

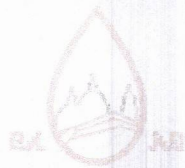


SOSAPACH

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE SAN PEDRO CHOLULA

Lineamientos de Control para los Sistemas Informáticos y de Comunicación del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula

Mayo 2025



SOSAPACH

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE SAN PEDRO CHOLULA

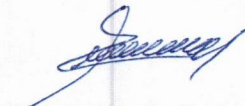
Sexta Asamblea Extraordinaria
Administración 2024 - 2027

Sexta Asamblea Extraordinaria del Consejo de Administración del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula Puebla, Administración 2024-2027, celebrada el lunes 26 de mayo de 2025, a las 16 horas, en la que se aprobó entre otros el siguiente:

PUNTO DE ACUERDO NÚMERO VIII. - Que aprueba la **actualización del documento normativo denominado "Lineamientos de Control para los Sistemas Informáticos y de Comunicación del Sistema operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula."**

PUNTO APROBADO POR: UNANIMIDAD de votos en todos sus términos.

Firmando de constancia y aceptación del punto en comento las y los integrantes del Consejo de Administración que intervinieron.

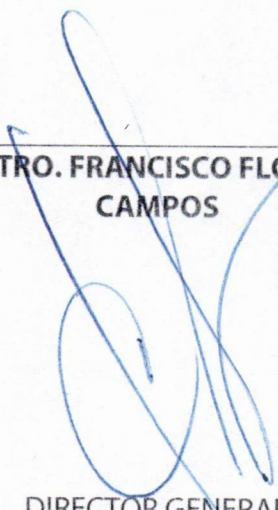
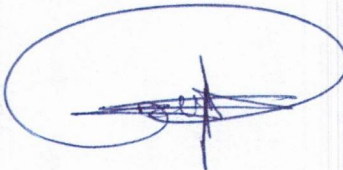
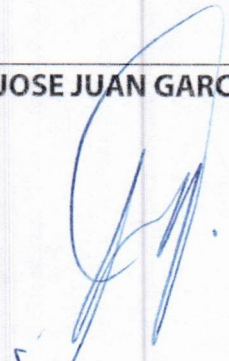
 Adrián Pascual Guerrero Mejía Presidente del Consejo de Administración del SOSAPACH	 Cristian Yair Medina Bracamontes Secretario del Consejo de Administración del SOSAPACH	 Juana Pérez Pérez Tesorera del Consejo de Administración del SOSAPACH
 José Domingo Quiroz Caballero Vocal Representante de Usuarios del Consejo de Administración del SOSAPACH	 María Silvia Linares Inclán Vocal Representante de Usuarios del Consejo de Administración del SOSAPACH	 Eloísa Martha Ladino Morales Vocal Representante de Usuarios del Consejo de Administración del SOSAPACH
 Gerardo Guzmán Tenorio Contralor Municipal en su carácter de Comisario del Consejo de Administración del SOSAPACH		

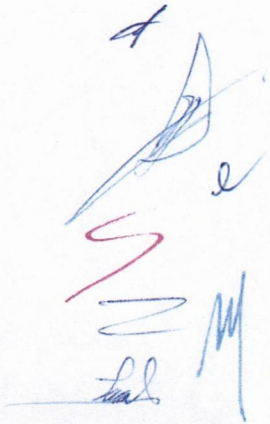
	Lineamientos de Control para los Sistemas Informáticos y de Comunicación del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula	Clave: CSyT/RLIN/001/2025
		Fecha de elaboración: 11/04/2024
		Fecha de actualización: 26/05/2025
		Núm. De actualización: 002
	Coordinación de Sistemas y Tecnologías	

Lineamientos de Control para los Sistemas Informáticos y de Comunicación del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula

CLAVE: CSyT/RLIN/001-2025

AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:

MTRO. FRANCISCO FLORES CAMPOS  DIRECTOR GENERAL	LILIANA MORENO ALTA  SUBDIRECTORA ADMINISTRATIVA	JOSE JUAN GARCÍA PÉREZ  ENCARGADO DE DESPACHO DE LA CONTRALORÍA INTERNO
---	--	--

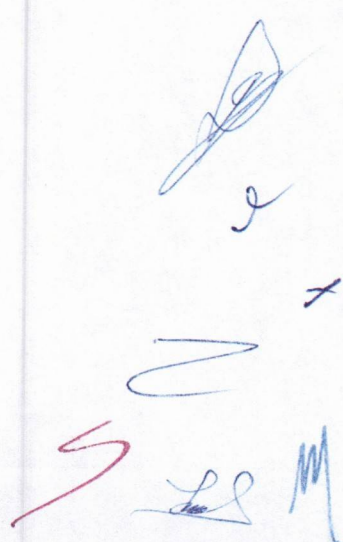


	Lineamientos de Control para los Sistemas Informáticos y de Comunicación del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula	Clave: CSyT/RLIN/001/2025
		Fecha de elaboración: 11/04/2024
		Fecha de actualización: 26/05/2025
		Núm. De actualización: 002
	Coordinación de Sistemas y Tecnologías	

ACUERDO del Honorable Consejo de Administración del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula, de fecha diecinueve de diciembre de dos mil veintidós, por el que se autorizan los **Lineamientos de Control para los Sistemas Informáticos y de Comunicación del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula**

Al margen un sello con el logotipo del Organismo Público Descentralizado, con una leyenda que dice:
SOSAPACH. - CONSEJO ADMINISTRATIVO.

El C. **ADRIÁN PASCUAL GUERRERO MEJÍA**, Presidente del Consejo de Administración del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula, Puebla, hace saber a las y los habitantes y vecinos del municipio de San Pedro Cholula, que se autorizaron los Lineamientos de Control para los Sistemas Informáticos y de Comunicación del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula, esto con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1, 108, 109 fracción III, 113, 115 primer párrafo, fracción II y 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; II y VI de la Convención Interamericana contra la Corrupción; 5, 7.1 inciso a) y d), 8 y 65 de la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción; 1, 2 fracciones I, II y VII, 5 y 6 de la Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción; 6, 7 primer párrafo, fracción II, 49 y 50 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; 105 fracciones I, II y III, 124 y 125 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla; 118 y 119 de la Ley Orgánica Municipal; PRIMERO, CUARTO y NOVENO primer párrafo, fracciones II, VIII y IX del DECRETO del H. Congreso del Estado, que CREA el Organismo Público Descentralizado "Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula, que funcionará en los términos establecidos en el Acuerdo de Cabildo de fecha 21 de Septiembre de 1993; 5 y 7 primer párrafo, fracciones XIII y XXII del Reglamento Interior del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula vigente.



	Lineamientos de Control para los Sistemas Informáticos y de Comunicación del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula	Clave: CSyT/RLIN/001/2025
		Fecha de elaboración: 11/04/2024
		Fecha de actualización: 11/04/2024
	Coordinación de Sistemas y Tecnologías	Núm. De actualización: 001

ÍNDICE		PAGINA
I	OBJETIVOS	3
II	ALCANCE	3
III	DEFINICIONES	3
IV	LINEAMIENTOS GENERALES	5
	Responsabilidades del Usuario y Movilización de Activos Informáticos	6
	Propiedad de la Información	7
	Clasificación de la información	8
	Protección de Datos Personales en el Sistema de Cobro 'Agua Soluciones'	8
	Responsabilidad y Acceso Restringido	9
	Carta Responsiva	9
	Ubicación del sistema	9
	Respaldo de la Base de Datos	9
	Protección de Datos Personales en el Sistema de Nóminas Microsip	10
	Responsabilidad y Acceso Restringido	10
	Carta Responsiva	10
	Ubicación del sistema	10
	Respaldo de la Base de Datos	11
	Intercambio de Información	11
	Actividades Prohibidas	12
	Contraseñas	12
	Características	13
	Prohibiciones	13
V	USO DE INTERNET	13
	Características	14
	Responsabilidad del Usuario	14
	Seguridad de la Red	14
	Cumplimiento y Sanciones	15
VI	USO DEL CORREO INSTITUCIONAL	15
	Responsabilidad del Usuario	15
	Respaldo de Correo y Capacidad	16
	Cumplimiento y Sanciones	16
VII	PROTECCIÓN CONTRA SOFTWARE MALICIOSO	16
	Medidas de Prevención	16
	Responsabilidad del Usuario	17
	Cumplimiento y Sanciones	17
VIII	DE LA INTEGRACIÓN DEL COMITÉ DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES DEL SOSAPACH	17
IX	TRANSITORIOS	23
X	ANEXOS	24

	Lineamientos de Control para los Sistemas Informáticos y de Comunicación del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula	Clave: CSyT/RLIN/001/2025
		Fecha de elaboración: 11/04/2024
		Fecha de actualización: 26/05/2025
		Núm. De actualización: 002
	Coordinación de Sistemas y Tecnologías	

Lineamientos de Control para los Sistemas Informáticos y de Comunicación del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula

I. OBJETIVOS

Establecer mecanismos para controlar internamente las tecnologías de información, comunicaciones y seguridad informática, agrupándolas de la siguiente manera:

- A. Seguridad para los Sistemas Informáticos del SOSAPACH focalizados en la gestión de contraseñas, uso de internet, uso de correo institucional, protección contra software malicioso.
- B. Comité de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del SOSAPACH: Este comité tiene la responsabilidad de supervisar y orientar el cumplimiento de las políticas y lineamientos, asegurando que las tecnologías de la información se utilicen de manera eficaz y segura.

Estos lineamientos buscan proteger la información de la Entidad, buscando aprovechar la tecnología y garantizar la continuidad de las operaciones del SOSAPACH.

II. ALCANCE

Toda persona que haga uso de la infraestructura de tecnologías de la información y comunicaciones, están obligados a cumplir con las Políticas y Lineamientos de Control para los Sistemas Informáticos y de Comunicación del SOSAPACH. Esto aplica tanto en las instalaciones del SOSAPACH como fuera de ellas, ya sea de manera física o remota a través de internet.

Estas Políticas y Lineamientos de Control para los Sistemas Informáticos y de Comunicación del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula, buscan garantizar la seguridad y el buen uso de los recursos tecnológicos, contribuyendo así a la protección de la integridad de los sistemas informáticos y de comunicaciones de SOSAPACH.

El cumplimiento de estas políticas es esencial para preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, tanto dentro como fuera de nuestras instalaciones, fortaleciendo de esta manera la seguridad informática de la Entidad.

III. DEFINICIONES

Los términos y definiciones utilizados en el presente documento son:

SOSAPACH. - Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.

CSYT. - Coordinación de Sistemas y Tecnologías del SOSAPACH



	Lineamientos de Control para los Sistemas Informáticos y de Comunicación del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula	Clave: CSyT/RLIN/001/2025
		Fecha de elaboración: 11/04/2024
		Fecha de actualización: 26/05/2025
		Núm. De actualización: 002
	Coordinación de Sistemas y Tecnologías	

Usuario. - Toda persona servidora pública perteneciente al SOSAPACH que haga uso de los activos o servicios informáticos del organismo, para el desempeño de sus funciones, consulta o servicio.

Activo informático. - Son recursos de sistemas informáticos o relacionados con este, que son necesarios para el desempeño de las funciones del usuario, tales como equipos de cómputo, impresoras, video proyectores, teléfonos, equipos de telecomunicaciones, software, información, entre otros.

Software. - Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

Hardware. - Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.

Software institucional. - Aplicación o programa informático con licenciamiento de uso propietario que puede ser instalado y utilizado por los usuarios para el desempeño de sus actividades o funciones, o para la gestión de un servicio informático otorgado por la institución.

Software libre. - También conocido como freeware, shareware, software demo. Software gratuito proveniente de internet o cualquier otro medio que no requiere la compra de una licencia para su uso.

Contraseña. - Palabra clave mediante la cual el usuario puede tener acceso a una aplicación, archivo informático o sistema de información.

Internet. - Red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras mediante un protocolo especial de comunicación.

Antivirus. - Software especializado diseñado para detectar, eliminar y prevenir virus informáticos en los dispositivos de la Red.

Virus. - Software creado para producir daño en un equipo informático.

Malware. - Cualquier tipo de software malicioso diseñado para infiltrarse en un dispositivo sin conocimiento.

Correo Electrónico Institucional. - Servicio de la Red, con el dominio sosapach-gob.com, que permite a los usuarios de SOSAPACH enviar y recibir mensajes y archivos rápidamente mediante sistemas de comunicación electrónicos.

Equipo de Cómputo. - Dispositivo electrónico de uso personal capaz de almacenar información, procesar datos y entregarle al usuario los resultados de la información procesada.

Infraestructura. - Conjunto de bienes informáticos, cableado, equipos de cómputo, dispositivos de red, servidores y otros equipos de naturaleza tecnológica.

	Lineamientos de Control para los Sistemas Informáticos y de Comunicación del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula	Clave: CSyT/RLIN/001/2025
		Fecha de elaboración: 11/04/2024
		Fecha de actualización: 26/05/2025
		Núm. De actualización: 002
	Coordinación de Sistemas y Tecnologías	

Servidor. - Equipo de cómputo de altas prestaciones, que forma parte de una red y provee servicios a otros equipos denominados clientes.

Hoja responsiva. - para el uso de alguna contraseña de software institucional es un documento que establece las responsabilidades y compromisos del usuario en relación con la seguridad y confidencialidad de la contraseña asignada.

Lineamientos. -Criterios que orienten la toma de decisiones y conductas de los servidores públicos del SOSAPACH.

VPN. – Red Privada Virtual tecnología de seguridad que establece una conexión cifrada entre dos puntos, permite a los usuarios acceder y transmitir datos de manera segura.

Comité. - El Comité de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del SOSAPACH;

Proyectos, planes y programas. - Los relacionados con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que las dependencias y entidades del Poder Ejecutivo, pretendan implementar de manera especial, anual, semestral o trimestral;

Reglamento: Reglamento Interior del SOSAPACH;

Área. – Las diferentes áreas que conformar el SOSAPACH

IV. LINEAMIENTOS GENERALES

Artículo 1. El activo informático, propiedad de SOSAPACH o en modalidad de arrendamiento, debe ser utilizado exclusivamente para actividades relacionadas con los objetivos y metas de SOSAPACH. Los usuarios son los únicos responsables de garantizar que estos activos sean empleados de manera apropiada y eficiente, evitando su uso para propósitos no relacionados con las funciones institucionales del SOSAPACH.

Artículo 2. Para asegurar el correcto funcionamiento de los equipos de cómputo, se llevará a cabo un mantenimiento preventivo anual. Aquellos equipos sin garantía del fabricante serán objeto de dicho mantenimiento de acuerdo con el **Plan Anual de Mantenimiento** elaborado por CSYT (**véase el Anexo 1**).

Artículo 3. CSYT de SOSAPACH implementará las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado de los equipos de cómputo, incluyendo actividades preventivas y correctivas, velando por la eficiencia y continuidad operativa.

Artículo 4. Cualquier solicitud de refacciones y accesorios para equipos de cómputo debe contar con un dictamen técnico emitido por CSYT.

Artículo 5. Cualquier incidente que afecte directamente a un equipo de cómputo del SOSAPACH, como robo, extravío o daño físico, debe ser notificado de inmediato a Subdirección Administrativa del

	Lineamientos de Control para los Sistemas Informáticos y de Comunicación del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula	Clave: CSyT/RLIN/001/2025
		Fecha de elaboración: 11/04/2024
		Fecha de actualización: 26/05/2025
		Coordinación de Sistemas y Tecnologías

SOSAPACH. Se requerirá el levantamiento del Acta Circunstanciada, así como la notificación a CCSYT, al Departamento de Recursos Materiales y a la Contraloría Interna del SOSAPACH.

Artículo 6. Solo el personal autorizado de CCSYT está facultado para abrir los gabinetes de las computadoras personales o cualquier otro equipo de cómputo propiedad del SOSAPACH. Para equipos en esquema de arrendamiento (impresoras, escáner), la empresa arrendadora es la única autorizada para abrir los equipos.

Artículo 7. Todos los equipos de cómputo bajo la supervisión del SOSAPACH deben contar con un software antivirus actualizado y un firewall personal administrado por el personal de CCSYT. Asimismo, deben ser actualizados periódicamente con los últimos parches de seguridad del sistema operativo y las aplicaciones instaladas.

Artículo 8. Fomentar el uso adecuado y responsable de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y coordinar iniciativas que promuevan la gestión efectiva de estas tecnologías, así como mejorar la comunicación interna dentro del SOSAPACH.

Artículo 9. Proponer los programas y proyectos dirigidos al mejor aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones dentro del SOSAPACH; así como promover el uso ético y responsable de los mismos en el organismo;

Artículo 10. Vigilar que la contratación de bienes y servicios relacionados con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones dentro del SOSAPACH, se realice en apego a los criterios de austeridad, transparencia, ahorro en el ejercicio del gasto y de acuerdo a los estándares tecnológicos del organismo;

Artículo 11. Supervisar los programas, planes y proyectos en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones dentro del SOSAPACH que las áreas pretendan implementar;

Responsabilidades del Usuario y Movilización de Activos Informáticos

Artículo 12. Los usuarios que tengan activo informático asignado de manera personal para uso de sus funciones, son los únicos responsables de su utilización, así como también de la información contenida en los mismos, por lo que debe evitar compartirlos. En caso de requerir compartirlo o prestar el activo informático, será solamente para cuestiones laborales y sin liberarlo de su responsabilidad.

Artículo 13. La movilización de cualquier activo informático, ya sea dentro o fuera de las instalaciones del SOSAPACH, es responsabilidad del usuario resguardante. Este debe asegurarse de informar y obtener el conocimiento previo de su jefe inmediato respecto a la movilización del equipo. La responsabilidad del cuidado y la seguridad del activo informático durante su traslado recae tanto en el usuario resguardante como en la supervisión efectiva de su jefe inmediato.

Artículo 14. En caso de daño o mal funcionamiento del activo informático asignado, el usuario resguardante deberá informar de manera inmediata a CCSYT, proporcionando una descripción clara del incidente. Esto permitirá a CCSYT actuar de forma rápida y adecuada para abordar la situación, facilitando la recuperación de información y previniendo daños más graves al activo informático.

	Lineamientos de Control para los Sistemas Informáticos y de Comunicación del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula	Clave: CSyT/RLIN/001/2025
		Fecha de elaboración: 11/04/2024
		Fecha de actualización: 26/05/2025
		Núm. De actualización: 002
	Coordinación de Sistemas y Tecnologías	

Artículo 15. El uso de software institucional en los activos informáticos asignados debe alinearse con los lineamientos descritos en este documento. Los usuarios tienen la obligación de adherirse a estos, evitando la instalación y uso de software no autorizado por este documento, asegurando así la protección de los recursos informáticos y la integridad de la información gestionada por el SOSAPACH.

Artículo 16. Queda estrictamente prohibido el uso de activos informáticos para actividades ilegales, inmorales o que violen las políticas de seguridad y ética de SOSAPACH. Cualquier violación de estas normas puede resultar en medidas disciplinarias, incluida la revocación del acceso a los activos informáticos y acciones que establezca la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Artículo 17. CCSYT es la única área autorizada para realizar copias de seguridad de los activos informáticos asignados a los usuarios dentro del SOSAPACH. Aunque CCSYT se encarga de ejecutar estas operaciones, no asume responsabilidad por la pérdida de datos resultantes de la negligencia del usuario resguardante.

Para formalizar cada operación de copia de seguridad y asegurar transparencia, se genera una **Orden de Trabajo (véase el Anexo 2)**, que incluye:

- Datos del Activo Informático.
- Fecha Realización de la copia de seguridad.
- Cantidad de archivos almacenados.
- Peso de datos respaldados.
- Evidencia fotográfica.

Este formato de orden de trabajo será archivado por la CCSYT y una copia será entregada al usuario resguardante para su conocimiento, verificación y firma de conformidad. Es responsabilidad del usuario revisar la orden de trabajo, confirmar los detalles de la copia de seguridad realizada CSYT.

Artículo 18. En caso de cambios en la posición laboral, traslado o cualquier modificación que afecte la relación con SOSAPACH, el usuario deberá informar a CSYT para llevar a cabo los ajustes necesarios, tanto estructurales como de otro tipo. La colaboración activa del usuario es esencial para garantizar una transición efectiva en la gestión de los activos informáticos durante cualquier cambio en su situación laboral.

Propiedad de la Información

Artículo 19. Los usuarios de cualquier equipo de cómputo del SOSAPACH deben tener pleno conocimiento de que los datos que generan y manipulan en los sistemas, aplicaciones y cualquier medio de procesamiento electrónico, durante el desarrollo normal de sus actividades laborales, son propiedad y responsabilidad exclusiva del SOSAPACH. Este principio está claramente establecido en la Cláusula "VIGÉSIMA PRIMERA" del "CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO".

[Handwritten signatures and initials in blue and red ink]

	Lineamientos de Control para los Sistemas Informáticos y de Comunicación del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula	Clave: CSyT/RLIN/001/2025
		Fecha de elaboración: 11/04/2024
		Fecha de actualización: 26/05/2025
		Núm. De actualización: 002
	Coordinación de Sistemas y Tecnologías	

Artículo 20. Los respaldos de información perteneciente a SOSAPACH serán realizados exclusivamente por CSYT. Este procedimiento centralizado tiene como objetivo asegurar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos del SOSAPACH.

Una vez realizados, estos respaldos se almacenarán en dispositivos de almacenamiento externo, específicamente en:

- Disco Duro 2
- Disco Duro 3

Estos dispositivos se ubicarán en:

- Archivero 1
- Cajón C, esto dentro de la oficina de CSYT

Garantizando su seguridad y accesibilidad controlada.

Clasificación de la información

Artículo 22. Responsabilidad de los Titulares de Área. Los servicios informáticos ofrecidos por el SOSAPACH designan a los titulares de cada área, coordinación o departamento como responsables directos sobre la información generada y procesada por dichos servicios. Estos responsables tienen la tarea de asegurar el adecuado manejo, seguridad y clasificación de la información.

Artículo 23. Los titulares mencionados en el artículo 22 tienen la obligación de informar a sus colaboradores sobre la clasificación de la información bajo su resguardo. Esto garantiza un tratamiento adecuado y consciente de los datos a lo largo de su ciclo de vida.

Artículo 24. Cada usuario es responsable del resguardo de los datos a los que tiene acceso, asegurando que la información esté protegida de manera acorde a su clasificación. Esto aplica a datos en formatos electrónicos, impresos en papel, magnéticos u otros medios utilizados para almacenar información.

Artículo 25. Los usuarios deben utilizar la información a la que tienen acceso exclusivamente para propósitos relacionados con el cumplimiento de sus funciones. Se requiere especialmente resguardar la información que involucre datos personales, evitando su comunicación a terceros sin el consentimiento expreso de las personas a las que se refiere.

Protección de Datos Personales en el Sistema de Cobro "Agua Soluciones"

En línea con el compromiso de SOSAPACH hacia la seguridad de la información y la protección de la privacidad de los ciudadanos, se establecen las siguientes directrices específicas para el manejo de datos personales a través del sistema de cobro "**Agua Soluciones**", administrado por:

- Comercial (Cajas, atención a usuarios, Factibilidades, etc.)
- Contabilidad y Presupuesto (Facturación, pagos por transferencia)
- Contraloría Interna (Proveedores).

	Lineamientos de Control para los Sistemas Informáticos y de Comunicación del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula	Clave: CSyT/RLIN/001/2025
		Fecha de elaboración: 11/04/2024
		Fecha de actualización: 26/05/2025
		Núm. De actualización: 002
	Coordinación de Sistemas y Tecnologías	

Responsabilidad y Acceso Restringido

- El acceso al sistema de cobro 'Agua Soluciones' se limitará a aquellos usuarios de las áreas previamente definidas, cuyas funciones demanden el acceso a datos personales de los ciudadanos para llevar a cabo sus tareas. Este acceso se gestionará mediante roles y permisos establecidos en el sistema, esto, para garantizar que únicamente el personal con una necesidad clara y definida de acceso pueda hacer uso de esta información. Estos procedimientos están diseñados para ser efectivos, pero sin imponer cargas innecesarias en el flujo de trabajo normal, asegurando un equilibrio entre la protección de datos y la eficiencia operativa. Algunos roles y permisos son:
- Cajeros
- Atención a usuarios
- Administrativos
- Lecturitas, etc.

Carta Responsiva

- Se requerirá que cada usuario con acceso al sistema 'Agua Soluciones' firme una carta Responsiva de Confidencialidad y Seguridad de Datos (**véase el Anexo 3**), donde se comprometa a:
- Utilizar los datos personales accesibles a través del sistema únicamente para realizar actividades legítimas y directamente relacionadas con sus responsabilidades asignadas dentro de SOSAPACH.
 - Mantener la más estricta confidencialidad sobre la información a la que accede, comprometiéndose a no divulgar, reproducir, copiar o extraer dicha información de manera indebida. Se espera que el usuario siga fielmente todas las políticas y procedimientos de seguridad de datos implementados por SOSAPACH.

Ubicación del sistema

- El sistema Agua Soluciones se encuentra alojado en un servidor local Marca Dell, modelo PowerEdge R350 con numero de inventario **515CP129** resguardado en el site ubicado dentro de la oficina de CSYT.
- La oficina está restringida solo para personal de CSYT (se cierra con llave). El servidor cuenta con acceso restringido solo para personal de CSYT.
- El gestor de base de datos SLQ Server cuenta con acceso restringido solo para personal de CSYT.

Respaldo de la Base de Datos

- Se implementa un esquema de respaldo semanal de la base de datos. Este procedimiento consiste en:
- Respaldar cada semana (lunes)

	Lineamientos de Control para los Sistemas Informáticos y de Comunicación del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula	Clave: CSyT/RLIN/001/2025
		Fecha de elaboración: 11/04/2024
		Fecha de actualización: 26/05/2025
		Coordinación de Sistemas y Tecnologías

- Los Respaldos se conservan máximo un periodo de un mes, esto significa que, al final de mes se elimina el respaldo más viejo y se agrega el más nuevo.

Una vez realizados, estos respaldos se almacenarán en dispositivos de almacenamiento externo llamados:

- Disco Duro 1

Estos dispositivos se ubican en:

- Archivero 1
- Cajón C, esto dentro de la oficina de CSYT

Protección de Datos Personales en el Sistema de Nóminas Microsip

En el contexto del compromiso de SOSAPACH con la seguridad de la información y la protección de la privacidad de sus servidores públicos, se establecen las siguientes directrices específicas para el manejo de datos personales a través del sistema de nóminas **Microsip**, administrado por el Departamento de Recursos Humanos.

Responsabilidad y Acceso Restringido

- El acceso al sistema de nóminas Microsip se limitará estrictamente a los miembros del personal de Recursos Humanos autorizados, quienes tienen asignadas funciones directamente relacionadas con la gestión de nóminas y requieren acceso a datos personales para el cumplimiento de sus tareas.

Carta Responsiva

- Todo usuario con acceso al sistema de nóminas Microsip se comprometerá, mediante la firma de una carta responsiva de responsabilidad (**véase el Anexo 3**), a usar los datos personales exclusivamente para propósitos legítimos vinculados a sus tareas asignadas. Además, se comprometerán a mantener la más alta confidencialidad sobre la información a la que tengan acceso, asegurando no divulgar, reproducir, copiar, o extraer datos de forma inapropiada.

Ubicación del sistema

El sistema Microsip se encuentra alojado en un servidor local Marca HP, modelo Enterprise con número de inventario **515CP126** resguardado en el site ubicado dentro de la oficina de CSYT.

- La oficina está restringida solo para personal de CSYT (se cierra con llave).
- El servidor cuenta con acceso restringido solo para personal de CSYT.
- El respaldo de la base de datos se basa en solo copiar archivos que el mismo sistema genera.

[Handwritten signatures and initials in blue and red ink]

	Lineamientos de Control para los Sistemas Informáticos y de Comunicación del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula	Clave: CSyT/RLIN/001/2025
		Fecha de elaboración: 11/04/2024
		Fecha de actualización: 26/05/2025
	Coordinación de Sistemas y Tecnologías	Núm. De actualización: 002

Respaldo de la Base de Datos

- Se implementa un esquema de respaldo quincenal de la base de datos. Este procedimiento consiste:
 1. Respaldo cada quincena (lunes).
 2. Los Respaldos se conservan máximo un periodo de 6 meses, esto significa que, al final de semestre.
 3. Se elimina el respaldo más viejo y se agrega el más nuevo.

Una vez realizados, estos respaldos se almacenarán en dispositivos de almacenamiento externo, específicamente en:

- Disco Duro 1

Estos dispositivos se resguardarán dentro del

- Archivero 1
- Cajón C, esto dentro de la oficina de CSYT

Intercambio de Información

Artículo 26. El intercambio de información confidencial dentro de SOSAPACH debe hacerse sin usar dispositivos USB, debido a los riesgos de seguridad que conllevan. Se recomienda utilizar carpetas compartidas para este propósito, ya que ofrecen mejor control y seguimiento de los accesos y movimientos de la información. Estas carpetas deben ser creadas y supervisadas por el personal de CSYT para asegurar su correcta implementación y seguridad.

Artículo 27. Antes de compartir información dentro de SOSAPACH, es importante que todos los involucrados estén de acuerdo y listos para usar las carpetas compartidas. CSYT se encargará solo de preparar estas carpetas para su uso. No se requiere documentación adicional ni seguir procedimientos complejos, solo asegurarse de que todos estén informados y de acuerdo.

Artículo 28. Los acuerdos de intercambio de información con entidades, tanto internas como externas, deben cumplir con las leyes y regulaciones aplicables sobre acceso a la información pública y protección de datos personales. Esto asegura la legalidad y ética en el manejo de la información.

Artículo 29. Cuando se comparta información sensible, se aplicarán medidas de seguridad avanzadas, como el cifrado y controles de acceso estrictos, para proteger la integridad y confidencialidad de los datos. Para implementar estas medidas, se deberá consultar CSYT para realizar este punto. Te mencionare las usadas:

- VPNs para crear un canal seguro para el tránsito de información entre el personal remoto y la red institucional
 1. Hamachi

	Lineamientos de Control para los Sistemas Informáticos y de Comunicación del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula	Clave: CSyT/RLIN/001/2025
		Fecha de elaboración: 11/04/2024
		Fecha de actualización: 26/05/2025
		Núm. De actualización: 002
	Coordinación de Sistemas y Tecnologías	

2. RadminVPN

Actividades Prohibidas

Artículo 30. Queda prohibido violar los derechos de cualquier persona o institución protegidos por derechos de autor, patentes o cualquier otra forma de propiedad intelectual dentro del SOSAPACH. Esto incluye, entre otras actividades, la distribución o instalación de software sin la licencia de uso adecuada adquirida por el SOSAPACH.

Artículo 31. Prohibido difundir información identificada como confidencial a través de medios que involucren el uso de la tecnología de información.

Artículo 32. Prohibido introducir software malicioso en la red o en los servidores (virus, worms, troyanos, ráfagas de correo electrónico no solicitado, etc.).

Artículo 33. Prohibido el uso de herramientas de monitoreo de red, lo cual es crucial para garantizar la privacidad y la confianza dentro del entorno laboral, además de prevenir posibles violaciones de datos.

Artículo 34. Prohibido instalar cualquier tipo de software en los equipos de cómputo del SOSAPACH.

Contraseñas

Artículo 35. Uso responsable de contraseñas en el SOSAPACH:

- a) CSYT remitirá una hoja responsiva al usuario que detalla las recomendaciones para el uso seguro de contraseñas, reforzando la responsabilidad individual en su manejo. El usuario deberá firmar esta responsiva como compromiso y responsabilidad por el uso adecuado de su contraseña.
- b) Todos los usuarios del SOSAPACH requerirán un nombre de usuario y una contraseña para acceder a los recursos informáticos asignados, garantizando la seguridad y confidencialidad de la información de la Entidad.
- c) Las contraseñas de los usuarios deberán cumplir con los estándares de seguridad establecidos por CSYT (**Artículo 37**). Estas contraseñas son de uso personal y responsabilidad exclusiva del usuario, quien deberá asegurarse de su fortaleza.
- d) Por razones de seguridad, se establece la obligación de cambiar las contraseñas periódicamente:
 - Frecuencia de Cambio: Establecer un intervalo regular para el cambio de contraseñas, como cada 90 días, 6 meses o anualmente, dependiendo del nivel de seguridad requerido y el tipo de acceso que protege la contraseña.
 - Cambio Forzado en Caso de Incidentes de Seguridad: Requerir el cambio inmediato de contraseñas si se detecta una brecha de seguridad o si hay sospecha de que una contraseña ha sido comprometida.

	Lineamientos de Control para los Sistemas Informáticos y de Comunicación del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula	Clave: CSyT/RLIN/001/2025
		Fecha de elaboración: 11/04/2024
		Fecha de actualización: 26/05/2025
		Núm. De actualización: 002
	Coordinación de Sistemas y Tecnologías	

- Cambio inmediato de contraseña al cambiar de usuario: En el momento en que un usuario deja el organismo o cambia de rol dentro de ella, es obligatorio cambiar inmediatamente las contraseñas de todos los sistemas a los que tenía acceso. Esto incluye, pero no se limita a, cuentas de correo electrónico, sistemas de gestión documental, plataformas de transparencia, y cualquier otro sistema de información relevante.
- e) CSYT se reserva el derecho de restablecer las contraseñas en caso de compromiso de seguridad, siempre notificando previamente para minimizar el impacto en las actividades laborales.
- f) Los sistemas internos poseen contraseñas independientes para garantizar una capa adicional de seguridad.

Características

Artículo 36. Requisitos de Contraseñas en SOSAPACH

- a) La longitud mínima de las contraseñas será de 8 caracteres.
- b) Se recomienda la siguiente estructura para contraseñas seguras:
 - Al menos 1 carácter especial (ejemplo: %, \$, #, *, etc.).
 - Al menos 1 letra en mayúscula.
 - Al menos 1 letra en minúscula.
 - Al menos 1 carácter numérico.
- c) No se permitirá el uso de contraseñas previamente utilizadas.

Prohibiciones

Artículo 37. Restricciones en el uso de contraseñas en SOSAPACH:

- a) Está estrictamente prohibido revelar la contraseña personal, autorizar su uso a terceros para actividades no relacionadas con las funciones del SOSAPACH, incluso en el entorno doméstico.

Artículo 38. Continuidad en el Reporte de Anomalías

En caso de identificar cualquier anomalía en el equipo de cómputo, los usuarios deberán reportarla de inmediato a CSYT para una pronta y efectiva atención, garantizando la integridad y seguridad de los sistemas institucionales.

V. USO DE INTERNET

Artículo 39. Uso Responsable de Internet en SOSAPACH: Dentro de nuestro compromiso con el uso adecuado de los recursos informáticos, el acceso a Internet en SOSAPACH debe estar alineado con los siguientes lineamientos según nuestro **Código de Conducta del SOSAPACH (véase el Anexo 4)**

	Lineamientos de Control para los Sistemas Informáticos y de Comunicación del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula	Clave: CSyT/RLIN/001/2025
		Fecha de elaboración: 11/04/2024
		Fecha de actualización: 26/05/2025
	Coordinación de Sistemas y Tecnologías	Núm. De actualización: 002

- El acceso a Internet está habilitado exclusivamente para actividades laborales relacionadas con los objetivos y metas del SOSAPACH.
- Los usuarios deben hacer un uso responsable de los recursos de red, evitando la descarga de contenido no laboral (como películas, juegos o videos) que consuma ancho de banda de manera excesiva o afecte el rendimiento de la red para otros usuarios.
- CSYT se reserva el derecho de tomar medidas inmediatas en caso de compromiso de seguridad, siempre notificando previamente al usuario para minimizar el impacto en las actividades laborales.

Características

Artículo 40. Requisitos para el uso de internet en el SOSAPACH. Los usuarios del SOSAPACH deben cumplir con los siguientes requisitos para el uso de Internet:

- El acceso a sitios web de streaming de audio o video, redes sociales y plataformas de entretenimiento en línea está restringido. La autorización para acceder a estos sitios solo se concederá en casos especiales y con la previa aprobación de su jefe inmediato.
- La descarga de música, videos y otros archivos multimedia desde Internet está prohibida, a menos que sea necesaria para fines laborales y cuente con la autorización de su jefe inmediato.
- Los usuarios no deben compartir información confidencial o sensible del SOSAPACH en sitios web o plataformas externas sin la autorización correspondiente.

Responsabilidad del Usuario

Artículo 41. Uso consciente de Internet

- Los usuarios son responsables de hacer un uso consciente y responsable del Internet, evitando actividades que puedan comprometer la seguridad de la red o la reputación del SOSAPACH.
- Deben evitar el acceso a sitios web que contengan contenido inapropiado, malicioso o ilegal.

Seguridad de la Red

- Los usuarios deben tomar medidas para garantizar la seguridad de la red, como no descargar archivos adjuntos de fuentes desconocidas o no autorizadas.
- En caso de detectar actividad sospechosa o amenazas cibernéticas, los usuarios deben reportarlas de inmediato a CSYT.

	Lineamientos de Control para los Sistemas Informáticos y de Comunicación del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula	Clave: CSyT/RLIN/001/2025
		Fecha de elaboración: 11/04/2024
		Fecha de actualización: 26/05/2025
		Núm. De actualización: 002
	Coordinación de Sistemas y Tecnologías	

Cumplimiento y Sanciones

Artículo 42. El incumplimiento de estos lineamientos puede resultar en medidas disciplinarias, incluyendo la revocación del acceso a Internet y acciones establecidas en la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

VI. USO DEL CORREO INSTITUCIONAL

Artículo 43. Uso Responsable del Correo Institucional en SOSAPACH:

- a) El correo institucional con dominio @sosapach-gob.com se proporciona exclusivamente para llevar a cabo actividades laborales relacionadas con los objetivos y metas del SOSAPACH.
- b) Los usuarios del correo institucional en el SOSAPACH deben hacer uso responsable de esta herramienta, evitando su utilización para fines personales o ajenos a las funciones institucionales.
- c) Los correos institucionales pueden ser solicitados a CSYT, y su activación estará sujeta este proceso:
 - Solicitud: El correo electrónico institucional debe ser solicitado formalmente mediante memorándum a CSYT.
 - La creación y activación del correo electrónico institucional será realizada dentro del hosting de administración de correos llamado: <https://auth.hostinger.mx/login>
 - Carta Responsiva: es necesario que el usuario firme una carta responsiva. Esto es un compromiso formal por parte del usuario de adherirse a las normas establecidas para el uso del correo electrónico institucional. La carta responsiva detalla las responsabilidades del usuario con la misma.
- d) CSYT se reserva el derecho de tomar medidas inmediatas en caso de compromiso de seguridad relacionado con el correo institucional, siempre notificando previamente al usuario para minimizar el impacto en las actividades laborales.

Responsabilidad del Usuario

Artículo 44. Uso consciente del correo institucional

- a) Los usuarios son responsables de hacer un uso consciente y responsable del correo institucional, evitando su utilización inapropiada o para actividades ajenas a las funciones del SOSAPACH.
- b) Deben abstenerse de enviar correos con contenido inapropiado, ofensivo o que pueda comprometer la imagen de SOSAPACH.

Artículo 45. Seguridad del correo institucional

	Lineamientos de Control para los Sistemas Informáticos y de Comunicación del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula	Clave: CSyT/RLIN/001/2025
		Fecha de elaboración: 11/04/2024
		Fecha de actualización: 26/05/2025
	Coordinación de Sistemas y Tecnologías	Núm. De actualización: 002

- a) Los usuarios deben tomar medidas para garantizar la seguridad de su correo institucional, como no compartir contraseñas con terceros y mantener sus contraseñas de correo confidenciales.
- b) En caso de detectar actividades sospechosas o amenazas cibernéticas relacionadas con el correo institucional, los usuarios deben reportarlas de inmediato a CSYT.

Respaldo de Correo y Capacidad

Artículo 48. Respaldo de Correo y Capacidad del Correo Institucional

- a) Los usuarios deben estar conscientes de que el correo institucional tiene un límite de capacidad de 1 GB. En caso de que el correo alcance su capacidad máxima, los usuarios deben informar a CSYT para que se realice el respaldo de los correos antiguos y se genere un acceso al respaldo.
- b) CSYT proporcionará instrucciones para acceder al respaldo de correo, y los usuarios deberán seguir estas instrucciones para mantener sus correos antiguos disponibles.
- c) Es responsabilidad del usuario gestionar su correo institucional de manera eficiente y eliminar correos innecesarios para evitar que alcance su capacidad máxima.

Cumplimiento y Sanciones

Artículo 46. Cumplimiento de los Lineamientos del Correo Institucional

- a) El incumplimiento de estos lineamientos puede resultar en medidas disciplinarias, incluyendo la suspensión o revocación del acceso al correo institucional y acciones establecidas en la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

VII. PROTECCIÓN CONTRA SOFTWARE MALICIOSO

Artículo 47. La protección contra software malicioso es fundamental para garantizar la seguridad de la red y los sistemas informáticos de SOSAPACH. Todos los usuarios del SOSAPACH deben tomar medidas para prevenir la infección de software malicioso en sus equipos de cómputo y dispositivos móviles.

Medidas de Prevención

Artículo 48. Los usuarios deben contar con software antivirus y antimalware definidos por CSYT y mantenerlos actualizados en todos sus equipos de cómputo.

- No se permite la instalación de software no autorizado en los equipos de cómputo institucionales. Cualquier solicitud para la instalación de software debe ser dirigida a CSYT.
- Los usuarios deben ser cautelosos al descargar archivos adjuntos de correos electrónicos o al visitar sitios web desconocidos para evitar la descarga de software malicioso.

	Lineamientos de Control para los Sistemas Informáticos y de Comunicación del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula	Clave: CSyT/RLIN/001/2025
		Fecha de elaboración: 11/04/2024
		Fecha de actualización: 26/05/2025
		Núm. De actualización: 002
	Coordinación de Sistemas y Tecnologías	

- En caso de detectar actividad sospechosa o software malicioso en un equipo de cómputo, los usuarios deben reportarlo de inmediato a CSYT.

Responsabilidad del Usuario

Artículo 49. Los usuarios son responsables de garantizar la seguridad de sus equipos de cómputo al seguir las medidas de prevención establecidas:

- a) Deben abstenerse de realizar acciones que puedan poner en riesgo la seguridad de la red y sistemas informáticos del SOSAPACH.
- b) En caso de duda sobre la seguridad de un archivo o software, los usuarios deben consultar a CSYT antes de su uso.

Cumplimiento y Sanciones

Artículo 50. Cumplimiento de los Lineamientos de Protección contra Software Malicioso

- El incumplimiento de estos lineamientos puede resultar en medidas disciplinarias, incluyendo la revocación del acceso a la red y sistemas informáticos de SOSAPACH y acciones establecidas en la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

VIII. DE LA INTEGRACIÓN DEL COMITÉ DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES DEL SOSAPACH

Artículo 51. El presente apartado tiene por objeto favorecer el control de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el SOSAPACH, por lo que se crea el Comité de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

El Comité tendrá funciones normativas, informativas, operativas y de evaluación, de acuerdo con la competencia y atribuciones que le confieren las Leyes y sus Reglamentos, el acuerdo del Consejo de Administración que lo aprueba y los presentes Lineamientos, así como las demás disposiciones legales aplicables.

El Comité de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, es un órgano colegiado competente para:

1. Orientar el buen uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y coordinar las acciones que benefician el control de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones dentro del SOSAPACH;

	Lineamientos de Control para los Sistemas Informáticos y de Comunicación del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula	Clave: CSyT/RLIN/001/2025
		Fecha de elaboración: 11/04/2024
		Fecha de actualización: 26/05/2025
		Núm. De actualización: 002
	Coordinación de Sistemas y Tecnologías	

- Proponer los programas y proyectos dirigidos al mejor aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones dentro del SOSAPACH; así como promover el uso ético y responsable de los mismos;
- Vigilar que la contratación de bienes y servicios relacionados con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se realice en apego a los criterios de austeridad, transparencia, ahorro en el ejercicio del gasto y de acuerdo con los estándares tecnológicos del SOSAPACH;
- Supervisar los programas, planes y proyectos en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones dentro del SOSAPACH, que se pretendan implementar, y
- Proponer las políticas en la materia, para la mejora continua de la gestión gubernamental, así como de los trámites y servicios que se ofrecen a los usuarios.

El Comité se integrará por un presidente, un secretario ejecutivo, un secretario técnico, cuatro Vocales, un Comisario y un Asesor; quienes tendrán derecho a voz y voto, con excepción del Comisario(a) y Asesor(a) quienes tendrán las funciones de supervisión y vigilancia; conformándose de la siguiente manera:

INTEGRACIÓN DEL COMITÉ DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES DEL SOSAPACH	
INTEGRANTE	TITULAR
PRESIDENTE(A):	Director(a) General
SECRETARIO(A) EJECUTIVO:	Subdirector(a) Administrativa
SECRETARIO(A) TÉCNICO:	Coordinador(a) de Sistemas y Tecnologías del SOSAPACH
VOCALES:	Subdirector(a) Comercial
	Subdirector(a) Operativa
	Titular de la Unidad de Planeación
	Jefe(a) del Departamento de Contabilidad y Presupuesto
COMISARIO(A):	Contralor(a) Interno
ASESOR(A):	Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación

Las personas integrantes del Comité desempeñarán su cargo de manera honorífica, por lo tanto, no recibirán retribución ni emolumento alguno, no generando a futuro ningún tipo de derecho laboral, civil, administrativo o cualquier otro, siendo responsables legalmente de los actos realizados en el ejercicio de sus funciones. Cada integrante podrá designar mediante oficio a su suplente, el cual tendrá los mismos derechos y obligaciones que su representado, solo podrán participar en ausencia de titular.

El(la) Presidente(a) tendrá la representación legal del Comité y para el mejor desarrollo de sus actividades, así como de los asuntos de su competencia, se auxiliará de la estructura administrativa del SOSAPACH, por lo que estarán adscritos directamente servidores públicos determinados en el Reglamento Interior.

El Comité contará con el personal técnico y administrativo que el servicio requiera conforme a la disponibilidad presupuestal y la demás normatividad aplicable.

	Lineamientos de Control para los Sistemas Informáticos y de Comunicación del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula	Clave: CSyT/RLIN/001/2025
		Fecha de elaboración: 11/04/2024
		Fecha de actualización: 26/05/2025
		Núm. De actualización: 002
	Coordinación de Sistemas y Tecnologías	

Artículo 52.- El Comité podrá celebrar sesiones ordinarias y extraordinarias, previa convocatoria que emita el(la) secretario(a) Ejecutivo del Comité y levantará las actas respectivas a lo tratado en cada reunión en el libro autorizado que para tal efecto se tenga.

Las sesiones ordinarias se realizarán mensualmente conforme al calendario que autorice el Comité, al inicio de cada ejercicio fiscal, las fechas acordadas podrán ser modificadas previo acuerdo.

Las sesiones extraordinarias se realizarán cuando los asuntos a tratar lo ameriten por su importancia, urgencia y trascendencia. Para tal efecto, podrán ser solicitadas por el(la) presidente(a), secretario(a) Ejecutivo, secretario(a) Técnico del Comité o por cuando menos dos de los vocales. Las sesiones extraordinarias tendrán verificativo en un plazo no mayor a tres días hábiles una vez convocada.

El Comité sesionará de manera pública y de forma ordinaria cuando menos una vez al trimestre y en forma extraordinaria cuando sea necesario, para atender asuntos que no admitan demora.

Artículo 53. Para efecto de tomar acuerdos válidos y sesionar, el Comité deberá de integrar quórum legal contando con la asistencia de la mitad más uno de sus miembros.

Si a la hora señalada para el inicio de la Sesión del Comité no se encuentran presentes sus integrantes en número suficiente para la declaración de quórum legal, se esperará a los ausentes hasta por veinte minutos; si transcurrido este plazo no se reúne el quórum legal necesario, se citará a una nueva sesión que invariablemente deberá tener verificativo en un plazo no mayor a cuarenta y ocho horas hábiles posteriores a la inicialmente convocada.

Las resoluciones deberán de ser tomadas con apego a la ley y por mayoría de votos de los miembros presentes, en caso de empate, el(la) presidente(a) del Comité tendrá voto de calidad.

Artículo 54. Los acuerdos del Comité, serán válidos y obligatorios cuando sean aprobados por la mayoría de sus miembros que asistan a la sesión correspondiente, donde se haya reunido quórum legal.

Artículo 55. La convocatoria para las sesiones del Comité, deberá de cumplir por lo menos con los siguientes requisitos:

1. Ser elaborada de forma escrita y hacerse de conocimiento a los integrantes del Comité, cuando menos con tres días naturales de anticipación a celebrar la sesión;
2. Especificar lugar, fecha y hora en que tendrá verificativo la sesión;
3. Adjuntar invariablemente el orden del día con los asuntos a tratar; en el caso de sesiones ordinarias deberá de considerarse un apartado para asuntos generales;
4. Adjuntar la documentación que sirva de soporte para el oportuno conocimiento de los asuntos a tratar, así como para la toma de decisiones del tema respectivo;

	Lineamientos de Control para los Sistemas Informáticos y de Comunicación del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula	Clave: CSyT/RLIN/001/2025
		Fecha de elaboración: 11/04/2024
		Fecha de actualización: 26/05/2025
		Núm. De actualización: 002
	Coordinación de Sistemas y Tecnologías	

5. En el caso de sesiones extraordinarias se deberá notificar la convocatoria cuando menos con tres horas de anticipación, especificando el motivo y atención de estas.

Artículo 56. Por cada sesión realizada se levantará un acta que será aprobada mediante su firma por todos los que hubiesen asistido a ella o, en su caso, se asentará la razón en caso de negativa en la firma del acta de cualquiera de los integrantes.

En cada acta se señalará el sentido del acuerdo tomado por los integrantes con derecho a voto y, en su caso, las intervenciones de cada uno de ellos. Los integrantes sin derecho a voto firmarán el acta como constancia de su participación.

Las Actas que se levanten en las sesiones ordinarias o extraordinarias del Comité, serán aprobadas mediante firma en la misma sesión ordinaria o extraordinaria según corresponda y, en el caso de que éstas se hubiesen realizado implementando medios de comunicación electrónica a distancia, se recabarán posteriormente las rúbricas y firmas por todos los que hubiesen asistido a ellas.

Artículo 57. El(la) presidente(a) del Comité tendrá, además de las atribuciones y funciones que le corresponden orgánicamente, las siguientes:

1. Asistir a las sesiones del Comité;
2. Participar con voz y voto en las sesiones, mesas técnicas o de trabajo que el Comité realice para cumplir con las atribuciones delegadas;
3. Firmar las actas que se levanten de cada sesión del Comité, así como aquellos documentos que se expidan en el ejercicio de sus facultades;
4. Coordinar la planeación en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones;
5. Coordinar las actividades del Comité, con las demás áreas administrativas SOSAPACH, a fin de hacer eficientes y eficaces las tareas en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones;
6. Proponer al Comité las políticas, lineamientos y reglas en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, resolver con fines administrativos los aspectos no previstos en las disposiciones que resulten aplicables;
7. Proponer al Comité para su aprobación, la creación, modificación o supresión de la estructura administrativa del Comité;
8. Validar y presentar para su aprobación al Comité, los Manuales de Organización, y de Procedimientos del Comité a su cargo;

	Lineamientos de Control para los Sistemas Informáticos y de Comunicación del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula	Clave: CSyT/RLIN/001/2025
		Fecha de elaboración: 11/04/2024
		Fecha de actualización: 26/05/2025
		Núm. De actualización: 002
	Coordinación de Sistemas y Tecnologías	

9. Expedir a solicitud del interesado o de autoridad competente, constancia de documentos relativos a los asuntos que se tramitan en el Comité;
10. Cumplir y hacer cumplir la Ley, su Reglamento y los demás ordenamientos legales aplicables, y;
11. Las demás que le confieran las Leyes, Reglamento, Reglamento Interior y las disposiciones aplicables en la materia.

Artículo 58. El(la) secretario(a) Ejecutivo(a), tendrá las siguientes atribuciones:

1. Asistir a las sesiones del Comité;
2. Participar con voz y voto en las sesiones, mesas técnicas o de trabajo que el Comité realice para cumplir con las atribuciones delegadas;
3. Firmar las actas que se levanten de cada sesión del Comité, así como aquellos documentos que se expidan en el ejercicio de sus facultades;
4. Elaborar las actas y documentos que correspondan;
5. Verificar que sea remitida la documentación necesaria, al área administrativa correspondiente, a efecto de llevar a cabo la contratación, ejecución y seguimiento de los acuerdos en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones;
6. Coadyuvar con el área técnica y, en su caso, emitir la documentación necesaria para la instrumentación de los acuerdos en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones;
7. Brindar apoyo para que el desahogo de los acuerdos en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones se desarrolle de conformidad con los plazos y condiciones establecidos en la Ley;
8. Las demás que le confieran las Leyes, Reglamento, Reglamento Interior y las disposiciones aplicables en la materia.

Artículo 59. El(la) Secretario(a) Técnico(a), tendrá las siguientes atribuciones:

1. Asistir a las sesiones del Comité;
2. Participar con voz y voto en las sesiones, mesas técnicas o de trabajo que el Comité realice para cumplir con las atribuciones delegadas;
3. Firmar las actas que se levanten de cada sesión del Comité, así como aquellos documentos que se expidan en el ejercicio de sus facultades;

	Lineamientos de Control para los Sistemas Informáticos y de Comunicación del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula	Clave: CSyT/RLIN/001/2025
		Fecha de elaboración: 11/04/2024
		Fecha de actualización: 26/05/2025
		Núm. De actualización: 002
	Coordinación de Sistemas y Tecnologías	

4. Coordinar la realización y desarrollo de los acuerdos en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones;
5. Coordinar la integración de la propuesta en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del SOSAPACH, y proponerlo para su aprobación al presidente del Comité;
6. Vigilar y dar cumplimiento, en los tiempos establecidos, a los acuerdos en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones;
7. Proponer a la persona Titular del Comité en el ámbito de su competencia, las políticas, los lineamientos generales y los métodos para asegurar la correcta aplicación de los acuerdos en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones;
8. Proponer a la persona Titular del Comité, los lineamientos que permitan proveer lo necesario para aplicar esquemas de mejora regulatoria, en coordinación con el área respectiva de la Contraloría Municipal;
9. Llevar a cabo de manera transparente, ordenada, sistemática, ágil y eficiente, la evaluación técnica de las propuestas en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, con base en la normatividad aplicable;
10. Llevar a cabo la emisión de los dictámenes técnicos que correspondan a la evaluación técnica de las propuestas en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, de acuerdo a la normatividad aplicable;
11. Operar y resguardar estrictamente los estudios de las propuestas en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y demás documentación aplicable, que le hagan llegar las unidades administrativas requirentes;
12. Las demás que le confieran las Leyes, Reglamento, Reglamento Interior y las disposiciones aplicables en la materia.

Artículo 60.- Los(las) Vocales, tendrá las siguientes atribuciones:

1. Asistir a las sesiones del Comité;
2. Participar con voz y voto en las sesiones, mesas técnicas o de trabajo que el Comité realice para cumplir con las atribuciones delegadas;
3. Firmar las actas que se levanten de cada sesión del Comité, así como aquellos documentos que se expidan en el ejercicio de sus facultades;
4. Las demás que señale el Consejo o el Comité para el adecuado desarrollo de las sesiones, o que estén previstas en las disposiciones legales aplicables.

	Lineamientos de Control para los Sistemas Informáticos y de Comunicación del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula	Clave: CSyT/RLIN/001/2025
		Fecha de elaboración: 11/04/2024
		Fecha de actualización: 26/05/2025
		Núm. De actualización: 002
	Coordinación de Sistemas y Tecnologías	

Artículo 61.- El(la) Comisario(a), tendrá las siguientes atribuciones:

1. Asistir a las sesiones del Comité;
2. Participar con voz en las sesiones, mesas técnicas o de trabajo que el Comité realice para cumplir con las atribuciones delegadas;
3. Proporcionar la asesoría que le requieran en el ámbito de su competencia;
4. Firmar las actas que se levanten de cada sesión del Comité, así como aquellos documentos que se expidan en el ejercicio de sus facultades;
5. Las demás que señale el Consejo o el Comité para el adecuado desarrollo de las sesiones, o que estén previstas en las disposiciones legales aplicables.

Artículo 62.- El(la) Asesor(a), tendrá las siguientes atribuciones:

1. Asistir a las sesiones del Comité;
2. Participar con voz en las sesiones, mesas técnicas o de trabajo que el Comité realice para cumplir con las atribuciones delegadas;
3. Proporcionar la orientación necesaria en torno a los asuntos que se traten en las reuniones, emitiendo una opinión fundada y motivada;
4. Prestar asesoría al comité, sobre la aplicación correcta de la normatividad aplicable en la materia;
5. Prestar asesoría sobre requisitos legales de los actos y disposiciones emanadas del Comité;
6. Proponer las acciones que se estimen convenientes para la mejor operación del Comité, que en su caso se autoricen, y de las contrataciones en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

IX. TRANSITORIOS

Primero. Los presentes Lineamientos entrarán en vigor el mismo día de su aprobación.

Segundo. Se instruye a la Unidad de Planeación del SOSAPACH, dar a conocer a las Unidades Administrativas los presentes Lineamientos.

Tercero. Se instruye a la Unidad de Planeación del SOSAPACH, coordinar las acciones necesarias para que los presentes Lineamientos se encuentren publicados en la página oficial de internet del Organismo.

	Lineamientos de Control para los Sistemas Informáticos y de Comunicación del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula	Clave: CSyT/RLIN/001/2025
		Fecha de elaboración: 11/04/2024
		Fecha de actualización: 26/05/2025
		Núm. De actualización: 002
	Coordinación de Sistemas y Tecnologías	

X. ANEXOS

ANEXO 1. \\192.168.1.235\sistemas y tecnologias 2.0\2. ORDEN DE TRABAJO\PLAN ANUAL MANTENIMIENTO EQUIPOS 2025\PLAN ANUAL DE MANTENIMIE NTO 2025.docx

SOSAPACH

COORDINACIÓN DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS

6. Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo: Proceso de Mantenimiento Preventivo por SYT en SOSAPACH

Solicitud de Soporte:

- El usuario detecta la necesidad de mantenimiento preventivo o es informado por SYT según el calendario de mantenimiento preventivo planificado.
- Solicita el mantenimiento de manera presencial en la oficina ubicada en Plaza Cholula.

Programación del Mantenimiento:

- SYT programa el mantenimiento preventivo, considerando la disponibilidad del usuario y la prioridad del equipo dentro del plan de mantenimiento anual.
- Se notifica al usuario la fecha y hora programadas para el mantenimiento.

Preparación:

- SYT prepara las herramientas y recursos necesarios para el mantenimiento. Esto incluye software de diagnóstico, discos de limpieza, actualizaciones de software, entre otros.
- Se realiza una copia de seguridad de la información crítica del equipo, si es necesario, para prevenir la pérdida de datos.

Ejecución del Mantenimiento:

- SYT realiza el mantenimiento preventivo, que puede incluir limpieza física del equipo, actualización de software y sistemas operativos, revisión de componentes de hardware, y pruebas de rendimiento y seguridad.

Verificación y Pruebas:

- Una vez completado el mantenimiento, se realizan pruebas para asegurar que el equipo funcione correctamente y que todas las actualizaciones y cambios sean compatibles y estables.

Finalización y Reporte:

- SYT elabora una orden de trabajo, que incluye un listado de todas las tareas realizadas durante el mantenimiento, así como cualquier material o componente utilizado. Esta documentación sirve como registro del mantenimiento preventivo ejecutado, así como del material proporcionado.

SOSAPACH

COORDINACIÓN DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS

Proceso de Mantenimiento Correctivo por SYT en SOSAPACH

Solicitud de Soporte:

- Detección de incidencias: El usuario identifica un fallo o mal funcionamiento en el equipo de cómputo y reporta inmediatamente el problema a SYT.
- El usuario puede reportar la incidencia a través de WhatsApp, correo electrónico, o de manera presencial en la oficina de SYT ubicada en Plaza Cholula, proporcionando detalles específicos sobre el problema observado.

Evaluación y Diagnóstico:

- Recepción: SYT comienza el proceso de evaluación para diagnosticar la causa raíz del problema.

Programación de la intervención:

- Basado en el diagnóstico, SYT determina las acciones correctivas necesarias, estimando el tiempo requerido y los recursos necesarios para la reparación.

Ejecución del Mantenimiento:

- Reparación o Sustitución: SYT lleva a cabo las acciones correctivas, que pueden incluir la reparación de componentes dañados, la sustitución de hardware, o la reinstalación de software, entre otros.
- Confirmación de funcionamiento: Se verifica que el equipo restaurado funcione adecuadamente, realizando pruebas específicas para asegurar la resolución del problema.

Verificación y Pruebas:

- Validación con el usuario: Una vez completada la reparación, se valida con el usuario que el equipo funcione correctamente y que el problema ha sido resuelto a su satisfacción.

Finalización y Documentación:

- Orden de Trabajo: SYT genera una orden de trabajo detallada que documenta el problema reportado, el diagnóstico, las acciones correctivas realizadas, y los materiales utilizados en el proceso.

Anexo: Cronograma mantenimientos Utilizado en:

\\192.168.1.235\sistemas y tecnologias 2.0\2. ORDEN DE TRABAJO\PLAN ANUAL MANTENIMIENTO EQUIPOS 2025\Cronograma Mantenimientos 2025.xlsx

	Lineamientos de Control para los Sistemas Informáticos y de Comunicación del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula	Clave: CSyT/RLIN/001/2025
		Fecha de elaboración: 11/04/2024
		Fecha de actualización: 26/05/2025
		Núm. De actualización: 002
	Coordinación de Sistemas y Tecnologías	

ANEXO 2. [\\192.168.1.235\sistemas y tecnologias 2.0\2. ORDEN DE TRABAJO\ORDEN TRABAJO 2025\ORDEN TRABAJO FORMATO.docx](#) FTO/CSyT/OT-01

SOSAPACH

COORDINACION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIAS

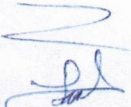
ORDEN DE TRABAJO

FECHA DE SOLICITUD DE ORDEN:		NUMERO DE ORDEN:	
AREA O UNIDAD ADMINISTRATIVA:			
SOLICITANTE:			
UBICACIÓN:			
DATOS ORDEN DE TRABAJO			
DESCRIPCION DEL TRABAJO		TIPO SOLICITUD	
FECHA DE ATENCION			
PERSONA QUE ATIENDE			
LISTA DE MATERIALES Y/O EQUIPOS UTILIZADOS			
NO.	DESCRIPCION DEL MATERIAL Y/O EQUIPO	CANTIDAD	NUMERO DE SERIE (SI APLICA)
1	N/A	N/A	N/A
2			
REGISTRO DE ACTIVIDADES Y EVIDENCIA FOTOGRAFICA			
NO.	ACTIVIDAD REALIZADA	OBSERVACIONES	EVIDENCIA FOTOGRAFICA
ATENDIO LA ORDEN DE TRABAJO VO.BD. FIRMA DE CONFORMIDAD C. ANALISTA DEL AREA RESPONSABLE C. JEFE DE DEPARTAMENTO DEL AREA RESPONSABLE C. ANALISTA DEL AREA SOLICITANTE			

FTO/CSyT/OT/01







	Lineamientos de Control para los Sistemas Informáticos y de Comunicación del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula	Clave: CSyT/RLIN/001/2025
		Fecha de elaboración: 11/04/2024
		Fecha de actualización: 26/05/2025
		Núm. De actualización: 002
	Coordinación de Sistemas y Tecnologías	

ANEXO 3. \\192.168.1.235\sistemas y tecnologias 2.0\2. ORDEN DE TRABAJO\FIRMAS RESPONSIVAS\FIRMA COMPROMISO 2025.docx

FTO/CSyT/CR-02

SOSAPACH COORDINACIÓN DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS

Puebla, a de del

CARTA RESPONSIVA DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE DATOS DE ACCESO AL SISTEMA: []

Quien suscribe C. [] Juro constar que reside del área de coordinación de sistemas y tecnologías de SOSAPACH, en mi carácter de [] la información para acceso individual siguiente:

- NOMBRE DE USUARIO: []
- CONTRASEÑA GENERAL DE ACCESO: [] sobre el particular, me ha sido indicado que debo cambiar dicha contraseña con la finalidad de que solo yo posea acceso al usuario respectivo.

Mediante la presente, me comprometo a cumplir con las condiciones de resguardo, reserva, custodia y protección de la seguridad y confidencialidad de la información y datos personales a los que tenga acceso mediante el sistema []

Este compromiso comprende el manejo responsable y ético de información que por disposiciones de Ley posea el carácter de información sensible y/o confidencial, al comprender datos personales, que se reservan visibles y/o accesibles a través del mencionado sistema, que incluye, pero no se limita al acceso a: nombres completos, domicilios, datos financieros, datos fiscales, registros de pagos, entre otros datos de carácter personal.

Acepto que toda la información a la que accedo mediante el uso de mi nombre de usuario y contraseña en el sistema [] puede constituir información de carácter confidencial, mismo que debe ser protegida en términos del artículo 1º y demás aplicables de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Puebla, o cualquier otra norma similar, obligándome entre otras cosas a:

- Utilizar la información exclusivamente para fines autorizados y dentro del marco de mis funciones en SOSAPACH.
- No reproducir, hacer pública, divulgar a terceros, copiar, extraer, o de cualquier otra forma manejar de manera indebida la información excepto en situaciones permitidas explícitamente por la ley o por mandatos de autoridad.
- Proteger mi nombre de usuario y contraseña, evitando su divulgación o uso por terceros, reconociendo mi responsabilidad en el manejo seguro de estos accesos.

Además, soy consciente de que cualquier acción que implique la divulgación no autorizada, reproducción, copia, o extracción de datos personales no solo viola este compromiso, sino que también puede ser sujeta a sanciones legales conforme a la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Puebla o su equivalente a nivel federal, incluyendo, pero no limitado a, sanciones económicas y/o responsabilidades civiles y penales.

Página 1 de 2

SOSAPACH

COORDINACIÓN DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS

Recomendación recibida:
El área de Coordinación de Sistemas y Tecnologías de SOSAPACH recomienda cambiar su contraseña periódicamente o solicitar el cambio de la misma para mantener la seguridad de su acceso.

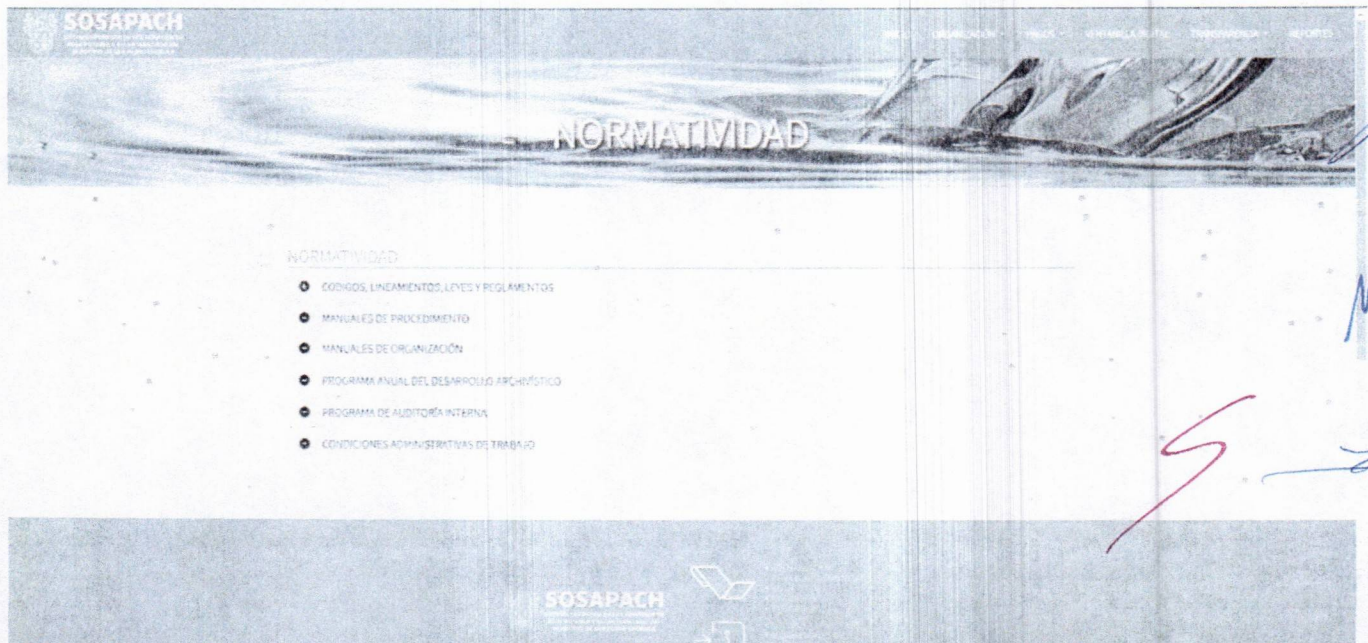
FIRMA RESPONSIVA

NOMBRE Y FIRMA

moysesnieto

Página 2 de 2

ANEXO 4. [HTTPS://SOSAPACH.GOB.MX/PAGES/VIEW/NORMATIVIDAD.PHP](https://SOSAPACH.GOB.MX/PAGES/VIEW/NORMATIVIDAD.PHP) (CODIGOS, LINEAMIENTOS, LEYES Y REGLAMENTOS)



SOSAPACH

NORMATIVIDAD

- CODIGOS, LINEAMIENTOS, LEYES Y REGLAMENTOS
- MANUALES DE PROCEDIMIENTO
- MANUALES DE ORGANIZACIÓN
- PROGRAMA ANUAL DEL DESARROLLO ARCHIVISTICO
- PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA
- CONDICIONES ADMINISTRATIVAS DE TRABAJO