



# Políticas Administrativas

DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN  
GUBERNAMENTAL





## Tabla de contenido

<b>I. Bitácora de Cambios</b> .....	3
<b>II. Introducción</b> .....	3
<b>III. Disposiciones generales</b> .....	4
<b>IV. Políticas de la Dirección de Innovación Gubernamental</b> .....	5
Estrategia de Tecnologías de la Información .....	5
Límites de Responsabilidad .....	5
Usuarios y contraseñas.....	6
Uso del correo electrónico institucional .....	6
Políticas de uso del correo electrónico institucional.....	9
Generalidades a considerar del uso de correo electrónico institucional .....	10
Situaciones que se deben evitar en el uso del correo electrónico .....	11
Uso del Internet.....	11
Uso de equipo informático y soporte .....	12
Controles contra código malicioso .....	15
Software de licenciamiento .....	16
Desarrollo de Sistemas Informáticos .....	17
Unidad de Geomática y Estadísticas .....	19
Desarrollo y actualización de páginas web.....	19
Compra de equipo de cómputo .....	20
Red Municipal de voz y datos .....	20
Red Municipal de Radiocomunicación.....	21
Redes Sociales.....	22
Baja de equipo .....	22
Robo o extravío de equipo .....	23
Seguridad para la Red.....	23
<b>V. Autorizaciones</b> .....	24

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2024	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	PA-09-02-01	VERSIÓN:	00



## I. Bitácora de Cambios

<b>Código del documento</b>	PA-09-02-01
<b>Fecha de Emisión</b>	30-MAYO-2024

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Enlace externo</b>	<b>Descripción de cambios</b>
00	30-MAYO-2024	Claudia Yadira Pizano Oliva	El documento anterior de políticas administrativas queda sin efecto, una vez que se separa el documento por dirección de área y se actualizan las mismas.

## II. Introducción

Con el firme propósito de armonizar las acciones de la gestión pública municipal, las Políticas Administrativas establecen los lineamientos que faciliten una administración ordenada y eficiente en el Municipio de Zapopan.

El presente documento brindará mayor transparencia y efectividad a todos los procesos y servicios que desarrolla la Administración Pública Municipal de Zapopan, en particular la Dirección de Innovación Gubernamental, en apego a la normatividad y planes aplicables.

Con fundamento en los ordenamientos señalados a continuación, se emiten las presentes Políticas Administrativas:

- a) Ley de Gobierno y la Administración Pública Municipal para el Estado de Jalisco, en el artículo 45.
- b) Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco en sus artículos 46 fracción II y 47 fracciones IV, XIV, XV, XXII, XXIII, XXIV, XXIX, XXXIV.
- c) Reglamento en materia de informática y cómputo para el Municipio de Zapopan, Jalisco, artículo 13.

De acuerdo a lo anterior, este documento es de aplicación general y obligatoria para las dependencias de la Administración Pública Municipal.

<b>ELABORÓ:</b>	Dirección de Innovación Gubernamental		
<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>	30-MAYO-2024	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	N/A
<b>CÓDIGO:</b>	PA-09-02-01	<b>VERSIÓN:</b>	00





### III. Disposiciones generales

**PRIMERA.** El presente ordenamiento es de aplicación obligatoria para todos los usuarios de los sistemas de Información y Telecomunicaciones de la administración municipal del Municipio de Zapopan, Jalisco.

**SEGUNDA.** La Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental a través de la Dirección de Innovación Gubernamental tienen como facultad fundamental proporcionar apoyo tecnológico a las tareas administrativas, operativas, de planeación, de capacitación y gestión, de la administración municipal.

**TERCERA.** Las presentes Políticas Administrativas son de observancia general y obligatoria a todo el personal que lleve a cabo actividades relacionadas y administrativas, para todas las personas que utilicen recursos de cómputo, tecnologías de la información, telecomunicaciones y cualquier otro relacionado con la materia objeto de estas políticas.

**CUARTA.** La Dirección de Innovación Gubernamental, podrá actualizar en cualquier momento el presente documento y será notificado de la misma forma que su publicación. La Dirección de Mejora Regulatoria llevará el control y registro de las diferentes versiones que se desprendan del presente documento.

**QUINTA.** Los casos no previstos en el presente documento, serán resueltos por la Dirección de Innovación Gubernamental. Dichas resoluciones se incorporarán a este cuerpo normativo cuando resulte procedente establecer su aplicación general.

**SEXTA.** En caso de incumplimiento, quedará sujeto a la intervención de la Contraloría Ciudadana para fincar las acciones que correspondan, de acuerdo a la normatividad aplicable.

**SÉPTIMA.** El presente documento aboga a las anteriores políticas administrativas de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental.

**OCTAVA.** Las presentes Políticas Administrativas entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en los medios oficiales y notificación vía correo electrónico a los titulares, enlaces administrativos y la red de correos. De igual forma es responsabilidad de los titulares de las dependencias hacer que se difunda y cumpla lo estipulado en el presente documento.

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2024	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	PA-09-02-01	VERSIÓN:	00



## IV. Políticas de la Dirección de Innovación Gubernamental

### Estrategia de Tecnologías de la Información

1. Las solicitudes de adquisición de recursos tecnológicos, y de capacitación técnica especializada de las dependencias, deberán ser previamente validadas por la Dirección de Innovación Gubernamental y estas deben estar ligadas a un proyecto, orientadas a los objetivos establecidos por el Presidente Municipal y que aparecen plasmados en el Plan Municipal de Desarrollo vigente.
2. Cuando se requiera realizar cambios múltiples del equipo de cómputo derivado de reubicación de lugares físicos de trabajo, estos deberán ser notificados mediante oficio o correo electrónico con un mes de anticipación a la Dirección de Innovación Gubernamental, adjuntando al mismo un plan detallado de movimientos debidamente autorizados por el director del área correspondiente, con la finalidad de verificar la viabilidad y programar el plan de acciones tomando en cuenta la existencia y la cercanía de conexiones de voz, datos y eléctricas.

### Límites de Responsabilidad

3. Los contenidos publicados en los Portales Oficiales y los Micrositios del Municipio de Zapopan son exclusivamente de carácter informativo. La información que se presenta es proporcionada por las Dependencias del Municipio siendo cada una de ellas responsable de su publicación.
4. Los enlaces de las dependencias serán los responsables de verificar la veracidad y exactitud de la información que se publica en los sitios y portales del municipio, así como de mantenerla actualizada. En los casos en que exista alguna observación a los contenidos está se debe hacer llegar a través de correo electrónico a la Dirección de Innovación Gubernamental para su verificación y en su caso corrección por parte de los administradores del sitio al correo electrónico: [webmaster@zapopan.gob.mx](mailto:webmaster@zapopan.gob.mx)
5. Con el propósito de resguardar la seguridad de la red municipal y asegurar la disponibilidad de los servicios, la Dirección de Innovación Gubernamental, supervisa el tráfico de la red para identificar intentos no autorizados de publicar, modificar información o causar daños a nuestra red.

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2024	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	PA-09-02-01	VERSIÓN:	00





6. Con excepción de las investigaciones autorizadas para el cumplimiento de la normatividad aplicable y de lo previamente expuesto, no se realiza ningún otro intento por identificar a los visitantes del sitio o sus hábitos de uso. Los registros de datos se utilizan exclusivamente con fines estadísticos para mejorar los servicios ofrecidos y se eliminan del sistema de manera regular.

## Usuarios y contraseñas

7. Las solicitudes de alta de usuarios en la red municipal, deberán ser solicitadas vía oficio dirigido a la Dirección de Innovación Gubernamental, justificando el uso; agregando nombre completo, número de empleado, puesto, y extensión de la persona de quien será la titular de la cuenta.
8. El personal que necesite utilizar equipo de cómputo en el ejercicio de sus funciones tendrá asignado un equipo por usuario de manera estándar. Sin embargo, en situaciones específicas donde las actividades laborales lo justifiquen, se podrá autorizar el uso de más de un equipo por empleado.
9. Para solicitar la asignación de múltiples dispositivos, como computadoras, laptops, monitores extra, tablets o teléfonos específicos, se deberá elaborar una solicitud formal vía oficio dirigida a la Dirección de Innovación Gubernamental. La justificación de esta solicitud deberá estar claramente fundamentada en las necesidades operativas y funcionales del solicitante, con previo dictamen por parte de la Dirección de Innovación.
10. Las solicitudes de cuenta de acceso a la red WIFI deberán realizarse vía oficio o correo electrónico dirigido a la Dirección de Innovación Gubernamental, incluyendo la siguiente información: Nombre de usuario, Cargo o nombramiento, Correo electrónico Institucional, Correo electrónico alterno, No. de empleado, Puesto, Teléfono o extensión, Justificación.

## Uso del correo electrónico institucional

11. Las Coordinaciones Generales y Direcciones considerarán los criterios en el otorgamiento de cuentas de correo electrónico, de acuerdo a su política interna y su estructura organizacional. Las asignaciones de cuentas de correo electrónico están sujetas a la necesidad de cada dependencia y la disponibilidad de licencias con las que se cuentan en la Dirección de Innovación Gubernamental, siendo estas

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2024	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	PA-09-02-01	VERSIÓN:	00





licencias limitadas y no incrementales por lo que se tendrá que valorar si el uso es prioritario.

12. Las cuentas de correo electrónico asignadas a los funcionarios públicos, deberán ser utilizadas para actividades que estén relacionadas estrictamente con los propósitos y funciones institucionales. Se considera el servicio de correo electrónico del Municipio como una herramienta puesta al servicio público por lo que un uso privado no cumple con la naturaleza del servicio proporcionado y por ende se podrá cancelar el acceso si así se determina con base en las políticas que este documento describe.

13. La solicitud de una cuenta de correo institucional deberá realizarse mediante oficio dirigido al titular de la Dirección de Innovación Gubernamental firmado por el director de la dependencia o jefe administrativo que lo solicita proporcionando los siguientes datos:

- Nombre completo del servidor público al que se le asignará la cuenta de correo
- Número de empleado
- Dirección a la que actualmente pertenece
- Breve justificación del requerimiento de este servicio

14. La asignación de las cuentas de correo electrónico institucional se determinará con base en los siguientes criterios:

- a. El oficio de solicitud deberá estar firmado por el titular de la dependencia o el jefe administrativo.
- b. El usuario final de la cuenta de correo electrónico debe ser un empleado activo y vigente.
- c. La asignación estará sujeta a la disponibilidad de licencias.
- d. No se asignarán nombres de cuentas con apodos, mote, forma hipocorística, títulos académicos o algún otro nombre que no sean los nombres de pila u oficiales del servidor público.  
Se asigna la cuenta de correo electrónico con base en la nomenclatura oficial, la cual es el:
- e. Primer nombre seguido de un punto y primer apellido.
- f. En caso de existir un homónimo existente dentro del padrón de cuentas de usuario, se optará por el segundo nombre de a quien se le asignará la cuenta.

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2024	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	PA-09-02-01	VERSIÓN:	00





- g. Si existiera el caso de que tampoco esté disponible esta opción, se tomará la primera letra del primer nombre y el segundo nombre seguido de un punto y el primer apellido.
  - h. Una vez asignada la cuenta, el usuario final deberá firmar la carta responsiva de la misma, así como también aceptar los términos de uso descritos en este documento.
15. Para solicitar una cuenta de correo electrónico genérica institucional, se debe enviar oficio dirigido al titular de la Dirección de Innovación Gubernamental firmado por el director responsable de la dependencia que lo solicita, proporcionando los siguientes datos:
- a. Propuesta de nombre de la dirección de correo electrónico que solicita en el formato:
    - area.dependencia@zapopan.gob.mx
    - programaoproyecto@zapopan.gob.mx
  - b. Nombre completo y número de empleado del servidor público a quien se le hará el resguardo de la cuenta.
  - c. Justificación de uso incluyendo la función de la cuenta.
16. Las solicitudes de cuentas de correo electrónico genérica institucional deberán renovarse de manera anual.
17. La asignación y viabilidad de una cuenta de correo electrónica genérica institucional se determinará con base en los siguientes criterios:
- a. El oficio deberá venir firmado por el titular de la dependencia.
  - b. La justificación deberá determinar la diferencia entre una cuenta personal y una cuenta genérica especificando su uso.
  - c. Disponibilidad de licencias.
18. La Unidad de Redes y Telecomunicaciones colaborará en la supervisión y buen uso del correo electrónico, así como apoyar en las siguientes tareas:
- a. Restablecimiento de contraseña en caso de pérdida (solicitado mediante ticket en la mesa de ayuda por el mismo titular de la cuenta de correo electrónico o jefe administrativo).
  - b. Ayuda en el uso, manejo y administración de las herramientas proporcionadas con la cuenta de correo electrónico.

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2024	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	PA-09-02-01	VERSIÓN:	00





19. La Unidad de Redes y Telecomunicaciones establecerá los procedimientos para la detección de faltas graves cometidas por los usuarios en el uso correo electrónico proporcionado y será esta la encargada de determinar las acciones y procedimientos para corregir las mismas.

## Políticas de uso del correo electrónico institucional

20. Los archivos textos, imágenes, documentos y cualquier otra información transmitida mediante el servicio de correo electrónico institucional es responsabilidad única y exclusiva de cada usuario.
21. No está permitido utilizar la cuenta de correo electrónico institucional para uso de carácter personal, así como utilizarla para fines distintos a los autorizados expresamente en este documento.
22. Queda prohibida la venta, renta o comodato de las cuentas de correo electrónico institucional, así como cualquiera de sus servicios adjuntos a con los que cuenta.
23. Las cuentas de correo electrónico institucional son de uso exclusivo del titular a quien le fue asignada por lo que no está permitido compartir la contraseña para que sea utilizada por un tercero. Es responsabilidad del titular en cuidar y salvaguardar el uso correcto de la cuenta de correo electrónico asignada.
24. La Dirección de Innovación Gubernamental se reserva el derecho para conservar y / o revelar el contenido de algún mensaje, correo electrónico enviado o recibido, así como archivo almacenado en la nube, si lo considera necesario para cumplir con procesos legales o para responder a solicitudes de transparencia, quejas de terceros por violación a derechos de autor, marcas, patentes, seguridad e integridad de los usuarios o por acciones que contravengan la normatividad existente.
25. La Unidad de Redes y Telecomunicaciones puede en cualquier momento, cancelar o inhabilitar la cuenta de correo electrónico de cualquier usuario sin previo aviso en los siguientes casos:
  - a. Término de relación laboral con la administración pública municipal de Zapopan.
  - b. Uso indebido de la cuenta.
  - c. Solicitud expresa del titular de la dependencia o jefe administrativo donde esté laborando el servidor público titular de la cuenta.
  - d. Incumplimiento de alguna de las políticas de uso.

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2024	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	PA-09-02-01	VERSIÓN:	00



- e. Si la cuenta tiene más de 4 meses de inactividad.
26. El titular de la cuenta, el jefe administrativo o titular de la dependencia donde labora el servidor público son los únicos responsables de realizar el respaldo de la información almacenada en las cuentas de correo electrónico institucional en los tiempos y dispositivos de almacenamiento que determinen tomando precaución y conocimiento de que una vez eliminada la cuenta no se podrá proporcionar de nueva cuenta acceso a la misma.
  27. La Unidad de Redes y Telecomunicaciones contará con un respaldo completo de la cuenta eliminada hasta por tres meses y se podrá disponer de una copia mediante solicitud vía oficio a la Dirección de Innovación Gubernamental la cual solamente será accesible de forma local por medio de una instalación en equipo de cómputo el cual deberá de determinar el titular de la dependencia o jefe administrativo.
  28. En caso, por ser necesario y por necesidades del área, de requerir una cuenta de correo electrónico para el mismo servidor público, se tendrá que realizar de nuevo una solicitud como indica la política “Proceso para la solicitud del correo electrónico institucional” que se manifiesta en este documento.

### Generalidades a considerar del uso de correo electrónico institucional

29. Las cuentas de correo electrónico se cancelarán al mostrar una inactividad mayor a los cuatro meses y la licencia correspondiente se asignará de acuerdo a las solicitudes vigentes.
30. Los usuarios con cuenta de correo institucional asignada deberán mantener y optimizar su espacio de almacenamiento eliminando de forma periódica y permanente los mensajes, documentos y archivos que consideren innecesarios en cualquiera de las carpetas existentes en su correo u otra herramienta proporcionada con su cuenta de correo electrónico institucional, permitiendo con ello evitar la saturación de su buzón.
31. El espacio de correo electrónico y el servicio de almacenamiento en la nube (Drive) es compartido por lo que el tamaño de almacenamiento es total para toda la cuenta y no es expandible en ninguno de los casos.
32. El Administrativo de cada área será el responsable de notificar de las bajas de su personal a la Dirección de Innovación Gubernamental, para que se proceda a cancelar las cuentas de acceso.

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2024	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	PA-09-02-01	VERSIÓN:	00





## Situaciones que se deben evitar en el uso del correo electrónico

33. Utilizar el correo electrónico para cualquier propósito comercial, político, religioso o financiero ajeno a las actividades inherentes a su puesto o actividades dentro del Municipio de Zapopan.
34. Participar en la propagación de mensajes encadenados o participar en esquemas piramidales o similares.
35. Distribuir mensajes con contenidos impropios y / o lesivos que atenten contra la moral o las buenas costumbres.
36. La saturación y falta de mantenimiento del buzón electrónico y herramientas proporcionadas con la cuenta por parte del usuario.
37. Apropiarse de alguna(s) cuenta(s) de correo diferente a la asignada a su persona.
38. Cualquier otro uso que determine la autoridad competente.
39. Los usuarios son responsables de recordar la contraseña de su cuenta, si en algún momento la olvida o la pierde, inmediatamente deberá levantar un reporte a través de la mesa de ayuda para que le sea entregada una nueva contraseña al usuario afectado. Esto es con el fin de proteger la seguridad del correo, así como, proteger la información institucional.

## Uso del Internet

40. Es responsabilidad de los usuarios el uso del internet, el cual queda restringido única y exclusivamente para fines laborales.
41. Queda prohibido visitar sitios de internet, en los cuales existan contenidos que denigren la imagen del Municipio de Zapopan y del servidor público.
42. Es responsabilidad de cada una de las dependencias del Gobierno de Zapopan, la información que se publique a través de los sitios web del municipio, incluyendo portales, micrositos y cualquier otro semejante.

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2024	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	PA-09-02-01	VERSIÓN:	00





43. Los permisos de navegación para Internet únicamente se asignan a cuentas de usuario institucionales personales. No serán asignados permisos de navegación por Internet a cuentas de usuario anónimas (por ejemplo, a: visitantes).
44. Queda prohibido el uso de cuentas y claves de acceso por personas distintas al usuario asignado, con o sin autorización de la persona que tenga la responsiva de la cuenta.
45. El servicio de navegación en Internet es para uso exclusivo de actividades institucionales.
46. Queda prohibida la conexión, desconexión o reubicación de equipos sin la autorización de la Dirección de Innovación Gubernamental y de la Unidad de Soporte Técnico, a través de oficio o un reporte levantado por medio de la mesa de ayuda.
47. Queda expresamente prohibido el uso de sitios de intercambio de archivos punto a punto (como por ejemplo Ares, eMule, Torrents, Limewire etc.).
48. Las páginas visitadas por medio del servicio de internet están sujetas a ser revisadas por la Dirección de Innovación Gubernamental.
49. Queda prohibido el uso, distribución o propagación de cualquier programa, script o comando diseñado para interferir con el uso, funcionalidad o conectividad de cualquier usuario, host, sistema o site dentro de Internet (como el propagar, vía email mensajes conteniendo virus, caracteres de control, etc.), así como configurar una página Web para actuar de manera maliciosa contra los usuarios que la visiten.

## Uso de equipo informático y soporte

50. Los usuarios de equipo de cómputo, radiocomunicación y tecnología en general, deberán solicitar atención cuando así lo requieran, mediante reporte hecho a la Mesa de Ayuda, establecida para este fin, a través de intranet o por medio de teléfono a la extensión 2380 en un horario de lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm, o por medio de oficio dirigido a la Dirección de Innovación Gubernamental.
51. Los recursos tecnológicos asignados a los servidores públicos, deben ser utilizados exclusivamente para el cumplimiento de sus labores, por lo que deberán abstenerse de emplearlos para otros fines; así mismo queda prohibida la instalación de software no autorizado.

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2024	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	PA-09-02-01	VERSIÓN:	00





52. La Dirección de Innovación Gubernamental supervisará el uso de los equipos e informará a los titulares de las dependencias cuando se detecte cualquier anomalía lo cual causará suspensión en el servicio; cuando se presenten las siguientes causas:
- Se detecta la instalación de software sin licencia, así como juegos o pasatiempos o sin previa autorización de la Dirección de Innovación Gubernamental.
  - Sustraer información confidencial y restringida, mediante cualquier dispositivo de almacenamiento temporal, físico o magnético, electrónico o de cualquier otra naturaleza, para ser utilizada con fines personales o que afecten a los intereses del Municipio de Zapopan, sin la autorización correspondiente y por escrito de la Dirección de Innovación Gubernamental.
  - Cuando se utilice el equipo para desarrollar programas, proyectos o trabajos ajenos a sus funciones.
  - El uso del servicio de internet con fines partidistas o de lucro.
53. El personal de la Dirección de Innovación Gubernamental serán los únicos autorizados para realizar cambios en las configuraciones a los equipos de cómputo propiedad del Municipio de Zapopan.
54. En ningún momento los usuarios deben mover o reubicar los equipos de cómputo o de telecomunicaciones, instalar o desinstalar dispositivos, ni retirar sellos de los mismos sin la autorización de la Dirección de Innovación Gubernamental. En caso de requerir este servicio deberá solicitarlo en la Mesa de Ayuda, establecida para este fin, a través de intranet o por medio de teléfono a la extensión 2380 en un horario de lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm, o por medio de oficio dirigido a la Dirección de Innovación Gubernamental.
55. Queda estrictamente prohibido hacer la exportación de la información de un equipo a otro por parte de los usuarios, la Dirección de Innovación Gubernamental a través del personal de soporte serán los encargados de hacer la exportación, el trámite se hace vía reporte a la Mesa de Ayuda.
56. Los responsables de hacer el respaldo de información serán los usuarios que tienen resguardado el equipo de cómputo. Para lo cual únicamente se respaldará información relacionada con el municipio, no información personal.
57. Es responsabilidad del usuario del equipo de cómputo reportar de forma inmediata a su jefe o enlace administrativo, cuando detecte que existan riesgos reales o

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2024	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	PA-09-02-01	VERSIÓN:	00





potenciales que puedan dañar los equipos de cómputo o comunicaciones, como pueden ser fugas de agua, conatos de incendio u otros.

58. La Dirección de Innovación Gubernamental, podrá denegar la instalación de equipo de cómputo en las oficinas que hayan llegado al límite de crecimiento en cuanto a conexiones, esto con la finalidad de evitar el uso de concentradores y dispositivos que afectan el rendimiento y buen funcionamiento de la Red Municipal de Voz y Datos.
59. La Unidad de Soporte Técnico es la encargada de la instalación y reubicación de los relojes biométricos, previo visto bueno de la Dirección de Recursos Humanos.
60. Los equipos de cómputo que no se puedan reparar en el lugar de trabajo deberán ser trasladados por el usuario al lugar donde se encuentre el taller de la Unidad de Infraestructura Soporte Técnico, (CISZ o Comisaría de Seguridad Pública) esto por cuestiones de seguridad y control de los equipos.
61. Para la atención de fallas en el funcionamiento de las impresoras y multifuncionales, así como para la solicitud de consumibles, reparaciones y reemplazo de piezas, el usuario deberá comunicarse directamente con el proveedor a los teléfonos que aparecen en la etiqueta que se encuentra en cada equipo (esto debido a que los equipos son arrendados).
62. Para solicitar el cambio físico de cualquier equipo de impresión, este deberá ser validado por la Unidad de Soporte Técnico, quien dará un dictamen técnico indicando la viabilidad del cambio. El reporte deberá realizarse mediante el Sistema de Aranda.
63. Las solicitudes de equipo adicional de impresión deberán ser solicitadas mediante oficio para su autorización por la Dirección de Innovación Gubernamental con previa revisión de la Unidad de Soporte Técnico, quienes determinarán la disponibilidad de nodos para la instalación. Este trámite deberá realizarse a través de un reporte en el Sistema de Aranda.
64. No se deberán consumir, ni colocar ningún tipo alimentos ni bebidas sobre o cerca de los equipos de cómputo o de impresión para evitar daños por derrames o acumulación de residuos.
65. Se debe evitar colocar objetos encima del equipo o cubrir los orificios de ventilación del monitor o del CPU.

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2024	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	PA-09-02-01	VERSIÓN:	00





66. Se debe mantener el equipo informático en un entorno limpio y sin humedad.
67. El usuario debe asegurarse que los cables de conexión no sean pisados o aplastados al colocar otros objetos encima o contra ellos, en caso de presentarse problemas con los cables, puede reportarlo a la mesa de ayuda y un técnico especializado evaluará y ofrecerá una solución a esta situación.
68. Todos los reportes realizados por técnicos de la Unidad de Soporte Técnico, deberán atenderse en presencia del usuario, salvo casos en que no sea posible. Y así mismo el usuario deberá ser notificado de que el servicio está realizado y deberá dar su aprobación de conformidad.
69. Los accesorios de tipo opcional, es decir que no son necesarios para el funcionamiento básico del equipo, deberán ser adquiridos por el usuario.

## Controles contra código malicioso

70. Para prevenir infecciones por virus informáticos, los usuarios de la Red Municipal de Datos del Municipio de Zapopan no deben hacer uso de cualquier clase de software que no haya sido proporcionado y validado por la Dirección de Innovación Gubernamental.
71. Los usuarios de la Red Municipal de Datos del Municipio de Zapopan deben verificar que la información y los medios de almacenamiento, considerando al menos discos externos y USB, estén libres de cualquier tipo de código malicioso, para lo cual deben ejecutar el software antivirus autorizado por la Dirección de Innovación Gubernamental.
72. Cada usuario deberá verificar, previo a la ejecución o utilización de cualquier archivo o software que deba ser descomprimido, que estén libres de virus utilizando el software antivirus autorizado por la Dirección de Innovación Gubernamental. Se deben considerar al menos programas de software, bases de datos, documentos y hojas de cálculo y cualquier otro archivo.
73. Ningún usuario de Red Municipal de Datos del Municipio de Zapopan debe intencionalmente escribir, generar, compilar, copiar, propagar, ejecutar o tratar de introducir código de computadora diseñado para auto replicarse, dañar, o en otros casos impedir el funcionamiento de cualquier equipo de cómputo o software.

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2024	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	PA-09-02-01	VERSIÓN:	00



74. Ningún usuario, empleado o personal externo podrá bajar o descargar software de sistemas, boletines electrónicos, sistemas de correo electrónico, de mensajería instantánea y redes de comunicaciones externas, sin la debida autorización de la Dirección de Innovación Gubernamental.
75. Cualquier usuario que sospeche de alguna infección por virus de computadora, deberá dejar de usar inmediatamente el equipo y llamar a la Mesa de Ayuda, para la detección y erradicación del virus.
76. Cada usuario que tenga bajo su resguardo algún equipo de cómputo personal portátil, será responsable de solicitar a la Mesa de Ayuda, periódicamente las actualizaciones del software.
77. Los usuarios no deberán alterar o eliminar las configuraciones de seguridad implementadas por la por la Dirección de Innovación Gubernamental.
78. Debido a que algunos virus son extremadamente complejos, ningún usuario de la Red Municipal de Zapopan debe intentar erradicarlos de las computadoras.

## Software de licenciamiento

79. Con el objetivo de mantener la integridad de los sistemas y redes, estandarización y control en cuanto al cumplimiento en el uso de licencias de software, la instalación de los programas está autorizada solamente al personal de la Unidad de Soporte Técnico.
80. La instalación y actualizaciones de software solamente podrán ser efectuadas por el personal de la Unidad de Soporte Técnico.
81. Los requerimientos de instalación de software que no cuenten con una licencia válida, deberán ser solicitados formalmente a través del director del área de la que se trate, quien deberá enviar la petición vía oficio o correo electrónico dirigido al titular de la Dirección de Innovación Gubernamental, quien evaluará el requerimiento junto a la Unidad de Soporte Técnico para analizar si existen alternativas de software libre, si es posible asignar una licencia disponible, o se gestiona la adquisición.
82. Para el caso anterior, la Unidad de Soporte Técnico, determinará e informará la aprobación de la solicitud. De darse el caso, la solicitud podrá ser rechazada o

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2024	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	PA-09-02-01	VERSIÓN:	00



postergada para ser incorporada al próximo presupuesto anual. Para realizar la evaluación se tomarán en cuenta los siguientes criterios:

- Justificación del uso del software solicitado
- Cantidad de licencias disponibles
- Equipo en que deberá ser instalada la licencia
- Si se requiere la compra, si está contemplado en el presupuesto anual o bien si la solicitud tiene presupuesto autorizado

## Desarrollo de Sistemas Informáticos

83. Todo programa o software propuesto para desarrollar con recursos del municipio, deberá ser sujeto de un estudio de factibilidad, en el cual será confrontado| en su fase inicial, frente a otras alternativas de solución disponibles en el mercado, y en el caso de necesidad de dirimir entre estas alternativas, se dará preferencia al desarrollo interno siempre y cuando se cumplan condiciones técnicas y se apliquen métodos de desarrollo aprobados por la Dirección de Innovación Gubernamental.
84. Toda solicitud de creación o modificación de un sistema informático deberá solicitarse vía oficio al titular de la Dirección de Innovación Gubernamental como Proyecto Informático.
85. Todo proyecto de desarrollo se considera como Proyecto Informático y como tal está sujeto a revisión y validación, sobre todo teniendo especial cuidado de que los proyectos se encuentren alineados y contribuyan a los objetivos institucionales y a la planeación informática del Municipio de Zapopan.
86. Todo Sistema informático deberá ser desarrollado atendiendo a los estándares para el desarrollo de sistemas, arquitecturas, políticas de seguridad y otros instrumentos normativos que al respecto emita la Dirección de Innovación Gubernamental.
87. La Unidad de Desarrollo es la responsable de implementar las tecnologías de los sistemas de información, así como mantener en operación los sistemas ya implementados en el Municipio, por lo que cualquier solicitud de software deberá ser realizada por el titular del área a través de oficio dirigido al Director de Innovación Gubernamental.
88. Para solicitar mantenimiento de algún sistema informático y/o base de datos, se deberá girar oficio dirigido al titular de la Dirección de Innovación Gubernamental. En los casos en los que se requiera dar de alta o baja usuarios, se podrá solicitar vía

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2024	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	PA-09-02-01	VERSIÓN:	00





oficio o correo electrónico siempre y cuando se cuente con el visto bueno del director del área correspondiente

89. La Unidad de Desarrollo proporcionará apoyo técnico con los sistemas de información, previa solicitud a través de la Mesa de Ayuda, por correo electrónico (al titular del área con copia al especialista que lo atiende) o llamada telefónica.
90. La Unidad de Desarrollo es la responsable de realizar e implementar mecanismos de seguridad en los sistemas desarrollados, con el objetivo de garantizar la seguridad de los mismos.
91. La Unidad de Desarrollo es la responsable de desarrollar y administrar el sitio principal de Zapopan en Internet y la Intranet del Municipio, por lo que cualquier solicitud de modificación deberá solicitarse vía oficio dirigido al titular de la Dirección de Innovación Gubernamental.
92. La Unidad de Desarrollo proveerá soporte en sitio para los sistemas, previa solicitud por medio del Sistema CTRLDESK, llamada telefónica, correo electrónico u oficio dirigido al titular de la Dirección de Innovación Gubernamental o al Jefe de la Unidad de Desarrollo.
93. La Unidad de Desarrollo administrará los usuarios de los sistemas implementados, por lo que se firmarán cartas responsivas, en todos los casos. Las modificaciones a los accesos, bajas o cualquier cambio deberá solicitarse vía oficio o correo electrónico, dirigido a la Dirección de Innovación Gubernamental con visto bueno del director del área correspondiente.
94. La Unidad de Desarrollo realizará propuestas de planes de mantenimiento y actualización de los sistemas actualmente en funcionamiento, tratando de lograr una evolución a la par que la tecnología de nuestro entorno.
95. La Unidad de Desarrollo podrá diseñar mecanismos de revisión de los sistemas, para garantizar su consistencia e integridad, esto con el fin de brindar certidumbre entre los sistemas de software y el almacenamiento de datos.
96. La Unidad de Desarrollo evaluará la implementación de aplicaciones externas considerando los requerimientos básicos de estas y su posible interacción con las ya utilizadas de forma activa.

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2024	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	PA-09-02-01	VERSIÓN:	00





## Unidad de Geomática y Estadísticas

97. La recopilación, gestión y actualización de datos geospaciales y georreferenciados del Municipio de Zapopan deben incluir información detallada sobre calles, colonias, manzanas, lotes, así como la ubicación de parques, escuelas, parques industriales, luminarias y zonas de alto riesgo de inundaciones, entre otros.
98. Cualquier solicitud de software o aplicaciones de información geoespacial debe ser realizada por el titular de la dependencia correspondiente mediante un oficio dirigido al Director de Innovación Gubernamental.
99. La Unidad llevará a cabo un estudio de factibilidad utilizando recursos municipales para toda propuesta de desarrollo de aplicaciones geospaciales. Este estudio comparará la viabilidad del desarrollo interno con otras alternativas disponibles en el mercado. En caso de que sea necesario elegir entre estas alternativas, se dará preferencia al desarrollo interno siempre que cumpla con las condiciones técnicas y los métodos de desarrollo aprobados por la Dirección de Innovación Gubernamental.
100. La Unidad proporcionará soporte en sitio para los visores cartográficos y las aplicaciones de información geoespacial desarrollados por ella misma, previa solicitud realizada vía correo electrónico oficial o mediante oficio dirigido al titular de la Dirección de Innovación Gubernamental o al Jefe de la Unidad de Geomática y Estadística.
101. Cualquier persona que desee extraer o conocer la información contenida en las bases de datos de los sistemas implementados en el Municipio debe solicitarla directamente a la Unidad de Geomática, encargada de resguardar dicha información.
102. Queda prohibida la divulgación no autorizada de cualquier dato cartográfico o estadístico.

## Desarrollo y actualización de páginas web

103. Las publicaciones, convocatorias, eventos, información relevante, comunicados a la ciudadanía (entre otras) deberán ser publicadas en su mayoría en el Portal Oficial del Municipio y bajo el dominio de [www.zapopan.gob.mx](http://www.zapopan.gob.mx), ya que es el medio oficial para este efecto.

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2024	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	PA-09-02-01	VERSIÓN:	00

19





104. En caso de ser necesario se podrán registrar otros dominios o micrositios para publicar información u ofrecer servicios de alguna dependencia o coordinación general del Ayuntamiento, siempre y cuando cumplan con las políticas establecidas por la Dirección de Innovación Gubernamental con la finalidad de garantizar la calidad y la disponibilidad de la información pública. Existen micrositios o subdominios que se registran bajo el dominio de Zapopan y que pertenecen a diferentes coordinaciones, dependencias u OPD's del municipio, mismas que son propietarias de la información que generan y las encargadas de realizar las publicaciones de dominio público que consideren pertinentes, además, estas pueden también ser promocionadas en sus respectivas redes sociales.

## Compra de equipo de cómputo

105. La Dirección de Innovación Gubernamental validará técnicamente las solicitudes de compra de las dependencias y realizará los convenios con proveedores de tecnología de información de acuerdo a las necesidades, prioridades de Gobierno y objetivos establecidos por el Presidente Municipal y vertidos en el Plan Municipal de Desarrollo.

106. La Dirección de Innovación Gubernamental será la responsable de actualizar las características y especificaciones de modelos de los equipos de cómputo como del equipamiento de infraestructura tecnológica de Redes y Telecomunicaciones cada ocasión que sea necesario conforme a las necesidades y requerimientos, así como la tendencia en tecnología de la Red Municipal de Voz y Datos.

107. La Dirección de Innovación Gubernamental analizará las propuestas técnicas para cualquier proyecto de innovación gubernamental de la Administración Pública Municipal, realizando un cuadro comparativo de cumplimiento y emitiendo el dictamen técnico para su valoración ante la Dirección de Adquisiciones.

## Red Municipal de voz y datos

108. La Dirección de Innovación Gubernamental administrará el sistema de reporte y tarificación telefónica, gestionando cuentas de acceso al sistema, así como la supervisión de la adecuada operación de las dependencias en la asignación de las claves de acceso a los servicios de telefonía, local, larga distancia y a celulares.

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2024	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	PA-09-02-01	VERSIÓN:	00



109. La Dirección de Innovación Gubernamental normará, validará y prestará el servicio de integración a la Red Municipal de Voz y Datos cuando las dependencias así lo requieran, siempre y cuando el objetivo esté orientado al Plan Municipal de Desarrollo.
110. La Dirección de Innovación Gubernamental dictará los lineamientos y verificará los consumos del servicio de telefonía y comunicaciones de las dependencias, asesorándoles y haciendo las recomendaciones necesarias para el ahorro en el consumo de este servicio de tal forma que el gasto aplicado por este concepto sea racional y eficiente.
111. Es responsabilidad de los titulares de las dependencias solicitar mediante oficio o correo electrónico a la Dirección de Innovación Gubernamental la asignación de clave de teléfono, saldo y permisos para el tipo de llamadas, así como también solicitar la baja o modificaciones de los servicios de telefonía. En la solicitud deberá mencionarse el nombre completo de la persona a la que se asignará la clave, número de empleado, puesto, y extensión.
112. La Dirección de Innovación Gubernamental será la encargada de determinar el tope presupuestal de saldo por cada clave telefónica asignada.

## Red Municipal de Radiocomunicación

113. Toda dependencia que por la naturaleza de sus actividades requieran el uso de equipo de radiocomunicación, deberá designar un enlace responsable de coordinarse con la Unidad de Redes y Telecomunicaciones a través del personal de *Radiocomunicaciones*, para la realización de trámites de solicitud de accesorios, reparación, instalación, programación y baja de equipo dando a conocer a la Dirección de Innovación Gubernamental, por medio de correo electrónico quien será el enlace designado.

Es responsabilidad del usuario que el equipo de radiocomunicación que tiene asignado, sea utilizado única y exclusivamente para cuestiones laborales.

114. Para solicitar la revisión y reparación de un equipo de radiocomunicación este se hará mediante oficio firmado por el solicitante, especificando la siguiente información: modelo, número de serie, número de patrimonio y/o activo. Es necesario llevar el equipo al taller de la Unidad de Redes y Telecomunicaciones a través del personal de Radiocomunicaciones.

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2024	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	PA-09-02-01	VERSIÓN:	00



- 115. La Unidad de Redes y Telecomunicaciones a través del personal de *Radiocomunicaciones* podrá solicitar con al menos 30 días de anticipación el préstamo de radios a las diferentes áreas, para cubrir los diversos eventos masivos que se celebran dentro del territorio del Municipio de Zapopan; como son Romería y Día de Muertos entre otros.
- 116. Todos los usuarios de equipos de radiocomunicación están obligados a utilizar las claves de comunicación determinadas para este fin, y deberán evitar el uso de palabras altisonantes mientras utiliza el equipo, para evitar ser sancionados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
- 117. Queda estrictamente prohibido clonar las frecuencias programadas en los mismos, así como incorporar a la Red Municipal de Radiocomunicación equipos que no sean propiedad del Municipio de Zapopan.
- 118. Es responsabilidad de los usuarios el buen uso, cuidado y manejo de los equipos de radiocomunicaciones.

## Redes Sociales

- 119. Todo requerimiento referente al acceso a redes sociales, deberá contar con autorización previa del responsable del área y deberá ser solicitada mediante oficio y/o correo electrónico al titular de la Dirección de Innovación Gubernamental. En dicho oficio se deberá realizar la justificación de la necesidad del acceso a las redes sociales y para que serán utilizadas.

## Baja de equipo

- 120. La Dirección de Innovación Gubernamental es la única dependencia autorizada para realizar dictámenes técnicos para el proceso de desincorporación y baja de equipo de cómputo y radiocomunicación en coordinación con la Unidad de Patrimonio Municipal.
- 121. Las dependencias que requieran dar de baja equipo deberán solicitar un dictamen técnico vía oficio al titular de la Dirección de Innovación Gubernamental, generando un reporte en el sistema Aranda, anexando un documento de Excel con los datos de los equipos, con la siguiente información: número de activo, clave 2, PAMU, descripción (cpu, monitor, teclado, teléfono, Tablet, etc.).

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2024	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	PA-09-02-01	VERSIÓN:	00





## Robo o extravío de equipo

122. Es responsabilidad del usuario dar aviso inmediato a la Dirección de Innovación Gubernamental en caso de desaparición, robo o extravío de equipo de cómputo, equipos de telecomunicación, radiocomunicación o accesorios bajo su responsabilidad. Este aviso será mediante oficio firmado por el titular del área. Se deberá también remitir copia del acuerdo al que se llegó con la Unidad de Patrimonio Municipal con respecto al equipo extraviado, esto con la finalidad de mantener actualizada la base de datos del equipo con que cuenta el Municipio de Zapopan.

## Seguridad para la Red

123. Será considerado como un ataque a la seguridad informática y una falta grave, cualquier actividad no autorizada por Dirección de Innovación Gubernamental, en la cual los usuarios realicen la exploración de los recursos informáticos en la Red Municipal de Datos del Municipio de Zapopan, así como de las aplicaciones que sobre dicha red operan, con fines de detectar y explotar una posible vulnerabilidad.

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2024	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	PA-09-02-01	VERSIÓN:	00





## V. Autorizaciones

Con fundamento en los artículos 39 Bis y 45 de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco; así como 27 del Reglamento de Línea Zapopan y del Uso de Medios Electrónicos del Municipio de Zapopan, Jalisco, se signan y autorizan las presentes Políticas Administrativas, a través de la tecnología de sellos digitales.

### Autorización

k9g1xx+l8lZh0etNuaVSrAKtnarLsPyahvQuflxh4Zt9KAYj4heKmhG3rIHspcn1f4F  
1O7mZdsuowvtiiuM0qhH0uw2hT8D6aCrqsqMZ2+cj9wIMhgbrmHasRBdK1FTy  
W6EfgF5kxI0vK5b0kbtAdmyC3hHuaTfTfCShlzFJmc=

Edmundo Antonio Amutio Villa

Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental

### Manual propuesto por

Jcrc/HvER1XGmFG5n6acGXdsPUEZocjOmuvrhmeXHUMKSq0qYTPWMHueJ  
MifrQG3Tw7M2oZ9GOgcs4MIU1w479T9Z4t4xpdf1QFjJwDSXEIcQmdWO2R/6u  
0ouyxb64Bifjc6M7iVxeBhiF12NFMzYu5K8ZjFca3ctUzCezeWWYE=

Samuel Victoria García

Director de Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2024	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	PA-09-02-01	VERSIÓN:	00