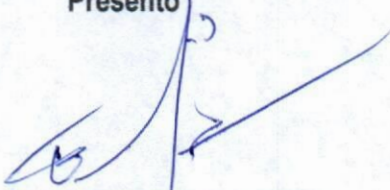
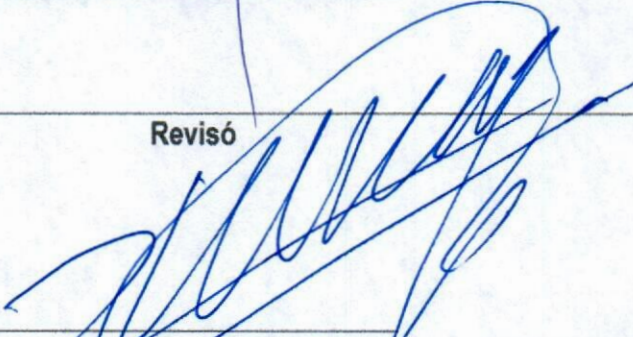
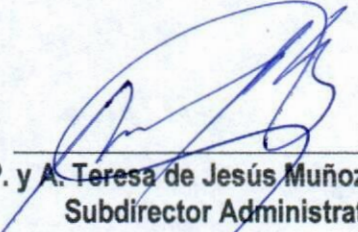
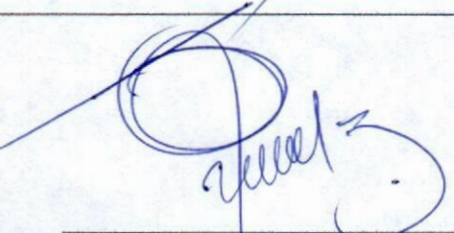
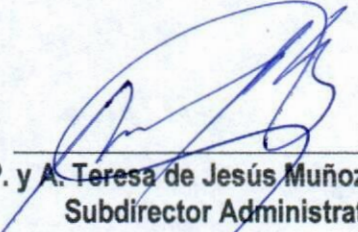
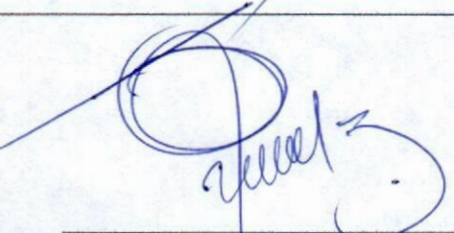
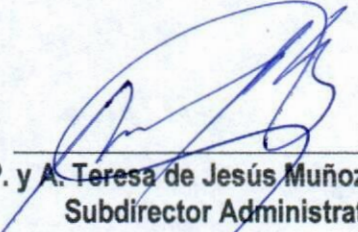
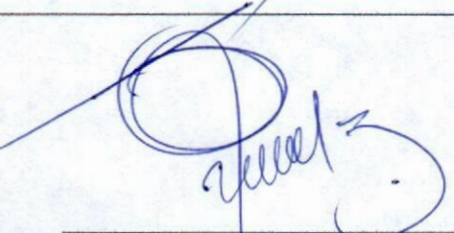




**MANUAL DE POLÍTICAS DE TECNOLOGÍA DE LA
INFORMACIÓN DE LA CAPASHH
EJERCICIO 2023**

Below the title, there are several handwritten signatures in blue ink, including a large one at the top right and several smaller ones scattered below the title.

Presentó  Ing. Emilio Álvarez Lara Director General de la CAPASHH					
Revisó  L.C. Carlos David Rangel Duran Comisario de la Junta de Gobierno de la CAPASHH					
Elaboró <table border="1"><tr><td>  C.P. y A. Teresa de Jesús Muñoz Hernández Subdirector Administrativo </td><td>  L.A. Diana Laura Hernández Hernández Auxiliar Administrativo A </td></tr><tr><td>  Téc. Inform. y P.D.D. Humberto Hernández Lara Encargado de Sistemas Informáticos </td><td>  Pasante de LAE. Juan Jesús Salazar Rodríguez Asistente Administrativo </td></tr></table>		 C.P. y A. Teresa de Jesús Muñoz Hernández Subdirector Administrativo	 L.A. Diana Laura Hernández Hernández Auxiliar Administrativo A	 Téc. Inform. y P.D.D. Humberto Hernández Lara Encargado de Sistemas Informáticos	 Pasante de LAE. Juan Jesús Salazar Rodríguez Asistente Administrativo
 C.P. y A. Teresa de Jesús Muñoz Hernández Subdirector Administrativo	 L.A. Diana Laura Hernández Hernández Auxiliar Administrativo A				
 Téc. Inform. y P.D.D. Humberto Hernández Lara Encargado de Sistemas Informáticos	 Pasante de LAE. Juan Jesús Salazar Rodríguez Asistente Administrativo				

INTRODUCCIÓN:

El manual de Políticas de Tecnología de la Información de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huejutla de Reyes, Hgo., representa una importante herramienta que servirá para garantizar el buen funcionamiento de los procesos, para contribuir con su eficiencia, para optimizar los sistemas internos y garantizar la calidad en la gestión, con el objetivo de dar certeza a la información.

En los sistemas de información la ética debe estar presente, por lo que la Comisión de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento de Huejutla de Reyes, Hgo., espera que el establecimiento de este manual de políticas pueda transparentar y dar idoneidad a los métodos que son utilizados para manejar el uso de la tecnología de la información que dispone el Organismo.

Con este manual, se pretende trazar los lineamientos bajo la responsabilidad de la Dirección General y Sistemas Informáticos, como de los usuarios del uso de la misma, a fin de que toda administración en este contexto se realice de una manera clara, precisa, transparente y lo más real posible, donde se respeten los principios éticos que, dentro del marco normativo aceptado por la sociedad, produciendo así una escala de valores de hechos y formas de comunicación dentro del Organismo.

El Manual de Políticas de Tecnología de la Información de la Comisión de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento de Huejutla de Reyes, Hgo., ha sido un producto de la participación activa de los funcionarios y empleados de dicha División, quienes formularon propuestas de políticas a definir, a fin de hacer más eficaz su funcionamiento.

SISTEMAS DE INFORMACION

Su objetivo es el de optimizar la información de una manera fiable y segura para la toma de decisiones, así como el de solucionar problemas y necesidades que se presenten en los sistemas de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huejutla de Reyes, Hgo.

La Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huejutla de Reyes, Hgo. trabaja actualmente con dos Sistemas informáticos desarrollados para la optimización de procesos y servicios que ayudan a una mejora del organismo.

A continuación, se describen ambos sistemas.

SISTEMA LEÓN V.4.0

FUNCIONES GENERALES	
Administra el padrón de usuarios	
Administra pagos de los usuarios	
Administra lecturas de consumo de agua	
Genera reportes al día, mensuales y anuales	

ÁREAS	FUNCIONES	REPORTES
Subdirección Comercial (Cajero)	-Registrar el pago de los usuarios -Consultar saldo de los usuarios -Consultar historial de los usuarios	-Corte del día -Reportes por rubros -Listado de recibos -Listado de facturas
Subdirección Comercial (Subdirector Comercial)	-Registrar el alta de un nuevo usuario -Registrar la modificación de un nuevo usuario -Registrar la baja de un usuario existente -Registra lecturas de tomas	-Corte del día -Reporte por rubros -Listado de recibos -Listado de facturas -Aviso de recibo -Padrón de usuarios
Área de Sistemas Informáticos	-Consulta datos de usuarios	-Consulta corte del día -Reporte por rubros -Listado de recibos -Listado de facturas -Padrón de usuarios
Asistente Administrativo	-Genera complementos de pago	-Listado de Complementos
Director General	-Consulta datos de usuarios	-Consulta corte del día -Reporte por rubros -Listado de recibos -Listado de facturas -Padrón de usuarios

SISTEMA AUTOMATIZADO DE ADMINISTRACIÓN Y CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL (SAACG.NET)

FUNCIONES GENERALES
Estados financieros
Pólizas
Catálogo de cuentas

ÁREAS	FUNCIONES	REPORTES
Subdirección Administrativa (Subdirector Administrativo)	-Carga de presupuestos de ingresos y egresos -Apertura del ejercicio y cierre del ejercicio	-Reporte de presupuesto de ingresos -Reporte de presupuesto de egresos -Estados financieros -Balanza de comprobación
Subdirección Administrativa (Auxiliar contable y administrativo)	-Captura de egresos -Generación de pólizas -Emisión de estados financieros	-Reporte de balanzas -Balanza de comprobación -Balanza de cuentas -Auxiliares de cuentas -Libros de diarios -Libros mayor -Estados financieros contables -Estados financieros presupuestales -Estados financieros de disciplina financiera
Subdirección Administrativa (Asistente administrativo)	-Consulta de erogaciones efectuadas	-Reporte de erogaciones efectuadas
Dirección General (Sistemas Informáticos)	-Consulta de reportes	-Reporte de balanzas -Balanza de comprobación

SISTEMA CONTRPAQi(R) NÓMINAS

ÁREAS	FUNCIONES	REPORTES
Subdirección Administrativa (Auxiliar Contable)	- Alta y baja de los trabajadores - Timbrado de nóminas - Cálculo de finiquitos - Cálculo de Aguinaldo y prima vacacional	- Tabular de nomina - Lista de raya quincenal, mensual o anual.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La información es necesaria para que el organismo lleve a cabo sus actividades para el logro de sus objetivos. Requiere tener acceso a comunicaciones relevantes y confiables en relación con los eventos internos y externos. La información y comunicación eficaces son vitales para la consecución de los objetivos institucionales.

ALCANCE:

Todos los usuarios que hagan uso de algún medio de comunicación, deberán acatar las siguientes políticas establecidas por Dirección General en coordinación con el área de Sistemas Informáticos.

POLITICAS

1. El correo electrónico y pagina web deben ser utilizados por el servidor público solamente para fines del organismo. Debe ser utilizado de manera que no dañe la reputación del organismo.
2. El servidor público es el responsable del uso del medio de comunicación sea este un correo electrónico, página web.
3. El servidor público deberá firmar con su nombre y cargo cada correo que emita, sin importar cual sea el destino y la información que comparta.
4. Todo el material almacenado en cualquier dispositivo electrónico para cualquier fin informativo sigue siendo propiedad del organismo.
5. La información transmitida por algún medio no debe ser, ofensiva ni incluir mensajes o imágenes que son obscenos, insultantes, acosadores, sexistas, pornográficos, amenazantes o inapropiados.

SEGURIDAD EN LOS MEDIOS DE INFORMACION

1. No enviar información confidencial como el número de cuenta bancaria, el número de tarjeta de crédito a través de un correo electrónico, puede ser una amenaza para su información confidencial.
2. Las direcciones de correo electrónico deben verificarse cuidadosamente. Esto se hace para minimizar el riesgo de enviar correos electrónicos a una persona equivocada.
3. La información confidencial no debe enviarse con un archivo adjunto. Debe enviarse con un hipervínculo que lleve al usuario al archivo deseado.
4. No confíe fácilmente en un correo electrónico enviado desde el banco o la compañía de tarjeta de crédito para obtener una contraseña u otra información confidencial. Las empresas no solicitan estos detalles a los clientes por correo electrónico. Verifique primero con su banco.
5. No abra el archivo adjunto en ningún estado o correo electrónico de confirmación de la dirección de correo electrónico que no reconoce. Si sospecha algún acto ilegal, confirme primero con el banco o la empresa.
6. Al finalizar el uso del correo, cerciorarse de cerrar la cuenta en el equipo.
7. No aceptar solicitudes de cuentas no confiables.

8. Al finalizar el uso de la cuenta, cerciorarse de cerrar la cuenta en el equipo.
9. Cada equipo deberá contar con antivirus actualizado que permita la detección de virus maliciosos así como de spam.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La información es necesaria para que el organismo lleve a cabo sus actividades para el logro de sus objetivos. Requiere tener acceso a comunicaciones relevantes y confiables en relación con los eventos internos y externos. La información y comunicación eficaces son vitales para la consecución de los objetivos institucionales.

INTERNO

Área	Usuario	Medio de comunicación
Subdirección Administrativa	Jefe de área	capashh@hotmail.com
Auxiliar Contable	Auxiliar	capashh@hotmail.com
Asistente Administrativo	Asistente	capashh@hotmail.com
Director General	Director	capashh@hotmail.com
Subdirección Técnica		Área física provista para la publicación de información

EXTERNO

Área	Medio de comunicación
Subdirección Administrativa	capashh@hotmail.com
Auxiliar Contable	
Asistente Administrativo	
Sistemas Informáticos	https://capashh.gob.mx/ www.facebook/Capashh Huejutla

PROCEDIMIENTOS DE LAS FUENTES DE INFORMACION

SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA

POLITICA	PUBLICACION WEB	SISTEMAS INFORMÁTICOS
El objetivo principal de la actividad es brindar a los usuarios y a la población en general, información oportuna que muestre, a través del portal de internet, las actividades del área técnica, de reparación y/o mantenimiento; del área administrativa, reportes y/o documentos oficiales.		
Unidad de medida del resultado final: Actividad		
PROCEDIMIENTOS		
1. El área técnica proporciona periódicamente imágenes digitales y el reporte de actividades en el formato bitácora de actividades, de los cuales se toma información para su publicación en las plataformas digitales autorizadas por Dirección General. 2. Estas son publicadas diariamente, semanalmente o mensualmente de acuerdo a las características de dicha información. 3. El área administrativa proporciona periódicamente reportes y documentos oficiales requeridos para su publicación en plataformas digitales. 4. Estas son publicadas diariamente, semanalmente o mensualmente de acuerdo a las características de dicha información.		

SUBDIRECCION COMERCIAL

POLITICA	SERVICIO A USUARIOS	CAJA
El objetivo principal del servicio es brindar a todos los usuarios de capashh, información referente a su cuenta registrada en el sistema león, así como el trámite de pago del usuario. Además de proporcionar los requisitos necesarios para el alta, baja o modificación de una cuenta cuando el usuario así lo requiera.		
El usuario es toda aquella persona que asiste al organismo a solicitar información. Forma de medir el servicio: Registros capturados en el sistema león		
PROCEDIMIENTOS		

1. Al llegar a ventanilla, se le solicita al usuario que trámite desea realizar.
2. En caso de solicitar información de su cuenta, se le solicita el número de cuenta o nombre del titular para buscarlo en el sistema león.
3. Si desea conocer su saldo, si el usuario es localizado en el sistema se le proporciona la información de lo contrario se le pide corroborar los datos.
4. Si desea realizar el pago del servicio, se hace el cobro y se registra el movimiento en el sistema león. (El sistema registra, número de cuenta, nombre de titular, periodo pagado, fecha, importe cobrado y nombre del cajero que le atendió).
5. Si el usuario requiere darse de alta, modificación o baja en el padrón, se le solicita todos los requisitos para dicho proceso, ya que el sistema no permite realizar el movimiento si hace falta algún dato.
6. Al final del día se genera el corte del día del sistema león con los movimientos generados.

Políticas	Atención a Clientes
El objetivo principal del servicio es atender a todos los usuarios que presenten alguna queja, anomalía o sugerencia, levantando un reporte (orden de trabajo), donde se registran los datos de los usuarios para su pronta atención y solución.	
Formas de Medir el Servicio	
Reportes (Ordenes de trabajo)	
Procedimientos:	
1. Al llegar al área de atención a clientes, se le solicita al usuario el número de cuenta o nombre del titular. 2. En caso de no contar con dicha información se le pide los datos del usuario presente. 3. Se registra en una orden de trabajo los datos y la queja que expone el usuario. 4. Se informa al área Técnica el reporte generado y se le solicita tiempo de respuesta. 5. Se le informa al usuario el tiempo de repuesta para la solución de su queja. 6. Al final del día se hace una revisión de las órdenes de trabajo generadas, cuales están activas, pendientes y/o terminadas.	

EL PRESENTE MANUAL DE POLÍTICAS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN DE LA CAPASHH, ENTRARÁ EN VIGOR A PARTIR DE SU APROBACIÓN POR LA JUNTA DE GOBIERNO EN SEGUNDA SESIÓN ORDINARIA DEL EJERCICIO 2023 Y SU PUBLICACIÓN EN LA PÁGINA OFICIAL DEL ORGANISMO.

QUEDA SIN EFECTO CUALQUIER OTRO MANUAL DE POLÍTICAS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN DE LA CAPASHH EMITIDOS CON ANTERIORIDAD.

REALIZADO EN LAS OFICINAS DE LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE HUEJUTLA DE REYES HIDALGO, A LOS DIECINUEVE DÍAS DEL MES DE JUNIO DEL 2023.