

Manual de Procedimientos

DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

SEPTIEMBRE 2015


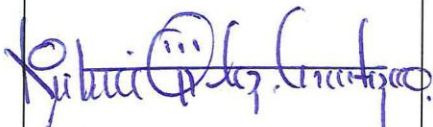






Ciudad
de Progreso

Manual de Procedimientos DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026

AUTORIZACIONES

<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>
<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>

Aprobado el catorce de septiembre de dos mil quince 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

 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
			Fecha de elaboración: 14/09/15
			Núm. de Revisión: 01

	Índice	Página
I	Introducción	4
II	Presentación de los Procedimientos	5
III	Dirección de Infraestructura Tecnológica	6
	Procedimiento para la tramitación y gestión de la correspondencia recibida en la Dirección de Infraestructura Tecnológica.	
IV	Departamento de Soporte Técnico	9
	Procedimiento de soporte de Segundo y Tercer Nivel	
	Formato de Constancia de Retiro de Equipo	
	Procedimiento para la solicitud de Refacciones Tecnológicas.	
	Procedimiento para la solución de Problemas por Especialistas de Tercer Nivel.	
	Procedimiento para el control de Cambios	
	Formato de Solicitud de Cambios	
	Procedimiento para la recepción y Registro de Bienes Tecnológicos.	
	Procedimiento para la solicitud de Bienes Tecnológicos.	
	Procedimiento para la Administración de Bienes Tecnológicos.	
	Procedimiento para la Baja de Bienes Tecnológicos en el Sistema Integral de Inventarios.	
	Procedimiento para la Atención de Siniestros ante la Aseguradora.	
V	Departamento de Administración de Infraestructura	57
	Mantenimiento Preventivo para la Infraestructura tecnológica del Ayuntamiento.	
	Procedimiento para el Mantenimiento Correctivo para la Infraestructura del Ayuntamiento.	
	Procedimiento para el Monitoreo y Mantenimiento de Redes.	
	Procedimiento para la Alta, Cambios, Cancelación y Elaboración de Reportes de Tarificación de Líneas Telefónicas Fijas.	
	Procedimiento para el Acceso a Internet y Administración del Ancho de Banda.	
	Procedimiento para la Administración de los/as Usuarios/as al Servidor Nagios.	
	Formato Solicitud de Usuario Nagios	
	Procedimiento para la Administración del Data Center.	
	Procedimiento para la Administración de los Usuarios de Circuito Cerrado CCTV.	
	Procedimiento para la Implementación y Monitoreo de los Puntos de Conexión de Internet Gratuito	
	Procedimiento para la Administración de los Recursos de Telefonía.	
VI	Departamento de Cultura Digital	98
	Procedimiento para la Gestión de Incidentes	
	Procedimiento de Cumplimiento de solicitudes de servicio.	
	Procedimiento para el Registro de Servicio la Mesa de Servicio	
	Procedimientos para las Llamadas de Calidad para evaluar la Mesa de Servicio.	
	Procedimiento para la Administración del Servicio de Telefonía Móvil en Arrendamiento.	
	Procedimiento para Atender los Reportes de Incidentes de Servicio de Telefonía Móvil en Arrendamiento.	
VII	Glosario de Términos	136

 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
		Fecha de elaboración: 14/09/15
		Núm. de Revisión: 01

I. INTRODUCCIÓN

La Dirección de Infraestructura Tecnológica expide el presente “Manual de Procedimientos”, el cual tiene como objetivo establecer los procedimientos de trabajo, los cuales normen, estandaricen y precisen las actividades del personal adscrito a la Dirección y Departamentos que la integran, de acuerdo a las actividades derivadas del Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones.

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

“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 y otro género”.

 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
		Fecha de elaboración: 14/09/15
		Núm. de Revisión: 01

II. PRESENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

1. Procedimiento para la tramitación y gestión de la correspondencia recibida en la Dirección de Infraestructura Tecnológica.

DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO

2. Procedimiento de soporte de segundo y tercer Nivel.
3. Procedimiento para la solicitud de refacciones tecnológicas.
4. Procedimiento para la solución de problemas por especialistas de tercer nivel.
5. Procedimiento para el control de cambios.
6. Procedimiento para la recepción y registro de bienes tecnológicos.
7. Procedimiento para la solicitud de bienes tecnológicos.
8. Procedimiento para la administración de bienes tecnológicos.
9. Procedimiento para la baja de bienes tecnológicos en el sistema integral de inventarios.
10. Procedimiento para la atención de siniestros ante la aseguradora.

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA

11. Procedimiento para el Mantenimiento Preventivo para la Infraestructura del Ayuntamiento.
12. Procedimiento para el Mantenimiento Correctivo para la Infraestructura del Ayuntamiento.
13. Procedimiento para el Monitoreo y Mantenimiento de Redes.
14. Procedimiento para la Alta, Cambios, Cancelación y Elaboración de Reportes de Tarificación de Líneas Telefónicas Fijas.
15. Procedimiento para el acceso a internet y administración del ancho de banda.
16. Procedimiento para la administración de los/as usuarios/as al servidor Nagios.
17. Procedimiento para la administración del data center.
18. Procedimiento para la administración de los usuarios de circuito cerrado CCTV.
19. Procedimiento para implementación y monitoreo de los puntos de conexión de internet gratuito.
20. Procedimiento para la administración de los recursos de telefonía.

DEPARTAMENTO DE CULTURA DIGITAL

21. Procedimiento para la gestión de incidentes.
22. Procedimiento para cumplimiento de solicitudes de servicio.
23. Procedimiento para el registro de reportes en la mesa de servicio.
24. Procedimiento para las Llamadas de Calidad desde la Mesa de Servicio de la Dirección de Infraestructura Tecnológica.
25. Procedimiento para la administración del servicio de telefonía móvil en arrendamiento.
26. Procedimiento para atender los reportes de incidentes de servicio de telefonía móvil en arrendamiento.

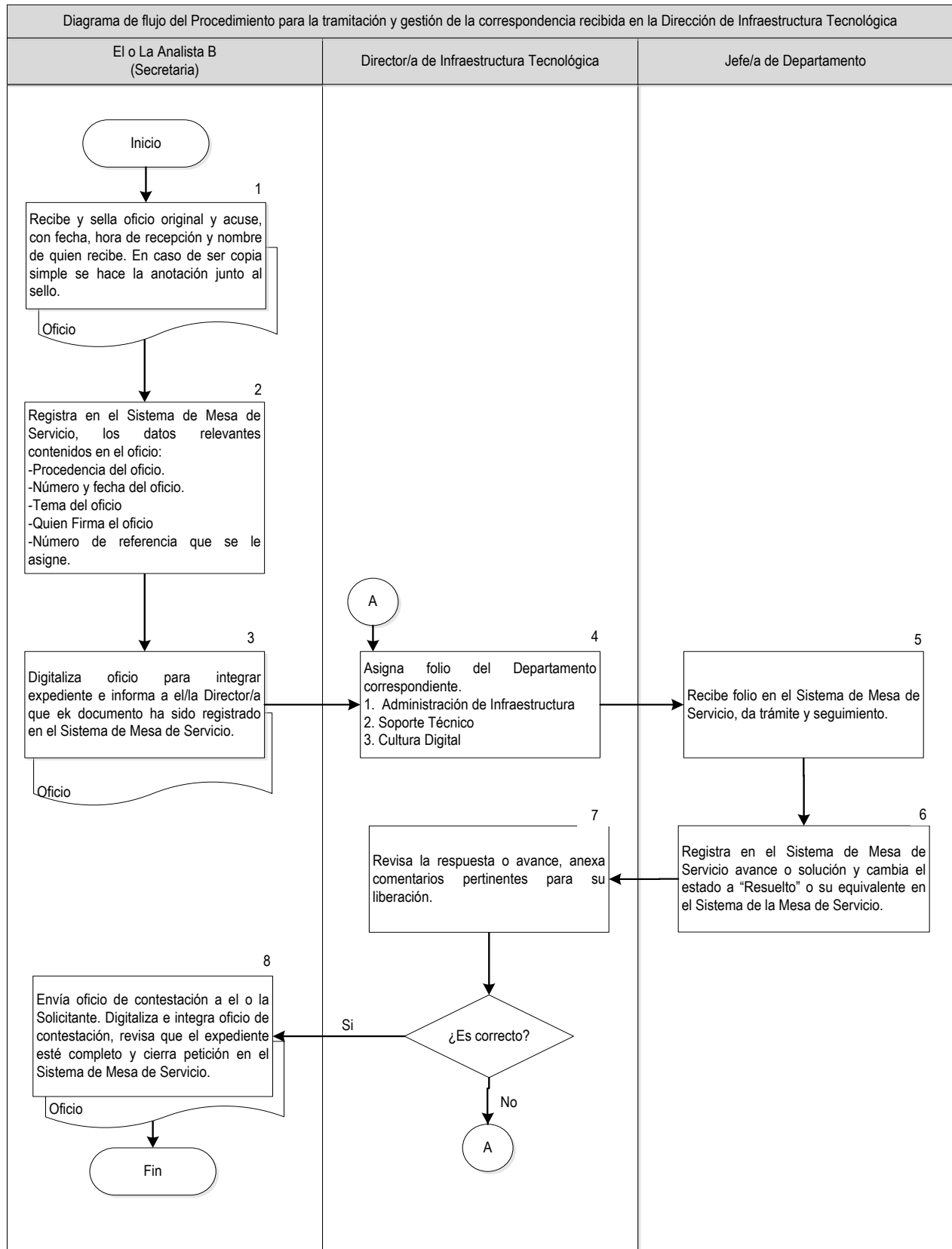
 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
		Fecha de elaboración: 14/09/15
		Núm. de Revisión: 01

III. DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la tramitación y gestión de la correspondencia recibida en la Dirección de Infraestructura Tecnológica.
Objetivo:	Tramitar y gestionar de manera ágil y efectiva la correspondencia que se recibe en la Dirección de Infraestructura Tecnológica.
Fundamento Legal:	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 Eje 5: Buen gobierno, innovador y de resultados.</p> <p>Reglamento Interno de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 12, Fracción I.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las solicitudes emitidas vía oficio a la Dirección de Infraestructura Tecnológica, deberán estar dirigidas a el o la titular de la Dirección. 2. El oficio debe contener la siguiente información: <ol style="list-style-type: none"> a. Procedencia del oficio; b. Descripción de la petición; c. Nombre y firma del o la Solicitante; d. Número de oficio y fecha. 3. Antes de recibir la correspondencia, el o la Analista B revisará si el oficio es competencia de la Dirección, En caso contrario se regresará sin registrarlo, ni digitalizarlo en el Sistema de la Mesa de Servicio. 4. Los oficios de contestación son firmados únicamente por el/la Director/a de Infraestructura Tecnológica; salvo casos excepcionales y previa autorización, serán firmados por el/la Jefe/a de Departamento competente. 5. Los memorándums de trámite interno pueden ser firmados por los/las Jefes/as de Departamento. 6. Se liberará el folio del Sistema de la Mesa de Servicio, sólo si está concluido el trámite, En caso contrario se regresará hasta que esté totalmente concluido. 7. Todas las solicitudes que reciba la Dirección, requieran o no contestación, serán digitalizadas para referencia y/o consulta.
Tiempo Promedio de Gestión:	1 a 90 días.

Descripción del Procedimiento: Para la tramitación y gestión de la correspondencia recibida en la Dirección de Infraestructura Tecnológica

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
El o La Analista B (Secretaria)	1	Recibe y sella oficio original y acuse, con fecha, hora de recepción y nombre de quien recibe. En caso de ser copia simple se hace la anotación junto al sello.	Oficio original/ acuse.	1 original
El o La Analista B (Secretaria)	2	Registra en el Sistema de Mesa de Servicio, los datos relevantes contenidos en el oficio: -Procedencia del oficio. -Número y fecha del oficio. -Tema del oficio. -Quien Firma el oficio. -Número de referencia que se le asigne.	N/A	N/A
El o La Analista B (Secretaria)	3	Digitaliza oficio para integrar expediente e informa a el/la Director/a que el documento ha sido registrado en el Sistema de Mesa de Servicio.	Oficio	1 original
Director/a de Infraestructura Tecnológica	4	Asigna folio del Departamento correspondiente. 1. Administración de Infraestructura 2. Soporte Técnico 3. Cultura Digital	N/A	N/A
Jefe/a de Departamento	5	Recibe folio en el Sistema de Mesa de Servicio, da trámite y seguimiento.	N/A	N/A
Jefe/a de Departamento	6	Registra en el Sistema de Mesa de Servicio avance o solución y cambia el estado a "Resuelto" o su equivalente en el Sistema de la Mesa de Servicio.	N/A	N/A
Director/a de Infraestructura Tecnológica	7	Revisa la respuesta o avance, anexa comentarios pertinentes para su liberación. • Si no está correcto regresa a la actividad número 4, en caso contrario:	N/A	N/A
El o La Analista B (Secretaria)	8	Envía oficio de contestación a él o la Solicitante. Digitaliza e integra oficio de contestación, revisa que el expediente esté completo y cierra petición en el Sistema de Mesa de Servicio. Termina Procedimiento.	Oficio	1 original



 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
		Fecha de elaboración: 14/09/15
		Núm. de Revisión: 01

IV. DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO

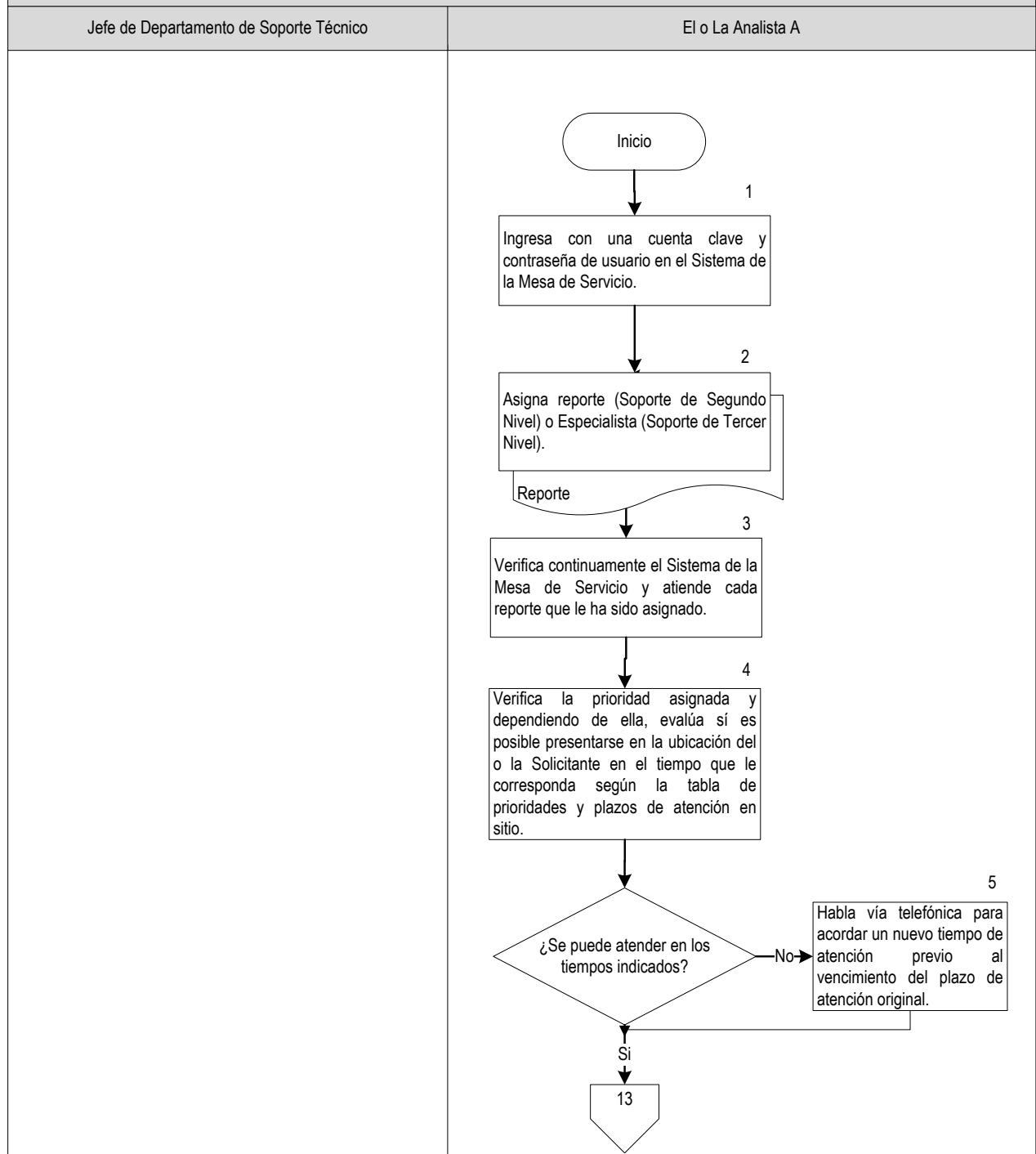
Nombre del Procedimiento:	Procedimiento de soporte de segundo y tercer nivel.
Objetivo:	Restablecer el servicio interrumpido o degradado por un incidente lo antes posible.
Fundamento Legal:	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 Eje 5: Buen gobierno, innovador y de resultados.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 23, Fracción V.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Para el presente procedimiento, se entenderá por soporte de segundo nivel al soporte técnico entregado por el personal de la Dirección de Infraestructura. Y el soporte de tercer nivel, estará a cargo del proveedor o especialista. 2. Toda actividad relativa al Incidente se debe documentar en el Sistema de la Mesa de Servicio. 3. En tanto no se dé solución al Incidente no se deberá cambiar el estado del reporte a resuelto (o su equivalente). 4. En caso que los Equipos requieran soporte de segundo nivel, la persona que atiende el Incidente deberá dejar el formato Constancia de Retiro de Equipo con número de registro: FORM.599.SIDC/0714 con los datos correspondientes al servicio.
Tiempo Promedio de Gestión:	1 a 5 días.

Descripción del Procedimiento: De Soporte de Segundo y Tercer Nivel.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
El o La Analista A (Mesa de Servicio)	1	Ingresa con una cuenta clave y contraseña de usuario en el Sistema de la Mesa de Servicio.	N/A	N/A
El o La Analista A (Mesa de Servicio)	2	Asigna reporte (Soporte de Segundo Nivel) o Especialista (Soporte de Tercer Nivel).	Reporte	1 original
El o La Analista A	3	Verifica continuamente el Sistema de la Mesa de Servicio y atiende cada reporte que le ha sido asignado.	N/A	N/A
El o La Analista A	4	Verifica la prioridad asignada y dependiendo de ella, evalúa si es posible presentarse en la ubicación del o la Solicitante en el tiempo que le corresponda según la tabla de prioridades y plazos de atención en sitio. <ul style="list-style-type: none"> No se puede atender en los tiempos indicados: 	N/A	N/A
El o La Analista A	5	Habla vía telefónica para acordar un nuevo tiempo de atención previo al vencimiento del plazo de atención original, en caso contrario:	N/A	N/A
El o La Analista A	6	Es necesaria la atención de Soporte de Segundo o Tercer Nivel en el sitio. <ul style="list-style-type: none"> No es Solucionado el Incidente sin acudir al lugar del o la Solicitante dentro del tiempo de atención original y continúa en la actividad No. 15, en caso contrario: 	N/A	N/A
El o La Analista A	7	Acude a la ubicación del o la Solicitante dentro del tiempo de atención original o acordada conforme actividad No.5.	N/A	N/A
El o La Analista A	8	Documenta en el Sistema de la Mesa de Servicio cualquier comunicación con el o la Solicitante.	N/A	N/A
El o La Analista A	9	Investiga sobre la solución del Incidente, emplea todos los recursos técnicos y experiencia disponibles para darle solución. <ul style="list-style-type: none"> Si se soluciona el Incidente continua con la actividad número 15, en caso contrario: 	N/A	N/A
El o La Analista A	10	Agota los recursos de su especialidad, documenta todas las pruebas y actividades realizadas y actúa según sea el caso. <ul style="list-style-type: none"> Si el reporte ha sido adecuadamente asignado continua con la actividad número 14, en caso contrario: 	N/A	N/A

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
El o La Analista A	11	Documenta claramente la justificación y cambia al estado "Reasignado". El cambio de estado NO deslinda de la responsabilidad sobre el Incidente al Soporte de Segundo y Tercer Nivel al que está asignado.	N/A	N/A
El o La Analista A	12	Revisa y asigna a la área que corresponda, podrá requerir una reunión previa entre el personal de las diferentes áreas para la solución del Incidente. Estas reuniones tendrán la finalidad de buscar una solución en conjunto o deslindar la competencia sobre el Incidente. <ul style="list-style-type: none"> Si la causa es conocida con los medios de la Dirección: 	N/A	N/A
	12.1	Escalar funcionalmente al Soporte de Tercer Nivel, en caso contrario.		
El o La Analista A	12.2	Cataloga como Problema.	N/A	N/A
Jefe/a de Departamento de Soporte Técnico	13	Forma un grupo de trabajo multidisciplinario para dar solución. Termina Procedimiento.	N/A	N/A
El o La Analista A	14	Solicita apoyo para darle solución al Incidente. Mantener el estado "Asignado" o su equivalente (no cambiar de estado) y resolver lo antes posible. <ul style="list-style-type: none"> No se soluciona el Incidente regresa a la actividad número 9, en caso contrario: 	N/A	N/A
El o La Analista A	15	Documenta la solución y cambia el estado de "Asignado" o su equivalente a "Resuelto" o su equivalente en el Sistema de la Mesa de Servicio. Termina procedimiento.	N/A	N/A

Diagrama de flujo del Procedimiento de Soporte de Segundo y Tercer Nivel



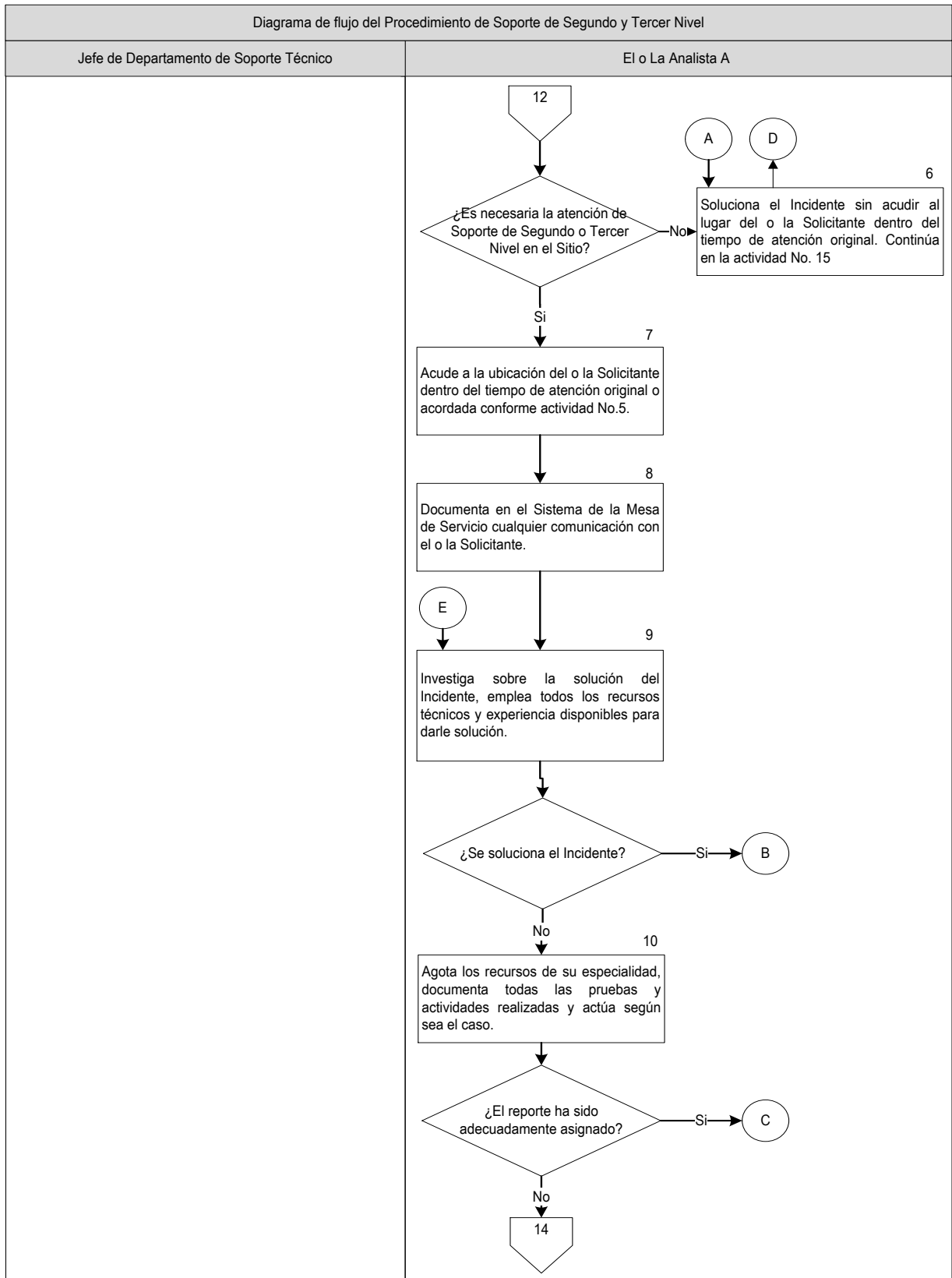


Diagrama de flujo del Procedimiento de Soporte de Segundo y Tercer Nivel

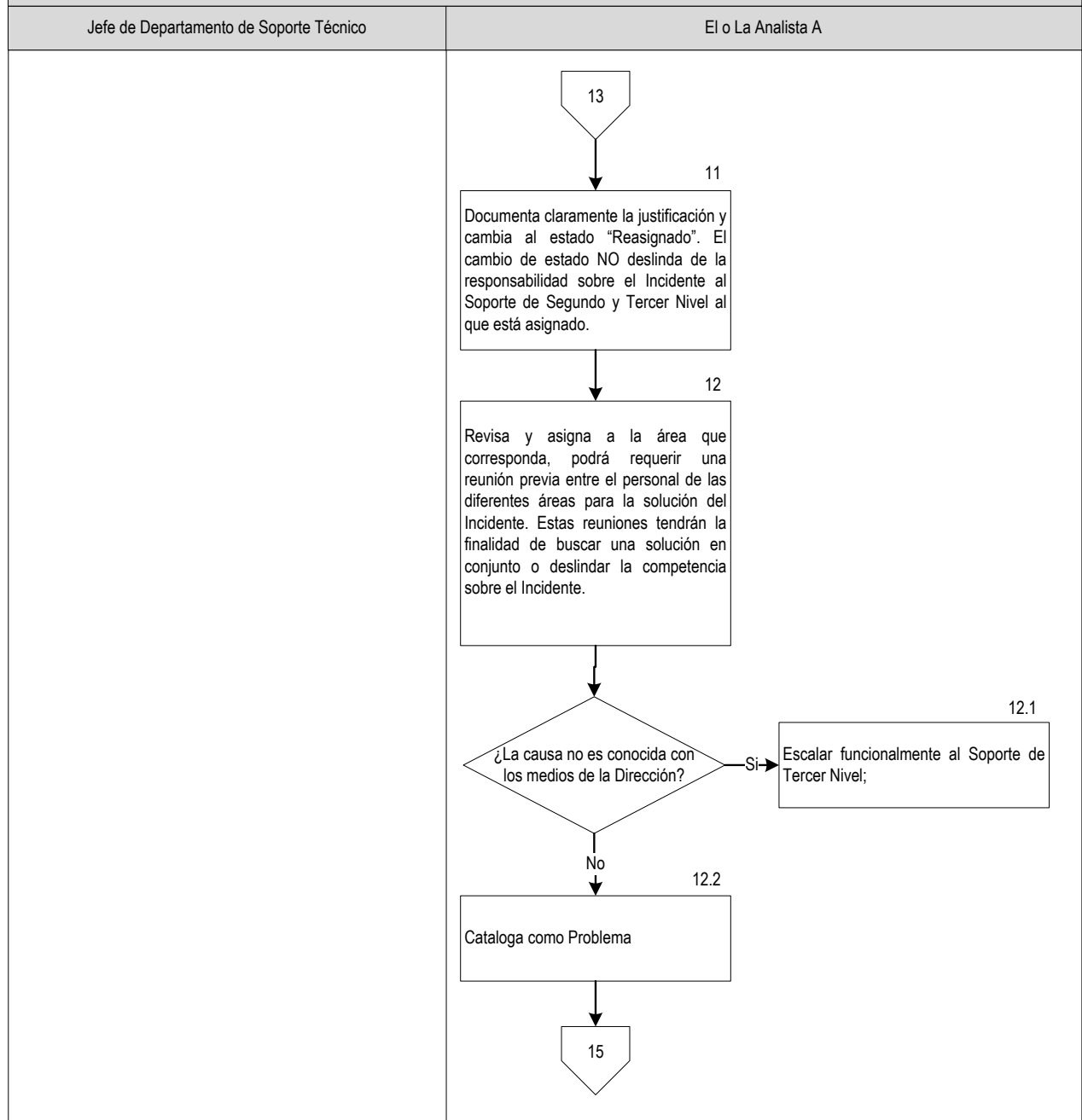
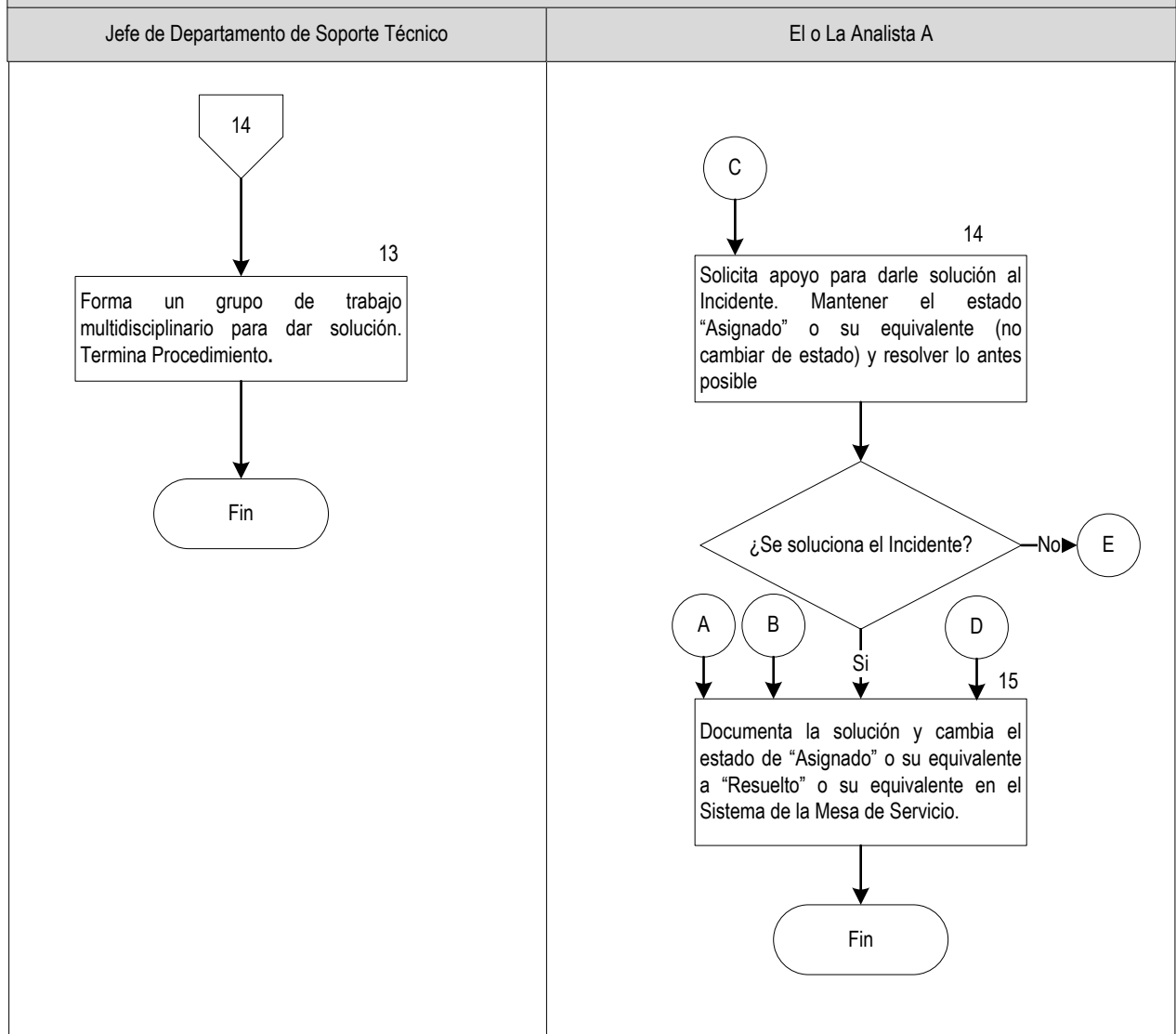


Diagrama de flujo del Procedimiento de Soporte de Segundo y Tercer Nivel



Formato



Dirección de Infraestructura Tecnológica
Departamento de Soporte Técnico

Con fundamento en el apartado VII. DEL RETIRO DE EQUIPOS, Artículos 20 y 21, de los Lineamientos para brindar Soporte Técnico a Servicios de Tecnologías de la Información en las Dependencias del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla.

Fecha de retiro: __/__/__ **1**
No. Reporte: _____

Datos del Resguardante

Nombre: _____	Dependencia: _____	2
Departamento: _____	Ubicación: _____	

Datos Generales del Equipo

Descripción del Equipo: _____	3
Marca: _____ Modelo: _____ No. de Activo: _____ Serie: _____	
Falla que presenta el equipo: _____	

Radiocomunicación 4

Soporte Técnico 5

Accesorios
<input type="checkbox"/> Cargador
<input type="checkbox"/> Fuente de poder
<input type="checkbox"/> Batería
<input type="checkbox"/> Antena
<input type="checkbox"/> Clip
<input type="checkbox"/> Micrófonos d solapa
<input type="checkbox"/> Micrófono
<input type="checkbox"/> Tubo méstil
<input type="checkbox"/> Líneas de transmisión
<input type="checkbox"/> Duplexor.
Otro:

Accesorios
<input type="checkbox"/> Eliminator
<input type="checkbox"/> Teclado
<input type="checkbox"/> Mouse
<input type="checkbox"/> Monitor
<input type="checkbox"/> CPU (gabinete)
Otro:

Resguardante del equipo

Técnico

(Nombre y firma)
Entrega equipo por voluntad propia consciente del fallo arriba mencionado.

(Nombre y firma)
Retira equipo debido a que no cuenta con los requerimientos de software y/o hardware necesarios para solucionar al momento el servicio solicitado.

6

7

 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
			Fecha de elaboración: 14/09/15
			Núm. de Revisión: 01

Instructivo

Instructivo de llenado del Formato Constancia de Retiro de Equipo. FORM.599.SIDC/0714

Notas generales:

- ✓ El formato deberá ser llenado con letra Arial Narrow 12, en mayúsculas y minúsculas.
- ✓ El formato deberá ser redactado con un lenguaje claro y de fácil comprensión para los/las Usuarios/as de los trámites y servicios.
- ✓ El formato no deberá ser modificado ya que está autorizado y registrado por la Contraloría Municipal, por lo que no se deberán agregar u omitir campos, sólo en los casos explícitamente indicados se podrán agregar renglones o filas.
- ✓ La clave es asignada por la Sub
- ✓ contraloría de Desarrollo Administrativo, Seguimiento y Control una vez que ha verificado la Información.

Llenado de formato:

1. **Fecha de retiro:** Fecha en el que se retira el equipo.
Número de reporte: Folio consecutivo correspondiente al reporte.

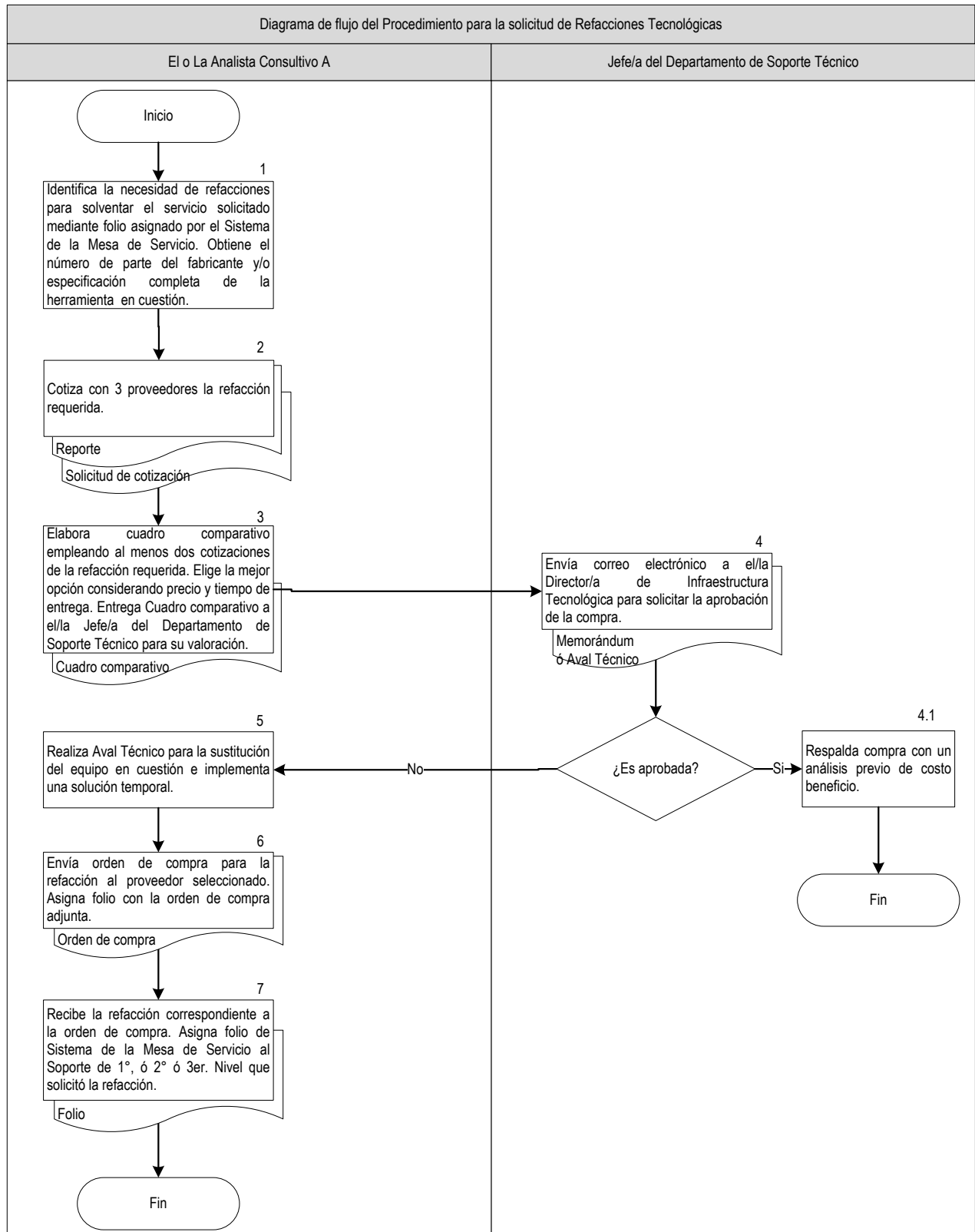
2. **Nombre:** Nombre del o la resguardante.
Dependencia: La Dependencia a la que pertenece el o la resguardante.
Departamento: El Departamento en el que está adscrito/a el o la resguardante.
Ubicación: Edificio, dirección donde se encuentra ubicado el equipo.
3. **Descripción del Equipo:** Tipo de equipo al que se brinda el soporte.
Marca: En este campo se inserta la marca del equipo a retirar.
Modelo: En este campo se coloca el modelo del equipo a retirar.
Número de Activo: En este campo se coloca el número de Activo del equipo que viene en su etiqueta de inventario. Valor numérico.
Serie: En este campo se coloca el número de serie del equipo a retirar equipo que viene en su etiqueta de inventario. Valor alfanumérico.
Falla que presenta el equipo: Descripción de la falla que presenta el equipo.
4. **Radiocomunicación:** Seleccionar los accesorios correspondientes.
5. **Soporte Técnico:** Seleccionar los accesorios correspondientes.
6. **Nombre y firma Resguardante del equipo:** Nombre y firma del o la resguardante del equipo.
7. **Nombre y firma del técnico:** Firma del personal que retira el equipo.

 <p>SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES</p>	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
		Fecha de elaboración: 14/09/15
		Núm. de Revisión: 01

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la solicitud de Refacciones Tecnológicas
Objetivo:	Agilizar la adquisición de refacciones tecnológicas por cuya carencia se detiene la atención a los/las Servidores/as Públicos/as del H. Ayuntamiento.
Fundamento Legal:	Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 Eje 5 Buen Gobierno Innovador y de Resultados. Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 23, Fracción V.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El/La Servidor/a Público/a debe justificar el uso del recurso solicitado (Internet, claves de acceso telefónico, equipo de radio frecuencia). 2. Los servicios solicitados se instalarán en equipo propiedad del Gobierno Municipal. 3. El/La Servidor/a Público/a será el o la responsable del buen uso que se le dé al equipo.
Tiempo Promedio de Gestión:	1 día.

 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
		Fecha de elaboración: 14/09/15
		Núm. de Revisión: 01

Descripción del Procedimiento: Para la solicitud de Refacciones Tecnológicas				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
El o La Analista Consultivo A	1	Identifica la necesidad de refacciones para solventar el servicio solicitado mediante folio asignado por el Sistema de la Mesa de Servicio. Obtiene el número de parte del fabricante y/o especificación completa de la herramienta en cuestión.	N/A	N/A
El o La Analista Consultivo A	2	Cotiza con 3 proveedores la refacción requerida.	Reporte, Solicitud de cotización	1 Original
El o La Analista Consultivo A	3	Elabora cuadro comparativo empleando al menos dos cotizaciones de la refacción requerida. Elige la mejor opción considerando precio y tiempo de entrega y turna a el/la Jefe/a del Departamento de Soporte Técnico para su valoración.	Cuadro comparativo	1 Original
Jefe/a del Departamento de Soporte Técnico	4	Envía correo electrónico a el/la Director/a de Infraestructura Tecnológica para solicitar la aprobación de la compra. <ul style="list-style-type: none"> • Si es aprobada la compra: 	Memorándum ó Aval Técnico.	1 Original
Jefe/a del Departamento de Soporte Técnico	4.1	Respalda compra con un análisis previo de costo beneficio. Termina Procedimiento, en caso contrario:	N/A	N/A
El o La Analista Consultivo A	5	Realiza Aval Técnico para la sustitución del equipo en cuestión e implementa una solución temporal.	N/A	N/A
El o La Analista Consultivo A	6	Envía orden de compra para la refacción al proveedor seleccionado. Asigna folio con la orden de compra adjunta.	Orden de compra	1 Original
El o La Analista Consultivo A	7	Recibe la refacción correspondiente a la orden de compra. Asigna folio de Sistema de la Mesa de Servicio al Soporte de 1°, ó 2° ó 3er. Nivel que solicitó la refacción. Termina Procedimiento.	Alta Folio	1 Original

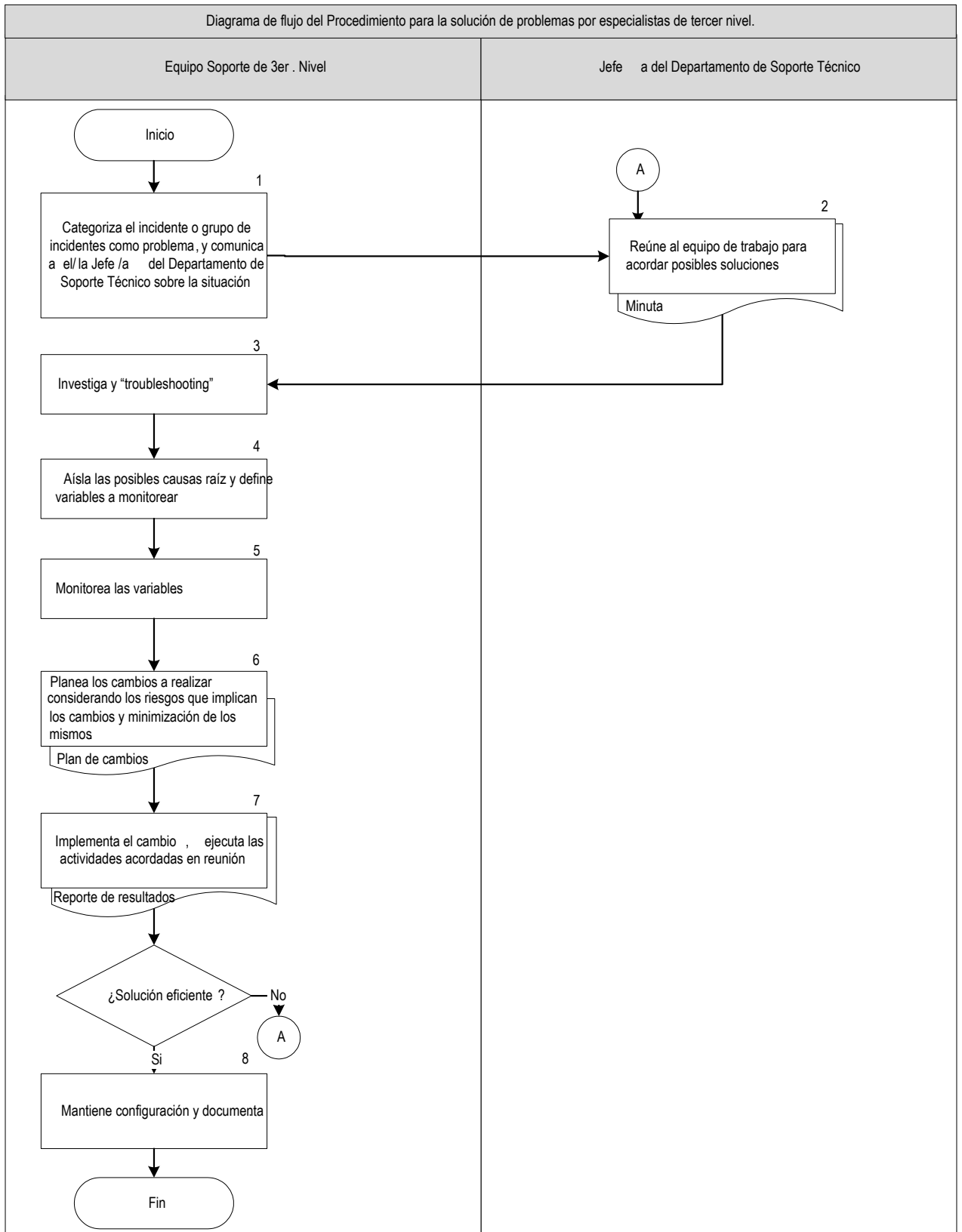


 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
		Fecha de elaboración: 14/09/15
		Núm. de Revisión: 01

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la solución de problemas por especialistas de tercer nivel.
Objetivo:	Resolver y reducir los problemas y/o mal funcionamiento de equipos o redes tecnológicos que se presentan en las diferentes dependencias del H. Ayuntamiento de Puebla.
Fundamento Legal:	Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 Eje 5 Buen Gobierno Innovador y de Resultados. Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 23 , Fracción V.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El/La Servidor/a Público/a debe justificar el uso del recurso solicitado (Internet, claves de acceso telefónico, equipo de radio frecuencia). 2. Los servicios solicitados se instalarán en equipo propiedad del Gobierno Municipal 3. El/La Servidor/a Público/a será el o la responsable del buen uso que se le dé al equipo.
Tiempo Promedio de Gestión:	6 días.

 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
		Fecha de elaboración: 14/09/15
		Núm. de Revisión: 01

Descripción del Procedimiento: Para la solución de problemas por especialistas de tercer nivel.				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Equipo Soporte de 3er. Nivel	1	Categoriza el incidente o grupo de incidentes como problema, y comunica a el/la Jefe/a del Departamento de Soporte Técnico sobre la situación.	N/A	N/A
Jefe/a del Departamento de Soporte Técnico	2	Reúne al equipo de trabajo para acordar posibles soluciones.	Minuta	1 Original
Equipo Soporte de 3er. Nivel	3	Investiga y “troubleshooting”.	N/A	N/A
Equipo Soporte de 3er. Nivel	4	Aísla las posibles causas raíz y define variables a monitorear.	N/A	N/A
Equipo Soporte de 3er. Nivel	5	Monitorea las variables.	N/A	N/A
Equipo Soporte de 3er. Nivel	6	Planea los cambios a realizar considerando los riesgos que implican los cambios y minimización de los mismos.	Plan de cambios.	1 Original
Equipo Soporte de 3er. Nivel	7	Implementa el cambio, ejecuta las actividades acordadas en reunión. <ul style="list-style-type: none"> • No es eficiente la solución regresa a la actividad número 2, en caso contrario: 	Reporte de resultados.	1 Original
Equipo Soporte de 3er. Nivel	8	Mantiene configuración y documenta. Termina Procedimiento.	N/A	N/A

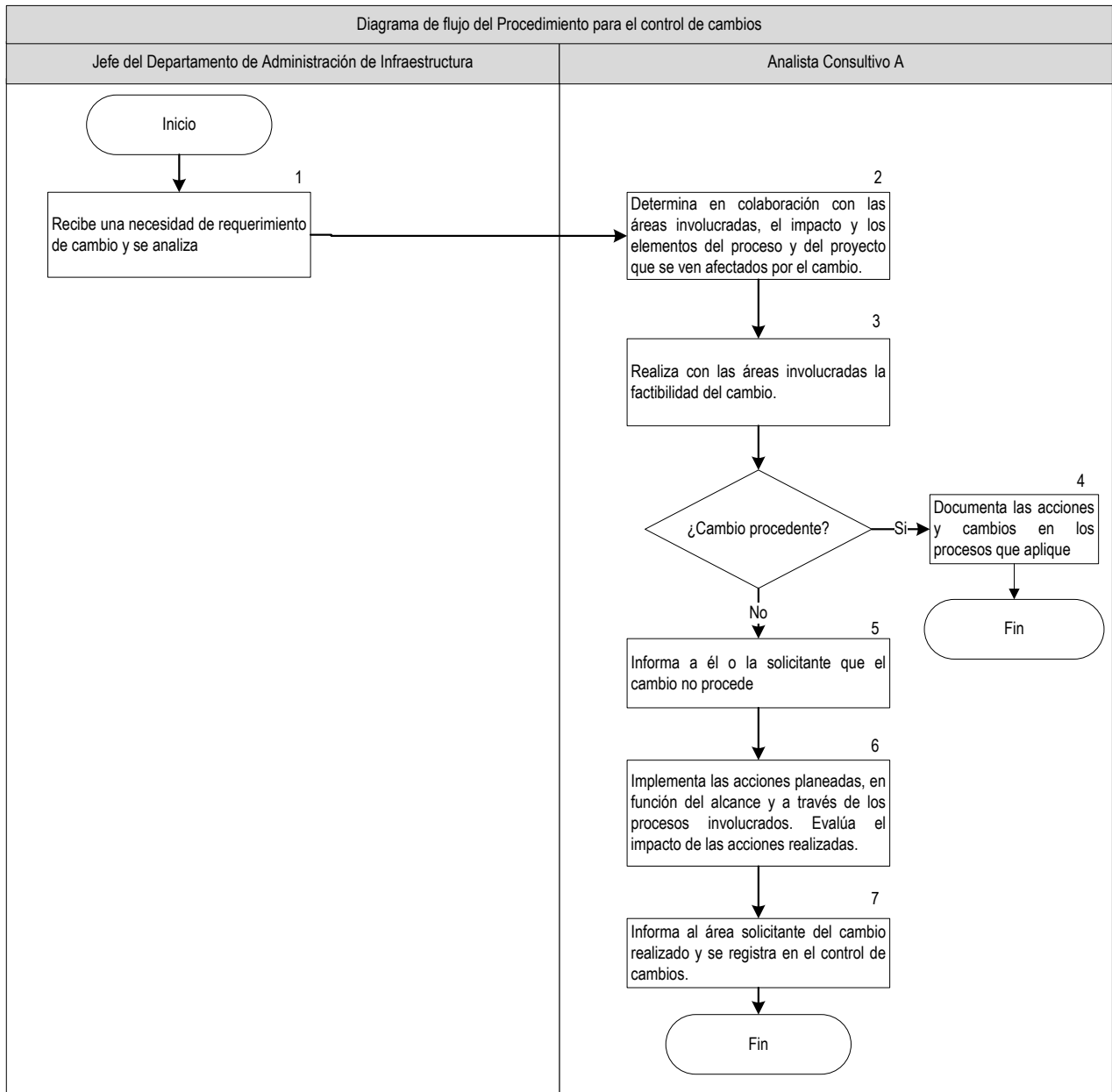


Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para el control de cambios
Objetivo:	Administrar, evaluar y planificar el proceso de cambio sobre los servicios de TI, para asegurar se haga de la forma más eficiente, siguiendo los procedimientos establecidos y asegurando en todo momento la calidad y continuidad del servicio TI
Fundamento Legal:	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 Eje 5 Buen Gobierno Innovador y de Resultados.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 23 , Fracción I.</p>
Políticas de Operación:	<ul style="list-style-type: none"> • El presente procedimiento se apega a las buenas prácticas en materia de Tecnologías de la Información, del marco de referencia de ITIL. • Toda solicitud de cambio deberá registrarse conteniendo como mínimo los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Fecha de solicitud. ○ Identificador único de la Solicitud de Cambio. ○ Descripción del cambio propuesto: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivo. ▪ Propósito. ▪ Servicios involucrados. ▪ Estimación de recursos necesarios para la implementación. ▪ Tiempo estimado. ○ Estatus: que inicialmente será el de "registrado". • Este registro deberá ser actualizado con toda la información generada durante el proceso para permitir un detallado seguimiento del mismo desde su aprobación hasta la evaluación final y cierre. • La información de registro debe ser actualizada durante todo el proceso y debe incluir al menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Estatus actualizado: "aceptado", "rechazado", "implementado". ○ Fecha de aceptación (de negación). ○ Evaluación preliminar de la Gestión del Cambio. ○ Prioridad y categoría. ○ Planes de "back out". ○ Recursos asignados. ○ Fecha de implementación. ○ Plan de implementación. ○ Cronograma. ○ Revisión post-implementación. ○ Evaluación final. ○ Fecha de cierre. • La Solicitud de cambio deberá ser clasificada en base a la prioridad, bajo los siguientes términos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Baja: No detiene la prestación del servicio y puede ser conveniente realizar este cambio junto a otros. ○ Normal: Es conveniente realizar el cambio pero siempre que ello no entorpezca algún otro cambio de más alta prioridad.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Alta: un cambio que debe realizarse sin demora pues está asociado a errores conocidos que deterioran apreciablemente la calidad del servicio. ○ Urgente: es necesario resolver un problema que está provocando una interrupción o deterioro grave del servicio. ● La categoría determina la dificultad e impacto de la Solicitud de Cambio y será el parámetro relevante para determinar la asignación de recursos necesarios, los plazos previstos y el nivel de autorización requerido para la implementación del cambio ● El/La Jefe/a del Departamento de Administración de Infraestructura, llevará a cabo la administración de Cambios, considerando las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> ○ Monitorear y dirigir todo el proceso de cambio. ○ Registrar, evaluar y aceptar o rechazar las Solicitudes de cambio recibidas. ○ Convocar reuniones del Comité Asesor de Cambios excepto en el caso de cambios menores, para la aprobación de las Solicitudes de Cambio. ○ Coordinar el desarrollo e implementación del cambio. ○ Evaluar los resultados del cambio y proceder a su cierre en caso de éxito. ● El/La Jefe/a del Departamento de Administración de Infraestructura, deberá coordinarse con otros Departamentos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica que pudiesen verse impactados por el/los cambio(s) autorizado(s). ● Los diferentes departamentos deben aceptar la autoridad de la administración de cambios, independientemente de que este se realice para solucionar un problema, mejorar un servicio o adaptarse a requisitos legales. ● Deberá crearse el comité Asesor de cambios, para ayudar a la Administración de Cambios en la evaluación, priorización y autorización del cambio, debido a que un cambio importante o significativo afecte la operación de la institución y la autorización del cambio deba darse por una autoridad de más alto nivel. ● El Comité Asesor de Cambios (CAB), estará conformado por los/las Jefes/as de Departamento de la Dirección de Infraestructura Tecnológica: <ul style="list-style-type: none"> ○ Administración de Infraestructura. ○ Soporte Técnico. ○ Cultura Digital. <p>Y tendrá la facultad de evaluar y autorizar las solicitudes de cambio.</p> ● Una Solicitud de Cambio puede ser simplemente rechazada si se considera que el cambio no está justificado o se puede solicitar su modificación si se considera que algunos aspectos de la misma son susceptibles de mejora o mayor definición. ● Para cambios de escasa importancia o que se repiten periódicamente pueden acordarse procedimientos estándar que no requiera la aprobación del Comité de Cambios. ● El o la responsable de la implementación del cambio, deberá contar con un Plan de "Back-out", con el objetivo de garantizar que en caso de que el cambio no sea exitoso se pueda regresar al estado anterior del cambio.
<p>Tiempo Promedio de Gestión:</p>	<p>5 días.</p>

Descripción del Procedimiento: Para el control de cambios

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a del Departamento de Soporte Técnico	1	Recibe una necesidad de requerimiento de cambio y se analiza	N/A	N/A
Analista Consultivo A	2	Determina en colaboración con las áreas involucradas, el impacto y los elementos del proceso y del proyecto que se ven afectados por el cambio.	N/A	N/A
Analista Consultivo A	3	Realiza con las áreas involucradas la factibilidad del cambio.	N/A	N/A
Analista Consultivo A	4	¿Cambio procedente? Si: Documenta las acciones y cambios en los procesos que aplique y termina procedimiento, en caso contrario:	N/A	N/A
Analista Consultivo A	5	Informa a él o la solicitante que el cambio no procede.	N/A	N/A
Analista Consultivo A	6	Implementa las acciones planeadas, en función del alcance y a través de los procesos involucrados. Evalúa el impacto de las acciones realizadas.	N/A	N/A
Analista Consultivo A	7	Informa al área solicitante del cambio realizado y se registra en el control de cambios. Termina Procedimiento.	N/A	N/A





Dirección de Infraestructura Tecnológica
Departamento de Administración de Infraestructura

<Fecha>

Folio: _____ 1

Solicitud de Cambios

Funcionario Solicitante:

Nombre	
Cargo	
Departamento	

2

Justificación:

3

Análisis del Impacto:

4

Proceso de Desarrollo del Cambio:

5



Plan de Vuelta Atrás (Roll-back):

6

Lista de Comprobación (checklist) de elementos indispensables para que el plan tenga éxito:

7

Solicita:

Aprueba:

Autoriza:

Nombre y Firma
Cargo

Nombre y Firma
Gestor de Cambios

Director/a de Infraestructura
Tecnológica

8

9

10

 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
		Fecha de elaboración: 14/09/15
		Núm. de Revisión: 01

Instructivo de llenado del Formato Solicitud de Cambios.

Notas generales:

- ✓ El formato deberá ser llenado con letra Arial Narrow 12, en mayúsculas y minúsculas.
- ✓ El formato deberá ser redactado con un lenguaje claro y de fácil comprensión para los/las Usuarios/as de los trámites y servicios.
- ✓ El formato no deberá ser modificado ya que está autorizado y registrado por la Contraloría Municipal, por lo que no se deberán agregar u omitir campos, sólo en los casos explícitamente indicados se podrán agregar renglones o filas.
- ✓ La clave es asignada por la Subcontraloría de Desarrollo Administrativo, Seguimiento y Control una vez que ha verificado la Información.

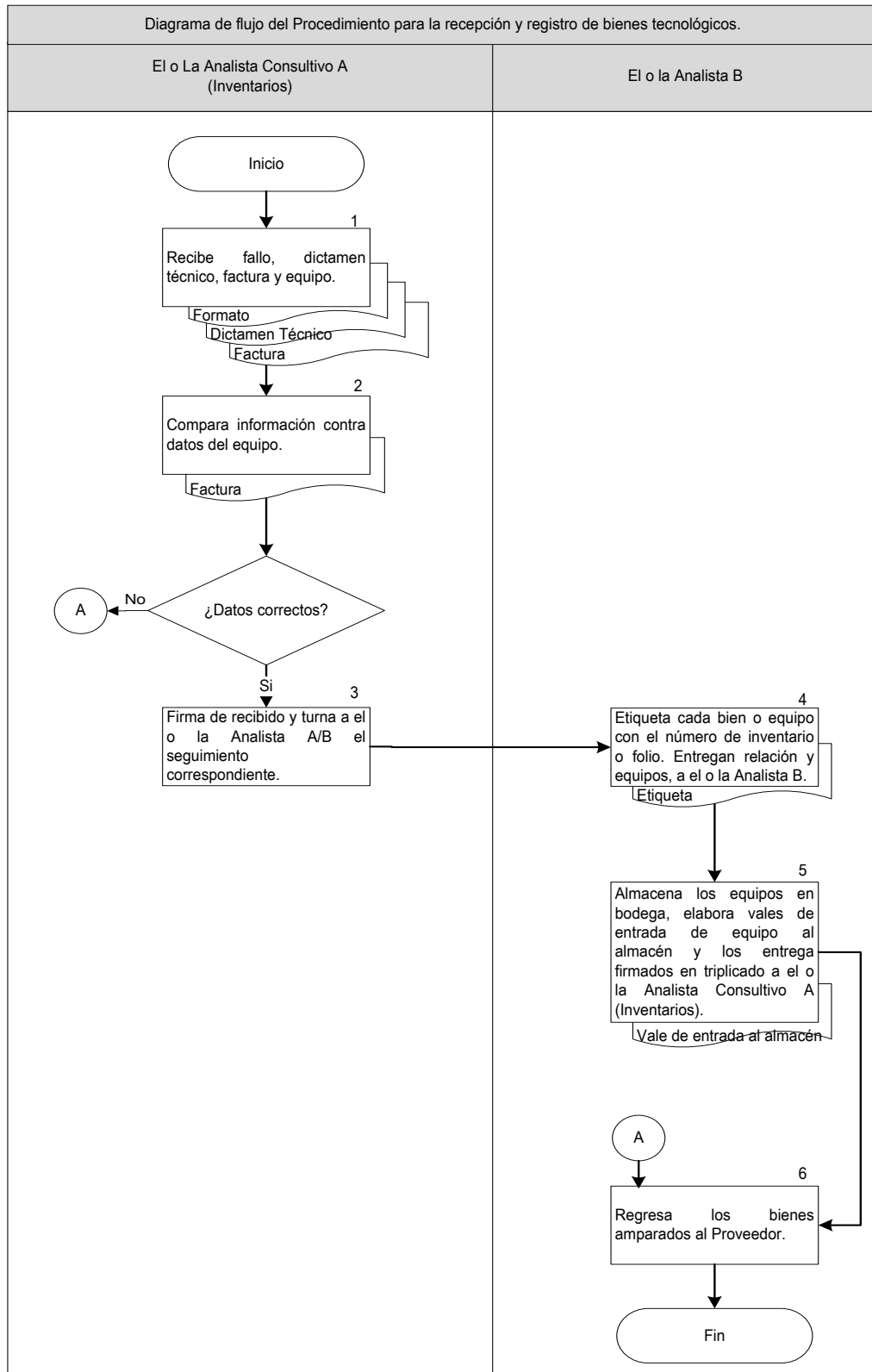
Llenado de formato:

1. **Folio:** Número de reporte de la Mesa de Servicio.
2. **Nombre:** Nombre de el/la servidor/a publico/a que solicita el cambio.
Cargo: Cargo que tiene el/la servidor/a publico/a solicitante.
Departamento: Nombre del Departamento de adscripción de el/la servidor/a publico/a solicitante.
3. **Justificación:** Describir razones del cambio.
4. **Análisis del Impacto:** Anotar los comentarios de los Jefes/as de los Departamento de la Dirección para hacerlo de su conocimiento y obtener comentarios que ayuden a determinar las Dependencias/Áreas y servicios a afectar con el cambio desde la perspectiva de cada uno de ellos.
5. **Proceso de Desarrollo del Cambio:** Fecha y horario que los servicios estarán inactivos.
6. **Plan de Vuelta Atrás (Roll-back):** Anotar si el cambio no fue exitoso y ejecuta plan de retorno.
7. **Lista de Comprobación (checklist) de elementos indispensables para que el plan tenga éxito:** Enlista los elementos para determinar si el cambio fue exitoso.
8. **Solicita:** Firma de el/la Usuario/a que solicita el cambio.
9. **Aprueba:** Firma de el/la Jefe/a de Departamento que aprueba la ejecución del cambio.
10. **Autoriza:** Firma de el/la Director/a de Infraestructura Tecnológica que autoriza la ejecución del cambio.

 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
		Fecha de elaboración: 14/09/15
		Núm. de Revisión: 01

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la recepción y registro de bienes tecnológicos.
Objetivo:	Dar a conocer las actividades que se realizan para ingresar en el Sistema integral de inventarios los Bienes Tecnológicos de reciente adquisición por cualquier medio, asignándole un número de inventario o folio.
Fundamento Legal:	Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 Eje 5 Buen Gobierno Innovador y de Resultados. Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 23, Fracción XI.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El registro de un bien mueble en el Sistema de Integral de Inventarios puede realizarse por adquisición, licitación, donación, embargo, dación en pago, por algún fideicomiso, o por reposición como lo estipula la Normatividad General para el Alta, Baja Operativa, Desincorporación y Destino Final de los Bienes Muebles del Gobierno Municipal al Servicio de las Dependencias que lo conforman. 2. El fallo solo puede ser emitido por la Dirección de Adjudicaciones del H. Ayuntamiento de Puebla. 3. Para el registro de todo bien mueble, deberá presentarse a Inventarios: el fallo, dictamen, y factura. 4. El Departamento de Soporte Técnico, será responsable de validar las características técnicas de los equipos. 5. El Departamento Soporte Técnico a través de Inventarios: <ul style="list-style-type: none"> • Registrará y etiquetará los equipos en el Sistema integral de inventarios establecidos en dicho catálogo. • Definirá catálogo de bienes tecnológicos.
Tiempo Promedio de Gestión:	1 a 3 días.

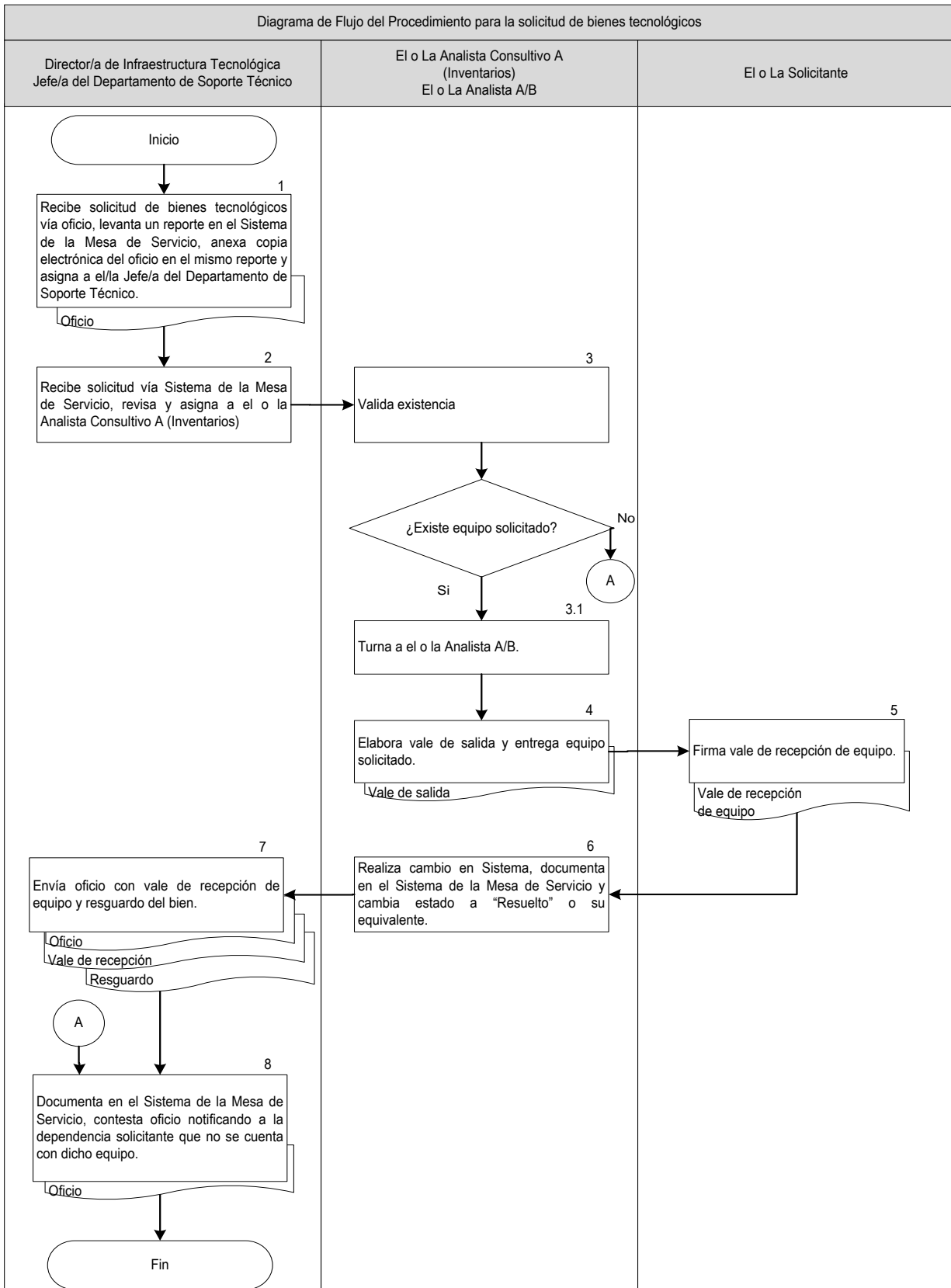
Descripción del Procedimiento: Para la recepción y registro de bienes tecnológicos.				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
El o La Analista Consultivo A (Inventarios)	1	Recibe fallo, dictamen técnico, factura y equipo.	Fallo, Dictamen Técnico, Factura	1 Original
El o La Analista Consultivo A (Inventarios)	2	Compara información contra datos del equipo. <ul style="list-style-type: none"> • Si los datos son correctos: 	Factura	1 Original
El o La Analista Consultivo A (Inventarios)	3	Firma de recibido y turna a él o la Analista A/B el seguimiento correspondiente, en caso contrario pasa a la actividad número 6	N/A	N/A
El o la Analista B	4	Etiqueta cada bien o equipo con el número de inventario o folio. Entregan relación y equipos, a él o la Analista B.	Etiqueta	N/A
El o la Analista B	5	Almacena los equipos en bodega, elabora vales de entrada de equipo al almacén y los entrega firmados en triplicado a él o la Analista Consultivo A (Inventarios).	Vale de entrada al almacén	3 Originales
El o la Analista B	6	En caso contrario: Regresa los bienes amparados al Proveedor. Termina Procedimiento.	N/A	N/A



 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
		Fecha de elaboración: 14/09/15
		Núm. de Revisión: 01

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la solicitud de bienes tecnológicos.
Objetivo:	Entregar en tiempo y de forma eficiente los equipos solicitados por las diferentes dependencias del Ayuntamiento de Puebla.
Fundamento Legal:	Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 Eje 5 Buen Gobierno Innovador y de Resultados. Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 23, Fracciones IX y XI.
Políticas de Operación:	1. Las entregas de equipo(s) se realizarán de acuerdo a la disponibilidad en bodega.
Tiempo Promedio de Gestión:	5 días.

Descripción del Procedimiento: Para la solicitud de bienes tecnológicos				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director/a de Infraestructura Tecnológica	1	Recibe solicitud de bienes tecnológicos vía oficio, levanta un reporte en el Sistema de la Mesa de Servicio, anexa copia electrónica del oficio en el mismo reporte y asigna a el/la Jefe/a del Departamento de Soporte Técnico.	Oficio	1 Original
Jefe/a del Departamento de Soporte Técnico	2	Recibe solicitud vía Sistema de la Mesa de Servicio, revisa y asigna a el o la Analista Consultivo A (Inventarios)	N/A	N/A
El o La Analista Consultivo A (Inventarios)	3	Valida existencia	N/A	N/A
		<ul style="list-style-type: none"> • Si existe equipo solicitado 		
	3.1	Turna a él o la Analista A/B, en caso contrario pasa a la actividad número 8	N/A	N/A
El o La Analista A/B	4	Elabora vale de salida y entrega equipo solicitado.	Vale de salida	1 Original
EL o La Solicitante	5	Firma vale de recepción de equipo.	Vale de recepción de equipo.	1 Original
El o La Analista A/B	6	Realiza cambio en Sistema, documenta en el Sistema de la Mesa de Servicio y cambia estado a "Resuelto" o su equivalente.	N/A	N/A
Director/a de Infraestructura Tecnológica	7	Envía oficio con vale de recepción de equipo y resguardo del bien.	Oficio Vale de Recepción de equipo Resguardo	1 Original
Director/a de Infraestructura Tecnológica	8	Documenta en el Sistema de la Mesa de Servicio, contesta oficio notificando a la dependencia solicitante que no se cuenta con dicho equipo. Termina Procedimiento.	Oficio	1 Original



 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
		Fecha de elaboración: 14/09/15
		Núm. de Revisión: 01

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la administración de bienes tecnológicos.
Objetivo:	Mantener actualizado el inventario de bienes muebles tecnológicos en las Dependencias.
Fundamento Legal:	Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 Eje 5 Buen Gobierno Innovador y de Resultados. Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 23, Fracciones III, IX y XI.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestionará todo lo relacionado con el inventario de cómputo, telecomunicaciones, radiocomunicaciones y telefonía. 2. Realizará anualmente 2 levantamientos físicos del inventario de equipo de cómputo, telecomunicaciones, radiocomunicaciones y telefonía, con un intervalo de tiempo de 6 meses. 3. Realizará cronograma de trabajo en combinación con los o las Enlaces Administrativos/as o Directores/as Administrativos/as de las Dependencias que integran el H. Ayuntamiento de Puebla, de acuerdo a su disponibilidad. 4. Solicitará a los o las Enlaces Administrativos/as o Directores/as Administrativos/as de las Dependencias que integran el H. Ayuntamiento de Puebla, asignen a una persona que supervise el levantamiento físico del inventario y/o valide los movimientos de equipo que en el momento pudieran surgir. 5. Los o Las Enlaces Administrativos/a o Directores/as Administrativos/as de las Dependencias que integran el H. Ayuntamiento de Puebla tendrá que: <ul style="list-style-type: none"> • Dar aviso de cualquier cambio de asignación y/o ubicación realizado al interior de su dependencia. • Notificar vía oficio los cambios de resguardos de bienes que se deriven de altas, bajas y cambios de adscripción. • Participar en las revisiones y actualización de inventarios.
Tiempo Promedio de Gestión:	3 meses.

 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
		Fecha de elaboración: 14/09/15
		Núm. de Revisión: 01

Descripción del Procedimiento: Para la administración de bienes tecnológicos.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
El o La Analista Consultivo A (Inventarios)	1	Elabora y remite cronograma de trabajo a el/la Jefe/a del Departamento de Soporte Técnico para su validación.	Cronograma de trabajo	1 Original
Jefe/a del Departamento de Soporte Técnico	2	Autoriza, notifica y anexa cronograma de trabajo, mediante tarjeta informativa a el/la Director/a de Infraestructura Tecnológica.	Tarjeta Informativa	1 Original
Director/a de Infraestructura Tecnológica	3	Envía oficio anexando cronograma de trabajo por dependencia a los o las Enlaces Administrativos/as o Directores/as Administrativos/as de las Dependencias que integran el H. Ayuntamiento de Puebla.	Oficio Cronograma de trabajo	1 Original
El o La Analista Consultivo A (Inventarios)	4	Realiza reporte de la base de datos del Sistema integral de inventarios por Dependencia, asigna al personal y les entrega documentación.	Reporte de la base de datos de inventarios por Dependencia	1 Original
El o la Analista A/B	5	Prepara los accesorios (pistolas laser, laptops, tarjetas BAM, hojas, plumones de marcación especial e impresoras) necesarios. En el caso de requerir sacar equipo del edificio, elabora vales de salida del almacén y del edificio.	Vale de salida de almacén Vale de salida del edificio.	3 Originales
El o la Analista A/B	6	Revisa físicamente cada uno de los equipos en las Dependencias. <ul style="list-style-type: none"> Si el equipo se encuentra registrado en la base de datos del área, pasa a la actividad número 10, en caso contrario: 	N/A	N/A
El o la Analista A/B	7	Registra los datos del equipo encontrado en la base de datos del reporte.	N/A	N/A
El o la Analista A/B	8	Coteja la base de datos en una laptop contra inventario físico en el lugar del levantamiento. <ul style="list-style-type: none"> Los datos son correctos: 	N/A	N/A
El o la Analista A/B	9	Asigna bienes a él o la resguardante adscrito/a a la Dependencia, en caso contrario pasa a la actividad número 11	N/A	N/A
El o la Analista A/B	10	Imprime Vales de Recepción y recaba firma del o la resguardante responsable del equipo. Pasa a actividad 12.	Vale de Recepción	1 Original
El o la Analista A/B	11	Realiza las correcciones en la base de datos.	N/A	N/A
El o la Analista A/B	12	Imprime reporte del área, incluidos los faltantes.	Reporte	1 Original
El o la Analista A/B	13	Registra cambios en Sistema integral de inventarios.	N/A	N/A

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director/a de Infraestructura Tecnológica	14	Imprime resguardos oficiales y reporte de faltantes y entrega a Inventarios.	Resguardo	1 Original
Director de Infraestructura Tecnológica	15	Elabora oficio para firma de el/la Director/a anexando resguardos y reporte de faltantes, y los envía para firma del o la Enlace Administrativo/a y Usuarios/as resguardantes por Dependencia y da seguimiento para la devolución de las responsivas.	Oficio y Resguardos	3 Originales
Jefe/a del Departamento de Soporte Técnico	16	Firma y recaba la firma de los/las Usuarios/as resguardantes y remite vía oficio a la Dirección de Infraestructura Tecnológica.	Resguardos	Triplicado
Director de Infraestructura Tecnológica	17	Recibe resguardos firmados y canaliza a el/la El o La Analista Consultivo A (Inventarios).	Oficio	1 Original
El o La Analista Consultivo A (Inventarios)	18	Revisa y pasa a firma de el/la Jefe/a del Departamento de Soporte Técnico y los distribuye a los o las Analistas A/B por Dependencia para el archivo correspondiente. Termina Procedimiento.	N/A	N/A

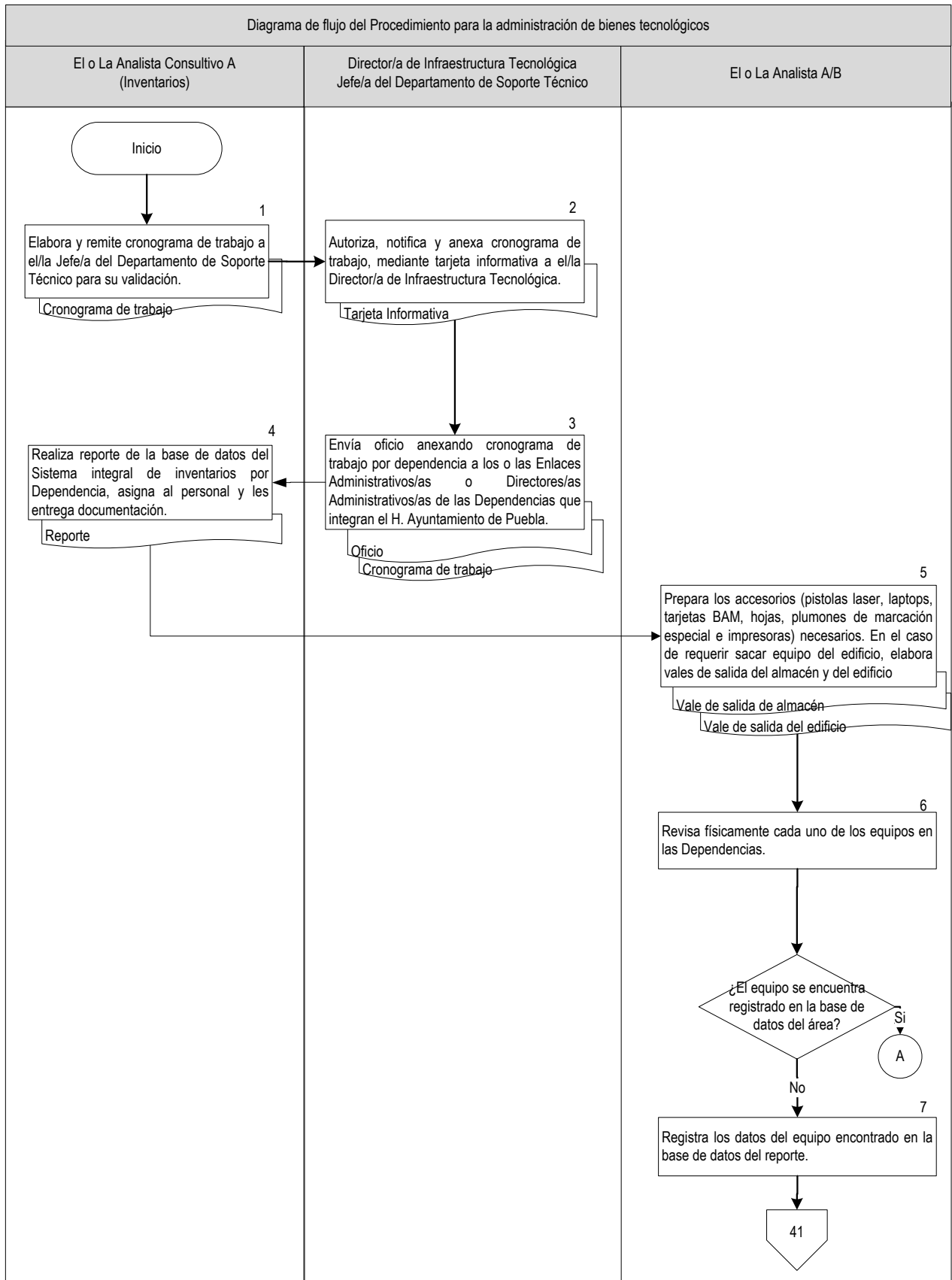


Diagrama de flujo del Procedimiento para la administración de bienes tecnológicos

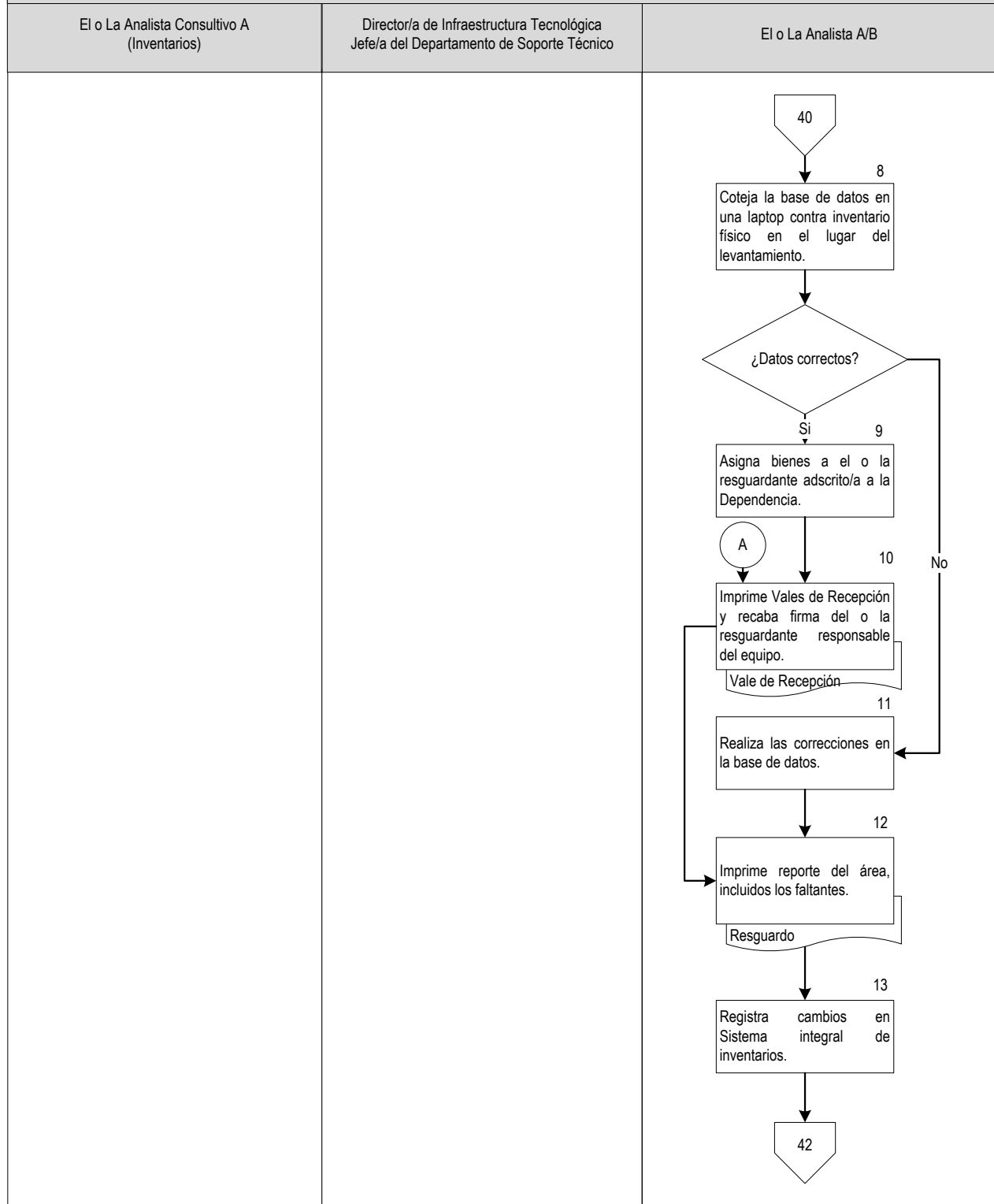
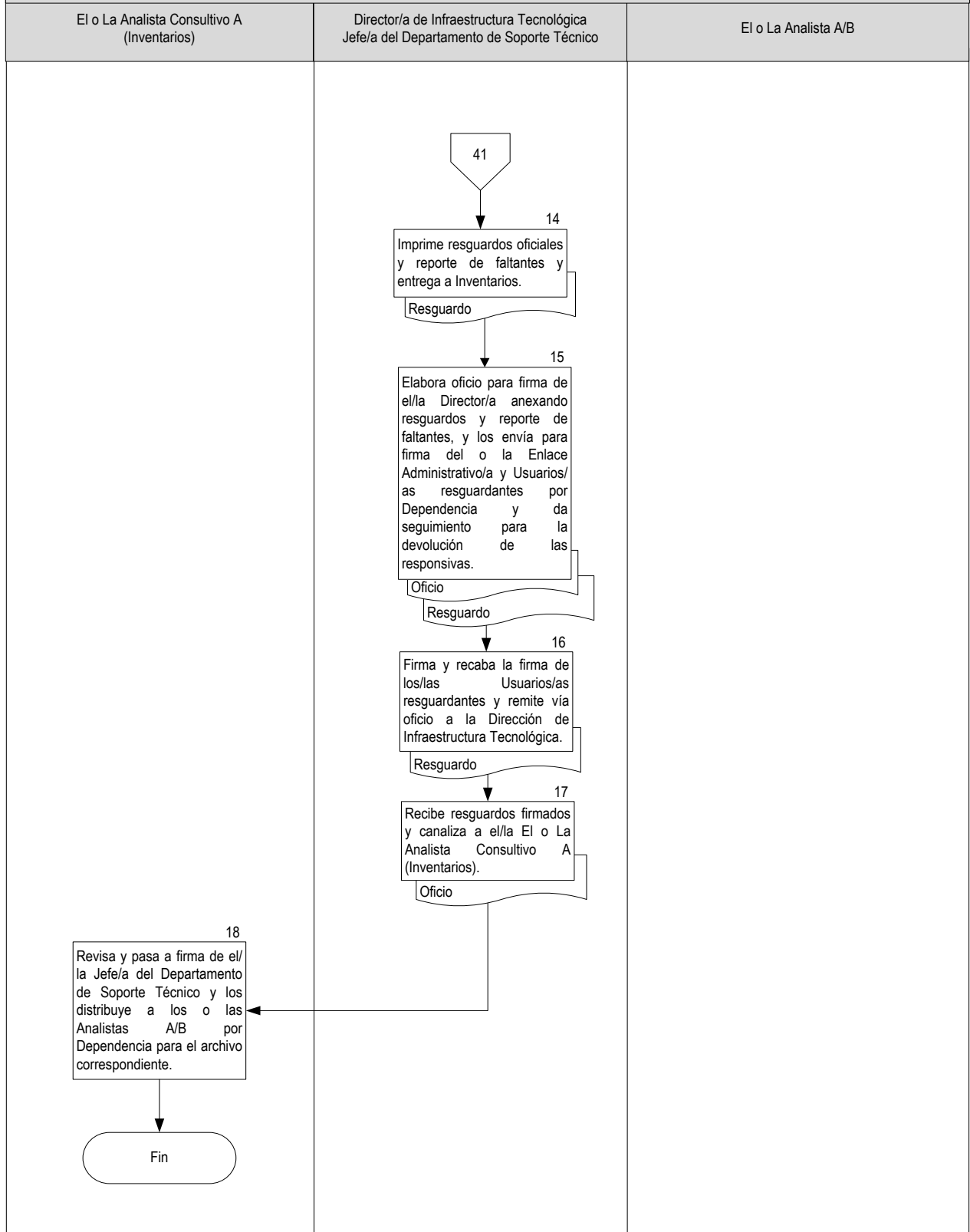


Diagrama de flujo del Procedimiento para la administración de bienes tecnológicos



 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
		Fecha de elaboración: 14/09/15
		Núm. de Revisión: 01

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la baja de bienes tecnológicos en el sistema integral de inventarios.
Objetivo:	Brindar información de las actividades requeridas para dar cumplimiento a la Normatividad General para el Alta, Baja Operativa, Desincorporación y Destino Final de los Bienes Muebles del Gobierno Municipal al Servicio de las Dependencias que lo conforman.
Fundamento Legal:	Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 Eje 5 Buen Gobierno Innovador y de Resultados. Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 23, Fracción X.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El/La Director/a, el o la Enlace Administrativo/a de cada Dependencia, solicitará la baja de equipo de cómputo, radiocomunicaciones y telefonía fija, vía oficio, anexando la relación de los bienes susceptibles de baja y desincorporación del Patrimonio Municipal a el/la Director/a de Infraestructura Tecnológica, con copia de conocimiento a el/la Jefe/a de Soporte Técnico. 2. Los equipos que causan baja, deberán ser entregados físicamente al área de Inventarios, dependiente del Departamento de Soporte Técnico. 3. El Departamento de Soporte Técnico será responsable de integrar la documentación necesaria para iniciar el trámite de baja de los bienes muebles en materia de equipo de cómputo, telecomunicaciones, radiocomunicaciones y telefonía fija propiedad del Gobierno Municipal.
Tiempo Promedio de Gestión	45 días hábiles.

Descripción del Procedimiento: Baja de Bienes Tecnológicos en el Sistema Integral de Inventarios.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
El o La Enlace Administrativo/a, Director/a Administrativo/a de las Dependencias Solicitantes	1	Envía oficio a el/la Director/a de Infraestructura Tecnológica, con copia a el/la Jefe/a del Departamento de Soporte Técnico, solicitando la baja de equipo tecnológico, adjuntando la lista impresa y electrónica de los bienes con los datos: Descripción del equipo. Marca. Modelo. Número de inventario (o folio). y resguardante.	Oficio Anexo (impreso y electrónico)	1 Original
Director/a de Infraestructura Tecnológica	2	Recibe oficio. Levanta un reporte en el Sistema de la Mesa de Servicio, anexa copia electrónica del oficio en el mismo reporte y asigna a el/la Jefe/a del Departamento de Soporte Técnico.	Dos reportes en Sistema de la Mesa de Servicio	N/A
Jefe/a del Departamento de Soporte Técnico	3	Recibe vía asignación reporte en el Sistema de la Mesa de Servicio con copia del oficio de solicitud de baja de equipo de cómputo, telefonía y radiocomunicación. Asigna a El o La Analista Consultivo A (Inventarios).	Reporte del Sistema de la Mesa de Servicio y copia del Oficio de solicitud de baja.	1 Original
El o La Analista Consultivo A (Inventarios)	4	Recibe reporte e instruye al personal para que reciba los bienes.	N/A	N/A
El o la Analista A/B	5	Recibe equipo a dar de baja con oficio de la Dependencia solicitante con relación impresa y electrónica. Notifica sobre la recepción de los equipos a el o la Analista Consultivo A, haciéndole llegar la relación en formato electrónico.	N/A	N/A
El o La Analista Consultivo A (Inventarios)	6	Verifica la existencia física de los equipos que la Dependencia de origen propone para dar de baja. Documenta en el Sistema de la Mesa de Servicio que los equipos están en el almacén listos para ser revisados técnicamente por Soporte Técnico. Cambia el reporte de estado a "Reasignado" o su equivalente.	Reporte	1 Original

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Mesa de Servicio	7	Asigna a el o la Analista Consultivo A (Soporte Técnico) para valoración técnica.	N/A	N/A
El o La Analista Consultivo A (Soporte Técnico)	8	Realiza con el apoyo de los o las Analistas A/B la revisión física de los equipos y documenta en el Sistema los hallazgos encontrados en la revisión técnica, separando equipos diagnosticados por lotes: <ul style="list-style-type: none"> • Buen estado. • Baja definitiva. Documenta y cambia el estado a "Reasignado" o su equivalente en el Sistema de la Mesa de Servicio. Entrega los equipos a el o la Analista Consultivo A (Inventarios).	N/A	N/A
El o La Analista Consultivo A (Inventarios)	9	Recibe equipos separados por lote, almacena los equipos a dar de baja de manera temporal y los que son reutilizables, clasifica como disponibles para ser reasignados. Integra relación de los equipos a dar de baja en archivo electrónico. Documenta y cambia estado a "Reasignado" o su equivalente en el Sistema de la Mesa de Servicio.	N/A	N/A
Mesa de Servicio	10	Asigna el reporte a el/la Jefe/a del Departamento Soporte Técnico.	N/A	N/A
Jefe/a del Departamento Soporte Técnico	11	Da por enterado del trabajo realizado al respecto del reporte hasta el momento (lo documenta en el Sistema de la Mesa de Servicio) y cambia el estado a "Resuelto" o su equivalente. Determina si está completo el lote para dar de baja, o bien, se espera recibir más equipos de otras Dependencias. Documenta la decisión en el Sistema de la Mesa de Servicio.	N/A	N/A
El o La Analista Consultivo A (Inventarios)	12	¿Está completo lote para baja? Si: Da instrucciones correspondientes a el o la Analista A, en caso contrario pasa a la actividad número 19	N/A	N/A
El o La Analista Consultivo A (Inventarios)	13	Relaciona el total de equipos a dar de baja y lo incluye en el proyecto de desincorporación conforme a la Normatividad.	Proyecto de desincorporación y destino final de bienes muebles	1 Original

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a del Departamento Soporte Técnico	14	Revisa y corrige. Levanta un nuevo reporte en el Sistema de la Mesa de Servicio, anexando el archivo electrónico del proyecto de desincorporación. Realiza llamada a la Mesa de Servicio indicando el número de reporte en el Sistema y solicita verbalmente que sea asignado a la Dirección de Infraestructura Tecnológica.	Proyecto de desincorporación y destino final de bienes muebles	Electrónico
Director/a de Infraestructura Tecnológica	15	Recibe y revisa el proyecto de desincorporación propuesto. Realiza correcciones en caso de ser necesarias. Espera que se autorice la baja de los bienes incluidos en el proyecto de desincorporación, lo cual ocurre al recibir vía oficio copia del acta de autorización de la desincorporación emitida por el Cabildo Municipal.	Folio Acuerdo de Cabildo	N/A
El o La Analista Consultivo A (Inventarios)	16	¿Ha recibido oficio con copia del acta de Cabildo autorizando la baja de los bienes? Si: Descarga del Sistema integral de inventarios los equipos dados de baja, en caso contrario pasa a la actividad número 18	N/A	N/A
El o La Analista Consultivo A (Inventarios)	17	Mantiene en el almacén los equipos dados de baja y en el Sistema integral de inventarios y en espera de la(s) persona(s) que resulten adjudicadas con los mismos, como resultado de la subasta correspondiente se presenten a reclamarlos acompañados de personal de la Contraloría Municipal y demás autoridades municipales competentes. Hace la entrega física de los bienes muebles bajo supervisión de la Contraloría Municipal. Termina Procedimiento.	N/A	N/A
El o La Analista Consultivo A (Inventarios)	18	Espera que llegué el oficio mencionado.	N/A	N/A
El o La Analista Consultivo A (Inventarios)	19	Espera por solicitudes de baja de equipos y regresa a la actividad No. 1. Termina Procedimiento.	N/A	N/A

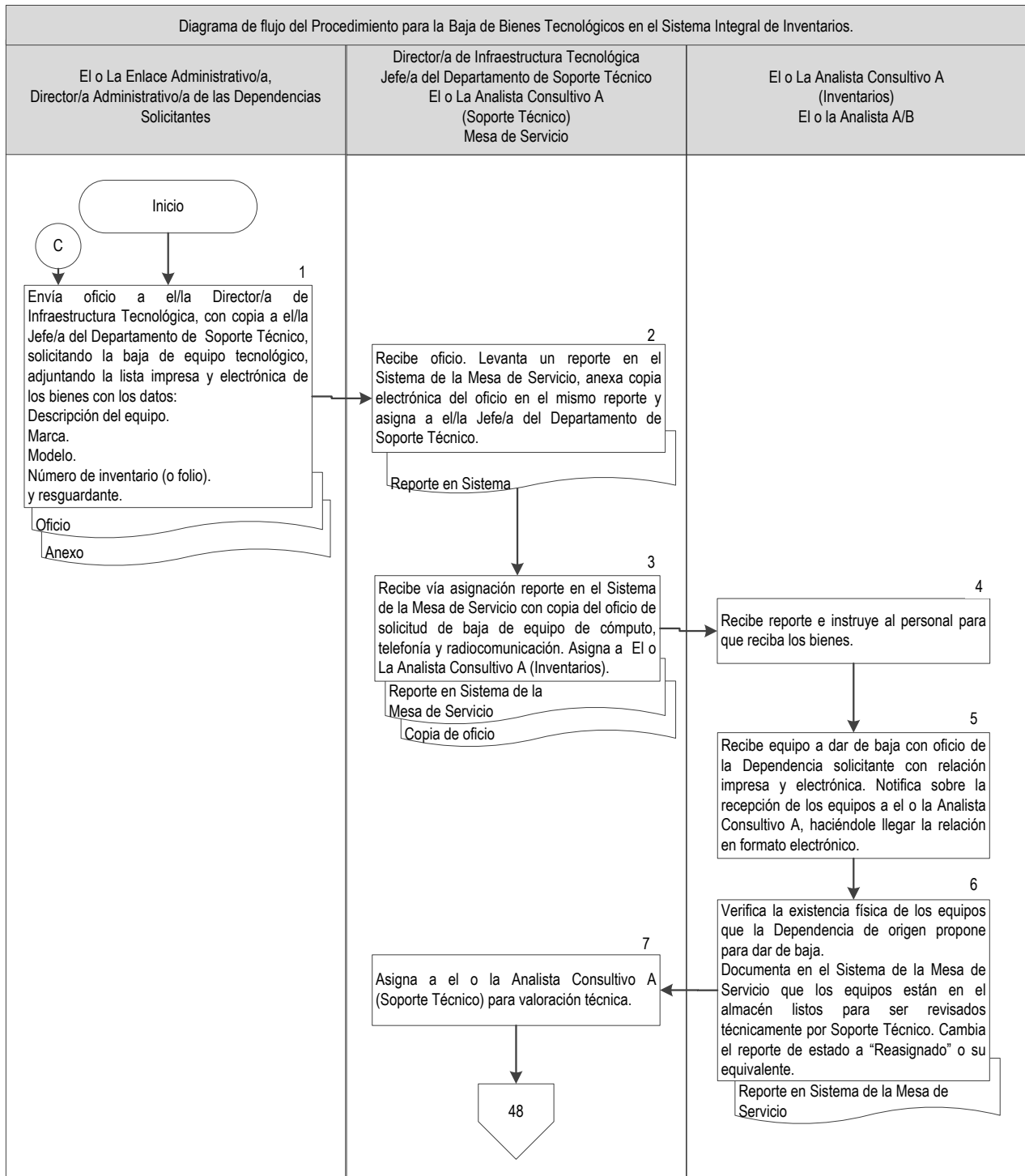


Diagrama de flujo del Procedimiento para la Baja de Bienes Tecnológicos en el Sistema Integral de Inventarios.

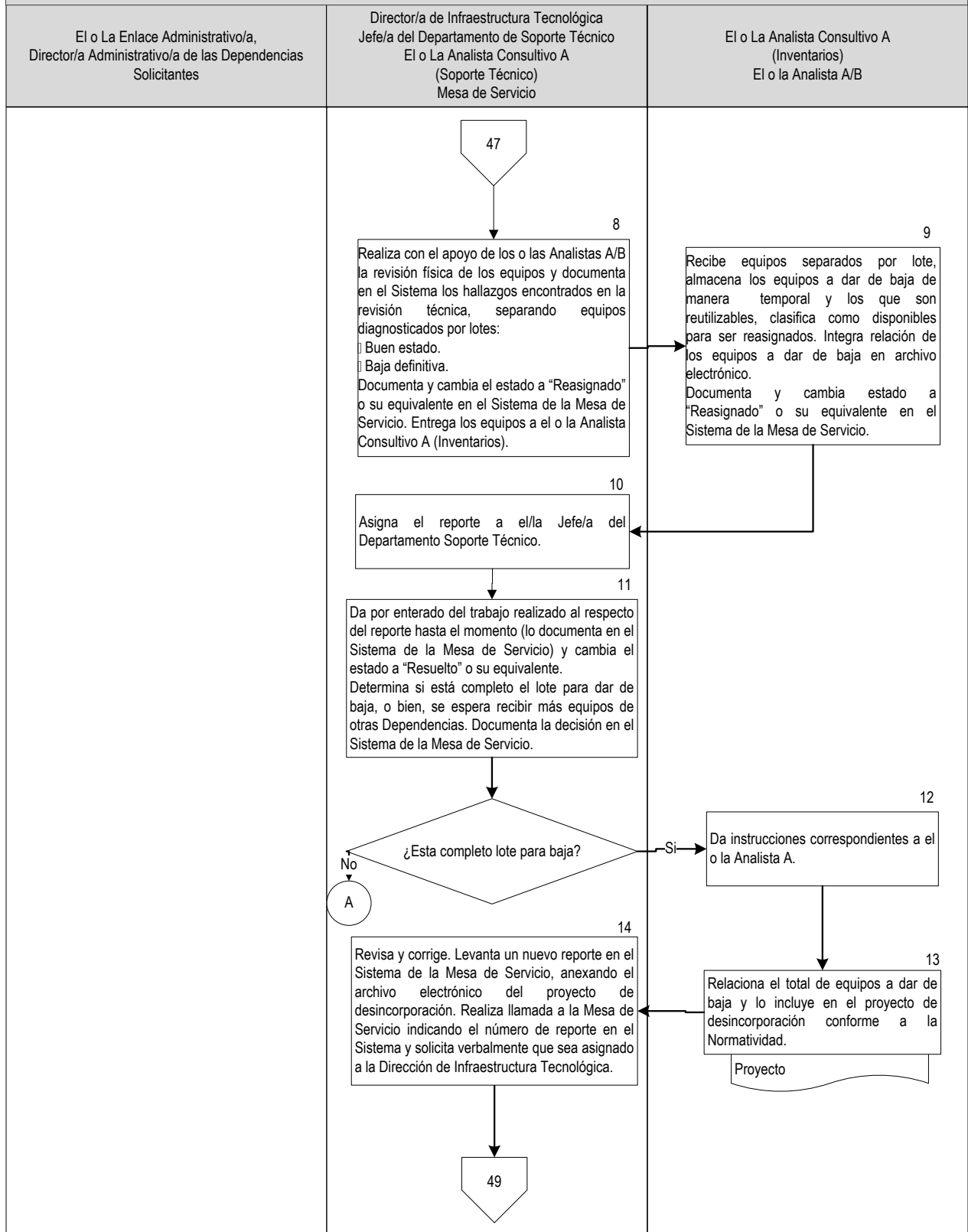
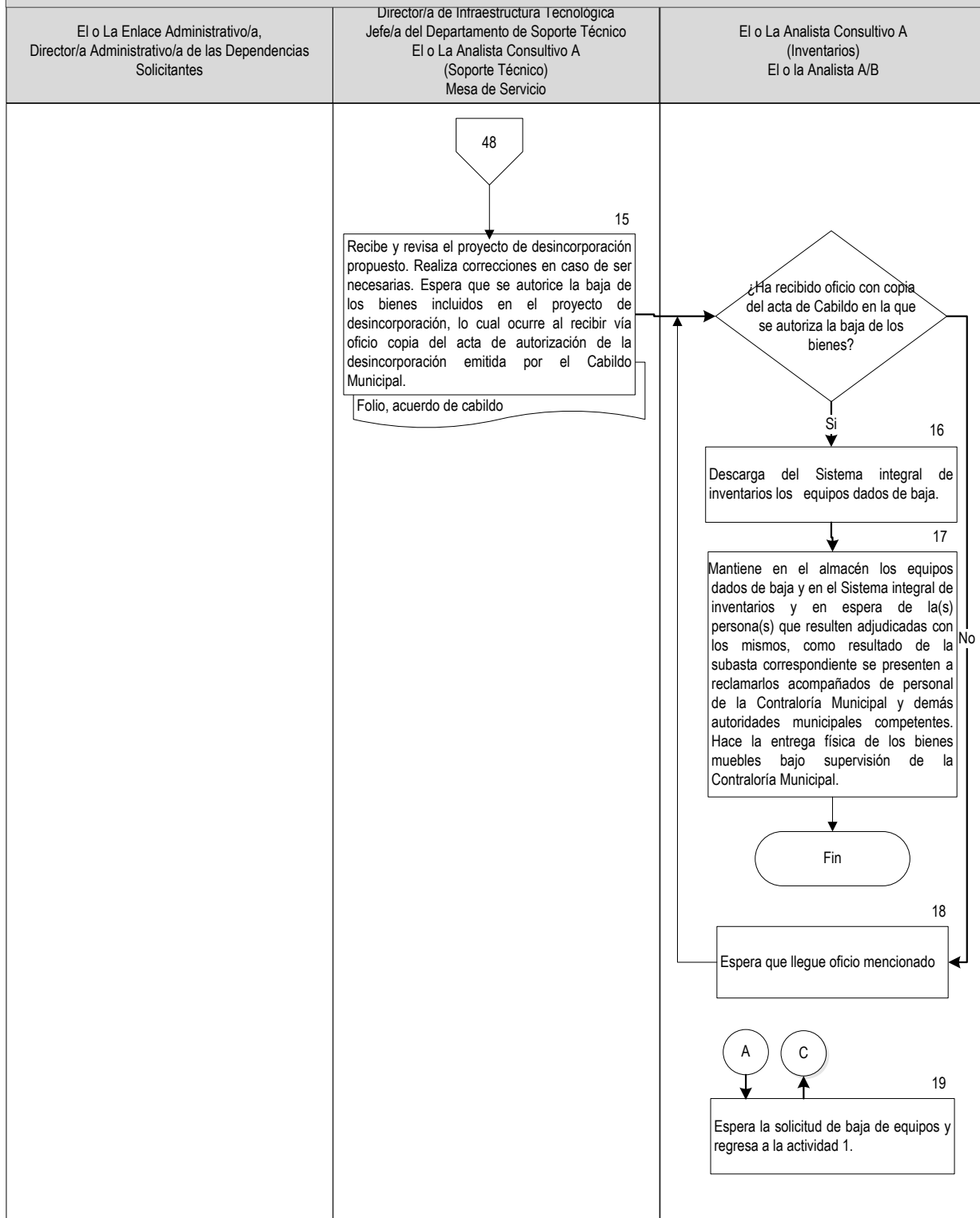


Diagrama de flujo del Procedimiento para la Baja de Bienes Tecnológicos en el Sistema Integral de Inventarios.



 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
		Fecha de elaboración: 14/09/15
		Núm. de Revisión: 01

Nombre del Procedimiento	Procedimiento de atención de siniestros ante la aseguradora.
Objetivo:	Dar a conocer el Procedimiento para reportar con oportunidad la ocurrencia de siniestros e incidentes ante la Aseguradora que afecten los equipos de cómputo, telefonía y radiocomunicación propiedad del H. Ayuntamiento del Municipio, para que los bienes sean reparados o reemplazados y así preservar el patrimonio Municipal.
Fundamento Legal:	Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 Eje 5 Buen Gobierno Innovador y de Resultados. Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 23, Fracción VIII.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Dirección de Infraestructura Tecnológica a través del Departamento de Soporte Técnico, es responsable de la preservación de los bienes muebles que son objeto de robo, siniestro extravío en materia de equipo de cómputo, telefonía y radiocomunicación propiedad del Ayuntamiento y que se estará a lo dispuesto por el dictamen emitido por la compañía aseguradora y si se determina la pérdida total del mismo, se procederá a la baja operativa y posterior baja del Sistema integral de inventarios y corresponderá a la Contraloría Municipal determinar si existe responsabilidad administrativa por parte de el/la Servidor/a Público/a que tenía bajo su resguardo el bien robado, siniestrado o extraviado para que éste, pague el costo del deducible, reponga el bien o pague el precio del mismo. 2. El o La resguardante, el o la Enlace Administrativo/a de la Dependencia deberá informar por escrito el o los motivo(s) del siniestro del o los bien(es) propiedad del Ayuntamiento a la Dirección de Infraestructura Tecnológica en 24 horas posteriores.
Tiempo Promedio de Gestión:	De 45 a 60 días.

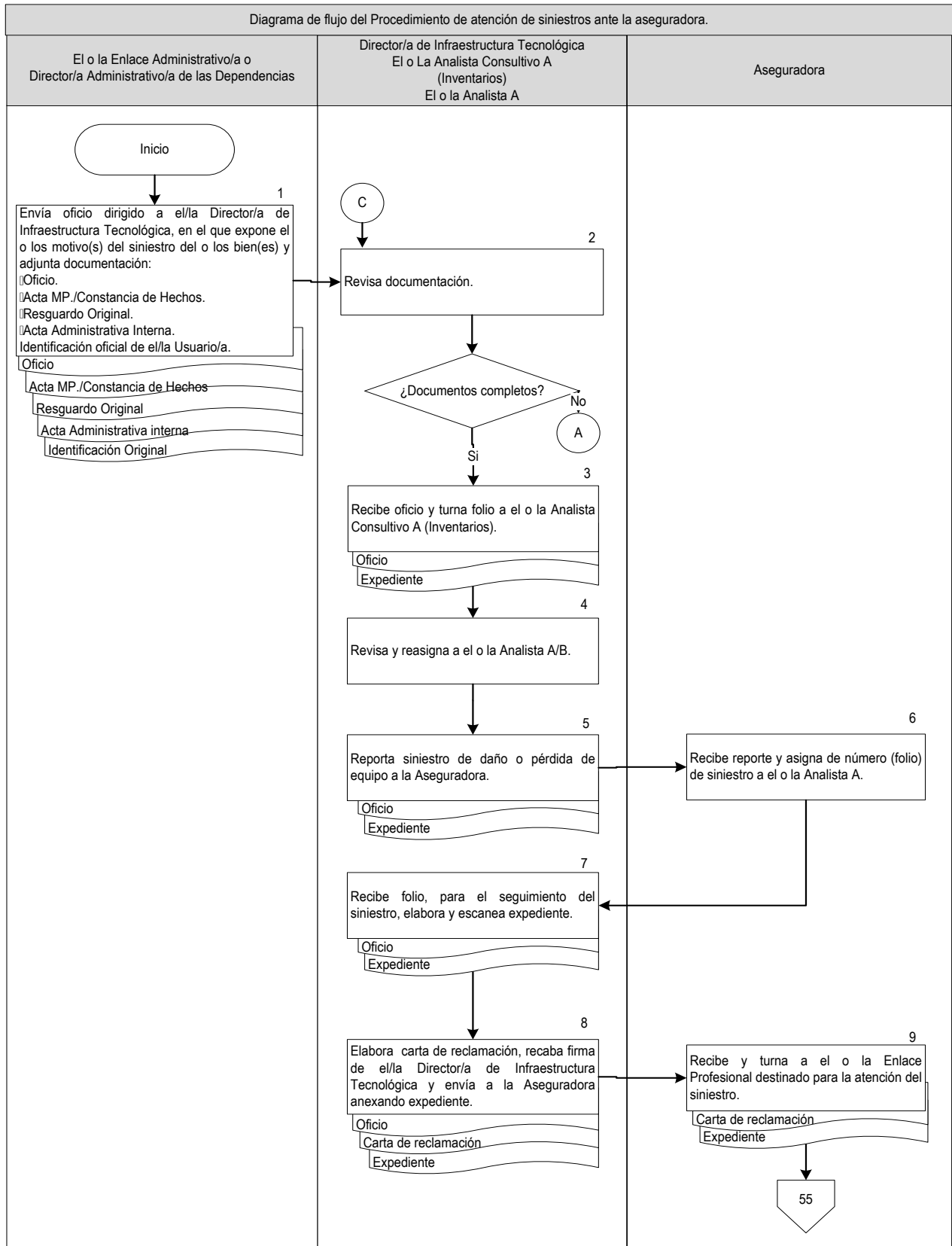
 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
		Fecha de elaboración: 14/09/15
		Núm. de Revisión: 01

Descripción del Procedimiento: De atención de siniestros ante la aseguradora.				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
El o la Enlace Administrativo/a o Director/a Administrativo/a de las Dependencias	1	Envía oficio dirigido a el/la Director/a de Infraestructura Tecnológica, en el que expone el o los motivo(s) del siniestro del o los bien(es) y adjunta documentación: <ul style="list-style-type: none"> • Oficio. • Acta MP/Constancia de Hechos. • Resguardo Original. • Acta Administrativa Interna. • Identificación oficial de el/la Usuario/a. 	Oficio Acta MP./Constancia de Hechos Resguardo Original Acta Administrativa Interna Identificación Oficial	2 Originales
El o La Analista Consultivo A (Inventarios)	2	Revisa documentación.	N/A	N/A
Director/a de Infraestructura Tecnológica	3	<ul style="list-style-type: none"> • Si los documentos están completos: Recibe oficio y turna folio a el o la Analista Consultivo A (Inventarios), en caso contrario pasa a la actividad número 19 	Oficio Expediente	1 Original
El o La Analista Consultivo A (Inventarios)	4	Revisa y reasigna a el o la Analista A/B.	N/A	N/A
El o la Analista A	5	Reporta siniestro de daño o pérdida de equipo a la Aseguradora.	Oficio Expediente	1 Original
Aseguradora	6	Recibe reporte y asigna de número (folio) de siniestro a el o la Analista A.	N/A	N/A
El o la Analista A	7	Recibe folio, para el seguimiento del siniestro, elabora y escanea expediente.	Oficio Expediente	1 Original y 3 Copias
El o la Analista A	8	Elabora carta de reclamación, recaba firma de el/la Director/a de Infraestructura Tecnológica y envía a la Aseguradora anexando expediente.	Oficio Carta de reclamación. Expediente	1 Original

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Aseguradora	9	Recibe y turna a él o la Enlace Profesional destinado para la atención del siniestro.	Carta reclamación Expediente	1 Original
Aseguradora	10	<ul style="list-style-type: none"> • i es procedente la reclamación: Realiza evaluación de daños, en caso contrario pasa a la actividad número 18. 	N/A	N/A
Aseguradora	11	Elabora convenio de ajuste y lo envía por correo electrónico a la Dirección de Infraestructura Tecnológica, para la validación.	Convenio de Ajuste Cuadro de Ajuste	1 Original
El o La Analista Consultivo A (Inventarios)	12	Recibe convenio de ajuste vía correo electrónico, elabora oficio de requerimiento de deducible, firma y envía a él o la Enlace Administrativo/a y/o a el/la Director/a Administrativo/a, con copia a Contraloría y Sindicatura, para su conocimiento.	Oficio	1 Original
El o la Enlace Administrativo/a o Director/a Administrativo/a	13	Recibe oficio de requerimiento de deducible, realiza el pago, y envía ficha en original a la Dirección de Infraestructura Tecnológica.	Oficio Ficha Bancaria	1 Original
El o La Analista Consultivo A (Inventarios)	14	Recibe y escanea la ficha bancaria y envía a la Aseguradora por correo electrónico.	Ficha Bancaria	1 Original
Aseguradora	15	Elabora carta finiquito, envía a la Dirección de Infraestructura Tecnológica el equipo de reposición y factura original, o en su caso, el bien reparado.	Carta Finiquito Factura original	1 Original
El o La Analista Consultivo A (Inventarios)	16	Recibe carta finiquito, equipo reparado o el bien reemplazado, factura original, firma de recibido y entrega copia de factura a Aseguradora.	Carta Finiquito Equipo Factura original	1 Original

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
El o la Analista A	17	Recibe el equipo reparado o reemplazo, la factura original para cambios en el Sistema, según el caso, previa autorización del Departamento de Contabilidad de la Tesorería Municipal (si es baja y alta) y da instrucciones a el o la Analista B (Encargado/a de Almacén) para la entrada del equipo y/o a el o la Analista A/B para la reasignación. Ir a Procedimiento de Recepción y Registro de Bienes Tecnológicos.	Factura original Vale de Entrada al Almacén Vale de Recepción	1 Original
El o La Analista Consultivo A (Inventarios)	18	En caso contrario: Regresa documentación y oficio hasta que estén completos los requerimientos y Regresa a actividad 2.	Oficio	1 Original
Aseguradora	19	En caso contrario: Elabora oficio donde expone los motivos y envía a la Dirección de Infraestructura Tecnológica	N/A	N/A
Director/a de Infraestructura Tecnológica	20	Recibe oficio de reclamación denegada, elabora oficio para la Contraloría Municipal e informa resolución para que determine sobre el bien siniestrado y situación de pago, reposición o exoneración del equipo a el o la resguardante, con copia a el/la Usuario/a y el o la Enlace Administrativo/a de la Dependencia. Termina Procedimiento.	Convenio de Ajuste Oficio	1 Original

Diagrama de flujo del Procedimiento de atención de siniestros ante la aseguradora.



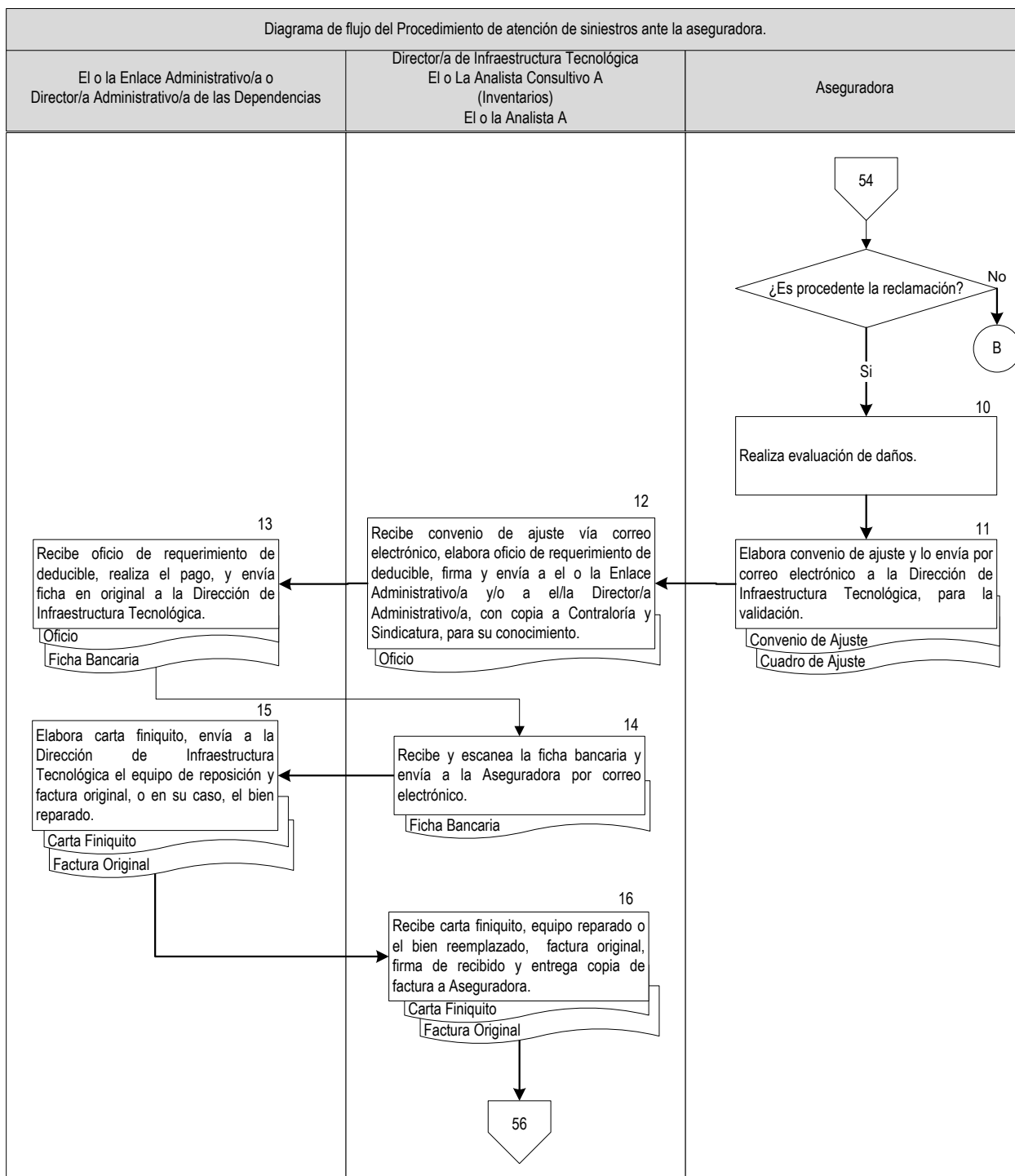
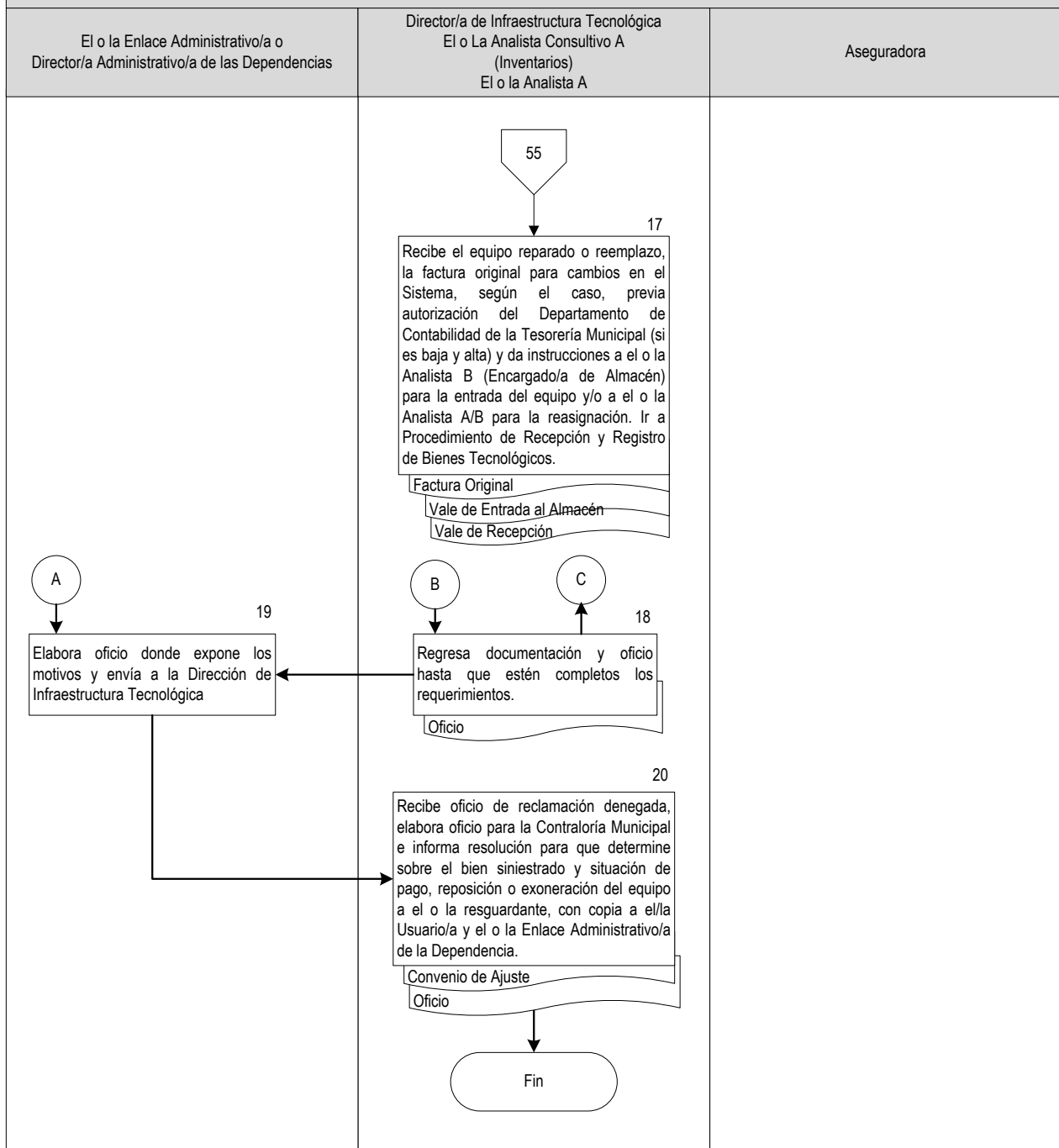


Diagrama de flujo del Procedimiento de atención de siniestros ante la aseguradora.



 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
		Fecha de elaboración: 14/09/15
		Núm. de Revisión: 01

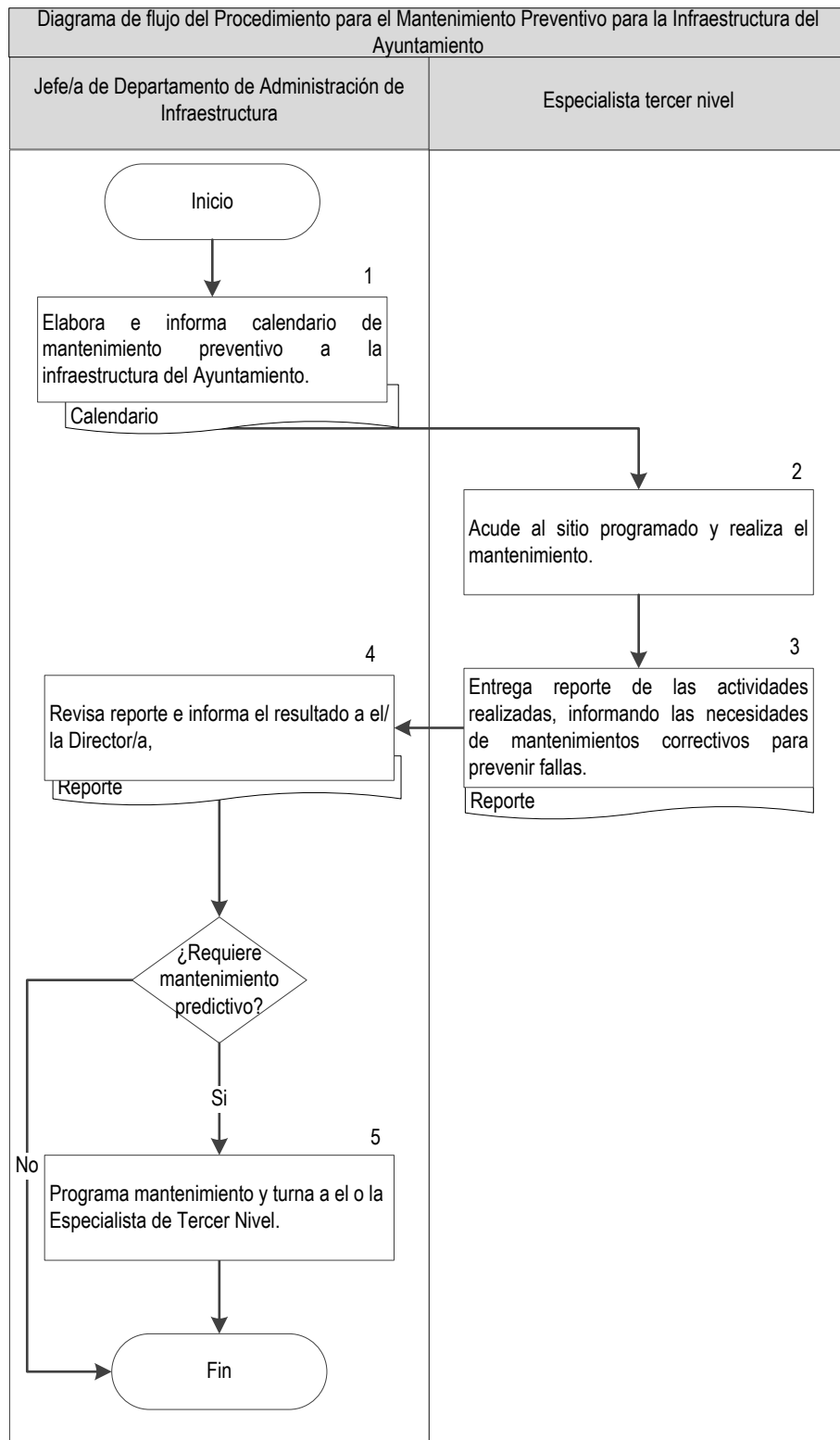
V. DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA

Nombre del Procedimiento:	Mantenimiento Preventivo para la Infraestructura tecnológica del Ayuntamiento.
Objetivo:	Garantizar la disponibilidad de los servicios de redes, telecomunicaciones y radiocomunicaciones.
Fundamento Legal:	Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 Eje 5 Buen Gobierno Innovador y de Resultados. Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 25, Fracción I
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se realizaran 2 mantenimientos preventivos al año, los cuales serán realizados por un Especialista de Tercer Nivel. 2. El/La Jefe/a de Departamento designará a un/a especialista de Soporte de Segundo Nivel para supervisar que se lleve a cabo el mantenimiento preventivo. 3. Se realizara un respaldo mensual de la configuración del equipo activo en uso del Ayuntamiento por especialista de Segundo Nivel.
Tiempo Promedio de Gestión:	1 a 30 días.

 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
		Fecha de elaboración: 14/09/15
		Núm. de Revisión: 01

Descripción del Procedimiento: Para el Mantenimiento Preventivo para la Infraestructura del Ayuntamiento.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura	1	Elabora e informa calendario de mantenimiento preventivo a la infraestructura del Ayuntamiento.	Calendario	1 Original
Especialista tercer nivel	2	Acude al sitio programado y realiza el mantenimiento.	N/A	N/A
Especialista tercer nivel	3	Entrega reporte de las actividades realizadas, informando las necesidades de mantenimientos correctivos para prevenir fallas.	Reporte	1 Original
Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura	4	Revisa reporte e informa el resultado a el/la Director/a <ul style="list-style-type: none"> • Si Requiere mantenimiento predictivo? 	Reporte	1 Original
	5	Programa mantenimiento y turna a el o la Especialista de Tercer Nivel. En caso contrario: Termina Procedimiento.	N/A	N/A



 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
		Fecha de elaboración: 14/09/15
		Núm. de Revisión: 01

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para el Mantenimiento Correctivo para la Infraestructura del Ayuntamiento.
Objetivo:	Minimizar el tiempo de interrupción de los servicios de la infraestructura por causa de daño o falla.
Fundamento Legal:	Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 Eje 5 Buen Gobierno Innovador y de Resultados. Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 25, Fracción I.
Políticas de Operación:	1. En caso de daño o falla se atenderá de forma inmediata para garantizar la disponibilidad de los servicios, debiendo informar a los o las Titulares para tomar las medidas necesarias para que exista la menor afectación posible en lo que se solventa el servicio.
Tiempo Promedio de Gestión:	1 a 30 días.

Descripción del Procedimiento: Procedimiento para el Mantenimiento Correctivo para la Infraestructura del Ayuntamiento.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Monitoreo	1	Detecta fallas o interrupciones en los servicios.	N/A	N/A
El/La Analista Consultivo	2	Reporta a el/la Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura.	N/A	N/A
El/La Analista Consultivo	3	Acude al sitio y evalúa ¿La falla es competencia del Departamento?	N/A	N/A
El/La Analista Consultivo	4	Si: Evalúa la severidad de la falla.	N/A	N/A
El/La Analista Consultivo	5	¿Se puede reparar en sitio? Si: Resuelve falla.	N/A	N/A
El/La Analista Consultivo		No: ¿Cuenta con equipo de respaldo?	N/A	N/A
El/La Analista Consultivo	6	Si: Configura y reemplaza equipo por el dañado. Termina Procedimiento.	N/A	N/A
El/La Analista Consultivo	7	En caso contrario: Retira equipo.	N/A	N/A
El/La Analista Consultivo	8	¿Tiene reparación? Si: Entrega a Especialista de Tercer Nivel. Continúa en actividad 10.	N/A	N/A
El/La Analista Consultivo		En caso contrario: ir a Procedimiento para Adquisición de Bienes Tecnológicos de la Dirección de Sistemas.	N/A	N/A
El o La Analista y 3er nivel	9	No: Informa origen de falla a el/la Jefe/a de Departamento y Titulares de la dependencia.	N/A	N/A
El o La Analista y 3er nivel	10	Documenta mantenimiento Termina Procedimiento..	N/A	N/A

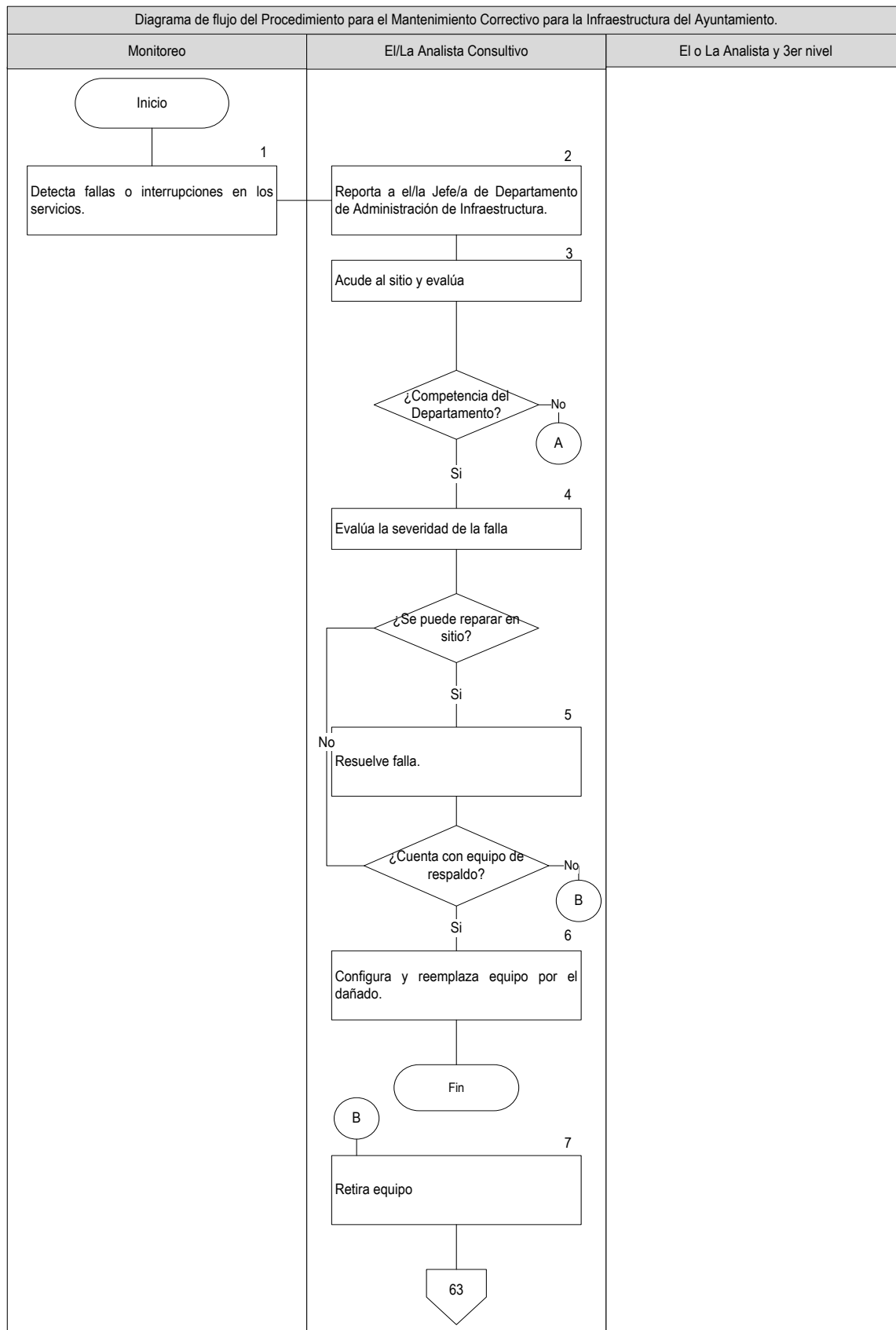
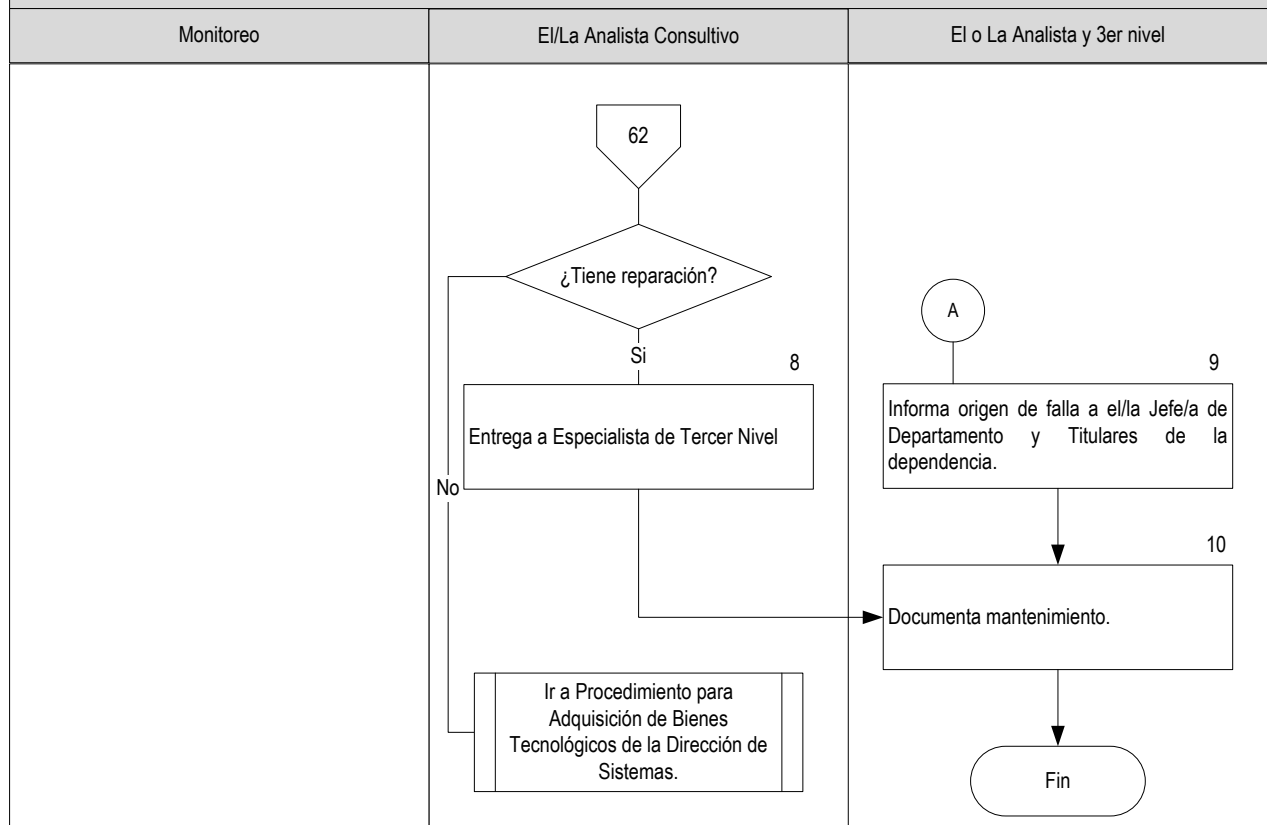


Diagrama de flujo del Procedimiento para el Mantenimiento Correctivo para la Infraestructura del Ayuntamiento.



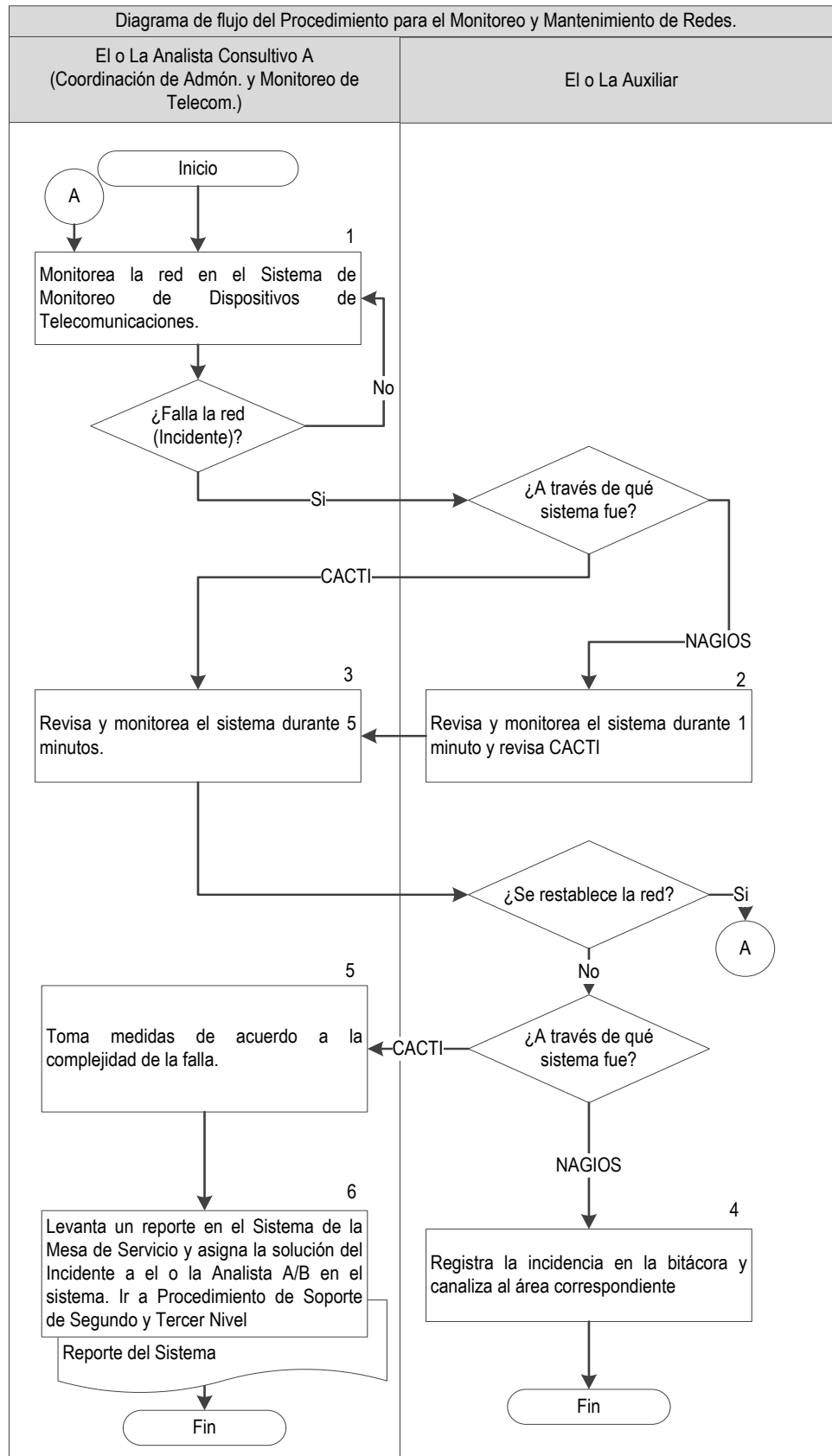
 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
		Fecha de elaboración: 14/09/15
		Núm. de Revisión: 01

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para el Monitoreo y Mantenimiento de Redes.
Objetivo:	Mantener una red segura, estable y convergente que reduzca fallas y tiempos de respuesta haciendo más eficiente el servicio de las telecomunicaciones.
Fundamento Legal:	Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 Eje 5 Buen Gobierno Innovador y de Resultados. Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 25, Fracción III.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Toda solicitud para atención de fallas (Incidentes) en la red, deberá realizarse a través de la Mesa de Servicio Tel. 3095100, ext. 5151, o por oficio dirigido a el o la Titular de la Dirección de Infraestructura Tecnológica. 2. El seguimiento acerca de la atención solicitada se hará por medio de la Mesa de Servicio hasta la conclusión de la solicitud y respuesta del oficio. 3. La Mesa de Servicio llevará el registro de todas las acciones realizadas y de las personas que han intervenido en el proceso de solución del Incidente y tendrá la responsabilidad de informar a el/la Usuario/a acerca de cada reporte que haya levantado..
Tiempo Promedio de Gestión:	1a 5 días.

 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
		Fecha de elaboración: 14/09/15
		Núm. de Revisión: 01

Descripción del Procedimiento: Monitoreo y Mantenimiento de Redes.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
El o La Analista Consultivo A (Coordinación de Admón. y Monitoreo de Telecom.)	1	Monitorea la red en el Sistema de Monitoreo de Dispositivos de Telecomunicaciones.	N/A	N/A
		¿Falla la red (Incidente)? No: Regresa a la actividad 1. En caso contrario:	N/A	N/A
El o La Auxiliar	2	¿A través de qué sistema fue? NAGIOS: Revisa y monitorea el sistema durante 1 minuto y revisa CACTI. CACTI:	N/A	N/A
El o La Analista Consultivo A (Coordinación de Admón. y Monitoreo de Telecom.)	3	Revisa y monitorea el sistema durante 5 minutos.	N/A	N/A
El o La Auxiliar	4	¿Se restablece la red? Si: Regresa a la actividad no. 1. De lo contrario: ¿A través de qué sistema fue? NAGIOS: Registra la incidencia en la bitácora y canaliza al área correspondiente. Termina procedimiento. CACTI:	N/A	N/A
El o La Analista Consultivo A (Coordinación de Admón. y Monitoreo de Telecom.)	5	Toma medidas de acuerdo a la complejidad de la falla.	N/A	N/A
El o La Analista Consultivo A (Coordinación de Admón. y Monitoreo de Telecom.) El o La Auxiliar	6	Levanta un reporte en el Sistema de la Mesa de Servicio y asigna la solución del Incidente a él o la Analista A/B en el sistema. Ir a Procedimiento de Soporte de Segundo y Tercer Nivel Termina Procedimiento.	Reporte en el Sistema de la Mesa de Servicio	1 Original



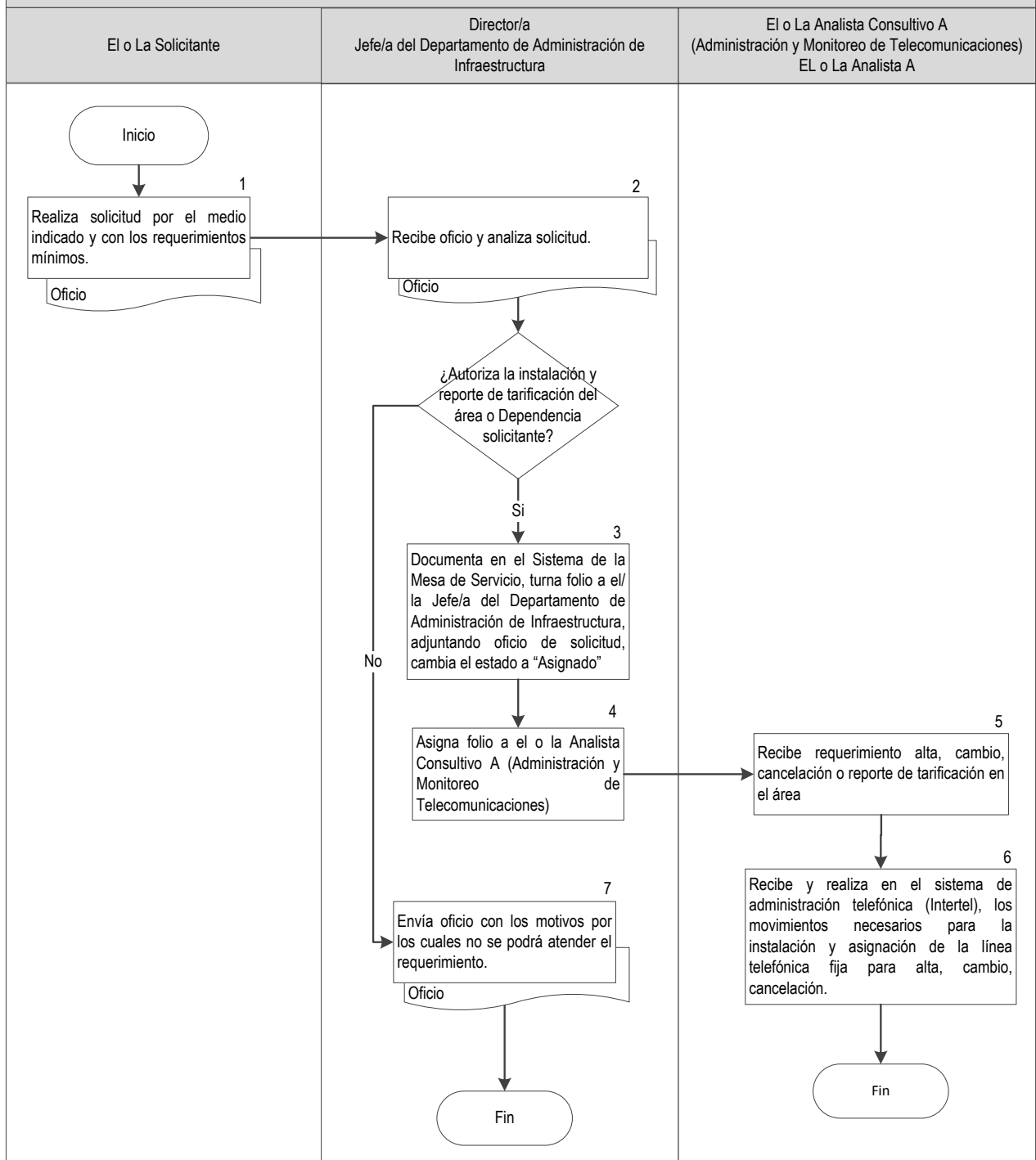
 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
		Fecha de elaboración: 14/09/15
		Núm. de Revisión: 01

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la Alta, Cambios, Cancelación y Elaboración de Reportes de Tarificación de Líneas Telefónicas Fijas.
Objetivo:	Optimizar la disponibilidad uso y control de las líneas telefónicas fijas (VoIP y convencionales).
Fundamento Legal:	Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 Eje 5 Buen Gobierno Innovador y de Resultados. Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 25, Fracción I.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Dirección de Infraestructura Tecnológica, a través del Departamento de Administración de Infraestructura: <ul style="list-style-type: none"> • Administrará, controlará y elaborará reportes de Tarificación de líneas telefónicas fijas, así como el alta, cambios y cancelación de Usuarios/as y números de extensión, propiedad del H. Ayuntamiento de Puebla. • Administrará y actualizará el Sistema de Administración Telefónica (SAT Intertel), que es un instrumento técnico operativo que regula el manejo y funcionamiento de las líneas telefónicas fijas en la Administración Municipal. • Verificará la aplicación del presente documento, en todas las áreas que conforman el Ayuntamiento. • Asignará e instalará a las diferentes áreas, las líneas telefónicas fijas autorizadas por la Dirección de Infraestructura Tecnológica. • Efectuará el control mensual o bimestral del consumo telefónico realizado, identificando cualquier anomalía si existiere. • Realizará el seguimiento y control periódico del uso adecuado de las líneas telefónicas fijas. • Realizará el mantenimiento correctivo y/o preventivo y aparatos telefónicos no convencional. • Generará información para el control de llamadas, a las entidades que correspondan. • Elaborará la agenda telefónica institucional, en coordinación con las áreas o más específicamente con las operadoras. 2. Las solicitudes de alta, cambio, cancelación y reporte de tarificación, deberán ser realizadas vía oficio con los siguientes datos del o la solicitante: <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de servicio requerido • Nombre completo de el/la usuario/a • Puesto • Ubicación • Beneficios solicitados 3. La solicitud de reporte de tarificación, únicamente se emitirá el denominado “total general por rubro”, en el cual se especificarán los montos globales de llamadas realizadas a teléfonos locales, celulares y larga distancia nacional e internacional.
Tiempo Promedio de Gestión:	1 a 30 días.

Descripción del Procedimiento: Para la Alta, Cambios, Cancelación y Elaboración de Reportes de Tarificación de Líneas Telefónicas Fijas.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
El o La Solicitante	1	Realiza solicitud por el medio indicado y con los requerimientos mínimos.	Oficio	1 original
Director/a	2	Recibe oficio y analiza solicitud.	Oficio	1 original
		<ul style="list-style-type: none"> No Autoriza la instalación y asignación de la línea telefónica fija (alta), cambio, cancelación o reporte de tarificación del área o Dependencia solicitante, pasa a la actividad número 7, en caso contrario: 		
Director/a	3	Documenta en el Sistema de la Mesa de Servicio, turna folio a el/la Jefe/a del Departamento de Administración de Infraestructura, adjuntando oficio de solicitud, cambia el estado a "Asignado"	N/A	N/A
Jefe/a del Departamento de Administración de Infraestructura	4	Asigna folio a él o la Analista Consultivo A (Administración y Monitoreo de Telecomunicaciones)	N/A	N/A
El o La Analista Consultivo A (Administración y Monitoreo de Telecomunicaciones)	5	Recibe requerimiento alta, cambio, cancelación o reporte de tarificación en el área	N/A	N/A
EL o La Analista A	6	Recibe y realiza en el sistema de administración telefónica (Intertel), los movimientos necesarios para la instalación y asignación de la línea telefónica fija para alta, cambio, cancelación y termina procedimiento, en caso contrario:	N/A	N/A
Director/a	7	Envía oficio con los motivos por los cuales no se podrá atender el requerimiento. Termina procedimiento	Oficio	1 original

Diagrama de flujo del Procedimiento para la Alta, Cambios, Cancelación y Elaboración de Reportes de Tarificación de Líneas Telefónicas Fijas.



 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
		Fecha de elaboración: 14/09/15
		Núm. de Revisión: 01

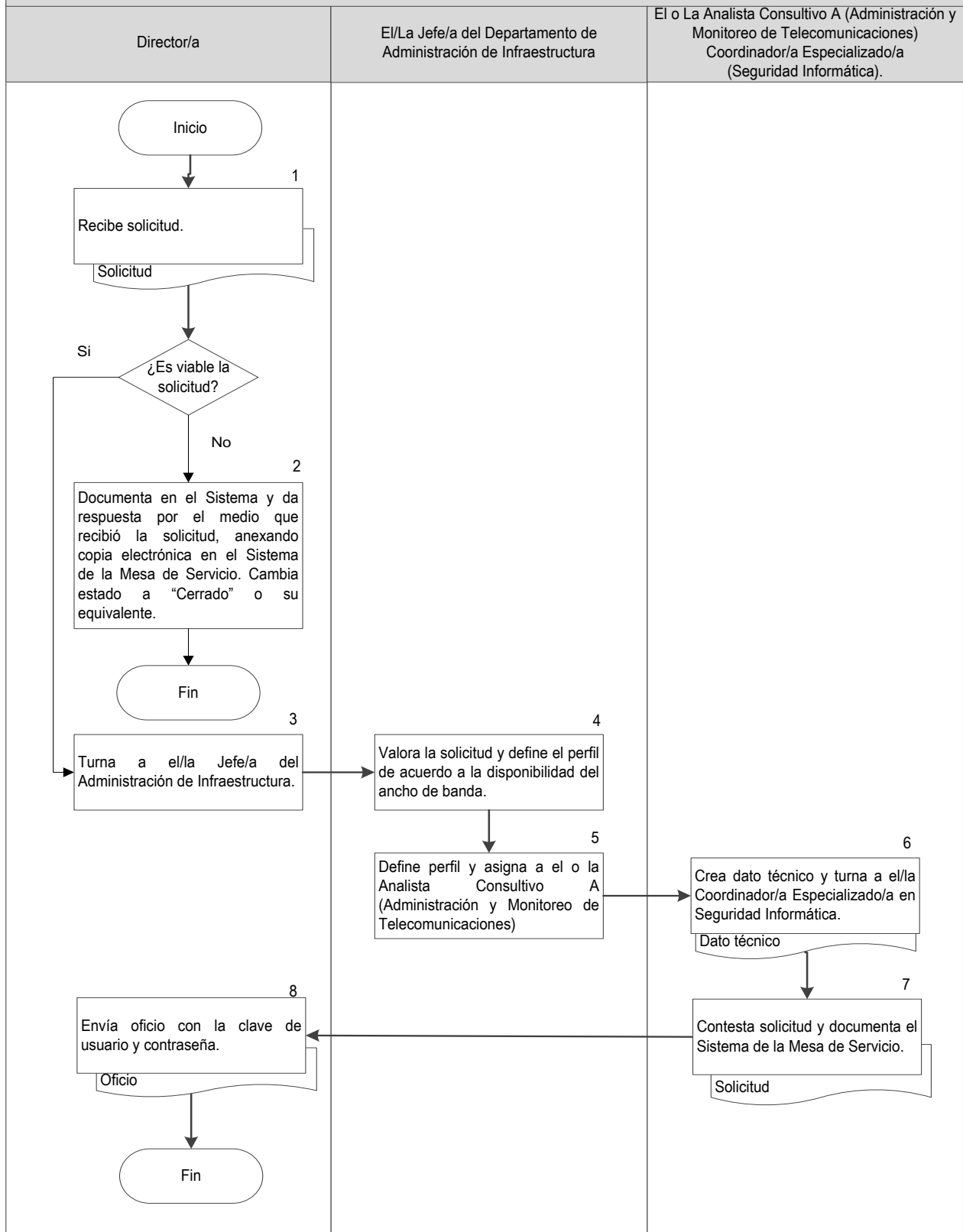
Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para el Acceso a Internet y Administración del Ancho de Banda.
Objetivo:	Regular accesos de los/las Usuarios/as del Ayuntamiento mejorando la productividad y maximizando el aprovechamiento del ancho de banda.
Fundamento Legal:	Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 Eje 5 Buen Gobierno Innovador y de Resultados. Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 25, Fracción V.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se iniciará a través de los siguientes medios de comunicación: <ul style="list-style-type: none"> • Llamada de servicio hecha por un/a Usuario/a a la Mesa de Servicio. • Oficio dirigido a él o la Titular de la Dirección de Infraestructura Tecnológica con los datos de el/la Usuario/a Solicitante: nombre, puesto y justificación. • Correo electrónico dirigido a mesa.ayuda@pueblacapital.gob.mx, en cuyo caso el tratamiento que se dará será el mismo que el de una llamada telefónica. 2. Es necesario realizar las solicitudes por la vía y nivel jerárquico autorizado (El o la Enlace o Director/a Administrativo/a, Director/a de la Dependencia), de lo contrario se informará a el/la Usuario/a que realice el trámite a través de la persona adecuada. 3. El/La Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura, definirá el tipo de perfil de acuerdo al puesto y funciones del o la Solicitante. 4. En caso que la complejidad de la solicitud lo requiera, el/la Coordinador/a Especializado/a en Seguridad Informática, acudirá físicamente al área del o la Solicitante.
Tiempo Promedio de Gestión:	1 a 30 días.

 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
		Fecha de elaboración: 14/09/15
		Núm. de Revisión: 01

Descripción del Procedimiento: Para el Acceso a Internet y Administración del Ancho de Banda.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director/a	1	Recibe solicitud <ul style="list-style-type: none"> Si es viable la solicitud pasa a la actividad número 3, en caso contrario: 	Solicitud	Electrónico
Director/a	2	Documenta en el Sistema y da respuesta por el medio que recibió la solicitud, anexando copia electrónica en el Sistema de la Mesa de Servicio. Cambia estado a "Cerrado" o su equivalente y termina Procedimiento.	N/A	N/A
Director/a	3	Turna a el/la Jefe/a del Administración de Infraestructura.	N/A	N/A
El/La Jefe/a del Departamento de Administración de Infraestructura	4	Valora la solicitud y define el perfil de acuerdo a la disponibilidad del ancho de banda.	N/A	N/A
El/La Jefe/a del Departamento de Administración de Infraestructura	5	Define perfil y asigna a él o la Analista Consultivo A (Administración y Monitoreo de Telecomunicaciones)	N/A	N/A
El o La Analista Consultivo A (Administración y Monitoreo de Telecomunicaciones)	6	Crea dato técnico y turna a el/la Coordinador/a Especializado/a en Seguridad Informática.	Dato técnico	1 original
Coordinador/a Especializado/a (Seguridad Informática).	7	Contesta solicitud y documenta el Sistema de la Mesa de Servicio.	Solicitud	1 original
Director/a	8	Envía oficio con la clave de usuario y contraseña. Termina procedimiento	Oficio	1 original

Diagrama de flujo del Procedimiento para el Acceso a Internet y Administración del Ancho de Banda.



 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
		Fecha de elaboración: 14/09/15
		Núm. de Revisión: 01

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la administración de los/as Usuarios/as al Servidor Nagios.
Objetivo:	Gestionar los accesos al Servidor Nagios, proporcionando una herramienta para el monitoreo de los equipos y servicios conectados en la red del H. Ayuntamiento.
Fundamento Legal:	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 Eje 5 Buen Gobierno Innovador y de Resultados.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 25, Fracción III.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El acceso al Server Nagios está abierto para todo/a Servidor/a Público/a que lo solicite previa justificación. 2. La solicitud de acceso al Server Nagios, se realizará a través de la Jefatura de Departamento o nivel jerárquico igual o mayor correspondiente, vía oficio dirigido a la Dirección, con tres días hábiles de anticipación, anexando Formato de Solicitud usuario Nagios, validado por la Contraloría Municipal con número de registro FORM.611/SIDC/0714 3. La Dirección, a través del Departamento de Administración de Infraestructura es la única encargada de proveer el servicio al Server Nagios y asignar el usuario y contraseña. 4. En caso de que la solicitud se requiera en un tiempo menor al establecido, la Mesa de Servicio podrá generar un folio en el Sistema, anexando el Formato de Solicitud Usuario Nagios, asignándolo a el o la Auxiliar (Monitoreo). 5. Se informará a el/la Servidor/a Público/a responsable que la cuenta de usuario y contraseña es de uso exclusivo, por lo cual deberá asegurarse que ninguna otra persona utilice su cuenta, de lo contrario el acceso será dado de baja del servidor Nagios.
Tiempo Promedio de Gestión:	3 días.

Descripción del Procedimiento: Para la Administración de los Usuarios Nagios.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
El o La Usuario/a solicitante	1	Envía solicitud Nagios vía oficio anexando formato.	Oficio Formato	1 Original
Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura El o La Auxiliar (Coordinación de Monitoreo) Mesa de Servicio	2	Recibe oficio y formato, captura en el Sistema de Mesa de Servicio, cambia estado a "Asignado" o su equivalente en el Sistema.	Oficio Formato Número de Reporte	1 Original
	3	Revisa la solicitud en el Sistema de Mesa de Servicio, <ul style="list-style-type: none"> Si es baja pasa a la actividad 8, si es modificación pasa a la actividad 11, si es alta: 		
		<ul style="list-style-type: none"> Si la solicitud no es factible pasa a la actividad número 5, en caso contrario: 		
Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura El o La Auxiliar (Coordinación de Monitoreo) Mesa de Servicio	4	Autoriza y asigna reporte a él o la Auxiliar (Monitoreo). Pasa a la actividad 6.	N/A	N/A
El o La Auxiliar (Monitoreo)	5	Documenta en Sistema. Termina Procedimiento.	N/A	N/A
El o La Auxiliar (Monitoreo)	6	Crea acceso Nagios, documenta en el Sistema de Mesa de Servicio, y cambia estado a "Resuelto" o su equivalente.	N/A	N/A
Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura El o La Auxiliar (Monitoreo)	7	Envía vía oficio con sobre cerrado y/o correo electrónico con el usuario Nagios. Termina procedimiento	Oficio Correo electrónico	1 Original
Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura El o La Auxiliar (Monitoreo)	8	Genera reporte en el Sistema de la Mesa de Servicio, adjuntando el Formato de Solicitud Usuario Nagios, cambia el estado a "Asignado" o su equivalente en el Sistema y asigna a el o la Auxiliar (Monitoreo)	Número de Reporte	1 Original

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
El o La Auxiliar (Monitoreo)	9	Realiza modificación de acceso Nagios, documenta en el Sistema de Mesa de Servicio y cambia el estado a "Resuelto" o su equivalente en el sistema.	N/A	N/A
El/La Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura El o La Auxiliar (Monitoreo)	10	Envía oficio y/o correo informando las modificaciones realizadas. Termina procedimiento	Oficio Correo electrónico	1 Original
El/La Usuario/a	11	Solicita la baja de un acceso Nagios, anexando Formato de Solicitud Usuario Nagios, al correo mesa.ayuda@pueblacapital.gob.mx.	N/A	N/A
Mesa de Servicio	12	Genera reporte en el Sistema de Mesa de Servicio, adjuntando el Formato de Solicitud Usuario Nagios, cambia estado a "Asignado" o su equivalente en el Sistema y asigna a el o la Auxiliar (Monitoreo).	Número de Reporte	1 Original
El o La Auxiliar (Monitoreo)	13	Realiza la baja del acceso Nagios y documenta en el sistema de Mesa de Servicio, cambia el estado a "Resuelto" o su equivalente en el Sistema.	N/A	N/A
El/La Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura El o La Auxiliar (Monitoreo)	14	Envía oficio y/o correo informando la baja. Termina procedimiento.	Oficio Correo electrónico	1 Original

Diagrama de flujo del Procedimiento para la Administración de los Usuarios Nagios.

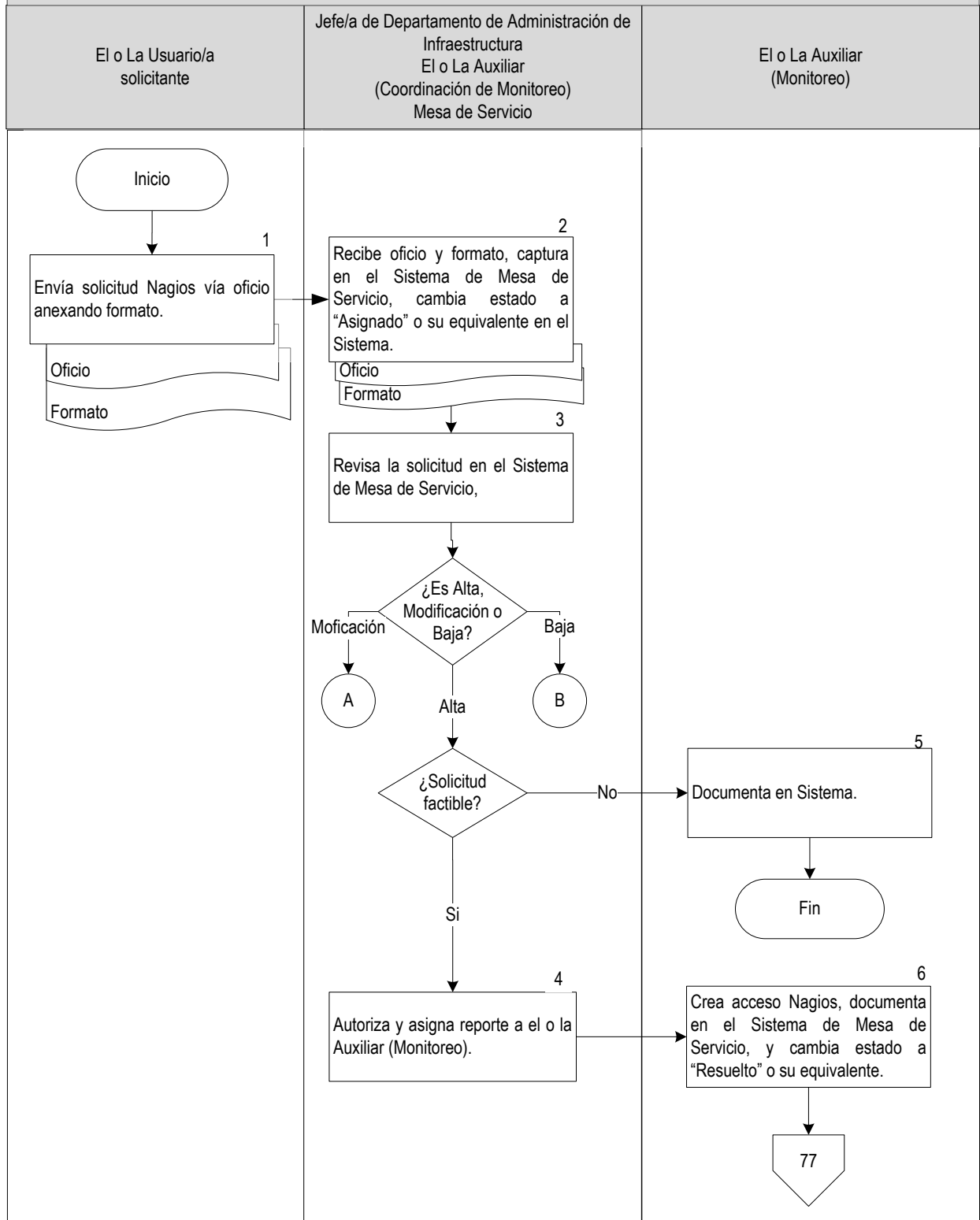
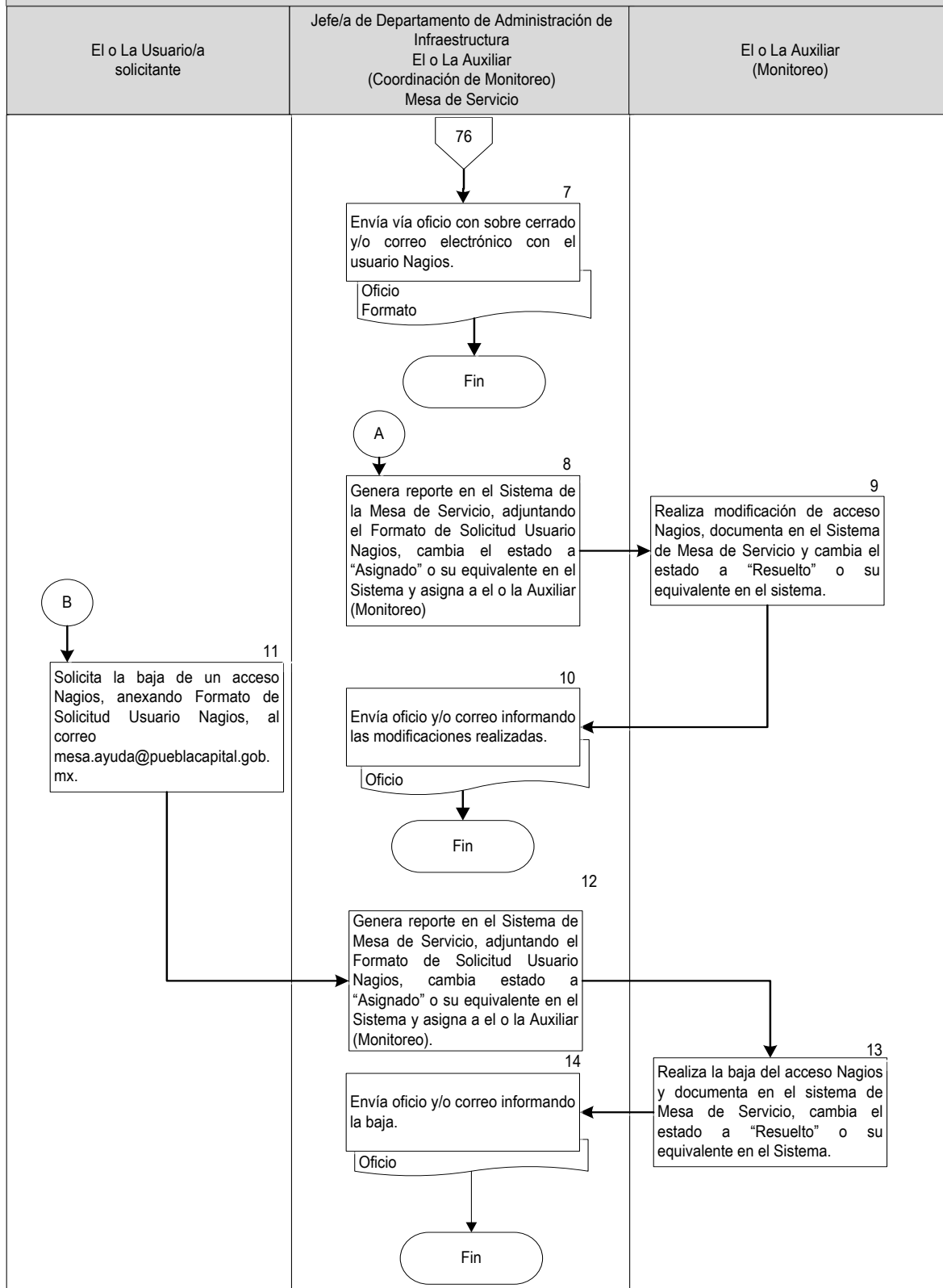


Diagrama de flujo del Procedimiento para la Administración de los Usuarios Nagios.





Formato



Dirección de Infraestructura Tecnológica
Departamento de Administración de Infraestructura
Fecha: _____

1

Solicitud Usuario Negios

1.- Datos del Solicitante

Nombre del Solicitante: _____

Dependencia: _____

Departamento y/o área: _____

Ubicación y teléfono: _____

2

2.- Tipo de Solicitud

- Alta de usuario
- Baja de usuario
- Modificación de usuario

3

3.- Datos del Usuario

Nombre del Usuario: _____

Dependencia: _____

Departamento y/o área: _____

Ubicación y teléfono: _____

4

Observaciones: _____

5

Solicitante

Usuario

Nombre y firma

Nombre y firma

6

7

 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
		Fecha de elaboración: 14/09/15
		Núm. de Revisión: 01

Instructivo de llenado del Formato Solicitud de Usuario Nagios FORM.611/SIDC/0714

Notas generales:

- ✓ El formato deberá ser llenado con letra Arial Narrow 12, en mayúsculas y minúsculas.
- ✓ El formato deberá ser redactado con un lenguaje claro y de fácil comprensión para los/ usuarios/as de los trámites y servicios.
- ✓ El formato no deberá ser modificado ya que está autorizado y registrado por la Contraloría Municipal, por lo que no se deberán agregar u omitir campos, sólo en los casos explícitamente indicados se podrán agregar renglones o filas.
- ✓ La clave es asignada por la Sub-contraloría de Desarrollo Administrativo, Seguimiento y Control una vez que ha verificado la Información.

1. Fecha: Anotar fecha de la solicitud
2. Datos solicitante: Escribir nombre, dependencia del solicitante
3. Tipo: Seleccionar el tipo de solicitud.
4. Datos del usuario: nombre y dependencia del usuario.
5. Observaciones: anotar generales de la solicitud
6. Solicitante: nombre y firma del solicitante
7. Usuario: nombre y firma del solicitante

 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
		Fecha de elaboración: 14/09/15
		Núm. de Revisión: 01

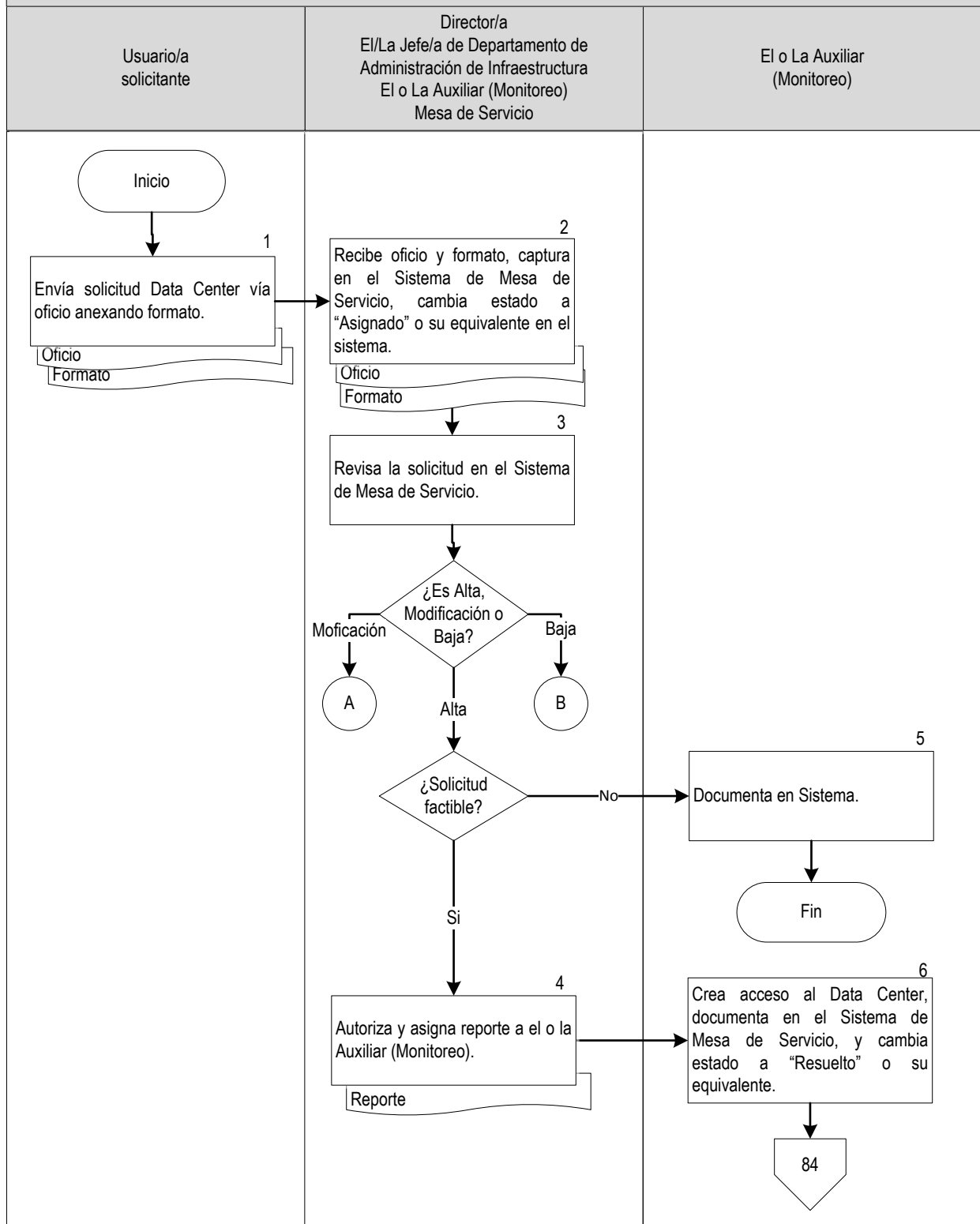
Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la Administración del Data Center.
Objetivo:	Gestionar y vigilar el buen uso al Data Center.
Fundamento Legal:	<p>Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 Eje 5 Buen Gobierno Innovador y de Resultados.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 25, Fracción III.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. La solicitud de acceso a las instalaciones del Data Center se realizará con tres días hábiles de anticipación, mediante oficio dirigido a la Dirección, anexando Formato de Solicitud Usuario Data Center, validado por la Contraloría Municipal. 2. La Dirección a través del Departamento de Administración de la Infraestructura, es la única facultada para realizar el alta de una cuenta de usuario y otorgar el acceso al Data Center. 3. A través de Jefatura de Departamento o nivel jerárquico igual o mayor, se podrá realizar la solicitud para el alta de una cuenta de usuario. 4. En caso de que la solicitud para el alta de una cuenta de usuario, se requiera en un tiempo menor al establecido, la Mesa de Servicio podrá generar un folio en el Sistema, anexando el Formato de Solicitud Usuario Data Center, asignándolo a el o la Auxiliar (Monitoreo), del Departamento de Administración de Infraestructura.
Tiempo Promedio de Gestión:	3 días.

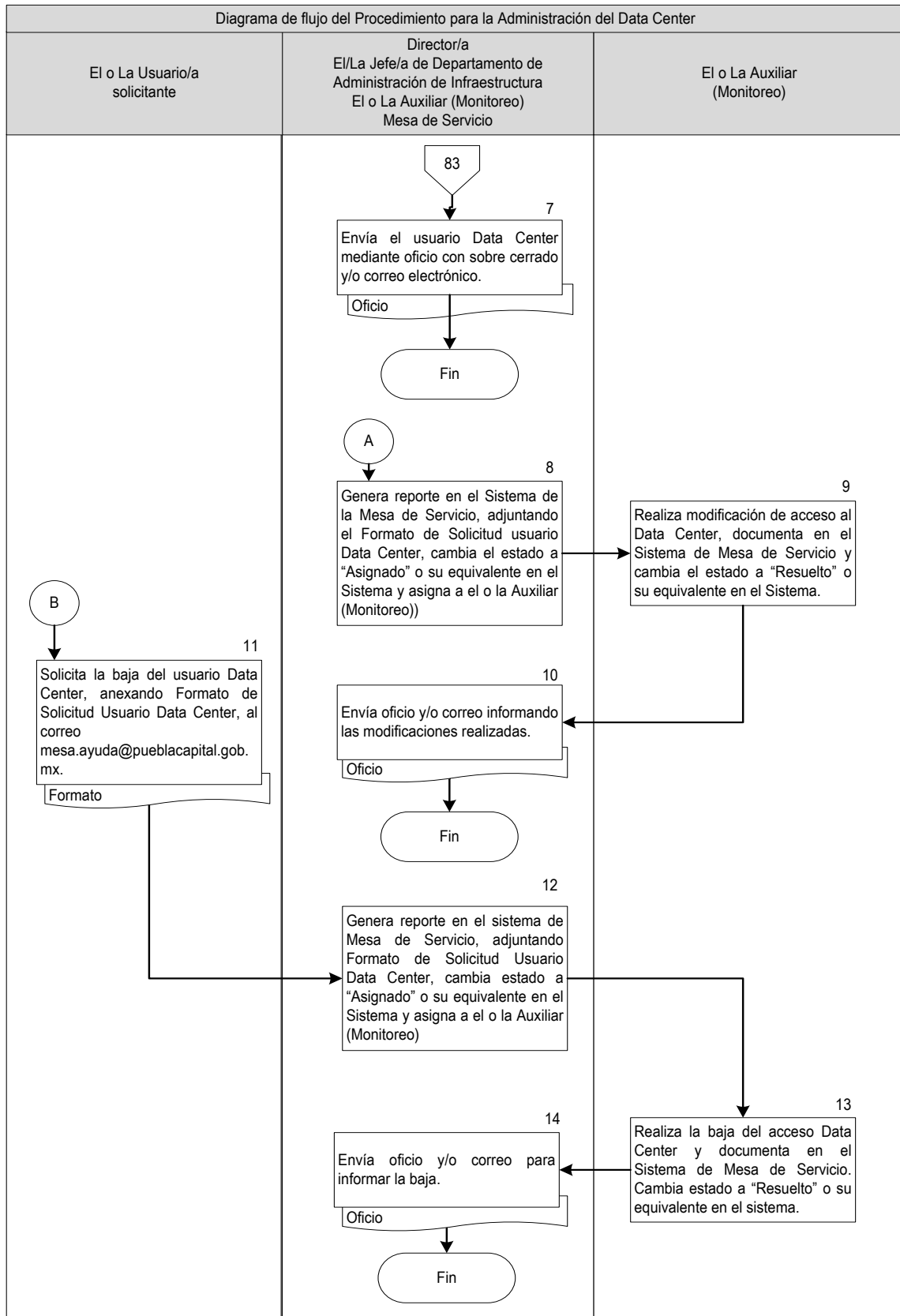
Descripción del Procedimiento: Administración del Data Center.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Usuario/a solicitante	1	Envía solicitud Data Center vía oficio anexando formato.	Oficio Formato	1 Original
Director/a El/La Jefe/a de Departamento de Infraestructura El o La Auxiliar (Monitoreo) Mesa de Servicio	2	Recibe oficio y formato, captura en el Sistema de Mesa de Servicio, cambia estado a "Asignado" o su equivalente en el sistema.	Oficio Formato	1 Original
	3	Revisa la solicitud en el Sistema de Mesa de Servicio. ¿Es Alta, Modificación o Baja? Modificación: pasa a la actividad 8. Baja: pasa a la actividad 11. Alta:		
	4	¿Solicitud factible? Si: Autoriza y asigna reporte a el o la Auxiliar (Monitoreo). Pasa a la actividad 6. En caso contrario:	Reporte	1 original
El o La Auxiliar (Monitoreo)	5	Documenta en el sistema. Termina Procedimiento.		
El o La Auxiliar (Monitoreo)	6	Crea acceso al Data Center, documenta en el Sistema de Mesa de Servicio, y cambia estado a "Resuelto" o su equivalente.		
Director/a de Infraestructura Tecnológica Jefe/a de Departamento de Infraestructura El o La Auxiliar (Monitoreo)	7	Envía el usuario Data Center mediante oficio con sobre cerrado y/o correo electrónico. Termina Procedimiento.	Oficio Correo electrónico	1 original
Mesa de Servicio	8	Genera reporte en el Sistema de la Mesa de Servicio, adjuntando el Formato de Solicitud usuario Data Center, cambia el estado a "Asignado" o su equivalente en el Sistema y asigna a el o la Auxiliar (Monitoreo)	Número de Reporte	1 original

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
El o La Auxiliar (Monitoreo)	9	Realiza modificación de acceso al Data Center, documenta en el Sistema de Mesa de Servicio y cambia el estado a "Resuelto" o su equivalente en el Sistema.		
Director/a de Infraestructura Tecnológica Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura El o La Auxiliar (Monitoreo)	10	Envía oficio y/o correo electrónico informando las modificaciones realizadas. Termina procedimiento	Oficio Correo electrónico	1 Original
Usuario/a	11	Solicita la baja del usuario Data Center, anexando Formato de Solicitud Usuario Data Center, al correo mesa.ayuda@pueblacapital.gob.mx.	Formato Correo electrónico	1 Original
Mesa de Servicio	12	Genera reporte en el sistema de Mesa de Servicio, adjuntando Formato de Solicitud Usuario Data Center, cambia estado a "Asignado" o su equivalente en el Sistema y asigna a el o la Auxiliar (Monitoreo)	Número de Reporte	1 Original
El o La Auxiliar (Monitoreo)	13	Realiza la baja del acceso Data Center y documenta en el Sistema de Mesa de Servicio. Cambia estado a "Resuelto" o su equivalente en el sistema.		
Director/a de Infraestructura Tecnológica Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura El o La Auxiliar (Monitoreo)	14	Envía oficio y/o correo para informar la baja. Termina procedimiento	Oficio Correo electrónico	1 Original

Diagrama de flujo del Procedimiento para la Administración del Data Center





 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
		Fecha de elaboración: 14/09/15
		Núm. de Revisión: 01

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la Administración de los usuarios de Circuito Cerrado CCTV.
Objetivo:	Administrar los accesos de Circuito Cerrado CCTV con el fin de proporcionar seguridad en las instalaciones del H. Ayuntamiento.
Fundamento Legal:	Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 Eje 5 Buen Gobierno Innovador y de Resultados. Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 25, Fracción III.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El acceso a Circuito Cerrado CCTV podrá ser solicitado a partir del Jefe/a de Departamento o mayor nivel jerárquico, en base al trámite de la solicitud del usuario y contraseña. 2. El/La Servidor/a Público/a deberá solicitar por oficio dirigido a la Dirección el acceso CCTV, con tres días hábiles de anticipación. 3. El Departamento de Administración de Infraestructura es el único encargado de proveer el servicio de la CCTV. 4. El Departamento de Administración de Infraestructura es el único encargado de asignar el usuario y contraseña para el uso de CCTV; mismos que serán entregados en sobre cerrado en un máximo de tres días. 5. En caso extraordinario, la Mesa de Servicio podrá generar un folio en el sistema, adjuntando el Formato Solicitud CCTV, asignándolo a el o la Auxiliar (Monitoreo), esta acción está encaminada a la atención de la solicitud en un tiempo menor al establecido. 6. Se le informará a el/la Servidor/a Público/a responsable del acceso CCTV que el acceso es de uso exclusivo para quienes se les ha asignado dichos privilegios por lo cual deberá asegurarse que ninguna otra persona utilice su cuenta, de lo contrario será dado de baja la cuenta de usuario.
Tiempo Promedio de Gestión:	3 días.

Descripción del Procedimiento: Administración de los Usuarios de Circuito Cerrado CCTV.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Usuario/a solicitante	1	Envía solicitud de servicio o reporte de incidente CCTV, por correo electrónico, llamada telefónica u oficio.	Correo electrónico Oficio	1 Original
Director/a de Infraestructura Tecnológica	2	Recibe oficio y formato, captura en el sistema de Mesa de Servicio, cambia estado "Asignado" o su equivalente en el sistema y asigna a el/la Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura.	Oficio Formato Número de Reporte	1 Original
Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura	3	Revisa la solicitud en el Sistema de Mesa de Servicio, ¿Es Alta, Modificación o Baja? Modificación: pasa a la actividad 8. Baja: pasa a la actividad 11. En caso contrario:		
	4	¿Solicitud factible? Sí: Autoriza y asigna reporte a el o la Auxiliar (Monitoreo). Pasa a la actividad 6. De lo contrario:		
El o La Auxiliar (Coordinación de Monitoreo)	5	Documenta en sistema. Termina Procedimiento.		
	6	Crea acceso CCTV, documenta en el Sistema de Mesa de Servicio, y coloca el estado a "Resuelto" o su equivalente.		
Director/a de Infraestructura Tecnológica El o La Auxiliar (Monitoreo)	7	Envía oficio en sobre cerrado y/o correo con el usuario y contraseña CCTV a el/la Usuario/a Solicitante. Termina Procedimiento.	Oficio Correo electrónico	1 Original
Mesa de Servicio Director/a de Infraestructura Tecnológica	8	Genera reporte en el sistema de Mesa de Servicio, adjuntando el Formato Solicitud CCTV, coloca estado "Asignado" o su equivalente en el sistema y asigna a el o la Auxiliar (Monitoreo).	Número de Reporte	1 Original
El o La Auxiliar (Monitoreo)	9	Realiza modificación de acceso CCTV y documenta en el Sistema de Mesa de Servicio la actividad realizada. Coloca al reporte estado "Resuelto" o su equivalente en el Sistema.		

 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
		Fecha de elaboración: 14/09/15
		Núm. de Revisión: 01

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director/a de Infraestructura Tecnológica El o La Auxiliar (Monitoreo)	10	Envía vía oficio y/o correo con las modificaciones realizadas.	Oficio Correo electrónico	1 Original
El/La Usuario/a	11	Solicita a través de la Mesa de Servicio la baja de un acceso CCTV, envía su Formato de Solicitud CCTV al correo de la mesa mesa.ayuda@pueblacapital.gob.mx.	Correo electrónico	
Mesa de Servicio	12	Genera reporte en el sistema de Mesa de Servicio, adjuntando el Formato Solicitud CCTV, coloca estado "Asignado" o su equivalente en el sistema y asigna al personal indicado.	Número de Reporte	1 Original
El o La Auxiliar (Monitoreo)	13	Realiza la baja del acceso CCTV y documenta en el Sistema de Mesa de Servicio la actividad realizada. Coloca al reporte estado "Resuelto" o su equivalente en el sistema.		
Director/a de Infraestructura Tecnológica El o La Auxiliar (Monitoreo)	14	Envía oficio y/o correo informando la baja. Termina procedimiento	Oficio Correo electrónico	1 Original

Diagrama de flujo del Procedimiento para la Administración de los usuarios de Circuito Cerrado CCTV.

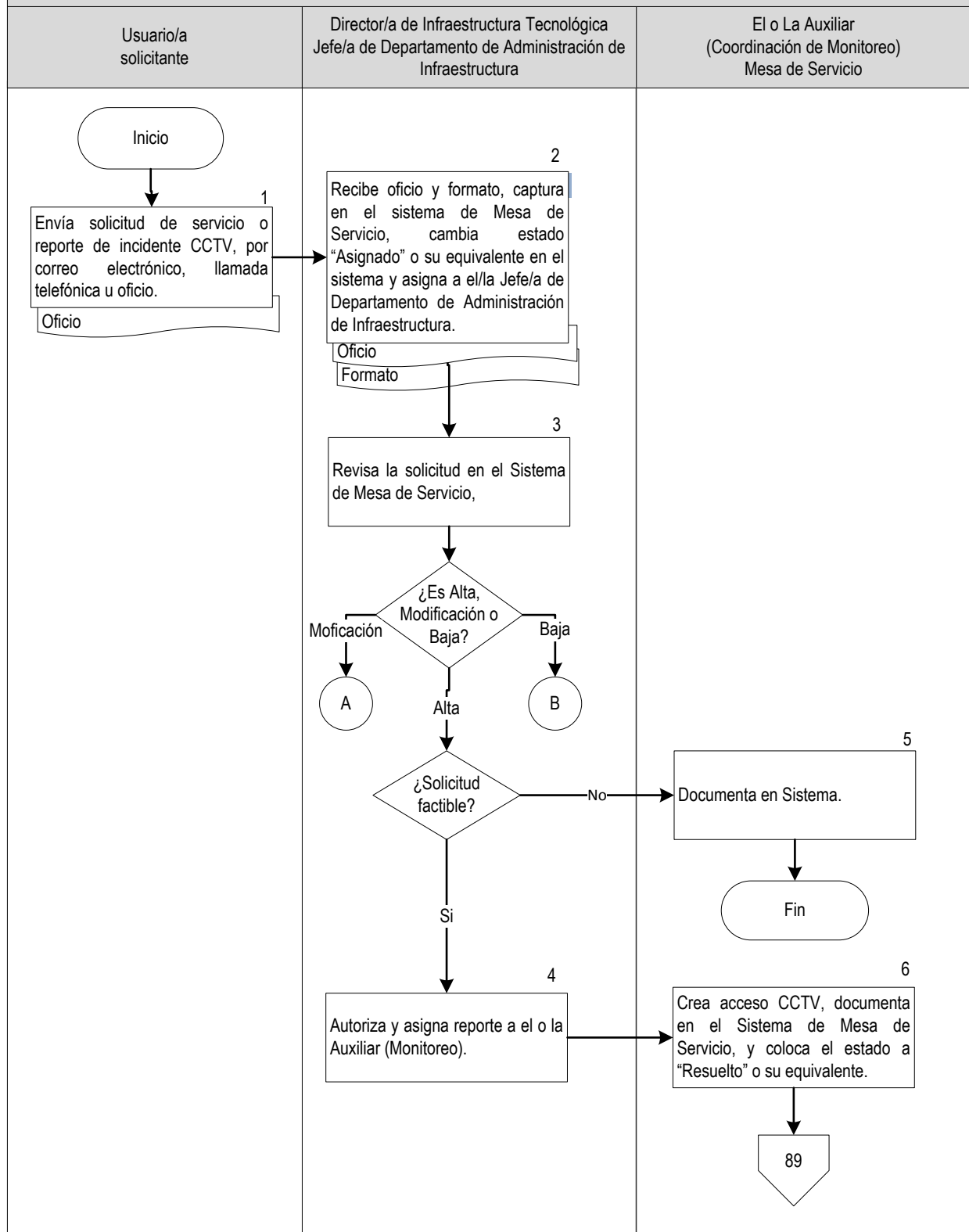
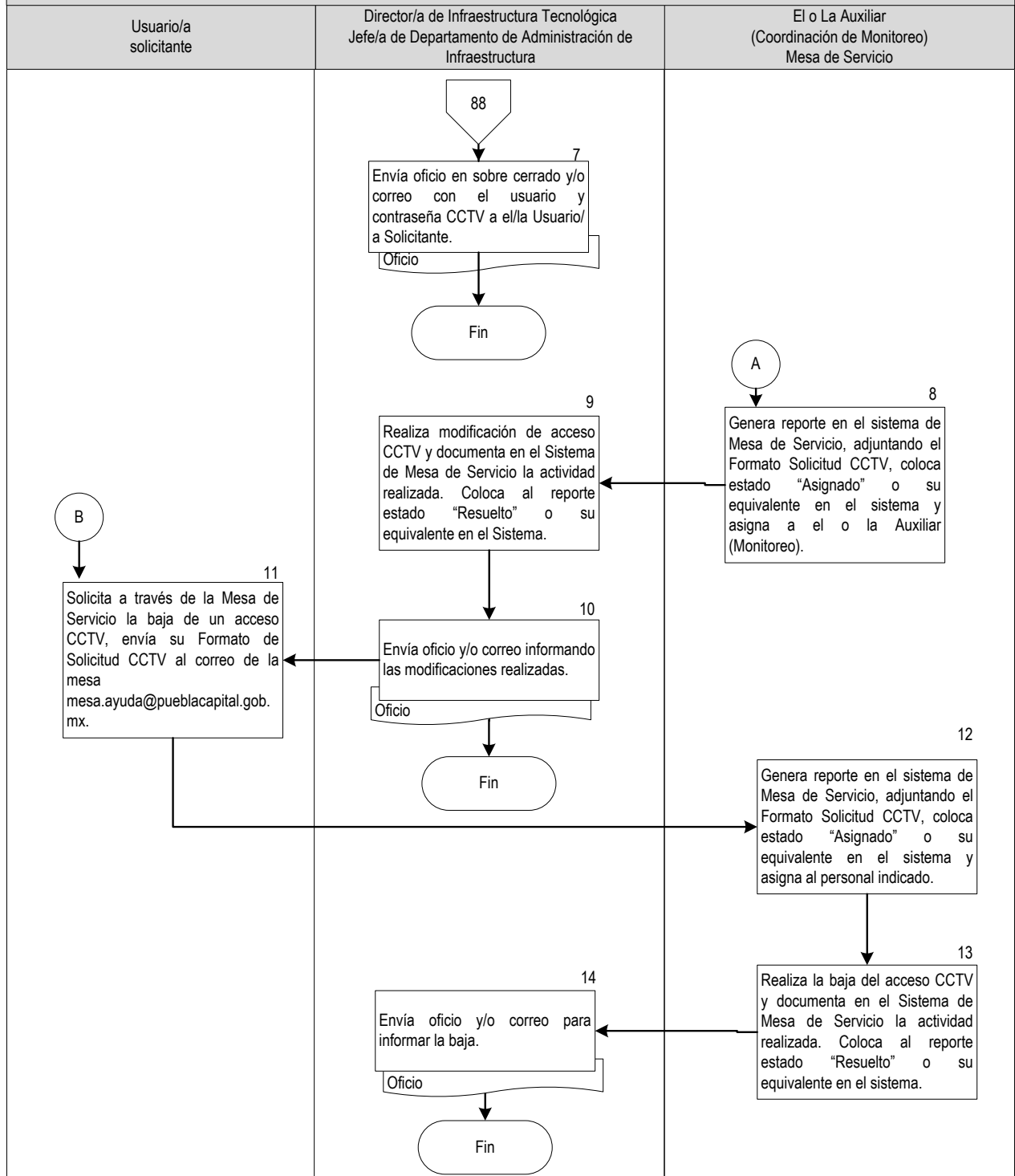


Diagrama de flujo del Procedimiento para la Administración de los usuarios de Circuito Cerrado CCTV.



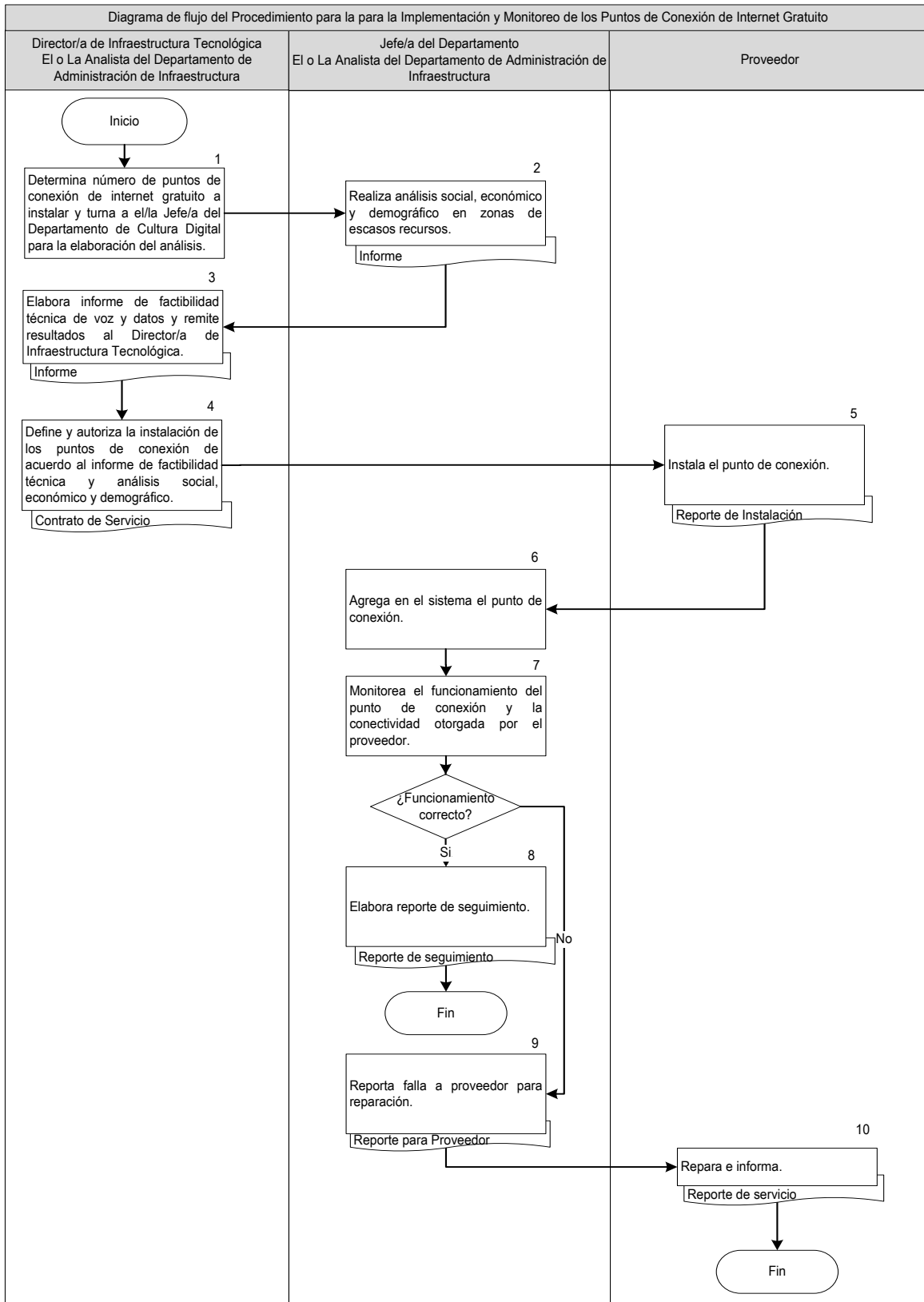
 <p>SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES</p>	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
		Fecha de elaboración: 14/09/15
		Núm. de Revisión: 01

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la Implementación y Monitoreo de los Puntos de Conexión de Internet Gratuito
Objetivo:	Instalar puntos WIFI redes tipo mesh, para proveer el servicio de internet inalámbrico gratuito en puntos estratégicos de la Ciudadanía de Puebla, incorporando herramientas que permita establecer un modelo de desarrollo comunitario, personal, social y económico.
Fundamento Legal:	Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 Eje 5 Buen Gobierno Innovador y de Resultados. Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 25, Fracción VII.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. La instalación de los puntos se realizará siempre y cuando resulte viable el análisis de factibilidad de técnica de voz y datos y el análisis social, económico y demográfico en zonas de escasos recursos. 2. Se licitará cada uno de los proyectos para la implementación de puntos de conexión de internet, y el proveedor acordado firmará un contrato adecuado a las características específicas de cada punto de instalación.
Tiempo Promedio de Gestión:	1 a 30 días.

 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
		Fecha de elaboración: 14/09/15
		Núm. de Revisión: 01

Descripción del Procedimiento: Procedimiento para la Implementación y Monitoreo de los Puntos de Conexión de Internet Gratuito

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director/a de Infraestructura Tecnológica	1	Determina número de puntos de conexión de internet gratuito a instalar y turna a el/la Jefe/a del Departamento de Cultura Digital para la elaboración del análisis.	N/A	N/A
Jefe/a del Departamento de Administración de Infraestructura	2	Realiza análisis social, económico y demográfico en zonas de escasos recursos.	Informe	1 original
El o La Analista del Departamento de Administración de Infraestructura	3	Elabora informe de factibilidad técnica de voz y datos y remite resultados al Director/a de Infraestructura Tecnológica.	Informe	1 original
Director/a de Infraestructura Tecnológica	4	Define y autoriza la instalación de los puntos de conexión de acuerdo al informe de factibilidad técnica y análisis social, económico y demográfico.	Contrato de servicio	1 original
Proveedor	5	Instala el punto de conexión.	Reporte de instalación.	1 original
Jefe/a del Departamento de Administración de Infraestructura	6	Agrega en el sistema el punto de conexión.	N/A	N/A
Jefe/a del Departamento de Administración de Infraestructura	7	Monitorea el funcionamiento del punto de conexión y la conectividad otorgada por el proveedor. • Si el funcionamiento es correcto:	N/A	N/A
Jefe/a del Departamento de Administración de Infraestructura	8	Elabora reporte de seguimiento. Termina procedimiento. En caso contrario:	Reporte de seguimiento	1 original
Jefe/a del Departamento de Administración de Infraestructura	9	Reporta falla a proveedor para reparación.	Reporte para proveedor	1 original
Proveedor	10	Repara e informa. Termina Procedimiento.	Reporte de servicio	1 original



 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
		Fecha de elaboración: 14/09/15
		Núm. de Revisión: 01

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para administración de los recursos de telefonía.
Objetivo:	Administrar los recursos que provean el servicio de comunicación telefónica del Ayuntamiento y garantizar la disponibilidad a todos/as los/las Usuarios/as del Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
Fundamento Legal:	Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 Eje 5 Buen Gobierno Innovador y de Resultados. Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 25, Fracción V.
Políticas de Operación:	<p>1. Para el otorgamiento del servicio de telefonía se cuenta con cuatro perfiles con los siguientes privilegios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A: locales, celulares, larga distancia nacional (LDN), larga distancia nacional (LDI). • B: locales, celulares, LDN. • C: locales, celulares. • D: locales. <p>El perfil A: Secretarios/as. El perfil B: Los o Las Enlaces Administrativos/as, Directores/as. El perfil C: Jefes/as de Departamento, El o La Analista Consultivo, Coordinadores/as. El perfil C: Personal cuyas funciones requieran el servicio local.</p> <p>2. La concesión del servicio de telefonía se valorará de acuerdo a las funciones del o la Solicitante.</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	1 a 30 días.

 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
		Fecha de elaboración: 14/09/15
		Núm. de Revisión: 01

Descripción del Procedimiento: Para la administración de los recursos de telefonía.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director/a de Infraestructura Tecnológica	1	Recibe oficio de solicitud de telefonía, asigna a el/la Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura, folio vía Sistema de la Mesa de Servicio.	Oficio	1 original
		¿Qué tipo de solicitud es? Alta: Pasa a actividad 2. Modificación: Pasa a actividad 10. Baja: Pasa a actividad 11. Cambio de Clave: Pasa a actividad 12 Cambio de nombre, extensión o configuración: Pasa a actividad 14.		
El o La Solicitante	2	Llama a la Mesa de Servicio y otorga los siguientes datos: Nombre. Cargo. Dependencia. Ubicación. Perfil.	N/A	N/A
Jefe/a de Departamento	3	Verifica disponibilidad del equipo telefónico y capacidad del conmutador	N/A	N/A
Jefe/a de Departamento	4	¿Es Viable? Si: Turna a él o la Analista Consultivo A, en caso contrario pasa a la actividad número 9	N/A	N/A
El o La Analista consultivo A (Redes y Telecomunicaciones)	5	Solicita equipo a Inventarios.	N/A	N/A
El o La Analista consultivo A (Redes y Telecomunicaciones)	6	Configura el equipo y crea el número de extensión	N/A	N/A
El o La Analista consultivo A (Redes y Telecomunicaciones)	7	Crea clave de acceso telefónico (perfil A, B o C).	N/A	N/A
El o La Analista consultivo A (Redes y Telecomunicaciones)	8	Instala equipo y prueba extensión	N/A	N/A

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
El o La Analista consultivo A (Redes y Telecomunicaciones)	9	Envía oficio informando a el o la solicitante que no se cuenta con capacidad tecnológica. Termina Procedimiento.	Oficio	1 original
El o La Analista consultivo A (Redes y Telecomunicaciones)	10	Especifica en oficio sí se trata de un aumento o disminución de acceso telefónico, con los siguientes datos: Número de extensión, nombre a quien está asignada la extensión, y cambio de perfil. Continúa en la actividad 13.	Oficio	1 original
El o La Analista consultivo A (Redes y Telecomunicaciones)	11	Indica en oficio número de extensión, nombre de la persona que tenía asignada la extensión, dependencia, ubicación, entrega el equipo telefónico en el área de inventarios. Continúa en la actividad 13.	Oficio	1 original
El o La Analista consultivo A (Redes y Telecomunicaciones)	12	Incluye en oficio nombre de la persona. Continúa en la actividad 13.	Oficio	1 original
El o La Analista consultivo A (Redes y Telecomunicaciones)	13	Turna a analista Consultivo A en telecomunicaciones y redes.	N/A	N/A
El o La Analista consultivo A (Redes y Telecomunicaciones)	14	Realiza cambios solicitados.	N/A	N/A
El o La Analista consultivo A (Redes y Telecomunicaciones)	15	Responde oficio indicando cambios realizados. Termina procedimiento.	Oficio	1 original

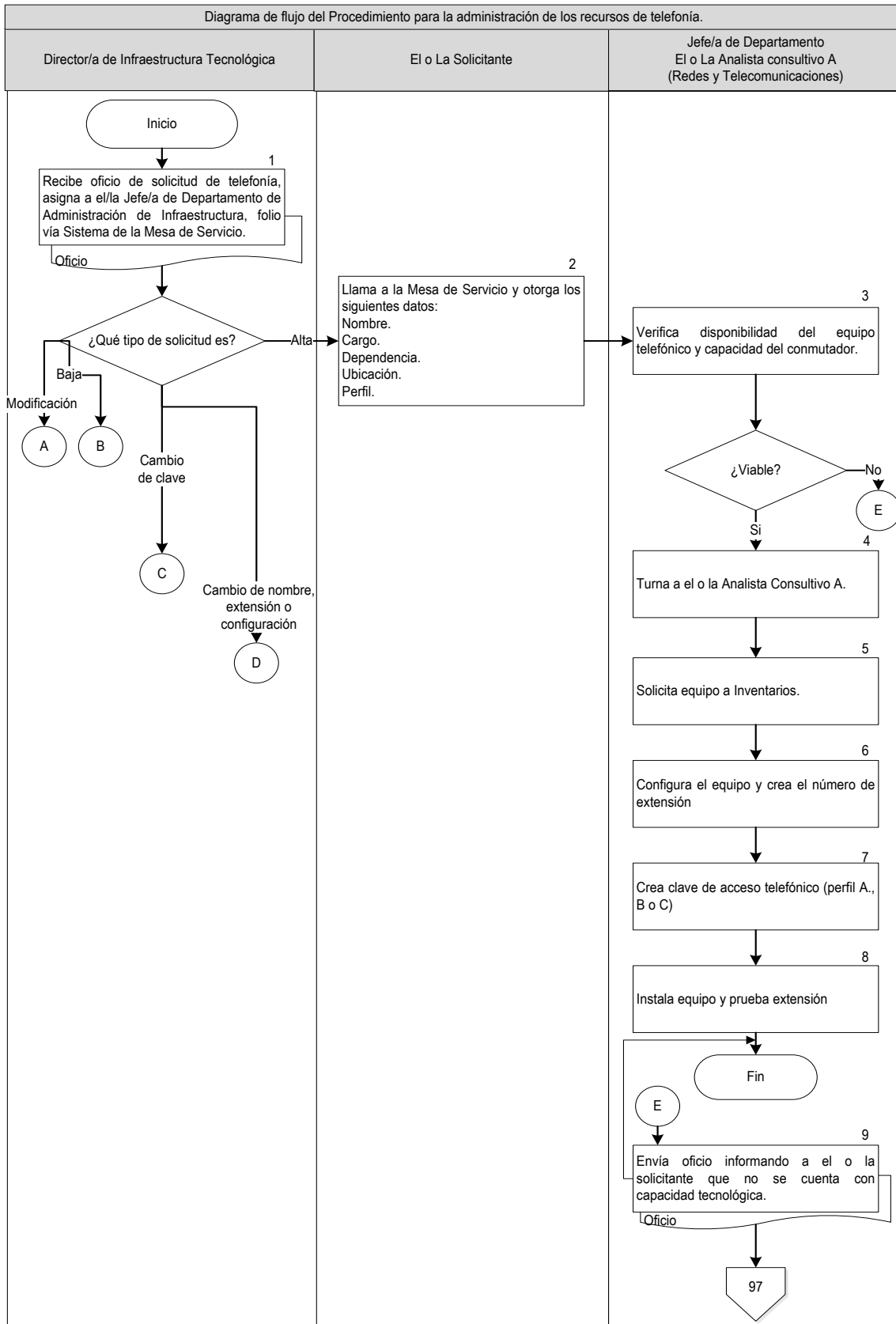
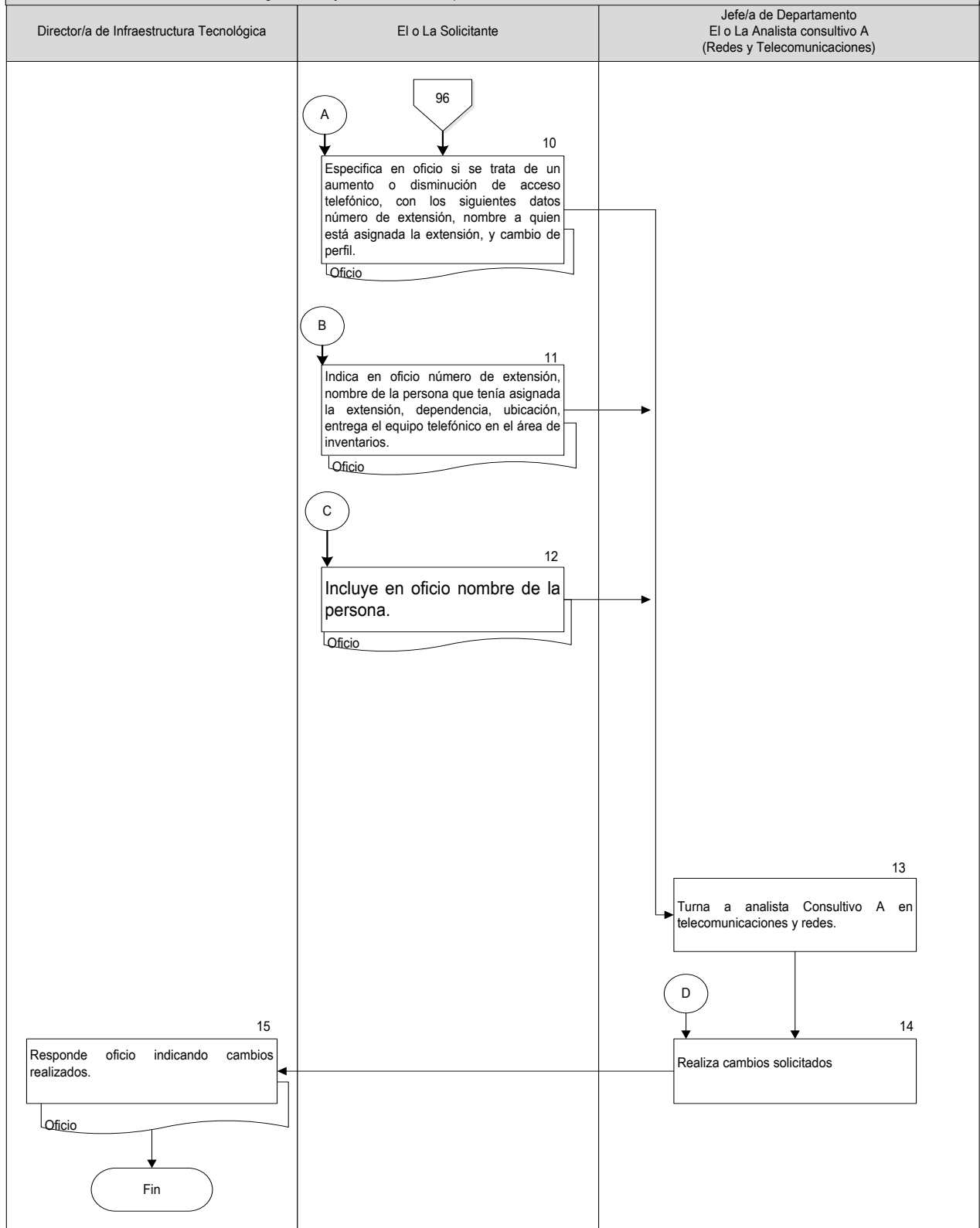


Diagrama de flujo del Procedimiento para la administración de los recursos de telefonía.



 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
		Fecha de elaboración: 14/09/15
		Núm. de Revisión: 01

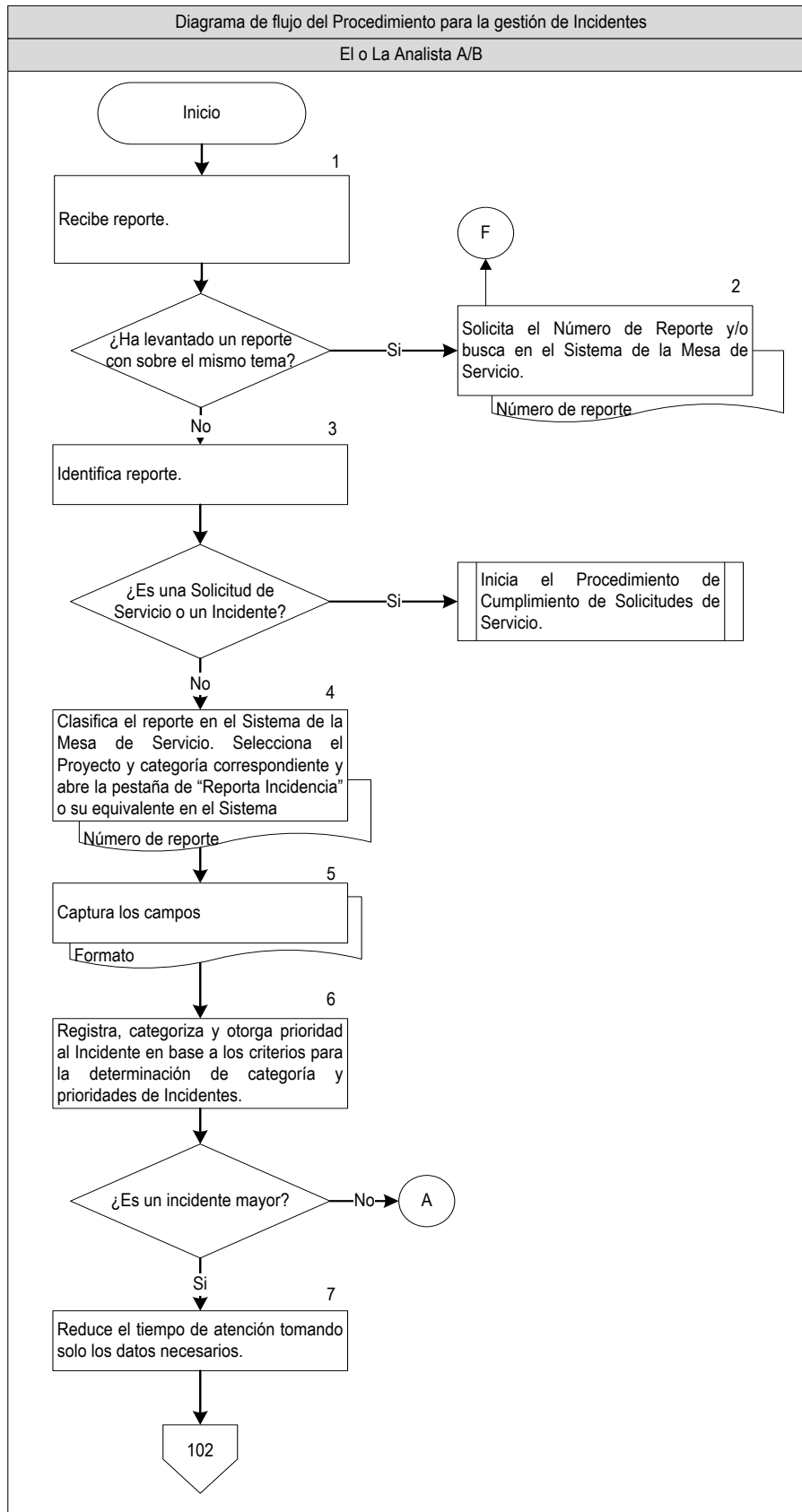
VI. DEPARTAMENTO DE CULTURA DIGITAL

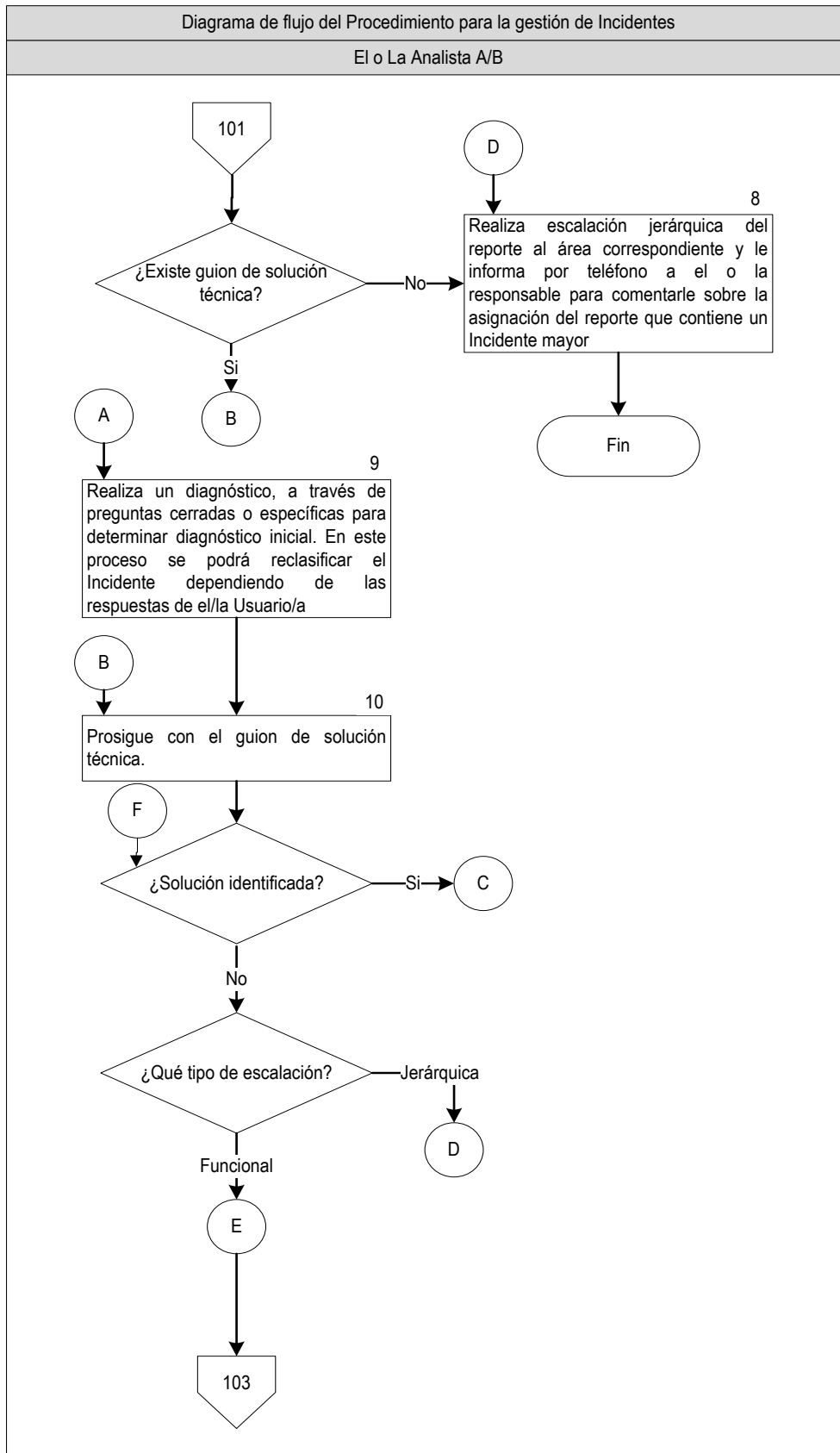
Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la gestión de Incidentes.
Objetivo:	Restaurar la operación normal del servicio lo más rápido posible, garantizando la disponibilidad y calidad de los servicios que presta la Dirección de Infraestructura Tecnológica a las dependencias del Ayuntamiento de Puebla.
Fundamento Legal:	Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 Eje 5 Buen Gobierno Innovador y de Resultados. Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 24, Fracción VIII.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El procedimiento se apeg a las buenas prácticas de gestión de TI, dictadas por ITIL (Information Technology Infrastructure Library). 2. Para un tipo particular de Incidente de una forma acordada, el modelo de Incidente está conformado por: <ul style="list-style-type: none"> • Los pasos a realizar para manejar el Incidente. • Orden cronológico de los pasos antes mencionados. • Responsabilidades. • Escalación.
Tiempo Promedio de Gestión:	1 día.

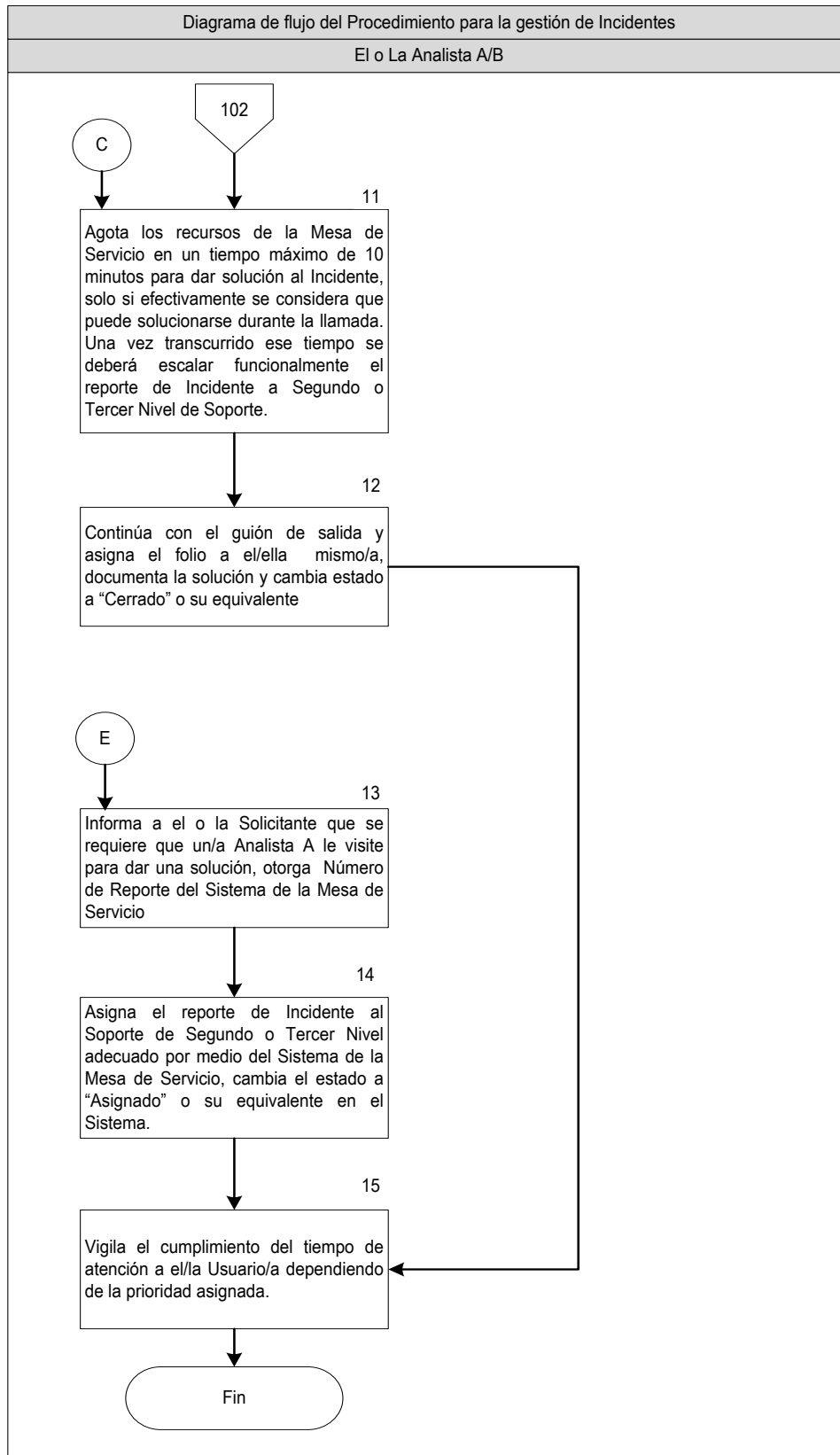
Descripción del Procedimiento: Para la gestión de Incidentes

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
El o La Analista A/B	1	Recibe reporte. <ul style="list-style-type: none"> Si ha levantado un reporte sobre el mismo tema: 	N/A	N/A
El o La Analista A/B	2	Solicita el Número de Reporte y/o busca en el Sistema de la Mesa de Servicio, en caso contrario:	Número de Reporte	Electrónico
El o La Analista A/B	3	Identifica reporte. <ul style="list-style-type: none"> Si es una solicitud de servicio o un Incidente inicia el procedimiento de cumplimiento de solicitudes de servicio, en caso contrario: 	N/A	N/A
El o La Analista A/B	4	Clasifica el reporte en el Sistema de la Mesa de Servicio. Selecciona el Proyecto y categoría correspondiente y abre la pestaña de "Reporta Incidencia" o su equivalente en el Sistema.	Número de reporte	Electrónico
El o La Analista A/B	5	Captura los campos	Formato	Electrónico
El o La Analista A/B	6	Registra, categoriza y otorga prioridad al Incidente en base a los criterios para la determinación de categoría y prioridades de Incidentes. <ul style="list-style-type: none"> Si es un Incidente mayor: 	N/A	N/A
El o La Analista A/B	7	Reduce el tiempo de atención tomando solo los datos necesarios, en caso contrario continua con la actividad número 9. <ul style="list-style-type: none"> Si existe guion de solución técnica pasas a la actividad número 10, en caso contrario: 	N/A	N/A
El o La Analista A/B	8	Realiza escalación jerárquica del reporte al área correspondiente y le informa por teléfono a él o la responsable para comentarle sobre la asignación del reporte que contiene un Incidente mayor. Termina Procedimiento	N/A	N/A
El o La Analista A/B	9	Realiza un diagnóstico, a través de preguntas cerradas o específicas para determinar diagnóstico inicial. En este proceso se podrá reclasificar el Incidente dependiendo de las respuestas de el/la Usuario/a.	N/A	N/A

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
El o La Analista A/B	10	<p>Prosigue con el guion de solución técnica.</p> <ul style="list-style-type: none"> Si la solución es identificada pasa a la actividad número 11, en caso contrario: 	Guion	1 Original
		<p>¿Qué tipo de escalación es? :</p> <p>Jerárquica: Regresa a actividad 8.</p> <p>Funcional: Pasa a actividad 13.</p>		
El o La Analista A/B	11	<p>Agota los recursos de la Mesa de Servicio en un tiempo máximo de 10 minutos para dar solución al Incidente, solo si efectivamente se considera que puede solucionarse durante la llamada. Una vez transcurrido ese tiempo se deberá escalar funcionalmente el reporte de Incidente a Segundo o Tercer Nivel de Soporte.</p>	N/A	N/A
El o La Analista A/B	12	<p>Continúa con el guión de salida y asigna el folio a el/ella mismo/a, documenta la solución y cambia estado a "Cerrado" o su equivalente y pasa a actividad 15.</p>	N/A	N/A
El o La Analista A/B	13	<p>Informa a él o la Solicitante que se requiere que un/a Analista A le visite para dar una solución, otorga Número de Reporte del Sistema de la Mesa de Servicio.</p>	N/A	N/A
El o La Analista A/B	14	<p>Asigna el reporte de Incidente al Soporte de Segundo o Tercer Nivel adecuado por medio del Sistema de la Mesa de Servicio, cambia el estado a "Asignado" o su equivalente en el Sistema.</p>	N/A	N/A
El o La Analista A/B	15	<p>Vigila el cumplimiento del tiempo de atención a el/la Usuario/a dependiendo de la prioridad asignada.</p> <p>Termina Procedimiento.</p>	N/A	N/A







 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
		Fecha de elaboración: 14/09/15
		Núm. de Revisión: 01

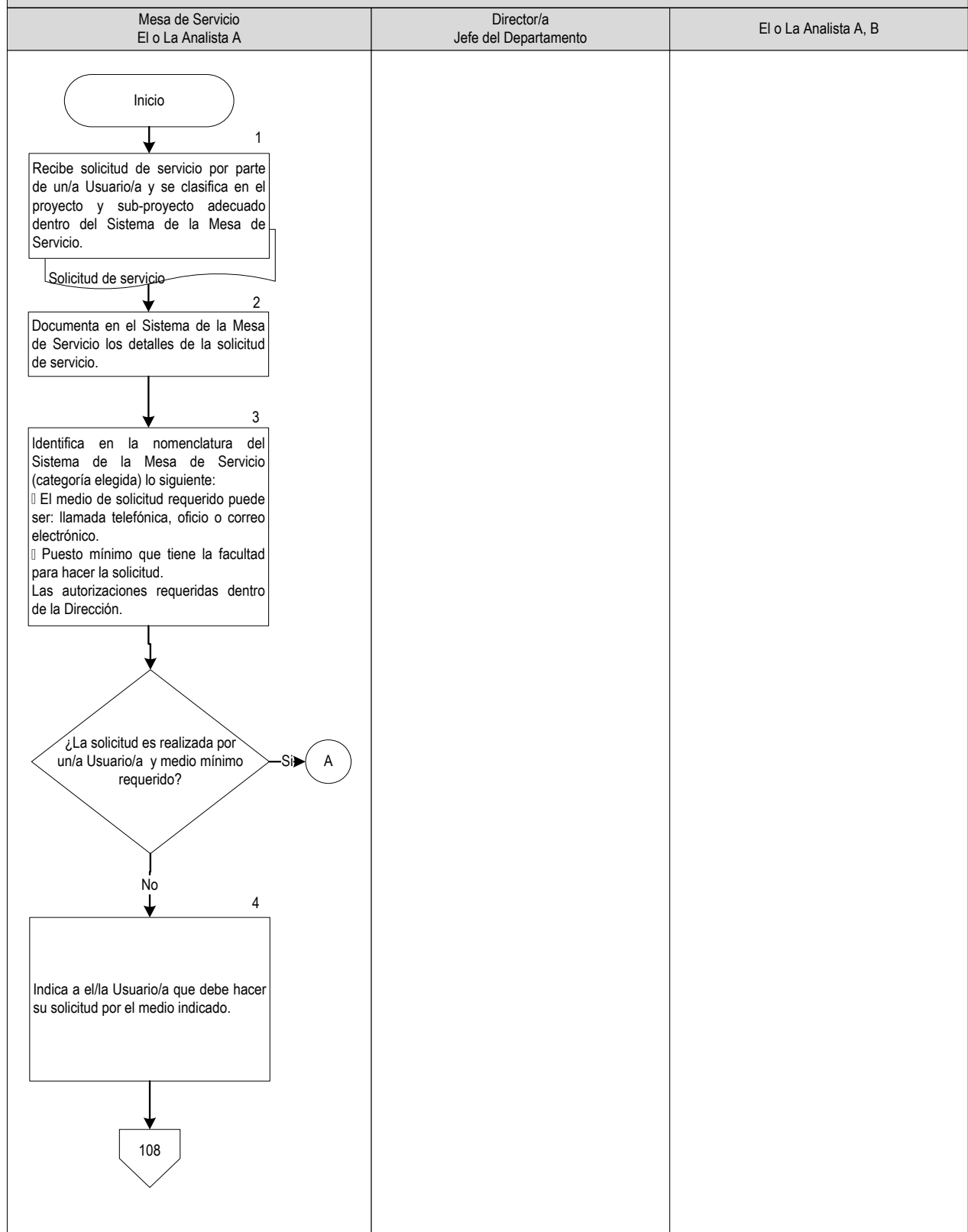
Nombre del Procedimiento:	Procedimiento de cumplimiento de solicitudes de servicio.
Objetivo:	Brindar una solución estándar conocida que se enmarca en los servicios que proporciona la Dirección a un/a Usuario/a solicitante, siempre y cuando, el/la Usuario/a cuente con las autorizaciones correspondientes.
Fundamento Legal:	Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 Eje 5 Buen Gobierno Innovador y de Resultados. Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 24, Fracción VIII.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se podrá iniciar a través de los siguientes medios de comunicación: <ul style="list-style-type: none"> • Llamada de servicio hecha por un/a Usuario/a a la Mesa de Servicio. • Por medio de un oficio dirigido a él o la Titular de la Dirección de Infraestructura Tecnológica. • Por medio de un correo electrónico dirigido a mesa.ayuda@pueblacapital.gob.mx, en cuyo caso el procedimiento será el mismo que el de una llamada telefónica. 2. La Dirección atenderá las solicitudes hechas por un/a Usuario/a previa evaluación de la necesidad planteada y de la disponibilidad de los medios para cumplirla. 3. Es necesario realizar las solicitudes por la vía correspondiente y a través del nivel jerárquico autorizado, en caso contrario se informará a el/la Usuario/a que haga el trámite por medio de la persona adecuada. 4. En el caso de que no se cuenten con las autorizaciones correspondientes, no se podrán atender las solicitudes de servicio. 5. Las solicitudes de servicio que se refieran a atención de garantías, pérdida/robo, cambio del o la Resguardante o impresión de Resguardos, es necesario que se solicite por oficio, mismo que deberá ir firmado por el o la Enlace Administrativo/a de la Dependencia. 6. En solicitudes de servicio se pueden emplear solo la prioridad normal y urgente, esta última requiere ser atendida el mismo día.
Tiempo Promedio de Gestión:	15 días.

Descripción del Procedimiento: De cumplimiento de solicitudes de servicio.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Mesa de Servicio El o La Analista A	1	Recibe solicitud de servicio por parte de un/a Usuario/a y se clasifica en el proyecto y subproyecto adecuado dentro del Sistema de la Mesa de Servicio.	Solicitud de servicio	1 Original
Mesa de Servicio El o La Analista A	2	Documenta en el Sistema de la Mesa de Servicio los detalles de la solicitud de servicio.	N/A	N/A
Mesa de Servicio El o La Analista A	3	Identifica en la nomenclatura del Sistema de la Mesa de Servicio (categoría elegida) lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> El medio de solicitud requerido puede ser: llamada telefónica, oficio o correo electrónico. Puesto mínimo que tiene la facultad para hacer la solicitud. Las autorizaciones requeridas dentro de la Dirección. 	N/A	N/A
		<ul style="list-style-type: none"> Si la solicitud es realizada por un/a Usuario/a y medio mínimo requerido (Llamada telefónica, oficio o correo electrónico) continua con la actividad número 6, en caso contrario: 		
Mesa de Servicio El o La Analista A	4	Indica a el/la Usuario/a que debe hacer su solicitud por el medio indicado.	N/A	N/A
Mesa de Servicio El o La Analista A	5	Asigna el reporte a el/ella mismo/a y cambia estado a "Cerrado" o su equivalente. Termina Procedimiento.	Reporte	Electrónico
Mesa de Servicio El o La Analista A	6	Verifica en la nomenclatura, la solicitud de servicio elegida en el Sistema de la Mesa de Servicio.	N/A	N/A
		Si requiere autorización de el/la Director/a:		
Mesa de Servicio El o La Analista A	7	Asigna a el/la asistente para que someta la solicitud a autorización de el/la Director/a. Comunica a el/la Usuario/a por teléfono o correo electrónico que su solicitud fue turnada a la Dirección, para su autorización. Pasa a la Actividad No. 10. En caso contrario:	N/A	N/A
		<ul style="list-style-type: none"> Si requiere la autorización de el/la Jefe/a del Departamento: 		
Mesa de Servicio El o La Analista A	8	Asigna a el/la Jefe/a del Departamento competente. Pasa a la Actividad No. 10 En caso contrario:	N/A	N/A

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Mesa de Servicio El o La Analista A	9	Requiere solicitud por cualquier medio autorizado y asigna reporte a la persona adecuada según se encuentra documentado en el Sistema de la Mesa de Servicio y notifica a el/la Usuario/a que “se le dará seguimiento a su solicitud”. Pasa a la Actividad No. 13.	Reporte	Electrónico
Director/a Jefe/a del Departamento	10	Evalúa la solicitud de servicio, toma una decisión y la documenta en el Sistema de la Mesa de Servicio. Cambia estado a “Reasignado” o su equivalente.	N/A	N/A
		Si la solicitud es autorizada pasa a la actividad número 13, en caso contrario:		
		¿La solicitud de servicio llegó por oficio? No: Pasa a actividad No. 12. En caso contrario:		
Director/a	11	Redacta y envía oficio de contestación indicando las razones de la negativa a la solicitud de servicio anexando copia electrónica en el Sistema de la Mesa de Servicio. Cambia estado a “Reasignado” o su equivalente. Termina el Procedimiento.	Oficio	1 Original
Mesa de Servicio El o La Analista A	12	Da respuesta por el mismo medio que recibió la solicitud de servicio, indicando las razones de la negativa a la solicitud de servicio anexando copia electrónica en el Sistema de la Mesa de Servicio. Documenta en el Sistema de la Mesa de Servicio. Cambia estado a “Cerrado” o su equivalente. Termina Procedimiento.	Solicitud de servicio	1 Original
Mesa de Servicio El o La Analista A	13	Verifica la prioridad asignada y las autorizaciones pendientes.	N/A	N/A
		<ul style="list-style-type: none"> • Si es prioridad urgente y tiene todas las autorizaciones 		
Mesa de Servicio El o La Analista A	14	Informa vía telefónica sobre la solicitud. Requiere atención el mismo día. Proporciona datos del o la Solicitante para acordar horario. Continúa en la actividad No. 16 En caso contrario:	N/A	N/A
Mesa de Servicio El o La Analista A	15	Levanta el reporte en el Sistema de la Mesa de Servicio y Asigna al área Correspondiente.	Reporte	Electrónico
El o La Analista A, B	16	Ejecuta las actividades que se requieren para dar cumplimiento a la solicitud. Termina Procedimiento.	N/A	N/A

Diagrama de flujo del Procedimiento de cumplimiento de solicitudes de servicio



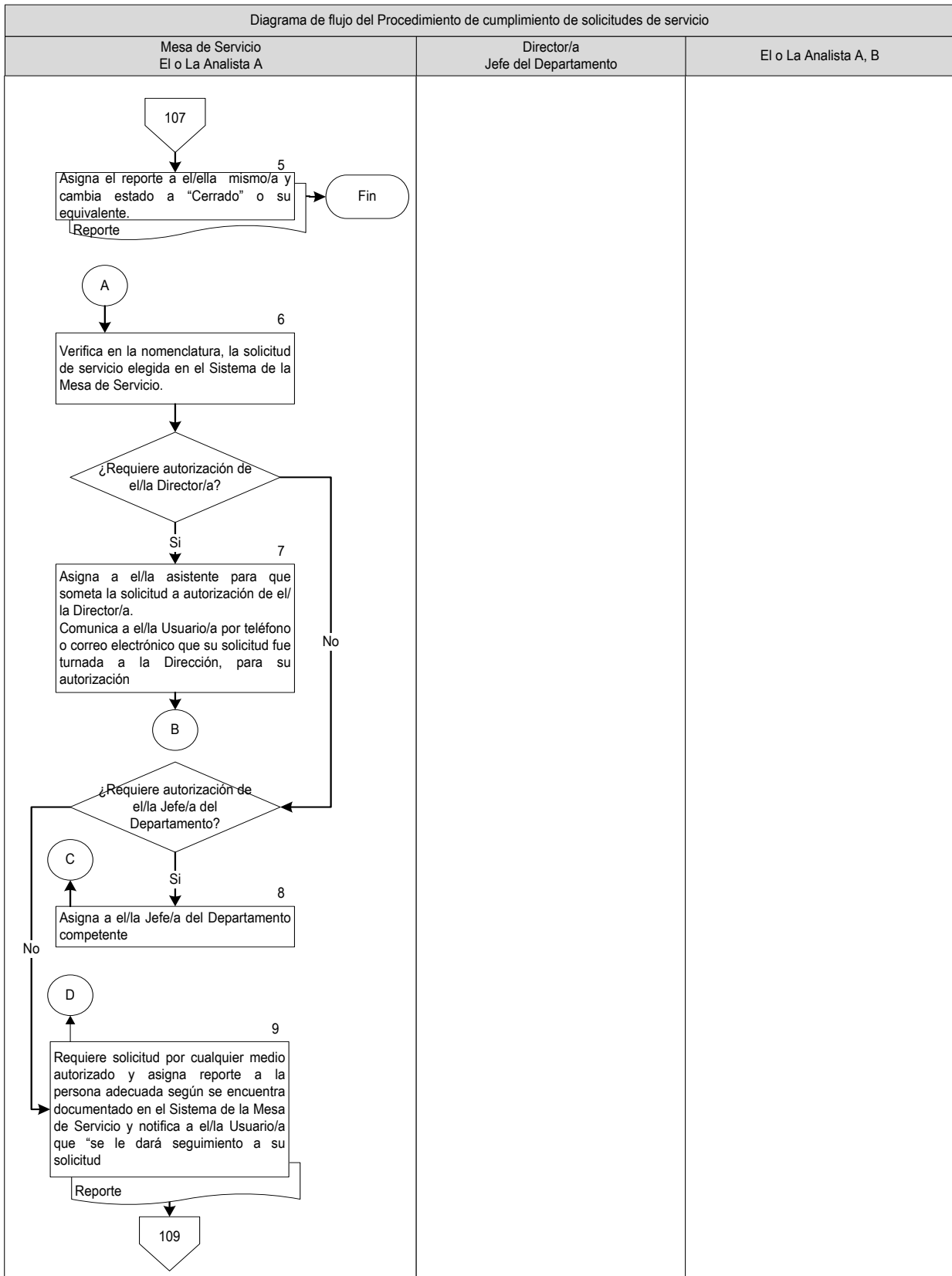
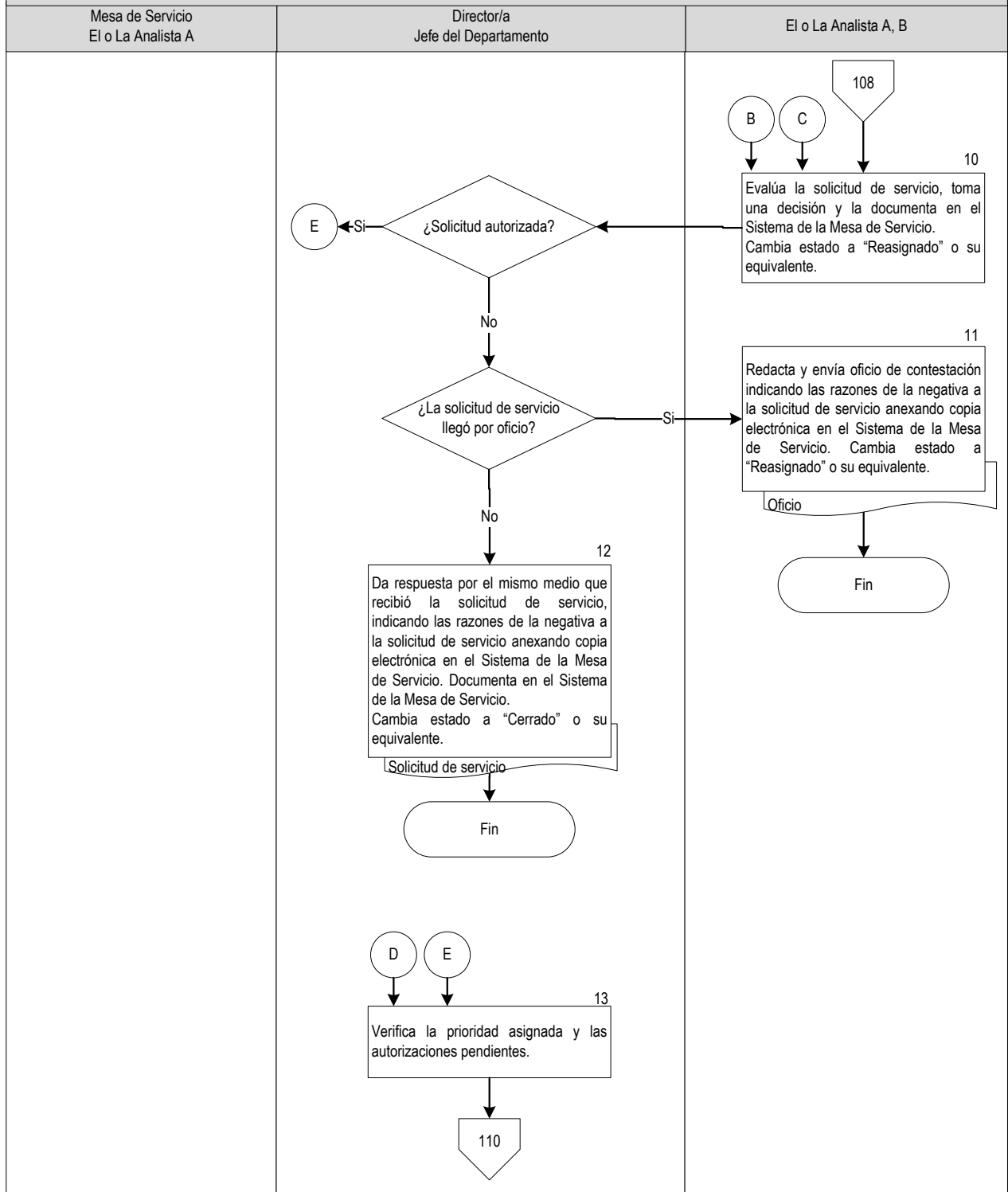
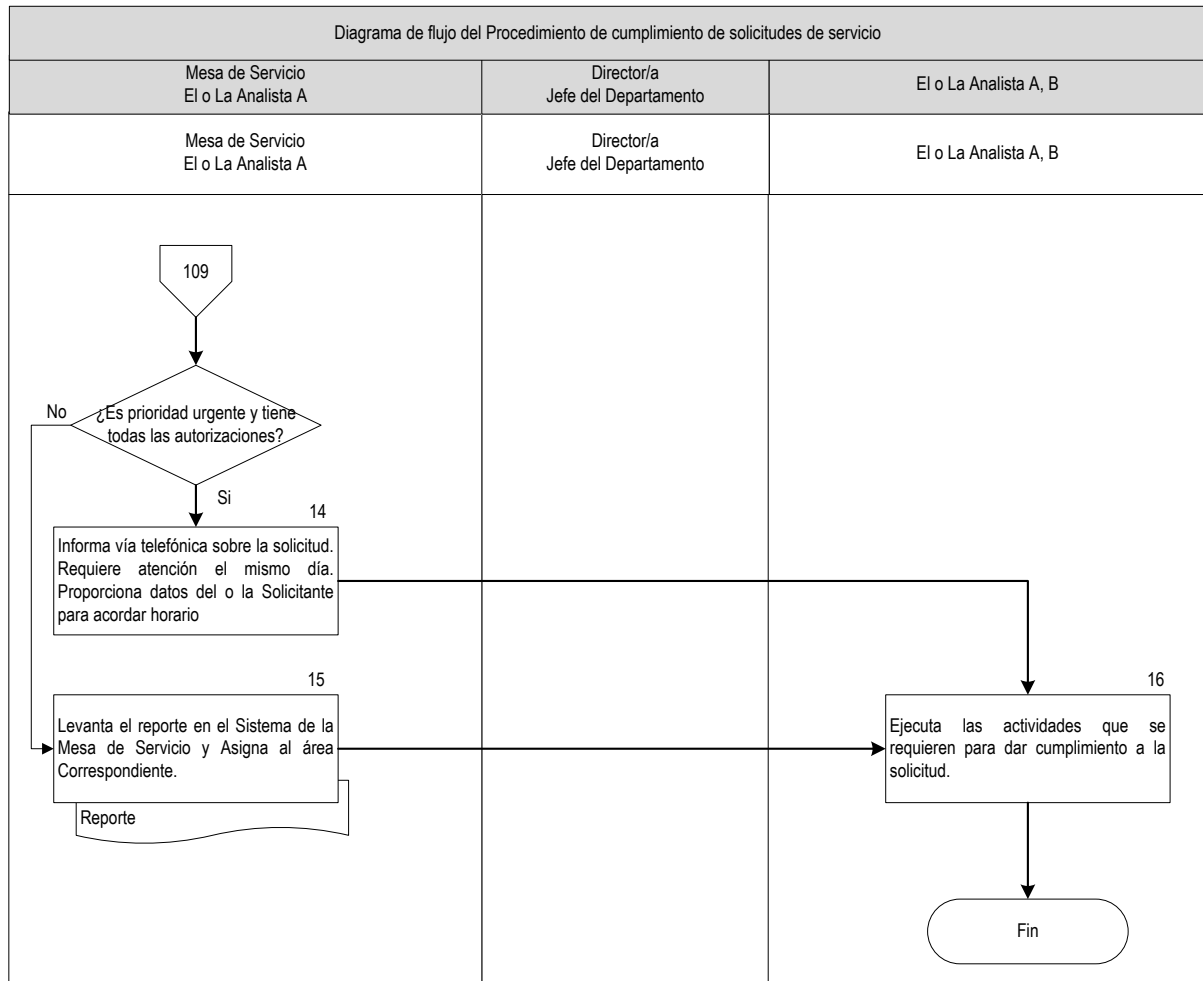


Diagrama de flujo del Procedimiento de cumplimiento de solicitudes de servicio





 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
		Fecha de elaboración: 14/09/15
		Núm. de Revisión: 01

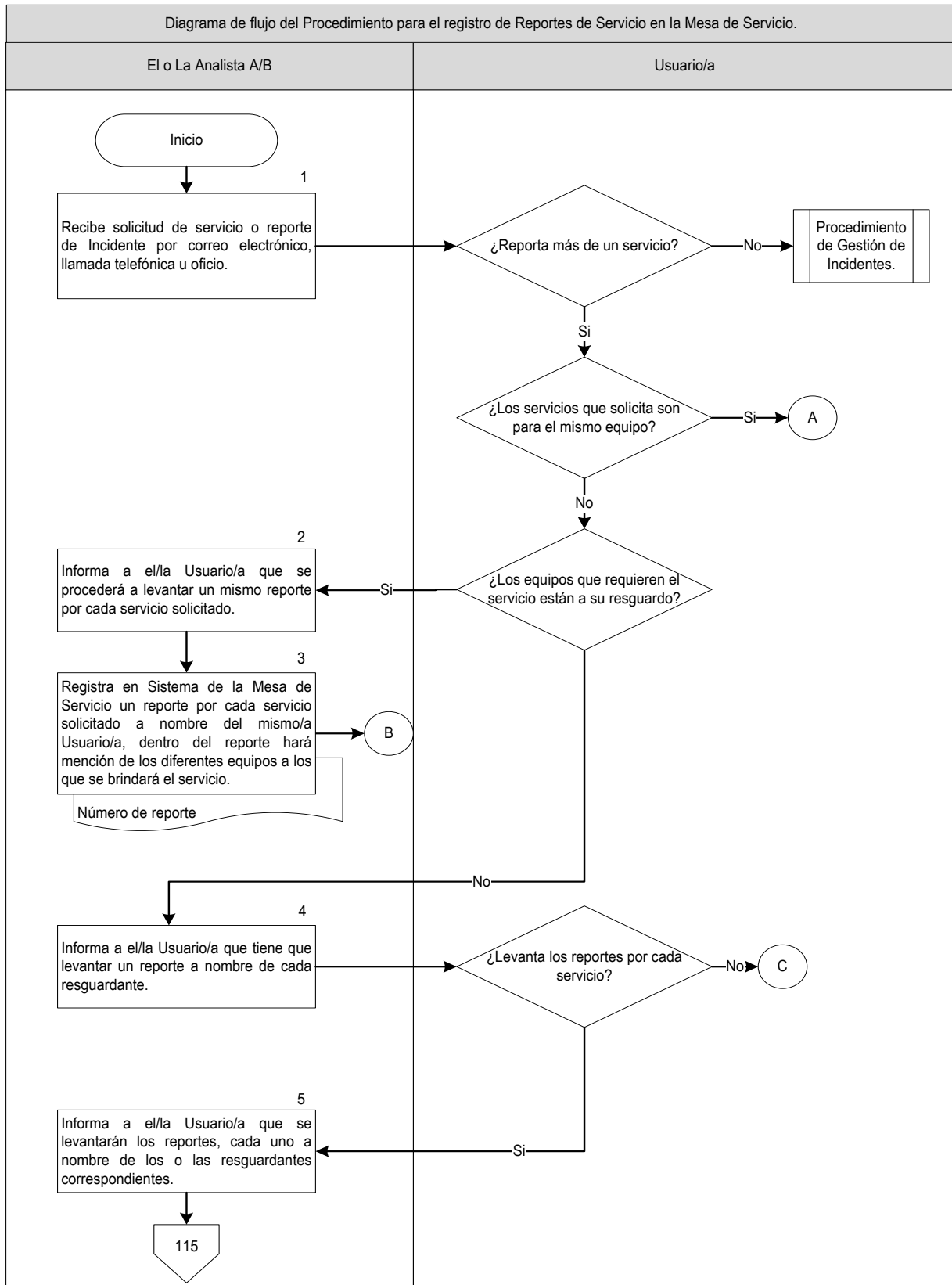
Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para el registro de Reportes de Servicio en la Mesa de Servicio
Objetivo:	Detectar el número de reportes que levantará la Mesa de Servicio y determinar los escenarios para su registro por servicio y/o por Usuario/a; optimizando la gestión de los reportes levantados en el Sistema de la Mesa de Servicio.
Fundamento Legal:	Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 Eje 5 Buen Gobierno Innovador y de Resultados. Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 24, Fracción VIII.
Políticas de Operación:	<p>1.- El procedimiento está relacionado con el Procedimiento de Gestión de Incidentes, y deberá ser aplicado a todas las áreas involucradas (soporte 2do y 3er nivel), dando inicio a través de los siguientes medios de comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llamada de servicio hecha por un/a Usuario/a a la Mesa de Servicio. • Oficio dirigido a el o la Titular de la Dirección de Infraestructura Tecnológica. • Correo electrónico dirigido a mesa.ayuda@pueblacapital.gob.mx. <p>2.- El/La Usuario/a deberá proporcionar los siguientes datos para levantar su reporte: nombre, número de control, teléfono, extensión, dependencia, departamento, domicilio, referencia, marca del equipo, modelo y número de serie (en caso de que el Sistema de la Mesa de Servicio cuente con una base de datos de el/la Usuario/a, el o la Analista A/B solicitará únicamente el número de control o dato necesario para buscar y validar información en el Sistema).</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	1 día.

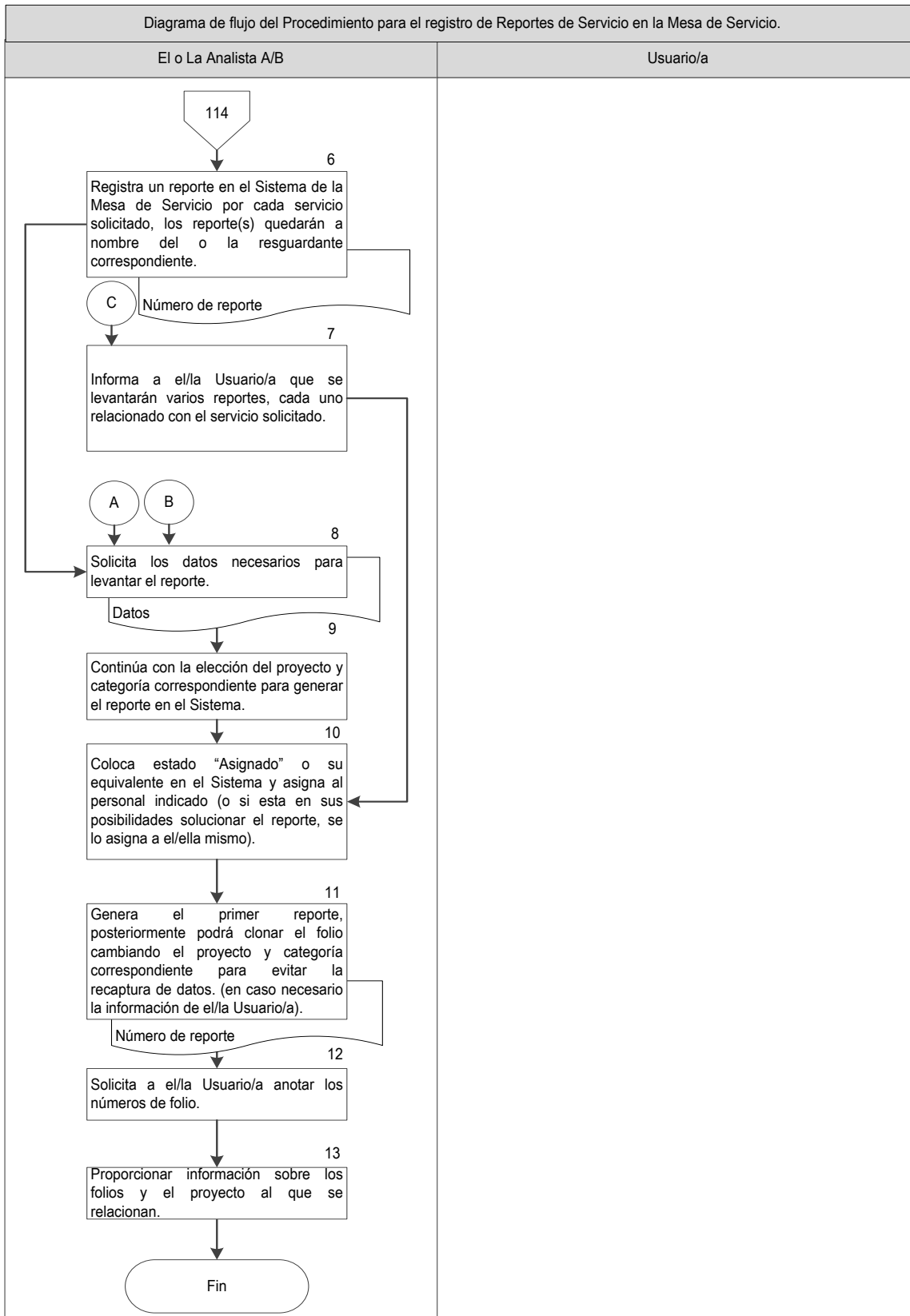
Descripción del Procedimiento: Procedimiento para el registro de Reportes de Servicio en la Mesa de Servicio.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
El o La Analista A/B	1	Recibe solicitud de servicio o reporte de Incidente por correo electrónico, llamada telefónica u oficio.	N/A	N/A
Usuario/a		¿Reporta más de un servicio? No: Ir a Procedimiento de Gestión de Incidentes. En caso contrario:		
		¿Los servicios que solicita son para el mismo equipo? Si: Pasa a la actividad 8. En caso contrario:		
		¿Los equipos que requieren el servicio están a su resguardo? No: Pasa a la actividad 4. En caso contrario:		
El o La Analista A/B	2	Informa a el/la Usuario/a que se procederá a levantar un mismo reporte por cada servicio solicitado.	N/A	N/A
El o La Analista A/B	3	Registra en Sistema de la Mesa de Servicio un reporte por cada servicio solicitado a nombre del mismo/a Usuario/a, dentro del reporte hará mención de los diferentes equipos a los que se brindará el servicio. Pasa a la actividad 8.	Número de Reporte	Electrónico
El o La Analista A/B	4	Informa a el/la Usuario/a que tiene que levantar un reporte a nombre de cada resguardante.	N/A	N/A
		¿Levanta los reportes por cada servicio? No: Pasa a la actividad 7. En caso contrario:		
El o La Analista A/B	5	Informa a el/la Usuario/a que se levantarán los reportes, cada uno a nombre de los o las resguardantes correspondientes.	N/A	N/A
El o La Analista A/B	6	Registra un reporte en el Sistema de la Mesa de Servicio por cada servicio solicitado, los reporte(s) quedarán a nombre del o la resguardante correspondiente. Pasa a la actividad 8.	Número de Reporte	Electrónico
El o La Analista A/B	7	Informa a el/la Usuario/a que se levantarán varios reportes, cada uno relacionado con el servicio solicitado. Pasa a la actividad 10.	N/A	N/A
El o La Analista A/B	8	Solicita los datos necesarios para levantar el reporte.	Datos	Electrónico
El o La Analista A/B	9	Continúa con la elección del proyecto y categoría correspondiente para generar el reporte en el Sistema.	N/A	N/A

 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
		Fecha de elaboración: 14/09/15
		Núm. de Revisión: 01

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
El o La Analista A/B	10	Coloca estado "Asignado" o su equivalente en el Sistema y asigna al personal indicado (o si está en sus posibilidades solucionar el reporte, se lo asigna a el/ella mismo/a).	N/A	N/A
El o La Analista A/B	11	Genera el primer reporte, posteriormente podrá clonar el folio cambiando el proyecto y categoría correspondiente para evitar la recaptura de datos. (En caso necesario la información de el/la Usuario/a).	Número de Reporte	Electrónico
El o La Analista A/B	12	Solicita a el/la Usuario/a anotar los números de folio.	N/A	N/A
El o La Analista A/B	13	Proporcionar información sobre los folios y el proyecto al que se relacionan. Termina Procedimiento.	Folios	Electrónico



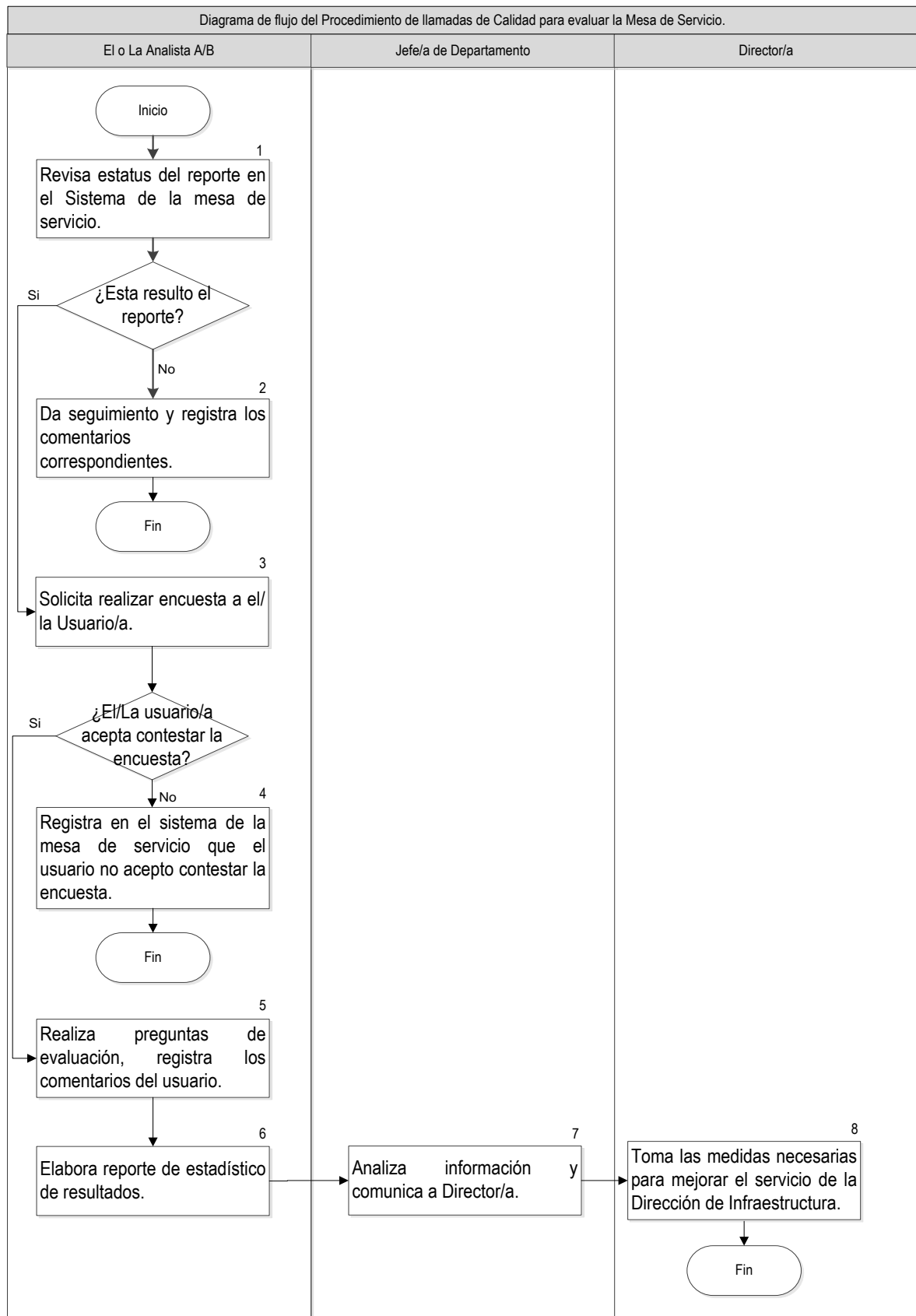


 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
		Fecha de elaboración: 14/09/15
		Núm. de Revisión: 01

Nombre del Procedimiento:	Procedimientos de Llamadas de Calidad para evaluar la Mesa de Servicio.
Objetivo:	Eficientar el servicio que otorga la Dirección de Infraestructura Tecnológica a través de la Mesa de Servicio.
Fundamento Legal:	Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 Eje 5 Buen Gobierno Innovador y de Resultados. Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 24, Fracción VIII.
Políticas de Operación:	1. Antes de aplicar la encuesta el reporte deberá estar en estado "Resuelto" o su equivalente.
Tiempo Promedio de Gestión:	1 día.

Descripción del Procedimiento: De llamadas de Calidad para evaluar la Mesa de Servicio.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
El o La Analista A	1	Revisa estatus del reporte en el Sistema de la mesa de servicio.	N/A	N/A
El o La Analista A	2	¿Esta resultado el reporte? No: Da seguimiento y registra los comentarios correspondientes. Fin de Procedimiento. En caso contrario:	N/A	N/A
El o La Analista A	3	Solicita realizar encuesta a el/la Usuario/a. ¿El/La usuario/a acepta contestar la encuesta?	N/A	N/A
	4	No: Registra en el sistema de la mesa de servicio que el usuario no acepto contestar la encuesta. Fin de Procedimiento. En caso contrario:		
El o La Analista A	5	Realiza preguntas de evaluación, registra los comentarios del usuario.	N/A	N/A
El o La Analista A	6	Elabora reporte de estadístico de resultados.	N/A	N/A
Jefe/a de Departamento	7	Analiza información y comunica a Director/a.	N/A	N/A
Director/a	8	Toma las medidas necesarias para mejorar el servicio de la Dirección de Infraestructura. Termina Procedimiento.	N/A	N/A



 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
		Fecha de elaboración: 14/09/15
		Núm. de Revisión: 01

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la Administración del Servicio de Telefonía Móvil en Arrendamiento.
Objetivo:	Dotar del servicio de telefonía móvil a las dependencias del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, con el fin de eficientar la operación de las actividades propias de cada una, manteniendo un nivel óptimo de comunicación.
Fundamento Legal:	Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 Eje 5 Buen Gobierno Innovador y de Resultados. Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 24, Fracción VIII.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Dependencia o entidad solicitante justificará vía oficio dirigido a el o la Titular de la Dirección de Infraestructura Tecnológica; la solicitud del servicio de telefonía. 2. Todos/as los/las Usuarios/as de telefonía móvil deberán firmar el formato oficial autorizado por Contraloría Municipal; "Responsiva de Equipo de Radiocomunicación y/o Telefonía Celular en Arrendamiento" con número de registro FORM.580/SIDC/0714. 3. La autorización del servicio está sujeta a previo acuerdo entre el/la Director/a de Infraestructura Tecnológica y el/la Secretario/a de Innovación Digital y Comunicación. 4. Una vez finalizado el contrato con la empresa prestadora de servicios de telefonía móvil, la Dirección de Infraestructura Tecnológica, dará aviso a todos/as los o las Enlaces Administrativos/as de las dependencias y entidades del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla. 5. El servicio será otorgado de Secretario/a hasta Jefes/as de Departamento, los/las Usuarios/as no podrán tener más de dos equipos bajo su resguardo, tendrá que firmar responsiva y queda sujeto el o la Usuario/a al que se indica en ella. En los requerimientos se debe especificar los datos del Usuario/a. 6. El/La Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura, realiza de análisis viabilidad (verifica cargos, justificación de uso del servicio, y cantidad de equipos a contratar).
Tiempo Promedio de Gestión:	1 a 30 días.

 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
		Fecha de elaboración: 14/09/15
		Núm. de Revisión: 01

Descripción del Procedimiento: Administración del Servicio de Telefonía Móvil en Arrendamiento.

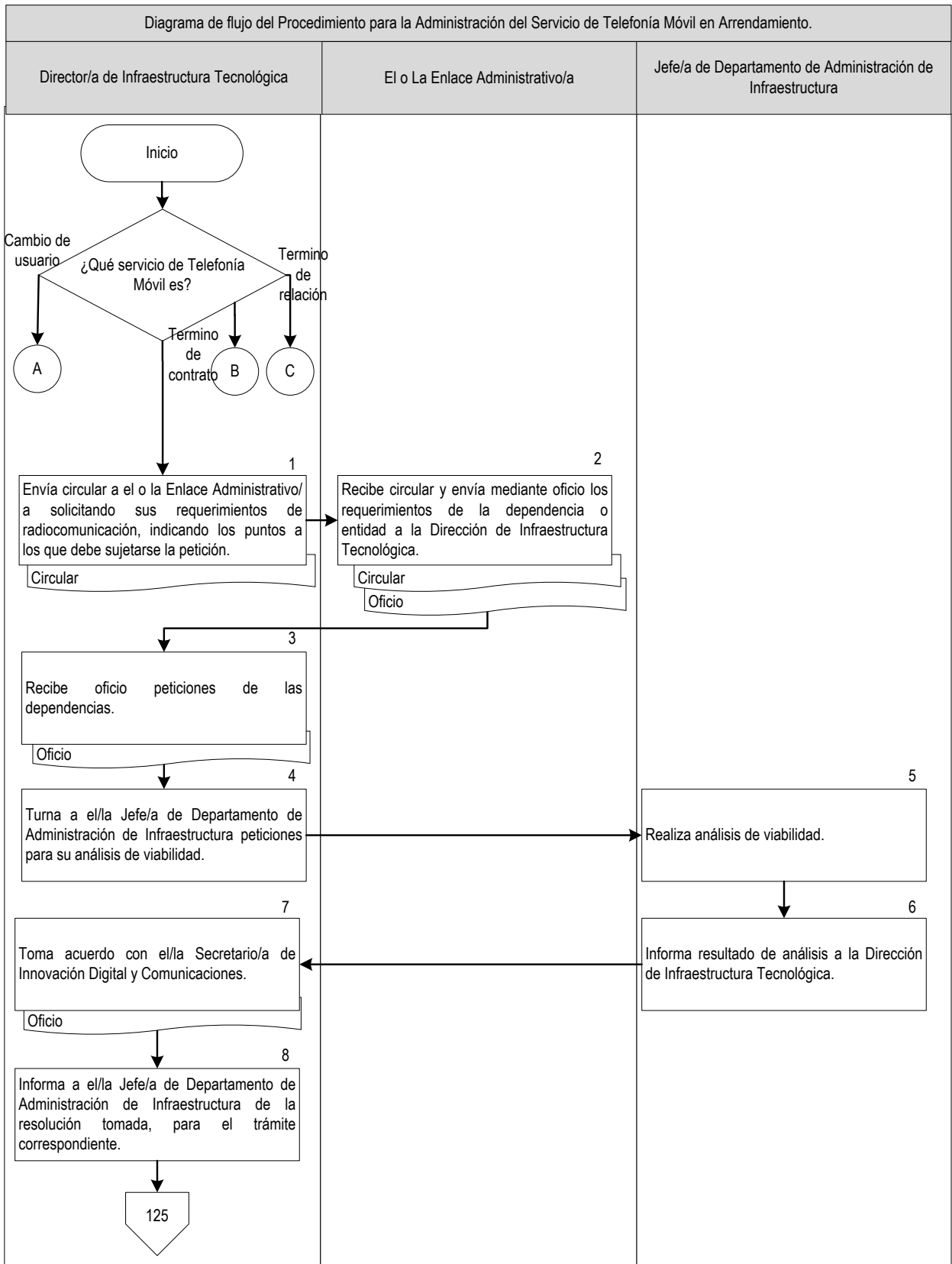
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
		¿Qué servicio de Telefonía Móvil es? <ul style="list-style-type: none"> • Es solicitud de servicio de Telefonía Móvil: Continúa en la actividad 1. • Cambio: Continúa en la actividad de usuario 17. • Termino de contrato: Continúa en la actividad 26 • Termino de relación: Continúa en la actividad 34 		
Director/a de Infraestructura Tecnológica	1	Envía circular a él o la Enlace Administrativo/a solicitando sus requerimientos de radiocomunicación, indicando los puntos a los que debe sujetarse la petición.	Circular	1 original
El o La Enlace Administrativo/a	2	Recibe circular y envía mediante oficio los requerimientos de la dependencia o entidad a la Dirección de Infraestructura Tecnológica.	Circular Oficio	1 original
Director/a de Infraestructura Tecnológica	3	Recibe oficio peticiones de las dependencias.	Oficio	1 original
Director/a de Infraestructura Tecnológica	4	Turna a el/la Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura peticiones para su análisis de viabilidad.	Folio	1 original
Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura	5	Realiza análisis de viabilidad.	N/A	N/A
Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura	6	Informa resultado de análisis a la Dirección de Infraestructura Tecnológica.	N/A	N/A
Director/a de Infraestructura Tecnológica	7	Toma acuerdo con el/la Secretario/a de Innovación Digital y Comunicaciones.	Oficio	1 original
Director/a de Infraestructura Tecnológica	8	Informa a el/la Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura de la resolución tomada, para el trámite correspondiente.	N/A	N/A
Director/a de Infraestructura Tecnológica	9	No es aceptada la petición: Informa a la Dependencia mediante oficio la no viabilidad de su petición. Termina Procedimiento, en caso contrario:	Oficio	1 original 3 originales

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura	10	Elabora respuestas, calendario de entrega de equipos y oficio para el envío de la información.	Oficio Calendario Responsiva	1 original 1 original 3 originales
Director/a de Infraestructura Tecnológica	11	Envía oficio a los o las Enlaces Administrativos/as, anexando calendario de entrega de equipos, adjuntado respuestas para las firmas correspondientes.	Oficio Calendario Responsiva	1 original 1 original 3 originales
El o La Enlace Administrativo/a	12	Firma carta compromiso sobre el uso del servicio y manejo de los equipos y recibo por el total de equipos.	Carta compromiso Recibo	1 original 1 original
El o La Enlace Administrativo/a	13	Entrega mediante oficio responsiva firmada.	Oficio Responsivas	1 original 3 originales
El/La Director/a de Infraestructura Tecnológica	14	Recibe oficio y turna a el/la Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura.	Oficio Responsivas	1 original 3 originales
El/La Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura	15	Verifica, firma responsiva y entrega a el o la Enlace Administrativo/a los tantos correspondientes a el/la Usuario/a.	Responsivas	3 originales
El/La Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura	16	Actualiza base de datos y archiva la responsiva en carpeta de control correspondiente. Termina procedimiento	Responsiva	1 original
El o La Enlace Administrativo/a	17	Informa mediante oficio a Dirección de Infraestructura Tecnológica sobre cambio de Usuario/a.	Oficio	1 original
Director/a de Infraestructura Tecnológica	18	Recibe oficio y turna a el/la Jefe/a de Departamento.	Oficio	1 original
Jefe/a de Departamento Administración de Infraestructura	19	Valida si el cambio es de acuerdo a las políticas de telefonía.	N/A	N/A
		<ul style="list-style-type: none"> Si el cambio es de acuerdo a las políticas de telefonía, pasa a la actividad número 22, en caso contrario: 		
Jefe/a de Departamento Administración de Infraestructura	20	Solicita autorización para el cambio. <ul style="list-style-type: none"> Si es aceptada la autorización pasa a actividad número 22, en caso contrario: 	N/A	N/A
	21	Autorización denegada, avisa mediante oficio. Termina procedimiento.	Oficio	1 original

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a de Departamento Administración de Infraestructura	22	Elabora responsiva y la remite a el o la Enlace Administrativo/a para las firmas correspondientes.	Responsiva	3 originales
El o La Enlace Administrativo/a	23	Remite responsiva firmada a Dirección de Infraestructura Tecnológica.	Responsiva	3 originales
Dirección de Infraestructura Tecnológica	24	Recibe responsiva y turna a el/la Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura.	Responsiva	3 originales
Jefe/a de Departamento Administración Tecnológica	25	Firma responsiva y la remite a el o la Enlace Administrativo/a, archiva en la carpeta de control. Cancela responsiva anterior. Termina Procedimiento	Responsiva	2 originales
Dirección de Infraestructura Tecnológica	26	Informa mediante oficio a el o la Enlace Administrativo/a del término de contrato con el proveedor de servicio y solicita se reintegren a la Dirección de Infraestructura Tecnológica los equipos, anexando calendario de entrega.	Oficio calendario	1 original 1 original
El o La Enlace Administrativo/a	27	Reúne los equipos de su dependencia y entrega el total de equipos a la Dirección de Infraestructura Tecnológica.	N/A	N/A
Dirección de Infraestructura Tecnológica	28	Recibe equipos y envía a el/la Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura.	N/A	N/A
Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura	29	Verifica que los equipos correspondan o sean similares a los entregados inicialmente.	N/A	N/A
		<ul style="list-style-type: none"> No corresponden o son similares: 		
Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura	30	Informa a el o la Enlace Administrativo/a que debe entregar el equipo sino se tomarán las medidas señaladas en la responsiva y regresa a la actividad 28 En caso contrario:	N/A	N/A
Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura	31	Entrega responsivas, carta compromiso y recibo cancelados, archiva en carpeta de control.	Responsivas Carta compromiso	copia
Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura	32	Almacena los equipos para entrega al proveedor.	N/A	N/A

 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
		Fecha de elaboración: 14/09/15
		Núm. de Revisión: 01

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura	33	Entrega equipos en devolución al proveedor, recibiendo documento que acredite la entrega. Termina Procedimiento.	Documento de entrega	1 original
El o La Enlace Administrativo/a	34	Informa mediante oficio a la Dirección de Infraestructura Tecnológica la baja de el/la usuario/a y devuelve equipo.	N/A	N/A
Dirección de Infraestructura Tecnológica	35	Recibe oficio, equipo y turna a el/la Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura.	Oficio	1 original
Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura	36	Verifica que el equipo corresponda con la responsiva.	N/A	N/A
Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura	37	No corresponden Informa a él o la Enlace Administrativo/a que debe entregar el equipo sino se tomarán las medidas señaladas en la responsiva y regresa a la actividad 34, en caso contrario:	Oficio	1 original
Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura	38	Entrega copia de responsiva cancelada, archiva en carpeta de control y recibe equipo. Termina procedimiento.	Responsiva cancela	Copia



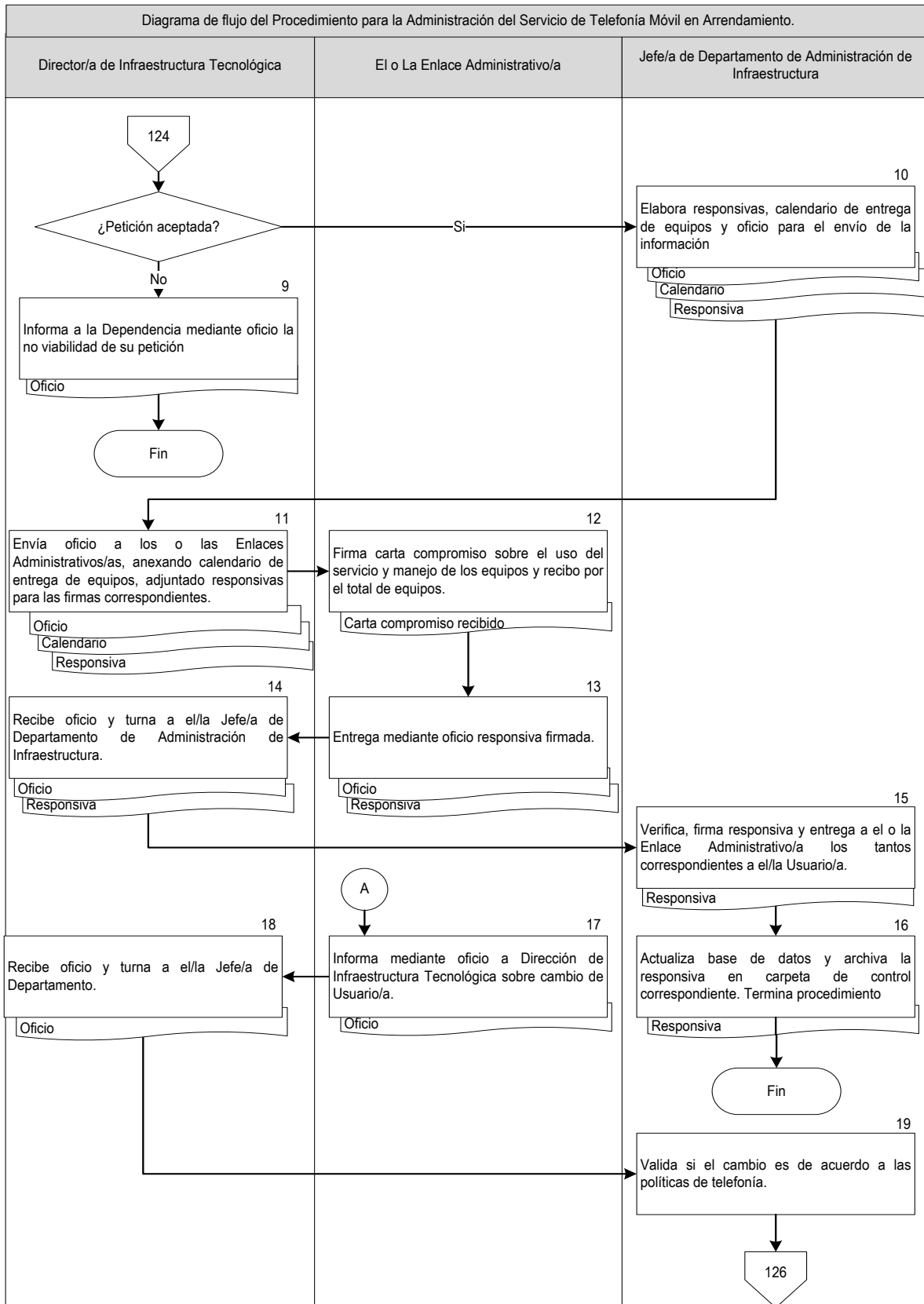
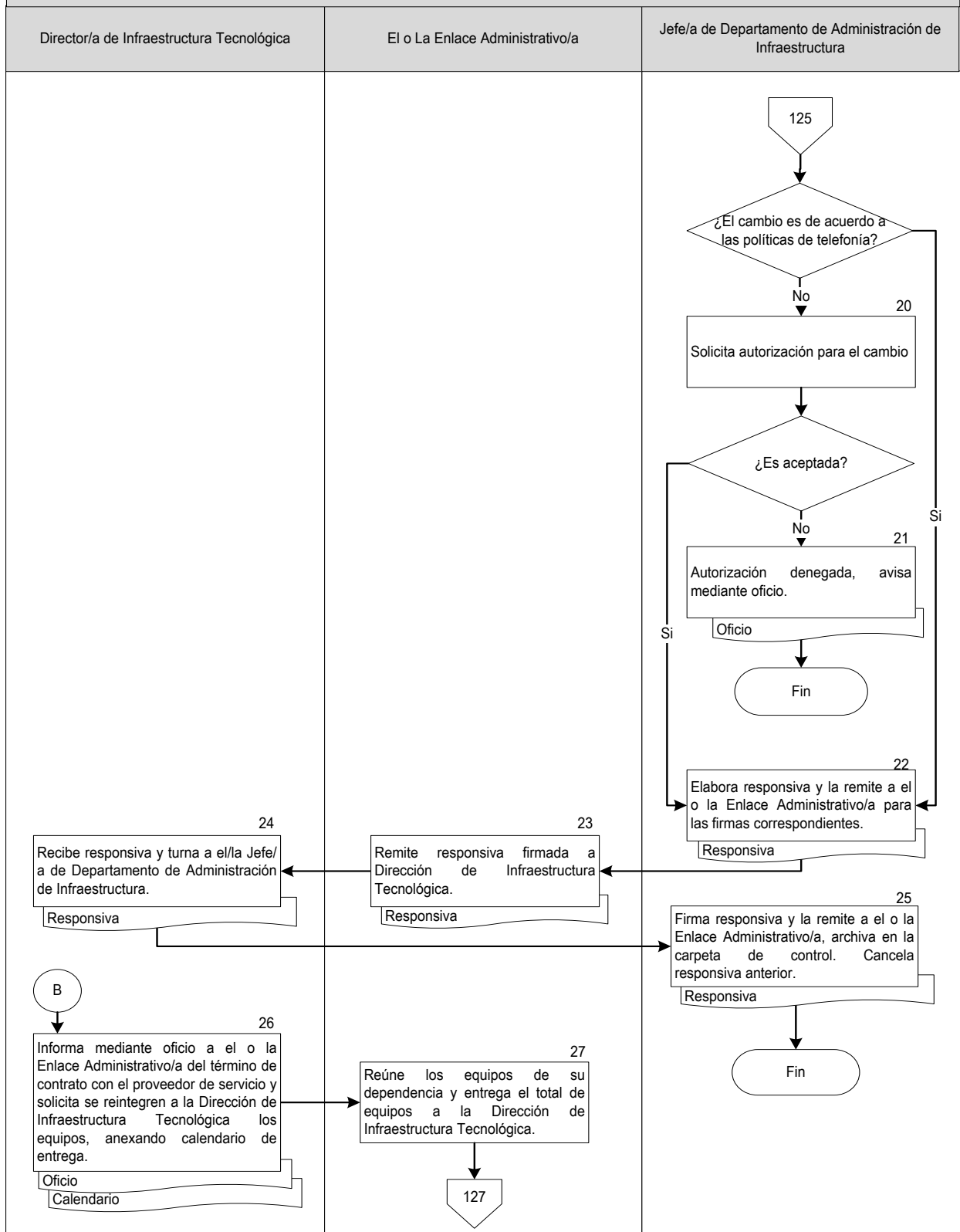
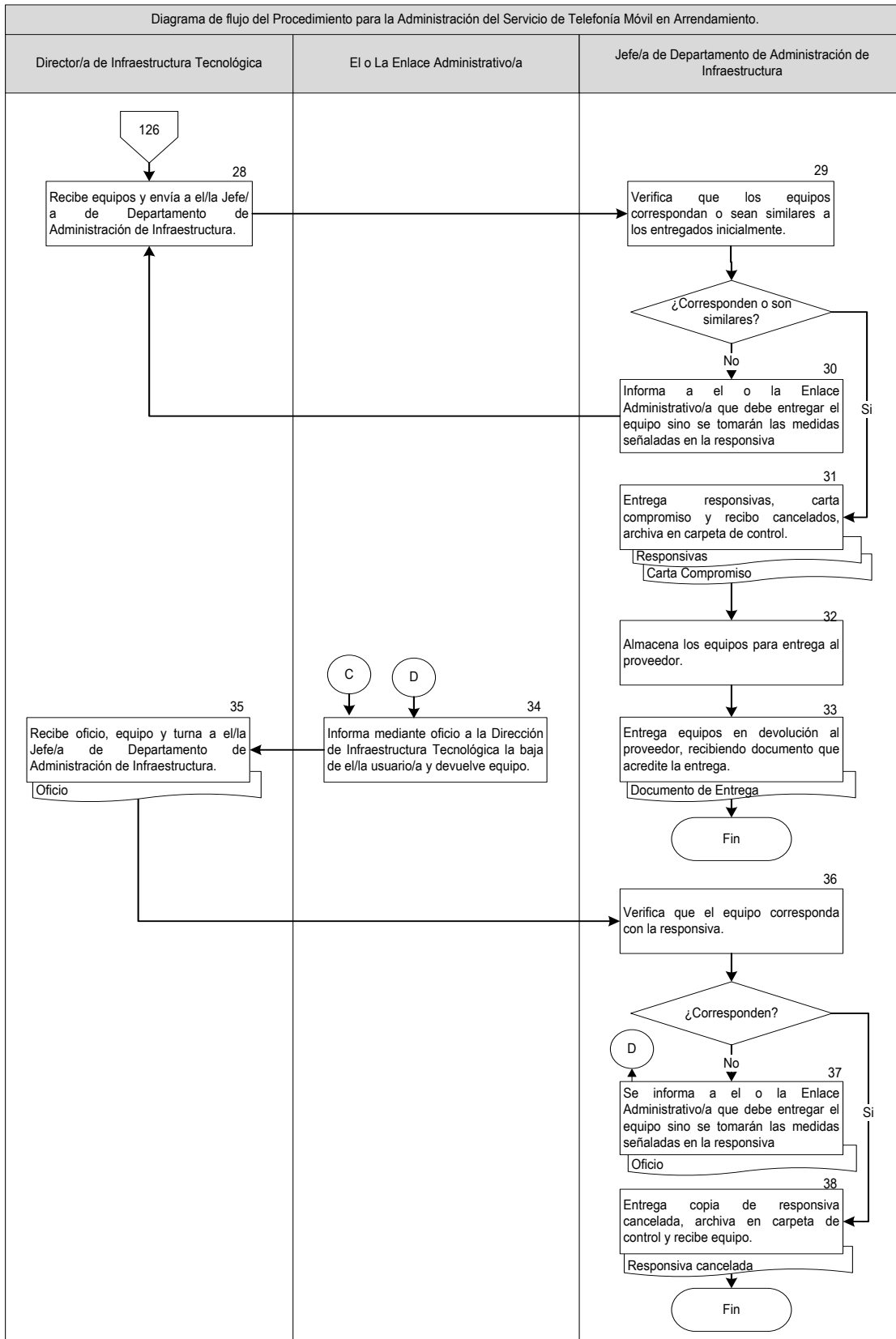


Diagrama de flujo del Procedimiento para la Administración del Servicio de Telefonía Móvil en Arrendamiento.





 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
		Fecha de elaboración: 14/09/15
		Núm. de Revisión: 01

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para atender los reportes de incidentes de servicio de telefonía móvil en arrendamiento.
Objetivo:	Administrar y asegurar la continuidad de los servicios de telefonía móvil y radiocomunicación, eficientando el uso del recurso presupuestal con el fin de mantener comunicación constante entre las diferentes dependencias y mantener actualizadas las responsivas personales.
Fundamento Legal:	Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 Eje 5 Buen Gobierno Innovador y de Resultados. Reglamento Interior de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 24, Fracción VIII.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. En caso de robo, el o la Resguardante deberá presentarse ante la Agencia del Ministerio Público correspondiente a levantar el acta, especificando que fue con violencia. 2. En caso de sustitución de equipo por parte del proveedor, el/la Usuario/a deberá notificar a el o la Enlace Administrativo/a de la Secretaría, los nuevos datos del equipo, de lo contrario se procederá a cancelar el servicio. 3. En caso de que no se devuelva la responsiva actualizada en un periodo de 7 días se procederá a la suspensión del servicio. 4. Las notificaciones de incidentes se realizarán por la vía pre establecida por la empresa prestadora del servicio.
Tiempo Promedio de Gestión:	7 días.

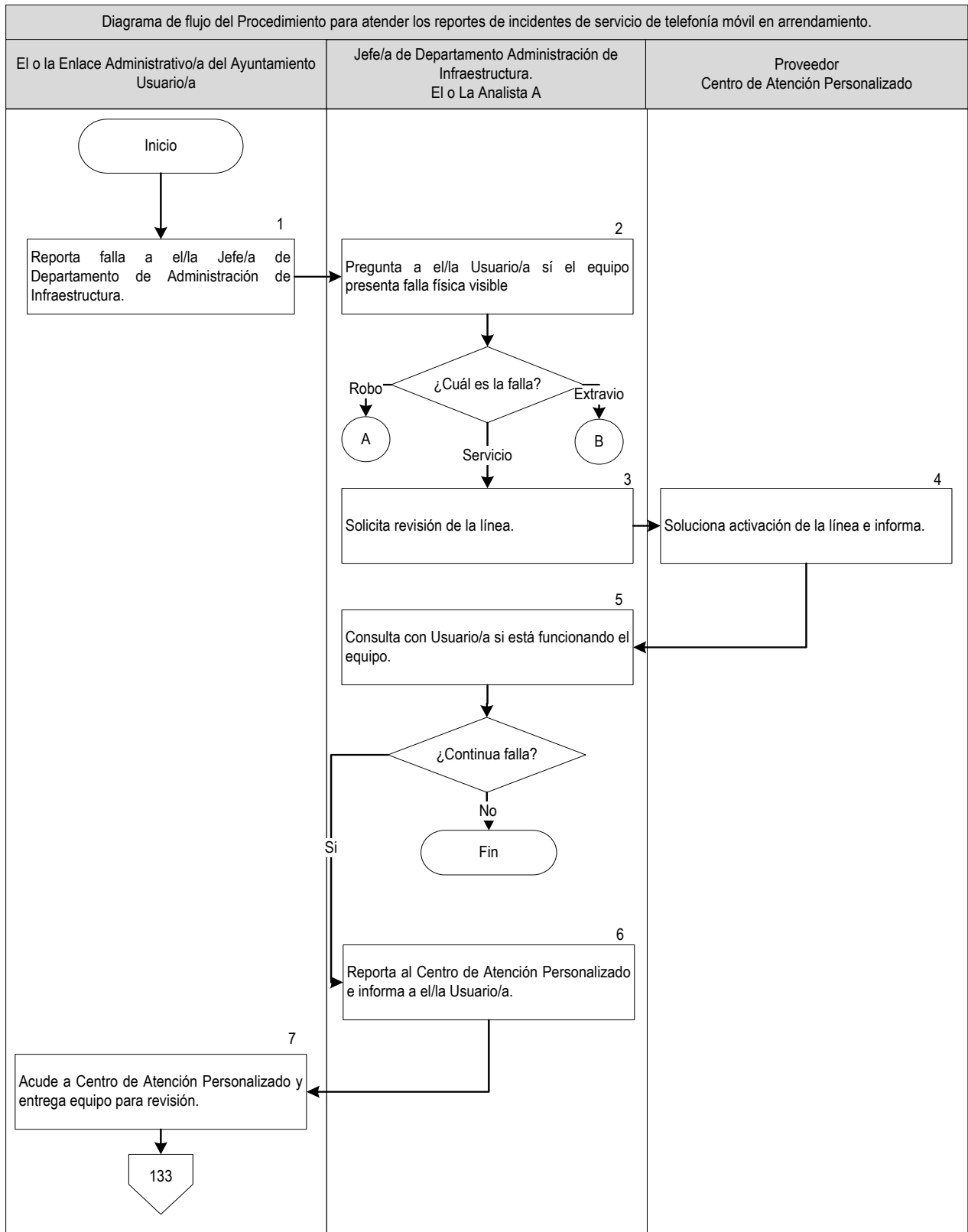
Descripción del Procedimiento: Para atender los reportes de incidentes de servicio de telefonía móvil en arrendamiento.

Responsable	No.	Actividad	Formato o documento	Tantos
El o la Enlace Administrativo/a	1	Reporta falla a el/la Jefe/a de Departamento de Administración de Infraestructura.	N/A	N/A
Jefe/a de Departamento Administración de Infraestructura.	2	Pregunta a el/la Usuario/a si el equipo presenta falla física visible. ¿Cuál es la falla? Robo: Continúa en la actividad 16 Extravío: Continúa en la actividad 22 En caso contrario:	N/A	N/A
Jefe/a de Departamento Administración de Infraestructura.	3	Solicita revisión de la línea.	N/A	N/A
Proveedor	4	Soluciona activación de la línea e informa.	N/A	N/A
Jefe/a de Departamento Administración de Infraestructura	5	Consulta con Usuario/a si está funcionando el equipo. No continua la falla termina procedimiento. En caso contrario:	N/A	N/A
Jefe/a de Departamento Administración de Infraestructura	6	Reporta al Centro de Atención Personalizado e informa a el/la Usuario/a.	N/A	N/A
Usuario/a	7	Acude a Centro de Atención Personalizado y entrega equipo para revisión.	N/A	N/A
Centro de Atención Personalizado	8	Revisa y reporta daño. <ul style="list-style-type: none"> • Si tiene reparación pasa a actividad 13, en caso contrario: • No es daño imputable a el/la usuario/a continúa en la actividad 10, en caso contrario: 	N/A	N/A
Usuario/a	9	Paga deducible.	N/A	N/A
Proveedor	10	Reemplaza equipo.	N/A	N/A
Usuario/a	11	Informa a él o la Enlace Administrativo/a de la dependencia solicitante.	N/A	N/A
EL o La Enlace Administrativo/a del Ayuntamiento	12	Actualiza resguardo.	N/A	N/A

 SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
		Fecha de elaboración: 14/09/15
		Núm. de Revisión: 01

Responsable	No.	Actividad	Formato o documento	Tantos
Proveedor/a	13	Repara equipo y entrega a el/la Usuario/a.	N/A	N/A
Usuario/a	14	Recibe Equipo.	N/A	N/A
Jefe/a de Departamento Administración de Infraestructura. El o La Analista A.	15	Cambia estatus de reporte a "Resuelto" o su equivalente en el Sistema de Mesa de Ayuda. Termina Procedimiento.	N/A	N/A
Usuario/a	16	Levanta acta de averiguación previa ante el Ministerio Público, paga deducible que aplique entregando acta original.	Acta deducible	1 Original
Jefe/a de Departamento Administración de Infraestructura. El o La Analista A	17	Recibe Equipo.	N/A	N/A
El o La Analista A	18	Elabora responsiva, elabora oficio. Remite con oficio responsiva en tres tantos a la Coordinación Administrativa. Informa que el Equipo será entregado a El o la Enlace Administrativo/a del Ayuntamiento en cuanto se cuenten con las responsivas firmadas.	Responsiva Oficio	1 Original
El o la Enlace Administrativo/a	19	Remite mediante oficio los tres tantos de responsiva firmada por el/la Enlace Administrativo/a y Usuario/a para la firma de el/la Jefe/a de Departamento Administración de Infraestructura.	Responsiva oficio	3 Originales
Jefe/a de Departamento Administración de Infraestructura.	20	Firma responsiva, remite mediante oficio dos tantos de responsivas a el o la Enlace Administrativo/a para su control interno, informa que puede pasar por el Equipo, entrega Equipo a El o la Enlace Administrativo/a del Ayuntamiento.	Responsiva oficio	2 Originales
El o La Analista A	21	Actualiza base de datos, archiva responsiva en expediente y cancela responsiva anterior.	Base de datos responsiva	1 Original

Responsable	No.	Actividad	Formato o documento	Tantos
Jefe/a de Departamento Administración de Infraestructura.	22	Reporta a Prestador/a de Servicio para suspensión temporal del servicio e informa a el/la Usuario/a los montos correspondientes a los deducibles.	N/A	N/A
Usuario/a	23	Acude a el/la Jefe/a de Departamento Administración de Infraestructura a realizar el pago de la recuperación de Equipo.	N/A	N/A
Jefe/a de Departamento Administración de Infraestructura.	24	Solicita a la empresa el envío del Equipo, recibe Equipo contra pago del mismo.	Responsiva	3 Originales
El o La Analista A	25	Realiza oficio para remitir tres originales de responsiva a El o la Enlace Administrativo/a del Ayuntamiento para recabar firma del o la Coordinador/a Administrativo/a y Usuario/a.	Responsiva Oficio	1 Original
El o la Enlace Administrativo/a del Ayuntamiento	26	Remite mediante oficio los tres tantos de responsiva firmada por El o la Enlace Administrativo/a del Ayuntamiento y Usuario/a para la firma de el/la Jefe/a de Departamento Administración de Infraestructura.	Responsiva Oficio	3 Originales
Jefe/a de Departamento Administración de Infraestructura.	27	Firma responsiva, remite mediante oficio dos tantos de responsivas a la El o la Enlace Administrativo/a del Ayuntamiento para su control interno, entrega Equipo a El o la Enlace Administrativo/a del Ayuntamiento.	Responsiva oficio	2 Originales
El o La Analista A	28	Actualiza base de datos, archiva responsiva en expediente y cancela Resguardo anterior.	Base de datos responsiva Expediente	1 Original



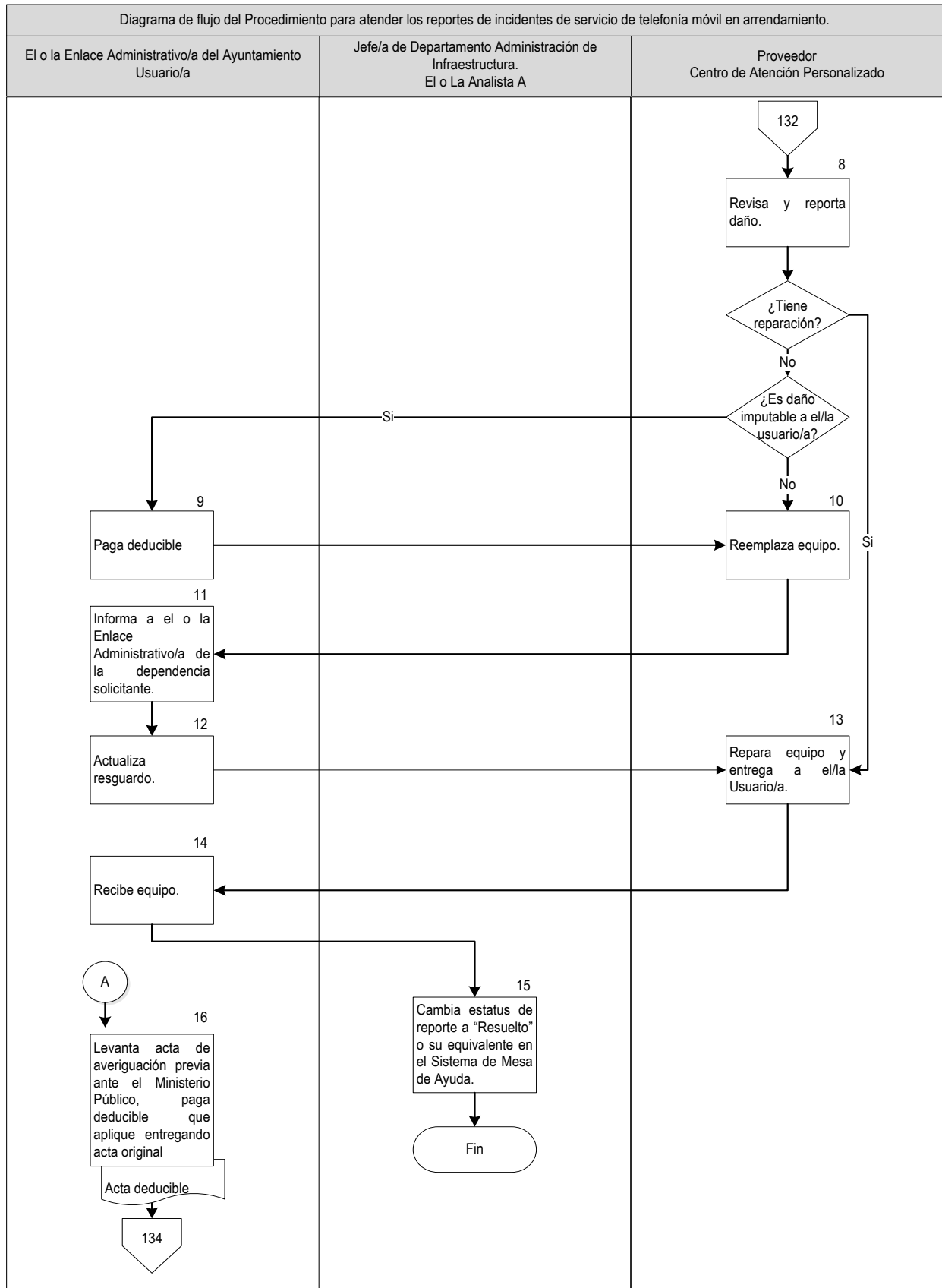


Diagrama de flujo del Procedimiento para atender los reportes de incidentes de servicio de telefonía móvil en arrendamiento.

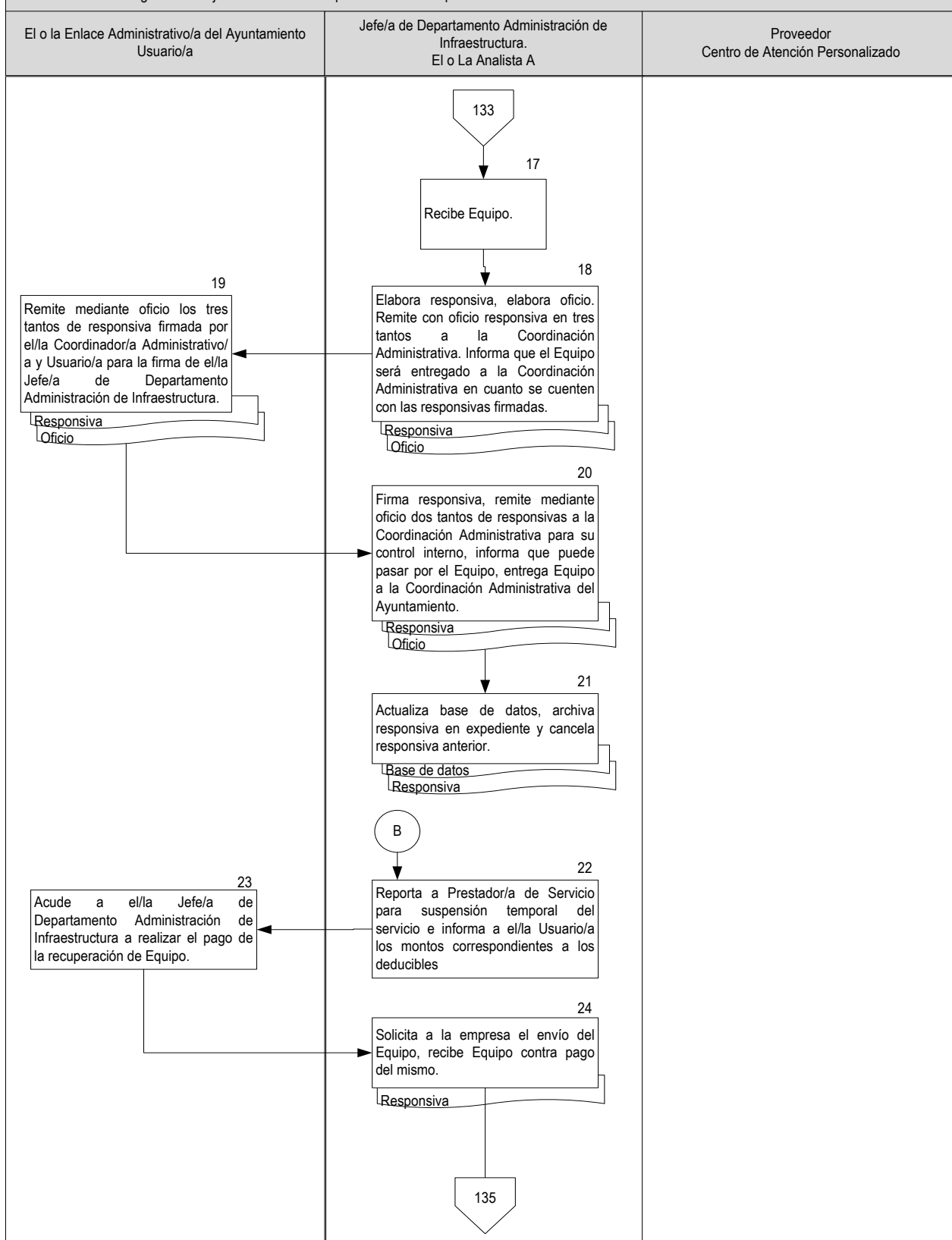
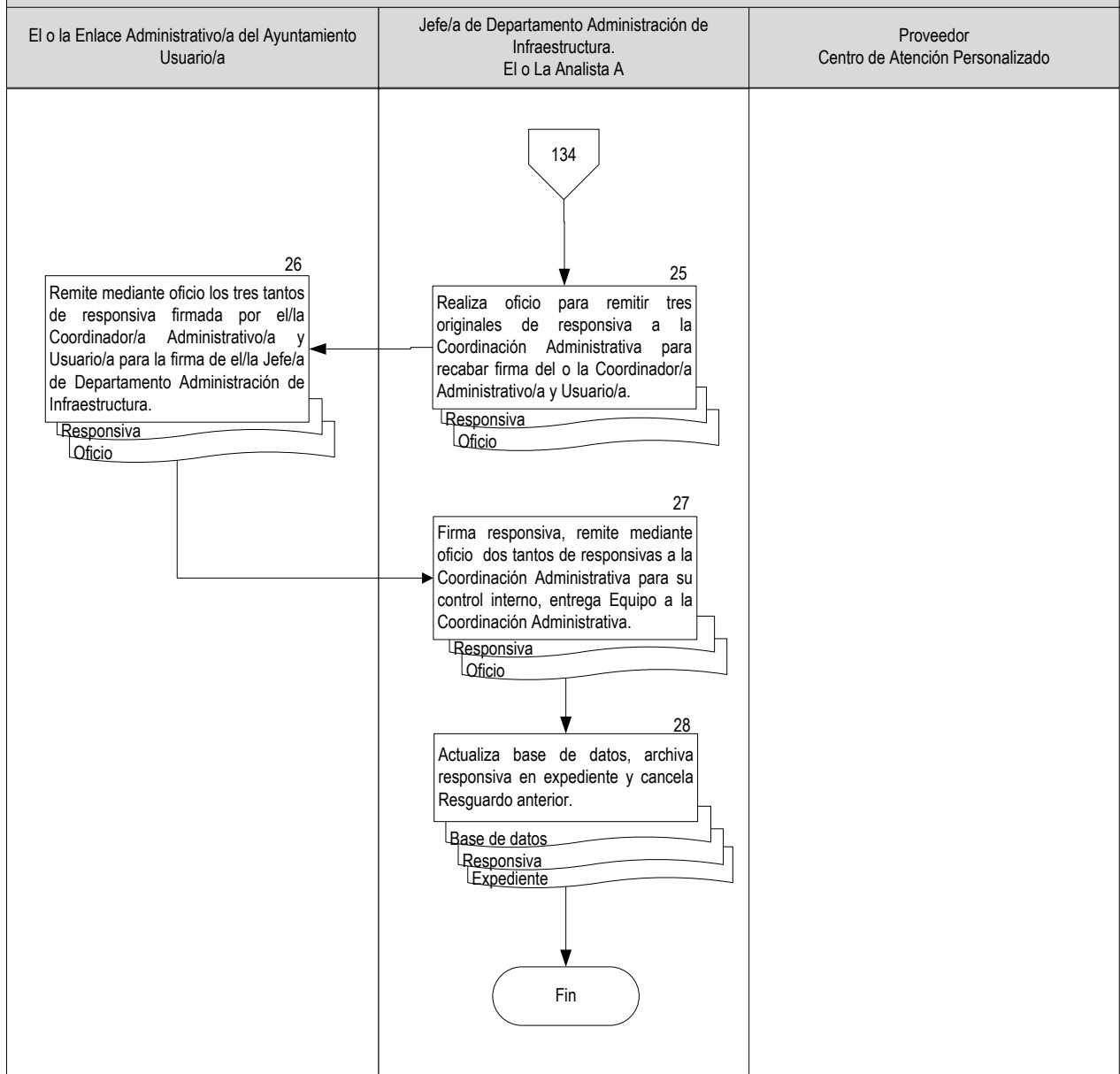


Diagrama de flujo del Procedimiento para atender los reportes de incidentes de servicio de telefonía móvil en arrendamiento.



 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
			Fecha de elaboración: 14/09/15
			Núm. de Revisión: 01

VII. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Aplicación.- Es un tipo de programa informático diseñado como herramienta para permitir a un/a Usuario/a realizar uno o diversos tipos de trabajos;

Ayuntamiento.- El Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla;

BAM.- Siglas de Banda Ancha Móvil. Se refiere a un dispositivo por medio del cual se puede acceder a internet, típicamente por vía celular (GSM o CDMA);

Bien Informático.- Aquel registrado en el Sistema Integral de Inventarios y que tiene asociado un valor monetario, formando parte del patrimonio del Municipio de Puebla, tales como: licencias de Software, cámaras fotográficas, cámaras de video, Equipos de Cómputo y sus Dispositivos Periféricos, pantallas electrónicas, Equipos de proyección, Equipos de radiocomunicación, Equipos de telefonía, entre otros. Se incluyen también bienes tales como cables y accesorios que por su clasificación son justificadamente no inventariables según las normas aplicables;

Bocetos de diseño gráfico.- Los dibujos digitales que muestra el portal como lo verá el usuario en Internet.

Catálogo de Servicios.- Conjunto de servicios en ambiente operativo que se ofrecen a los/las Usuarios/as de tecnologías de la información: pago de contribuciones, trámites y solicitudes ciudadanas, puntos de conexión inalámbricos gratuitos, capacitación en Juntas Auxiliares, centro integral de atención ciudadana, creación de sitios web, telefonía fija, correo electrónico, telefonía móvil, radiocomunicación, internet, impresión y digitalización, desarrollo y administración de Sistemas diversos y gestión de bienes tecnológicos.

CIAC.- Centro de Información y Atención Ciudadana. Recibe solicitudes de información y los reportes de la ciudadanía acerca de los servicios públicos municipales que requiere. El CIAC se accede por medio de una llamada telefónica al 072. También recibe reportes y solicitudes de información vía mensaje de texto (SMS), mensaje de voz, Correo Electrónico, web, redes sociales (Facebook, Twitter) y por cualquier otro medio electrónico o escrito que la Dirección considere pertinente. Los reportes sobre servicios públicos se canalizan a las Dependencias municipales encargadas de la prestación de los mismos y se da seguimiento.

Convenio.- Documento firmado por la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones 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;

Correo Electrónico.- Correo Electrónico institucional provisto por la Dirección a los y las Servidores/as Públicos/as;

 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
			Fecha de elaboración: 14/09/15
			Núm. de Revisión: 01

Cuenta.- Dirección de Correo Electrónico y su configuración asociada que es asignada a un único Servidor/a Público/a o a un programa del Ayuntamiento. Toda cuenta estará ligada a un Dominio;

Data Center.- Es el centro principal de la Infraestructura en la que residen los Sistemas de Información.

Departamentos.- Los Adscritos a la Dirección, a saber: Departamento de Soporte Técnico, Departamento de Administración de Infraestructura y Departamento de Cultura Digital;

Dictamen Técnico: Es el análisis de las propuestas hechas por los concursantes que se califican como aceptables o no, para la adquisición de equipos y servicios tecnológicos, con el fin de dar certidumbre técnica y continuar con el proceso de adjudicación.

Dirección.- Dirección de Infraestructura Tecnológica, adscrita a la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones de la Administración Municipal;

Entidad.- Los organismos Públicos Descentralizados y Desconcentrados Municipales, las empresas de participación Municipal mayoritaria y los fideicomisos públicos, en los que el fideicomitente sea el Municipio

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 evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa, o puede causar, una interrupción o una reducción de calidad del mismo, pudiendo ser reportado directamente por un/a Usuario/a, por personal técnico, o detectado por una herramienta de monitoreo, puede estar relacionado con los cualquiera de los servicios contenidos en el Catálogo de Servicios.

Incidente mayor.- Es la categoría más alta de impacto de un incidente y resultará en una interrupción importante para el otorgamiento del servicio.

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;

Mesa de Servicio.- Perteneciente al Departamento de Soporte Técnico dependiente de la Dirección de Infraestructura Tecnológica, con un horario de atención de 8:00 am a 20:00 horas, los días laborables. Único punto de contacto entre las Dependencias, Entidades y la Dirección, cuyo objetivo principal será responder de una manera oportuna, eficiente y con alta calidad los requerimientos relacionados con las Tecnologías de la Información. Contemplando los siguientes estados en el Sistema de la Mesa de Servicio:

- Asignado: reconocido y otorgado a un especialista para su solución.

 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
			Fecha de elaboración: 14/09/15
			Núm. de Revisión: 01

- En progreso: en el proceso de ser investigado y resuelto.
- Resuelto: la solución ha sido implementada, pero la validación con el/la Usuario/a aun no se realiza.
- Rechazado: cuando el reporte no corresponde al área asignada, o la información proporcionada no es suficiente.
- Cerrado: el ejecutivo de Mesa de Servicio o el especialista de 2do nivel han confirmado con el/la Usuario/a que el incidente ha sido resuelto y las operaciones se han restaurado.

Micrositio.- El espacio informativo compuesto de varias secciones que se encuentran difundidas en un Portal Web.

Portal Web: El espacio de información e interacción en Internet con acceso a múltiples fuentes de información y servicios estructurados de forma inteligente para ser encontrados fácilmente por el usuario desde la primera página. En el presente hace referencia al Portal Web del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.

Proyecto.- Un Proyecto es un conjunto actividades interrelacionadas y organizadas, así como de recursos que se desarrollan en un tiempo determinado para cumplir con un grupo específico de metas;

Resguardante.- Servidor/a Público/a al que se le ha proporcionado un Equipo del ayuntamiento a su Resguardo;

Servidor/a Público/a.- Las personas que desempeñan un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la Administración Pública Municipal;

Sistema del CIAC.- Aplicación que sirve para distribuir las llamadas telefónicas a los diferentes Ejecutivos del 072 y que además provee una interface gráfica en una computadora que despliega información en el contexto de la llamada para facilitar la respuesta sobre información, levantamiento de reporte, seguimiento de reportes, encuesta de satisfacción, entre otros. Mediante el Sistema del CIAC se pueden obtener estadísticas referentes a las llamadas recibidas y su atención;

Sistema de Información.- Cualquier programa computacional asociado a una o más base de datos, de uso específico para el Ayuntamiento que se encuentre en operación y que pueda haber sido desarrollado internamente en el Ayuntamiento por la Dirección de Sistemas, desarrollado y/o licenciado por uno o varios proveedores contratados para tal efecto por el Ayuntamiento, o bien, que esté bajo la administración de la Dirección. Los Sistemas de Información se encuentran instalados y configurados en la Infraestructura de Servidores pertenecientes al Data Center y sirve para soportar la operación del propio Ayuntamiento;

Sistema Integral de Inventarios.- Aplicación que incluye una base de datos en la que se administra y se da mantenimiento al inventario de bienes muebles tal como lo especifica la Normatividad General para la Alta, Baja Operativa, Desincorporación y Destino Final de los Bienes Muebles del Gobierno Municipal, publicado en el Periódico Oficial del Gobierno Constitucional del Estado de Puebla

 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA SECRETARÍA INNOVACIÓN DIGITAL Y COMUNICACIONES	Manual de Procedimientos de la Dirección de Infraestructura Tecnológica	Clave: MPUE1418/MP/SIC022/026
		Fecha de elaboración: 14/09/15
		Núm. de Revisión: 01

Software.- Se refiere al equipamiento lógico o soporte lógico de un Sistema de Información, los componentes lógicos que integran el Software hacen posible la realización de tareas específicas.

Troubleshooting: La mejor manera de resolver problemas es llevar una base de datos con las fallas más recurrentes y sus posibles soluciones.

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

W3C (Consortio World Wide Web).- Este consorcio es la unidad de control más importante para las normas en Internet y posee filiales en Estados Unidos y Europa. Se ocupa de definir el estándar del lenguaje HTML para conseguir una normalización mundial. También se encarga de coordinar las tecnologías que surgen para Internet.

Web Master: El servidor público encargado de la infraestructura técnica del Portal.