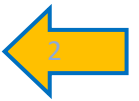


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

TRANSPARENCIA E INFORMÁTICA



FECHA DE ELABORACIÓN: MARZO 2021



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

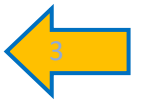
Código: PMAT/MPRO/TI

Fecha de Actualización: Marzo 2021

Revisión: Marzo 2021

Elaboró:	Revisó:	Validó:	Autorizó:
			
Ing. Mila Vanessa Rongueiro Sánchez. 	Lic. Alejandro León Jiménez Director de Desarrollo Económico y Planeación Municipal	Lic. Misael López Doniz Contralor Interno Municipal	C. Jaime Ramírez Tovar Presidente Municipal 

CONTENIDO



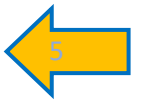
INTRODUCCIÓN	5
ANTECEDENTES	6
MISIÓN	7
VISIÓN	7
POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS.....	7
VALORES.....	8
Honestidad.....	8
Credibilidad	8
Solidaridad.....	8
Amabilidad.....	8
Empatía	8
OBJETIVO GENERAL.....	9
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	9
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	9
MARCO JURÍDICO.....	10
Procedimientos	11
ELABORACIÓN DE UN DICTAMEN	11
HOJA DE SOPORTE.....	11
PROCESO DE INFOMEX	11
PROCESO DE SIPOT.....	11
SICOM	11
MANTENIMIENTO A COMPUTADORAS E IMPRESORAS, DICTAMEN Y HOJAS DE SOPORTE	12
Descripción de actividades	13
PROCESO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A COMPUTADORAS.....	13
PROCESO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A COMPUTADORAS.....	14
PROCESO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A IMPRESORAS.....	15
PROCESO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A IMPRESORAS.....	16



GOBIERNO MUNICIPAL ATOTONILCO DE TULA 2020-2024

ELABORACIÓN DE UN DICTAMEN	17
ANEXO	18
HOJA DE SOPORTE	18
CORREOS INSTITUCIONALES	19
PROCESO DE ALTA DE CORREOS INSTITUCIONALES	20
<i>Plataformas de transparencia</i>	<i>21</i>
<i>INFOMEX, SIPOT, ACUSE MENSUAL, SICOM</i>	<i>21</i>
INFOMEX y ACUSE MENSUAL	21
SIPOT Y SICOM	24
PROCESO DE INFOMEX	25
PROCESO DE SIPOT	26
ACUSE MENSUAL	27
SICOM	28



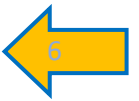


INTRODUCCIÓN

La dirección de Transparencia e Informática es el área encargada de gestionar las solicitudes de acceso a la información y de la protección de datos personales de las diferentes áreas que integran la Administración Pública del Municipio de Atotonilco de Tula Hgo. Además de atender los requerimientos de las diferentes áreas que integran la Administración Pública del Municipio de Atotonilco de Tula Hgo. Sobre el soporte y mantenimiento de equipos de cómputo, así como de mantener la conectividad de redes e internet para el cumplimiento de actividades del ayuntamiento municipal.

El presente Manual de Organización permite brindar una visión integral y acertada de la Unidad Municipal de Transparencia e Informática, que se basa en la estructura Orgánica vigente para la vinculación con la sociedad y cada uno de los equipos. La importancia que tiene esta Dirección y por la cual fue creada, consiste en que es altamente prioritario y estratégico, involucrar a los sectores sociales no solo en la prevención y promoción de una cultura de rechazo, sino también de manera abierta y decisiva, en el combate a la corrupción y en los beneficios que la rendición de cuentas implica en todos los ámbitos de nuestra vida económica, política y social así mismo mantener al día los software y capacitando a los responsables de su utilización.

Es así como este documento contempla ofrecer de forma ordenada y sistemática los siguientes rubros: presentación, antecedentes históricos, la base legal que nos rige, organigramas, objetivos, funciones y descripción del puesto que le dan identidad a esta Unidad y justifican su existencia. El diseño y difusión de este documento, tiene la intención de especificar la organización, ilustrar su identidad dentro del contexto general al que corresponde, y ser útil como material de consulta y conocimiento al personal de nuevo ingreso, y/o a los integrantes de cualquier otra área dentro y fuera del Ayuntamiento y que su contenido quedara sujeto a cambios cada vez que la estructura o las leyes se modifiquen, a fin de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz.



ANTECEDENTES

1.- Con fecha 16 de abril del 2015, el Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, aprobó el proyecto de Decreto por el cual se expide la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, mismo que fue promulgado por el presidente de los Estados Unidos Mexicanos, en el Diario Oficial de la Federación, el 04 de mayo del 2015, entrando en vigor el día siguiente de su publicación.

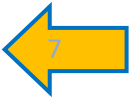
2.- El 03 de mayo del año 2016, el Congreso del Estado de Hidalgo, aprobó el decreto 655 con el que se emitió la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Hidalgo y publicada en el Periódico Oficial, el Miércoles 04 de mayo del 2016, entrando en vigor seis meses después de después de su publicación.

El reconocimiento de la necesidad de un cambio revolucionario en la comprensión del conocimiento científico se viene consolidando gracias a la obra de decenas de científicos, filósofos y humanistas, quienes enfatizan la urgencia de potenciar el proceso de integración teórica y práctica de los saberes, como vía efectiva para dar solución a los complejos problemas que enfrenta hoy el hombre.

Con lo inicialmente dispuesto se da cumplimiento a la necesidad de comunicar veraz y eficazmente los avances del Ayuntamiento y crear los canales adecuados de vinculación, participación y comunicación para que todos los Sectores Sociales se involucren y actúen en coordinación con la referida dependencia, para fortalecer los valores éticos, impulsar y fortalecer acciones en contra de la impunidad y cimentar una cultura de combate a la Corrupción, de Transparencia y de Rendición de Cuentas



GOBIERNO MUNICIPAL ATOTONILCO DE TULA 2020-2024



MISIÓN

Garantizar y promover el cumplimiento de las obligaciones en materia de transparencia, acceso a la información pública y protección de datos personales, con innovación y certeza, impulsando la cultura de la transparencia y rendición de cuentas; mediante el manejo responsable de la información así mismo fortalecer el mejoramiento de los procesos administrativos mediante el desarrollo tecnológico. Impulsar el desarrollo del recurso humano elevando sus capacidades y habilidades para el desempeño pleno de sus funciones, fortaleciendo el mejoramiento de los procesos administrativos mediante el desarrollo tecnológico de los sistemas de información.

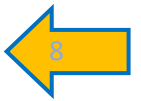
VISIÓN

Ser una dirección que goce de credibilidad y confianza para la ciudadanía hacia el interior y exterior Ayuntamiento. Líder en innovación gubernamental y prácticas anticorrupción, reconocida por sus políticas de gestión donde se garantiza la accesibilidad de la información. Contar con recurso humano eficiente que mejore la productividad de las actividades en el desarrollo tecnológico del ayuntamiento.

POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

La permanencia y eficiencia de las actividades de trabajo diarias que se realizan en la dirección de Transparencia e Informática dependerá de la cantidad de ética, responsabilidad, moral y profesionalización de cada uno de los servidores públicos que lo integran

El horario de trabajo es de lunes a viernes 8:00am a 4:00pm y los sábados de 8:00 am a 1:00 pm



VALORES

Honestidad

El Servidor Público debe conducirse en todo momento de manera recta y honesta, procurando satisfacer el interés general, desechando todo provecho o ventaja personal, por lo que no deberá buscar o aceptar compensaciones o prestaciones de cualquier persona u organización que puedan comprometer su desempeño como servidor público absteniéndose de conductas que puedan afectar la imagen gubernamental dentro del ejercicio de sus funciones.

Credibilidad

Se debe creer tanto en el mensaje la información que se genera y se entrega como en el medio debemos ser capaces de crear sinergias de accesibilidad en esta institución que se ha puesto a disposición de la sociedad y la información que se le proporciona

Solidaridad

Se caracteriza por la colaboración que existe entre los individuos, lo que sin duda permite lograr la superación

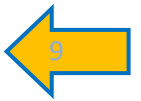
Amabilidad

Se funda en el respeto el afecto y la benevolencia en nuestra forma de relacionarnos con el otro esencial para la convivencia de en la sociedad

Empatía

Intención de comprender los sentimientos y emociones intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo

OBJETIVO GENERAL



Guiar a nuevos usuarios sobre el desarrollo de las funciones que se llevan a cabo en el área de transparencia e Informática para brindar un servicio de excelencia a la ciudadanía y departamentos que integran la Administración Pública del Municipio de Atotonilco de Tula Hgo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Proporcionar información necesaria sobre las funciones a realizar en cada puesto de trabajo para evitar duplicidad de actividades.
- Coordinar las funciones que conlleva el área para brindar un servicio de calidad.
- Proporcionar al personal de ingreso la información necesaria sobre las principales funciones para lograr un alto desenvolvimiento organizacional.
- Coordinar las funciones que conlleva el área para brindar un servicio de calidad.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Describir de manera específica los procesos a llevar a cabo en las actividades realizadas en materia de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales.
- Apoyar al recurso humano en la mejora continua de sus actividades.
- Describir de manera específica los procesos a llevar a cabo en las actividades realizadas en el área.
- Apoyar al recurso humano en la mejora continua de sus actividades, así como en el manejo de herramientas tecnológicas.

MARCO JURÍDICO



El presente manual cuenta con un régimen jurídico que implica el cumplimiento de ciertas leyes y reglamentos para su correcto funcionamiento, las cuales se mencionan a continuación:

- 1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.**
- 2. Constitución Política del Estado De Hidalgo.**
- 3. Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Publico.**
- 4. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Hidalgo.**
- 5. Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental para el Estado de Hidalgo.**
- 6. Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados**
- 7. Ley General de Responsabilidades Administrativas.**
- 8. Ley General de Transparencia y Acceso a la Información.**
- 9. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.**
- 10. Ley General de Protección de Datos Personales para el Sector Publico.**
- 11. Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo.**
- 12. Ley Orgánica de la Administración Pública para el Estado de Hidalgo.**
- 13. Ley De Procedimiento Administrativo Del Estado De Hidalgo.**
- 14. Ley de Responsabilidades de los Servicios Públicos.**
- 15. Código de Procedimientos Civiles del Estado de Hidalgo.**
- 16. Bando De Policía Y Gobierno Del Municipio De Atotonilco De Tula, Hgo.**
- 17. Reglamento Interior De Trabajo.**



Procedimientos

No.	Procesos
1	MANTENIMIENTO PREVENTIVO A COMPUTADORAS
2	MANTENIMIENTO CORRECTIVO A COMPUTADORAS
3	MANTENIMIENTO PREVENTIVO A IMPRESORAS
4	MANTENIMIENTO CORRECTIVO A IMPRESORAS
5	ELABORACIÓN DE UN DICTAMEN
6	ALTA DE CORREOS INSTITUCIONALES
7	HOJA DE SOPORTE
8	PROCESO DE INFOMEX
9	PROCESO DE SIPOT
10	SICOM

MANTENIMIENTO A COMPUTADORAS E IMPRESORAS, DICTAMEN Y HOJAS DE SOPORTE



OBJETIVO

Conservar los equipos o instalaciones mediante la realización de revisión y limpieza que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad.

Evitar o mitigar las consecuencias de los fallos del equipo, logrando prevenir las incidencias antes de que estas ocurran. Las tareas de mantenimiento preventivo pueden incluir acciones como cambio de piezas desgastadas, cambios de aceites y lubricantes, etc. El mantenimiento preventivo debe evitar los fallos en el equipo antes de que estos ocurran.

El mantenimiento **preventivo** se realiza en equipos en condiciones de funcionamiento, por oposición al mantenimiento **correctivo** que repara o pone en condiciones de funcionamiento aquellos que dejaron de funcionar o están dañados.

Algunos de los métodos habituales para determinar qué procesos de mantenimiento preventivo deben llevarse a cabo son las recomendaciones de los fabricantes, la legislación vigente, las recomendaciones de expertos y las acciones llevadas a cabo sobre activos similares.

FRECUENCIA

Periódica

RESPONSABILIDADES

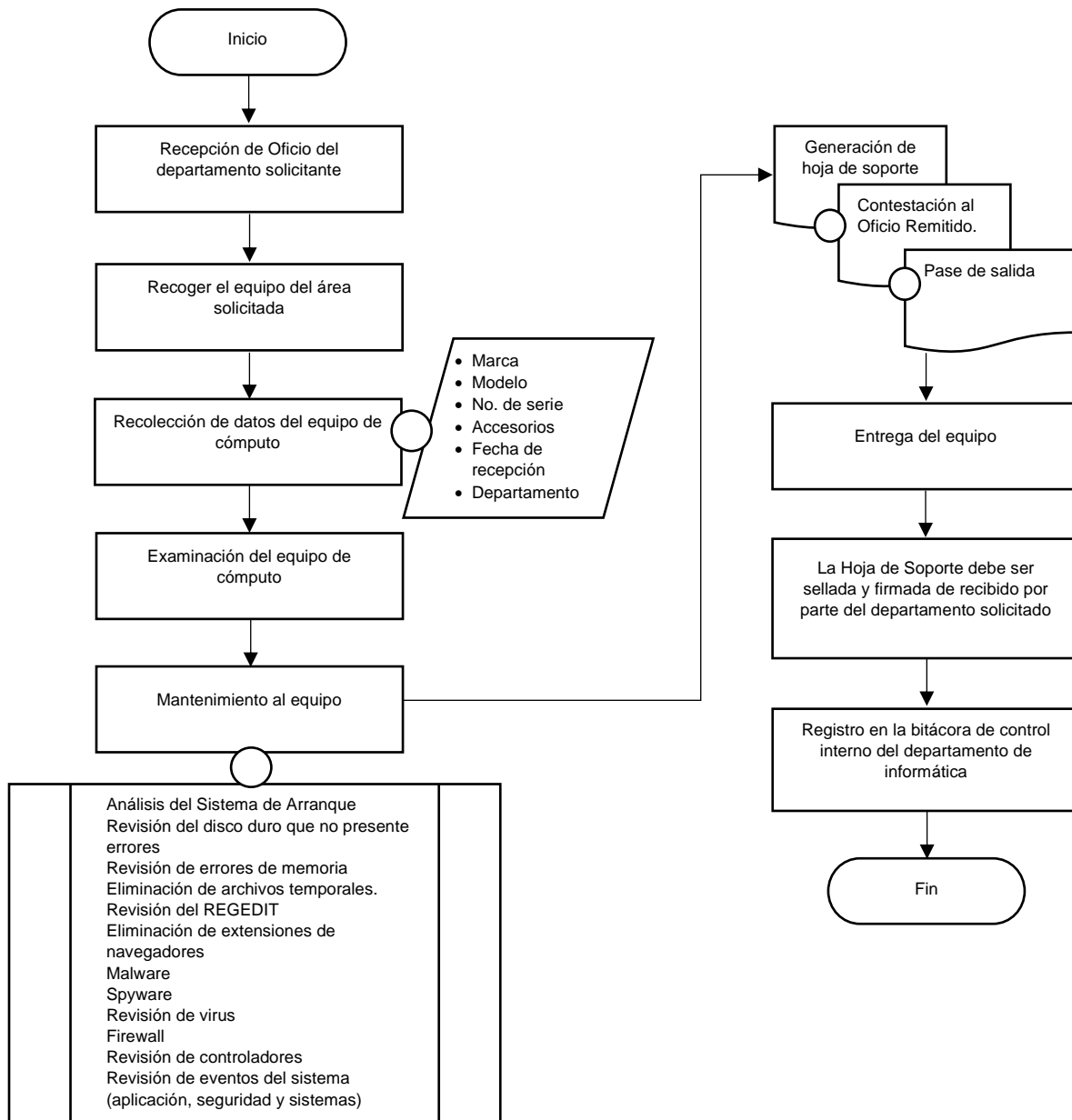
- Coordinar, organizar y planear el desarrollo o contratación de sistemas informáticos para la Administración Pública Municipal.
- Mantener la compatibilidad de los bienes informáticos y programas para computadora con que cuenta la Administración Pública Municipal

Descripción de la actividad

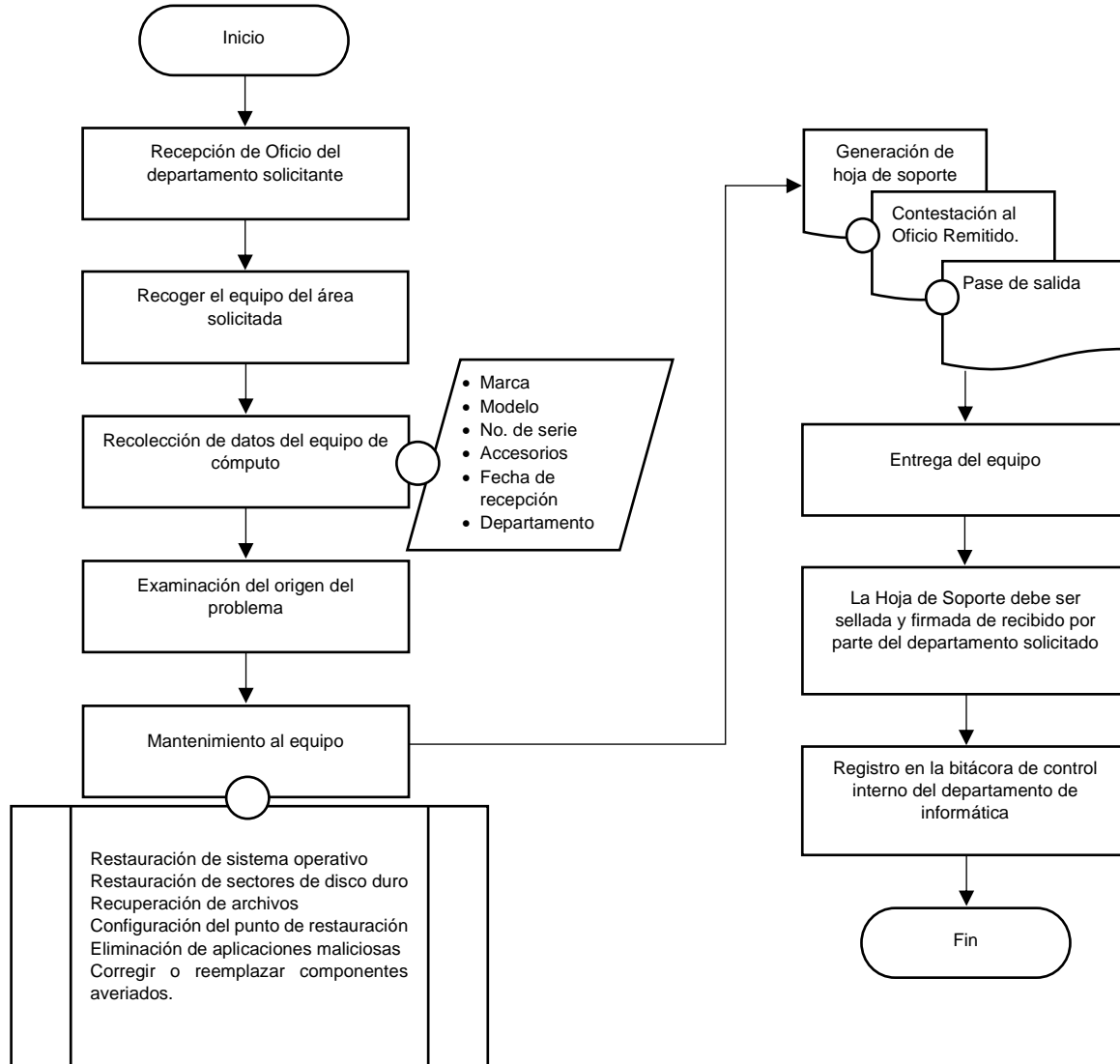
- Análisis del equipo.
- Realización de mantenimiento (correctivo o preventivo) al equipo
- Levantamiento de hoja de soporte.
- Según con la requisición del área solicitante llevar a cabo el dictamen del equipo.

Descripción de actividades

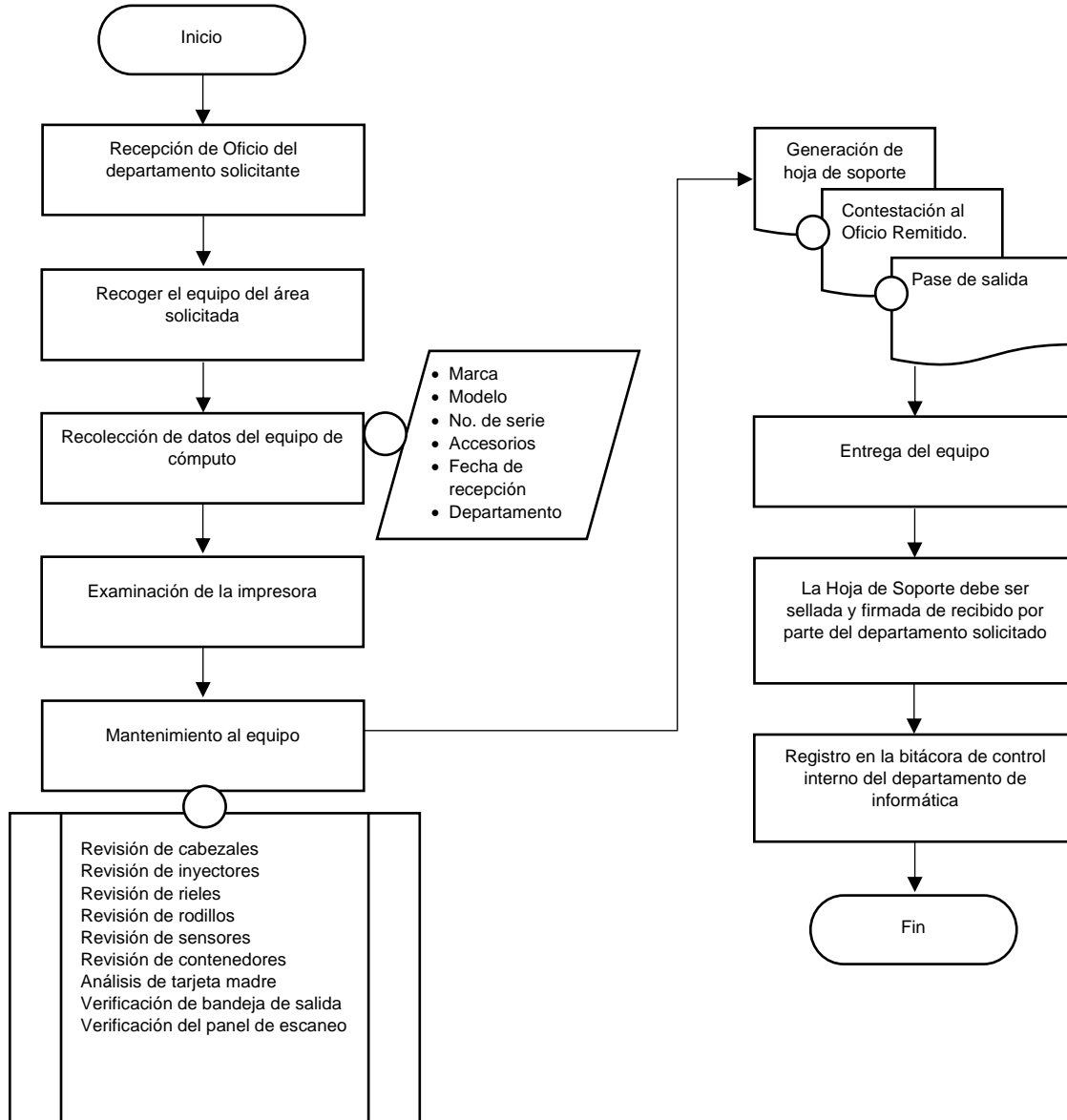
PROCESO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A COMPUTADORAS



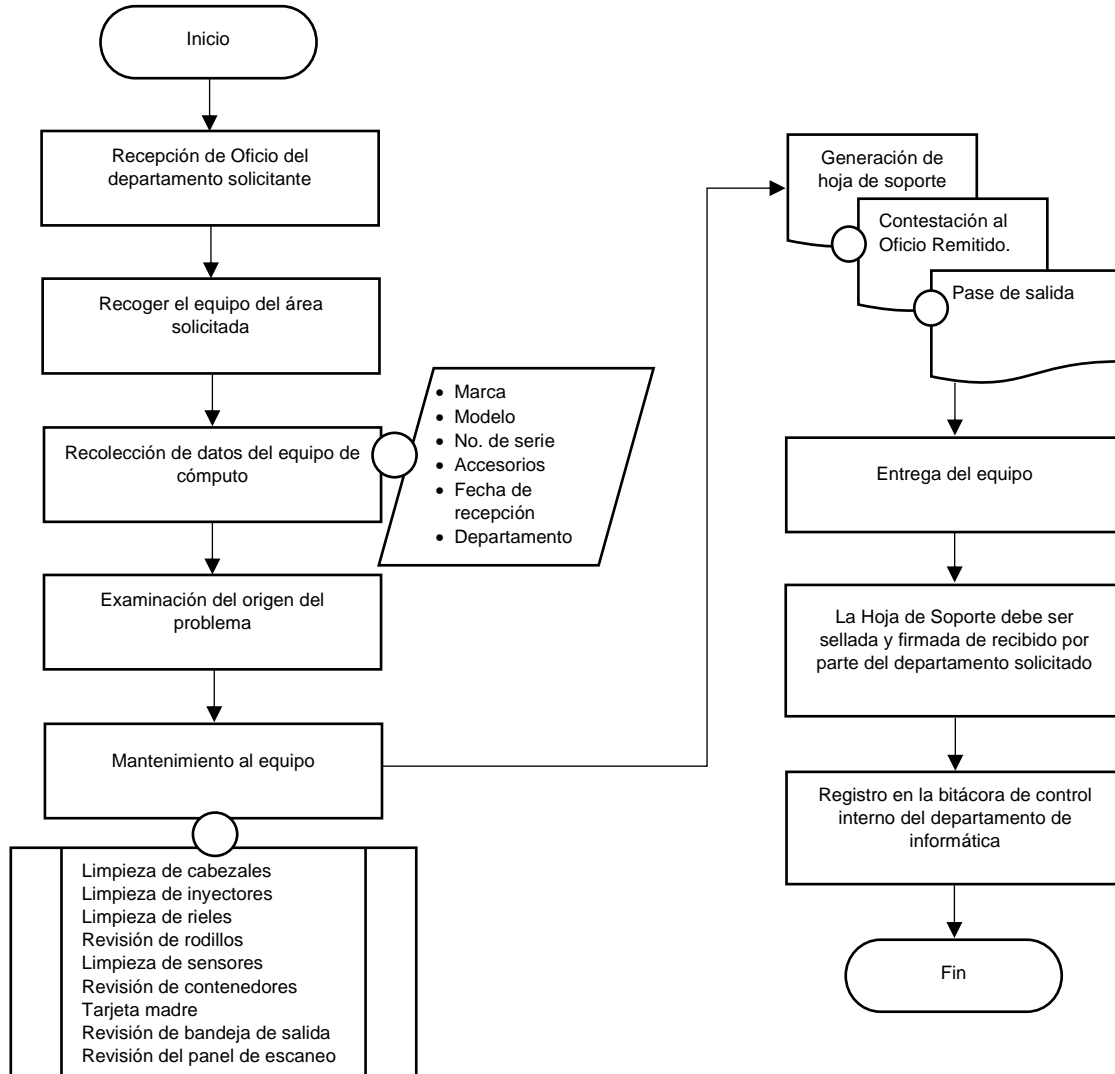
PROCESO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A COMPUTADORAS



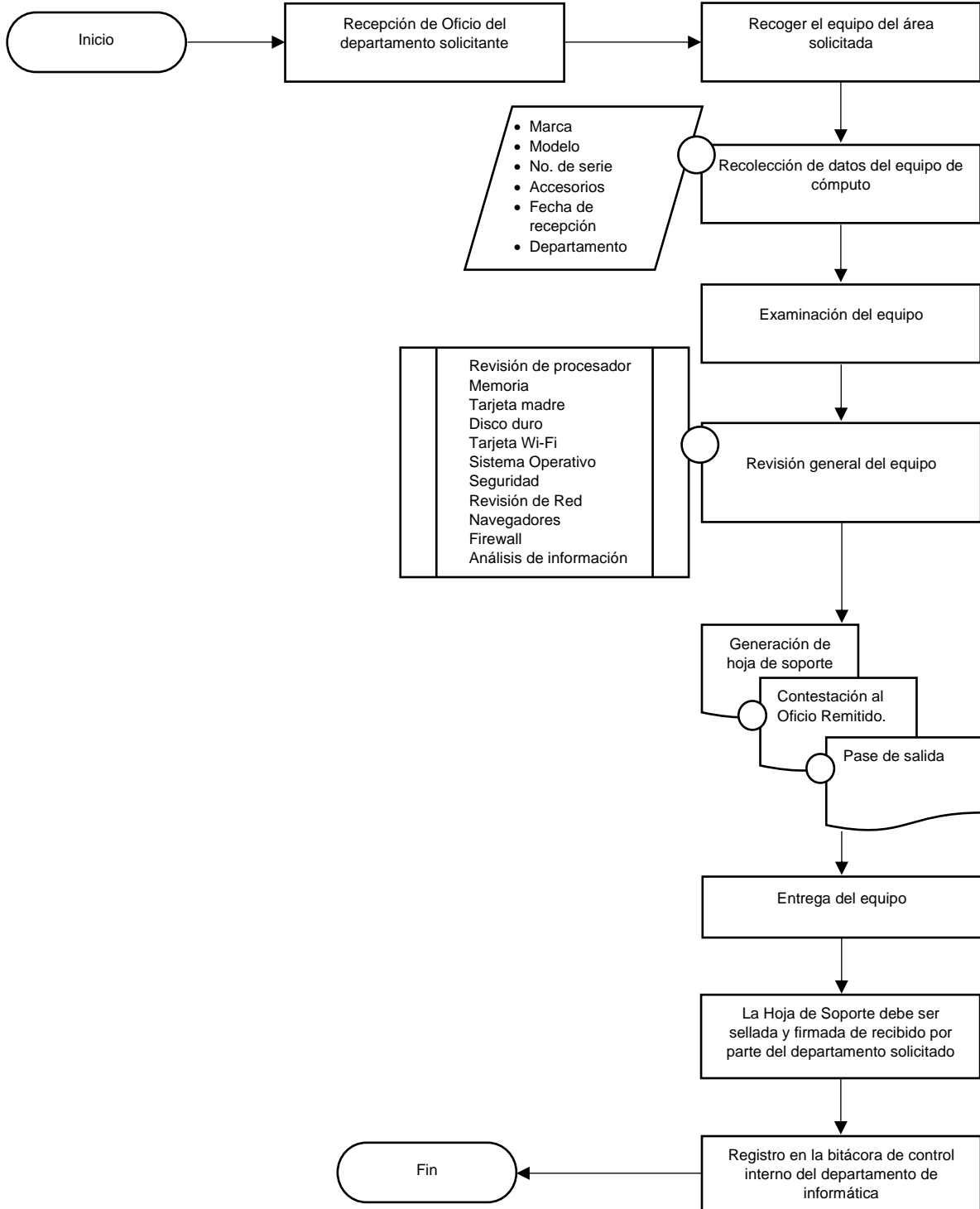
PROCESO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A IMPRESORAS



PROCESO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A IMPRESORAS

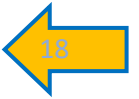


ELABORACIÓN DE UN DICTAMEN



ANEXO

HOJA DE SOPORTE



DATOS DEL USUARIO	
NOMBRE:	
DEPARTAMENTO:	
DATOS DEL EQUIPO	
NOMBRE:	IP:
MAC ADDRES:	
MARCA:	MODELO:
SERIE:	
TIPO DE SOPORTE REQUERIDO:	
TIPO DE SOPORTE	
<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> REVISIÓN DE LA PC <input type="radio"/> PROBLEMA CON INTERNET <input type="radio"/> PROBLEMA CON SOFTWARE <input type="radio"/> PROBLEMA CON IMPRESORA <input type="radio"/> PROBLEMA CON LA RED LOCAL <input type="radio"/> ACTUALIZACIÓN DEL ANTIVIRUS <input type="radio"/> PROBLEMA CON SERVIDOR <input type="radio"/> LIMPIEZA DE IMPRESORA 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> VERIFICACIÓN DE ACTUALIZACIONES DE WINDOWS <input type="radio"/> PROBLEMA CON CORREO ELECTRÓNICO <input type="radio"/> INSTALACIÓN DE UN PROGRAMA <input type="radio"/> LIMPIEZA DEL EQUIPO DE CÓMPUTO <input type="radio"/> PROBLEMA DE CONEXIÓN REMOTA AL SERVIDOR <input type="radio"/> OTRO (ESPECIFIQUE):
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:	
ACTIVIDADES REALIZADAS:	
OBSERVACIONES:	
FECHA DE INICIO DE CASO:	FECHA DE CIERRE DE CASO:
NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO:	NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE QUE LO REALIZO:
¿CUÁL ES EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO?	
MUY SATISFECHO SATISFECHO NEUTRAL INSATISFECHO MUY INSATISFECHO	
SI RESPONDISTE, INSATISFECHO O MUY INSATISFECHO, EXPLIQUE LAS CAUSAS:	

CORREOS INSTITUCIONALES



OBJETIVO

Compartir información con los demás miembros de una empresa u organización, y la comunicación pueda realizarse en forma de estrella.

Fortalecer la imagen de presidencia.

Marca empresarial y profesionalidad.

Evitar la contaminación con papel

FRECUENCIA

Periódica

Responsabilidades

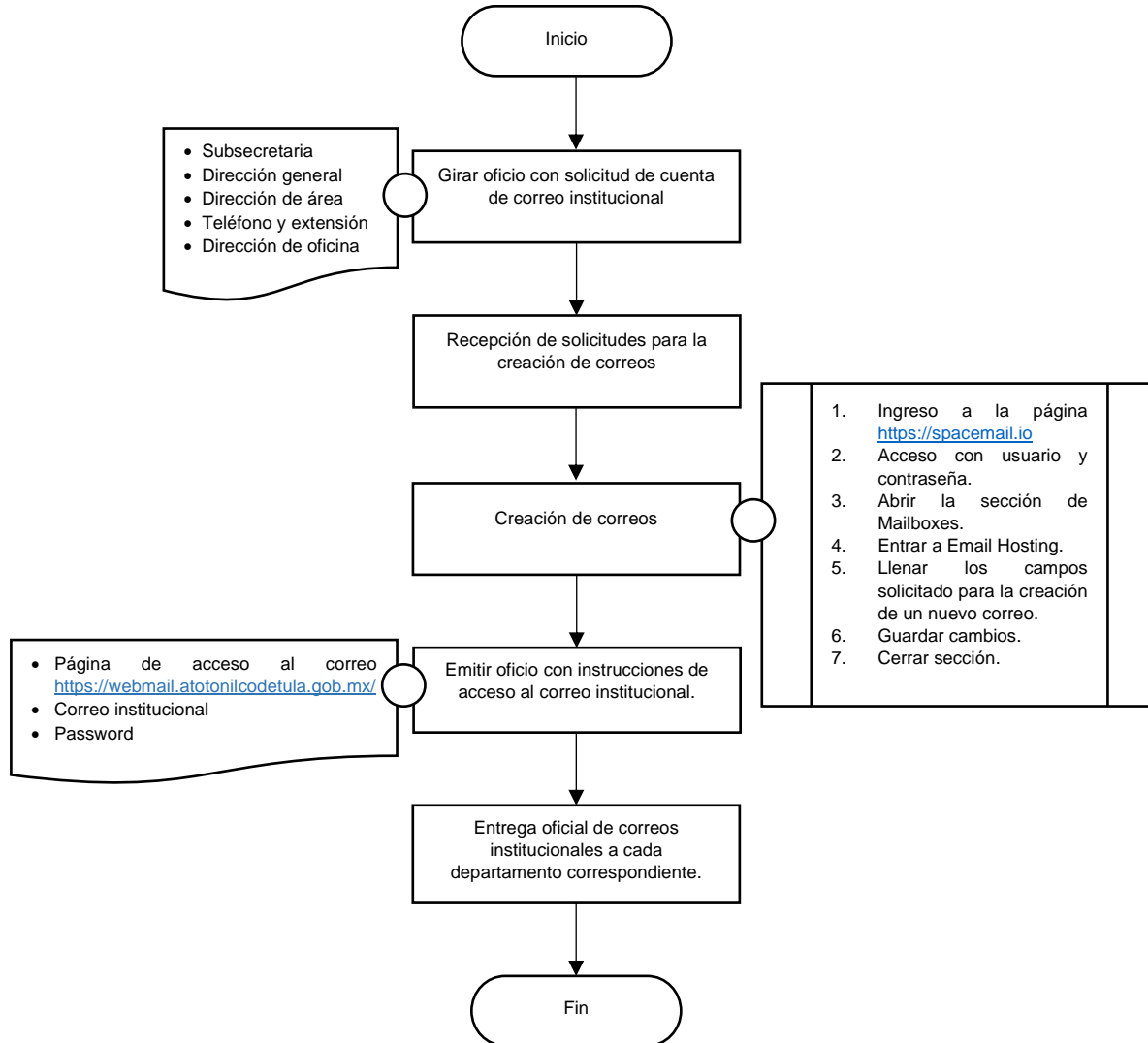
Generación de correos institucionales para cada uno de los servidores públicos (directores, Coordinadores, Presidente, etc.)

Descripción de la actividad

- Recepción de la solicitud
- Ingreso a la página <https://spacemail.io>
- Acceso con usuario y contraseña.
- Creación de correo con el nombre del área
- Preparación de entrega formal de correo y contraseña
- Entrega oficial de correos



PROCESO DE ALTA DE CORREOS INSTITUCIONALES



Plataformas de transparencia

INFOMEX, SIPOT, ACUSE MENSUAL, SICOM



OBJETIVO

Dar seguimiento y gestionar las solicitudes de información pública, vigilar y cumplir con las políticas, normas y lineamientos en materia de Transparencia, acceso a la información y protección de datos personales.

Sistematizar el registro y gestión de solicitudes de información, fomentar la transparencia y la rendición de cuentas

FRECUENCIA

Periódica, Diariamente

Responsabilidades

Unificar y facilitar el acceso a la información pública gubernamental

Descripción de la actividad

INFOMEX y ACUSE MENSUAL

Las personas podrán presentar sus solicitudes de acceso a la información pública y de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales y es el sistema único para el registro y captura de todas las solicitudes recibidas por los sujetos obligados a través de los medios señalados en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y es deber de uno dar contestación basada en cada uno de los artículos para tener como H. Ayuntamiento Transparente.

¿Cómo consultar nuevas solicitudes o pendientes?

Al acceder al sistema INFOMEX con el usuario y la contraseña de la oficina de información pública, se debe verificar si existen nuevas solicitudes o pendientes en

el apartado “Avisos del Sistema”. Para ello se debe realizar el siguiente procedimiento.



Consulta de Avisos del Sistema

Esta sección permite a la OIP conocer las solicitudes de información que le han sido enviadas por parte de la ciudadanía.

Consta de 3 pasos:

- Paso 1: Buscar mis solicitudes. Mediante diversos criterios de búsqueda es posible localizar una solicitud en específico o varias.
- Paso 2: Resultados de la Búsqueda. El sistema muestra los resultados de acuerdo con los criterios de búsqueda.
- Paso 3: Historial de la Solicitud. Sirve para ver los pasos gestionados de una determinada solicitud. Ejemplo de cada paso.

Paso 1: Buscar mis solicitudes. Este apartado, permite al usuario del sistema hacer una búsqueda de solicitudes de información con diversos criterios, los cuales se describen a continuación

Tipo de solicitud: Se puede indicar o no si las solicitudes a buscar son de información pública o de datos personales.

Folio: Se puede ingresar el número de folio para buscar una solicitud específica.

Nombre del Solicitante: Se puede hacer la búsqueda por el nombre del usuario registrado.

Texto de la Solicitud: Permite hacer la búsqueda con alguna palabra clave que haga referencia a la solicitud de información.

Estado de la Solicitud: Permite delimitar el estado de la solicitud de acuerdo con los criterios: o Terminada: Solicitudes concluidas en el sistema INFOMEX



Pendientes: Solicitudes que se encuentran en proceso de gestión.

Todas: Incluye las solicitudes terminadas y pendientes.

Tipo de Recepción: Es el tipo de registro de la solicitud, manual o electrónica.

Texto de la Respuesta: Permite hacer la búsqueda con alguna palabra clave que haga referencia respuesta de la solicitud.

Fecha: Permite buscar de acuerdo con un rango de fechas de registro o de caducidad, estas fechas están relacionadas con los pasos de una solicitud.

Paso 2: Resultados de la búsqueda. Este apartado, permite ver las solicitudes resultado de la búsqueda realizada. Las solicitudes se muestran en un listado con diferentes columnas, mismas que se describen a continuación.

Columna FOLIO: Es el número asignado por el sistema INFOMEX DF a la solicitud. Además del folio, el sistema muestra otros iconos que se describen a continuación: Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal Guía del Sistema INFOMEX; Palomita verde, signo de admiración amarillo o tache rojo, indican el estado en que se encuentra la solicitud.

Aparecerá una palomita verde para indicar que la solicitud se encuentra en tiempo, un signo de admiración amarillo para indicar que la solicitud está a punto de vencerse y un tache rojo cuando la solicitud esta vencida.

Icono PDF, permite al usuario visualizar el Acuse de Recibo de dicha solicitud de información. Columna Nombre de PASO: Es el nombre del paso en el que se encuentra actualmente la solicitud en caso de haber seleccionado el estado “pendientes”.

Para dar seguimiento a cualquier solicitud se deberá hacer clic sobre el paso. Columna RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD: Indica la manera en que la solicitud fue recibida (manual o electrónica).

Columna TIPO DE SOLICITUD: Indica si la solicitud fue registrada como información pública o de datos personales.

Columna SUJETO OBLIGADO: Indica el sujeto obligado al cual está dirigida la solicitud.



Columna FECHA INGRESO: Fecha en la que se registró la solicitud.

Columna FECHA INICIO DEL PASO: Fecha en la que inicia el paso

Columna FECHA LÍMITE: Es el último día para emitir respuesta por medio del sistema.

Paso 3: Historial de la Solicitud. Esta opción se despliega cuando el usuario da clic sobre el número de folio de alguna solicitud siempre y cuando la solicitud no se encuentre actualmente en el paso “Nueva solicitud”. Permite conocer los pasos realizados por la OIP para gestionar la solicitud de información.

Reportar a sujetos obligados las solicitudes entrantes al municipio a través de INFOMEX, personales o de palabra para la generación del acuse mensual

SIPOT Y SICOM

Realizar la consulta de la información pública de los sujetos obligados de cada una de las entidades

Así mismo la oposición a cada una de las contestaciones de los ciudadanos hacia los sujetos

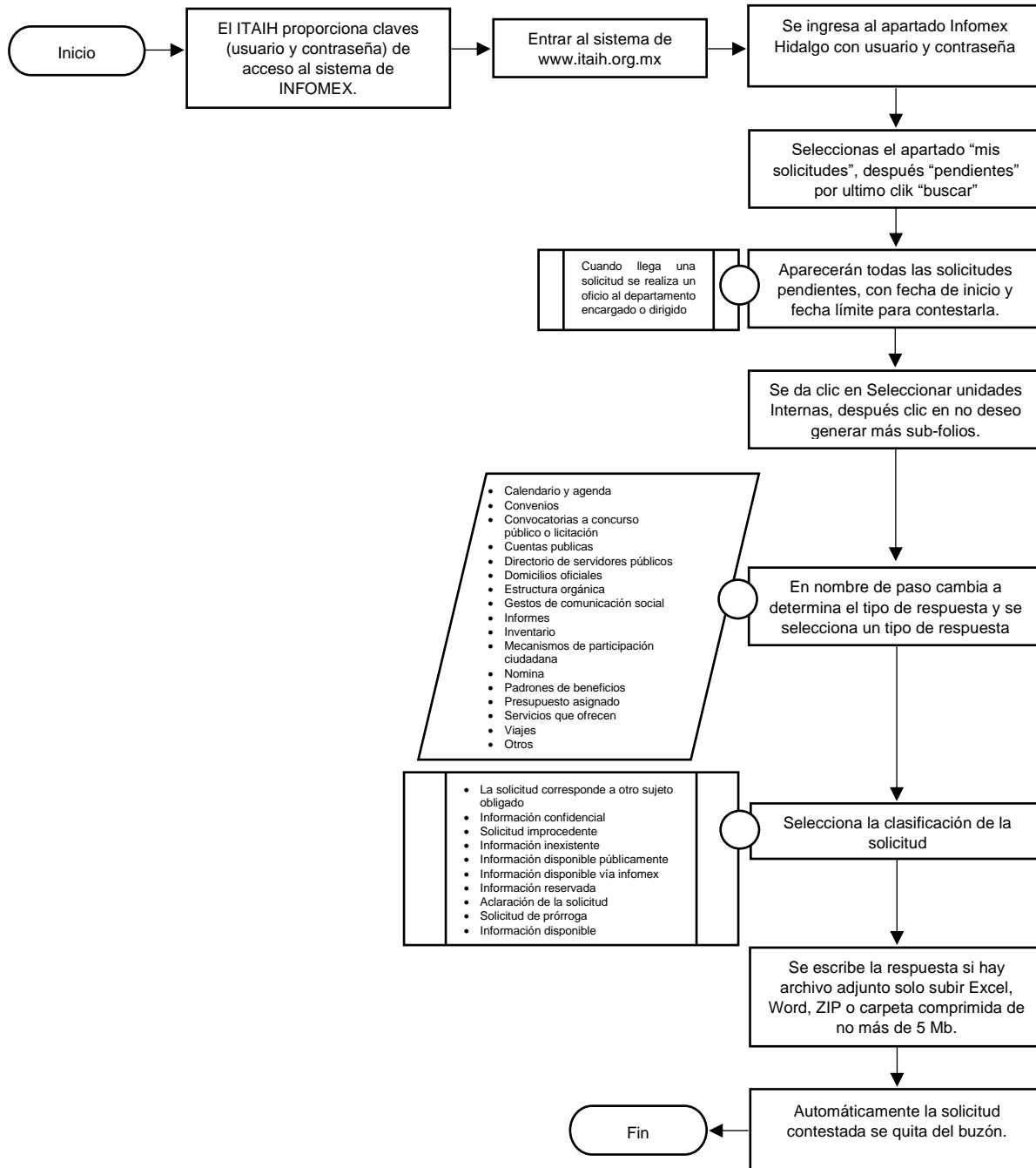
Repartir las obligaciones de Transparencia comunes

- Artículo 69.
- Artículo 70

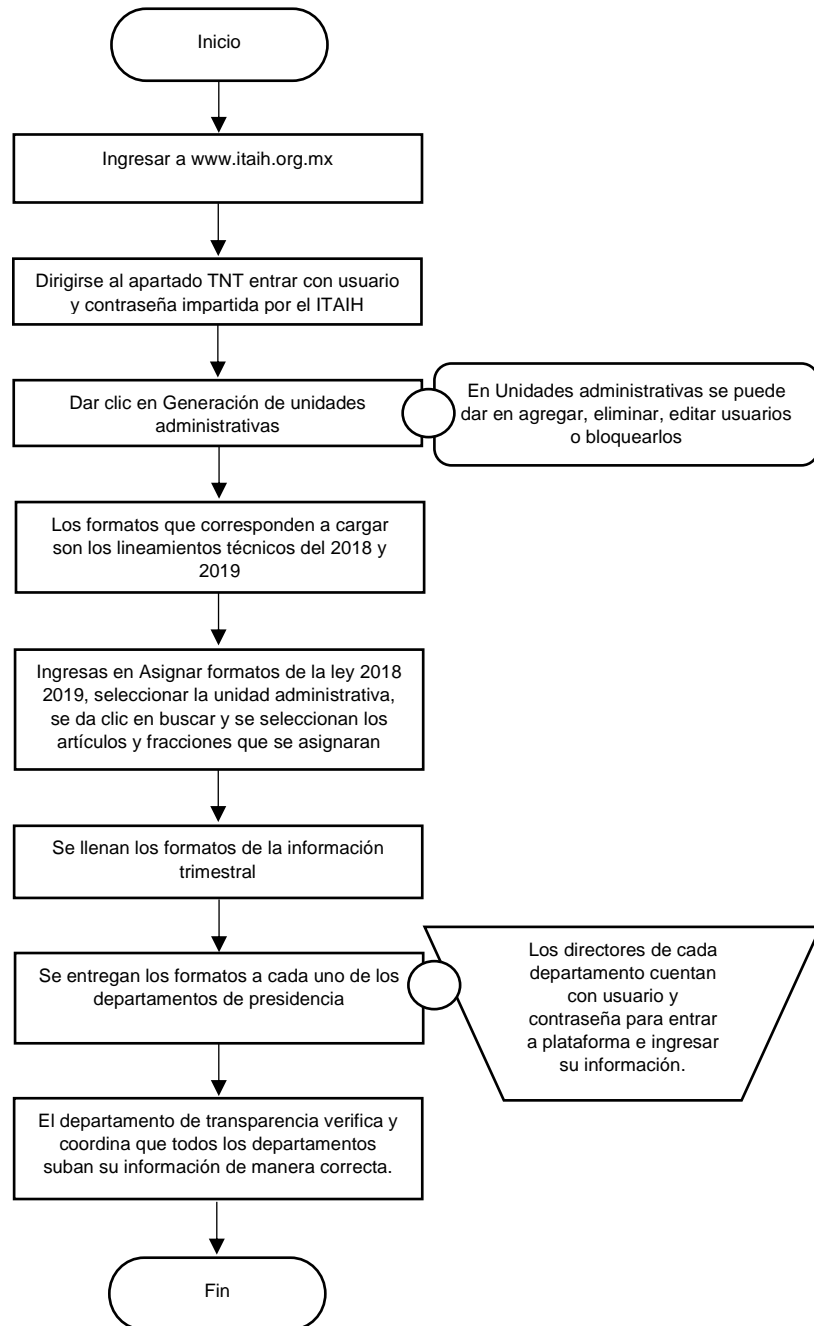
Notificar a cada sujeto obligado el llenado de cada fracción previamente delegadas

Subir información cada uno a la plataforma para la evaluación ya sea trimestral

PROCESO DE INFOMEX



PROCESO DE SIPOT



ACUSE MENSUAL

