

	Tenango del Aire <i>iNos Une!</i>	REGLAMENTO INTERNO	CÓDIGO	MTA/GB/252 7	
			REVISIÓN	0	
			FECHA	MARZO 2025	
			PÁGINA	1 de 23	
			TENANGO DEL AIRE <small>H. AYUNTAMIENTO 2025-2027</small> <small>Gobierno Comprometido Contig</small>		

REGLAMENTO INTERNO DE LA DIRECCIÓN DE GOBIERNO DIGITAL

© Ayuntamiento de Tenango del Aire, Administración 2025-2027

Dirección de Gobierno Digital

Calle Palacio Municipal s/n, Colonia Centro, Tenango del Aire, Estado de México,
C.P. 56780, Palacio Municipal.

Teléfono: 5979825400

Correo Institucional: gobierno2527tenangodelaire@gmail.com

tenangodelairegodigital@gmail.com

tenangodelairecs2527@gmail.com

Reglamento Interno. Marzo 2025.

Impreso y hecho en Tenango del Aire.

INTRODUCCIÓN

El presente Reglamento de la Dirección de Gobierno Digital del Municipio de Tenango del Aire, se realizó con el objetivo de que tanto la Dirección como las demás dependencias que forman parte del ayuntamiento, conozcan las atribuciones y obligaciones que le competen al Director.

El diseño, tiene la intención de detallar las obligaciones en materia de Gobierno Digital así como de la Coordinación de Comunicación Social y área de sistemas, ilustrar su identidad dentro del contexto general al que corresponde, y ser útil como material de consulta y conocimiento a los integrantes de cualquier otra área dentro y fuera del Ayuntamiento promoviendo el uso de las tecnologías, como principal fuente de acceso.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La dirección de gobierno digital en el Municipio de Tenango del Aire, se centra en la transformación fundamental de la interacción entre el gobierno Municipal y los ciudadanos. Este enfoque tiene como objetivo principal, mejorar la administración pública mediante la innovación, la transparencia y la participación ciudadana, así como optimizar los servicios ofrecidos a la ciudadanía, promoviendo la inclusión digital y la colaboración.

El gobierno digital en el Municipio de Tenango del Aire, representa una oportunidad para construir una democracia más participativa y eficiente

Cabe mencionar que, para lograr lo anterior, se necesita la participación de ambas partes, ya que es un trabajo en conjunto.

Una de las aplicaciones más importantes que han ofrecido las Tecnologías de Información y Comunicación es la posibilidad de modernizar la gestión pública a través de su uso para la prestación de servicios, el mejoramiento de la operación interna y el fortalecimiento de sus relaciones con ciudadanos empresas y otros grupos sociales, lo que se ha denominado gobierno digital.

El gobierno digital es de suma importancia dentro de la administración pública, ya que, impulsara la participación entre los miembros que forman parte de las diversas dependencias, creando así, una mayor coordinación

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
EXPOSICIÓN DE MOTIVOS	4
MARCO JURÍDICO	10
CAPITULADO	10
TITULO PRIMERO. DISPOSICIONES GENERALES.....	10
TITULO SEGUNDO NATURALEZA JURÍDICA DE LA DIRECCIÓN DE GOBIERNO DIGITAL MUNICIPAL.....	10
TÍTULO TERCERO DE LAS AUTORIDADES QUE INTEGRAN EL COMITÉ DE GOBIERNO DIGITAL	11
TÍTULO CUARTO DE LAS PUBLICACIONES EN LA PAGINA WEB OFICIAL.....	13
TÍTULO QUINTO DE LA COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL	14
CAPITULO 2. DISPOSICIONES GENERALES.....	15
CAPÍTULO 3. DEL COORDINADOR DE COMUNICACIÓN SOCIAL	15
TÍTULO SEXTO ÁREA DE SISTEMAS.....	16
I. OBJETIVO.....	16
II. ALCANCE	16
CAPITULO 4 DENOMINACION	17
DE LA MESA DE SERVICIO	18
DE LAS RESPONSABILIDADES DE LOS Y LAS USUARIOS/AS.....	19
DEL RETIRO DE EQUIPOS	20
RESCATE DE EQUIPOS.....	20
----- TRANSITORIOS -----.....	21
VALIDACIÓN Y PUBLICACIÓN.....	22
HOJA DE ACTUALIZACIÓN.....	23

GLOSARIO

- I. **Ayuntamiento.** - El Honorable Ayuntamiento del Municipio de Tenango del Aire;
- II. **Bando:** Bando Municipal 2025 del Municipio de Tenango del Aire, Estado de México.
- III. **Bien Informático.** - Es aquel registrado en el Sistema Integral de Inventarios y que tiene asociado un valor monetario, el cual forma parte del patrimonio del Ayuntamiento Municipio de Puebla, mismo que se señala de forma enunciativa y no limitativa, tal como: equipos de radiocomunicación, equipos de cómputo, licencias de software y demás dispositivos periféricos; así como, pantallas electrónicas, equipos de proyección, etc.
También se incluyen bienes tales como cables y accesorios que por su clasificación son justificadamente no inventariables según las normas aplicables;
- IV. **Comité:** Grupo conformado por integrantes de la Sindicatura Municipal, Secretaría del ayuntamiento, Contraloría y Tesorería.
- V. **Comité Interno:** Al Comité Interno de Gobierno Digital, que es el órgano colegiado en materia de gobierno digital, constituido al interior de cada sujeto de la Ley, con la finalidad de realizar acciones de apoyo, orientación y ejecución para el cumplimiento del objeto de la Ley;
- VI. **Convenio.** - Es el documento de colaboración de carácter legal, signado entre la Secretaría de Administración, una Entidad y/o una Junta Auxiliar.
- VII. **Correo Electrónico Institucional:** a la herramienta tecnológica que, haciendo uso de dominios oficiales, permite la comunicación, envío y recepción de información, a través de sistemas electrónicos, así como el acceso a diversos servicios que, por motivo de sus facultades, competencias o funciones requiriera el servidor público;
- VIII. **Data Center.** - Centro de Infraestructura en el que residen los sistemas de información, dependiente del Departamento de Administración de Infraestructura, adscrito a la Subdirección de Infraestructura Tecnológica, dependiente de la Dirección.
- IX. **Dictamen:** El oficio emitido por la Dirección General del Sistema Estatal de Informática, que contiene las especificaciones y requerimientos técnicos, que deben observar los sujetos del presente reglamento, previo a la adquisición, arrendamiento y/o contratación de bienes o servicios en materia de TIC.
- X. **Enlace Administrativo.** - Las Coordinaciones Administrativas, Direcciones Administrativas o áreas homólogas adscritas a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal;
- XI. **Equipo.** - Bien Informático individual que se encuentra bajo el Resguardo de un/a Usuario/a;

- XII. Gobierno Digital:** Conjunto de normas, acciones, organización, aplicación y evaluación de las TIC utilizadas para lograr la eficiencia, la simplificación administrativa, la mejora regulatoria, la transparencia y la rendición de cuentas de la Administración Pública Municipal.
- XIII. Hardware.** -Conjunto de todas las partes tangibles de la Infraestructura, sus componentes son: eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos e incluye cables, gabinetes o cajas, de todo tipo y cualquier otro elemento físico involucrado. Es la contraparte complementaria del Software que es el soporte lógico en un elemento de Infraestructura;
- XIV. Incidente.** - Cualquier anomalía del funcionamiento normal o baja de desempeño de las aplicaciones o Sistemas de Información que requieren atención de la Dirección (Soporte técnico);
- XV. Infraestructura.** - Conjunto de bienes informáticos, cableado, equipos de cómputo, equipos en el Data Center, de radiocomunicación, conmutadores telefónicos y otros equipos de naturaleza tecnológica, así como sus sistemas operativos, que funcionan como un sistema o como un conjunto de subsistemas, cuya operación y administración es competencia de la Dirección;
- XVI. ITIL.** - “Information Technology Infrastructure Library” que en español significa Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información. Es un marco de trabajo de buenas prácticas destinadas a facilitar la administración de servicios de tecnologías de la información.
- XVII. Lineamientos.** - Conjunto de reglas y normas para brindar soporte técnico a servicios de tecnologías de la información, que son de observancia obligatoria establecidas en el presente documento.
- XVIII. Llamada de Servicio.** - Comunicación con la Mesa de Servicio iniciada por un servidor público por cualquier medio autorizado y que tiene por objetivo reportar un Incidente;
- XIX. Mesa de Servicio.** - Conjunto de servicios que ofrece la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados con las tecnologías de la información que integra un equipo de trabajo y un punto de contacto único entre todas las Dependencias, Entidades y la Dirección y/o Departamento, cuyo objetivo principal será responder de una manera oportuna, eficiente y con alta calidad a las peticiones que se realicen;
- XX. Número de Reporte.** - Es el asignado por el sistema de la Mesa de Servicio, que servirá para identificar el reporte de un incidente levantado por medio de una llamada de servicio;
- XXI. Periféricos.** – Son las herramientas de hardware que sirven como interface entre el usuario y la computadora. Tienen la finalidad básica de satisfacer

algún requerimiento, ya sea introducir, obtener o almacenar información (Teclados, Mouse, pantallas, cámaras).

Usuario/a.- Servidor/a Público/a que hace uso de al menos un servicio de TI.

- XXII. Proveedor.** - La persona física o moral que celebre contratos o pedidos de adquisiciones, arrendamientos o servicios en sus diversas modalidades conforme a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal;
- XXIII. Reglamento:** al Reglamento de la Dirección de Gobierno Digital del Municipio de Tenango del Aire, Estado de México.
- XXIV. Resguardante y/o usuario/a.-** Los/las servidores/as público/as que cuentan con un bien informático bajo su resguardo;
- XXV. Resguardo.** - Formato oficial autorizado por el comité de Bienes Muebles e Inmuebles del municipio de Tenango del Aire, que contiene el nombre de el/la Servidor/a
- XXVI. Secretaría.** - La Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Tenango del Aire; Público/a y los bienes informáticos que le han sido entregados físicamente como herramientas de trabajo;
- XXVII. Servicios de TI.-** Aquellos integrados por una mezcla de componentes de Infraestructura y de sistemas acompañados de mano de obra especializada provista por Servidores/as Públicos/as adscritos/as a la Dirección y/o por uno o varios Proveedores;
- XXVIII. Servidor/a Público/a.-** Trabajadores/as que prestan un servicio físico, intelectual, técnico o administrativo subordinado al Honorable Ayuntamiento del Municipio de Tenango del Aire;
- XXIX. Sistema Operativo (S.O).** - Conjunto de programas de un sistema informático que gestiona los recursos del hardware y provee servicios a los programas de aplicación de software (Windows 8, 10).
- XXX. Soporte Técnico.** - Es el conjunto de actividades preventivas y correctivas que presta el Departamento, orientadas a mantener en operación los servicios de tecnologías de la información dentro de rangos aceptables de rendimiento;
- XXXI. Software.** - Equipamiento lógico o soporte lógico de un sistema informático de un equipo específico, comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos, que son llamados Hardware;
- XXXII. Tecnologías de la Información (TI).** - Conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes de la información, telecomunicaciones y canales de comunicación relacionados con el almacenamiento, procesamiento y transmisión digitalizados de la información;

- XXXIII. TIC´S:** Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Son las Practicas, herramientas y conocimientos vinculados con el consumo y la transmisión de la información desarrollados a partir del vertiginoso cambio tecnológico.
- XXXIV. Unidad de Informática.** - Unidad Administrativa establecida en el Organigrama de la Dependencia o Entidad de la Administración Pública Municipal aprobado por Cabildo que tiene como función principal atender los requerimientos de TI;

MARCO JURÍDICO

- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios
- Reglamento de la ley de gobierno digital del estado de México y Municipios
- Bando Municipal del Municipio de Tenango del Aire, Edo. México.

CAPITULADO

TITULO PRIMERO. DISPOSICIONES GENERALES CAPITULO I DENOMINACION

ARTÍCULO 1.- El presente Reglamento es de observancia general para el H. Ayuntamiento de Tenango del Aire, Estado de México y tiene por objeto brindar acceso justo y equitativo a las personas, es por ello que, el objetivo que se tiene es implementar el proceso de simplificación y digitalización, implementando así de manera digital, un porcentaje considerable en los trámites, requisitos y tiempos de resolución.

ARTÍCULO 2.- Las disposiciones del presente Reglamento son de Orden Público e Interés Social, cuya finalidad es garantizar a toda persona:

- I. El uso y aprovechamiento estratégico de Tecnologías de la Información.
- II. Disminuir el consumo de papel, suministros e insumos a través de la utilización de las TIC's.
- III. Establecer medidas que garanticen la seguridad de los datos personales, las comunicaciones y los servicios electrónicos del municipio.

ARTÍCULO 3.- Se consolida la creación de la Dirección de Gobierno Digital, ante la necesidad de mantener una ciudadanía informada sobre todo lo que realiza la administración pública.

TITULO SEGUNDO NATURALEZA JURÍDICA DE LA DIRECCIÓN DE GOBIERNO DIGITAL MUNICIPAL.

ARTÍCULO 4.- La Dirección de Gobierno Digital tendrá sus oportunas facultades específicas en el presente reglamento el cual será publicado como lo señala la Ley.

ARTICULO 5. De acuerdo al organigrama del Municipio, la Dirección de Gobierno Digital, establece que, se desprenderán dos áreas, que dependerán de la dirección, pero, tendrán sus propias atribuciones.

ARTICULO 6. Dirección de Gobierno Digital: Contará con un director, el cual, de acuerdo al Bando Municipal, art. 90. Será el encargado de:

- I. Modernizar el Portal Web Oficial del Municipio;
- II. Conformar el Comité Interno de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, así como de los lineamientos emitidos por el Consejo Estatal de Gobierno Digital;
- III. Implementar el Gobierno Digital en la prestación de los trámites y servicios que la Administración Pública Municipal ofrece a las personas;
- IV. Integrar el Programa Sectorial de Tecnologías de la información y comunicación conforme a la Ley General de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios;
- V. Realizar los trámites para generar solicitudes de dictamen técnico ante la Dirección General del Sistema Estatal de Informática (DGSEI); y
- VI. Realizar, actualizar y administrar el inventario de los recursos de tecnologías de información y comunicación con los que cuenta la Administración Pública Municipal, en coordinación con el Departamento de Recursos Humanos y Servicios Generales.

ARTICULO 7. El Derecho a las TIC y garantizar el acceso a Internet se convirtió en un derecho constitucional. Artículo 6, párrafo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

TÍTULO TERCERO

DE LAS AUTORIDADES QUE INTEGRAN EL COMITÉ DE GOBIERNO DIGITAL

ARTÍCULO 8.- El Comité Interno de cada sujeto de la Ley deberá estar integrado por:

- I. Un Presidente, que será el titular del sujeto de la Ley;
- II. Un Secretario Ejecutivo, designado por el Presidente del Comité Interno, el cual deberá tener, como mínimo un cargo de entre los dos niveles inmediatos inferiores al del titular del sujeto de la Ley;
- III. Un Secretario Técnico, que será el titular de la unidad de tecnologías de la información y comunicación o área equivalente, cuya función se vincule con las tecnologías de la información y comunicación;

- IV. Cuatro vocales, que determine el Presidente del Comité Interno, los cuales deberán tener, al menos, cargos de entre los dos niveles inmediatos inferiores al del titular del sujeto de la Ley, y
- V. Un representante del Órgano Interno de Control o equivalente.

El Presidente del Comité Interno, con aprobación de los miembros de éste, podrá invitar a especialistas o involucrados en la materia, quienes tendrán derecho a voz, pero no a voto.

Para efectos de la representación de los integrantes del Comité Interno, éstos podrán nombrar a un suplente, quien deberá tener el nivel inmediato inferior al del integrante titular.

Los integrantes del Comité Interno, tendrán derecho a voz y voto, con excepción de los secretarios Ejecutivo y Técnico, quienes sólo tendrán derecho a voz.

ARTÍCULO 9.- Corresponde al Comité Interno:

- I. Sesionar con la asistencia de por lo menos dos de sus vocales y la participación de sus demás integrantes;
- II. Sesionar ordinariamente por lo menos dos veces por año, previa convocatoria del Presidente del Comité Interno, por medio de su Secretario Ejecutivo, realizada cuando menos con cinco días hábiles de anticipación;
- III. Sesionar de manera extraordinaria, por solicitud de cualquiera de sus integrantes, al Presidente del Comité Interno, por medio de su Secretario Ejecutivo;
- IV. Documentar las actas de las sesiones que celebren;
- V. Apoyar a los Comités Permanentes, para el cumplimiento de los acuerdos, aprobados por el Consejo, en materia de tecnologías de la información y comunicación, en el ámbito de su competencia;
- VI. Aprobar los respectivos Programas de Trabajo, para su posterior consolidación en el Programa Sectorial, y en su caso enviarlo al Secretario Técnico del Comité Interno que funja como coordinador de Sector;
- VII. Dar seguimiento a los Programas de Trabajo, al Programas Sectorial, para el caso de los Comités Internos de las Dependencias y a los reportes de avances trimestrales, a través de los medios que ponga a disposición la Dirección para tal efecto y conforme al calendario que autorice el Consejo;
- VIII. Coadyuvar con la Dirección para la elaboración del proyecto de Estándares;
- IX. Coadyuvar con los Comités Permanentes para el seguimiento e implementación de los proyectos especiales en el ámbito de su competencia;
- X. Informar y justificar al Secretario Técnico del Consejo la situación del cumplimiento de los acuerdos que les sean asignados, para que éste determine lo que proceda;

- XI. Elaborar la estrategia que deberá aplicar el sujeto de la Ley en materia de tecnologías de la información y comunicación, y
- XII. Las demás que, en su caso, establezcan otras disposiciones jurídicas aplicables y las que determine el Consejo.

ARTÍCULO 10.- Corresponde al Secretario Técnico del Comité Interno:

- I. Orientar al Comité Interno sobre el uso de las tecnologías de la información y comunicación, atendiendo a las mejores prácticas y a los Estándares establecidos por el Consejo;
- II. Asesorar y participar activamente en la elaboración de los proyectos de su respectivo Comité Interno;
- III. Apoyar a su Comité Interno para validar los requerimientos a incluir en los proyectos de tecnologías de la información y comunicación que conformen el Programa de Trabajo;
- IV. Participar en la elaboración de los Programas de Trabajo y someterlos a consideración del Comité Interno;
- V. Elaborar la información necesaria, por parte del sujeto de la Ley al que pertenezcan, para su integración en el Programa Sectorial, así como para la presentación de los reportes de avance trimestral de los Programas de Trabajo;
- VI. Solicitar el dictamen técnico vigente de los proyectos que, por su naturaleza, así lo requieran, conforme a lo establecido en la Ley y el presente Reglamento;
- VII. Coadyuvar en el seguimiento a la adquisición, el registro y a la operación de los Recursos de Tecnologías de la Información y Comunicación, en colaboración con las instancias responsables correspondientes;
- VIII. Administrar los Recursos de Tecnologías de la Información y Comunicación que dan soporte a los trámites y servicios digitales de las áreas a las que prestan servicio, y
- IX. Llevar a cabo las demás funciones que le confieran otras disposiciones aplicables y las que determine el Consejo.

**TÍTULO CUARTO
DE LAS PUBLICACIONES EN LA PAGINA WEB OFICIAL**

ARTÍCULO 11.- todas las áreas que conformen la administración 2025-2027, deberán solicitar por oficio la publicación en página web oficial de cualquier información, con 1 día de antelación a la fecha en la que quieran que sea publicada, con los siguientes requerimientos:

- La información a publicar, en el caso de ser documentos de texto, deberán entregarse en formato PDF al correo que indique la Dirección de Gobierno Digital.

En el caso de ser imágenes, deberán entregarse en formato JPG, con las siguientes medidas:

- I. Para el apartado de NOTICIAS (Convocatorias, invitaciones, entre otros): Tanto la imagen principal como las secundarias deberán tener mínimo **200px de ancho y/o alto y máximo 2500px de ancho y/o alto**.
- II. Para el apartado de SEVAC y CONAC: deberán especificar año, apartado y trimestre que van a publicar. Asimismo, los archivos adjuntos deben de estar en PDF ubicados en su respectiva carpeta ya identificada con el título correcto.

ARTÍCULO 12.- En el caso de ser convocatorias, no se entregarán en PDF, si no que se deberá convertir en formato JPG con las características ya antes mencionadas.

ARTÍCULO 13.- Una vez que el encargado de retroalimentar la página cumpla con lo anterior, el servidor público solicitante podrá consultar su información, en la página oficial del municipio de Tenango del Aire.

ARTÍCULO 14.- El director de gobierno digital, dentro de sus funciones tendrá la de ASESORAR a aquellos servidores públicos que presenten dificultad para encontrar su documentación.

ARTÍCULO 15.- Para la publicación de las gacetas de gobierno municipal, la solicitud deberá presentarse por escrito dirigido a la Dirección de Gobierno Digital por cada una de las gacetas o conjunto de ellas, especificado claramente el número y contenido en los archivos a publicar y así mismo, deberán ser enviados en formato PDF al correo electrónico de la Dirección de Gobierno Digital.

La estructura para el nombre de los archivos será la siguiente:

- I. Gaceta 0XX (ejemplo)
- II. Tema que trata la gaceta

TÍTULO QUINTO DE LA COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

El Reglamento Interno de la Coordinación de Comunicación Social de Tenango del Aire establece los lineamientos generales que rigen la operatividad, el funcionamiento y la vida interna de la coordinación.

CAPITULO 2. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 16. El presente Reglamento regula la organización, funciones y atribuciones de la Coordinación de Comunicación Social del Municipio de Tenango del Aire, conforme a las disposiciones legales y normativas del Estado de México y del municipio.

Artículo 17. La Coordinación de Comunicación Social es la dependencia que tiene como propósito fundamental informar y difundir entre la población del municipio las acciones, programas y obras que realiza el Gobierno Municipal para su beneficio a través de medios de comunicación impresos, electrónicos y redes sociales, así como mantener permanentemente las relaciones públicas y de comunicación Institucional hacia la opinión pública.

Artículo 18. La aplicación de este Reglamento se basa en:

- I. La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- II. La Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- III. La Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- IV. La Ley General de Comunicación Social.
- V. Las disposiciones del Ayuntamiento de Tenango del Aire.

Artículo 19. La Dirección coordinará sus actividades con dependencias municipales, estatales, federales y organizaciones civiles, además de fomentar la participación ciudadana.

CAPÍTULO 3. DEL COORDINADOR DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Artículo 20. El Coordinador de comunicación social, tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Diseñar, analizar y evaluar la imagen institucional del Ayuntamiento, y promover su difusión en los medios publicitarios externos y medios de comunicación masiva;
- II. Elaborar y supervisar aquellos proyectos que tengan relación con la comunicación social de forma impresa, auditiva o visual;
- III. Elaborar y promover la difusión de los comunicados de prensa con la información de todas las acciones institucionales que realiza el Gobierno Municipal;
- IV. Ser encargado de publicitar las sesiones de Cabildo a través de los medios con que cuenta para darlos a conocer entre la ciudadanía;

- V. Planear, dirigir e instrumentar las estrategias de comunicación y/o difusión de las actividades y trabajos de la persona titular de la Presidencia Municipal y su gobierno; así como aquellas que fortalezcan su imagen pública;
- VI. Planear y dirigir los estudios de opinión pública, para conocer los puntos de vista de la sociedad sobre la Administración Pública Municipal y así poder encontrar posibles alternativas para la adecuada toma de decisiones en materia de comunicación social;
- VII. Coordinar las relaciones institucionales con los medios de comunicación masiva, así como con las áreas afines de instituciones públicas para instrumentar acciones de información, difusión y comunicación;
- VIII. Planear, coordinar y supervisar un sistema de recopilación, procesamiento y archivo de la información más importante difundida por los medios de comunicación sobre la persona titular de la Presidencia Municipal y su gestión de gobierno;
- IX. Los demás que le señalen otros ordenamientos legales, el Ayuntamiento o la persona titular de la Presidencia Municipal.

TÍTULO SEXTO ÁREA DE SISTEMAS

I. OBJETIVO.

Establecer disposiciones administrativas y legales, que permitan brindar soporte técnico a servicios de tecnologías de la información en las Dependencias del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Tenango del Aire, proporcionando a los/las servidores/as públicos/as las herramientas y facilidades para el desarrollo automatizado de sus actividades.

II. ALCANCE

Los presentes Lineamientos son de observancia obligatoria para todos/as los/las servidores/as públicos/as de las Dependencias del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Tenango del Aire.

Asimismo, los efectos y aplicación de esta normatividad se extienden a las Entidades que firmen Convenio de Colaboración con el Honorable Ayuntamiento del Municipio de Tenango del Aire, a través de la Secretaría de Administración.

CAPITULO 4 DENOMINACION

Artículo 21.- Las Entidades y las Juntas Auxiliares Municipales podrán recibir soporte técnico por parte de la Dirección a través de la Subdirección de Infraestructura y del Departamento, abarcando únicamente la cobertura del Convenio que se haya firmado con la Secretaría. El Soporte Técnico a proporcionar será el determinado por los alcances especificados en el propio Convenio.

Artículo 22.- El área de sistemas trabajara de acuerdo a los lineamientos siguientes:

- I. Mantener los servicios de tecnologías de la información disponibles para soportar la operatividad de las Dependencias, así como de las Entidades y Juntas Auxiliares con quienes exista un Convenio firmado que incluya soporte técnico en los términos del numeral que antecede en estos Lineamientos;
- II. Supervisar el uso correcto y aprovechamiento de los recursos tecnológicos por parte de los/las servidores públicos/as;
- III. Prestar el soporte técnico requerido para los sistemas de información, aplicaciones y equipos de equipos de cómputo, red de voz y datos, así como los sitios web del Ayuntamiento, con el apoyo coordinado de las unidades de informática;
- IV. Establecer los procedimientos generales homologados, que deberán seguir las unidades de informática adscritas a las Dependencias, así como el personal de tecnologías de la información adscrito a las Entidades y Juntas Auxiliares con Convenio para la prestación de soporte técnico;
- V. Mejorar la prestación de los servicios de tecnologías de la información de manera continua; e
- VI. Implementar medios o programas (cursos) para la retroalimentación por parte de los/las servidores/as públicos/as respecto de los servicios recibidos como el cuidado del mismo.

Artículo 23.- El Departamento protegerá la información de los sistemas de información en medios de almacenamientos seguros; siendo responsabilidad de la Dependencia que solicite la ayuda. Asimismo, el Departamento no modificará información alguna salvo petición expresa o de que sea necesaria un reseteo del S.O vía oficio firmado por el o la titular de una Dependencia con competencia sobre la información especificada con anterioridad.

Artículo 5.- Las Entidades recibirán de la Dirección los servicios de tecnología de la información y su soporte técnico a través del Departamento, conforme a los alcances establecidos en el convenio respectivo.

DE LA MESA DE SERVICIO

Artículo 24.- La Dirección establecerá la Mesa de Servicio como único punto de contacto para recibir las solicitudes de las Dependencias, así como de las Entidades, conforme a los términos establecidos en el artículo 2 de los presentes lineamientos.

Artículo 25.- La Mesa de Servicio desarrollará sus actividades de lunes a viernes en un horario comprendido de las 8:00 a las 16:00 hrs. Y sábados de 8:00 a las 13:00 hrs., dentro del calendario de días laborables determinado por la Dirección de Recursos Humanos de la Secretaría de Administración.

Artículo 26.- Las solicitudes de servicio podrán requerirse mediante oficio, WhatsApp o llamada telefónica dependiendo de la naturaleza o urgencia del servicio a salvo que sea de limpieza de equipos o periféricos debe ser solicitada por medio de un oficio con 3 días de anticipación y especificando la cantidad de equipos y periféricos para que se pueda ir agendando un día de limpieza por dependencia el periodo puede tardar 1 a 2 días de limpieza y eso por los equipos que lo necesiten.

Artículo 27.- Recibida la solicitud de servicio para su atención y dependiendo de la naturaleza de la misma, la Mesa de Servicio, podrá requerir autorización del Departamento, para que, con base a la disponibilidad de los recursos, de los criterios de racionalidad en el gasto o de su justificación se dé cumplimiento a la misma.

Artículo 28.- El servicio que brindará la Mesa de Servicio será únicamente para los equipos que son propiedad del Ayuntamiento.

Artículo 29.- Por cada llamada de servicio a la Mesa de Servicio el sistema le asignará un número de reporte, mismo que se informará a él/la servidor/a público/a y que le servirá para dar el seguimiento correspondiente desde su creación, hasta su atención satisfactoria o cierre con el cual se llevar registrado en una bitácora colocando el problema y la dependencia, la persona que lo solicita junto con su firma.

Artículo 30.- La Mesa de Servicio deberá emplear el marco de ITIL como mejor práctica para la administración de servicios de tecnologías de la información.

DE LAS RESPONSABILIDADES DE LOS Y LAS USUARIOS/AS

Artículo 31.- Los/las servidores/as públicos/as reportarán los incidentes presentados en los equipos tecnológicos, los cuales afecten sus actividades laborales por medio de la Mesa de Servicio.

Artículo 32.- Una vez realizado el levantamiento del equipo, el/la servidor/a público/a deberán recordar el número de reporte otorgado por el sistema de la Mesa de Servicio para consultar el estado de la solución del incidente reportado.

Artículo 33.- Si el equipo no tiene alguna solución posible el de soporte técnico brindara una ficha técnica detallando el motivo de que el equipo quedo obsoleto cabe aclarar que dichas fichas tienen que ir firmadas y selladas de la dependencia en donde se encuentre así mismo el técnico firmara la ficha y en ambos casos tendrá su propia ficha.

Artículo 34.- Los/las servidores/as públicos/as que realicen una llamada para levantar un reporte, deberán brindar toda la información requerida por las personas que laboran en la Mesa de Servicio y atender todas sus indicaciones, a fin de colaborar en la determinación de un diagnóstico adecuado, el cual servirá para clasificar el incidente y resolverlo, o en su defecto, canalizarlo a las áreas idóneas para su solución lo cual se sugiere tomar una foto legible del error que les aparezca en pantalla.

Artículo 35.- En caso de que el/la servidor/a público/a no colabore según lo especificado en el precepto que antecede, el reporte podrá no recibir el servicio que presta la Mesa de Servicio de manera justificada, quedando bajo la responsabilidad del usuario la falta de atención.

Artículo 36.- Cuando el incidente reportado no se solucione por vía telefónica con el apoyo de la Mesa de Servicio, se turnará el reporte al personal técnico del Departamento o de la unidad de informática, quienes podrán solucionar el incidente desde el Data Center o asistiendo al lugar del usuario (aunque por lo regular sería que el de soporte técnico apoye de manera presencial el reporte salvo que no se encuentre en el ayuntamiento, se dé solución al día siguiente. Aclarando que los días que no se encuentre sea que este apoyando a C2 en cámaras o DIF, URIS o motivos de salud).

Artículo 37.- El/la servidor/a público/a deberá facilitar al personal designado por el Departamento, el acceso al equipo que requiere de soporte técnico para atender la incidencia reportada en la Dependencia o Entidad, a fin de asegurar la solución del mismo.

DEL RETIRO DE EQUIPOS

Artículo 38.- En caso de que el personal del Departamento requiera disponer físicamente de uno o varios equipos que se encuentren involucrados en un incidente, el/la servidor/a público/a deberá para su revisión.

Artículo 39.- En ningún caso el personal del Departamento retirará un equipo si el usuario que lo tiene bajo su resguardo no se encuentra presente además de que se le asignara un numero de control y de igual manera firmar para el permiso de retirar el equipo si son varios equipos a cada uno se le otorgara un numero de control al entregar el equipo no se creara un nuevo número de control se manejara el mismo para la devolución aclaro si tendrá que firmar de recibo en la bitácora.

Artículo 40.- En los casos en que el/la usuario/a requiera una atención expedita podrá transportar por sus propios medios el equipo a la ubicación que le sea indicada por la Mesa de Servicio. Asimismo, la Mesa de Servicio podrá solicitar este procedimiento en los casos en que la carga de trabajo o la falta de transporte sea tal que no se garantice una pronta atención en sitio.

RESCATE DE EQUIPOS

Artículo 41.- En caso de que un equipo no esté en resguardo de una dependencia se buscara la manera de restaurar el equipo lo cual cuando se logre con éxito de generar un ficha técnica con la cual el equipo se entregara a Secretaria para el resguardo del mismo y ellos decidirán a que dependencia será enviado.

----- **TRANSITORIOS** -----

PRIMERO: El presente Reglamento entrara en vigor al día siguiente a la fecha de su publicación en la Gaceta Municipal de Tenango del Aire.

SEGUNDO: Se derogan todas las disposiciones anteriores que se opongan al presente Reglamento.

TERCERO: El Ayuntamiento de Tenango del Aire expedirá en los términos concedidos por la ley; las disposiciones que hagan operativo el presente Reglamento.-----

VALIDACIÓN Y PUBLICACIÓN

Lic. Johanna Fernández Sánchez
Presidenta Municipal Constitucional

Lic. Valeria Zarza Meléndez
Secretaria del Ayuntamiento

Lic. Lilibeth Moysen Villegas
Directora de Gobierno Digital

Lic. Nancy Santin Velázquez
Titular de la Unidad de Información,
Planeación, Programación y Evaluación

HOJA DE ACTUALIZACIÓN

Fecha de Actualización	Descripción de la Actualización
Marzo 2025	Creación del Reglamento Interno de Gobierno Digital