

# Manual de Organización

DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

ABRIL 2016



**Ciudad**  
*de* **Progreso**

## Manual de Organización DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Clave: MPUE1418/MO/SIC022/DIT058-A

### AUTORIZACIONES

<p>Juan José Cué 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>
<p>Gabriela Santillana García</p>  <p>Jefa de Departamento de Cultura Digital</p>	<p>Gerardo Buendía González</p>  <p>Jefe de Departamento de Administración de Infraestructura</p>	<p>Rodolfo Sánchez Corro</p>  <p>Contralor Municipal</p>

Actualizado el doce de abril de dos mil dieciséis con fundamento en los artículos 169 fracciones VII y IX de la Ley Orgánica Municipal; 9 fracción XXVIII, 12 fracción IV del Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla; y 12 fracción VI del Reglamento Interior de la Contraloría Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.

	Manual de Organización de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave:MPUE1418/MO/SIDC022/DIT058-A
		Fecha de elaboración: 03/08/2015
		Fecha de actualización: 12/04/2016
		Núm. de Revisión: 02

	Índice	Página
I	Introducción	4
II	Marco Jurídico – Administrativo	5
III	Misión, Visión y Políticas de Calidad	6
IV	Estructura Orgánica	7
V	Organigrama General	8
VI	Descripción de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	9
	Organigrama de Puestos	9
	Objetivo General	9
	Descripción del Puesto	10
	Especificaciones del Puesto	10
	Descripción Específica de Funciones	10
VII	Descripción del Departamento de Soporte Técnico	12
	Organigrama de Puestos	12
	Objetivo General	12
	Descripción del Puesto	13
	Especificaciones del Puesto	13
	Descripción Específica de Funciones	13
	Descripción del Puesto del Analista Consultivo A (Soporte Técnico)	15
	Especificaciones del Puesto	15
	Descripción Específica de Funciones	15
	Descripción del Puesto del Coordinador Especializado (Soporte Técnico)	16
	Especificaciones del Puesto	16
	Descripción Específica de Funciones	16
	Descripción del Puesto del Coordinador Especializado (Inventarios)	17
	Especificaciones del Puesto	17
	Descripción Específica de Funciones	18
VIII	Descripción del Departamento de Administración de Infraestructura	19
	Organigrama de Puestos	19
	Objetivo General	19
	Descripción del Puesto	20
	Especificaciones del Puesto	20
	Descripción Específica de Funciones	20
	Descripción del Puesto del Analista Consultivo A (Administración y Monitoreo de Telecomunicación)	22
	Especificaciones del Puesto	22
	Descripción Específica de Funciones	23
	Descripción del Puesto del Coordinador Especializado (Seguridad Informática)	24
	Especificaciones del Puesto	24
	Descripción Específica de Funciones	24
IX	Descripción del Departamento de Cultura Digital	25
	Organigrama de Puestos	25
	Objetivo General	25
	Descripción del Puesto	26
	Especificaciones del Puesto	26
	Descripción Específica de Funciones	27
X	Directorio	28

	Manual de Organización de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave:MPUE1418/MO/SIDC022/DIT058-A
		Fecha de elaboración: 03/08/2015
		Fecha de actualización: 12/04/2016
		Núm. de Revisión: 02

## I. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Organización tiene como objetivo básico brindar una visión integral de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones la cual se cimienta en su estructura orgánica actual, aprobada en Sesión Extraordinaria de Cabildo de fecha 15 de febrero del 2014 y en la sesión ordinaria de cabildo del día 10 de junio de 2014 se autoriza el Reglamento Interno de la misma, esto con el propósito de mejorar la calidad en los procesos y servicios que se ofrecen a los habitantes del Municipio y el desempeño del personal del Gobierno Municipal, para el cumplimiento de sus objetivos.

El diseño y difusión de este documento, obedecen a la intención de especificar por escrito, su organización y con ello contribuir a fortalecer la coordinación del personal que la compone, ilustrar su identidad dentro del contexto general al que corresponde, y ser útil como documento oficial, material de consulta y conocimiento para el personal de nuevo ingreso, y/o a los integrantes de cualquier otra adscripción del propio Ayuntamiento.

Este documento es una herramienta de trabajo que permite normar y precisar las funciones del personal adscrito a la estructura orgánica de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones del H. Ayuntamiento de Puebla delimitando a su vez sus responsabilidades y logrando mediante su adecuada implementación, la correspondencia funcional entre estructura, puesto y personal.

Su contenido quedará sujeto a modificaciones, toda vez que la normatividad aplicable y/o tareas al interior de las Unidades Administrativas, signifiquen cambios en sus atribuciones y en su estructura a fin de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz.

Con la intención de fomentar un entorno de respeto e igualdad entre el personal de la Secretaría, que considere los principios básicos de equidad, que deben existir entre hombres y mujeres para su óptimo desarrollo personal y profesional, toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este Manual, al género masculino lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contexto no se establezca que es para uno u otro género.

	Manual de Organización de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave:MPUE1418/MO/SIDC022/DIT058-A
		Fecha de elaboración: 03/08/2015
		Fecha de actualización: 12/04/2016
		Núm. de Revisión: 02

## II. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

### Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos  
Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917  
Última reforma publicada en el D.O.F el 29 de enero de 2016

### Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla  
Periódico Oficial del Estado de Puebla, 02 de octubre de 1917  
Última reforma publicada en el P.O. el 04 de enero de 2016
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla  
Periódico Oficial del Estado 29 de junio de 1984.  
Última reforma publicada en el P.O. el 11 de febrero de 2015

### Municipal

- Ley Orgánica Municipal  
Periódico Oficial del Estado, 23 de marzo de 2001  
Última reforma publicada en el .P.O. el 11 de febrero de 2015
- Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018  
Publicado en el Periódico Oficial el 15 de mayo del 2014
- Código Fiscal y Presupuestario para el Municipio de Puebla  
Periódico Oficial del Estado, 17 de diciembre de 1999  
Última reforma publicada en el P.O. el 30de diciembre de 2013
- Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones  
Periódico Oficial del Estado, el 11 de junio del 2014
- Normatividad General para la Desincorporación y Destino Final de los Bienes Muebles propiedad del Gobierno Municipal y al Servicio de las Dependencias que lo conforman  
Periódico Oficial del Estado, 23 de Octubre de 2013  
Última reforma publicada en el P.O. 23 de octubre de 2013
- Normatividad Presupuestal para la Autorización y el Ejercicio del Gasto Público delH. Ayuntamiento de Puebla 2014-2018
- Código Reglamentario para el Municipio de Puebla COREMUN  
Periódico Oficial del Estado. 31 de diciembre de 2004  
Última reforma publicada en el P.O.E. 07 de enero de 2016

	Manual de Organización de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave:MPUE1418/MO/SIDC022/DIT058-A
		Fecha de elaboración: 03/08/2015
		Fecha de actualización: 12/04/2016
		Núm. de Revisión: 02

### III. MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICAS DE CALIDAD

#### MISIÓN

Innovar procesos para ofrecer mejores servicios públicos, utilizando las tecnologías de la información y comunicación, en beneficio de la ciudadanía.

#### VISIÓN

Posicionar al Municipio de Puebla como referente nacional en brindar servicios públicos ágiles e innovadores.

#### POLÍTICAS DE CALIDAD

Actitud: Desempeñar nuestra labor pública con ánimo positivo ante los retos de la ciudad.

Respeto: Reconocer y valorar a las personas con diversidad de pensamiento para juntos construir un mejor futuro.

Innovación: Aplicar nuevas ideas, productos, conceptos, servicios y prácticas a una determinada cuestión, actividad o negocio, con la intención de ser útiles para el incremento de la productividad.

Apertura: Promover la escucha activa, considerando a todas las voces con el propósito de conciliar ideas y dar soluciones.

Participación: Creer en el diálogo como única forma de propiciar la colaboración entre el gobierno municipal y la sociedad.

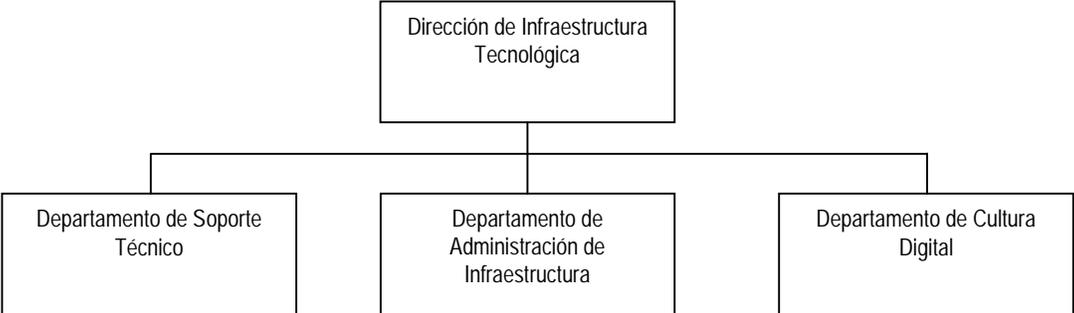
	Manual de Organización de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave:MPUE1418/MO/SIDC022/DIT058-A
		Fecha de elaboración: 03/08/2015
		Fecha de actualización: 12/04/2016
		Núm. de Revisión: 02

#### IV. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Nivel	Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones	No. de Plazas	
		B	C
	Dirección de Infraestructura Tecnológica		
VII	Director/a		1
XI	Coordinador/a Técnico/a	1	
	Departamento de Soporte Técnico		
IX	Jefe/a de Departamento		1
IX	Analista Consultivo A	1	2
X	Coordinador/a Especializado/a	2	2
XI	Coordinador/a Técnico/a	1	
XII	Analista A	13	3
XIII	Analista B		6
XIV	Auxiliar		1
	Departamento de Administración de Infraestructura		
IX	Jefe/a de Departamento		1
IX	Analista Consultivo A	1	
X	Coordinador/a Especializado/a		2
XII	Analista A	2	2
XIII	Analista B		1
XIV	Auxiliar		1
	Departamento de Cultura Digital		
IX	Jefe/a de Departamento		1
XII	Analista A	1	1
XIII	Analista B		6

	Manual de Organización de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave:MPUE1418/MO/SIDC022/DIT058-A
		Fecha de elaboración: 03/08/2015
		Fecha de actualización: 12/04/2016
		Núm. de Revisión: 02

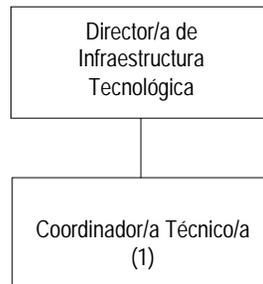
V. ORGANIGRAMA GENERAL



	Manual de Organización de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave:MPUE1418/MO/SIDC022/DIT058-A
		Fecha de elaboración: 03/08/2015
		Fecha de actualización: 12/04/2016
		Núm. de Revisión: 02

## VI. DESCRIPCIÓN DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

### Organigrama de la Dirección de Infraestructura Tecnológica



### Objetivo General

Fomentar el uso y aplicación de las tecnologías de la información en las Dependencias que integran el Ayuntamiento de Puebla, administrando de forma estratégica el desarrollo de procesos, sistemas y tecnologías que se implementen así como promover y vigilar el buen manejo de los recursos tecnológicos, para lograr un óptimo desempeño en las áreas y una mejor atención a las demandas ciudadanas.

	Manual de Organización de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave:MPUE1418/MO/SIDC022/DIT058-A
		Fecha de elaboración: 03/08/2015
		Fecha de actualización: 12/04/2016
		Núm. de Revisión: 02

### Descripción del Puesto

Nombre del Puesto:	Director/a de Infraestructura Tecnológica
Nombre de la Dependencia:	Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones
Área de Adscripción:	Dirección de Infraestructura Tecnológica
A quien reporta:	Secretario/a de Innovación Digital y Comunicaciones
A quien supervisa:	Coordinador/a Técnico (1) Jefe/a de Departamento de Soporte Técnico (1) Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura (1) Jefe/a de Departamento de Cultura Digital (1)

### Especificaciones del puesto

Escolaridad:	Licenciatura en Computación, Ingeniería en Sistemas Computacionales, Ingeniería Electrónica, preferentemente Maestría en Tecnologías de la Información, Sistemas Computacionales y afines.
Conocimientos:	Administración de proyectos, planeación estratégica, análisis de riesgos, programación, servicios electrónicos, manejo de redes, bases de datos, análisis de sistemas, análisis de riesgos, seguridad informática, administración de servidores, e inglés.
Habilidades:	Alto grado de responsabilidad, disponibilidad, iniciativa, dinamismo, liderazgo, capacidad de análisis, toma de decisiones, creatividad, trabajo en equipo y bajo presión.

### Descripción Específica de Funciones

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir y proponer al Secretario/a para su aprobación, las políticas para la modernización y el desarrollo tecnológico, informático y de telecomunicaciones del Ayuntamiento, así como estrategias de crecimiento y homologación del equipo de cómputo, software, bases de datos y sistemas de comunicación.</li> <li>2. Precisar y autorizar el Programa Basado en Resultados (PBR), de la Dirección de Infraestructura Tecnológica, así como planear los recursos financieros de dicho programa.</li> <li>3. Realizar el seguimiento mensual al ejercicio presupuestal, de acuerdo a las políticas de control presupuestal definidas por la Tesorería Municipal.</li> <li>4. Analizar y autorizar los requerimientos realizados en materia de recursos tecnológicos a las</li> </ol>
--

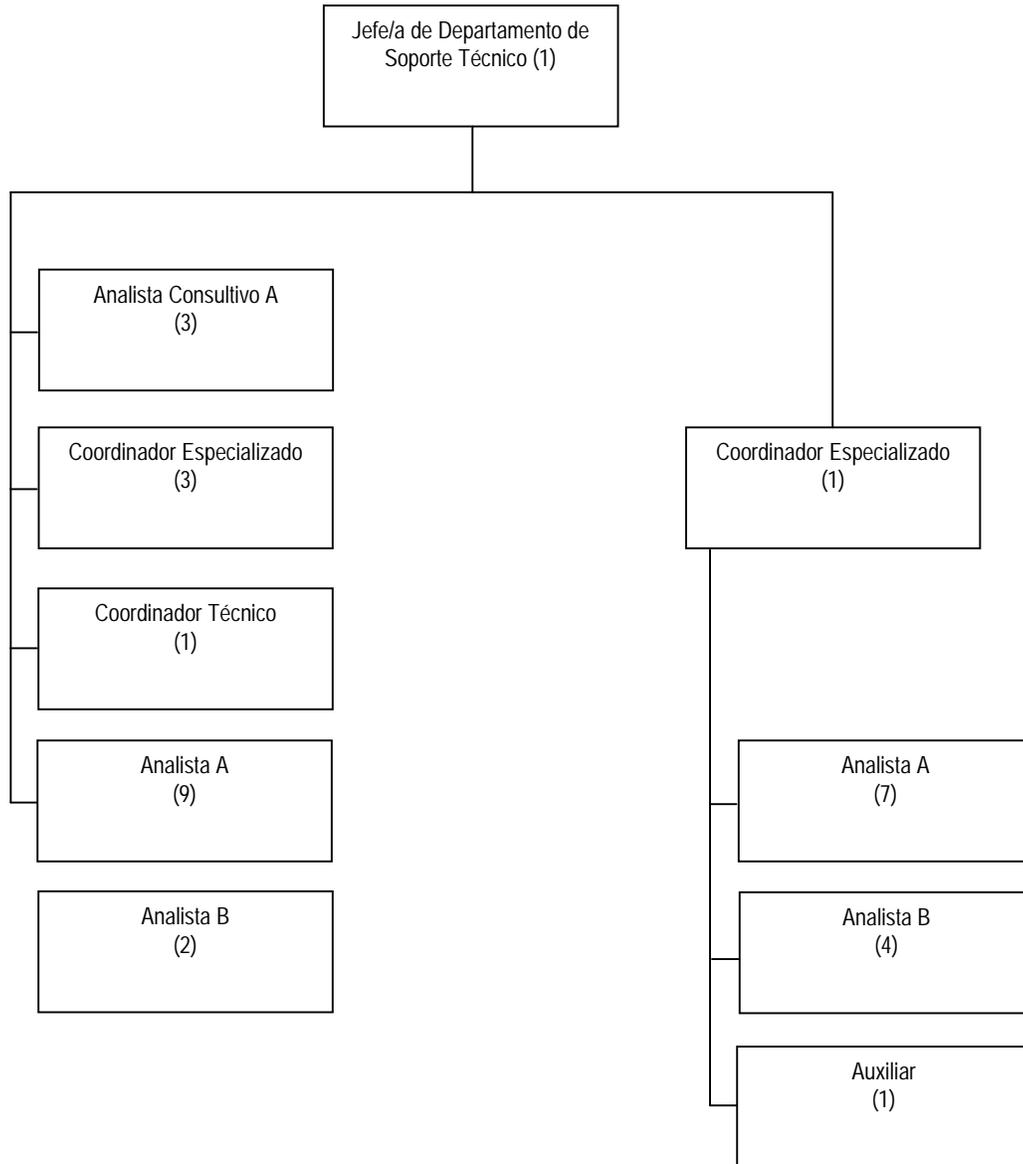
 	Manual de Organización de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave:MPUE1418/MO/SIDC022/DIT058-A
		Fecha de elaboración: 03/08/2015
		Fecha de actualización: 12/04/2016
		Núm. de Revisión: 02

- dependencias y entidades.
5. Definir las políticas y mecanismos que fomenten el uso de programas con licencias originales en todos los equipos de cómputo de las dependencias y entidades.
  6. Verificar la adecuada administración y respaldo de la información contenida en el sistema financiero del Ayuntamiento.
  7. Validar técnicamente las requisiciones de equipo de cómputo, software, equipo de telecomunicaciones y cualquier recurso tecnológico que resulte necesario para el desarrollo de las actividades del Ayuntamiento.
  8. Autorizar el programa anual de mantenimiento de la red de voz y datos de las dependencias y entidades del Ayuntamiento.
  9. Definir y autorizar los mecanismos para administrar los equipos de cómputo, telefonía, equipos de radiocomunicación y telecomunicación, red de voz y datos, intranet y del sitio web del Ayuntamiento.
  10. Definir los mecanismos para el control del inventario y actualización de los resguardos de equipo de cómputo, telefonía y radiocomunicaciones.
  11. Validar el avalúo de los equipos de cómputo, telefonía y radios, susceptibles de baja operativa, desincorporación y baja de los inventarios.
  12. Presentar para aprobación del Secretario, la propuesta de dictamen de Desincorporación de Bienes Muebles del Patrimonio Municipal y Destino Final.
  13. Verificar que se lleve a cabo el monitoreo de las redes sociales y elaborar un reporte de la información que se relacione con el actuar del Gobierno Municipal.
  14. Realizar periódicamente dentro del ámbito de su competencia auditorías al software instalado en los equipos del Gobierno Municipal, para asegurar su correcto funcionamiento.
  15. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Organización de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave:MPUE1418/MO/SIDC022/DIT058-A
		Fecha de elaboración: 03/08/2015
		Fecha de actualización: 12/04/2016
		Núm. de Revisión: 02

## VII. DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO

### Organigrama del Departamento de Soporte Técnico



### Objetivo General

Asegurar el buen funcionamiento y distribución de los equipos de cómputo, telefonía y radiocomunicación en las Dependencias que integran el H. Ayuntamiento, a través de acciones que mejoren los tiempos de respuesta.

	Manual de Organización de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave:MPUE1418/MO/SIDC022/DIT058-A
		Fecha de elaboración: 03/08/2015
		Fecha de actualización: 12/04/2016
		Núm. de Revisión: 02

### Descripción del Puesto

Nombre del Puesto:	Jefe/a de Departamento de Soporte Técnico
Nombre de la Dependencia:	Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones
Área de Adscripción:	Departamento de Soporte Técnico
A quien reporta:	Director/a de Infraestructura Tecnológica
A quien supervisa:	Analista Consultivo A (3) Coordinador/a Especializado (4) Coordinador/a Técnico(1) Analista A (9) Analista B (2)

### Especificaciones del puesto

Escolaridad:	Pasante, amplia experiencia en y/o Licenciatura en Computación, Ingeniería en Sistemas Computacionales, Ingeniería Electrónica o carreras afines.
Conocimientos:	Manejo de sistemas de cómputo, seguridad informática, niveles y capas de redes, administración de protocolos, VoIP (Voiceover Internet Protocol), enlaces LAN (Local Area Network), MAN (MetropolitanArea Network) y WAN (Wide Area Network), comunicaciones de voz, datos y radiofrecuencia, preferentemente certificación CCNA (Cisco Certified Network Associate).
Habilidades:	Autodidacta, facilidad para detección de problemas, trabajo en equipo, trabajo bajo presión, liderazgo.

### Descripción Específica de Funciones

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proponer a el/la Director/a el Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, relativos a equipos de cómputo, redes, telefonía y radiocomunicaciones.</li> <li>2. Verificar que se lleve a cabo el correcto funcionamiento de los equipos de cómputo y conectividad del Ayuntamiento.</li> <li>3. Autorizar los servicios y reparaciones de equipo de cómputo.</li> <li>4. Elaborar programas tendientes a reducir los tiempos de respuestas a las peticiones que hacen las dependencias.</li> </ol>
--

 	Manual de Organización de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave:MPUE1418/MO/SIDC022/DIT058-A
		Fecha de elaboración: 03/08/2015
		Fecha de actualización: 12/04/2016
		Núm. de Revisión: 02

5. Vigilar que se actualice el inventario de los equipos de cómputo, periféricos, accesorios, telefonía y radiocomunicaciones asignados a las dependencias del Ayuntamiento, a través del levantamiento físico de inventarios.
6. Registrar en el sistema correspondiente, el inventario de bienes de equipo de cómputo, telefonía y radiocomunicaciones, así como las bajas autorizadas por Cabildo.
7. Supervisar que se elaboren y actualicen los resguardos de equipo de cómputo, periféricos, accesorios, equipos de telefonía y radiocomunicaciones, en coordinación con las dependencias a través de su Enlace Administrativo.
8. Empatar los inventarios de la contabilidad gubernamental con el inventario físico.
9. Autorizar el calendario para el levantamiento físico de inventarios de los equipos de cómputo, telefonía y radios asignados a las dependencias del Ayuntamiento, Delegaciones y Juntas Auxiliares.
10. Informar a el/la Director/a y a la Contraloría Municipal sobre las discrepancias en el inventario o por pérdidas o extravíos de los bienes resguardados.
11. Supervisar el desempeño del personal de la Mesa de Servicio, procurando la capacitación para la entrega efectiva del asesoramiento de tecnologías de la información vía telefónica a los/as usuarios/as de las dependencias del Ayuntamiento de Puebla.
12. Elaborar de forma mensual o cada vez que el/la Director/a lo solicite, el informe de actividades del Departamento.
13. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

	Manual de Organización de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave:MPUE1418/MO/SIDC022/DIT058-A
		Fecha de elaboración: 03/08/2015
		Fecha de actualización: 12/04/2016
		Núm. de Revisión: 02

### Descripción del Puesto

Nombre del Puesto:	Analista Consultivo A (Soporte Técnico)
Nombre de la Dependencia:	Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones
Área de Adscripción:	Departamento de Soporte Técnico
A quien reporta:	Jefe/a de Departamento de Soporte Técnico
A quien supervisa:	No Aplica

### Especificaciones del puesto

Escolaridad:	Pasante, amplia experiencia en y/o Licenciatura en Computación, Ingeniería en Sistemas Computacionales, Ingeniería Electrónica o carreras afines.
Conocimientos:	Manejo de sistemas de cómputo, seguridad informática, niveles y capas de redes, administración de protocolos, VoIP, enlaces LAN, MAN y WAN, comunicaciones de voz, datos y radiofrecuencia, preferentemente certificación CCNA.
Habilidades:	Autodidacta, facilidad para detección de problemas, trabajo en equipo, trabajo bajo presión, liderazgo.

### Descripción Específica de Funciones

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llevar a cabo el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo y conectividad del Ayuntamiento.</li> <li>2. Apoyar al personal de la Mesa de Servicio.</li> <li>3. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.</li> </ol>
--

	Manual de Organización de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave:MPUE1418/MO/SIDC022/DIT058-A
		Fecha de elaboración: 03/08/2015
		Fecha de actualización: 12/04/2016
		Núm. de Revisión: 02

### Descripción del Puesto

Nombre del Puesto:	Coordinador/a Especializado/a(Soporte Técnico)
Nombre de la Dependencia:	Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones
Área de Adscripción:	Departamento de Soporte Técnico
A quien reporta:	Jefe/a de Soporte Técnico
A quien supervisa:	No Aplica

### Especificaciones del puesto

Escolaridad:	Pasante, amplia experiencia en y/o Licenciatura en Computación, Ingeniería en Sistemas Computacionales, Ingeniería Electrónica o carreras afines.
Conocimientos:	Manejo de sistemas de cómputo, seguridad informática, niveles y capas de redes, administración de protocolos, VoIP, enlaces LAN, MAN y WAN, comunicaciones de voz, datos y radiofrecuencia.
Habilidades:	Autodidacta, facilidad para detección de problemas, trabajo en equipo, trabajo bajo presión, liderazgo.

### Descripción Específica de Funciones

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llevar a cabo el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo y conectividad del Ayuntamiento.</li> <li>2. Apoyar al personal de la Mesa de Servicio.</li> <li>3. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.</li> </ol>
--

	Manual de Organización de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave:MPUE1418/MO/SIDC022/DIT058-A
		Fecha de elaboración: 03/08/2015
		Fecha de actualización: 12/04/2016
		Núm. de Revisión: 02

### Descripción del Puesto

Nombre del Puesto:	Coordinador/a Especializado/a (Inventarios)
Nombre de la Dependencia:	Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones
Área de Adscripción:	Departamento de Soporte Técnico
A quien reporta:	Jefe/a de Soporte Técnico
A quien supervisa:	Analista A (7) Analista B (4) Auxiliar (1)

### Especificaciones del puesto

Escolaridad:	Pasante, amplia experiencia en y/o Licenciatura en Computación, Ingeniería en Sistemas Computacionales, Ingeniería Electrónica o carreras afines.
Conocimientos:	Manejo de sistemas de cómputo, seguridad informática, niveles y capas de redes, administración de protocolos, VoIP, enlaces LAN, MAN y WAN, comunicaciones de voz, datos y radiofrecuencia, preferentemente certificación CCNA.
Habilidades:	Autodidacta, facilidad para detección de problemas, trabajo en equipo, trabajo bajo presión, liderazgo.

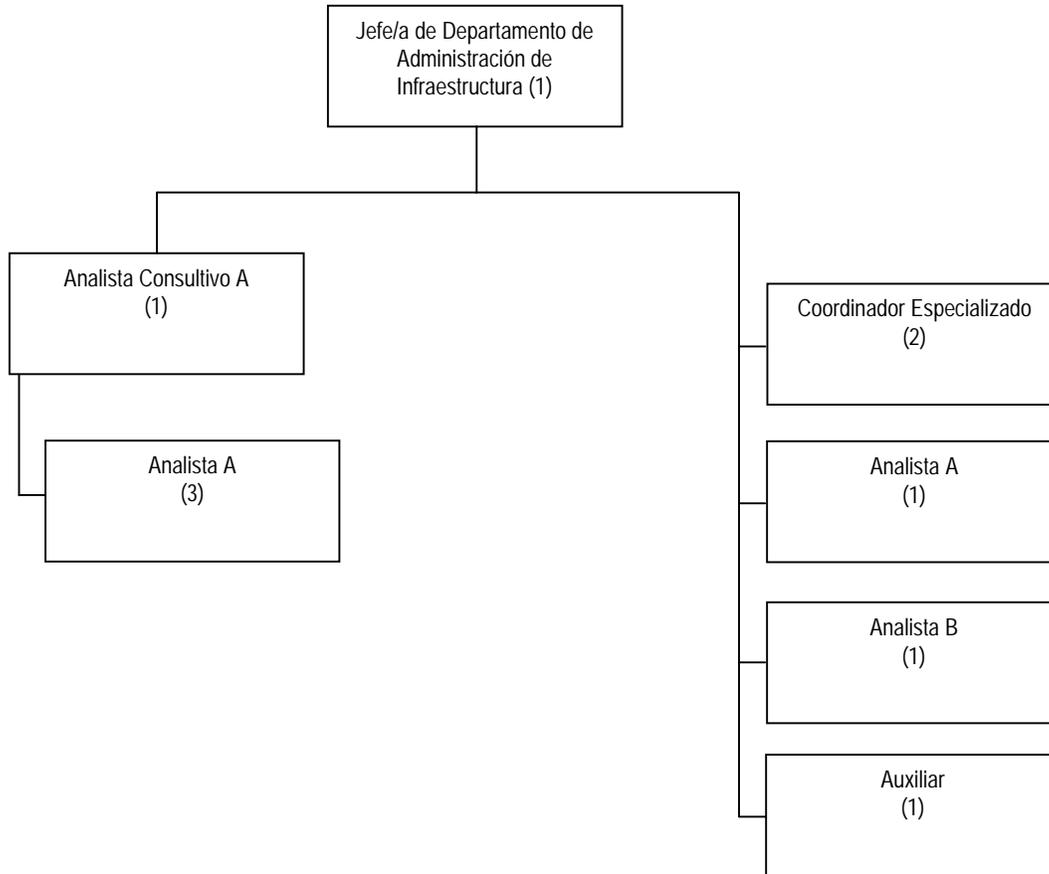
 	Manual de Organización de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave:MPUE1418/MO/SIDC022/DIT058-A
		Fecha de elaboración: 03/08/2015
		Fecha de actualización: 12/04/2016
		Núm. de Revisión: 02

Descripción Específica de Funciones
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registrar en el sistema de inventarios las altas de los bienes tecnológicos.</li> <li>2. Verificar que se lleve a cabo el correcto procedimiento de las bajas definitivas de los bienes tecnológicos.</li> <li>3. Acordar con los o las Enlaces Administrativos/as el calendario para llevar a cabo el levantamiento físico del inventario de equipo de cómputo, telefonía y radiocomunicación asignados a las dependencias del Ayuntamiento, Delegaciones y Juntas Auxiliares.</li> <li>4. Revisar vía sistema de inventarios que sea correcta la actualización de resguardos de equipo de cómputo, periférico, accesorio, equipos de telefonía y radiocomunicaciones, en coordinación con las dependencias a través del o la Enlace Administrativo/a.</li> <li>5. Acudir a las dependencias para validar que se lleve a cabo la correcta actualización del inventario de equipo de cómputo, periférico, accesorios, telefonía y radiocomunicaciones asignados a las dependencias del Ayuntamiento.</li> <li>6. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.</li> </ol>

	Manual de Organización de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave:MPUE1418/MO/SIDC022/DIT058-A
		Fecha de elaboración: 03/08/2015
		Fecha de actualización: 12/04/2016
		Núm. de Revisión: 02

## VIII. DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA

### Organigrama del Departamento de Administración de Infraestructura



#### Objetivo General

Garantizar el funcionamiento y confiabilidad de la red de telecomunicaciones del Ayuntamiento, implementando políticas de seguridad.

	Manual de Organización de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave:MPUE1418/MO/SIDC022/DIT058-A
		Fecha de elaboración: 03/08/2015
		Fecha de actualización: 12/04/2016
		Núm. de Revisión: 02

### Descripción del Puesto

Nombre del Puesto:	Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura
Nombre de la Dependencia:	Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones
Área de Adscripción:	Departamento de Administración de Infraestructura
A quien reporta:	Director/a de Infraestructura Tecnológica
A quien supervisa:	Analista Consultivo A (1) Coordinador/a Especializado/a (2) Analista A (1) Analista B (1) Auxiliar (1)

### Especificaciones del puesto

Escolaridad:	Pasante, amplia experiencia en y/o Licenciatura en Computación, Ingeniería en Sistemas Computacionales, Ingeniería Electrónica o carreras afines.
Conocimientos:	Manejadores de bases de datos relacionales, Servidores de aplicaciones, Sistemas operativos UNIX, Linux, Windows, Equipos de telecomunicación, inglés.
Habilidades:	Actitud de servicio, proactivo, manejo de estrés, facilidad para detección de problemas, trabajo en equipo, trabajo bajo presión y liderazgo.

### Descripción Específica de Funciones

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asegurar la integridad de la red manteniendo una alta disponibilidad y desempeño de las redes de voz, datos, video y radiocomunicación del Ayuntamiento.</li> <li>2. Supervisar y recibir la infraestructura de redes que se contrate mediante proveedores dentro de su especialidad.</li> <li>3. Supervisar que se lleve a cabo la capacitación y asesoría del personal referente a solución de problemas en las redes de voz y datos.</li> <li>4. Asegurar que cada una de las solicitudes de servicio sean correctamente atendidas.</li> <li>5. Analizar la viabilidad y factibilidad técnica para la reestructuración de la red del Ayuntamiento.</li> <li>6. Apoyar en el desempeño del personal de la Mesa de Servicio, procurando la capacitación para la</li> </ol>
---



entrega efectiva del asesoramiento de tecnologías de la información vía telefónica a los/as usuarios/as de las dependencias del Ayuntamiento de Puebla.

7. Validar y verificar que se realice el programa de mantenimientos preventivos a la red.
8. Establecer estrategias de mantenimiento preventivo y correctivo para el cuarto de servidores (SITE).
9. Coordinar con proveedores y el personal técnico para la implementación o soporte tanto del hardware (servidores, unidades de storage, unidades de respaldo y demás periféricos) como del software para asegurar el correcto funcionamiento y disponibilidad de los equipos que se encuentran alojados en el cuarto de servidores (SITE).
10. Proponer a el/la Director/a el programa anual de adquisición, arrendamiento y servicios en el ámbito de su competencia.
11. Instalar, configurar, respaldar y administrar los ambientes de virtualización que dan soporte a la operación diaria
12. Supervisar que la red de datos mantenga un óptimo flujo en su operación
13. Establecer y administrar los enlaces de comunicación de datos entre las oficinas que integran el Gobierno Municipal.
14. Administrar y verificar el flujo oportuno y correcto de la información del conmutador de la red de voz del Gobierno Municipal.
15. Administrar y supervisar los servicios de mantenimiento y de transmisión de datos proporcionados por los diferentes proveedores, así como planear su crecimiento y seguridad.
16. Instalar, configurar, supervisar y administrar la seguridad en el servidor de internet institucional, servidores de correo electrónico y en los accesos a todas las redes de área local, así como en la red Wan del Gobierno Municipal.
17. Vigilar el buen cumplimiento de los contratos de mantenimiento concertados para el buen desempeño de los equipos de telecomunicaciones del Gobierno Municipal.
18. Administrar y supervisar el cuarto de servidores (SITE), lo concerniente a la energía eléctrica, clima, unidades de respaldo de energía y todo aquel equipo necesario para el óptimo funcionamiento del cuarto de servidores (SITE).
19. Elaborar de forma mensual o cada vez que el/la Director/a lo solicite, el informe de actividades del Departamento.
20. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

 	Manual de Organización de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave:MPUE1418/MO/SIDC022/DIT058-A
		Fecha de elaboración: 03/08/2015
		Fecha de actualización: 12/04/2016
		Núm. de Revisión: 02

### Descripción del Puesto

Nombre del Puesto:	Analista Consultivo A (Administración y Monitoreo de Telecomunicaciones)
Nombre de la Dependencia:	Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones
Área de Adscripción:	Departamento de Administración de Infraestructura
A quien reporta:	Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura
A quien supervisa:	Analista A (3)

### Especificaciones del puesto

Escolaridad:	Pasante, amplia experiencia en y/o Licenciatura en Computación, Ingeniería en Sistemas Computacionales, Ingeniería Electrónica o carreras afines.
Conocimientos:	Manejadores de bases de datos relacionales, Servidores de aplicaciones, Sistemas operativos UNIX, Linux, Windows, Equipos de telecomunicación, inglés.
Habilidades:	Actitud de servicio, proactivo, manejo de estrés, facilidad para detección de problemas, trabajo en equipo, trabajo bajo presión, liderazgo.

 	Manual de Organización de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave:MPUE1418/MO/SIDC022/DIT058-A
		Fecha de elaboración: 03/08/2015
		Fecha de actualización: 12/04/2016
		Núm. de Revisión: 02

Descripción Específica de Funciones
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analizar los requerimientos en cuanto a refacciones, mantenimientos a equipo de redes de comunicaciones y seguridad informática.</li> <li>2. Conocer y en su caso, dar seguimiento a la vigencia de las garantías y procedimientos de reclamo para equipos de comunicaciones, en coordinación con el responsable de inventarios.</li> <li>3. Capacitar y asesorar al personal a su cargo respecto a los nuevos equipos y en la solución de problemas en las redes de voz y datos.</li> <li>4. Coordinar la asesoría en materia de redes, voz y datos.</li> <li>5. Garantizar la adecuada documentación de los servicios realizados para obtener información útil que permita identificar tendencias, medir la productividad del personal y facilitar la obtención de estadísticas para apoyar en la toma de decisiones.</li> <li>6. Analizar los requerimientos actuales y futuros en cuanto a refacciones, mantenimientos a equipo de redes de comunicaciones y seguridad informática.</li> <li>7. Programar mantenimientos preventivos a la red.</li> <li>8. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.</li> </ol>

 	Manual de Organización de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave:MPUE1418/MO/SIDC022/DIT058-A
		Fecha de elaboración: 03/08/2015
		Fecha de actualización: 12/04/2016
		Núm. de Revisión: 02

### Descripción del Puesto

Nombre del Puesto:	Coordinador/a Especializado/a(Seguridad Informática)
Nombre de la Dependencia:	Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones
Área de Adscripción:	Departamento de Administración de Infraestructura.
A quien reporta:	Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura.
A quien supervisa:	No Aplica

### Especificaciones del Puesto

Escolaridad:	Pasante, amplia experiencia en y/o Licenciatura en Computación, Ingeniería en Sistemas Computacionales, Ingeniería Electrónica o carreras afines.
Conocimientos:	Telecomunicaciones, Seguridad Informática, Certificaciones en redes.
Habilidades:	Pro actividad, trabajo bajo presión, toma de decisiones, trabajo en equipo.

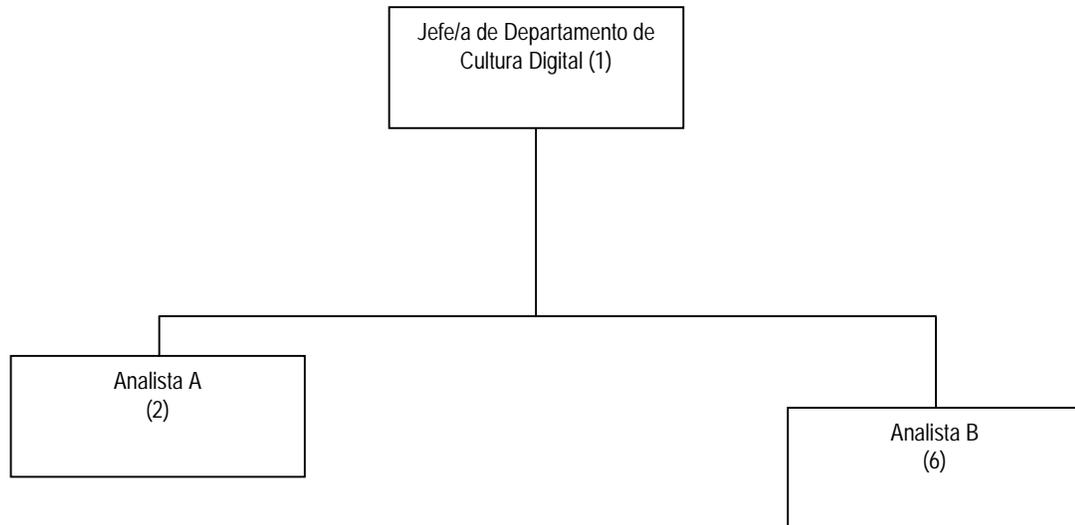
### Descripción Específica de Funciones

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantener y optimizar la comunicación entre servidores por medio de la red de área local(LAN).</li> <li>2. Aplicar políticas de tráfico en la red, administración de la red.</li> <li>3. Dar mantenimiento a las herramientas paloalto, cacti, packetshapper, switches, routers, y configuraciones avanzadas en área de seguridad de telecomunicaciones.</li> <li>4. Desarrollar las funciones inherentes al área de su competencia.</li> </ol>
--

 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Organización de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave:MPUE1418/MO/SIDC022/DIT058-A
		Fecha de elaboración: 03/08/2015
		Fecha de actualización: 12/04/2016
		Núm. de Revisión: 02

## IX. DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CULTURA DIGITAL

### Organigrama del Departamento de Cultura Digital



### Objetivo General

Promover el uso de tecnologías de la información para un mejor aprovechamiento de los servicios digitales municipales, así como identificar y poner en marcha las mejores prácticas en el uso y aprovechamiento de las redes sociales.

	Manual de Organización de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave:MPUE1418/MO/SIDC022/DIT058-A
		Fecha de elaboración: 03/08/2015
		Fecha de actualización: 12/04/2016
		Núm. de Revisión: 02

### Descripción del Puesto

Nombre del Puesto:	Jefe/a de Departamento de Cultura Digital
Nombre de la Dependencia:	Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones
Área de Adscripción:	Departamento de Cultura Digital
A quien reporta:	Director/a de Infraestructura Tecnológica
A quien supervisa:	Analista A (2) Analista B (6)

### Especificaciones del puesto

Escolaridad:	Pasante, amplia experiencia en y/o Licenciatura en Computación, Ingeniería en Sistemas Computacionales, Ingeniería Electrónica o carreras afines.
Conocimientos:	Administración, telecomunicaciones, relaciones humanas, estrategias de gobierno electrónico, manejo de software de desarrollo WEB, inglés, gestión de proyectos de desarrollo de sistemas, integración de equipos de trabajo
Habilidades:	Negociación, liderazgo, medición de riesgos y solución de contingencias.

 	Manual de Organización de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave:MPUE1418/MO/SIDC022/DIT058-A
		Fecha de elaboración: 03/08/2015
		Fecha de actualización: 12/04/2016
		Núm. de Revisión: 02

Descripción Específica de Funciones
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Efectuar monitoreo de las redes sociales y elaborar reporte de información del Gobierno Municipal en el portal Web.</li> <li>2. Administrar y gestionar los perfiles oficiales del Gobierno Municipal en el portal Web.</li> <li>3. Atender solicitudes de información a través de las redes sociales y canalizarlas a las áreas correspondientes.</li> <li>4. Administrar y monitorear Puntos de Conexión a Internet.</li> <li>5. Auditar las incidencias reportadas a través de la Mesa de Servicio.</li> <li>6. Aplicar encuestas de satisfacción en el servicio de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico y redesotorgado a los servidores públicos.</li> <li>7. Elaborar informes estadísticos de resultados de encuestas de satisfacción realizadas.</li> <li>8. Elaborar de forma mensual o cada vez que el/la Director/a lo solicite, el informe de actividades del Departamento.</li> <li>9. Apoyar en el desempeño del personal de la Mesa de Servicio, procurando la capacitación para la entrega efectiva del asesoramiento de tecnologías de la información vía telefónica a los/as usuarios/as de las dependencias del Ayuntamiento de Puebla.</li> <li>10. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.</li> </ol>

 	Manual de Organización de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave:MPUE1418/MO/SIDC022/DIT058-A
		Fecha de elaboración: 03/08/2015
		Fecha de actualización: 12/04/2016
		Núm. de Revisión: 02

## X. DIRECTORIO

Unidad Administrativa	Titular	Correo Electrónico	Teléfono
Director de Infraestructura Tecnológica Av. Reforma 126 4to piso. Col. Centro	Rubén González Cortezano	ruben.gonzalez@pueblacapital.gob.mx	309-44-00 Ext. 5294
Departamento de Soporte Técnico Av, Reforma 126, 4to piso, Col. Centro	Oscar García Gadea	oscar.garcia@pueblacapital.gob.mx	309 44 00 Ext. 5323
Departamento Administración de Infraestructura Av. Reforma No. 126, planta baja, Col. Centro	Gerardo Israel Buendía González	gerardo.buendia@pueblacapital.gob.mx	309-44-00 Ext. 5317
Departamento de Cultura Digital Av. Reforma No. 126, planta baja, Col. Centro	Gabriela Santillana García	gabriela.santillana@pueblacapital.gob.mx	309 44 00 Ext. 5292