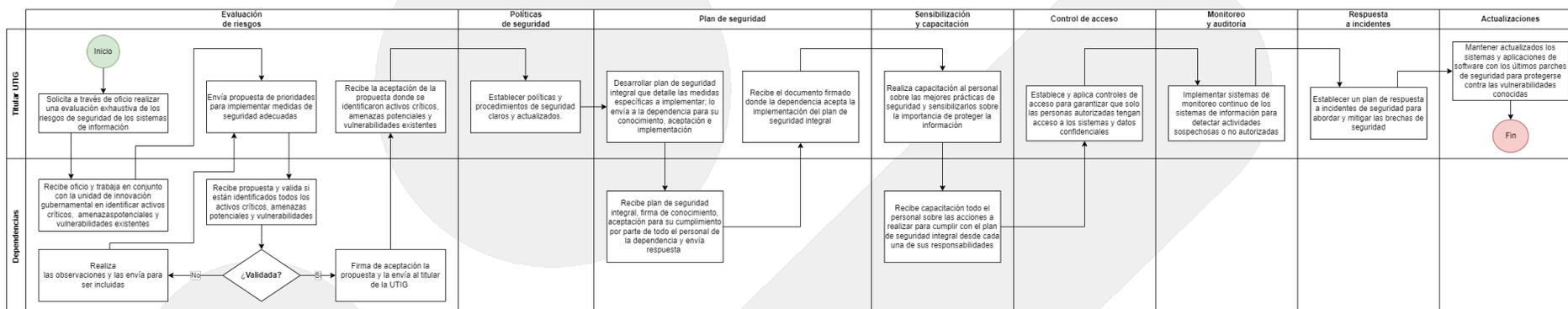


PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO QUÉBEC, 1924



Modelado de procesos

	Procedimiento	PR-UTIG-07	
	Control para la gestión de la seguridad sobre los sistemas de información	Fecha: 01-2024	
		Versión: 01	
		Página: 1	
Unidad Administrativa: Unidad Técnica de Innovación Gubernamental		Área responsable: Unidad Técnica de Innovación Gubernamental	
Modelado de procesos			



Procedimiento 08

“Adquisición, desarrollo, mantenimiento y desecho de tecnologías de la información” (PR-UTIG-08)

Desarrollo de procedimientos

8.1 Propósito del procedimiento

Establecer los procedimientos y lineamientos para la adquisición de tecnologías de la información (TI) por parte del gobierno municipal. La adquisición, desarrollo, mantenimiento y desecho de TI se realizará de manera eficiente, transparente y siguiendo los principios de igualdad de oportunidades y competencia.

8.2 Alcance

La coordinación se desarrolla en todas las dependencias de la administración pública municipal y sus organismos.

8.3 Referencias

Artículo 33 de los lineamientos generales y manual administrativo de aplicación general, en materia de control interno de la administración pública municipal de Tulancingo de Bravo (29 de mayo de 2023)

8.4 Responsabilidades

Unidad técnica de innovación gubernamental con apoyo técnico de la dirección de informática

- Evaluar las necesidades de TI del gobierno municipal y generar las especificaciones técnicas y funcionales requeridas.
- Realizar el análisis de mercado para identificar proveedores potenciales.
- Preparar los documentos técnicos de licitación o solicitud de cotización.
- Evaluar las propuestas recibidas y recomendar la selección del proveedor más adecuado.
- Coordinar el proceso de entrega de los productos o servicios adquiridos.
- Supervisar el cumplimiento de los contratos y realizar el seguimiento post-Implementación de los productos o servicios adquiridos.

Oficina de licitaciones, concursos y adquisiciones

- Proporcionar asistencia a la unidad técnica de innovación gubernamental en la preparación de los documentos de licitación o solicitud de cotización.
- Realizar el proceso de licitación o solicitud de cotización, asegurando la transparencia y la igualdad de oportunidades para los proveedores.
- Evaluar las propuestas recibidas en colaboración con la unidad técnica de innovación gubernamental y recomendar la selección del proveedor más adecuado.
- Coordinar la firma del contrato y asegurarse de que se cumplan los procedimientos de adquisición establecidos.

8.5 Definiciones

Adquisición de TIC: Se refiere al proceso mediante el cual una organización obtiene y incorpora nuevos recursos, herramientas, sistemas o servicios relacionados con la tecnología de la información y las comunicaciones. Este proceso puede incluir la compra, implementación, desarrollo, o adopción de soluciones tecnológicas con el objetivo de mejorar, actualizar o ampliar la infraestructura y capacidades tecnológicas de la administración pública municipal.

Desarrollo de TIC: Proceso de creación, diseño, implementación y mejora continua de soluciones tecnológicas que permiten el manejo, procesamiento, almacenamiento, transmisión y utilización de información. Este proceso abarca

tanto el hardware como el software, así como las infraestructuras y sistemas necesarios para facilitar la comunicación y el intercambio de datos.

Mantenimiento de TIC: Actividades planificadas y sistemáticas destinadas a asegurar que los sistemas, hardware, software, redes y otros componentes tecnológicos de las dependencias y organismos funcionen de manera eficiente, confiable y segura a lo largo del tiempo.

Desecho de TIC: Proceso de retirar y gestionar de manera adecuada los equipos, dispositivos, hardware, software o componentes tecnológicos que ya no son necesarios, obsoletos o que han llegado al final de su vida útil, siempre cumpliendo con los criterios de progresión.

8.6 Políticas y lineamientos

La adquisición, desarrollo, mantenimiento y desecho de tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la administración pública municipal requiere la implementación de políticas y lineamientos para asegurar un proceso eficiente, transparente y seguro. Estas políticas buscan garantizar que las soluciones tecnológicas que cumplan con los requisitos de las dependencias u organismos solicitantes y que estén alineadas con sus objetivos estratégicos.

8.7 Formatos e instructivos

Este procedimiento no requiere de formatos e instructivos predefinidos, se construyen documentos oficiales sencillos e informes de avances del proyecto para atender cada etapa.

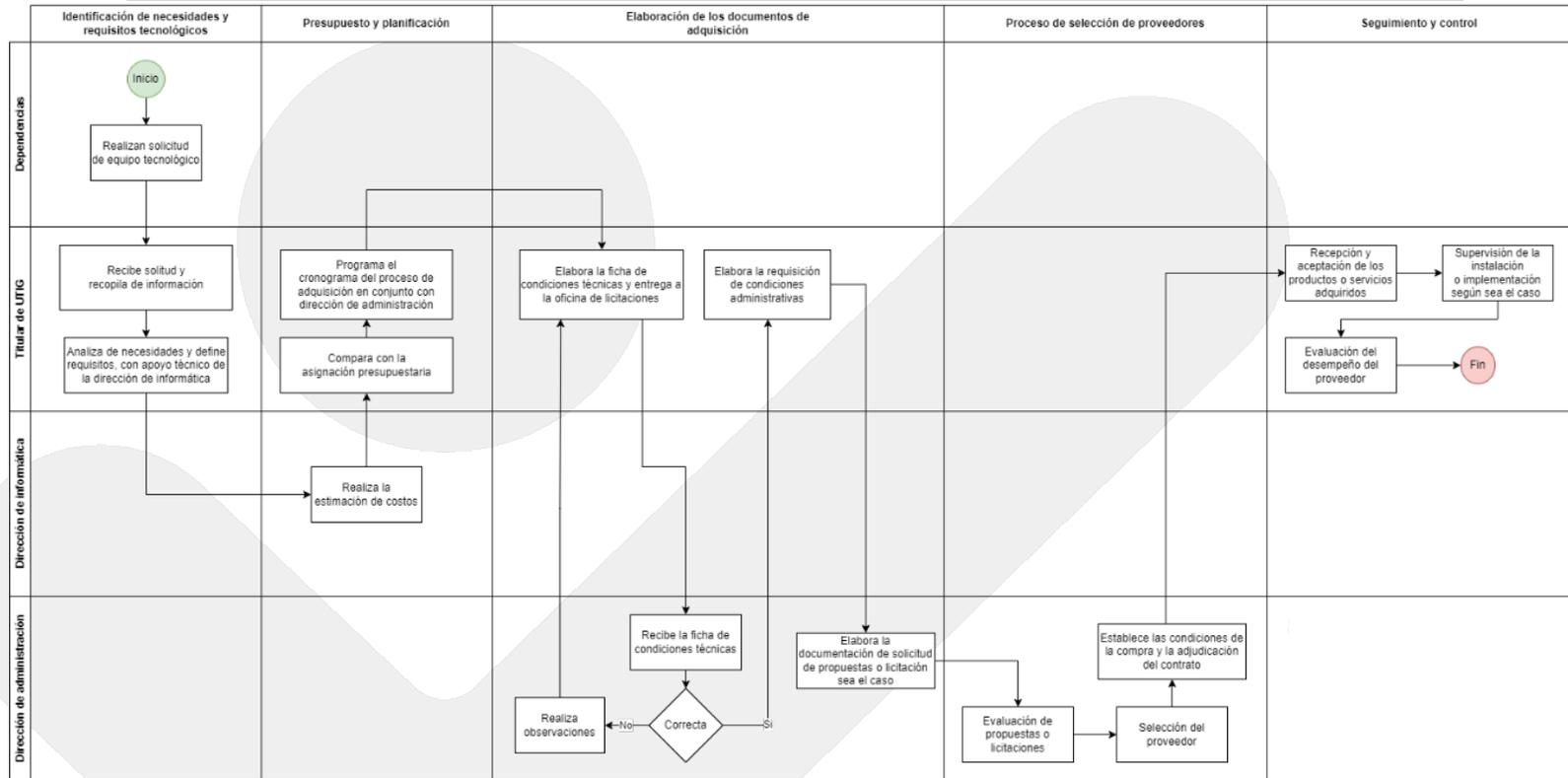
Descripción de actividades

	Procedimiento	PR-UTIG-08-01	
	Adquisición de tecnologías de la información y comunicación	Fecha: 01-2024	
		Versión: 01	
		Página: 1	

Unidad Administrativa: Unidad Técnica de Innovación Gubernamental		Área responsable: Unidad Técnica de Innovación Gubernamental	
Descripción de Actividades.			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)
1	Dependencias	Identificación de necesidades y requisitos tecnológicos Realizan solicitud de equipo tecnológico	N/A
2	Titular de UTIG	Recibe solitud y recopila de información	N/A
3	Titular de UTIG	Analiza de necesidades de la dependencia solicitante y define los requisitos con los que debe contar el equipo tecnológico, con apoyo técnico de la dirección de informática	N/A
4	Dirección de informática	Presupuesto y planificación Realiza la estimación de costos	N/A
5	Titular de UTIG	Compara con la asignación presupuestaria	N/A
6	Titular de UTIG	Programa el cronograma del proceso de adquisición en conjunto con la oficina de licitaciones, concursos y adquisiciones	N/A
7	Titular de UTIG	Elaboración de los documentos de adquisición Elabora la ficha de condiciones técnicas y entrega a la oficina de licitaciones	N/A
8	Oficina licitaciones	Recibe la ficha de condiciones técnicas ¿Valida SI ESTA CORRECTA la ficha?	N/A
9	Oficina licitaciones	La ficha NO ES CORRECTA Realiza las observaciones Regresa al punto siete	N/A
10	Titular de UTIG	La ficha ES CORRECTA Elabora la requisición de condiciones administrativas	N/A
11	Oficina licitaciones	Elabora la documentación de solicitud de propuestas o licitación sea el caso	N/A

12	Oficina licitaciones	Proceso de selección de proveedores Evaluación de propuestas o licitaciones	N/A
13	Oficina licitaciones	Selección del proveedor	N/A
14	Oficina licitaciones	Establece las condiciones de la compra y la adjudicación del contrato	N/A
15	Titular de UTIG	Seguimiento y control Recepción y aceptación de los productos o servicios adquiridos	N/A
16	Titular de UTIG	Supervisión de la instalación o implementación según sea el caso	N/A
17	Titular de UTIG	Evaluación del desempeño del proveedor	N/A
18		Fin del proceso	N/A

	Procedimiento		
	Adquisición de tecnologías de la información y comunicación		
Unidad Administrativa: Unidad Técnica de Innovación Gubernamental		Área responsable: Unidad Técnica de Innovación Gubernamental	
Modelado de procesos			



	Procedimiento		PR-UTIG-08-02	
	Desarrollo de tecnologías de la información y comunicación		Fecha: 01-2024	
			Versión: 01	
			Página: 1	
Unidad Administrativa: Unidad Técnica de Innovación Gubernamental		Área responsable: Unidad Técnica de Innovación Gubernamental		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
1	Dependencia	Identificación de necesidades y requisitos tecnológicos Elabora de solicitud del desarrollo o implementación de una solución tecnológica	N/A	
2	Titular de UTIG	Recibe solicitud y realiza recopilación de información	N/A	
3	Titular de UTIG	Realiza análisis de necesidades para determinar alcance del proyecto	N/A	
4	Titular de UTIG	Realiza la definición de requisitos y entrega propuesta de solución para su revisión	N/A	
5	Dependencia	Recibe la propuesta de solución a partir de las necesidades que tienen y validan si están de acuerdo con ellos ¿Si es CORRECTA la propuesta?	N/A	
6	Dependencia	Propuesta NO ES CORRECTA Realiza observaciones y entrega a la dirección de la UTIG Regresa al paso cuatro	N/A	
7	Titular UTIG	Propuesta ES CORRECTA Planificación del proyecto Prepara la estimación de tiempos y recursos	N/A	
8	Titular UTIG	Asigna responsabilidades, genera el cronograma de desarrollo y entrega a la dirección de informática para su aplicación	N/A	

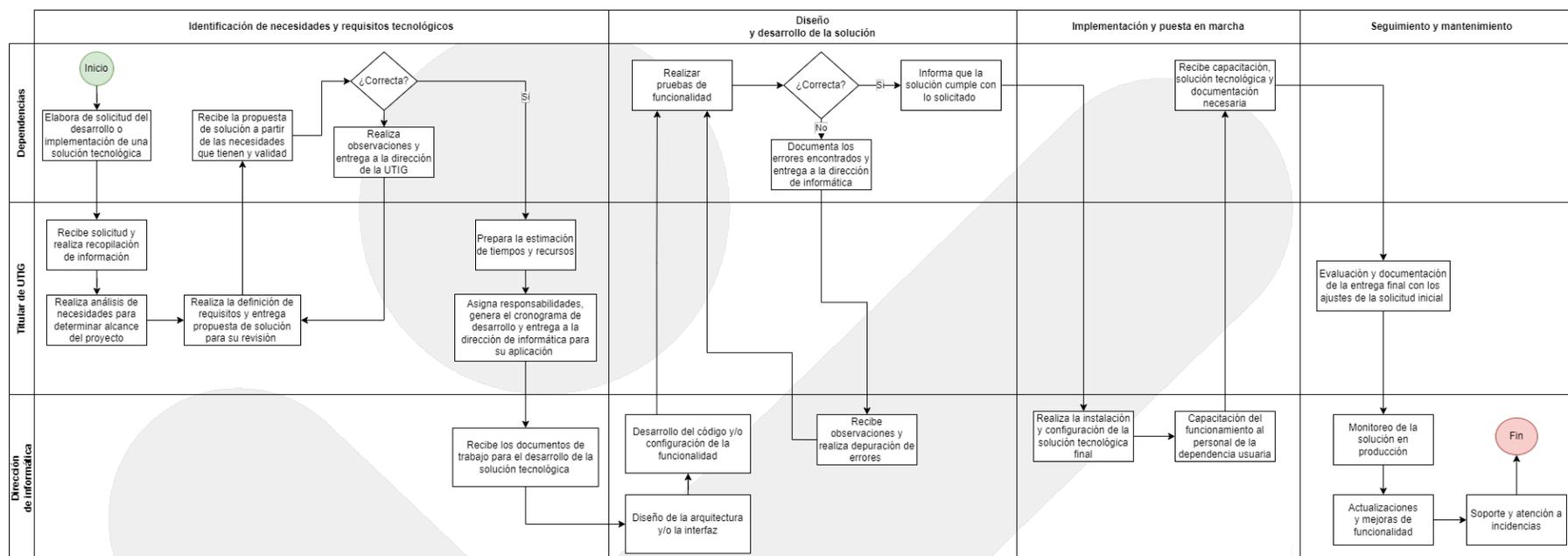
9	Dirección de informática	Recibe los documentos de trabajo para el desarrollo de la solución tecnológica	N/A
10	Dirección de informática	Diseño y desarrollo de la solución Diseño de la arquitectura y/o la interfaz	N/A
11	Dirección de informática	Desarrollo del código y/o configuración de la funcionalidad	N/A
12	Dependencia	Realizar pruebas de funcionalidad	N/A
13	Dependencia	¿Las pruebas fueron CORRECTAS? Las pruebas NO SON CORRECTAS Documenta los errores encontrados y entrega a la dirección de informática	N/A
14	Dirección de informática	Recibe observaciones y realiza depuración de errores Regresa al punto 12	N/A
15	Dependencia	Las pruebas SON CORRECTAS Informa que la solución cumple con lo solicitado	N/A
16	Dirección de informática	Implementación y puesta en marcha Realiza la instalación y configuración de la solución tecnológica final	N/A
17	Dirección de informática	Capacitación del funcionamiento al personal de la dependencia usuaria	N/A
18	Dependencia	Recibe capacitación, solución tecnológica y documentación necesaria	N/A
19	Titular UTIG	Seguimiento y mantenimiento Evaluación y documentación de la entrega final con los ajustes de la solicitud inicial	N/A
20	Dirección de informática	Monitoreo de la solución en producción	N/A
21	Dirección de informática	Actualizaciones y mejoras de funcionalidad	N/A
22	Dirección de informática	Soporte y atención a incidencias	N/A
23		Fin del proceso	



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO QUERÉTARO, MÉXICO



	Procedimiento			
	Desarrollo de tecnologías de la información y comunicación			PR-UTIG-08-02
				Fecha: 01-2024
				Versión: 01
		Página: 1		
Unidad Administrativa: Unidad Técnica de Innovación Gubernamental		Área responsable: Unidad Técnica de Innovación Gubernamental		
Modelado de procesos				



		Procedimiento				
		Mantenimiento de tecnologías de la información y comunicación			PR-UTIG-08-03	
Unidad Administrativa: Unidad Técnica de Innovación Gubernamental				Área responsable: Unidad Técnica de Innovación Gubernamental		Fecha: 01-2024
						Versión: 01
				Página: 1		
Descripción de Actividades.						
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)			
1	Dirección de informática	Identificación del problema o necesidad de mantenimiento Recopilar información de usuarios y/o equipos técnicos para determinar qué problema o necesidad de mantenimiento existe.				
2	Titular UTIG	Realizar análisis y diagnósticos para entender la causa raíz del problema.				
3	Dirección de informática	Creación de un plan de mantenimiento Diseñar un plan detallado que abarque las tareas necesarias para solucionar el problema.				
4	Titular UTIG	Establecer prioridades y plazos para cada tarea.				
5	Dirección de informática	Respaldo de datos y sistemas críticos Antes de realizar cualquier acción de mantenimiento, asegurarse de hacer copias de seguridad de los datos y sistemas críticos para evitar pérdida de información en caso de errores.				
6	Dirección de informática	Ejecución del mantenimiento Realizar las tareas de mantenimiento de acuerdo con el plan establecido.				
7	Dirección de informática	Pruebas y verificación Después de realizar el mantenimiento, se deben realizar pruebas exhaustivas para asegurarse de que el problema se haya resuelto adecuadamente.				
8	Dirección de informática	Verificar que todos los sistemas funcionen correctamente y que no haya nuevos problemas introducidos durante el proceso de mantenimiento.				
9	Dirección de informática	Implementación de medidas preventivas				

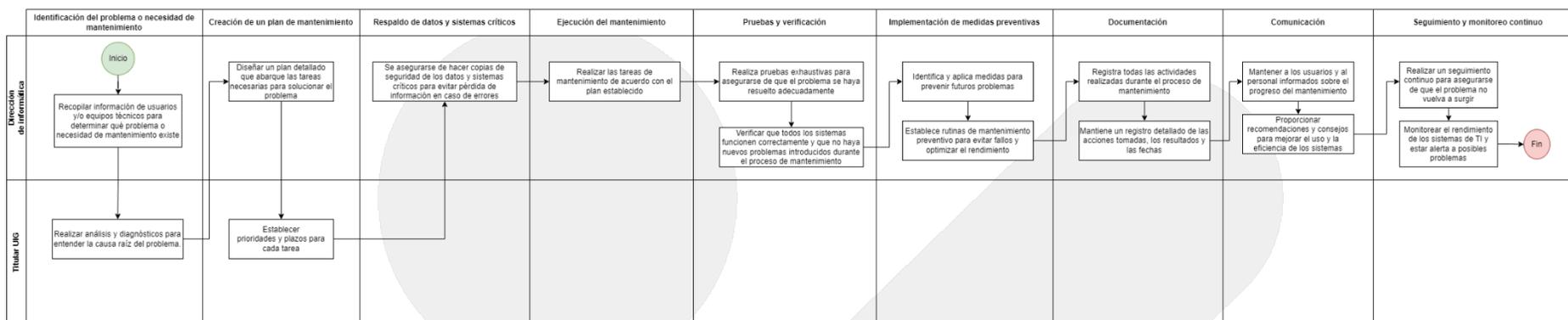
		Identificar y aplicar medidas para prevenir futuros problemas.	
10	Dirección de informática	Establecer rutinas de mantenimiento preventivo para evitar fallos y optimizar el rendimiento.	
11	Dirección de informática	Documentación Registrar todas las actividades realizadas durante el proceso de mantenimiento.	
12	Dirección de informática	Mantener un registro detallado de las acciones tomadas, los resultados y las fechas.	
13	Dirección de informática	Comunicación Mantener a los usuarios y al personal informados sobre el progreso del mantenimiento.	
14	Dirección de informática	Proporcionar recomendaciones y consejos para mejorar el uso y la eficiencia de los sistemas.	
15	Dirección de informática	Seguimiento y monitoreo continuo Después de completar el mantenimiento, es esencial realizar un seguimiento continuo para asegurarse de que el problema no vuelva a surgir.	
16	Dirección de informática	Monitorear el rendimiento de los sistemas de TI y estar alerta a posibles problemas.	
17		Fin de proceso	



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO QUERÉTARO



	Procedimiento			
	Mantenimiento de tecnologías de la información y comunicación			PR-UTIG-08-03
				Fecha: 01-2024
				Versión: 01
		Página: 1		
Unidad Administrativa: Unidad Técnica de Innovación Gubernamental		Área responsable: Unidad Técnica de Innovación Gubernamental		
Modelado de procesos				



	Procedimiento		PR-UTIG-08-04	
	Desecho de tecnologías de la información y comunicación		Fecha: 01-2024	
			Versión: 01	
			Página: 1	
Unidad Administrativa: Unidad Técnica de Innovación Gubernamental		Área responsable: Unidad Técnica de Innovación Gubernamental		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
1	Dependencia solicitante	Inicio Generar la solicitud para identificar la necesidad de desechar un sistema de información, ya sea debido a su obsolescencia, actualización, o cualquier otro motivo válido para su desecho.	N/A	
2	Titular de UTIG	Recibir oficio para validar el motivo, bajo los criterios de progresión de mejorar el proceso que hace uso de este sistema de información.	N/A	
3	Titular de UTIG	Evaluación Realizar una evaluación del sistema de información para determinar el tipo de datos que contiene, su importancia y sensibilidad. Esto ayudará a tomar decisiones adecuadas sobre cómo manejar el desecho. ¿Es VIABLE realizar el desecho del sistema de información?	N/A	
4	Titular de UTIG	NO ES VIABLE para desechar Emitir el oficio con los argumentos que sustenten porque no es viable el desecho de la tecnología de la información solicitada, bajo los criterios de progresión de mejorar el proceso y entregar a la dependencia solicitante. Ir al paso 18	N/A	
5	Titular de UTIG	ES VIABLE para desechar Planificación Con base en la evaluación, crear un plan de desecho que incluye los pasos a seguir, las fechas de inicio y finalización, y los recursos necesarios para llevar a cabo el proceso de manera segura. Y se entrega a la dependencia solicitante, así como a la Dirección de Informática.	N/A	

6	Dependencia Dirección de Informática	Recibir el plan de desecho, para colaborar en llevar a cabo el proceso de forma segura, en conjunto con la Unidad Técnica de Innovación Gubernamental y la Dirección de Informática.	N/A
7	Dirección de informática	Respaldo de datos Antes de proceder con el desecho, realizar una copia de seguridad de los datos importantes y sensibles contenidos en el sistema de información. Esto garantiza que no se pierda información crítica durante el proceso.	N/A
8	Dirección de informática	Borrado seguro Se procede a eliminar de manera segura toda la información almacenada en el sistema. Esto puede implicar el uso de métodos de borrado avanzados, como el formateo seguro o la destrucción física de discos duros	N/A
9	Dirección de informática	Eliminación de componentes Si el sistema de información incluye hardware, se procede a desmontar y eliminar de manera adecuada todos los componentes. Los componentes que puedan ser reciclados se envían al proceso de reciclaje apropiado.	N/A
10	Dirección de informática	Destrucción segura Si el sistema de información contiene datos sensibles y no se puede reutilizar, se lleva a cabo una destrucción segura del hardware, para evitar cualquier posibilidad de recuperación de datos.	N/A
11	Dirección de Informática	Registro y documentación Durante todo el proceso de desecho, realizar un registro detallado de las acciones llevadas a cabo y se documentan los métodos utilizados para el borrado y la destrucción. Esto permite mantener un historial de cumplimiento y responsabilidad.	N/A
12	Titular de UTIG	Revisar que el proceso de desecho concluyó realizado todas las etapas de manera satisfactoria, y se garantiza que la información contenida en el sistema ha sido eliminada de forma segura. ¿El proceso concluye de forma SATISFACTORIA?	N/A
13	Titular de UTIG	NO se concluyó el proceso de forma satisfactoria Realizar las observaciones de porque no se concluyó el proceso de manera satisfactoria y se entregan a la dirección de informática para solventar. Regresar el paso 7	N/A

14	Dirección de Informática	<p>SI se concluyó el proceso de forma satisfactoria</p> <p>Certificación Después de completar el proceso de desecho, solicitar una certificación que asegure que el procedimiento se llevó a cabo de manera adecuada y cumpliendo con las regulaciones y políticas establecidas.</p> <p>¿Los activos de TI aún pueden ser REUTILIZADOS?</p>	N/A
15	Dirección de Informática	<p>SI pueden ser REUTILIZADOS</p> <p>Reasignación o disposición final Reasignar a otros departamentos o proyectos internos.</p>	N/A
16	Dirección de Informática	<p>NO pueden ser REUTILIZADOS</p> <p>Se procede con la disposición final de los activos de acuerdo con las políticas y regulaciones vigentes.</p>	N/A
17	Dirección de Informática	<p>Cierre Entregar el expediente certificado a la unidad técnica de innovación gubernamental del procedimiento de desecho del sistema de información, así como de los componentes de hardware si en su caso fueron reasignados, destruidos o puestos en disposición final.</p>	N/A
18	Titular de UTIG	<p>Enviar el oficio que informa sobre las acciones realizadas a la dependencia solicitante y archivar los registros y documentos correspondientes para futuras referencias o auditorías.</p>	N/A

	Procedimiento	PR-UTIG-08-04	
	Desecho de tecnologías de la información y comunicación	Fecha: 01-2024	
		Versión: 01	
		Página: 1	
Unidad Administrativa: Unidad Técnica de Innovación Gubernamental		Área responsable: Unidad Técnica de Innovación Gubernamental	
Modelado de proceso			

