

**LINEAMIENTOS SOBRE LAS UNIDADES DE
INFORMÁTICA EN LAS DEPENDENCIAS Y
ENTIDADES DEL HONORABLE
AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE
PUEBLA**

NO. DE REGISTRO: GMP1114/RLIN/SATI08/023/240413



	<i>Lineamientos Sobre las Unidades de Informática en las Dependencias y Entidades del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla</i>	Registro: GMP1114/RLIN/SATI08/023/240413
		Fecha de emisión: 24/04/2013
		Núm. de revisión: 01

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; y 7, 9 fracciones I, II, III, V, 10 fracciones III, IV, V, XXV y 34 fracción IV del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información, se emiten los presentes:

LINEAMIENTOS SOBRE LAS UNIDADES DE INFORMÁTICA EN LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DEL HONORABLE AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA

I. OBJETIVO.

Establecer las bases para la coordinación operativa de las Unidades de Informática adscritas a las Dependencias y Entidades, a través de la Dirección de Tecnologías de la Información de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información.

II. ALCANCE.

Los presentes Lineamientos son de observancia obligatoria para el personal de las Unidades de Informática pertenecientes a las Dependencias y Entidades del H. Ayuntamiento.

III. DEFINICIONES.

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

Aplicación.- Cualquier programa computacional de uso específico para el Ayuntamiento que se encuentre en operación. Las aplicaciones pueden desarrollarse, de manera interna, por personal del Ayuntamiento, desarrolladas por terceros de manera particular para el Ayuntamiento o ser licenciadas por uno o varios proveedores contratados para tal efecto;

Ayuntamiento.- El Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla;

Convenio.- Documento firmado por la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información y una Entidad en el que se conviene la colaboración que implica la prestación de Servicios de TI por parte de la Dirección con un alcance determinado y definido en el mismo documento. Aplica también para la realización de proyectos de carácter tecnológico;

Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información	<i>Lineamientos Sobre las Unidades de Informática en las Dependencias y Entidades del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla</i>	Registro: GMP1114/RLIN/SATI08/023/240413
		Fecha de emisión: 24/04/2013
		Núm. de revisión: 01

Coordinación Administrativa.- Las Coordinaciones Administrativas, Direcciones Administrativas u áreas homólogas adscritas a las Dependencias del Ayuntamiento;

Dependencias.- Las dependencias que conforman la Administración Pública Municipal Centralizada y sus órganos desconcentrados;

Dirección.- La Dirección de Tecnologías de la Información adscrita a la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla;

Enlace de TI.- Servidor/a Público/a adscrito a una Dependencia, Entidad o Junta auxiliar que ha sido designado por el Titular de la Misma, como la persona que de manera principal, mantendrá contacto con la Dirección para todo lo relacionado con Servicios y proyectos Tecnológicos;

Entidad.- Los organismos públicos descentralizados, las empresas con participación municipal mayoritaria y los fideicomisos que integran la Administración Pública Municipal Descentralizada;

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

Equipo de Cómputo.- Dispositivo electrónico capaz de recibir instrucciones e información por medio de dispositivos de entrada (por ejemplo, teclado, escáner de código de barras, etc.) almacenar información, procesar datos y entregarle al Usuario/a los resultados de la información procesada por medio de dispositivos de salida (por ejemplo, monitor, impresora). Por medio de un Equipo de Cómputo un Usuario/a puede conectarse a la red y a todos los recursos de la misma, incluyendo las aplicaciones y Sistemas de Información a las que tiene derechos de acceso;

Equipo de Radiocomunicación.- Dispositivo electrónico que emplea tecnología de Radiocomunicación. Entre los equipos de radiocomunicación se cuentan los portátiles que pueden ser llevados por una persona, los móviles que se pueden instalar en unidades móviles (autos, motocicletas, entre otros) y las repetidoras o equipos de portadora, dependiendo de la tecnología específica de que se trate dentro de la radiocomunicación;

Equipo de Telefonía.- Dispositivo electrónico que emplea tecnología de telefonía. Entre los equipos de telefonía se encuentran los aparatos telefónicos de escritorio, aparatos telefónicos móviles, los conmutadores telefónicos, las tarjetas para los conmutadores telefónicos, entre otros;

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;

Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información	<i>Lineamientos Sobre las Unidades de Informática en las Dependencias y Entidades del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla</i>	Registro: GMP1114/RLIN/SATI08/023/240413
		Fecha de emisión: 24/04/2013
		Núm. de revisión: 01

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

Infraestructura.- Conjunto de cableado, equipos de comunicación, 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;

Lineamientos.- Reglas y normas de uso y de observancia obligatoria establecidos en el presente documento;

Mesa de Ayuda.- 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 TI que integra un equipo de trabajo y un punto de contacto único entre todas las Dependencias, Entidades y la Dirección, cuyo objetivo principal será responder de una manera oportuna, eficiente y con alta calidad a las peticiones que dicha comunidad realice en relación a los diversos aspectos de las TI;

Proveedor.- 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;

Radiocomunicación.- Tecnología de telecomunicaciones optimizada para una alta disponibilidad dentro de una cobertura determinada por las bases y antenas repetidoras instaladas en una región geográfica. A través de la cual se mantiene una comunicación en un sentido a la vez. Típicamente se emplean claves convenidas previamente para acortar el tiempo de uso de los canales que son, muchas de las veces, compartidos;

Red Institucional o Red.- Conjunto operacional de toda la Infraestructura de transmisión de Telefonía y datos propiedad del H. Ayuntamiento. Incluye equipos, configuraciones, cableados, enlaces de voz y datos propios o subcontratados y políticas de uso;

Seguridad Informática.- Conjunto de controles, políticas y medidas necesarias cuya finalidad es garantizar la integridad, confidencialidad, acceso seguro y disponibilidad de la información institucional;

Servicios de TI.- Conjunto de servicios que ofrece la Dirección a la Administración Municipal Centralizada. Los servicios de TI se integran por una mezcla de componentes de Infraestructura y de Sistemas acompañados de mano de obra especializada provista por Servidores Públicos adscritos a la Dirección o por uno o varios Proveedores;

Sistema de Información.- Programa computacional asociado a una o más base de datos, de uso específico para el Municipio que se encuentre en operación y que pueda haber sido desarrollado internamente por la Dirección, desarrollado y/o licenciado por uno o varios Proveedores contratados para tal efecto por el Municipio, o bien, que esté bajo la administración de la Dirección. Son aquellos que se encuentran instalados y

	<i>Lineamientos Sobre las Unidades de Informática en las Dependencias y Entidades del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla</i>	Registro: GMP1114/RLIN/SATI08/023/240413
		Fecha de emisión: 24/04/2013
		Núm. de revisión: 01

configurados en la Infraestructura de servidores pertenecientes al Data Center y sirven para soportar la operación de la administración Municipal;

Telefonía.- Tecnología de telecomunicaciones optimizada para la transmisión de voz a distancias cortas (dentro de un edificio) o largas (por ejemplo, larga distancia internacional). La telefonía dentro de un edificio normalmente forma parte de la infraestructura del inmueble; la telefonía en una ciudad, o a larga distancia, se integra por la infraestructura que un prestador de servicios de telefonía renta al público en general;

Tecnologías de Información (TI).- Conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes de la información 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.- La Dirección será la responsable de planear, organizar, dirigir, otorgar, administrar y vigilar los Sistemas y la Infraestructura de TI del Ayuntamiento.

Artículo 3.- La Dirección coordinará a los responsables de las Unidades de Informática de las Dependencias para la implementación, mantenimiento y seguimiento a los proyectos de desarrollo y aplicaciones de tecnologías de la información, así como para prestar el Soporte Técnico a su Dependencia en cuanto a los Servicios de TI como primera instancia.

Artículo 4.- Los responsables de las Unidades de Informática deberán cubrir un perfil técnico que para cada Dependencia en específico, será establecido por la Dirección.

Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información	<i>Lineamientos Sobre las Unidades de Informática en las Dependencias y Entidades del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla</i>	Registro: GMP1114/RLIN/SATI08/023/240413
		Fecha de emisión: 24/04/2013
		Núm. de revisión: 01

Artículo 5.- Las Entidades y las Juntas Auxiliares Municipales podrán recibir Soporte Técnico de parte de la Dirección únicamente bajo la cobertura de un Convenio firmado con la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información. El Soporte Técnico mencionado será determinado por los alcances especificados en el propio Convenio

Artículo 6.- Las Dependencias y Entidades que no cuenten con una Unidad de Informática en su estructura, designarán a una persona como Enlace de TI, mismo que contará preferentemente con un perfil técnico en materia de Tecnologías de la Información y no requerirá emplear un tiempo completo para cubrir este rol.

Artículo 7.- La Dirección podrá prestar Servicios de TI específicos de manera temporal a cualquier Entidad o Junta Auxiliar del Ayuntamiento por instrucción del Secretario de Administración y Tecnologías de la Información o por instrucción del Presidente Municipal y siempre que cuente con los medios necesarios para seguir la instrucción.

Artículo 8.- Para la Coordinación de las Unidades de Informática y Enlaces de TI, la Dirección nombrará a un Coordinador de Enlaces de TI.

Artículo 9.- Los Departamentos adscritos a la Dirección podrán tener comunicación directa con las Unidades de Informática para temas específicos dentro de su competencia tecnológica. El Enlace de TI deberá ser informado de los aspectos relevantes que tengan lugar dentro de esta comunicación.

Artículo 10.- La Dirección establecerá los Procedimientos Generales Homologados que estime convenientes para normar de manera consistente la colaboración con todas las Dependencias y Entidades, observando lo establecido en los Artículos 5 y 6 de los presentes Lineamientos. Estos procedimientos serán adoptados por la Dirección, las Unidades de Informática y los Enlaces de TI.

Artículo 11.- Las Unidades de Informática adscritas a las Dependencias además de las facultades establecidas en su Reglamento Interior, en materia de los presentes Lineamientos tendrán las siguientes atribuciones que se limitarán a la infraestructura instalada en los edificios que ocupen físicamente, siendo las siguientes:

- I. Conocer a detalle la operación de la Dependencia;
- II. Asesorar y, en su caso representar a la Dependencia o Entidad en temas de TI;
- III. Promover entre los Usuarios/as a la Mesa de Ayuda como único medio para recibir Soporte Técnico;
- IV. Atender únicamente los reportes recibidos desde la Mesa de Ayuda relativos a:
 - a) Configuración y diagnóstico de equipos de cómputo.
 - b) Configuración y diagnóstico de equipos de impresión.
 - c) Diagnóstico y Solución de Incidentes de redes.
 - d) Diagnóstico y Solución de equipo de Telefonía.

Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información	<i>Lineamientos Sobre las Unidades de Informática en las Dependencias y Entidades del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla</i>	Registro: GMP1114/RLIN/SATI08/023/240413
		Fecha de emisión: 24/04/2013
		Núm. de revisión: 01

e) Uso de los Sistemas de Información.

- V. Realizar todas sus actividades de Soporte Técnico conforme al Procedimiento de Soporte de Segundo y Tercer Nivel;
- VI. Prestar apoyo en analizar y justificar los requerimientos de TI;
- VII. Servir como punto de contacto para requerimientos acerca de incidentes y necesidades de Telecomunicaciones, Seguridad Informática y Radiocomunicación;
- VIII. Atender a las convocatorias que haga la Dirección y a las instrucciones que reciba de ella;
- IX. Colaborar con la Dirección en los Proyectos que ésta le requiera;
- X. Vigilar el cumplimiento de los lineamientos emitidos por la Dirección al respecto de las TI que le sean aplicables;
- XI. Colaborar con la Coordinación Administrativa en la actualización del Inventario de bienes tecnológicos;
- y
- XII. Atender las indicaciones de la Coordinación Administrativa acerca de la competencia de los temas a tratar con la Dirección para evitar duplicidad de funciones.

Artículo 12.- Las funciones de los Enlaces de TI serán las siguientes:

- I. Conocer a detalle la operación de la Dependencia, Entidad o Junta Auxiliar asociada a la Infraestructura y Sistemas de Información;
- II. Representar a la Dependencia o Entidad en temas de TI;
- III. Servir como punto de contacto para requerimientos acerca de incidentes y necesidades de Telecomunicaciones, Seguridad Informática y Radiocomunicación;
- IV. Atender a las convocatorias que haga la Dirección y a las instrucciones que reciba de ella;
- V. Colaborar con la Dirección en los Proyectos que ésta le requiera;
- VI. Vigilar el cumplimiento de los lineamientos emitidos por la Dirección al respecto de las TI que le sean aplicables; y
- VII. Atender las indicaciones de la Coordinación Administrativa acerca de la competencia de los temas a tratar con la Dirección para evitar duplicidad de funciones.

Artículo 13.- Las Unidades de Informática adscritas a las Dependencias deberán promover la Mesa de Ayuda entre los Usuarios/as como el único medio para recibir Soporte Técnico; los Enlaces adscritos a las Entidades o Juntas Auxiliares que cuenten con convenio, deberán ser quienes principalmente levanten reportes en la Mesa de Ayuda acerca de Incidentes y Solicitudes de Servicio.

Artículo 14.- La Dirección será la única responsable de:

- I. Reparar los Equipos de Cómputo, Equipos de Red, Equipos de Telefonía y Equipos de Radiocomunicación;
- II. Administrar la Red; y

	<i>Lineamientos Sobre las Unidades de Informática en las Dependencias y Entidades del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla</i>	Registro: GMP1114/RLIN/SATI08/023/240413
		Fecha de emisión: 24/04/2013
		Núm. de revisión: 01

III. Administrar la Seguridad de la Información.

Artículo 15.- Las Unidades de Informática no podrán ejecutar actividades que impliquen abrir los Equipos, administrar la red o intervenir Equipos relacionados con la Seguridad de la Información, a excepción de la Contraloría Municipal así como de la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal, ambos limitados a la infraestructura que corresponda al espacio físico que ocupan sin incluir los enlaces de comunicación con el resto de la Infraestructura.

Artículo 16.- Los Equipos que requieran una atención urgente de parte de la Dirección deberán contar con un reporte levantado en la Mesa de Ayuda, haber recibido atención de parte de la Unidad de Informática correspondiente (si acaso la hay en la Dependencia) y ser trasladados a la ubicación indicada por la Mesa de Ayuda para su atención inmediata, siempre que las dimensiones y el peso lo permitan de manera práctica.

Artículo 17.- La Dirección podrá delegar en las Unidades de Informática las actividades que estime convenientes al respecto de las TI y vigilar el cumplimiento de las mismas por medio de inspecciones periódicas o solicitud de reportes.

Artículo 18.- Las Dependencias, deberán dotar a las Unidades de Informática de los medios básicos para cumplir con sus actividades, tales como espacio de trabajo adecuado, herramientas y consumibles para mantenimiento básico.

V. DE LAS SANCIONES

Artículo 19.- 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.

VI. VIGENCIA

Los presentes Lineamientos entrarán en vigor a partir del veinticuatro de abril de dos mil trece.



Puebla
Gobierno **Municipal**

LA **CIUDAD** QUE *queremos**

LINEAMIENTOS SOBRE LAS UNIDADES DE INFORMÁTICA EN LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DEL HONORABLE AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA

Se expiden los presentes Lineamientos en la Heroica Puebla de Zaragoza
a los veinticuatro días del mes de abril de dos mil trece

Número de Registro: GMP1114/RLIN/SATI08/023/240413

Autorizaciones

Lic. Iñigo Ocejo Rojo

Secretario de
Administración y
Tecnologías de la
Información

Ing. Antonio González
Macías

Director de Tecnologías de
la Información

Lic. Pedro Vallejo Segura

Jefe de Departamento de
Vinculación Institucional

Secretaría de Administración
y Tecnologías de la Información