

IEE/JE-079/2024

**ACUERDO DE LA JUNTA EJECUTIVA DEL INSTITUTO ELECTORAL DEL ESTADO,
POR EL QUE SE APRUEBA EL PROYECTO DEL MARCO NORMATIVO DEL COMITÉ
DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL INSTITUTO
ELECTORAL DEL ESTADO**

G L O S A R I O

Código	Código de Instituciones y Procesos Electorales del Estado de Puebla.
Comité	Comité de Tecnologías de Información y Comunicaciones del Instituto Electoral del Estado.
Consejera Presidenta	Consejera Presidenta de la Junta Ejecutiva y del Consejo General del Instituto Electoral del Estado.
Consejo General	Consejo General del Instituto Electoral del Estado.
Constitución Local	Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de Puebla.
Dirección Administrativa	Dirección Administrativa del Instituto Electoral del Estado.
Instituto	Instituto Electoral del Estado.
Junta Ejecutiva	Junta Ejecutiva del Instituto Electoral del Estado.
Marco Normativo	Marco Normativo del Comité de Tecnologías de Información y Comunicaciones del Instituto Electoral del Estado.
Secretario Ejecutivo	Secretario Ejecutivo de la Junta Ejecutiva y del Consejo General del Instituto Electoral del Estado.

A N T E C E D E N T E S

- I. Mediante el memorándum identificado con el número IEE/DA-1402/2024, suscrito el día nueve de octubre de dos mil veinticuatro, la Directora Administrativa del Instituto solicitó al Secretario Ejecutivo lo siguiente:



IEE/JE-079/2024

“Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 115 y 134 de Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 108, 113 y 114 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, 77 fracción I de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla del Estado de Puebla (sic) y 106 fracción XI del Código de Instituciones y Procesos Electorales del Estado de Puebla.

Con la finalidad de darle seguimiento al requerimiento por parte de la Auditoría Superior del Estado (sic) con el objetivo de que se fortalezca la eficacia y eficiencia en el logro de los objetivos institucionales; se debe continuar con la implementación del manual de recuperación de desastres, e implementar actividades de control establecidas, acciones de mejoras en el programa de trabajo de control interno (PTCI), orientadas a fortalecer los sistemas de información por los que se da cumplimiento a los objetivos y metas de la Institución; por atento conducto se le informó a las áreas requerientes, para poner a consideración de las y los integrantes de la Junta Ejecutiva del Instituto Electoral del Estado el Proyecto del Comité de Tecnologías de Información y Comunicaciones del Instituto Electoral del Estado.

Se anexa en medio digital el Proyecto del Comité de Tecnologías de Información y Comunicaciones del Instituto Electoral del Estado.

...”

- II. En seguimiento a la solicitud realizada por la Dirección Administrativa señalada en el antecedente previo, el Secretario Ejecutivo a través del memorándum identificado con el número IEE/SE-6930/2024, de fecha nueve de octubre de la presente anualidad, solicitó a la Dirección Técnica del Secretariado de este Instituto, que en coadyuvancia a las labores de la Secretaría Ejecutiva, se incluyera el tema indicado en el punto inmediato anterior dentro de los asuntos a tratar en la sesión de Junta Ejecutiva correspondiente, para determinar lo conducente.
- III. La Dirección Técnica del Secretariado de este Instituto, por instrucciones del Secretario Ejecutivo, en fecha dieciséis de octubre de dos mil veinticuatro, remitió a las y los integrantes de la Junta Ejecutiva, para su análisis y posterior discusión, vía correo electrónico, el presente instrumento.
- IV. Durante el desarrollo de la mesa de trabajo de las y los Integrantes de la Junta Ejecutiva celebrada el día diecisiete de octubre de la anualidad que transcurre, las y los asistentes a la misma discutieron el asunto materia de este documento.

CONSIDERANDOS

1. Los artículos 3 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla; y 71 del Código, establecen que el Instituto es un Organismo de carácter público local y permanente, autónomo e independiente, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propios, depositario de la función estatal de organizar las elecciones, en cuyo ejercicio debe observar los principios rectores de legalidad, imparcialidad, objetividad, certeza, independencia, máxima publicidad y paridad de género.

IEE/JE-079/2024

2. De conformidad con el artículo 78 del Código, el Consejo General y la Junta Ejecutiva, son los Órganos Centrales del Instituto.
3. El artículo 95, fracción II del Código, establece que, la Junta Ejecutiva tiene como atribución fijar las políticas generales, programas, sistemas y procedimientos administrativos del Instituto, por lo que resulta competente para atender la solicitud puesta a consideración por la Dirección Administrativa.
4. El artículo 134 primer párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece que, los recursos económicos de que dispongan la Federación, las entidades federativas, los Municipios y las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México, se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados.
5. Que, el artículo 108 primer párrafo de la Constitución Local, señala que, los recursos económicos de que dispongan el Estado, los Municipios y sus entidades, así como los organismos autónomos, se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez, para satisfacer los objetivos a que estén destinados.

El artículo 113 primer párrafo de la Constitución Local, dispone que, la Auditoría Superior del Estado es el órgano especializado del Congreso del Estado encargado de la función de fiscalización, con autonomía técnica y de gestión en el ejercicio de sus atribuciones, así como para decidir sobre su organización interna, funcionamiento y resoluciones, en los términos que disponga la Ley. Su actuación se regirá por los principios de legalidad, definitividad, imparcialidad, profesionalidad y honradez.

Asimismo, el artículo 114 primer párrafo de la Constitución Local establece que, la revisión de las Cuentas Públicas corresponde al Congreso del Estado, a través de la Auditoría Superior, y tendrá por objeto determinar los resultados de la gestión financiera, verificar si se ajustaron a lo dispuesto en el presupuesto del ejercicio, conforme a las disposiciones aplicables, así como verificar el cumplimiento de los objetivos contenidos en los planes, programas y subprogramas.

6. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 77, fracción I de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla, los sujetos obligados deberán publicar, difundir y mantener actualizada y accesible en sus sitios web o en los medios disponibles de conformidad, de acuerdo con sus facultades, atribuciones, funciones u objeto social, la información relativa al marco normativo aplicable y vigente del sujeto obligado, en el que deberá incluirse leyes, códigos, reglamentos, decretos de creación, manuales administrativos, programas de trabajo, reglas de operación, criterios, políticas, reglas de procedimiento, entre otros, aplicables al ámbito de su competencia, así como sus reformas, incluyendo la Ley de Ingresos y la Ley de Egresos.



IEE/JE-079/2024

7. El artículo 106, fracción XI del Código Electoral, establece que la Dirección Administrativa tiene, entre otras atribuciones, proponer y ejecutar las políticas, normas y procedimientos para la administración de los recursos financieros, humanos y materiales del Instituto.

Tal como se ha señalado en el apartado de antecedentes del presente documento, la Dirección Administrativa solicitó al Secretario Ejecutivo poner a consideración, y en su caso, aprobación el *Proyecto de Marco Normativo*, el cual, establece las disposiciones, procedimientos y regulaciones que rigen el funcionamiento del Comité de Tecnologías de Información y Comunicaciones del Instituto Electoral del Estado, en el manejo y supervisión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones dentro del Instituto.

En el proyecto materia del presente Acuerdo, señala que, las Tecnologías de Información y Comunicaciones son un conjunto de herramientas y sistemas que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento y transmisión de información en diversos formatos (voz, texto, imágenes, etc.).

De conformidad con lo establecido en el *Proyecto del Marco Normativo*, el Comité es el órgano encargado de supervisar el uso eficiente de estas tecnologías en el Instituto, asegurando que apoyen las operaciones, la toma de decisiones y la seguridad informática.

Además, el Comité se encargará de evaluar las necesidades tecnológicas del Instituto y de supervisar el diseño, desarrollo y ejecución de sistemas. Asimismo, promueve la seguridad informática mediante protocolos estrictos para proteger la información, implementa proyectos tecnológicos de acuerdo con el presupuesto y cronogramas aprobados, y supervisa la correcta operación de la infraestructura tecnológica.

El *Proyecto de Marco Normativo* establece un conjunto de disposiciones que aseguran el uso eficiente, seguro y productivo de las Tecnologías de Información y Comunicaciones del Instituto dentro del Instituto. El Comité juega un papel crucial en la supervisión de la infraestructura tecnológica, garantizando la calidad en el desarrollo de sistemas, la seguridad de la información y el soporte técnico. Además, el Marco Normativo define claramente las responsabilidades de cada área involucrada, promoviendo la innovación y el uso óptimo de los recursos tecnológicos del Instituto.

Cabe indicar que, el *Proyecto de Marco Normativo* que se pone a consideración de la Junta Ejecutiva, se integra por diez capítulos, siendo los siguientes:

- Capítulo I. Disposiciones Generales
- Capítulo II. Supervisión
- Capítulo III. Atención a los Usuarios
- Capítulo IV. Soporte Técnico
- Capítulo V. Desarrollo de Sistemas

IEE/JE-079/2024

- Capítulo VI. Administración de las Bases de Datos
- Capítulo VII. Seguridad Informática
- Capítulo VIII. De las Responsabilidades
- Capítulo IX. De los impedimentos
- Capítulo X. De las Áreas de Tecnologías de la Información

En virtud de lo anterior, esta Junta Ejecutiva se dio a la tarea de analizar el proyecto presentado por la Dirección Administrativa, y toda vez que se ajusta al marco legal aplicable, la Junta Ejecutiva en uso de las facultades conferidas, considera oportuno aprobar el *Proyecto del Marco Normativo del Comité de Tecnologías de Información y Comunicaciones del Instituto Electoral del Estado* en los términos presentados por la Dirección Administrativa, el cual, se agrega como **ANEXO ÚNICO** a este Acuerdo.

Finalmente, este Órgano Central faculta a la Directora Administrativa para realizar todos los trámites que considere necesarios para dar cabal cumplimiento a este Acuerdo.

Por lo antes expuesto y fundado, la Junta Ejecutiva emite el siguiente:

ACUERDO

PRIMERO. La Junta Ejecutiva del Instituto Electoral del Estado, aprueba el Proyecto del Marco Normativo del Comité de Tecnologías de Información y Comunicaciones del Instituto Electoral del Estado, en atención a los razonamientos vertidos en los considerandos 4, 5, 6 y 7 de este documento.

SEGUNDO. La Junta Ejecutiva del Instituto Electoral del Estado, faculta a la Directora Administrativa para ejecutar el presente Acuerdo, en términos de lo dispuesto en el punto considerativo 7 de este instrumento.

TERCERO. Publíquese el presente Acuerdo en la página electrónica de este Organismo Electoral.

Este Acuerdo fue aprobado por unanimidad de votos de las y los Integrantes de la Junta Ejecutiva en la sesión ordinaria de fecha diecisiete de octubre de dos mil veinticuatro.

**CONSEJERA PRESIDENTA DEL
CONSEJO GENERAL Y DE LA
JUNTA EJECUTIVA**



C. BLANCA YASSAHARA CRUZ GARCÍA

**SECRETARIO EJECUTIVO DEL
CONSEJO GENERAL Y DE LA
JUNTA EJECUTIVA**



C. JORGE ORTEGA PINEDA



Marco Normativo del Comité de Tecnologías de Información y Comunicaciones Del Instituto Electoral del Estado

Contenido

¿Que son las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)?.....	04
Comité de Comité de Tecnologías de Información y Comunicaciones (CTIC).....	04

Capítulo I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.....	05
Artículo 2.....	05
Artículo 3.....	05
Artículo 4.....	05
Artículo 5.....	06
Artículo 6.....	07

Capítulo II. SUPERVISIÓN

Artículo 7.....	07
Artículo 8.....	07
Artículo 9.....	07

Capítulo III. ATENCIÓN A LOS USUARIOS

Artículo 10.....	08
Artículo 11.....	08
Artículo 12.....	08

Capítulo IV. SOPORTE TÉCNICO

Artículo 13.....	09
Artículo 14.....	09
Artículo 15.....	09
Artículo 16.....	09

Capítulo V. DESARROLLO DE SISTEMAS

Artículo 17.....	09
Artículo 18.....	09

Artículo 19.....	10
Artículo 20.....	10
Artículo 21.....	10

CAPÍTULO VI. ADMINISTRACIÓN DE LAS BASES DE DATOS

Artículo 22.....	11
Artículo 23.....	11
Artículo 24.....	11

CAPÍTULO VII. SEGURIDAD INFORMÁTICA

Artículo 25.....	11
Artículo 26.....	11
Artículo 27.....	12
Artículo 28.....	12

CAPÍTULO VIII. DE LAS RESPONSABILIDADES

Artículo 29.....	12
Artículo 30.....	12
Artículo 31.....	12

CAPÍTULO IX. DE LOS IMPEDIMENTOS

Artículo 32.....	12
------------------	----

CAPÍTULO X. DE LAS ÁREAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Artículo 33.....	13
------------------	----

¿Que son las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)?

Son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes.

Comité de Tecnologías de Información y Comunicaciones

El Comité de Tecnologías de Información y Comunicaciones (CTIC) es un grupo creado para supervisar y guiar la implementación de tecnologías dentro del Instituto Electoral del Estado (IEE). Su principal objetivo es asegurar que las tecnologías de la información y las telecomunicaciones sean utilizadas de manera eficiente y efectiva para mejorar los procesos operativos, administrativos y toma de decisiones.

Dicho comité se encargará de evaluar las necesidades tecnológicas del Instituto, identificando las áreas donde la implementación de nuevas Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) tecnologías aporten al desarrollo de las actividades cotidianas y de Proceso Electoral, además de supervisar, el diseño, desarrollo y ejecución de los sistemas creados por la Coordinación de Informática, generando recomendaciones para garantizar que la infraestructura tecnológica sea funcional.

En el ámbito de la seguridad de la información, el Comité propondrá protocolos rigurosos para proteger los datos que se encuentren dentro de los sistemas informáticos del Instituto. Por lo que se encargara de supervisar que las medidas de seguridad físicas y lógicas, la capacitación del personal en prácticas de seguridad informática, buenas prácticas de desarrollo de software y la creación de planes de respuesta ante incidentes de seguridad sean los idóneos.

Además de la seguridad, el Comité también vigilará la gestión de proyectos tecnológicos a través de la supervisión de iniciativas tecnológicas, asegurando que se mantengan dentro del presupuesto y del cronograma establecido.

El Comité analizara los estándares, protocolos y soluciones más factibles con la finalidad de buscar herramientas tecnológicas que optimicen el flujo de información y la eficiencia operativa en el manejo de Procesos Administrativos y Operativos.

También tiene la responsabilidad de evaluar el impacto de las tecnologías implementadas en el Instituto, con el fin de proponer ajustes en el uso de tecnologías de la información en caso de ser necesario, identificando oportunidades para futuras mejoras y optimizaciones sobre su uso.

Para lograr su eficiencia deberán tomar en consideración los siguientes puntos descritos a continuación.

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES DEL OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1.

Las presentes disposiciones tienen como objeto regular, supervisar, guiar y evaluar las estrategias y proyectos relacionados con las tecnologías de información y comunicaciones dentro de todas las áreas que integran el Instituto Electoral del Estado.

Artículo 2.

El Comité tendrá las siguientes funciones:

- a) Revisar y aprobar la formulación del Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación y dar el seguimiento correspondiente a efecto de emitir las medidas correctivas necesarias e informar a las personas integrantes del Comité el desarrollo de la implementación;
- b) Vigilar que la aplicación e implementación de los sistemas informáticos empleados en el Instituto sean los adecuados conforme a los lineamientos establecidos.
- c) Supervisar que las tecnologías y prácticas implementadas dentro del Instituto cumplan con los estándares aplicables, evitando riesgos legales y sanciones.
- d) Identificar y mitigar riesgos asociados con el uso de tecnologías, fallos en sistemas, vulnerabilidades de seguridad o la obsolescencia tecnológica, salvaguardando la continuidad operativa.
- e) Aprobar las modificaciones de las presentes disposiciones.
- f) Todas aquellas actividades encaminadas a lograr mayor optimización, economía y mejor aprovechamiento de los recursos informáticos y de telecomunicaciones.

Artículo 3.

Estas disposiciones corresponden al Comité de Tecnologías de Información y Comunicaciones (CTIC) del Instituto Electoral del Estado, sin perjuicio de las atribuciones que el Código de Instituciones y Procesos Electorales del Estado de Puebla confiera de manera específica a los Órganos Centrales y demás integrantes del propio Instituto, en su caso.

Artículo 4.

Para efectos del presente reglamento, se entenderá por:

- I. **Actualizaciones de software:** Mantener al día los sistemas informáticos con la última versión publicada.

- II. **Autenticación:** Proceso para verificar la identidad de un usuario.
- III. **Autorización:** Permiso formal para realizar una acción o acceder a un recurso específico en los sistemas informáticos conforme a sus funciones.
- IV. **Cifrado:** Proceso de convertir información en un formato codificado para protegerla de accesos no autorizados.
- V. **CIN:** Coordinación de Informática.
- VI. **Copias de Seguridad:** Duplicación de datos para protegerlos en caso de pérdida o daño.
- VII. **CTIC:** Comité de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
- VIII. **DA:** Dirección Administrativa.
- IX. **Detección de Errores y Fallos:** Identificación de errores en los sistemas informáticos antes de su implementación.
- X. **Evaluación de Rendimiento:** Comportamiento del sistema informático bajo condiciones de alta demanda y estrés.
- XI. **Experiencia de Usuario:** Percepción y satisfacción del usuario al interactuar con un sistema informático.
- XII. **Firewalls:** Barrera de seguridad que controla el tráfico de red para proteger sistemas informáticos y la red interna de accesos no autorizados.
- XIII. **Hardware:** Conjunto de componentes físicos, tangibles, de un equipo de cómputo informático.
- XIV. **Instituto:** Instituto Electoral del Estado.
- XV. **Proveedor:** Persona física o moral que abastece lo necesario para un fin a grandes grupos, asociaciones, comunidades.
- XVI. **Segmentación de Red:** Proceso de dividir una red en subredes más pequeñas para mejorar el rendimiento y seguridad.
- XVII. **Sitio:** Conjunto de páginas web que están conectadas entre sí y se encuentran alojadas en un servidor web.
- XVIII. **Software:** Programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados, que forman parte de las operaciones de un sistema de computación.
- XIX. **Soporte Técnico:** Brindar apoyo técnico a los miembros del Instituto para solucionar cualquier problema informático.
- XX. **Usabilidad:** Facilidad con la que los usuarios pueden aprender, comprender y utilizar un sistema informático o servicio de manera efectiva y eficiente.
- XXI. **Usuario:** Persona que interactúa con un sistema informático para realizar tareas específicas.
- XXII. **Verificación de Funcionalidad:** Proceso para comprobar que un sistema informático o componente cumple con los requisitos y funciones especificadas.

Artículo 5.

Las actividades que serán supervisadas y orientadas con el fin de fortalecer el uso de las Tecnologías y las Comunicaciones dentro del Instituto serán:

- a) Desarrollo de sistemas informáticos, bases de datos y protocolos de comunicación.

- b) Cumplimiento de calendario de mantenimiento y soporte técnico realizado a los equipos de cómputo, servidores y switch del Instituto.
- c) La red computacional de información del Instituto;
- d) Mantenimiento, actualización y desarrollo de la página web institucional.
- e) Arrendamiento de equipos de cómputos y equipo de impresiones realizados con terceros para desenvolver actividades dentro del Instituto.
- f) Material digital para realizar las capacitaciones al personal del Instituto sobre el uso de los sistemas y paquetes computacionales.
- g) Gestión de los servidores para el alojamiento de los sistemas informáticos y correo Institucional.

Artículo 6.

En caso de ser confusa la interpretación de estas disposiciones por cuestiones de construcción gramatical, de enumeración, de orden, o por otra circunstancia de cualquier índole, podrá solicitar asistencia de la Coordinación de Informática para interpretar el texto confuso.

CAPÍTULO II. SUPERVISIÓN

Artículo 7.

El Comité de Tecnologías de Información y Comunicaciones (CTIC), deberá elaborar un informe de las actividades realizadas, el cual deberá ser presentado a los miembros del Instituto, garantizando transparencia y manteniéndolos enterados sobre sus hallazgos. Potencializar las Habilidades y Capacidades de los Funcionarios Públicos, que proviene del modelo de gestión para Resultados (GPR).

Artículo 8.

El informe elaborado por el CTIC, deberá ser claro, conciso y estructurado para comunicar eficazmente los avances, dicho informe deberá contener:

- a) Una breve descripción del propósito del informe.
- b) Describir los principales logros y hallazgos desde el último informe.
- c) Detalle de los riesgos detectados.
- d) Acciones para mitigar los riesgos identificados.
- e) Problemas surgidos durante el periodo del informe y cómo se han abordado.
- f) Reflexión sobre lo que ha funcionado bien y lo que podría mejorarse.
- g) Conclusiones y Recomendaciones

Artículo 9.

El comité podrá solicitar a las áreas responsables, información, documentación y cualquier otro documento que requiera.

CAPÍTULO III.

ATENCIÓN A LOS USUARIOS

La atención a los usuarios es fundamental para asegurar que todos los miembros del Instituto puedan realizar sus tareas de manera eficiente y sin interrupciones. Este soporte garantiza que cualquier problema técnico que enfrenten los usuarios, ya sea con hardware, software o la de red interna, sea resuelto rápidamente, lo que minimiza el tiempo de inactividad y mantiene la productividad.

Además, el soporte técnico proporciona un canal directo de asistencia para los usuarios, permitiéndoles recibir ayuda personalizada cuando se enfrentan a dificultades tecnológicas. Esto no solo mejora la experiencia del usuario, sino que reduce el estrés y la frustración que pueden surgir cuando las herramientas digitales no funcionan como se espera.

Finalmente, el soporte técnico actúa como un vínculo entre los usuarios y la infraestructura tecnológica de la Institución, asegurando que las necesidades y preocupaciones de los usuarios sean escuchadas y abordadas. Esto fomenta un ambiente de trabajo más colaborativo y eficiente donde los usuarios tienen el respaldo necesario para desempeñar sus roles de manera efectiva. Es por ello que:

Artículo 10.

El comité realizará pruebas a los sistemas y plataformas utilizados por los usuarios del Instituto con la finalidad de supervisar que se encuentren actualizados, sean eficientes y funcionales.

Artículo 11.

Supervisar que el material elaborado para la creación, actualización, uso de los sistemas informáticos, manuales, documentación, herramientas de apoyo y demás aplicaciones enfocadas para el usuario sean adecuadas y conforme a los lineamientos del Instituto.

Artículo 12.

Proponer proyectos o herramientas de monitoreo para identificar y resolver problemas técnicos antes de que afecten a los usuarios, reduciendo interrupciones en el servicio.

CAPÍTULO IV.

SOPORTE TÉCNICO

El soporte técnico es fundamental, ya que garantiza el funcionamiento continuo y eficiente de los sistemas y dispositivos tecnológicos dentro del Instituto. Su principal función es resolver problemas técnicos, desde fallos de hardware hasta errores de software, minimizando interrupciones y asegurando que el personal pueda cumplir con sus tareas sin contratiempos. Esto es esencial para mantener la productividad.

El soporte técnico también mejora la experiencia del usuario, ayudando al personal a utilizar las herramientas tecnológicas de manera más efectiva. Esto incluye desde la resolución de problemas específicos hasta la capacitación en el uso de nuevas aplicaciones.

Es por ello que el Comité de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) es crucial para el soporte técnico, ya que establece políticas y procedimientos que guían al equipo a garantizar una respuesta eficiente a los problemas técnicos. Asegurando que las personas de soporte técnico cuenten con las herramientas y la capacitación necesarias para manejar cualquier situación. Para ello el Comité de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC):

Artículo 13.

Verificará que la infraestructura informática de los servicios de red, equipos de telecomunicaciones y equipos de cómputo del Instituto, se encuentran actualizados y operativos, verificando que el mantenimiento correctivo y preventivo realizado por la CIN garantice el óptimo funcionamiento.

Artículo 14.

Con la finalidad de verificar que el soporte técnico sea realizado adecuadamente, se supervisará que el personal se encuentre capacitado y cuente con los recursos necesarios para realizar las solicitudes de manera efectiva.

Artículo 15.

Promover herramientas de automatización para agilizar procesos de soporte, mejorando la velocidad y calidad del servicio conforme a las necesidades solicitadas.

Artículo 16.

Supervisar que el soporte técnico opere bajo estrictas políticas de seguridad, protegiendo los datos de los usuarios del Instituto, mediante evaluaciones continuas, con la finalidad de asegurar que el desempeño del personal de soporte sea eficiente.

CAPÍTULO V.

DESARROLLO DE SISTEMAS

El Comité de Tecnologías de Información y Comunicaciones (CTIC) juega un papel importante en el desarrollo de sistemas, asegurando su Efectividad, Calidad y Seguridad, conforme a la visión del Instituto.

Artículo 17.

El Comité revisará que los sistemas informáticos desarrollados por la CIN, cumplan con los estándares de calidad, analizando su planificación, implementación y mantenimiento, reduciendo los errores antes de ser liberados a la ciudadanía.

Artículo 18.

Para obtener una mejor capacitación sobre el uso de los sistemas, el Comité impulsará la innovación en cuanto al material de apoyo, con la finalidad de garantizar el conocimiento y herramientas necesarias para el buen uso de los sistemas informáticos.

Artículo 19.

Estudiar las posibilidades de adoptar metodologías ágiles como Scrum o XP con la finalidad de optimizar el desarrollo de los sistemas informáticos creados para las diferentes fases de los procesos electorales, así como las actividades ordinarias de acuerdo con los requerimientos de las áreas requirentes.

Artículo 20.

El comité establecerá medidas de control de calidad con la finalidad de asegurar el correcto funcionamiento e integridad durante el desarrollo de los sistemas, para ello deberá realizar:

- a) Corroborar que todas las funciones del software se comporten de acuerdo con las expectativas y realice adecuadamente las tareas para las que fue diseñado.
- b) Identificar errores en los sistemas informáticos antes de su lanzamiento o implementación,
- c) Evaluar el comportamiento del sistema bajo diferentes condiciones de alta demanda y estrés.
- d) Interactuar con los sistemas informáticos, analizando que su desarrollo sea intuitivo y fácil para el usuario al realizar alguna tarea.

Artículo 21.

I. En caso de detectarse alguna irregularidad, esta se deberá registrar, dando a conocer el hallazgo encontrado a la CIN conforme a la escala de gravedad que a continuación se detalla:

Nivel	Impacto
Menor:	No se detiene ni afecta ningún proceso.
Medio:	Procesos de baja prioridad, se ven afectados, pero no detenidos.
Alto:	Procesos de alta prioridad, se ven afectados, pero no detenidos
Crítico:	Procesos de alta prioridad, se ven afectados y pueden estar detenidos.

II. Asimismo, podrá solicitar al área responsable información sobre los mecanismos de seguridad, con la finalidad de proteger la integridad de los datos guardados, tales como:

- Actualizaciones de la última versión del sistema informático.
- Control de cambios realizados al sistema informático.
- Asignación y gestión de los permisos de usuarios conforme a su función.
- Configuraciones de los firewalls para el control de tráfico de red.

- Copias de seguridad.
- Segmentación de red.
- Mecanismos de autenticación.

CAPÍTULO VI. ADMINISTRACIÓN DE LAS BASES DE DATOS

Artículo 22.

Impulsar un modelo de base de datos que refleje de manera precisa la información requerida conforme a las necesidades del sistema.

Artículo 23.

Proponer mecanismos de seguridad robustos para las bases de datos a través de controles de acceso y cifrado, con el fin de proteger la integridad y confidencialidad de la información.

Artículo 24.

El comité analizará que el personal involucrado en la gestión y administración de bases de datos, se encuentren familiarizados con las mejores prácticas de seguridad.

CAPÍTULO VII. SEGURIDAD INFORMÁTICA

El Comité de Tecnologías de Información y Comunicaciones (CTIC) juega un papel crucial en la seguridad, supervisando las políticas, procedimientos y estrategias que protegen los sistemas y datos contra amenazas. Su intervención es vital, por lo que:

Artículo 25.

- I. El comité supervisará que la gestión de contraseñas, control de acceso, encriptación de datos y uso de la red, tengan una infraestructura robusta, así como el uso de protocolos para asegurar la protección de la información.
- II. Para los datos almacenados, el comité vigilará que los datos se encuentren cifrados, tanto en reposo como en tránsito. Asegurando que la información contenida no se encuentre comprometida.

Artículo 26.

Realizará evaluaciones periódicas de riesgos para identificar vulnerabilidades en los sistemas y priorizar las medidas de seguridad necesarias para solucionarlas antes de que cause daños significativos.

Artículo 27.

En caso de un ciberataque, el comité coordinará la respuesta, asegurando que se sigan los protocolos establecidos para contener la amenaza, minimizando el impacto y restaurando las operaciones normales lo antes posible.

Artículo 28.

La restauración de los datos en caso de algún desastre natural o falla del sistema, el comité deberá validar que el procedimiento se lleve a cabo conforme a los manuales de recuperación de información, garantizando la confiabilidad y disponibilidad de los datos.

**CAPÍTULO VIII.
DE LAS RESPONSABILIDADES**

Artículo 29.

El Comité, a través de sus miembros, será el obligado de dar a conocer en el ámbito de sus competencias los presentes lineamientos, supervisar su debida aplicación y observancia, así como cumplir con las atribuciones contenidas en los mismos.

Artículo 30.

Identificar y priorizar las necesidades tecnológicas del Instituto, proponiendo soluciones que apoyen al crecimiento y competitividad en el buen uso de las Tecnologías de la Información.

Artículo 31.

En caso de no tener claro un razonamiento en un asunto a tratar, el Comité podrá solicitar la participación de un tercero especializado en la materia o tenga conocimiento demostrable, para ayudar en la toma de decisiones.

**CAPÍTULO IX.
DE LOS IMPEDIMENTOS**

Artículo 32.

Los integrantes del Comité deberán abstenerse de intervenir en las sesiones o actos donde se traten asuntos de otras materias o conflicto de intereses cuando se trate cualquier asunto del cual pudieran beneficiarse directa o indirectamente.

**CAPÍTULO
DE LAS ÁREAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

Artículo 33.

El comité deberá mantener estrecha colaboración con la Coordinación de Informática, mediante las siguientes acciones:

- a) Fomentar el buen uso de las Tecnologías de la Información en el Instituto.
- b) Solicitar la asesoría de la CIN en la planeación e implementación de los proyectos tecnológicos que impacten de manera significativa en el Instituto;
- c) Apoyar a la CIN en las gestiones que este comité le encomiende, de acuerdo con sus atribuciones, y
- d) Todas aquellas acciones que contribuyan al logro de los programas y metas establecidos por el Comité.

