

**LINEAMIENTOS PARA BRINDAR SOPORTE  
TÉCNICO A SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS  
DE LA INFORMACIÓN EN LAS DEPENDENCIAS  
DEL H. AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE  
PUEBLA**

NO. DE CLAVE: MPUE1418/RLIN/SIDCO13/022/230315



***Ciudad  
de Progreso***



**Ciudad  
de Progreso**

# LINEAMIENTOS PARA BRINDAR SOPORTE TÉCNICO A SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN LAS DEPENDENCIAS DEL HONORABLE AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO PUEBLA

Número de Clave: MPUE1418/RLIN/SIDCO13/022/230315

<p>Juan José Cue de la Fuente</p>  <p>Secretario de Innovación Digital y Comunicaciones</p>	<p>Rubén González Cortezano</p>  <p>Director de Infraestructura Tecnológica</p>	<p>Oscar García Gadea</p>  <p>Jefe de Departamento de Soporte Técnico</p>
--	---	--

Se expiden los presentes Lineamientos en la Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza a los veintitrés días del mes de marzo de dos mil quince.



SECRETARÍA  
INNOVACIÓN DIGITAL  
Y COMUNICACIONES

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 115 fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 105 fracción III de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla; 78 fracción IV de la Ley Orgánica Municipal; 22 fracciones I, VIII y XXI, 23 fracciones II, VI y VII del Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones, se emiten los presentes:

## **LINEAMIENTOS PARA BRINDAR SOPORTE TÉCNICO A SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN LAS DEPENDENCIAS DEL H. AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA**

### **I. OBJETIVO.**

Establecer disposiciones administrativas y legales, que permitan brindar soporte técnico a servicios de tecnologías de la información en las Dependencias del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, proporcionando a los/las servidores/as públicos/as las herramientas y facilidades para el desarrollo automatizado de sus actividades.

### **II. ALCANCE**

Los presentes Lineamientos son de observancia obligatoria para todos/as los/las servidores/as públicos/as de las Dependencias del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.

Asimismo, los efectos y aplicación de esta normatividad se extienden a las Entidades que tengan firmado un Convenio de Colaboración con el Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, a través de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones.

### **III. DEFINICIONES.**

Artículo 1.- Para efectos de los presentes Lineamientos se deberá entender por:

**Ayuntamiento.-** El Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla;

**Bien Informático.-** Es aquel registrado en el Sistema Integral de Inventarios y que tiene asociado un valor monetario, el cual forma parte del patrimonio del Ayuntamiento Municipio de Puebla, mismo que se señala de forma enunciativa y no limitativa, tal como: equipos de radiocomunicación, equipos de cómputo, licencias de software, cámaras fotográficas, cámaras de video, y demás dispositivos periféricos; así como, pantallas electrónicas, equipos de proyección, equipos de radiocomunicación, equipos de telefonía, etc. También Se incluyen bienes tales como cables y accesorios que por su clasificación son justificadamente no inventariables según las normas aplicables;

**Constancia de Retiro de Equipo.-** Documento que ampara el hecho de que uno o varios equipos se han retirado de la posesión física de su Resguardante. Deberá contener como mínimo la fecha, los números de inventario, números de serie y descripción del(los) equipo(s), así como los nombres y números de control de quien los retira y del o la Resguardante;

**Convenio.-** Es el documento de colaboración de carácter legal, signado entre la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones, una Entidad y/o una Junta Auxiliar.

**Data Center.**- Centro de Infraestructura en el que residen los sistemas de información, dependiente del Departamento de Administración de Infraestructura, adscrito a la Dirección de Infraestructura Tecnológica.

**Departamento.**- Departamento de Soporte Técnico, dependiente de la Dirección de Infraestructura Tecnológica;

**Dependencia.**- (s) Son las que integran la Administración Pública Municipal Centralizada;

**Dirección.**- La Dirección de Infraestructura Tecnológica, adscrita a la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla;

**Enlace Administrativo.**- Las Coordinaciones Administrativas, Direcciones Administrativas o áreas homólogas adscritas a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal;

**Equipo.**- Bien Informático individual que se encuentra bajo el Resguardo de un/a Usuario/a;

**Hardware.**-Conjunto de todas las partes tangibles de la Infraestructura. Sus componentes son: eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos e incluye cables, gabinetes o cajas, de todo tipo y cualquier otro elemento físico involucrado. Es la contraparte complementaria del Software que es el soporte lógico en un elemento de Infraestructura;

**Incidente.**- Cualquier anomalía del funcionamiento normal o baja de desempeño de las aplicaciones o Sistemas de Información que requieren atención de la Dirección;

**Infraestructura.**- Conjunto bienes informáticos, cableado, equipos de cómputo, equipos en el Data Center, de radiocomunicación, conmutadores telefónicos y otros equipos de naturaleza tecnológica, así como sus sistemas operativos, que funcionan como un sistema o como un conjunto de subsistemas, cuya operación y administración es competencia de la Dirección;

**ITIL.**- “Information Technology Infrastructure Library” que en español significa Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información. Es un marco de trabajo de buenas prácticas destinadas a facilitar la administración de servicios de tecnologías de la información.

**Lineamientos.**- Conjunto de reglas y normas para brindar soporte técnico a servicios de tecnologías de la información, que son de observancia obligatoria establecidas en el presente documento.

**Llamada de Servicio.**- Comunicación con la Mesa de Servicio iniciada por un servidor público por cualquier medio autorizado y que tiene por objetivo reportar un Incidente;

**Mesa de Servicio.**- Conjunto de servicios que ofrece la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados con las tecnologías de la información que integra un equipo de trabajo y un punto de contacto único entre todas las Dependencias, Entidades y la Dirección y/o Departamento, cuyo objetivo principal será responder de una manera oportuna, eficiente y con alta calidad a las peticiones que se realicen;



**Número de Reporte.**- Es el asignado por el sistema de la Mesa de Servicio, que servirá para identificar el reporte de un incidente levantado por medio de una llamada de servicio;

**Proveedor.**- La persona física o moral que celebre contratos o pedidos de adquisiciones, arrendamientos o servicios en sus diversas modalidades conforme a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal;

**Resguardante y/o usuario.**- Aquel servidor público que cuenta con un bien informático bajo su resguardo;

**Resguardo.**- Formato oficial autorizado por la Contraloría Municipal que contiene el nombre del Servidor Público y los bienes informáticos que le han sido entregados físicamente como herramientas de trabajo;

**Secretaría.**- La Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla;

**Servicios de TI.**- Aquellos integrados por una mezcla de componentes de Infraestructura y de sistemas acompañados de mano de obra especializada provista por Servidores/as Públicos/as adscritos a la Dirección y/o por uno o varios Proveedores;

**Servidor Público.**- Se entiende por aquellos (as) trabajadores (as) que prestan un servicio físico, intelectual, técnico o administrativo subordinado al Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla;

**Soporte Técnico.**- Es el conjunto de actividades preventivas y correctivas que presta el Departamento, orientadas a mantener en operación los servicios de tecnologías de la información dentro de rangos aceptables de rendimiento;

**Software.**-Equipamiento lógico o soporte lógico de un sistema informático de un equipo específico, comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos, que son llamados Hardware;

**Tecnologías de la Información (TI).**- Conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes de la información, telecomunicaciones y canales de comunicación relacionados con el almacenamiento, procesamiento y transmisión digitalizados de la información;

**Unidad de Informática.**- Unidad Administrativa establecida en el Organigrama de la Dependencia o Entidad de la Administración Pública Municipal aprobado por Cabildo que tiene como función principal atender los requerimientos de TI;

**Usuario/a.**- Servidor/a Público/a que hace uso de al menos un servicio de TI.

## IV. LINEAMIENTOS DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 2.-** Las Entidades y las Juntas Auxiliares Municipales, podrán recibir soporte técnico de parte de la Dirección a través del Departamento, abarcando únicamente la cobertura del Convenio que se haya firmado con la Secretaría. El Soporte Técnico a proporcionar será el determinado por los alcances especificados en el propio Convenio.

**Artículo 3.-** La Dirección además de las atribuciones señaladas en el Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones por lo que corresponde a los presentes lineamientos tendrá las siguientes:

I. Mantener los servicios de tecnologías de la información disponibles para soportar la operatividad de las Dependencias, así como de las Entidades y Juntas Auxiliares con quienes exista un Convenio firmado que incluya soporte técnico en los términos del numeral que antecede de los presentes Lineamientos;

II. Supervisar el uso correcto y aprovechamiento de los recursos tecnológicos por parte de los servidores públicos;

III. Prestar el soporte técnico requerido para los sistemas de información, aplicaciones y equipos de telefonía, radiocomunicación, telecomunicaciones, equipos de cómputo, red de voz y datos, así como los sitios web del Ayuntamiento, con el apoyo coordinado de las unidades de informática;

IV. Establecer los procedimientos generales homologados, que deberán seguir las unidades de informática adscritas a las Dependencias, así como el personal de tecnologías de la información adscrito a las Entidades y Juntas Auxiliares con Convenio para la prestación de soporte técnico;

V. Mejorar la prestación de los servicios de tecnologías de la información de manera continua; y

VI. Implementar medios o programas para la retroalimentación por parte de los servidores públicos respecto de los servicios recibidos.

**Artículo 4.-** El Departamento protegerá la información de los sistemas de información en medios de almacenamiento seguros; siendo responsabilidad de la Dependencia el contenido de la misma. Asimismo, el Departamento no modificará información alguna salvo petición expresa vía oficio firmado por el titular de una Dependencia con competencia sobre la información específica.

**Artículo 5.-** Las Entidades recibirán de la Dirección los servicios de tecnología de la información y su soporte técnico a través del Departamento, conforme a los alcances establecidos en el convenio respectivo.

## V. DE LA MESA DE SERVICIO

**Artículo 6.-** La Dirección establecerá la Mesa de Servicio como único punto de contacto para recibir las solicitudes de las Dependencias, así como de las Entidades, conforme a los términos establecidos en el

**Artículo 2.-** que antecede respecto a soporte técnico, reportes de Incidentes y solicitudes de servicio de tecnologías de la información.

**Artículo 7.-** La Mesa de Servicio desarrollará sus actividades de lunes a viernes en un horario comprendido de las 9:00 a las 18:00 hrs., dentro del calendario de días laborables determinado por la Dirección de Recursos Humanos de la Secretaría de Administración.

**Artículo 8.-** Las solicitudes de servicio podrán requerirse mediante oficio, correo electrónico o llamada telefónica dependiendo de la naturaleza o urgencia del servicio.

**Artículo 9.-** Recibida la solicitud de servicio para su atención y dependiendo de la naturaleza de la misma, la Mesa de Servicio, podrá requerir autorización del Departamento, para que en base a la disponibilidad de los recursos, de los criterios de racionalidad en el gasto o de su justificación se de cumplimiento a la misma.

**Artículo 10.-** El servicio que brindará la Mesa de Servicio será únicamente para los equipos que son propiedad del Ayuntamiento.

**Artículo 11.-** Por cada llamada de servicio a la Mesa de Servicio, el sistema le asignará un número de reporte, mismo que se informará al servidor público y que le servirá para dar el seguimiento correspondiente desde su creación, hasta su atención satisfactoria o cierre.

**Artículo 12.-** La Mesa de Servicio deberá emplear el marco de ITIL como mejor práctica para la administración de servicios de tecnologías de la información.

## **VI. DE LAS RESPONSABILIDADES DE LOS Y LAS USUARIOS/AS**

**Artículo 13.-** Los servidores públicos reportarán los incidentes presentados en los equipos tecnológicos, los cuales afecten sus actividades laborales por medio de la Mesa de Servicio.

**Artículo 14.-** Una vez realizado el levantamiento del equipo, el servidor público deberá conservar el número de reporte otorgado por el sistema de la Mesa de Servicio para consultar el estado de la solución del Incidente reportado.

**Artículo 15.-** Los servidores públicos que realicen una llamada para levantar un reporte, deberán brindar toda la información requerida por las personas que laboran en la Mesa de Servicio y atender todas sus indicaciones, a fin de colaborar en la determinación de un diagnóstico adecuado, el cual servirá para clasificar el incidente y resolverlo, o en su defecto, canalizarlo a las áreas idóneas para su solución.

**Artículo 16.-** En caso de que el servidor público no colabore según lo especificado en el precepto que antecede, el reporte podrá no recibir el servicio que presta la Mesa de Servicio de manera justificada, quedando bajo la responsabilidad del usuario la falta de atención.

**Artículo 17.-** Cuando el incidente reportado no se solucione por vía telefónica con el apoyo de la Mesa de Servicio, se turnará el reporte a personal técnico del Departamento o de la unidad de informática, quienes podrán solucionar el incidente desde el Data Center o asistiendo al lugar del usuario.

**Artículo 18.-** El servidor público deberá facilitar al personal designado por el Departamento, el acceso al equipo que requiere de soporte técnico para atender la incidencia reportada en la Dependencia o Entidad, a fin de asegurar la solución del mismo.

El Departamento deberá implementar las medidas de control y seguridad de la información en los equipos de cómputo asignados, estableciendo los procedimientos de respaldo y recuperación correspondientes.

## **VII. DEL RETIRO DE EQUIPOS**

**Artículo 19.-** En caso de que el personal del Departamento requiera disponer físicamente de uno o varios equipos que se encuentren involucrados en un incidente, el servidor público estará obligado a entregarlos para su revisión; asimismo, se deberá proporcionarle una constancia de este procedimiento, haciendo mención del número de reporte y quien asista a realizar el levantamiento a nombre de la Dirección.

**Artículo 20.-** En ningún caso personal del Departamento retirará un equipo si el usuario que lo tiene bajo su resguardo no se encuentra presente para recibir la constancia de retiro de equipo.

**Artículo 21.-** En los casos en que el usuario requiera una atención expedita podrá transportar por sus propios medios el equipo a la ubicación que le sea indicada por la Mesa de Servicio. Asimismo, la Mesa de Servicio podrá solicitar este procedimiento en los casos en que la carga de trabajo o la falta de transporte sea tal que no se garantice una pronta atención en sitio.

## **VIII. DE LAS SANCIONES**

**Artículo 22.-** La Dirección solicitará vía oficio a la Contraloría Municipal en el ámbito de su competencia aplicar las sanciones correspondientes relativas a los alcances de los presentes Lineamientos.

## **IX. VIGENCIA**

Los presentes Lineamientos entrarán en vigor a partir del veintitrés de marzo de dos mil quince.