

Honorable Ayuntamiento de
Venustiano Carranza, Puebla
administración 2025-2027

**Manual de Organización y
Procedimientos de la
Dirección de Tecnologías**

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. OBJETIVO GENERAL.....	3
III. CULTURA ORGANIZACIONAL.....	4
Misión.....	4
Visión.....	4
Valores.....	4
IV. MARCO JURIDICO-ADMINISTRATIVO.....	5
V. ESTRUCTURA ORGANICA.....	6
ESTRUCTURA ORGÁNICA GENERAL.....	7
Organigrama.....	7
Directorio.....	7
Autorizaciones.....	8
VI. DESCRIPCIÓN DE PUESTO.....	9
Dirección de Tecnologías.....	9
Auxiliar Administrativo.....	11
VII ATRIBUCIONES.....	13
VIII FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS.....	14
IX. GLOSARIO.....	33

I. INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene por objeto normar, organizar y establecer las funciones, actividades y procedimientos operativos de la Dirección de Tecnologías de la Información (DTI) del Honorable Ayuntamiento de Venustiano Carranza, Puebla. Se define la estructura organizacional, atribuciones y procedimientos que garanticen el correcto funcionamiento de los recursos tecnológicos, promoviendo la mejora continua, la seguridad de la información, y el soporte efectivo a las dependencias municipales.

Cabe mencionar que su contenido quedará sujeto a modificaciones, cuando las normatividades aplicables signifiquen cambios en las atribuciones y en su estructura, a fin de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz.

Asimismo, y con la intención de fomentar un entorno de respeto que considere los principios básicos de igualdad y equidad, que deben existir entre hombre y mujeres para su óptimo desarrollo personal y profesional, se precisas que el lenguaje empleado en el presente Manual se desarrolla de manera inclusiva.

II. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer el uso y gestión de las tecnologías de la información para modernizar los procesos administrativos y operativos del Ayuntamiento, mejorando la atención ciudadana, la eficiencia interna, la transparencia y la seguridad informática del Gobierno Municipal.

II. CULTURA ORGANIZACIONAL

Visión: Proveer, mantener y optimizar los recursos tecnológicos necesarios para una administración pública moderna, eficaz, segura y transparente, al servicio de los ciudadanos y de las áreas del Ayuntamiento.

Misión: Ser un área estratégica que impulse la transformación digital del gobierno municipal, mediante el uso innovador, seguro y eficiente de las tecnologías de la información.

Valores:

RESPONSABILIDAD
INNOVACIÓN
TRANSPARENCIA
SEGURIDAD
CONFIDENCIALIDAD
EFICIENCIA
SERVICIO

III. MARCO JURIDICO-ADMINISTRATIVO

LEY O NORMATIVA FEDERAL	DOF	DOF
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.	05/02/1917	24/01/2024
Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	11/06/2002	20-05-2021
Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Puebla	10/11/2017	15/09/2022
Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público	04/01/2000	07/12/2023

LEY O NORMATIVA ESTATAL	DOF	DOF
Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla	02/10/1917	02/02/2024
Ley del Sistema Estatal de Ciencia, Tecnología e Innovación del Estado de Puebla	25/05/2021	--
Ley de Transparencia y Acceso la Información Pública del Estado de Puebla.	04/05/2016	18/01/2024
Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla.	29/06/1984	02/12/2020
LEY O NORMATIVA MUNICIPAL	POE	POE
Ley Orgánica Municipal para el Estado de Puebla	23-03-2001	12-08-2025
Plan Municipal de Desarrollo 2025-2027	13-01-2022	31-03-2025
Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Venustiano Carranza, Puebla.	26-09-2023	26-09-2025
Código de Ética de los Servidores Públicos Municipales de Venustiano Carranza, Puebla.	18-01-2022	18-01-2025
Código de Conducta de los Servidores Públicos Municipales de Venustiano Carranza, Puebla.	18-01-2022	18-01-2025

IV. ESTRUCTURA ORGANICA

NOMBRE DEL CARGO	NO. DE PLAZAS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS	1
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	1
TOTAL	2



ORGANIGRAMA GENERAL DEL HONORABLE AYUNTAMIENTO DE VENUSTIANO CARRANZA PUEBLA.

ADMINISTRACION 2025-2027



Avenida 16 de septiembre s/n

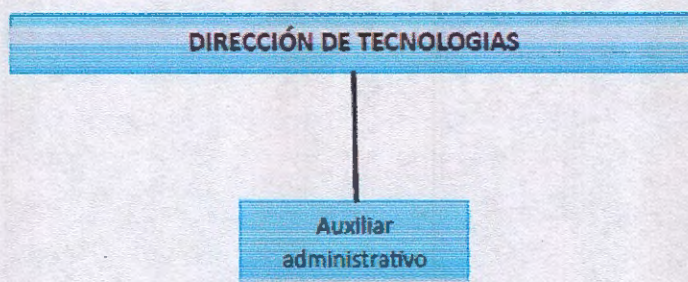
Cd. Centro, Venustiano Carranza, Puebla, C.P.73040



Aprobada en sesión de cabildo extraordinaria de fecha 23 de mayo de 2025.

Organigrama de la Direccion de Tecnologías

ORGANIGRAMA



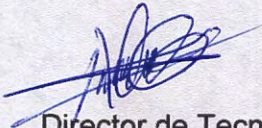
Directorio

Puesto	Correo electrónico
Dirección de Tecnologías	dir.tecnologiasvc.25.27@gmail.com
Auxiliar Administrativo	aux.tecnologiasvc@gmail.com

Domicilio 16 de Septiembre col. centro s/n, Venustiano Carranza, Puebla.

Teléfono 746 881 2232

Manual de Organización y Procedimientos

AUTORIZACIONES		
	Adiel González Osorio.  Director de Tecnologías de la información.	

V. DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Título Del Puesto	Dirección de Tecnologías
Unidad Administrativa	Director de Tecnologías
Área de Adscripción	Presidencia Municipal
A Quien Reporta	Presidente Municipal
A Quien Supervisa	Auxiliar Administrativo
Número de personas en el cargo	1

Requerimientos de puesto.

Escolaridad	Licenciatura en Tecnologías de la Información, Ingeniería en Sistemas, Informática, Ciberseguridad o afines.
Experiencia	1 año
Conocimientos básicos	Redes, administración de servidores, sistemas operativos, seguridad informática, gestión de bases de datos, licenciamiento de software, normatividad en protección de datos.
Habilidades	Liderazgo, resolución de problemas, pensamiento estratégico, gestión de equipos técnicos, redacción técnica, responsabilidad administrativa.

Descripción General del Puesto:

Planear, organizar, coordinar, implementar y supervisar las políticas, servicios y proyectos tecnológicos del Ayuntamiento, con el fin de optimizar los procesos administrativos, fortalecer la seguridad informática, modernizar la infraestructura digital y garantizar un gobierno digital eficiente, transparente y seguro.

Funciones:

- Formular y actualizar el Plan de Tecnologías de la Información Municipal alineado al Plan de Desarrollo.
- Gestionar y supervisar la operación de redes, servidores, sistemas, bases de datos y conectividad institucional.
- Coordinar el soporte técnico y mantenimiento correctivo/preventivo de equipos de cómputo, software y periféricos.
- Implementar políticas de seguridad informática, respaldo de datos y protección de información institucional.
- Desarrollar, adaptar o contratar sistemas y plataformas digitales para trámites y servicios municipales.
- Promover el uso eficiente de recursos tecnológicos en todas las dependencias del Ayuntamiento.
- Administrar las cuentas, accesos y permisos de usuarios a los sistemas institucionales.
- Elaborar manuales técnicos, reportes de incidentes, inventarios y estadísticas del área.
- Garantizar la interoperabilidad de sistemas entre áreas administrativas.
- Atender auditorías, revisiones o solicitudes del Órgano Interno de Control, Contraloría o autoridades externas.

Título Del Puesto	Auxiliar Administrativo
Unidad Administrativa	Auxiliar Administrativo
Área De Adscripción	Dirección de tecnologías
A Quien Reporta	Director de tecnologías
A Quien Supervisa	N/A
Número De Personas En El Cargo	0

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

Escolaridad	Media Superior
Experiencia	1 año en actividades administrativa
Conocimientos básicos	Paquetería Office, redacción de documentos, manejo de archivo, registro y captura de datos.
Habilidades	Organización, responsabilidad, atención al detalle, comunicación efectiva, actitud de servicio, confidencialidad.

Descripción de puesto

Descripción General del Puesto:

Brindar apoyo administrativo a las actividades operativas y de gestión documental de la Dirección de Tecnologías de la Información, así como colaborar en la organización, archivo, elaboración de oficios, reportes y seguimiento a procesos internos.

Funciones:

- Elaborar y capturar documentos, oficios, reportes, memorandos y formatos administrativos.
- Organizar y mantener el archivo físico y digital del área.
- Apoyar en la elaboración de requisiciones, cotizaciones y seguimiento de compras de equipo tecnológico.
- Registrar entradas y salidas de materiales, equipo y correspondencia.
- Brindar atención telefónica, vía electrónica o presencial a usuarios internos o externos.
- Apoyar en la logística de reuniones, capacitaciones y actividades

institucionales del área.

- Capturar y actualizar datos en plataformas institucionales y hojas de cálculo.
- Colaborar en el control de inventario de bienes informáticos y consumibles.
- Apoyar al personal técnico y directivo en tareas administrativas relacionadas con proyectos tecnológicos.

VII ATRIBUCIONES

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, Artículos 102, 103, 104 y 107

Ley Orgánica Municipal, Artículos 78 fracción VII, 91 fracciones I, LI, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 112.

VIII FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 115 fracciones II y III, 134.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, artículo 105 fracción II y III.

Ley Orgánica Municipal, artículo 91 fracción LI y 110

La Dirección de Tecnologías será responsable de planear, coordinar y ejecutar las estrategias relacionadas con el desarrollo, implementación y mantenimiento de los sistemas informáticos e infraestructura tecnológica institucional. Asimismo, garantizará la seguridad, disponibilidad y actualización de los recursos digitales, promoviendo la innovación y el uso eficiente de las tecnologías de la información en los distintos procesos administrativos.

La Dirección de Tecnologías de la Información estará a cargo de un servidor público que dependerá del director general de la Oficina de Presidencia, y que será nombrado y removido libremente por el presidente Municipal. Tendrá como actividad principal planear, coordinar, desarrollar y supervisar las acciones relacionadas con la infraestructura tecnológica, los sistemas informáticos y las plataformas digitales de la Administración Pública Municipal. Asimismo, será responsable de garantizar la seguridad, confidencialidad y disponibilidad de la información institucional; promover la innovación tecnológica y la modernización administrativa mediante el uso eficiente de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC); y brindar soporte técnico a las distintas áreas del Ayuntamiento para el cumplimiento de sus funciones.

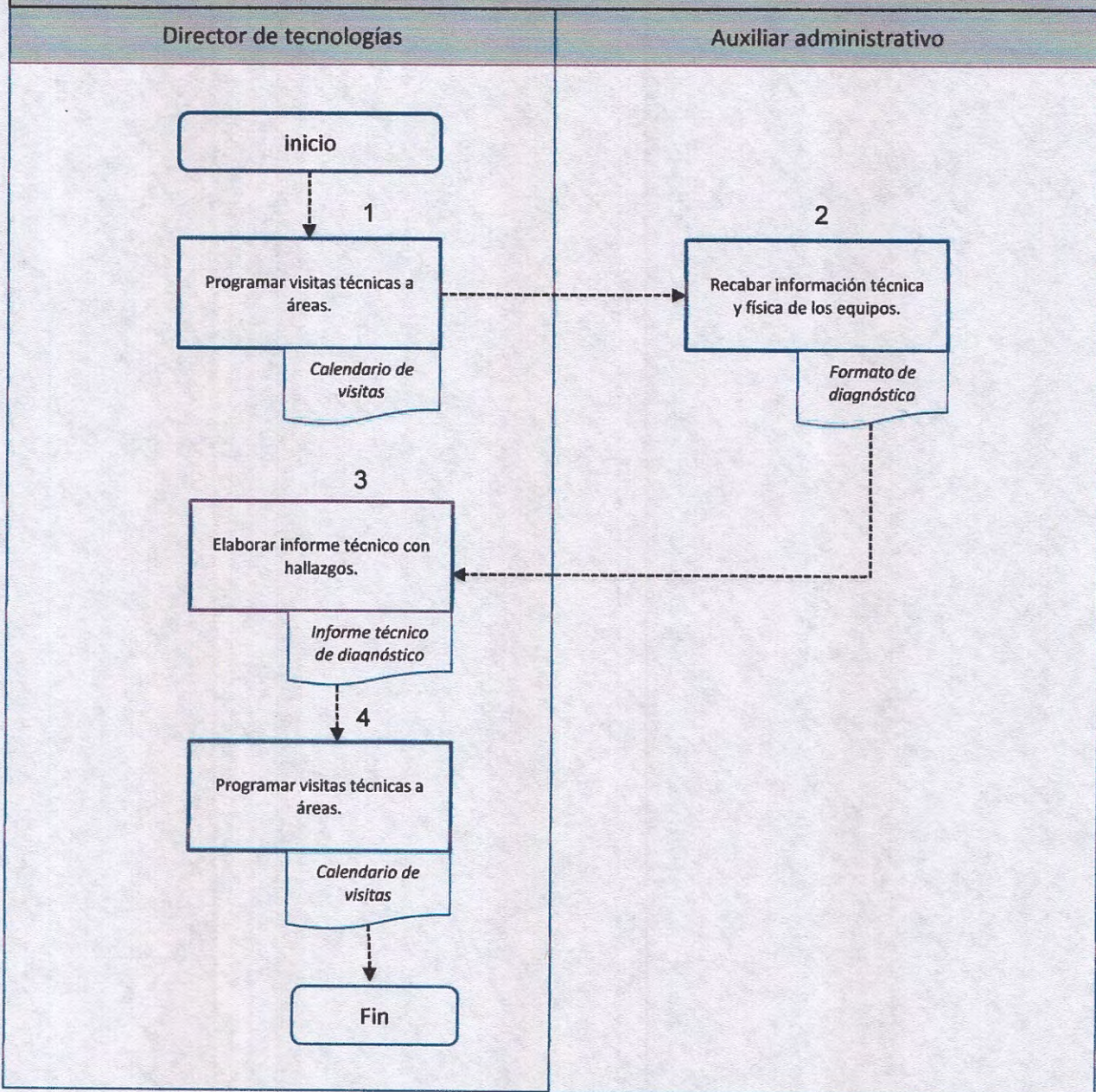
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS	CLAVE: MOP/MVC/ 25-27/DIRECTEC/01
		FECHA DE ELABORACIÓN: 25/07/25
		REVISION:01

Nombre del procedimiento	Evaluación del estado actual de equipos. Diagnóstico
Objetivo	Verificar el estado físico y funcional de los equipos informáticos para asegurar su correcto funcionamiento.
Fundamento legal	Ley General de Bienes Nacionales, Art. 32; Lineamientos internos de control patrimonial.
Políticas de operación	• Realizar evaluaciones semestrales. • Documentar hallazgos en informe técnico. • Informar a áreas responsables para toma de decisiones.
Tiempo promedio de gestión	2 días por área

Descripción del Procedimiento: Este procedimiento tiene como finalidad identificar el estado físico y funcional de los equipos informáticos del Ayuntamiento.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director de Tecnologías	1	Programar visitas técnicas a áreas.	Calendario de visitas	1
Auxiliar Administrativo	2	Recabar información técnica y física de los equipos.	Formato de diagnóstico	1 por área
Director de Tecnologías	3	Elaborar informe técnico con hallazgos.	Informe técnico de diagnóstico	1
Director de Tecnologías	4	Programar visitas técnicas a áreas.	Calendario de visitas	1

Diagrama de flujo: Evaluación del estado actual de equipos. Diagnóstico



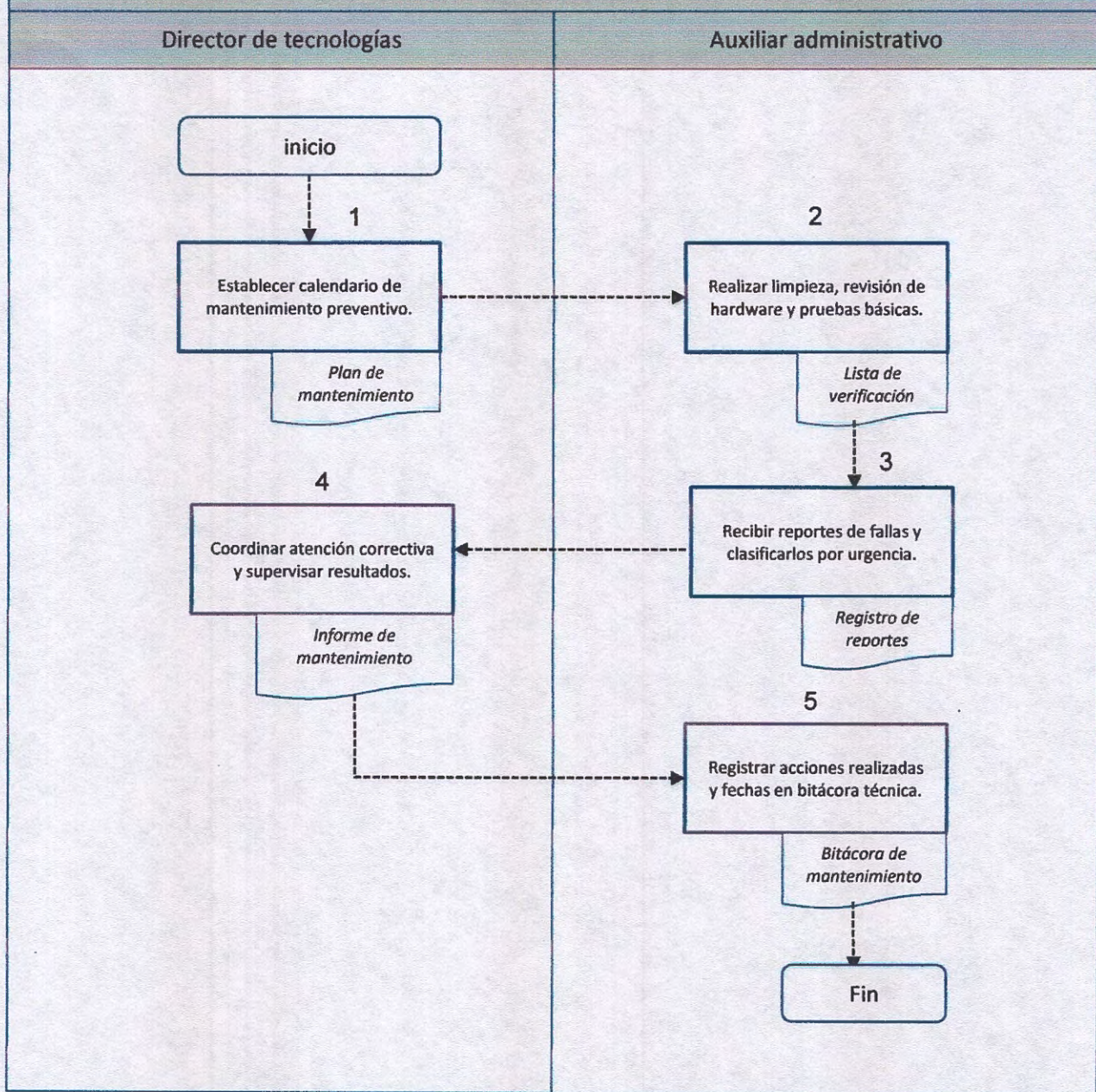
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS	CLAVE: MOP/MVC/ 25-27/DIRECTEC/02
		FECHA DE ELABORACIÓN: 25/07/25
		REVISION:01

Nombre del procedimiento	Mantenimiento preventivo y correctivo
Objetivo	Garantizar la operatividad continua de los equipos informáticos mediante mantenimiento periódico y atención a fallas.
Fundamento legal	Reglamento Interno del Ayuntamiento de Venustiano Carranza, Puebla; Manual de Organización y Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información; Lineamientos para la Gestión de Bienes Informáticos.
Políticas de operación	• Programar mantenimiento preventivo trimestral. • Atender reportes de fallas en un máximo de 48 horas. • Registrar actividades realizadas en bitácora técnica.
Tiempo promedio de gestión	Preventivo: 3 días por área / Correctivo: 48 horas por reporte

Descripción del Procedimiento: Este procedimiento se compone de dos enfoques: preventivo y correctivo. El mantenimiento preventivo se programa cada tres meses para asegurar el funcionamiento óptimo de los equipos de cómputo y se enfoca en limpieza física, revisión de componentes y actualización de software. El correctivo responde a fallas reportadas por el personal de las distintas áreas, con un tiempo de respuesta máximo de 48 horas, documentando las acciones correctivas en informes técnicos. Toda la información es registrada para mantener historial técnico de los equipos.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director de Tecnologías de la Información	1	Establecer calendario de mantenimiento preventivo.	Plan de mantenimiento	1 general
Auxiliar Administrativo	2	Realizar limpieza, revisión de hardware y pruebas básicas.	Lista de verificación	1 por equipo
Auxiliar Administrativo	3	Recibir reportes de fallas y clasificarlos por urgencia.	Registro de reportes	Variable
Director de Tecnologías de la Información	4	Coordinar atención correctiva y supervisar resultados.	Informe de mantenimiento correctivo	1 por evento
Auxiliar Administrativo	5	Registrar acciones realizadas y fechas en bitácora técnica.	Bitácora de mantenimiento	1 continua

Diagrama de flujo: Mantenimiento preventivo y correctivo



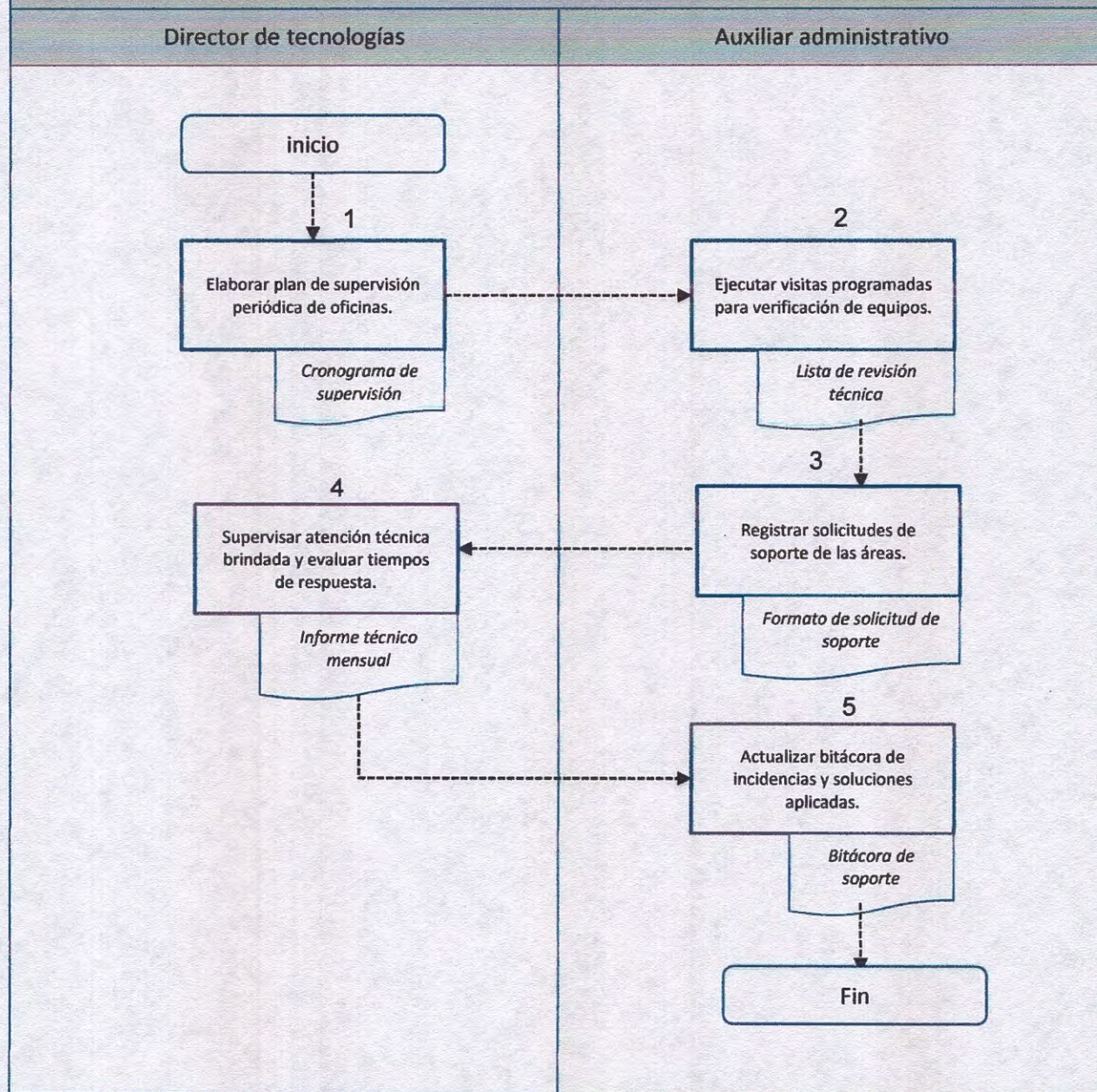
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS	CLAVE: MOP/MVC/ 25-27/DIRECTEC/03
		FECHA DE ELABORACIÓN: 25/07/25
		REVISION:01

Nombre del procedimiento	Supervisión y soporte técnico continuo a oficinas
Objetivo	Asegurar la operación continua de los sistemas informáticos y brindar atención oportuna a incidencias en las distintas oficinas del Ayuntamiento.
Fundamento legal	Reglamento Interno del Ayuntamiento de Venustiano Carranza, Puebla; Manual de Organización y Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información.
Políticas de operación	• Supervisar semanalmente el funcionamiento de los equipos. • Atender solicitudes de soporte dentro del mismo día hábil. • Llevar bitácora de incidencias y acciones.
Tiempo promedio de gestión	Atención: 1 día por solicitud / Supervisión: semanal

Descripción del procedimiento: Este procedimiento establece una dinámica de atención continua para las oficinas del Ayuntamiento, mediante visitas periódicas para detectar preventivamente problemas y atender solicitudes de soporte técnico. Se programan supervisiones semanales y se asegura que las incidencias reportadas sean atendidas en un plazo máximo de un día hábil. Se mantiene una bitácora con registro de solicitudes, acciones realizadas y tiempos de atención para fines de evaluación interna.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director de Tecnologías de la Información	1	Elaborar plan de supervisión periódica de oficinas.	Cronograma de supervisión	1 general
Auxiliar Administrativo	2	Ejecutar visitas programadas para verificación de equipos.	Lista de revisión técnica	1 por oficina
Auxiliar Administrativo	3	Registrar solicitudes de soporte de las áreas.	Formato de solicitud de soporte	Variable
Director de Tecnologías de la Información	4	Supervisar atención técnica brindada y evaluar tiempos de respuesta.	Informe técnico mensual	1 por mes
Auxiliar Administrativo	5	Actualizar bitácora de incidencias y soluciones aplicadas.	Bitácora de soporte	Continua

Diagrama de flujo: Supervisión y soporte técnico continuo a oficinas



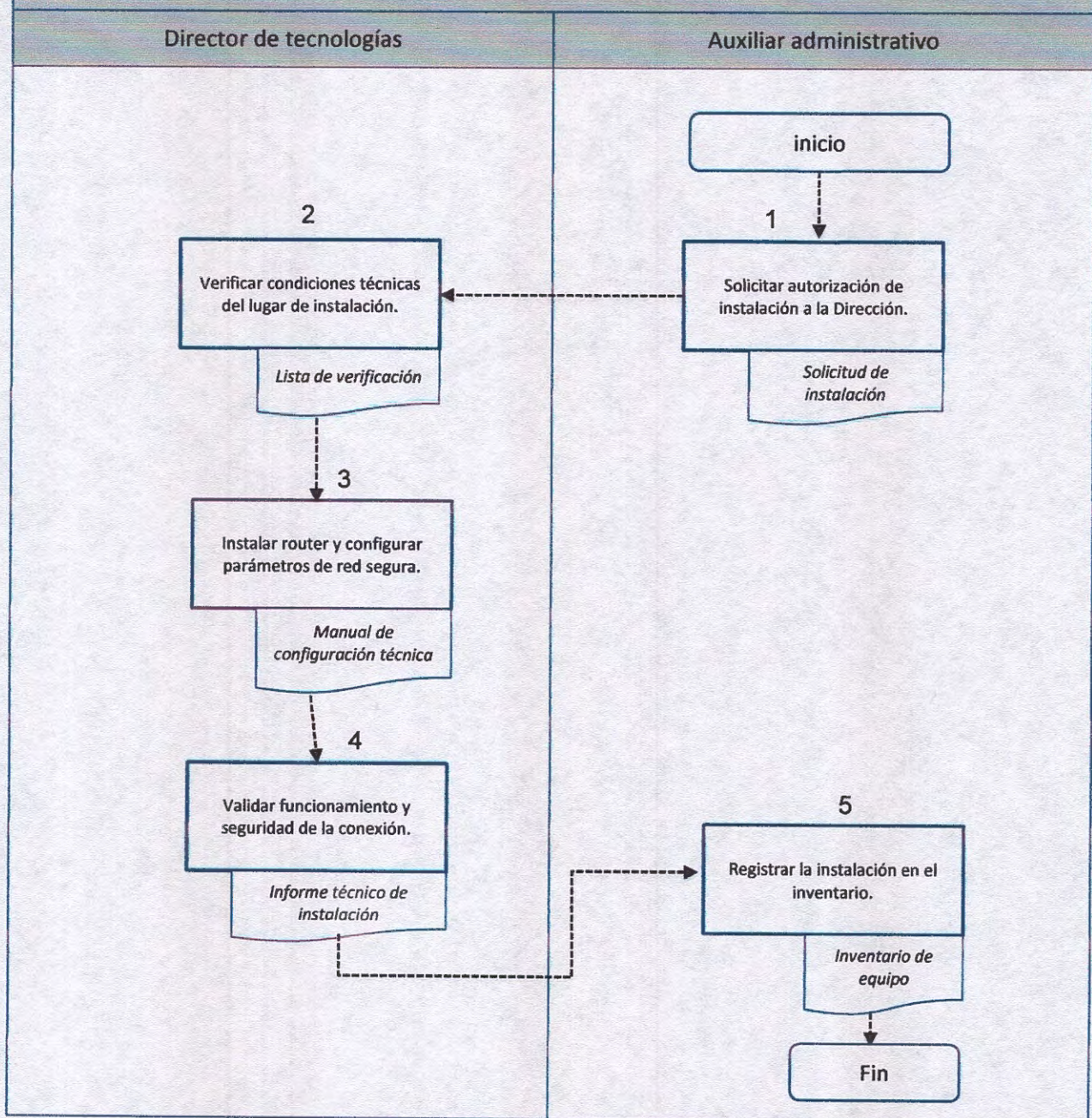
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS	CLAVE: MOP/MVC/ 25-27/DIRECTEC/04
		FECHA DE ELABORACIÓN: 25/07/25
		REVISION:01

Nombre del procedimiento	Instalación de router Wi-Fi
Objetivo	Garantizar la conectividad inalámbrica en oficinas municipales mediante la instalación adecuada de equipos de red.
Fundamento legal	Reglamento Interno del Ayuntamiento; Lineamientos de Seguridad de Redes.
Políticas de operación	• Verificar condiciones del sitio antes de la instalación. • Configurar el equipo bajo estándares de seguridad. • Documentar instalación con evidencias.
Tiempo promedio de gestión	1 día por equipo instalado

Descripción del procedimiento: Este procedimiento garantiza que toda instalación de router Wi-Fi en oficinas municipales se realice bajo revisión técnica previa, configuraciones seguras y documentación completa. Asegura conectividad estable y monitoreada.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Auxiliar Administrativo	1	Solicitar autorización de instalación a la Dirección.	Solicitud de instalación	1 por equipo
Director de Tecnologías	2	Verificar condiciones técnicas del lugar de instalación.	Lista de verificación	1 por oficina
Director de Tecnologías	3	Instalar router y configurar parámetros de red segura.	Manual de configuración técnica	1 por equipo
Director de Tecnologías	4	Validar funcionamiento y seguridad de la conexión.	Informe técnico de instalación	1 por equipo
Auxiliar Administrativo	5	Registrar la instalación en el inventario.	Inventario de equipo	Continuo

Diagrama de flujo: Instalación de router Wi-Fi



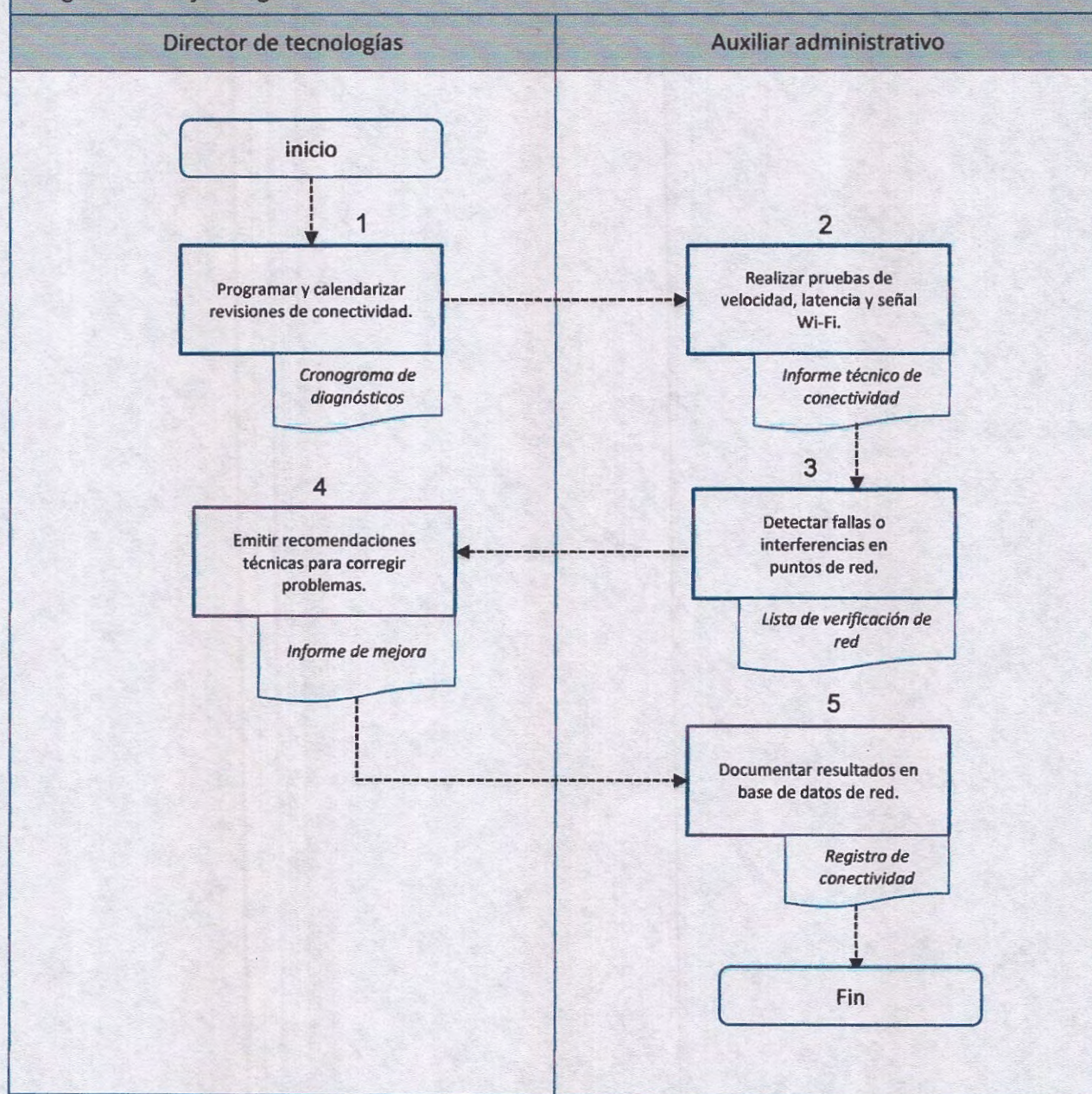
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS	CLAVE: MOP/MVC/ 25-27/DIRECTEC/05
		FECHA DE ELABORACIÓN: 25/07/25
		REVISION:01

Nombre del procedimiento	Diagnóstico de conectividad en oficinas
Objetivo	Evaluar el rendimiento y estado de las redes cableadas e inalámbricas en áreas operativas del Ayuntamiento.
Fundamento legal	Reglamento de Red Institucional del Ayuntamiento; Manual de Procedimientos de TI.
Políticas de operación	• Realizar diagnósticos trimestrales. • Priorizar áreas con reportes de fallas. • Informar resultados y sugerencias de mejora.
Tiempo promedio de gestión	1 día por oficina

Descripción del procedimiento: Este procedimiento permite identificar problemas de conectividad de red en oficinas mediante diagnósticos técnicos regulares, con el fin de garantizar acceso estable a servicios digitales institucionales.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director de Tecnologías	1	Programar y calendarizar revisiones de conectividad.	Cronograma de diagnósticos	1 general
Auxiliar Administrativo	2	Realizar pruebas de velocidad, latencia y señal Wi-Fi.	Informe técnico de conectividad	1 por oficina
Auxiliar Administrativo	3	Detectar fallas o interferencias en puntos de red.	Lista de verificación de red	1 por oficina
Director de Tecnologías	4	Emitir recomendaciones técnicas para corregir problemas.	Informe de mejora	1 por problema
Auxiliar Administrativo	5	Documentar resultados en base de datos de red.	Registro de conectividad	Continuo

Diagrama de flujo: Diagnóstico de conectividad en oficinas



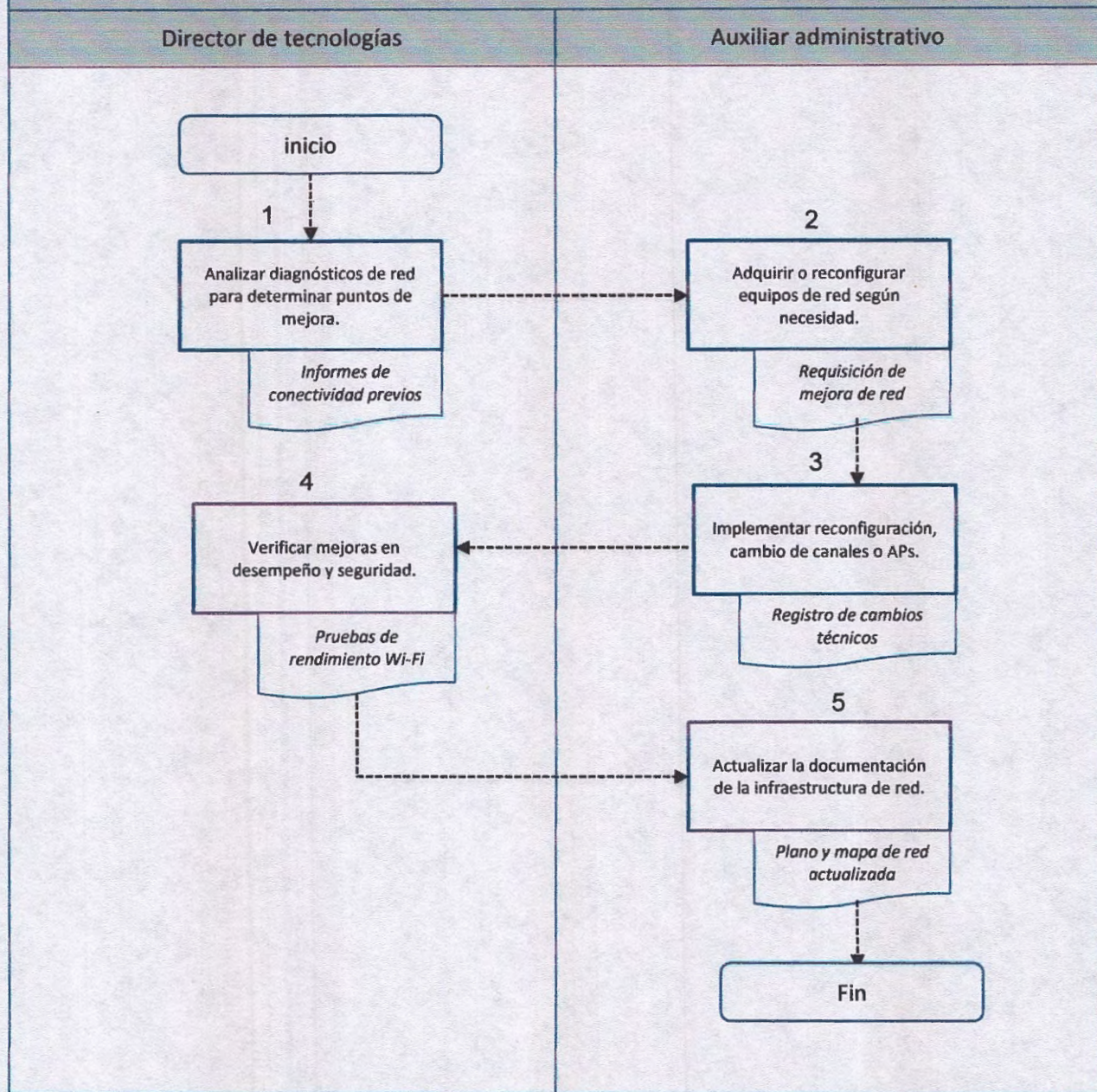
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS	CLAVE: MOP/MVC/ 25-27/DIRECTEC/06
		FECHA DE ELABORACIÓN: 25/07/25
		REVISION:01

Nombre del procedimiento	Implementación de mejoras en Red Wi-Fi
Objetivo	Optimizar la cobertura, velocidad y seguridad de la red inalámbrica institucional.
Fundamento legal	Políticas Municipales de Seguridad Informática; Reglamento Técnico de Infraestructura Digital.
Políticas de operación	• Realizar mejoras con base en diagnósticos previos. • Aplicar estándares de encriptación y segmentación. • Validar efectividad posterior a cambios.
Tiempo promedio de gestión	2 días por sitio intervenido

Descripción del procedimiento: Con este procedimiento se logra mejorar la infraestructura Wi-Fi institucional, asegurando acceso eficiente y seguro para los usuarios internos, mediante acciones basadas en análisis técnicos y pruebas reales de mejora.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director de Tecnologías	1	Analizar diagnósticos de red para determinar puntos de mejora.	Informes de conectividad previos	1 por oficina
Auxiliar Administrativo	2	Adquirir o reconfigurar equipos de red según necesidad.	Requisición de mejora de red	1 por cambio
Auxiliar Administrativo	3	Implementar reconfiguración, cambio de canales o APs.	Registro de cambios técnicos	1 por intervención
Director de Tecnologías	4	Verificar mejoras en desempeño y seguridad.	Pruebas de rendimiento Wi-Fi	1 por oficina
Auxiliar Administrativo	5	Actualizar la documentación de la infraestructura de red.	Plano y mapa de red actualizada	1 general

Diagrama de flujo: Implementación de mejoras en Red Wi-Fi

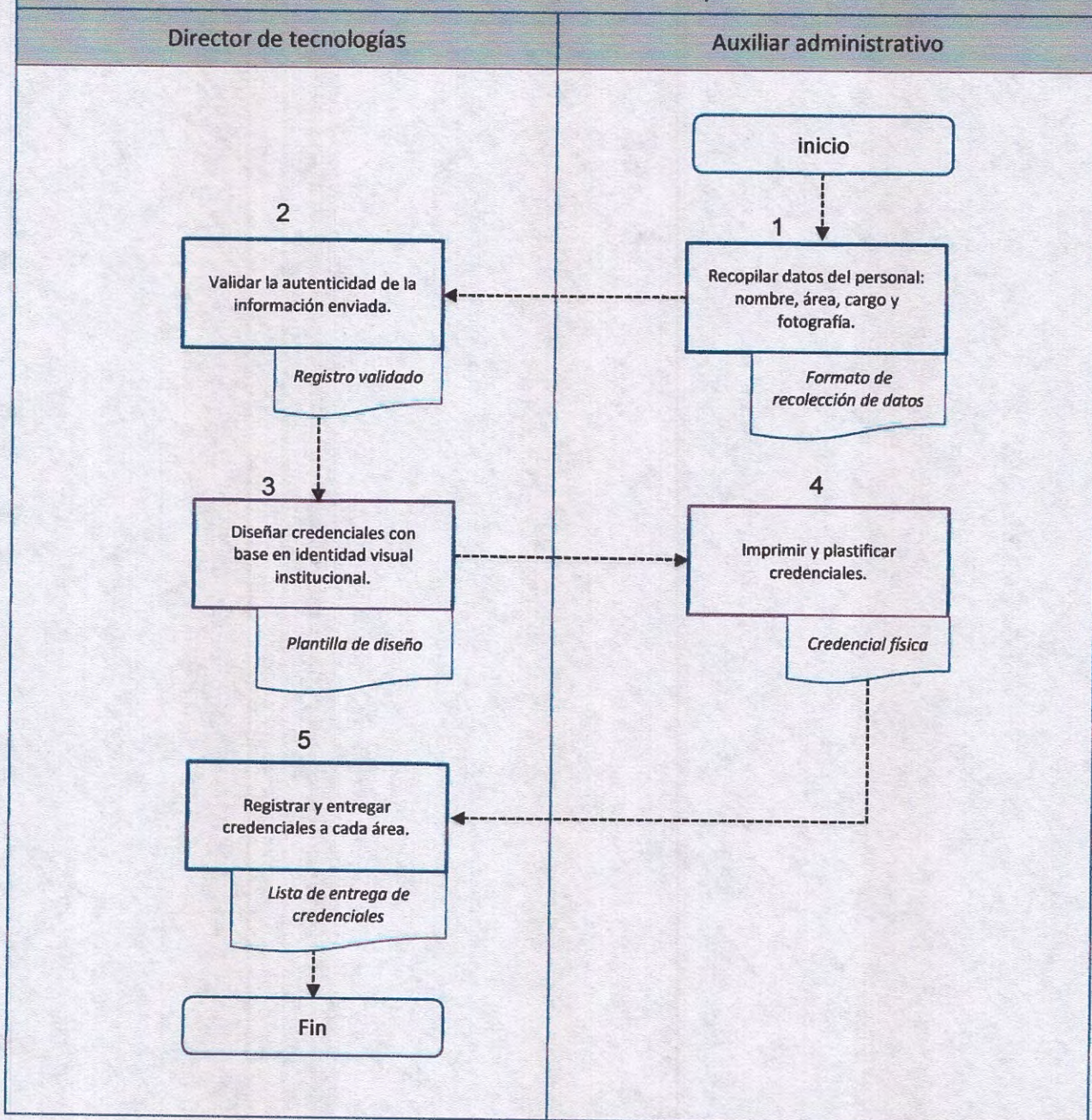


	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS	CLAVE: MOP/MVC/ 25-27/DIRECTEC/07
		FECHA DE ELABORACIÓN: 25/07/25
		REVISION:01

Nombre del Procedimiento:	Diseño de credencialización del personal del Ayuntamiento
Objetivo	Establecer un sistema de identificación institucional para todo el personal del Ayuntamiento, promoviendo seguridad y control de acceso.
Fundamento Legal	Reglamento Interno del Ayuntamiento; Manual de Identidad Institucional.
Políticas de Operación	• Toda credencial debe incluir nombre, cargo y fotografía. • El diseño debe ser validado por Dirección de Tecnologías. • Debe actualizarse ante cambios de personal.
Tiempo Promedio de Gestión:	2 días por área

Descripción del Procedimiento: Este procedimiento garantiza que todo el personal del Ayuntamiento cuente con credenciales de identificación estandarizadas, seguras y verificables, permitiendo un mejor control de acceso a instalaciones.				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Auxiliar Administrativo	1	Recopilar datos del personal: nombre, área, cargo y fotografía.	Formato de recolección de datos	1 por persona
Director de Tecnologías	2	Validar la autenticidad de la información enviada.	Registro validado	1 por área
Director de Tecnologías	3	Diseñar credenciales con base en identidad visual institucional.	Plantilla de diseño	1 por tipo
Auxiliar Administrativo	4	Imprimir y plastificar credenciales.	Credencial física	1 por persona
Director de Tecnologías	5	Registrar y entregar credenciales a cada área.	Lista de entrega de credenciales	1 por área

Diagrama de flujo: Diseño de credencialización del personal del Ayuntamiento



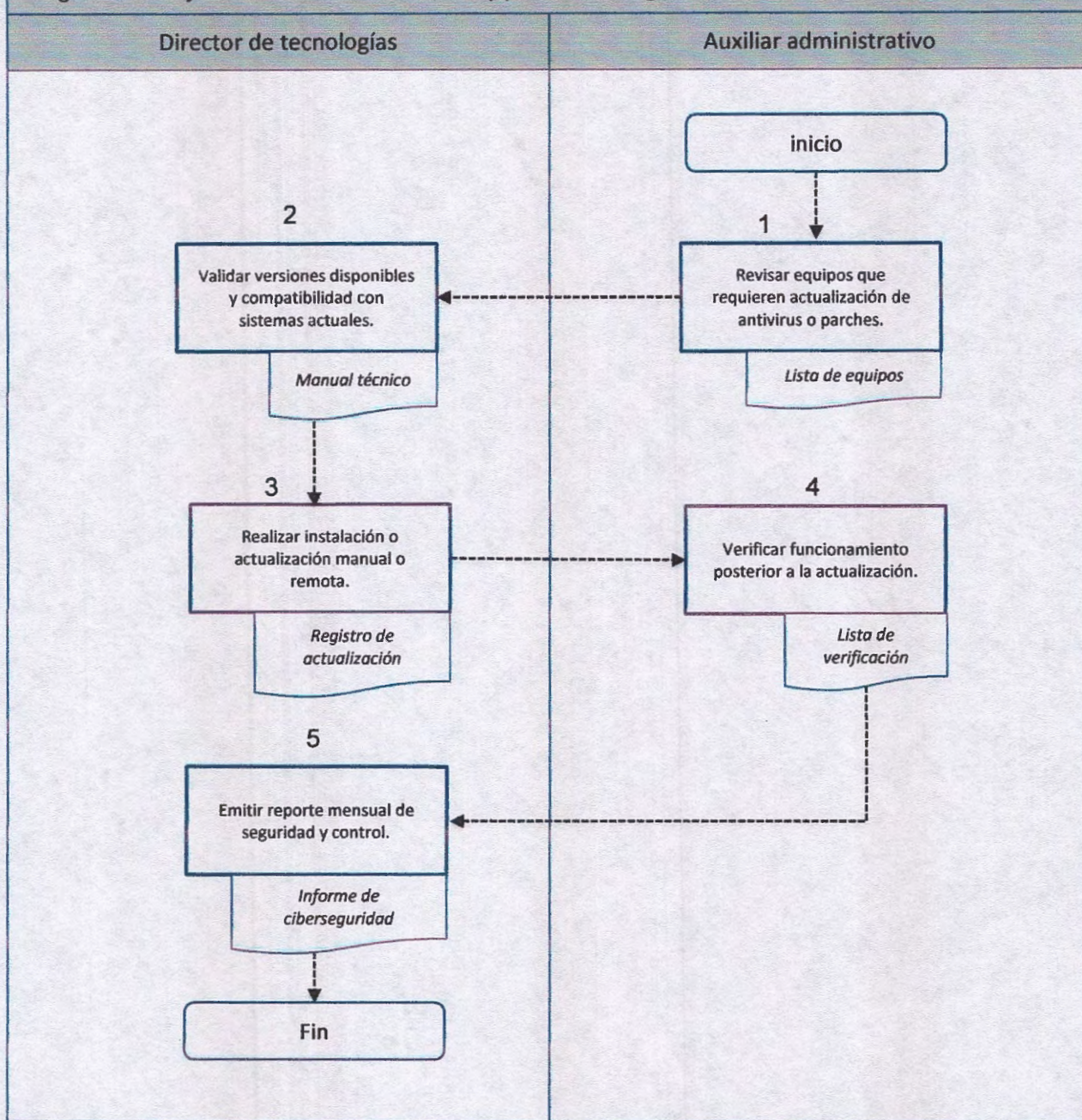
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS	CLAVE: MOP/MVC/ 25-27/DIRECTEC/08
		FECHA DE ELABORACIÓN: 25/07/25
		REVISION:01

Nombre del procedimiento	Actualización de antivirus y parches de seguridad en sistemas
Objetivo	Mantener protegidos los sistemas informáticos del Ayuntamiento mediante actualizaciones constantes de software de seguridad.
Fundamento legal	Ley General de Protección de Datos Personales; Reglamento Interno de TI del Ayuntamiento.
Políticas de operación	• Realizar actualizaciones mínimo cada mes. • Utilizar licencias oficiales. • Registrar evidencia de actualización.
Tiempo promedio de gestión	1 día por área

Descripción del procedimiento: Este procedimiento protege la infraestructura informática mediante un control sistemático de actualizaciones de seguridad, reduciendo vulnerabilidades y asegurando integridad en los datos y sistemas.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Auxiliar Administrativo	1	Revisar equipos que requieren actualización de antivirus o parches.	Lista de equipos	1 por área
Director de Tecnologías	2	Validar versiones disponibles y compatibilidad con sistemas actuales.	Manual técnico	1 por software
Director de Tecnologías	3	Realizar instalación o actualización manual o remota.	Registro de actualización	1 por equipo
Auxiliar Administrativo	4	Verificar funcionamiento posterior a la actualización.	Lista de verificación	1 por equipo
Director de Tecnologías	5	Emitir reporte mensual de seguridad y control.	Informe de ciberseguridad	1 mensual

Diagrama de flujo: Actualización de antivirus y parches de seguridad en sistemas



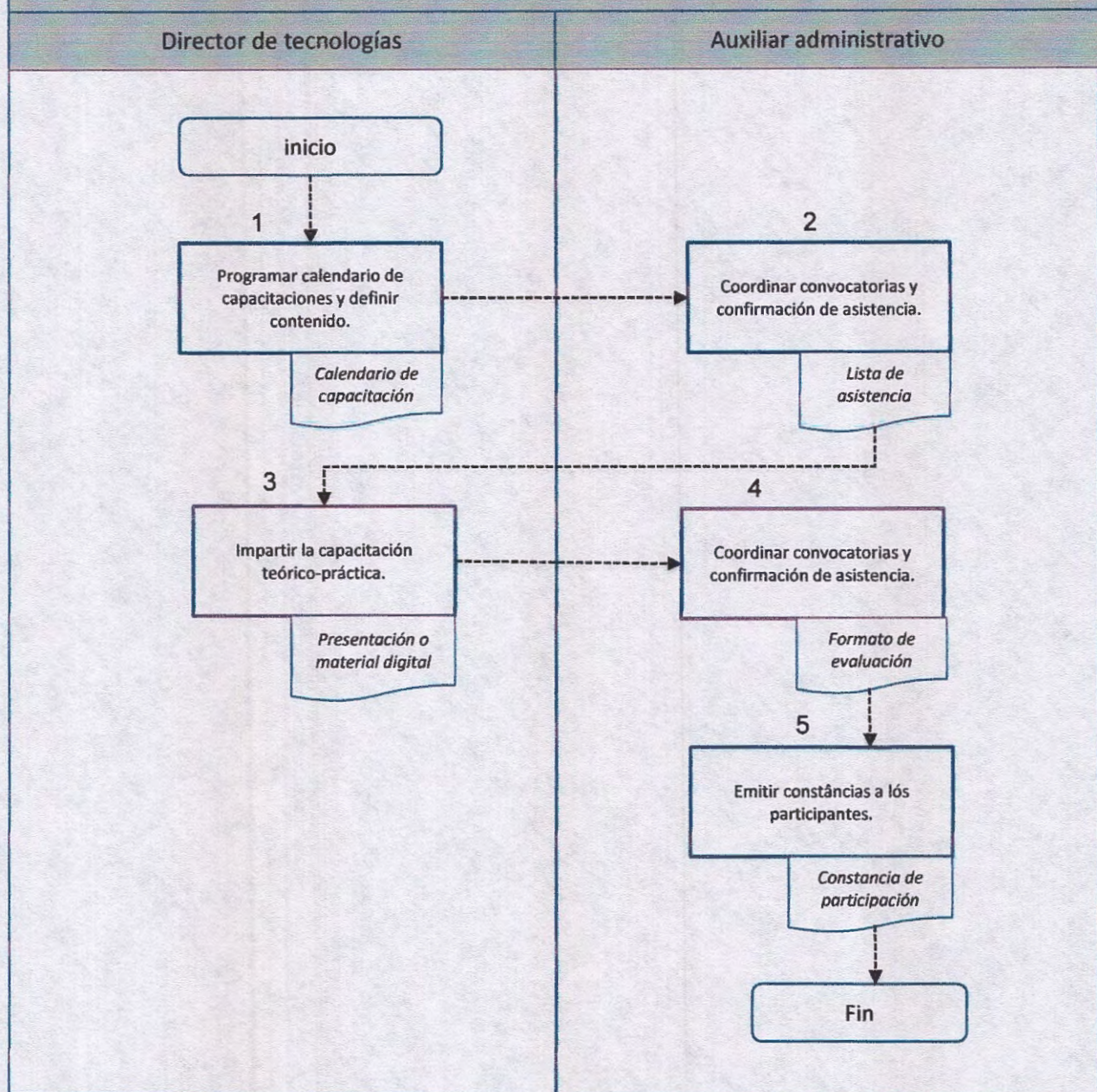
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS	CLAVE: MOP/MVC/ 25-27/DIRECTEC/09
		FECHA DE ELABORACIÓN: 25/07/25
		REVISION:01

Nombre del procedimiento	Capacitaciones en ciberseguridad al personal administrativo
Objetivo	Fomentar una cultura de protección de datos y uso seguro de la tecnología entre el personal del Ayuntamiento.
Fundamento legal	Ley General de Protección de Datos Personales; Normas Municipales de Seguridad Informática.
Políticas de operación	• Capacitación obligatoria para personal administrativo. • Se debe evaluar el aprendizaje. • Entregar constancias de participación.
Tiempo promedio de gestión	1 o 2 días por area

Descripción del procedimiento: El procedimiento asegura que el personal administrativo reciba formación en prácticas básicas de ciberseguridad, promoviendo el manejo responsable de datos y recursos tecnológicos del Ayuntamiento.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director de Tecnologías	1	Programar calendario de capacitaciones y definir contenido.	Calendario de capacitación	1 general
Auxiliar Administrativo	2	Coordinar convocatorias y confirmación de asistencia.	Lista de asistencia	1 por sesión
Director de Tecnologías	3	Impartir la capacitación teórico-práctica.	Presentación o material digital	1 por curso
Auxiliar Administrativo	4	Aplicar evaluación diagnóstica o final.	Formato de evaluación	1 por grupo
Auxiliar Administrativo	5	Emitir constancias a los participantes.	Constancia de participación	1 por persona

Diagrama de flujo: Capacitaciones en ciberseguridad al personal administrativo



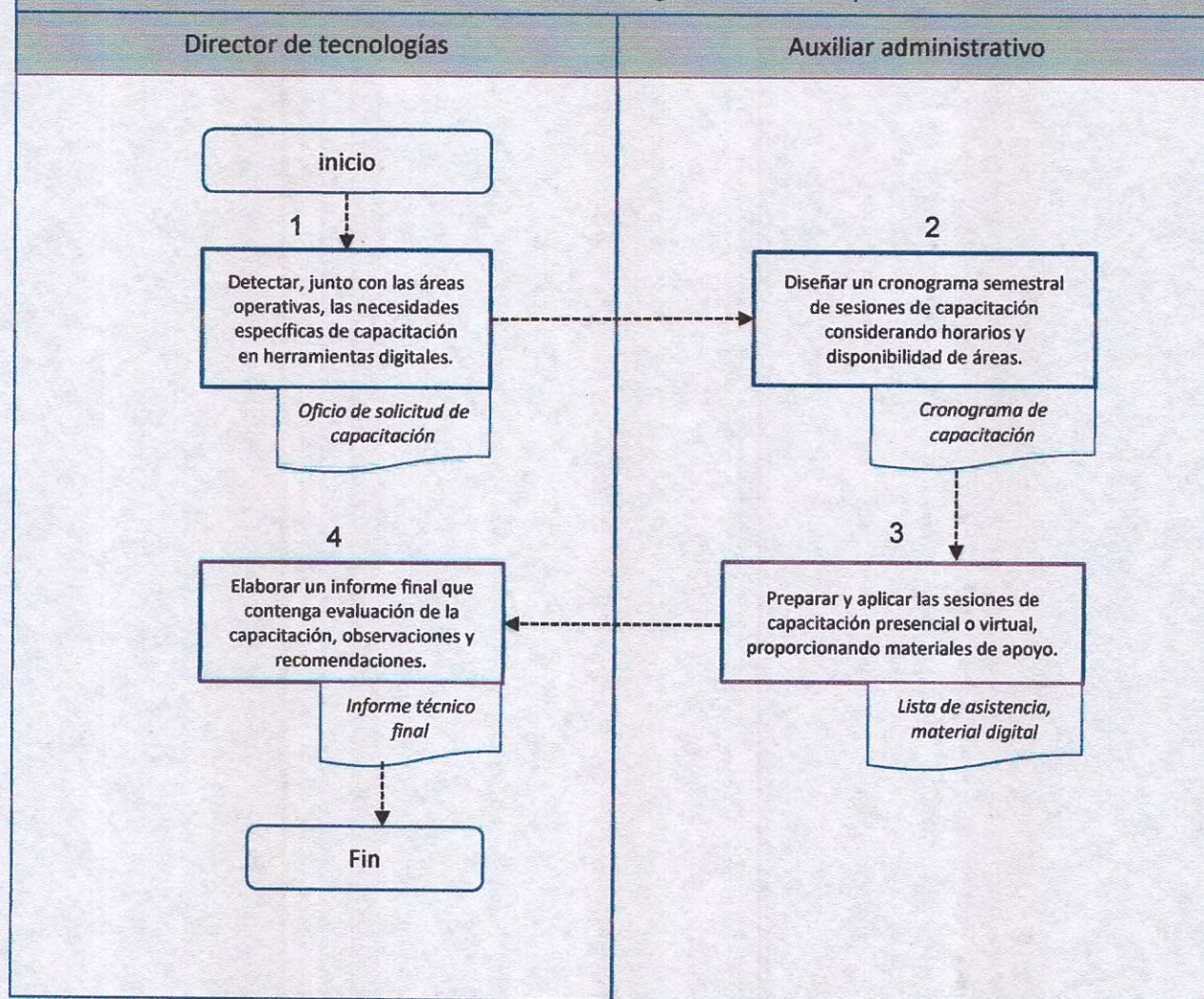
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS	CLAVE: MOP/MVC/ 25-27/DIRECTEC/10
		FECHA DE ELABORACIÓN: 25/07/25
		REVISION:01

Nombre del procedimiento	Capacitación sobre herramientas digitales en áreas operativas
Objetivo	Fortalecer las competencias digitales del personal operativo mediante capacitaciones periódicas sobre el uso adecuado de herramientas tecnológicas.
Fundamento legal	Ley General del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública; Lineamientos internos de capacitación y desarrollo del personal.
Políticas de operación	• Coordinar con titulares de área. • Elaborar calendario semestral. • Registrar asistencia y evaluar desempeño.
Tiempo promedio de gestión	Dos semanas por grupo

Descripción del procedimiento: El procedimiento inicia con la identificación de las necesidades de capacitación en herramientas digitales dentro de las áreas operativas. Esta etapa es coordinada por el Director de Tecnologías con los responsables de cada área. Una vez detectadas las necesidades, el Auxiliar Administrativo elabora un cronograma de sesiones con base en la disponibilidad operativa y los temas prioritarios. Posteriormente, se imparten las capacitaciones de manera presencial o virtual, utilizando materiales digitales y registrando la asistencia de los participantes. Finalmente, el Director de Tecnologías elabora un informe técnico que incluye los resultados de las capacitaciones, observaciones generales y propuestas de mejora para futuras sesiones.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director de Tecnologías	1	Detectar, junto con las áreas operativas, las necesidades específicas de capacitación en herramientas digitales.	Oficio de solicitud de capacitación	1
Auxiliar Administrativo	2	Diseñar un cronograma semestral de sesiones de capacitación considerando horarios y disponibilidad de áreas.	Cronograma de capacitación	1
Auxiliar Administrativo	3	Preparar y aplicar las sesiones de capacitación presencial o virtual, proporcionando materiales de apoyo.	Lista de asistencia, material digital	1 por grupo
Director de Tecnologías	4	Elaborar un informe final que contenga evaluación de la capacitación, observaciones y recomendaciones.	Informe técnico final	1

Diagrama de flujo: Capacitación sobre herramientas digitales en áreas operativas



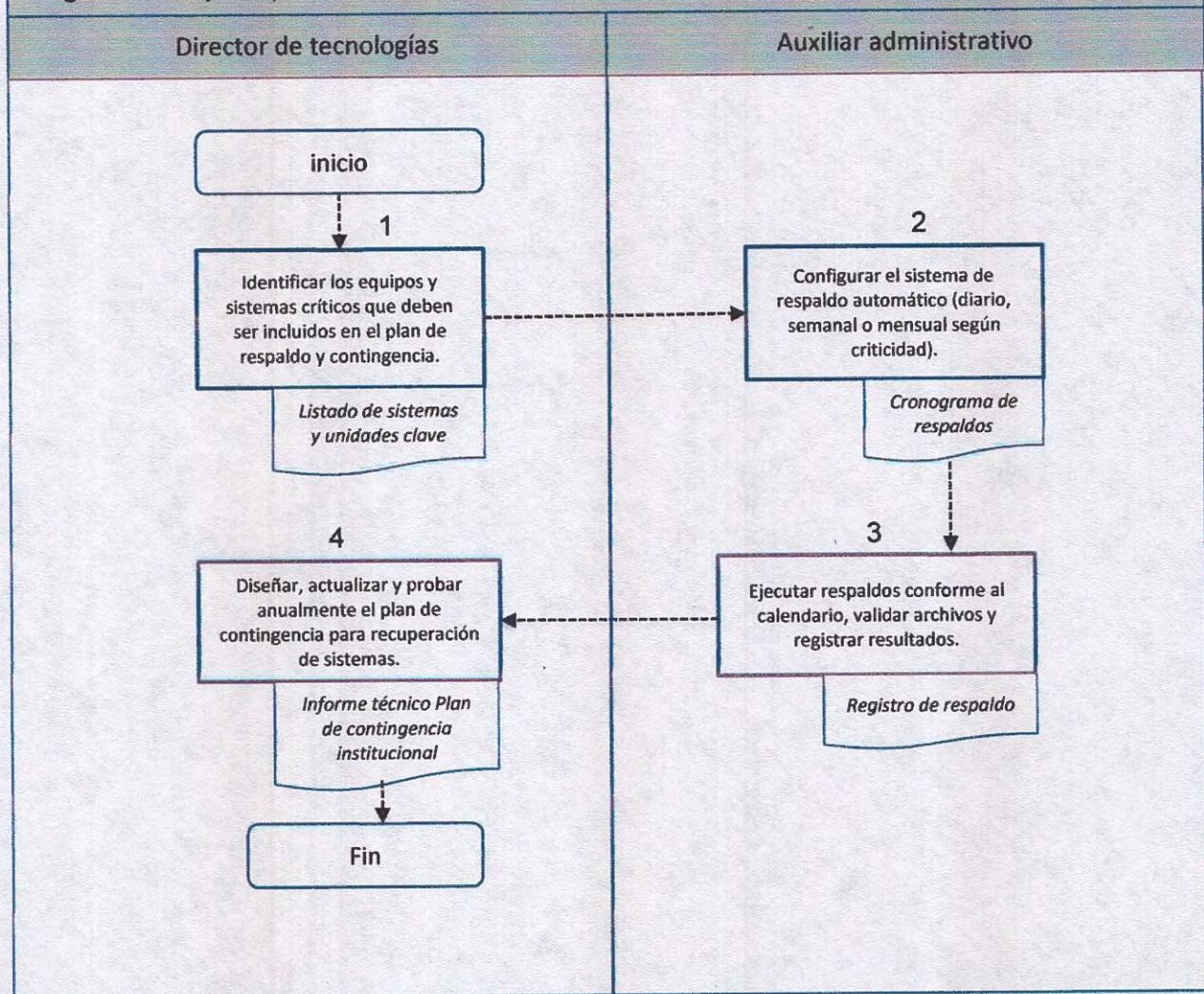
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS	CLAVE: MOP/MVC/ 25-27/DIRECTEC/11
		FECHA DE ELABORACIÓN: 25/07/25
		REVISION:01

Nombre del procedimiento	Implementación de respaldo y contingencia
Objetivo	Establecer mecanismos de respaldo y planes de contingencia para asegurar la disponibilidad y recuperación de la información institucional.
Fundamento legal	Ley General de Archivos; Lineamientos en materia de administración de tecnologías y continuidad operativa; Normatividad interna del Ayuntamiento.
Políticas de operación	• Realizar respaldos periódicos automatizados. • Validar la integridad de la información respaldada. • Probar escenarios de recuperación al menos una vez al año.
Tiempo promedio de gestión	4 días por unidad áreas

Descripción del procedimiento: Este procedimiento tiene como finalidad proteger la información institucional mediante el establecimiento de respaldos automáticos y planes de contingencia ante eventos que puedan comprometer los sistemas. Inicia con la identificación de equipos y sistemas críticos que requieren respaldo. Posteriormente, el Auxiliar Administrativo configura y ejecuta los respaldos conforme a un calendario establecido. Estos respaldos son verificados para asegurar su integridad. Finalmente, el Director de Tecnologías supervisa la elaboración y actualización del plan de contingencia, incluyendo pruebas anuales de recuperación, asegurando así la continuidad operativa del área administrativa en caso de fallas o incidentes técnicos.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director de Tecnologías	1	Identificar los equipos y sistemas críticos que deben ser incluidos en el plan de respaldo y contingencia.	Listado de sistemas y unidades clave	1
Auxiliar Administrativo	2	Configurar el sistema de respaldo automático (diario, semanal o mensual según criticidad).	Cronograma de respaldos	1
Auxiliar Administrativo	3	Ejecutar respaldos conforme al calendario, validar archivos y registrar resultados.	Registro de respaldo	1 por ejecución
Director de Tecnologías	4	Diseñar, actualizar y probar anualmente el plan de contingencia para recuperación de sistemas.	Plan de contingencia institucional	1

Diagrama de flujo: Implementación de respaldo y contingencia



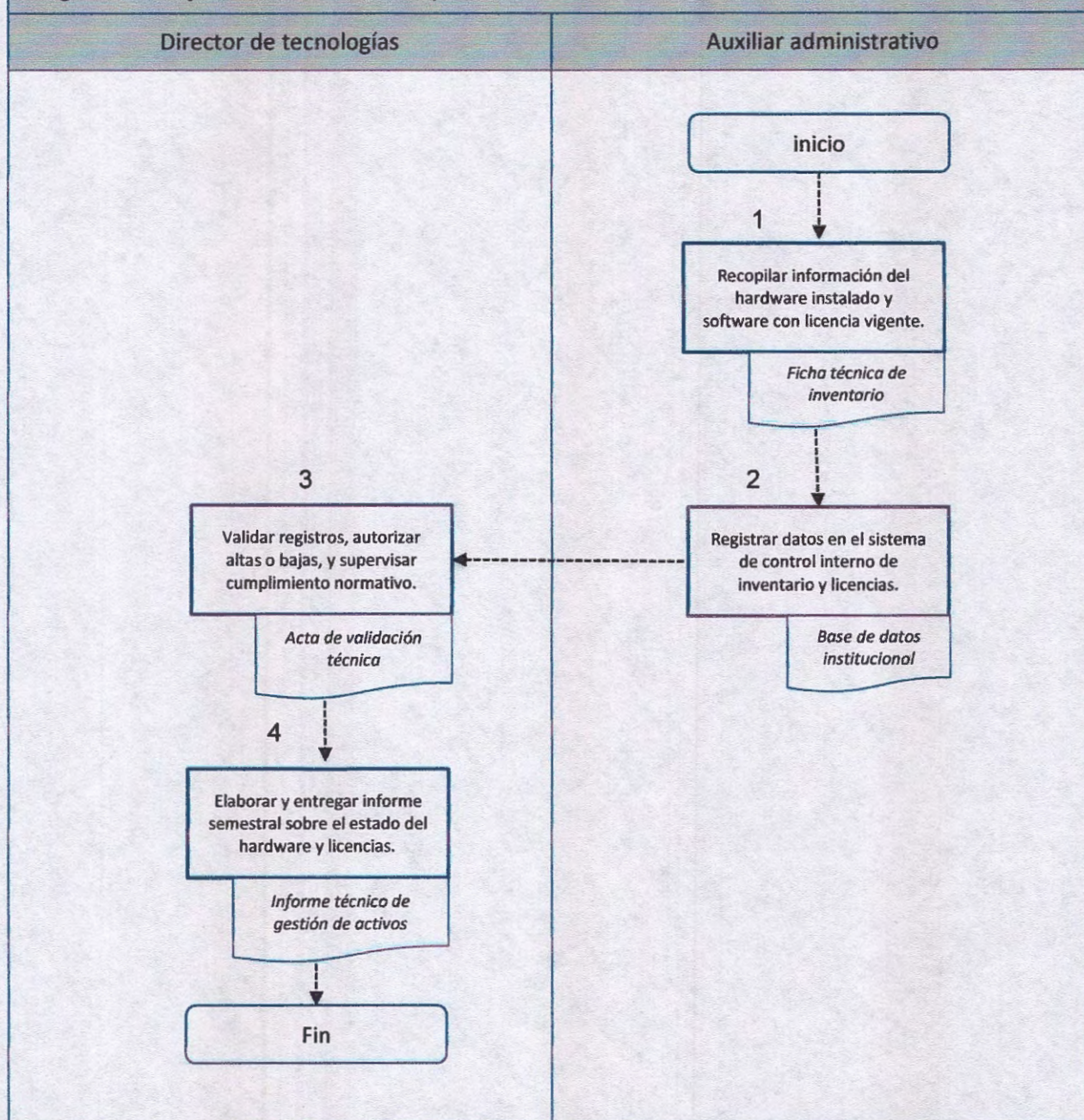
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS	CLAVE: MOP/MVC/ 25-27/DIRECTEC/12
		FECHA DE ELABORACIÓN: 25/07/25
		REVISION:01

Nombre del procedimiento	Gestión de licencias y hardware
Objetivo	Administrar de forma eficiente las licencias de software y el inventario de hardware para garantizar el cumplimiento legal y el funcionamiento óptimo de los equipos informáticos.
Fundamento legal	Ley General de Bienes Nacionales, Art. 32; Ley Federal del Derecho de Autor; Normatividad Interna del Ayuntamiento de Venustiano Carranza, Puebla.
Políticas de operación	• Registrar todas las adquisiciones y bajas de hardware. • Mantener actualizada la base de datos de licencias vigentes. • Realizar verificaciones semestrales del inventario físico y digital.
Tiempo promedio de gestión	5 días por semestre

Descripción del procedimiento: El procedimiento contempla la administración del ciclo de vida tanto de hardware como de licencias de software. Inicia con la recopilación de información sobre equipos y software existentes. El Auxiliar Administrativo es responsable de actualizar la base de datos correspondiente, tanto para las licencias como para el inventario físico de hardware. Se verifica la vigencia y legalidad de las licencias mediante controles semestrales. El Director de Tecnologías supervisa las adquisiciones, autoriza actualizaciones o bajas, y elabora reportes técnicos con observaciones para su análisis en reuniones operativas y de control interno.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Auxiliar Administrativo	1	Recopilar información del hardware instalado y software con licencia vigente.	Ficha técnica de inventario	1 por equipo
Auxiliar Administrativo	2	Registrar datos en el sistema de control interno de inventario y licencias.	Base de datos institucional	1
Director de Tecnologías	3	Validar registros, autorizar altas o bajas, y supervisar cumplimiento normativo.	Acta de validación técnica	1
Director de Tecnologías	4	Elaborar y entregar informe semestral sobre el estado del hardware y licencias.	Informe técnico de gestión de activos	1 cada semestre

Diagrama de flujo: Gestión de licencias y hardware



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS	CLAVE: MOP/MVC/ 25-27/DIRECTEC/13
		FECHA DE ELABORACIÓN: 25/07/25
		REVISION:01

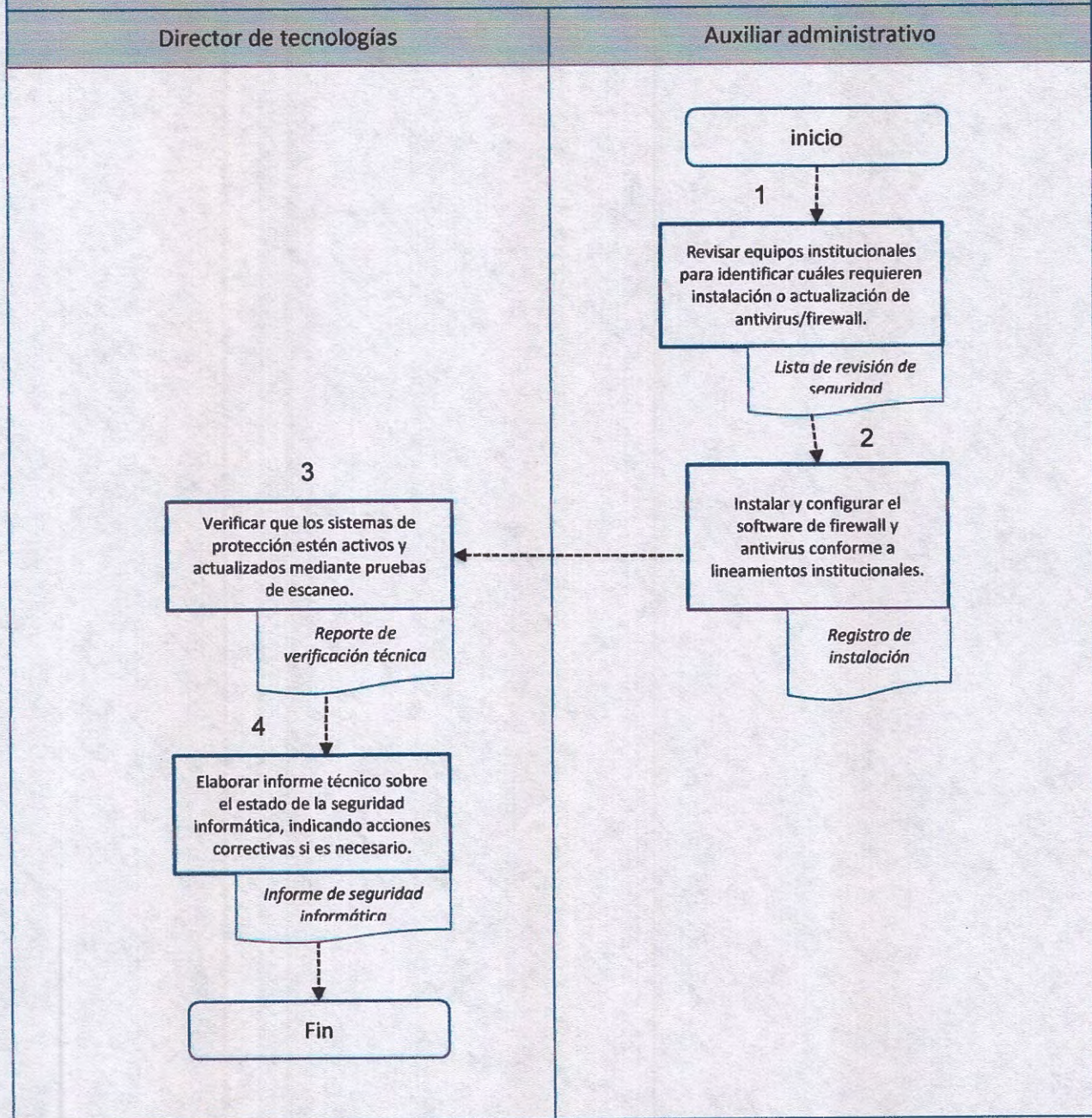
Nombre del procedimiento	Instalación de firewalls y antivirus
Objetivo	Proteger los sistemas informáticos institucionales mediante la instalación y configuración de firewalls y software antivirus actualizados.
Fundamento legal	Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; Lineamientos de Seguridad de la Información del Ayuntamiento.
Políticas de operación	• Instalar soluciones de seguridad en todos los equipos conectados a red. • Mantener las herramientas actualizadas. • Verificar funcionamiento y detectar amenazas periódicamente.
Tiempo promedio de gestión	2 días por lote de equipos

Descripción del procedimiento: El procedimiento tiene como fin garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los sistemas informáticos mediante la instalación y mantenimiento de firewalls y antivirus. Inicia con la verificación de los equipos que no cuentan con protección activa. El Auxiliar Administrativo instala o actualiza el software de seguridad. Posteriormente, se realiza la configuración técnica para establecer políticas básicas de protección y escaneo. El Director de Tecnologías supervisa la operación general, valida su correcto funcionamiento mediante pruebas de escaneo, y elabora un informe con recomendaciones en caso de detectar vulnerabilidades.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Auxiliar Administrativo	1	Revisar equipos institucionales para identificar cuáles requieren instalación o actualización de antivirus/firewall.	Lista de revisión de seguridad	1
Auxiliar Administrativo	2	Instalar y configurar el software de firewall y antivirus conforme a lineamientos institucionales.	Registro de instalación	1 por equipo
Director de Tecnologías	3	Verificar que los sistemas de protección estén activos y actualizados mediante pruebas de escaneo.	Reporte de verificación técnica	1
Director de Tecnologías	4	Elaborar informe técnico sobre el estado de la seguridad informática, indicando acciones correctivas si	Informe de seguridad informática	1

es necesario.

Diagrama de flujo: Instalación de firewalls y antivirus



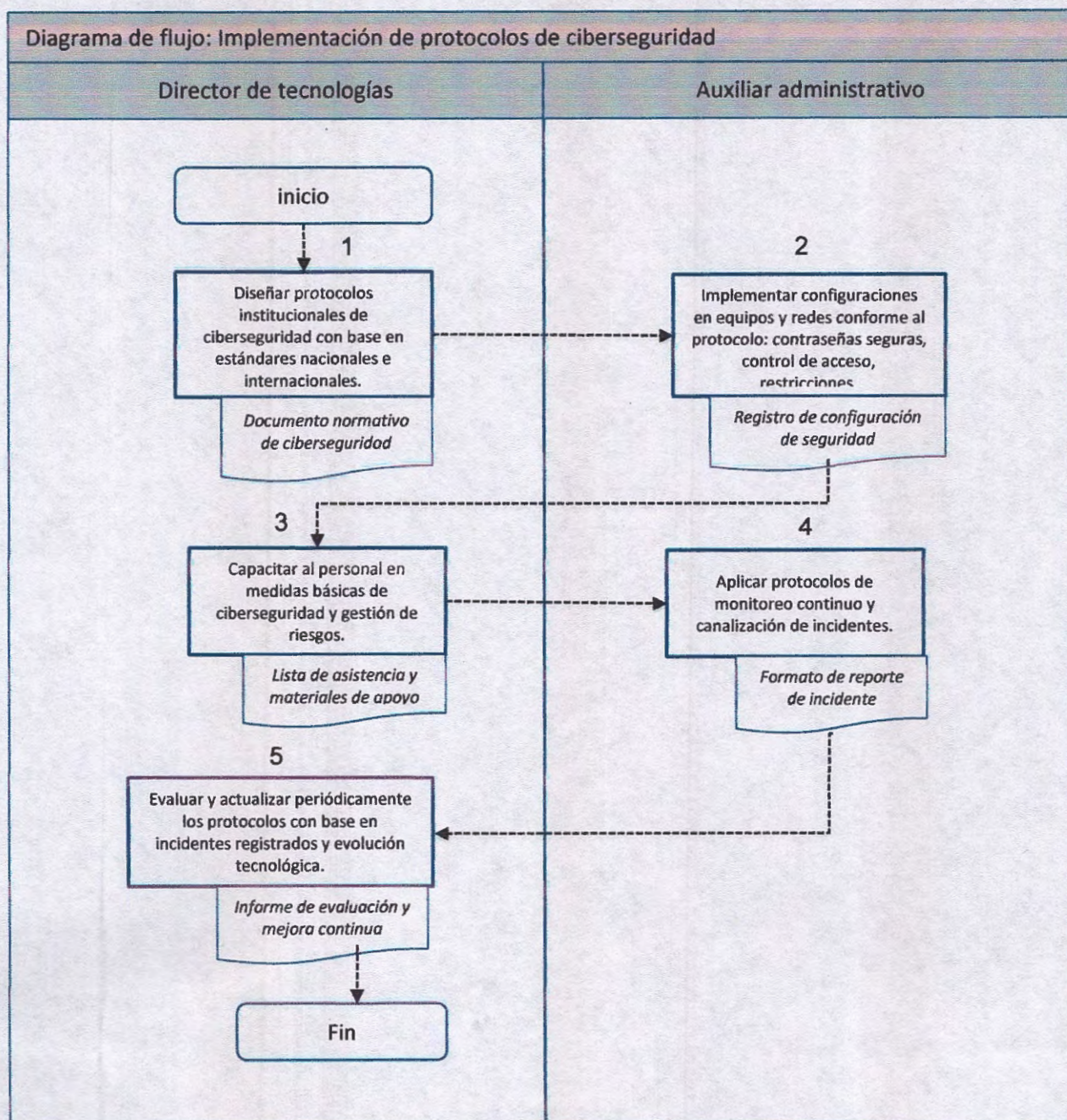
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS	CLAVE: MOP/MVC/ 25-27/DIRECTEC/14
		FECHA DE ELABORACIÓN: 25/07/25
		REVISION:01

Nombre del procedimiento	Implementación de protocolos de ciberseguridad
Objetivo	Establecer lineamientos y acciones preventivas que fortalezcan la protección de la información y los sistemas ante amenazas cibernéticas.
Fundamento legal	Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; Ley de Seguridad Nacional; Normatividad Interna del Ayuntamiento de Venustiano Carranza, Puebla.
Políticas de operación	• Sensibilizar al personal sobre buenas prácticas digitales. • Aplicar protocolos de seguridad en redes, equipos y plataformas. • Reportar incidentes en tiempo real.
Tiempo promedio de gestión	5 días hábiles por implementación completa

Descripción del procedimiento: Este procedimiento busca blindar la infraestructura tecnológica institucional mediante la implementación formal de protocolos de ciberseguridad. Inicia con el diseño de lineamientos operativos adaptados a los riesgos existentes y a las capacidades del Ayuntamiento. Posteriormente, el Auxiliar Administrativo ejecuta acciones como el establecimiento de contraseñas seguras, restricciones de acceso y monitoreo de tráfico en red. El Director de Tecnologías realiza una supervisión global del cumplimiento, capacita al personal en medidas preventivas, y establece un protocolo de respuesta ante incidentes cibernéticos, incluyendo formatos de reporte y evaluación de daños.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director de Tecnologías	1	Diseñar protocolos institucionales de ciberseguridad con base en	Documento normativo de ciberseguridad	1
Auxiliar Administrativo	2	Implementar configuraciones en equipos y redes conforme al protocolo: contraseñas seguras, control de acceso, restricciones.	Registro de configuración de seguridad	1 por unidad
Director de Tecnologías	3	Capacitar al personal en medidas básicas de ciberseguridad y gestión de riesgos.	Lista de asistencia y materiales de apoyo	1 por sesión

Auxiliar Administrativo	4	Aplicar protocolos de monitoreo continuo y canalización de incidentes.	Formato de reporte de incidente	1 por caso
Director de Tecnologías	5	Evaluar y actualizar periódicamente los protocolos con base en incidentes registrados y evolución tecnológica.	Informe de evaluación y mejora continua	1 por periodo



IX- GLOSARIO

SOFTWARE: Se refiere a los programas, aplicaciones, y el conjunto de instrucciones que le dicen a una computadora o dispositivo electrónico qué hacer.

HARDWARE: Se refiere a los componentes físicos de un sistema, como la computadora, que se pueden ver y tocar.

FIREWALL: Es un sistema de seguridad que monitorea y controla el tráfico de red entrante y saliente según reglas predefinidas.

ROUTER: Es un dispositivo que proporciona Wi-Fi y que generalmente está conectado a un módem.

DIAGNÓSTICO TÉCNICO: Proceso sistemático para evaluar y analizar el estado de un sistema, equipo, proceso o incluso una propiedad para identificar problemas, determinar sus causas y recomendar acciones correctivas o preventivas.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO: Tipo de mantenimiento que se realiza para reparar o reemplazar un equipo o activo después de que ha fallado o dejado de funcionar correctamente.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO: Conjunto de acciones planificadas y programadas para evitar fallos en equipos, máquinas o sistemas antes de que ocurran.

CIBERSEGURIDAD: Práctica de proteger su información digital, dispositivos y activos.

ANTIVIRUS: Son programas cuyo objetivo es detectar y eliminar virus informáticos.

SOPORTE TÉCNICO: Es el servicio que proporciona asistencia para resolver problemas técnicos con productos o servicios, especialmente en el ámbito de la informática y la tecnología.

DIAGNÓSTICO TÉCNICO: Es un proceso sistemático para evaluar y analizar el estado de un sistema, equipo, proceso o incluso una propiedad para identificar problemas, determinar sus causas y recomendar acciones correctivas o preventivas.

BITÁCORA DE INCIDENCIA INFORMÁTICA: Registro secuencial y cronológico de las operaciones realizadas por un sistema informático.