



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página 1 de 132

**Manual de Organización
y Procedimientos de la
Dirección de Servicios a la
Infraestructura Tecnológica**

Cuernavaca, Mor., 12 de abril 2012



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página 2 de 132

CONTENIDO GENERAL

	Página
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	4
II. INTRODUCCIÓN	5
III. OBJETIVO	6
IV. MARCO JURÍDICO	7
V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	8
VI ORGANIGRAMA	9
VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA	10
VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	11
IX. POLÍTICAS	38
X. PROCEDIMIENTOS	52
a) Solicitud de Servicios a la Infraestructura Tecnológica	52
b) Atención a Solicitudes de Mantenimiento Correctivo	56
c) Evaluación Técnica de Equipo de Cómputo y Telefonía	65
d) Verificación de Equipo de Cómputo Recién Adquirido	71
e) Mantenimiento Preventivo de Equipo Cómputo	77
f) Atención de Solicitudes para Servicio de la Red de Datos	81
g) Ampliación ó Modificación de Nodos de la Red de Datos	85
h) Alta de una Nueva Cuenta de Usuario en la Red	89



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página 3 de 132

CONTENIDO GENERAL

	Página
i) Respaldo Diario de la Base de Datos del Servidor	95
j) Respaldo Semanal en medios de almacenamiento	99
k) Mantenimiento Preventivo de Servidores	103
l) Mantenimiento Correctivo de Línea Telefónica Conmutada	108
m) Atención de Solicitudes para Reparación de Teléfonos Externos	118
n) Asignación de Claves Telefónicas Externas	126
XI. DIRECTORIO	130
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	131
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	132



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
 REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página 4 de 132

I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZÓ

Con fundamento en el Art. 125 fracción II y XXI, artículo 139 y 140 Fracción IV del Reglamento de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca, se expide el presente Manual de Organización y Procedimientos de la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica, el cual contiene información referente a su estructura y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.

AUTORIZO- APROBÓ

 Jorge Arturo Olivarez Brito
 Oficial Mayor

ELABORÓ

 José Rojas Larios
 Director de Servicios a la Infraestructura Tecnológica

Fecha de Autorización	Vo. Bo. Dirección de Recursos Humanos	VERSIÓN	No. de paginas
Abril 2012	Iván Elías Iragorri Martínez	2012	132



II. INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene por objeto, dar a conocer al personal del Ayuntamiento de Cuernavaca y en particular a ésta Dirección, las atribuciones generales; funciones, políticas y procedimientos de cada área.

Una parte fundamental de este manual es: la descripción de perfil de puestos que todo aspirante u ocupante debe cubrir; las características determinan el nivel de responsabilidad del puesto.

Las políticas se han analizado y elaborado, para dar cumplimiento en todo momento, en esta fase se determinan las normas de trabajo administrativa, técnica y operativa, dividiéndose en genéricas y específicas, las primeras determinan el proceso administrativo interno y para con el Ayuntamiento. Las segundas determinan el proceso técnico y operativo.

Los procedimientos detallan las actividades que se llevan a cabo, de acuerdo a las funciones de cada una las áreas que involucran esta Dirección. Ejemplos de ello, se describen los procesos para atender un servicio de equipo de cómputo y telefonía, evaluar un equipo de cómputo, brindar mantenimiento preventivo y correctivo, dar de alta una cuenta de red, entre otros.

La Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica, lleva la encomienda de garantizar el buen funcionamiento de la red de voz y datos, equipos informáticos y que éstos tengan un óptimo desempeño; haciendo partícipe a los usuarios a través asesorías, comunicados en la Intranet y folletos informativos, que ayuden a elevar la cultura informática.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página 6 de 132

III. OBJETIVO

Asegurar que los recursos actuales en materia de comunicaciones de voz y datos sean utilizados óptimamente, brindado un servicio de calidad que repercute en beneficio a la ciudadanía. Así mismo, proporcionar una base mediante la investigación, análisis, pruebas y validaciones para formular propuestas con la intención de mejorar continuamente la infraestructura tecnológica de la Información actualmente utilizadas, que permitan optimizar el proceso de prestación de servicios en materia de comunicaciones, así mismo dar a conocer a todo el personal que conforma la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica las funciones que deberá desempeñar, sin objeción alguna, dar a conocer las políticas establecidas, así como dar cumplimiento en cada uno de los procedimientos en que intervienen. De igual manera dar a conocer a las dependencias las políticas y procedimientos de servicio para facilitar y garantizar el buen funcionamiento de los recursos informáticos.



IV. MARCO JURÍDICO

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos.
3. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.
4. Ley Estatal de Planeación.
5. Ley del Servicio Civil del Estado de Morelos.
6. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
7. Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado.
8. Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos.
9. Ley de Entrega Recepción de la Administración Pública del Estado y Municipio de Morelos.
10. Bando de Policía y Buen Gobierno.
11. Condiciones Generales de Trabajo para el Ayuntamiento Constitucional de Cuernavaca Morelos.
12. Reglamento de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca.
13. Reglamento Interior de la Oficialía Mayor.
14. Plan de Desarrollo Municipal 2009-2012.
15. Manual de Organización y Procedimientos de la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica.
16. Programa Operativo Anual 2012 (POA)
17. Demás leyes, reglamentos, circulares, decretos y otras disposiciones de carácter administrativo y de observación general en el ámbito de su competencia.



V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

Somos un área que debe mantener en condiciones óptimas la infraestructura tecnológica del municipio e impulsar el crecimiento en el ramo de los sistemas de comunicación orientados a los procesos de información institucional.

VISIÓN

Ser un área de Innovación Constante, la cual se involucre para que todas las áreas del Municipio de Cuernavaca, cuenten y utilicen la Infraestructura tecnológica, garantizando el apoyo en las tareas de servicios de calidad a las demandas ciudadanas.

VALORES

Orden
Puntualidad
Responsabilidad
Dedicación
Trabajo en equipo
Respeto



AGOSTO 2009 - 2012



PRESIDENCIA MUNICIPAL CUERNAVACA, MEX.

AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA OFICIALÍA MAYOR

DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página 9 de 132

VI. ORGANIGRAMA

DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

TECNICO
INFORMÁTICO

ASISTENTE

SUBDIRECCIÓN DE
ADMINISTRACIÓN
DE REDES

JEFATURA DEL
DEPARTAMENTO DE
TELEFONIA

TÉCNICO
INFORMÁTICO

ELABORÓ

JOSE ROJÁS LARIOS
DIRECTORA DE SERVICIOS
A LA INFRAESTRUCTURA
TECNOLÓGICA

JEFATURA DEL
DEPARTAMENTO DE
REDES

JEFATURA DEL
DEPARTAMENTO DE
MANTENIMIENTO

TÉCNICO
INFORMÁTICO
(5)

REVISIÓN Y
AUTORIZACIÓN
Jorge Arturo Olivarez Brito

JORGE ARTURO OLIVAREZ BRITO
OFICIAL MAYOR

FECHA DE AUTORIZACIÓN: ABRIL 2012



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página 10 de 132

VII. ESTRUCTURA ORGANICA

Categoría Plaza	P u e s t o	Nombre	Sub total	Total
CF02002	Director de Servicios a la Infraestructura Tecnológica	José Rojas Larios	1	
CF03003	Asistente	Maricela Encarnación Nájera	1	
T01011	Técnico Informático	Perla Flores Saavedra	1	
				3
CF02009	Subdirector de Administración de Redes	Victor Daniel Juárez Avalos	1	1
CF03002	Jefe de Departamento de Redes	Luis Valdos Abundez	1	1
CF03002	Jefe de Departamento de Telefonía	Humberto Hernández Aguirre	1	
T01008	Técnico en Informático	Víctor Fitz Calderón	1	2
CF03002	Jefe de Departamento de Mantenimiento	Erick Ciriaco Medina	1	1
CF03010	Técnico informático	Adrián Armas Osorio	1	
CF03010	Técnico informático	César Augusto Morales Diego	1	
CF03010	Técnico informático	Miguel Ángel Estrada Palestina	1	
CF03010	Técnico informático	José Ángel Rentería Álvarez	1	
T01008	Técnico informático	Fernando Reza Sánchez	1	
				6
		TOTAL		13



VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

PUESTO

Director de Servicios a la Infraestructura Tecnológica

JEFE INMEDIATO

Coordinador General de Municipio Digital

PERSONAL A SU CARGO

Asistente
Técnico Informático
Subdirector de Administración de Redes

FUNCIONES PRINCIPALES

De acuerdo al Reglamento Interior de la Oficialía Mayor, las atribuciones del Director son:

- I. Diseñar la arquitectura de la red municipal y llevar a cabo su implementación;
- II. Evaluar el equipo de comunicaciones, que garantice la funcionalidad de la red;
- III. Evaluar el desempeño del equipo de cómputo, de acuerdo a los requerimientos de aplicación de las Dependencias;
- IV. Elaborar el dictamen técnico del equipo de cómputo y comunicaciones de nueva adquisición; en coordinación con la Dirección de Recursos Materiales, siendo la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica la facultada para emitir dichos dictámenes;
- V. Desarrollar estrategias de optimización para el correcto funcionamiento de la red de voz y datos del Ayuntamiento de Cuernavaca;



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página 12 de 132

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

PUESTO

Director de Servicios a la Infraestructura Tecnológica

JEFE INMEDIATO

Coordinador General de Municipio Digital

PERSONAL A SU CARGO

Asistente
Técnico Informático
Subdirector de Administración de Redes

FUNCIONES PRINCIPALES

- VI. Coadyuvar en la capacitación del personal del Ayuntamiento, para el buen uso de los recursos informáticos;
- VII. Programar y coordinar la ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo, al equipo de cómputo y comunicaciones de las Dependencias del Ayuntamiento;
- VIII. Emitir dictamen técnico de los equipos de cómputo y comunicaciones a dar de baja;
- IX. Coordinar y colaborar en la verificación de equipos de cómputo y comunicaciones, entregados por los proveedores a la Dirección de Recursos Materiales, para garantizar que correspondan las especificaciones técnicas solicitadas;
- X. Coordinar con la Dirección de Patrimonio Municipal, la actualización del inventario de equipo de cómputo y comunicaciones;
- XI. Coordinar con la Dirección de Recursos Materiales, el cumplimiento de las garantías técnicas de Infraestructura Tecnológica de cómputo y comunicaciones con los proveedores;
- XII. Formular los proyectos de programas de actividades y presupuestos anuales de la Unidad Administrativa a su cargo y de las que se le hubieren adscrito;



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página 13 de 132

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

PUESTO

Director de Servicios a la Infraestructura Tecnológica

JEFE INMEDIATO

Coordinador General de Municipio Digital

PERSONAL A SU CARGO

Asistente
Técnico Informático
Subdirector de Administración de Redes

FUNCIONES PRINCIPALES

- XIII. Elaborar conforme a las normas que establezca la Dirección de Recursos Humanos, la elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos correspondientes a la Dirección, así como participar en los programas de modernización y simplificación administrativa que ésta promueva;
- XIV. Mantener actualizadas las memorias técnicas de la infraestructura tecnológica del Ayuntamiento;
- XV. Elaborar las propuestas técnicas y apoyar en las presentaciones de los proyectos de infraestructura tecnológica, en las áreas de telefonía y comunicación de datos;
- XVI. Apoyar en la contratación de servicios, relacionados con la infraestructura tecnológica, desde la recepción de propuestas, evaluación y selección de proveedores;
- XVII. Realizar las actividades relacionadas con la administración de servicios de la red de voz y datos e Internet de manera sincronizada con la Coordinación General de Municipio Digital;



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página 14 de 132

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

PUESTO

Director de Servicios a la Infraestructura Tecnológica

JEFE INMEDIATO

Coordinador General de Municipio Digital

PERSONAL A SU CARGO

Asistente
Técnico Informático
Subdirector de Administración de Redes

FUNCIONES PRINCIPALES

- XVIII. Planear el crecimiento de la infraestructura tecnológica de equipo de cómputo y comunicaciones de la administración Pública Municipal y organizar las etapas de implementación, por prioridad y presupuesto, en coordinación con las dependencias beneficiadas;
- XIX. Sincronizar con la Coordinación General de Municipio Digital, en la ejecución de configuración de sistemas, manejadores de bases de datos y software complementario en los servidores, para el óptimo desempeño de los sistemas;
- XX. Establecer en sincronización con la Coordinación General de Municipio Digital las políticas de seguridad y respaldo de información de las bases de datos y sistemas de información, así como vigilar que se ejecuten las mismas.
- XXI. Establecer y ejecutar las acciones necesarias para garantizar la seguridad de los recursos de tecnología de información con que cuenta la Administración Municipal;
- XXII. Y las demás que le confieran otros ordenamientos jurídicos o el Coordinador de Municipio Digital.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página 15 de 132

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Director de Servicios a la Infraestructura Tecnológica

ESCOLARIDAD

Ing. en Sistemas Computacionales
Lic. en Informática ó carrera afín
Titulado

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- En Tecnologías de la Información, así como Administración de redes y Telefonía
- Amplio conocimiento en redes locales y de área amplia de comunicación de voz y datos, protocolos, topologías, ínter conectividad y telecomunicaciones
- Conocimientos de Mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo
- Sistemas Operativos de Red
- Conocimientos Administrativos Generales
- Habilidad para coordinar y dirigir equipos de trabajo.

EXPERIENCIA LABORAL

3 Años

CONDICIONES DE TRABAJO

Área con ventilación y mobiliario acorde a las necesidades

ACTITUD / PERSONALIDAD

Disponibilidad de tiempo
Don de Mando
Honestidad y Lealtad
Capacidad de Análisis
Iniciativa y Creatividad

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

ESFUERZO

Mental-Físico



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página 16 de 132

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Asistente

JEFE INMEDIATO

Director de Servicios a la
Infraestructura Tecnológica

PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Actualizar el sistema de órdenes de servicio de acuerdo a los datos recabados en los formatos correspondientes;
- II. Recepción de equipos de computo para su verificación y/o reparación;
- III. Captura de datos del usuario en el sistema de reportes para la asignación del servicio solicitado;
- IV. Apoyar administrativamente en la entrega de equipo de cómputo en el proceso de reparación;
- V. Verificación diaria de la correspondencia recibida por medio del sistema de Gestión;
- VI. Dar seguimiento a la correspondencia recibida por sistema de gestión
- VII. Llevar a cabo el control administrativo del préstamo de herramientas, software y del stock de refacciones;
- VIII. Informar al Director de Servicios de Infraestructura Tecnológica el nivel de existencia de refacciones;
- IX. Apoyar al Director en la integración de reportes de actividades;
- X. Apoyar a la Dirección en la elaboración de Documentos relacionados con el área;



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página 17 de 132

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Asistente

JEFE INMEDIATO

Director de Servicios a la
Infraestructura Tecnológica

PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

FUNCIONES PRINCIPALES

- XI. Informar al Director de Servicios a la Infraestructura Tecnológica de posibles conflictos relacionados con el equipo de cómputo y comunicación de voz y datos;
- XII. Resguardar los dispositivos magnéticos que contengan el Software de uso general de las Dependencias del Ayuntamiento;
- XIII. Elaborar estadísticas sobre las órdenes de servicio y llenar los formatos de reportes por cada uno de los servicios realizados; y
- XIV. todas las actividades que le delegue su jefe inmediato



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página 18 de 132

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Asistente

ESCOLARIDAD

Nivel Medio Superior, Carrera Técnica en un área de computación ó Secretarial

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- En Windows y versiones actualizados de Office (Word, Excel, Power Point)
- Administrativos
- Básicos de Hardware
- Internet

EXPERIENCIA LABORAL

2 Años

CONDICIONES DE TRABAJO

Área con ventilación

ACTITUD / PERSONALIDAD

Alto grado de Responsabilidad
Disponibilidad de tiempo
Honestidad y Lealtad
Iniciativa, Dinámico
Paciente
Buen trato con las personas

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Baja

ESFUERZO

Mental y Físico



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página 19 de 132

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

PUESTO

Técnico Informático

JEFE INMEDIATO

Director de Servicios a la Infraestructura Tecnológica

PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Llevar a cabo el control Administrativo del personal de la Dirección;
- II. Apoyar al Director en la elaboración de reportes solicitados por la Oficialia Mayor;
- III.-Informar al Director de Servicios a la Infraestructura Tecnológica de posibles conflictos relacionados con el equipo de cómputo y comunicación de voz y datos;
- IV. Elaborar y dar seguimiento la documentación que compete a la Dirección;
- V. Realizar el Stock del material requerido, abasteciendo las necesidades del área;
- VI. Mantener actualizada la documentación de resguardos del equipo de cómputo y Comunicaciones de datos;



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página 20 de 132

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

PUESTO

Técnico Informático

JEFE INMEDIATO

Director de Servicios a la Infraestructura Tecnológica

PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

FUNCIONES PRINCIPALES

- VIII. Llevar a cabo el control de las bitácoras de asistencia de los alumnos practicantes y prestadores de servicio social;
- IV. Y demás actividades propias de área Administrativa.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página 21 de 132

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Técnico Informático

ESCOLARIDAD

Licenciatura en Administración ó técnico en computación

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- En Windows y versiones actualizados de Office (Word, Excel, Power Point)
- Administrativos
- Internet

EXPERIENCIA LABORAL

2 Años

CONDICIONES DE TRABAJO

Área con ventilación

ACTITUD / PERSONALIDAD

Alto grado de Responsabilidad
Disponibilidad
Honestidad y Lealtad
Iniciativa, Dinámico
Paciente
Buen trato con las personas

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Baja

ESFUERZO

Mental y Físico



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
 REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página 22 de 132

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Subdirector de Administración de Redes

JEFE INMEDIATO

Director de Servicios a la Infraestructura Tecnológica

PERSONAL A SU CARGO

Jefe de Departamento de Telefonía
 Jefe de Departamento de Redes
 Jefe de Departamento de Mantenimiento

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Analizar, diseñar, elaborar y en su caso, modificar la arquitectura de la red municipal de cómputo en coordinación con el Director de Servicios a la Infraestructura Tecnológica;
- II. Investigar, analizar y proponer nuevas tecnologías en materia de redes que ayuden a mejorar ó en su caso, fortalecer el rendimiento de la red de datos, en beneficio de la Administración Municipal;
- III. Administrar los recursos y servicios de la Red de datos Municipal, de tal forma que éstos sean óptimos en su desempeño laboral;
- IV. Establecer plan de contingencias en el caso de fallas de la Red de Datos;
- V. Llevar a cabo, altas, bajas y cambios de cuentas de usuario de acuerdo a políticas de seguridad establecidas;
- VI. Actualizar dominios y grupos de trabajo de usuarios, así como establecer las relaciones de confianza entre dominios de la red municipal de cómputo;
- VII. Elaborar y aplicar políticas de seguridad de la red municipal de cómputo;



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página 23 de 132

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Subdirector de Administración de Redes

JEFE INMEDIATO

Director de Servicios a la Infraestructura Tecnológica

PERSONAL A SU CARGO

Jefe de Departamento de Telefonía
Jefe de Departamento de Redes
Jefe de Departamento de Mantenimiento

FUNCIONES PRINCIPALES

- VIII. Revisar periódicamente que los archivos en los servidores estén libres de virus;
- IX. Administrar la capacidad de almacenamiento de los servidores; y monitorear el rendimientos de los mismos;
- X. Resolver conjuntamente con el Departamento de Redes problemas con el tráfico en la red municipal de cómputo;
- XI. Llevar a cabo las actividades del respaldo periódico de los sistemas que residen en los servidores;
- XII. Programar la calendarización de Mantenimiento Preventivo a Servidores y coadyuvar en su ejecución;
- XIII. Apoyar en la elaboración de procedimientos relacionados con el departamento;
- XIV. Llenar los formatos de reportes por cada uno de los servicios realizados;
- XV. Realizar y entregar semanalmente un reporte de actividades;
- XVI. Y Todas aquellas funciones que le sean delegadas.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página **24** de **132**

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Subdirector de Administración de Redes

ESCOLARIDAD

Ingeniería en Sistemas, Licenciado en Informática ó Carrera afín

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Administración de Servidores tipo Empresarial y/ó Misión Crítica
- Avanzados sobre Windows NT, XP, Software comercial, Hardware
- Avanzados en Protocolos de Comunicación e Internet
- En soporte a MS Windows NT Enterprise Server
- Avanzados en ruteadores, concentradores y switches
- Ínter conectividad y cableado estructurado

EXPERIENCIA LABORAL

3 años

CONDICIONES DE TRABAJO

Clima a bajas temperaturas
Herramientas necesarias en campo y Oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Disponibilidad de Tiempo
Don de Mando
Honestidad y Lealtad
Capacidad de Análisis
Iniciativa, creatividad y dinámico

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Mental y Físico.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
 REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página **25** de **132**

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Redes

Subdirector de Administración de Redes

PERSONAL A SU CARGO

"NINGUNO"

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Apoyar en el análisis, diseño y elaboración, ó en su caso, modificar la arquitectura de la red municipal de cómputo en coordinación con el Subdirector de Administración de Redes;
- II. Instalar, configurar y poner en marcha los servidores de datos de la red municipal de cómputo, así como apoyar en la administración de los mismos;
- III. Resolver en coordinación con la Subdirección de Administración de Redes, los problemas generados por el tráfico en la red municipal de cómputo;
- IV. Integrar y actualizar la memoria técnica de la red;
- V. Mantener la distribución de la red por grupos o en su caso dominios en los paneles de control principales;
- VI. Supervisar la correcta aplicación y utilización de tecnologías referentes a la transmisión de datos en el Ayuntamiento;
- VII. Coordinar y participar en los servicios requeridos de Red;
- VIII. Coordinar y participar en los proyectos de redes de nueva creación;
- IX. Apoyar en la elaboración de procedimientos relacionados con el departamento;



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página 26 de 132

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Jefe de Departamento de Redes

JEFE INMEDIATO

Subdirector de Administración de Redes

PERSONAL A SU CARGO

"NINGUNO"

FUNCIONES PRINCIPALES

- X. Evaluar periódicamente el desempeño de los servicios y coordinar las acciones correctivas necesarias;
- XI. Llenar los formatos de reportes por cada uno de los servicios realizados;
- XII. Realizar y entregar semanalmente un reporte de actividades;
- XIII. Y todas aquellas funciones que le sean delegadas.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página 27 de 132

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Jefe de Departamento de Redes

ESCOLARIDAD

Ingeniería en Sistemas, pasante ó carrera trunca afín ó nivel Técnico en Redes

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Amplio conocimiento en redes locales y de área amplia de comunicación de datos
- Administración de Servidores
- Sistemas operativos
- Programación de ruteadores, concentradores, switches
- Protocolos de comunicación y topologías
- Ínter conectividad ó Cableados estructurados.

EXPERIENCIA LABORAL

2 años

CONDICIONES DE TRABAJO

Con ventilación, sin humedad y con las Herramientas necesarias en campo y Oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Disponibilidad de Tiempo
Don de Mando
Honestidad y Lealtad
Capacidad de Análisis
Iniciativa, creatividad y dinámico

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Mental y Físico.



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Telefonía

Subdirector de Administración de Redes

PERSONAL A SU CARGO

Técnico Informático

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Realizar las actividades necesarias para integrar y mantener actualizada la memoria técnica de la red telefónica conmutada y atender los servicios de telefonía solicitados por los usuarios;
- II. Elaborar las propuestas técnicas y las presentaciones de los proyectos de telefonía, además de realizar la programación técnica de la red conmutada de telefonía;
- III. Apoyar las acciones orientadas al ahorro en el consumo telefónico, a través del análisis de los reportes del rarificador y la revisión de los estados de cuenta de las líneas telefónicas externas.
- IV. Elaborar y dar seguimiento a la importación de facturas (Telmex) del gasto telefónico mensual de los usuarios del Ayuntamiento;
- V. Definir y ejecutar las actividades orientadas a la promoción y capacitación para el buen uso de los recursos de la red de telefonía con que cuenta la administración municipal;
- VI. Programar y supervisar los servicios preventivos y correctivos de los equipos de comunicación de voz;
- VII. Coordinar y supervisar los proyectos de expansión de telefonía, en coordinación con el Director de Servicios a la Infraestructura Tecnológica;
- VIII. Mantener y actualizar el sistema de correo de voz y de contestación automática del Municipio (AYUNTEL);
- IX. Y todas aquellas funciones que le sean delegadas.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página 29 de 132

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Jefe de Departamento de Telefonía

ESCOLARIDAD

Ing. en Sistemas, Comunicaciones,
Electrónica ó carrera afín Titulado

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Amplio conocimiento en redes locales de comunicación telefónica digital y analógica
- Programación de conmutadores
- Manejo de sistemas de cómputo, redes secundarias y planta exterior
- Enlaces dedicados DS0, E1 y E0

EXPERIENCIA LABORAL

3 años en puesto similar.

CONDICIONES DE TRABAJO

Área con ventilación y mobiliario acorde
al las necesidades

ACTITUD / PERSONALIDAD

Disponibilidad de tiempo
Don de Mando
Honestidad y Lealtad
Capacidad de Análisis
Iniciativa y Creatividad

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Mental y Físico.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página 30 de 132

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

JEFE INMEDIATO

Técnico Informático

Jefe de Departamento de Telefonía

PERSONAL A SU CARGO

“Ninguno”

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Modificar o corregir a nivel físico de la red de voz del Ayuntamiento de Cuernavaca;
- II. Atender los servicios telefónicos de la red conmutada y de las líneas telefónicas externas, reportados a la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica;
- III. Desarrollar y poner en operación el programa de mantenimiento preventivo y limpieza de aparatos telefónicos del Ayuntamiento;
- IV. Elaborar inventarios periódicos de ubicación, estado y resguardo de los aparatos telefónicos de las dependencias de la administración municipal;
- V. Brindar mantenimiento preventivo y correctivo a los conmutadores;
- VI. Realizar los servicios de instalación, reinstalación o depuración de las líneas telefónicas;
- VII. Apoyar en el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo y de la red de datos;
- VIII. Apoyar en los proyectos de instalación de redes de voz;



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página 31 de 132

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Técnico Informático

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Telefonía

PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

FUNCIONES PRINCIPALES

- IX. Mantener y actualizar las bases de datos de todos los usuarios de la red de voz;
- X. Llenar los formatos de reportes por cada uno de los servicios realizados;
- XI. Realizar y entregar semanalmente un reporte de actividades;



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página 32 de 132

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Técnico Informático

ESCOLARIDAD

Técnico en telefonía ó carrera afín

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- En redes de telefonía y conmutadores, así como en redes de computadoras
- Mantenimiento preventivo y correctivo de telefonía y equipo de cómputo
- Generales en Sistemas Operativos y Sistemas de Cómputo
- Cableado estructurado e ínter conectividad

EXPERIENCIA LABORAL

3 años

CONDICIONES DE TRABAJO

Área despejada con ventilación e iluminación
Proveerse de la herramienta necesaria

ACTITUD / PERSONALIDAD

Disponibilidad de tiempo
Honestidad y Lealtad
Capacidad de Análisis
Iniciativa
Dinámico

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Baja

ESFUERZO

Mental y Físico



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
 REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página **33** de **132**

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Mantenimiento

Subdirector de Administración de Redes

PERSONAL A SU CARGO

Técnico Informático

5

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Coordinar y coadyuvar en la configuración los nuevos equipos de cómputo adquiridos;
- II. Coordinar y participar en las actividades de recepción, ejecución y cierre de órdenes de servicio de mantenimiento correctivo de equipo de cómputo y comunicación de datos;
- III. Supervisar que se lleve a cabo la asignación diaria de órdenes de servicio y que éstos sean atendidos en fecha y hora determinadas;
- IV. Vigilar que se de cumplimiento en los casos de que el usuario requiera ampliar la información sobre la falla del equipo reportado y de ser necesario el usuario trasladara el mismo a la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica;
- V. Vigilar y en su caso, coadyuvar en el diagnóstico y la reparación del equipo;
- VI. Coordinar las acciones con el Director de Servicios a la Infraestructura Tecnológica sobre las fallas de equipos de cómputo que no tenga solución, de acuerdo a datos registrados en las ordenes de servicio;
- VII. Supervisar que se lleve a cabo la verificación de los equipos de cómputo de nueva adquisición y que éstos cumplan con las especificaciones determinadas en los formatos de evaluación técnica y funcionalidad;



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página 34 de 132

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Jefe de Departamento de
Mantenimiento

JEFE INMEDIATO

Subdirector de Administración de
Redes

PERSONAL A SU CARGO

Técnico Informático

5

FUNCIONES PRINCIPALES

- VIII. Coordinar y apoyar en diversas actividades de la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica cuando ésta así lo requiera;
- IX. Participar en Proyectos de Desarrollo e Innovación Tecnológica del Ayuntamiento;
- X. Atender las solicitudes de préstamo de equipo, así como vigilar que sean utilizados adecuadamente;
- XI. Apoyar a la Dirección en el llenado de las Evaluaciones Técnicas de los equipos de cómputo a adquirir.
- XII. Y todas aquellas funciones y/o actividades que le sean delegadas



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
 REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página 35 de 132

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Jefe de Departamento de Mantenimiento

ESCOLARIDAD

Ingeniería en Sistemas ó Carrera afín ó Pasante ó Nivel Medio Superior con carrera Técnica en Mantenimiento de Equipo de Cómputo

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Mantenimiento correctivo en equipo de cómputo
- Avanzados en Redes y de arquitectura de computadoras e impresoras
- Avanzados en software comercial y sistemas operativos
- Avanzados en Windows de versiones actuales
- Avanzados en Internet y protocolos de comunicación

EXPERIENCIA LABORAL

2 años

CONDICIONES DE TRABAJO

Área despejada con ventilación e iluminación
 Proveerse de las herramientas necesarias

ACTITUD / PERSONALIDAD

Disponibilidad de tiempo
 Honestidad y Lealtad
 Capacidad de Análisis e Iniciativa
 Toma de decisiones
 Dinámico

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Mental y Físico



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página **36** de **132**

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Técnico Informático

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de
Mantenimiento

PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Llevar a cabo el mantenimiento preventivo y correctivo del equipo de cómputo de las diferentes dependencias del Ayuntamiento;
- II. Llevar a cabo la revisión física del equipo de cómputo y comunicación de datos del Ayuntamiento en apoyo a la administración del sistema de inventarios;
- III. Llevar a cabo las actividades de ejecución y cierre de ordenes de servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo y comunicación de voz y datos;
- IV. Revisar diariamente el registro de servicios asignados para atenderlos en fecha y hora determinada por el Jefe inmediato;
- V. Establecer contacto con el usuario en aquellos casos en los que se requiera ampliar la información de la falla del equipo reportado cuando se lo indique el Jefe de inmediato;
- VI. Llevar a cabo el diagnóstico y la reparación del equipo en su caso, para aquellos servicios indicados por el Jefe del inmediato;
- VII. Informar al Jefe inmediato cuando la falla de un equipo no tenga solución, así como asentarlos en las órdenes de servicio;
- VIII. Ejecutar los mantenimientos preventivos;
- IX. Verificar que los equipos de cómputo de nueva adquisición cumplan con las especificaciones determinadas en los formatos de evaluación técnica y funcionalidad;



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página 37 de 132

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Técnico Informático

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de
Mantenimiento

PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

FUNCIONES PRINCIPALES

- X. Configurar los nuevos equipos de cómputo adquiridos;
- XI. Y todas aquellas funciones que le sean delegadas.



IX. POLÍTICAS

GENERALES:

1. Apegarse a los lineamientos marcados en las Políticas internas de la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica, respecto a la administración del mobiliario, equipo de cómputo, red de voz y datos, manuales y accesorios.
2. La recepción y entrega de documentación será de 9:00 a 2:00 p.m.
3. Ningún usuario externo a la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica podrá hacer uso del equipo que se encuentra en ella, a excepción de previa autorización del Director de Servicios a la Infraestructura Tecnológica.
4. Todo equipo de tecnologías de Información y Comunicación, no podrán ser sustraídos de las oficinas del Ayuntamiento, para fines laborales ó personales, si no es mediante previa autorización del Director del Área y Bombo. del Director de Infraestructura Tecnológica,
5. La rotación de equipos de cómputo de las dependencias del Ayuntamiento, deberá ser realizada por el personal de la misma área; salvo los casos en los que se requiera una adecuación que afecte la conectividad de los nodos de red, deberán solicitarlo con previa anticipación.
6. El personal de la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica, deberá entregar un reporte semanal de sus actividades vía e-mail a la Dirección.

DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO

7. El horario de recepción de equipo de cómputo será de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.
8. Todas las órdenes de servicio serán captadas en la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica, a las extensiones 5555 y 4486 al tiempo de asignarle un número de servicio para su seguimiento.
9. Todo servicio requerido por el usuario deberá realizarse mediante un levantamiento de orden de servicio. Estos son:
 - Reparación de fallas de equipo
 - Instalación de software autorizado
 - Asesoría básica.
 - Instalación de equipos.
 - Red, Voz y datos.
 - Sistemas de Información.
 - Otros.
10. No se consideran servicios registrados, aquellos, que los usuarios comenten a los Técnicos y no les asignen un número de servicio.
11. Todo equipo de cómputo y comunicaciones que ingrese o requiera salir de la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica, por motivo de reparación, deberá respaldarse



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página **39** de **132**

mediante un vale de entrada-salida firmado por el Director ó en su caso por el Subdirector de Administrador de Redes ó cualquier otro mando medio.

12. La atención de órdenes de servicio relacionados con la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica, se llevará de acuerdo al procedimiento de "Atención de Solicitudes de Mantenimiento Correctivo".
13. Es obligación del Departamento de Mantenimiento, turnar al Director de Servicios a la Infraestructura Tecnológica, el Calendario de Mantenimientos Preventivos a equipos de cómputo y comunicaciones, así como hacer extensivo el comunicado hacia las dependencias; al mismo tiempo vigilar que se de cumplimiento en el mantenimiento preventivo a los Servidores, red de Voz y Datos, programado por el personal correspondiente.
14. Para el caso en que los técnicos se encuentren fuera de su área metropolitana (centro) llevará a cabo las actividades descritas en el procedimiento correspondiente.
15. No se consideran equipos de cómputo: fotocopiadoras, máquinas de escribir de cualquier tipo, calculadoras y aquellos de uso general en oficinas.
16. El personal técnico deberá entregar diariamente los reportes atendidos en la recepción de esta Dirección.

DE LAS EVALUACIONES TÉCNICAS

17. El horario de recepción y entrega de evaluaciones técnicas, será de 9:00 a.m. a 2:00 p.m. y dentro de los primeros 10 días de cada mes, salvo aquellas en las que se incurra, por refacciones para reparación de equipo de cómputo, podrán realizarse cualquier día del mes en el horario establecido.
18. Las evaluaciones técnicas deberán llevar la firma del solicitante y el titular de la dependencia.
19. Las evaluaciones técnicas tendrán una vigencia de 2 meses a partir de la fecha de su autorización o visto bueno.
20. Toda evaluación técnica será entregada 5 días hábiles después de su fecha de recepción.

DE LA VERIFICACIÓN DE EQUIPOS Y DISPOSITIVOS DE CÓMPUTO

21. Es responsabilidad del Almacén General, dar aviso a esta área de la llegada de nuevos equipos de cómputo, dispositivos periféricos, digitales y elementos de hardware, con el propósito de que éstos sean revisados y cumplan con las especificaciones correspondientes
22. Todo equipo verificado del Ayuntamiento, deberá ser etiquetado con un número de resguardo, mismo que se utiliza para llevar un control de todas y cada una de las partes del equipo en ésta dirección, así mismo deberá ser registrado en el Sistema de Cómputo



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página **40** de **132**

23. El personal de esta Dirección no se hace responsable de faltantes de dispositivos de hardware y/o complementos de cómputo en la verificación de equipos de cómputo de nueva adquisición.

DE LOS SERVICIOS DE RED

24. La Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica a través del Departamento del Redes, deberá establecer y mantener la relación de responsables titulares y suplentes de la administración de las redes de comunicación de los equipos de cómputo asignados a su área.

25. El Departamento de Red de Datos deberá ejecutar y/o supervisar cualquier enlace entre nodos de la Red Institucional del Municipio de Cuernavaca.

26. El Subdirector de Administración de Redes es responsable de la asignación y administración de direcciones de IP en la Red Institucional.

27. Todo enlace de equipos de la Red Institucional hacia equipos externos, debe ser autorizado por la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica.

Confidencialidad

28. Cuando se realicen pruebas de equipo y sea necesario modificar el ambiente de la red, éste deberá restablecerse a su estado original en cuanto terminen las mismas, adicionalmente si el equipo de pruebas permaneciera sin uso aún durante periodos cortos de tiempo, deberá desconectarse o inhabilitar su conexión a la red.

29. Cuando se realicen pruebas de enlace debe verificarse que no se afecte la operación normal.

30. Es responsabilidad del Subdirector de Administración de Redes que todos los archivos del sistema relacionados con la configuración de la red definan el acceso a los servicios de la misma, únicamente a usuarios autorizados ya sean locales ó remotos.

31. Todos los servicios de la red, deberán tener requerimientos de conexión como la identificación y autenticación del usuario (nombre y contraseña).

32. Todos los servicios de la red que no sean utilizados deberán ser eliminados, es decir, los comandos, opciones, parámetros, archivos y utilerías que no se requieran.

33. Todos los archivos relacionados con la configuración de los servicios de la red, deberán tener asignados los permisos de acceso de tal manera que sólo puedan ser modificados por el administrador de la red o el súper-usuario del sistema.

Integridad

34. Todo el equipo de comunicaciones será utilizado únicamente por el personal y con el software autorizado por la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página 41 de 132

35. El Subdirector de Administración de Redes es responsable de la definición de la identificación de estándares para la definición de direcciones utilizadas por los equipos que integran la red institucional.
36. Se deberá proteger la precisión e integridad de los mensajes que fluyan en la red, a través de herramientas de encriptación.
37. Se deberá vigilar que no existan en las tablas de ruteo de los computadores rutas a destinos de "default" sin control, sobre todo que las tablas no se modifiquen automáticamente con la adición de una ruta "default" al tiempo de inicio del sistema (proceso de boot); así mismo, deberán verificarse las adiciones provenientes de los protocolos de ruteo utilizados.
38. Se deberán establecer los controles adecuados para permitir la libre comunicación dentro de un grupo de usuarios autorizados, toda la información enviada a otro grupo deberá pasar a través de un perímetro de seguridad.
39. Si los ruteadores no presentan la característica anterior, deberán mantenerse controles estrictos sobre las tablas de ruteo, para determinar qué sistemas remotos pueden comunicarse con los sistemas locales.

Disponibilidad

40. El Subdirector de Administración de Redes en coordinación con los administradores de los equipos conectados a la Red Municipal, serán los responsables de establecer los servicios de comunicaciones estrictamente necesarios para la correcta operación de la misma.
41. Todos los procesos asociados con los servicios de red deberán ejecutarse automáticamente al momento de encender el equipo o reiniciar el sistema operativo, adicionalmente deberán notificar mediante mensajes en la consola del operador y en archivos de bitácora cualquier anomalía o circunstancia que impida su correcto funcionamiento.
42. Cuando se detecte una violación de seguridad de la red, deberán deshabilitarse los servicios de red hasta que se solucione el problema, el responsable del centro de cómputo establecerá contacto con las Administraciones de Seguridad de la Información y Evaluación Informática para que le indiquen el procedimiento a seguir.

Monitoreo

43. El Subdirector de Administración de Redes, en coordinación con el Jefe del Departamento de Redes, deberán monitorear las redes remotas y locales, soportar protocolos de red y utilizar protocolos de administración estándares, filtrar, capturar y decodificar paquetes de los protocolos utilizados, diagnosticar el estado de la red, así como su rendimiento mediante el análisis de tráfico, manejo de estadísticas, alarmas y umbrales de alarmas definidos por el usuario.
44. Deberán establecerse los procedimientos de monitoreo necesarios para verificar que todos los procesos asociados con los servicios de red, se encuentren activos y ejecutándose de manera correcta en los equipos requeridos.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página **42** de **132**

45. El sistema de Administración de red deberá detectar y registrar violaciones de seguridad, como la aparición de nodos no autorizados en la red, duplicación o cambio de direcciones asignadas a los nodos, saturación de la red debido a un flujo de mensajes de dispositivos con problemas o que hacen uso intensivo de la red.

Claves de acceso (login) y contraseñas (passwords) para servidores

46. Es obligatorio que todos los servidores de la red municipal de cómputo cuenten con claves de acceso y contraseñas.
47. Es responsabilidad del Subdirector de Administración de Redes, llevar un control de las claves generadas y canceladas.
48. El uso de la clave de Administrador y contraseña es responsabilidad absoluta del usuario al cual se le haya asignado.
49. El Subdirector de Administración de Redes, es responsable de que se efectúe, mantenimiento mensual a las claves y contraseñas tipo Administrador de los servidores windows y otros bajo su responsabilidad, entendiéndose por éste, la revisión y depuración de las mismas; considerando el cambio de funciones ó puestos de los usuarios.
50. Las contraseñas que se asignen deberán tener 8 caracteres como mínimo, combinando letras mayúsculas, minúsculas, números y otros caracteres (los comprendidos en la tabla ASCII).
51. El Subdirector de Administración de Redes es responsable de implantar procedimientos a nivel Sistema Operativo para que los responsables de cada equipo efectúen el cambio de contraseñas de manera automática con una periodicidad máxima de 30 días cuando se requiera.

Claves de Acceso Privilegiadas para el Administrador de Servidores Windows

52. Las claves o cuentas de tipo Administrador para equipos servidores de la plataforma Windows, se consideran claves de acceso privilegiadas.
53. La Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica es la única área autorizada y responsable de la generación, codificación y control de contraseñas para las claves de acceso privilegiadas Administrador en el Ayuntamiento.
54. El Subdirector de Administración de Redes, es responsable de entregar a la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica, una lista del personal autorizado para recibir, cuando sea necesario, las contraseñas de las claves de acceso privilegiadas tipo Administrador, de los equipos bajo su responsabilidad.
55. El personal autorizado para recibir claves privilegiadas, debe tener la capacitación y experiencia necesarias, así como estar consciente de las responsabilidades que involucra la recepción y en su caso el uso de esas claves.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página 43 de 132

56. Las claves de acceso privilegiadas sólo serán proporcionadas al personal previamente autorizado y para realizar las tareas específicas que también les hayan sido autorizadas realizar de acuerdo a sus funciones.
57. La contraseña para uso de claves de acceso privilegiadas que proporciona la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica, tendrá la vigencia de acuerdo al tiempo que establezca el Subdirector de Administración de Redes o la sesión de trabajo.
58. Si por razones de administración de redes, algún técnico, llegase a recibir claves de Administrador, éste deberá seguir estrictamente, las acciones desarrolladas.
59. Se deberá elaborar un acta responsiva de clave de acceso privilegiada cada vez que se utilice.
60. El personal autorizado al momento de utilizar las claves de acceso privilegiadas, no deberá desarrollar o utilizar programación de cualquier tipo que afecte directa ó indirectamente archivos, datos ó programación en desarrollo.
61. El personal que utilice cualquiera de las claves de acceso privilegiadas, por ningún motivo deberá dejar abierta una sesión de trabajo.
62. En caso de contingencia, la contraseña de Administrador Server, sólo será proporcionada al personal previamente, a través de la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica.
63. Sólo el usuario con contraseña de Administrador Server puede cambiar la contraseña de las claves de acceso al Servidor
64. Las claves de acceso privilegiadas de Administrador Server sólo podrán ser utilizadas en caso de contingencia y para mantenimiento preventivo o correctivo a los equipos, con la debida autorización por parte de la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica.
Mantenimiento Correctivo ó Preventivo en Equipos Server
65. Las áreas responsables del mantenimiento deberán avisar con la debida oportunidad (al menos 2 días hábiles) a la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica, los planes de mantenimiento preventivo, a efecto de programar el uso de claves privilegiadas.
66. Durante un mantenimiento, el titular del equipo de cómputo (Subdirector de Administración de Redes), es responsable de vigilar los procedimientos de diagnóstico que el personal técnico lleve a cabo.
67. Queda estrictamente prohibido el acceso al sistema Fuera de Línea; únicamente se podrá utilizar cuando se requiera realizar mantenimiento correctivo y se cumpla con el siguiente Diagnóstico
 - a) Oficio, conteniendo la información completa del suceso y solicitando la autorización de acceso fuera de línea a la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica.
68. Autorización por parte de la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página **44** de **132**

69. El Subdirector de Administración de Redes es responsable de que el personal técnico registre en un log o bitácora, el resultado de todos los diagnósticos que considere conveniente ejecutar.
70. Al término del mantenimiento, es obligación del área responsable enviar en forma inmediata a la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica, un reporte completo que incluya la siguiente documentación:
- Reporte de Servicio llenado por el personal técnico responsable del mantenimiento.
 - Log o bitácora* de diagnósticos generada por el personal técnico.
 - Fecha y hora y en la que concluyeron los servicios de mantenimiento.

Sites Independientes

71. Para la integración de Sites independientes, se debe realizar una solicitud vía memorando a la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica, para el establecimiento de enlace con el Site Principal de la red municipal.
72. Una vez recibida la solicitud es obligación de la dirección realizar un análisis sobre lo que se necesita para hacer el enlace y en cuanto tiempo se llevaría a cabo, en un término no mayor a 2 semanas.
73. En caso de ser válida la integración de un nuevo Site, esta dirección formara parte de la Coordinación para la evaluación de proveedores, equipos e instalación que se requiera, exclusivamente en materia de cómputo.
74. Es responsabilidad de los administradores de los Sites independientes, llevar a cabo la aplicación de todas las políticas y procedimientos relacionados con la administración del Site tanto físico como lógico, establecidas por ésta Dirección.
75. Es obligación de esta Dirección brindar asesoría técnica especializada a los Sites que lo requieran con el único fin de mantener la funcionalidad.

INTERNET: Normas para la asignación y uso de cuentas de accesos a Internet

Autorización

76. Las solicitudes de cuentas de INTERNET serán gestionadas a través de un memorando enviado a la Oficialía Mayor especificando los datos generales del solicitante y exponiendo la justificación de dicha solicitud.
77. La asignación de cuentas de INTERNET se podrá hacer solamente a personal debidamente autorizado.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página **45** de **132**

78. La Oficialía Mayor controlará y administrará las cuentas de acceso a INTERNET, delegando esta responsabilidad a la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica.

79. En caso de que las cuentas sean requeridas para personal con niveles diferentes a los autorizados, deberán ser solicitados por las Secretarías correspondientes. Este tipo de solicitudes deberá acompañarse de una justificación, que determine el uso necesario de una cuenta de Internet para personal de estos niveles.

Integridad de la Información

80. Con el fin de reforzar la seguridad de la información, se establecerán y difundirán procedimientos a seguir para la solicitud, asignación y correcta utilización de las cuentas asignadas.

Identificación

81. Las cuentas asignadas serán una representación única de la identidad de cada usuario, para asegurar la responsabilidad individual de sus acciones sobre los sistemas o herramientas de cómputo a su servicio. Se requiere imponer una clasificación de datos y aplicaciones con fines de Auditoría y delimitación de responsabilidades.

Confidencialidad

82. Como nivel de seguridad se cuenta con el manejo individual y confidencial de las cuentas otorgadas, así como de la asignación de contraseñas personalizadas por parte del usuario final, tomando en cuenta que dichas contraseñas no deberán estar relacionadas de manera afectiva con el usuario, como ejemplo, no deben emplearse el nombre de la mascota, la fecha de nacimiento, fechas de aniversario, en otras palabras, no deben ser palabras de fácil interpretación y/o identificación.

83. Queda estrictamente prohibido el préstamo o divulgación de cuentas y/o contraseñas.

84. Las cuentas asignadas deberán ser estrictamente personales e intransferibles.

85. La baja de personal no será motivo válido para la transferencia ó préstamo de cuentas, por lo tanto, el jefe del Departamento de Nóminas deberá entregar periódicamente a la dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica las bajas de personal para proceder a la depuración correspondiente.

Uso Personal

86. Los usuarios asumirán cualquier responsabilidad por el uso negligente de la información obtenida por Internet, así como los daños a terceros y la violación a los derechos de autor.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página **46** de **132**

87. Está prohibido el uso de cualquier otro medio de conexión a Internet (por ejemplo Modems), que no sea la infraestructura de cómputo y comunicaciones. En aquellos casos en los que estos tipos de conexión sean indispensables y no puedan ser proporcionados a través de la infraestructura de cómputo y comunicaciones, el proceso de instalación y contratación de servicios se hará en coordinación con la Dirección de Servicios en Infraestructura Tecnológica.
88. Queda estrictamente prohibido el uso de cuentas de INTERNET, que no hayan sido otorgadas por la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica.
89. El software de comunicación a INTERNET será proporcionado y configurado a través de los enlaces correspondientes de la Dirección de Servicios en Infraestructura Tecnológica, por lo tanto el software de comunicación a INTERNET ajeno al proporcionado por la instancia anteriormente mencionada, deberá retirarse de los equipos en los que estuviese instalado.
90. Toda información y/o software obtenido de INTERNET deberá alojarse de manera local en los recursos propios y bajo responsabilidad absoluta del propietario de la cuenta.
91. Está prohibido el uso inapropiado de las cuentas de Internet, incluyendo el uso de Internet con fines personales, obscenos, esparcimiento o mofa que degrade la calidad moral y profesional de la institución y del personal que en ella labora.
92. El uso indebido de las cuentas será atribuible absolutamente al propietario.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página 47 de 132

CORREO ELECTRÓNICO:
De su utilización.

93. El servicio de correo electrónico, deberá usarse exclusivamente para fines de carácter laboral y debe depurarse continuamente la carpeta de mensajes recibidos y enviados, a fin de no saturar los recursos del equipo.
94. La Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica es responsable de controlar y administrar el servicio de correo electrónico, delegando esta responsabilidad al Subdirector de Administración de Redes
95. El Subdirector de Administración de Redes, podrá proponer controles para salvaguardar la integridad del servicio de correo electrónico, así como la confidencialidad de la información que se maneja a través del mismo.
96. El servicio de correo electrónico estará disponible para los empleados de niveles mandos medios hasta superior del Ayuntamiento de Cuernavaca, cuyas entidades administrativas cuenten con la infraestructura de cómputo y comunicaciones adecuada para tal efecto.
97. Como empleado de alguna de las dependencias de la Administración Municipal, para contar con el servicio de correo electrónico, deberá estar obligatoriamente dado de alta como un usuario de la Red del Municipio.
98. Solo se asignará una cuenta por usuario, misma que conservará las características de nomenclatura ya establecidas para los usuarios de la Red del Municipio. Su creación, administración y mantenimiento serán responsabilidad de la Subdirección del Site.
99. Las claves asignadas son estrictamente personales, intransferibles y deberán contar con una contraseña de acceso. La baja de personal no será motivo válido para la transferencia o préstamo de cuentas de acceso a red, por lo tanto se deberá informar las bajas de personal a la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica de forma inmediata para actualizar la base de datos correspondiente.

Responsabilidad del usuario

100. Queda estrictamente prohibido el préstamo ó divulgación de claves y/ó contraseñas, de tal forma que su mal uso será imputable exclusivamente al usuario propietario.
101. Cada clave de usuario deberá contar con una contraseña de acceso personalizada.
102. El usuario debe almacenar el contenido de su buzón de correo directamente en su PC para asegurar la conservación de la información relevante. Esta práctica es necesaria para la liberación de espacio en el Servidor Corporativo de Correo Electrónico al que cada usuario se valida.
103. Como usuario de la red, le estará permitido acceder otras redes y los sistemas adjuntos a ellas, por ello, está prohibido:
 - a. El uso de los sistemas y/ó redes para lograr el acceso a sistemas remotos para los que no esté autorizado.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página **48** de **132**

- b. La descripción de sistemas o passwords ajenos o no autorizados.
- c. Copiar sistemas de archivo o configuración
- d. Copiar materiales, violando los derechos de autor.
- e. Dañar el funcionamiento de la red, sistemas o programas. Este atentado podrá sancionarse incluso con proceso judicial.

Uso apropiado del Correo Electrónico

- 104. El Servicio de Correo Electrónico, deberá usarse exclusivamente para fines de carácter laboral.
- 105. Está estrictamente prohibido:
 - f. Enviar mensajes con fines comerciales de beneficio personal.
 - g. Emplear lenguaje inapropiado u obsceno en mensajes públicos o privados.
 - h. Enviar mensajes que puedan resultar en pérdidas económicas e intelectuales.
 - i. Enviar mensajes a listas globales.
 - j. Enviar "cartas cadena".
 - k. Enviar mensajes de esparcimiento o mofa que degrade la calidad moral y profesional de la institución y del personal que en ella labora.
 - l. Enviar mensajes con fines de acoso y/o trato irrespetuoso a otros usuarios.
 - m. Introducir software malicioso o virus computacionales o de cualquier otro programa que corrompa o destruya los programas y sistemas residentes en la Red Institucional
- 106. No está permitido borrar, examinar, copiar o modificar mensajes, carpetas, archivos o datos pertenecientes a otros usuarios que no hayan autorizado semejantes privilegios.
- 107. Se prohíbe la falsificación (o el intento de falsificación) de mensajes de correo electrónico; así como de lectura; borrado; copiado o modificación de mensajes de correo electrónico de otros usuarios.
- 108. No se podrá adjuntar a los mensajes información generada o considerada propiedad de la Institución o de cualquier otro usuario, a menos que se cuente con las autorizaciones por escrito de las áreas funcionales propietarias de dicha información.
- 109. Para los usuarios con acceso al servicio de correo electrónico por Internet, está estrictamente prohibido el uso de cuentas creadas o adquiridas de un proveedor externo (p. ej. Hot-Mail), desde su PC o desde cualquier equipo de la Red Corporativa del Municipio de Cuernavaca.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página 49 de 132

Transmisión segura

110. Cualquier usuario que acceda, envíe o reciba información utilizando el servicio de correo electrónico, está obligado al principio de No-Repudiación, es decir que no podrá negar cualquier envío o recepción que se haga con su clave. No se exenta en el caso de extravío, préstamo o divulgación involuntaria, de cualquier forma el uso de claves es responsabilidad absoluta del usuario propietario.
111. Los mensajes transmitidos y recibidos por el Servicio de Correo Electrónico, se consideran registros del Ayuntamiento y podrán ser utilizados para los fines que a ésta Institución convenga, incluyendo el uso como evidencia de incumplimiento a alguna Ley Federal o violación de alguna de las políticas, reglamentos o lineamientos internos del Municipio de Cuernavaca.
112. La información recibida o enviada por Correo Electrónico, deberá sujetarse a las políticas de clasificación de la información de la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica.
113. Toda la información adjunta a los mensajes de correo electrónico que esté clasificada como confidencial de uso restringido, deberá encriptarse antes de transmitirla a cualquier dirección de E-mail no asignada por la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica (Correo Electrónico Externo).
114. Todos los archivos que se transmitan a través de mensajes de Correo Electrónico, deberán revisarse a través de las herramientas antivirus disponibles en la Coordinación General de Municipio Digital y manejarse con precaución para asegurarse de que no tienen algún tipo de virus informático.

TELEFONÍA:

EQUIPAMIENTO TELEFÓNICO INSTALADO:

115. Todos los aparatos telefónicos digitales y analógicos instalados por ésta dirección deberán permanecer en el lugar que les fue asignado y en el caso de reubicación sólo el personal de ésta dirección está autorizado.
116. El Jefe de Departamento de Telefonía es responsable del mantenimiento y programación del Conmutador Principal así como de los cambios tanto a nivel lógico como físico para mantener actualizada la memoria técnica de la Red de Voz Municipal
117. No podrá ser conectado ningún aparato telefónico digital ni analógico en la red de voz, sin haber evaluado el puerto al que se conectará, esto con el objeto de prever daños al conmutador.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página 50 de 132

Servicio

118. Ésta dirección es la única facultada para proporcionar servicios de telefónica y comunicaciones, en estricto apego a las políticas, restricciones y condiciones establecidas por la Oficialía Mayor.

Resguardos

119. Los inventarios de ubicación, estado y resguardo de los aparatos telefónicos debe realizarlos periódicamente (por lo menos cada semestre) el jefe del Departamento de Telefonía y entregar un informe de las condiciones que guardan.

TARIFICACIÓN:

120. El Departamento de Telefonía es responsable del mantenimiento, instalación y/o supervisión del Tarificador, así como del seguimiento del presupuesto telefónico mensual asignado a los funcionarios del Municipio de Cuernavaca.

Normas para la asignación y uso de Códigos de Autorización Telefónica (Claves) Autorización

121. Las solicitudes de Códigos de Autorización Telefónica (Claves) serán gestionadas vía memorando enviado a la detallando los datos del solicitante y justificando la solicitud.
122. La asignación de Códigos de Autorización Telefónica (Claves) sólo será para personal debidamente autorizado y su creación, administración y mantenimiento serán responsabilidad del departamento de telefonía.
123. En el caso de que los Códigos de Autorización Telefónica (Claves) sean para personal con puestos administrativos diferentes a los autorizados, deberán ser solicitados por la Secretarías correspondientes y acompañadas de su justificación.
124. La Coordinación General de Municipio Digital supervisa y administra las Códigos de Autorización Telefónica (Claves), delegando esta responsabilidad a la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica.

Confidencialidad

125. El Códigos de Autorización Telefónica (Clave) es absolutamente personal e intransferible y el titular de la misma será responsable de su uso, el cambio es periódico y aplica cada 3 meses y/o a solicitud del usuario.
126. Para el caso de bajas de personal no será válido la transferencia o préstamo de Códigos de Autorización Telefónica (Claves), por lo tanto, el jefe del Departamento de Nóminas deberá entregar periódicamente a la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica las bajas de personal para su actualización correspondiente.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página 51 de 132

127. Se podrán asignar varios Códigos de Autorización Telefónica (Claves) a un usuario, siempre y cuando trámite ante la Oficialía Mayor la autorización correspondiente. Las claves asignadas son estrictamente personales e intransferibles.

PRESUPUESTO TELEFÓNICO

128. El seguimiento y bloqueo de Códigos de Autorización Telefónica (Claves) antes de fin de mes por sobregiro de su presupuesto será responsabilidad del Departamento de Telefonía y sólo se incrementará con la autorización previa del Oficial Mayor con el formato correspondiente.

129. Los incrementos al presupuesto telefónico temporales y/o fijos sólo se harán previa autorización del Oficial Mayor mediante formato correspondiente.

130. Los aparatos telefónicos que se instalaron a través de esta Dirección deberán permanecer en el lugar que les fue asignado y nadie excepto el personal de ésta dirección podrá reubicarlos.

Conectividad

131. No podrá ser conectado ningún otro aparato telefónico en la red de voz y datos, sin haber sido evaluado el puerto al que se conectará, para evitar descomponer los aparatos, dañar las tarjetas del conmutador o el mismo.

Cableado

132. Cualquier cambio, corrección, o ampliación en el cableado estructurado del Ayuntamiento deberá ser antes aprobado por la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica.

Servicio

133. Ésta dirección es la única facultada para proporcionar servicios de telefónica y comunicaciones, en estricto apego a las políticas, restricciones y condiciones establecidas por la Oficialía Mayor.

Resguardos

134. Los inventarios de ubicación, estado y resguardo de los aparatos telefónicos debe realizarlos periódicamente (Por lo menos cada bimestre) el jefe del Departamento de Telefonía y entregar un informe de las condiciones que guardan.



X. PROCEDIMIENTOS
a) ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A
SOLICITUDES DE SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

1.- Propósito:

Atender solicitudes de servicio, sobre infraestructura tecnológica y asignarlo al área correspondiente.

2.- Alcance:

Aplica a todas las áreas del Ayuntamiento de Cuernavaca con Infraestructura Tecnológica.

3.-Referencia:

Procedimientos y Políticas emitidos por la Oficialía Mayor.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Oficial Mayor, autorizar el presente procedimiento.

Es responsabilidad de la Coordinación Administrativa, la revisión del procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Servicios a la Infraestructura Tecnológica, coordinar la elaboración y/ó modificación del procedimiento y supervisar que se aplique.

Es responsabilidad del personal que conforman la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica dar cumplimiento a las actividades descritas en este procedimiento.

5.- Definiciones:

SOSIT: Sistema de Ordenes de Servicio de Infraestructura Tecnológica

Software: Son los programas o aplicaciones que se utilizan en una computadora ó dispositivos periféricos, conocido también como las partes blandas de una computadora o soportes donde se almacenarán los datos generados con éste.

Hardware: Son los componentes físicos (duros) que conforman un equipo de cómputo, ejemplo: monitor, C.P.U., teclado, etc

Dispositivos Periféricos: Es el hardware conocido como impresora, escáner, CD-ROM graficador, modem, monitor, teclado, ratón entre otros

6.- Método de Trabajo:

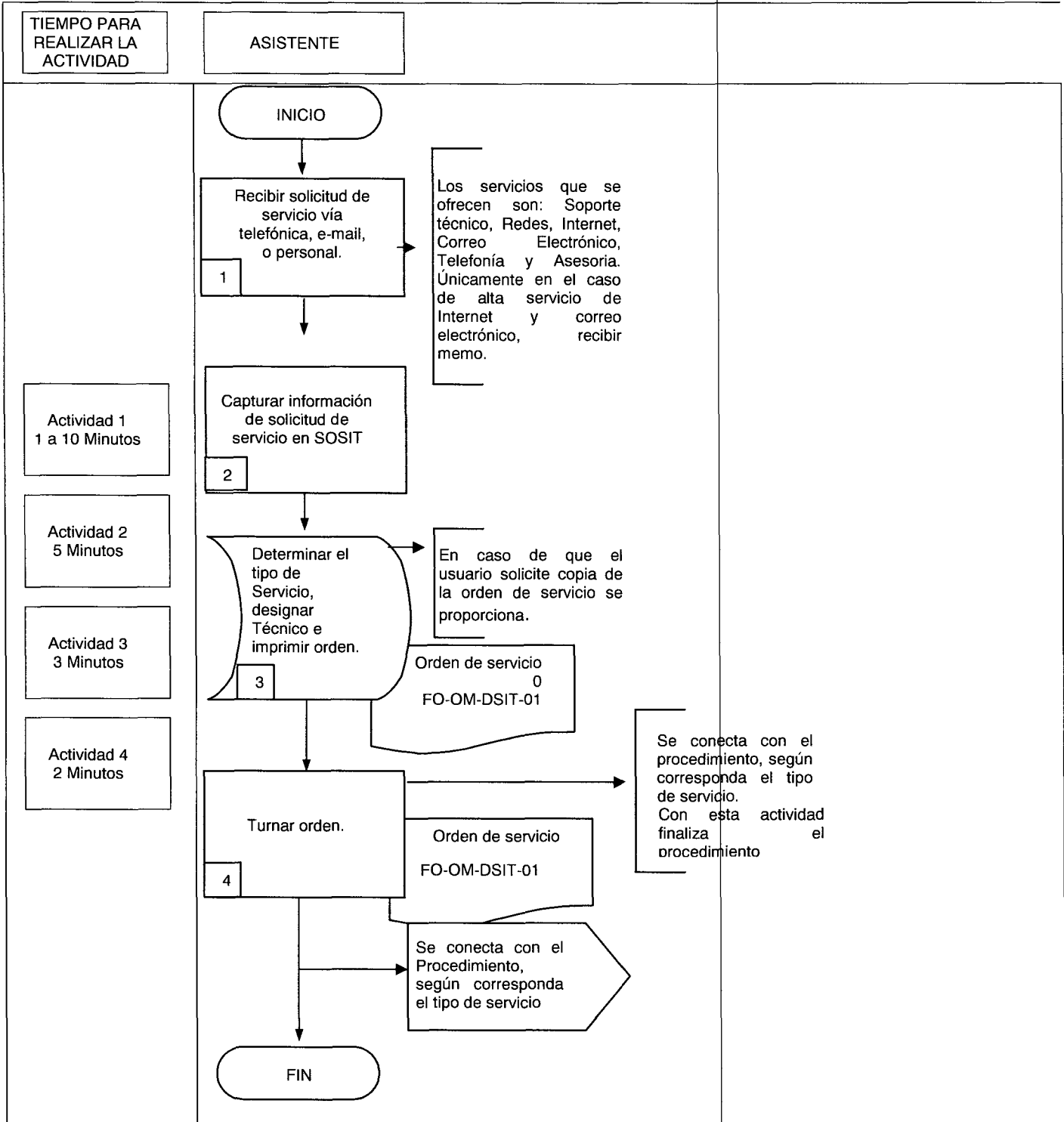
6.1 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades

6.3 Registro de Calidad y Anexos



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA





AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALIA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-OM-DSIT-01

Revisión: 9

Página **54** de **132**

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE
ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Asistente (A)	Recibe solicitud de servicio vía telefónica o. Personalmente. Nota: Los servicios que se ofrecen son: Soporte técnico, Redes, Internet, Correo Electrónico, Telefonía y Asesoría. Únicamente en el caso de alta servicio de Internet y correo electrónico, recibir memo.	
2	A	Captura información de solicitud de servicio proporcionada por usuario en Sistema de Ordenes de Servicio de Infraestructura Tecnológica.	SOSIT
3	A	Determina el tipo de servicio, designa al técnico que realizara el trabajo e imprime orden de servicio. Nota: En caso de que el usuario solicite copia de la orden de servicio se proporciona.	Orden de Servicio FO-OM-DSIT-01
4	A	Turna Nota: Se conecta con el procedimiento, según corresponda el tipo de servicio. Con esta actividad finaliza el procedimiento	Orden de Servicio FO-OM-DSIT-01



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALIA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-OM-DSIT-01

Revisión: 9

Página 55 de 132

PROCEDIMIENTO DE
ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
	"Ninguno"		

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
1	Orden de Servicio	FO-OM-DSIT-01



b) ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO

1.- Propósito:

Proporcionar asistencia técnica a todas las Dependencias del Ayuntamiento de Cuernavaca que cuenten con equipo de cómputo, con la finalidad de reestablecer oportunamente las actividades relacionadas con el uso del mismo.

2.- Alcance:

Aplica a todas las áreas del Ayuntamiento de Cuernavaca que cuenten con un equipo de cómputo.

3.-Referencia:

Procedimientos y Políticas emitidos por la Oficialía Mayor

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Oficial Mayor autorizar el presente procedimiento.

Es responsabilidad de la Coordinación Administrativa, revisar este procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Servicios a la Infraestructura Tecnológica, coordinar la elaboración, modificación y supervisión del procedimiento.

Es responsabilidad del personal que conforman la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica dar cumplimiento a las actividades descritas en este procedimiento.

5.- Definiciones:

Laboratorio: Espacio o área donde se reparan los equipos de cómputo.

Software: Son los programas o aplicaciones que se utilizan en una computadora ó dispositivos periféricos, conocido también como las partes blandas de una computadora o soportes donde se almacenarán los datos generados con éste.

Hardware: Son los componentes físicos (duros) que conforman un equipo de cómputo, ejemplo: monitor, C.P.U., teclado, etc

Dispositivos Periféricos: Es el hardware conocido como impresora, escáner, CD-ROM graficador, modem, monitor, teclado, ratón entre otros

6.- Método de Trabajo:

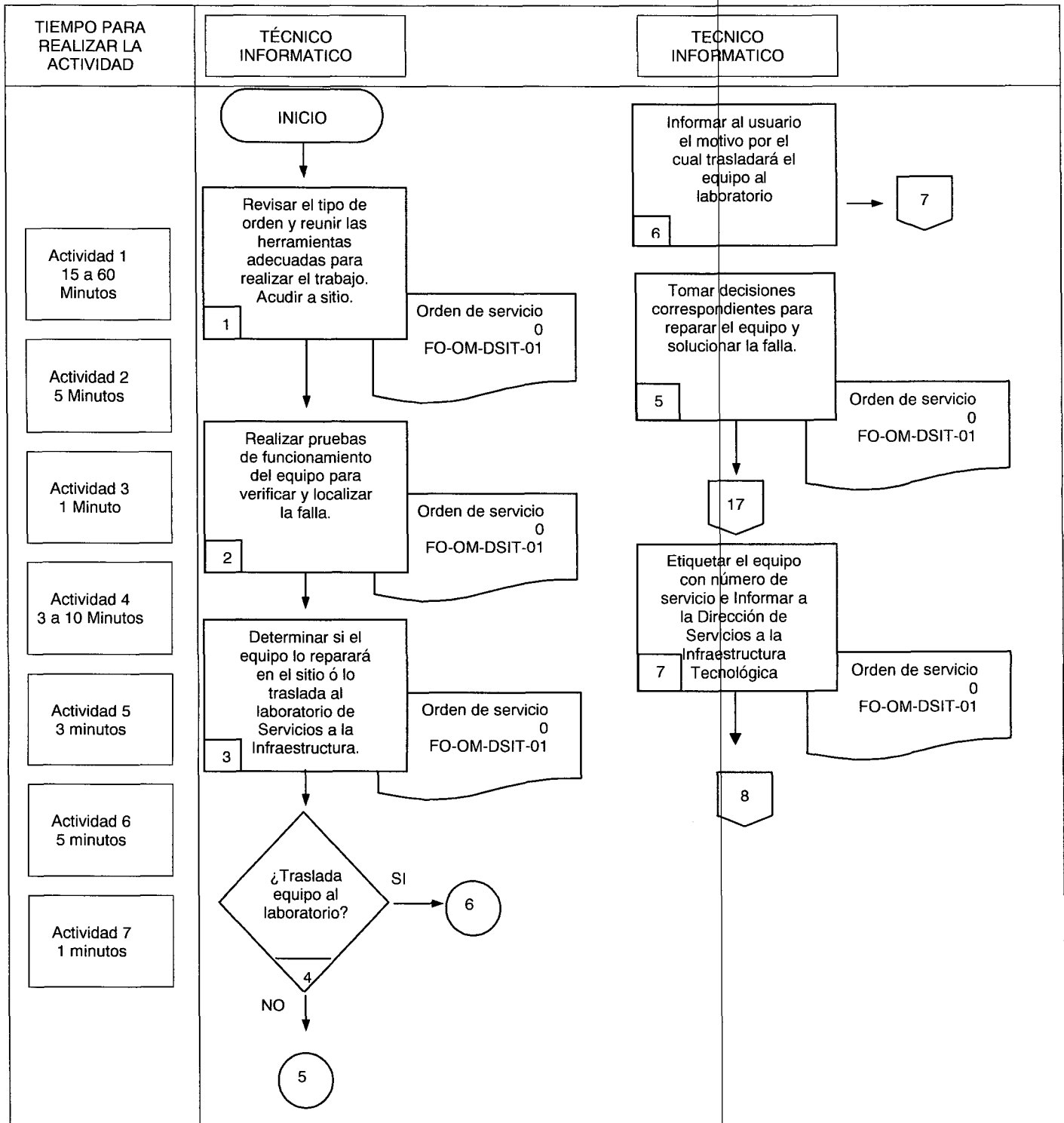
6.1 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades

6.3 Registro de Calidad y Anexos



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE
ATENCIÓN A SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO A EQUIPO DE CÓMPUTO**





**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE
ATENCIÓN A SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO A EQUIPO DE CÓMPUTO**

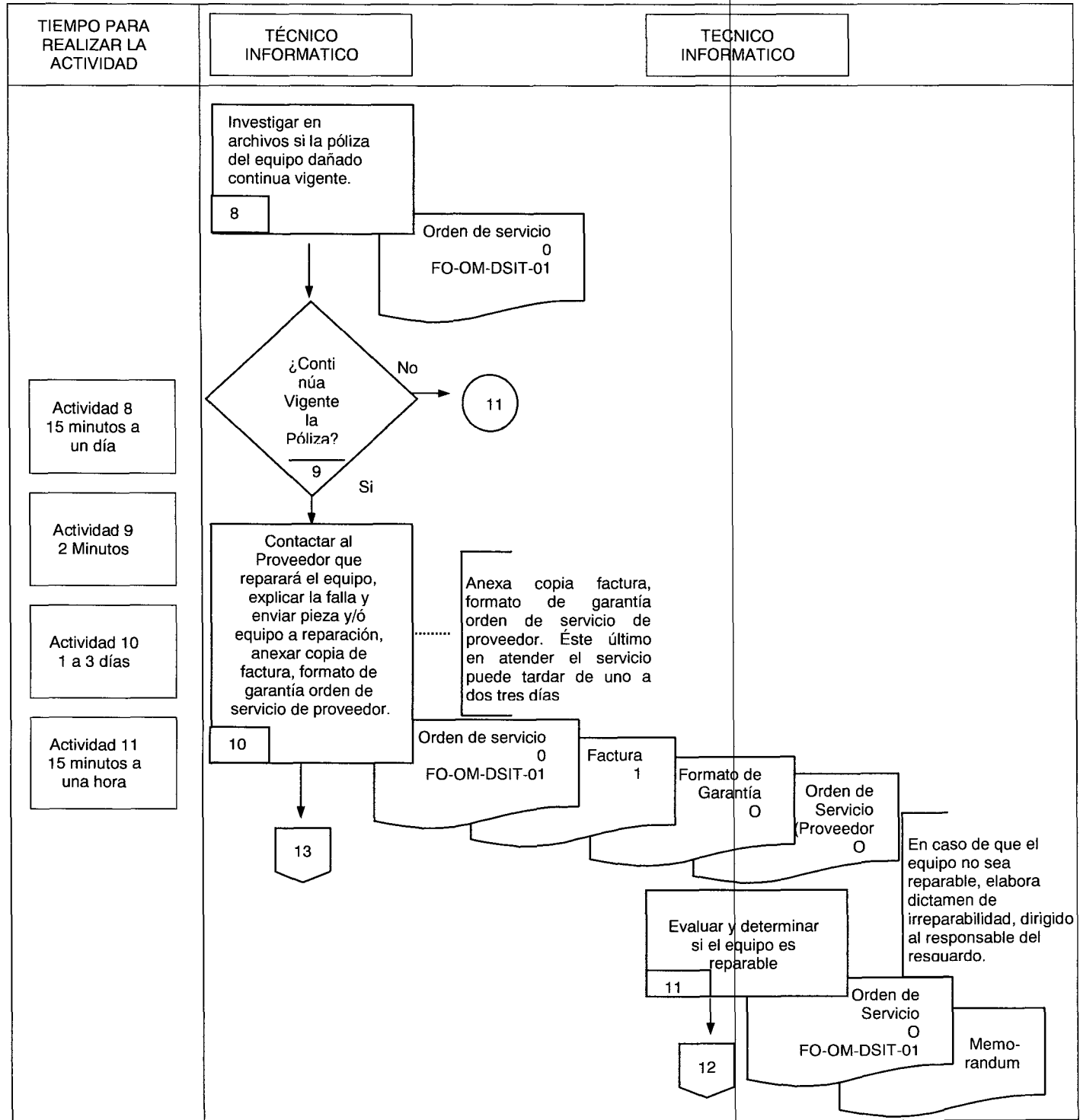




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE
ATENCIÓN A SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO A EQUIPO DE CÓMPUTO

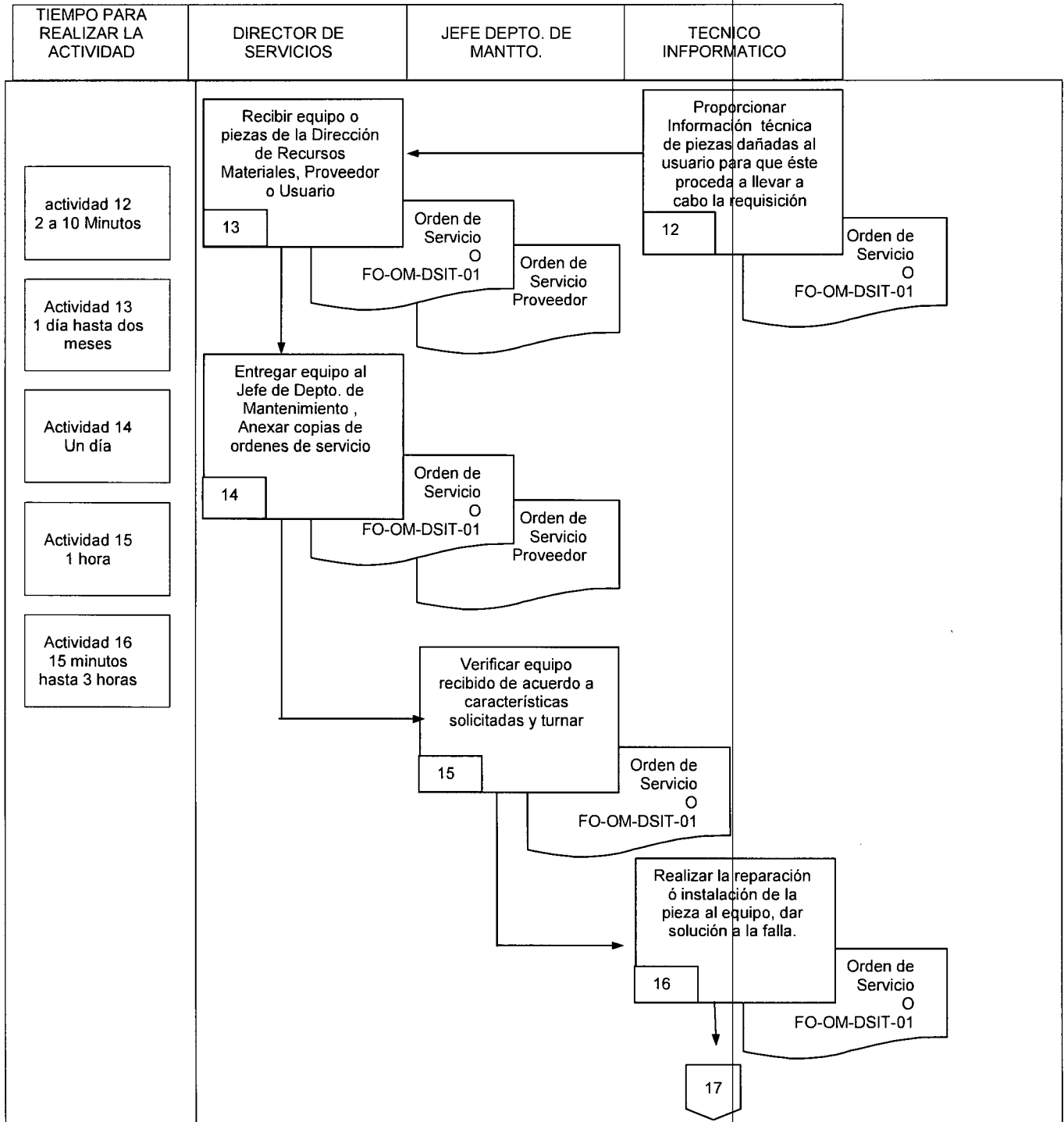
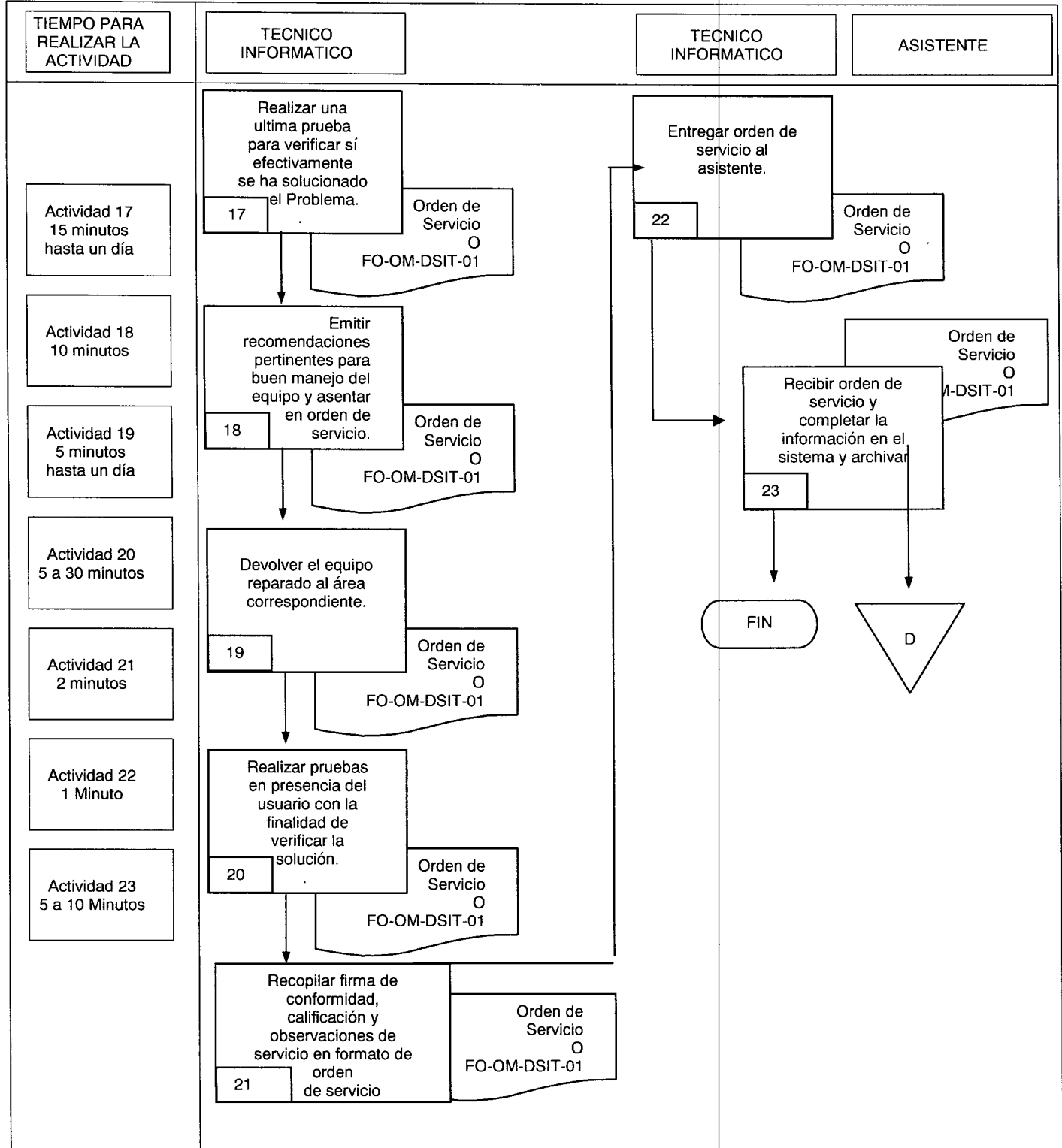




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE
ATENCIÓN A SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO EQUIPO DE CÓMPUTO**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Técnico Informático (TI)	Revisa el tipo de orden con el fin de reunir las herramientas adecuadas para realizar el trabajo y acude al sitio.	Orden de Servicio FO-OM-DSIT-01
2	TI	Realiza pruebas de funcionamiento al equipo reportado para verificar y localizar la falla.	Orden de Servicio FO-OM-DSIT-01
3	TI	Determina si el equipo lo repara en el sitio o lo traslada al laboratorio de la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica.	Orden de Servicio FO-OM-DSIT-01
4	TI	¿Traslada el equipo de cómputo al laboratorio? NO. Se conecta con actividad 5 SI. Se conecta con actividad 6	
5	TI	Toma las acciones correspondientes para reparar el equipo en el sitio y soluciona la falla. Se conecta con la actividad 17	Orden de Servicio FO-OM-DSIT-01
6	TI	Informa al usuario el motivo por el cual traslada el equipo de cómputo al laboratorio. Se conecta a la actividad 7	
7	TI	Etiqueta el equipo de cómputo asentando el número de orden de servicio e informa al Jefe de Departamento de Mantenimiento Correctivo.	Orden de Servicio FO-OM-DSIT-01
8	Asistente A	Investiga en archivos si la póliza del equipo dañado continua vigente.	Orden de Servicio FO-OM-DSIT-01
9	A	¿Continúa vigente la póliza? Si, Se conecta con la actividad 10 No, Se conecta con la actividad 11	



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página **62** de **132**

10	A	<p>Contacta al Proveedor que reparará el equipo, vía telefónica explica la falla, envía la pieza para su reposición o reparación.</p> <p>Nota: Anexa copia de la factura, formato de garantía en su caso, orden de servicio (Formato proporcionado por el proveedor)</p> <p>Continúa en la actividad 13.</p>	<p>Orden de Servicio FO-OM-DSIT-01 Factura, formato de garantía, Orden de Servicio Proveedor</p>
11	TI	<p>Evalúa y determina si el equipo es reparable.</p> <p>Nota; En caso de que el equipo no sea reparable, elabora carta de irreparabilidad dirigido al responsable del resguardo.</p>	<p>Orden de Servicio FO-OM-DSIT-01</p>
12	TI	<p>Proporciona información técnica de las piezas dañadas al usuario, mismo que deberá solicitar por medio de requisición a la Dirección de Recursos Materiales.</p>	<p>Orden de Servicio FO-OM-DSIT-01</p>
13	Director de Servicios a la Infraestructura Tecnológica (DSIT)	<p>Recibe equipo o piezas del área solicitante o en su caso del proveedor el cual entrega una orden de servicio para que sea firmada, quedándose con copia para anexar en orden de servicio de la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica.</p>	<p>Orden de Servicio FO-OM-DSIT-01</p>
14	DSIT	<p>Entrega equipo al (JDR) de Mantenimiento Preventivo para que sea sustituida o reparada la pieza y anexa copia de la orden de servicio.</p>	<p>Orden de Servicio FO-OM-DSIT-01 Orden de Servicio (Proveedor)</p>
15	Jefe de Departamento de Mantenimiento JDM	<p>Verifica el equipo recibido de acuerdo a las características solicitadas y turna.</p>	<p>Orden de Servicio FO-OM-DSIT-01</p>
16	TI	<p>Realiza la instalación del equipo o pieza y da solución a la falla</p>	<p>Orden de Servicio FO-OM-DSIT-01</p>
17	TI	<p>Realiza una última prueba para verificar que efectivamente se ha solucionado el problema.</p>	<p>Orden de Servicio FO-OM-DSIT-01</p>



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página **63** de **132**

18	TI	Emite recomendaciones pertinentes para buen manejo de equipo y asienta en orden de servicio, archiva copia de orden de servicio del proveedor.	Orden de Servicio FO-OM-DSIT-01
19	TI	Devuelve el equipo reparado al área correspondiente.	Orden de Servicio FO-OM-DSIT-01
20	TI	Realiza pruebas en presencia del usuario con la finalidad de que verifique que el problema ha sido solucionado.	Orden de Servicio FO-OM-DSIT-01
21	TI	Recopila firma de conformidad, calificación y observaciones del servicio en formato de orden de servicio	Orden de Servicio FO-OM-DSIT-01
22	TI	Entrega orden de servicio al asistente	Orden de Servicio FO-OM-DSIT-01
23	A	Recibe orden de servicio, completa la información en sistema y archiva. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Orden de Servicio FO-OM-DSIT-01



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página 64 de 132

PROCEDIMIENTO DE
ATENCIÓN A SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO
DE EQUIPO DE CÓMPUTO

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
	"Ninguno"		

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
1	Orden de Servicio	FO-OM-DSIT-01



c) ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN TÉCNICA DE EQUIPO DE CÓMPUTO Y TELEFONÍA

1.- Propósito:

Brindar asesoría a las Dependencias del Ayuntamiento para la adquisición de equipo de cómputo en base a los requerimientos, necesidades y nuevas tecnologías del mismo.

2.- Alcance:

Aplica a todas las Dependencias del Ayuntamiento que requieran adquirir equipo de cómputo, a la Dirección de Recursos Materiales y al personal de la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica.

3.- Referencia:

Políticas y Reglamentos emitidos por la Oficialía Mayor

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Oficial Mayor autorizar el presente procedimiento.

Es responsabilidad de la Coordinación Administrativa, la revisión del mismo.

Es responsabilidad del Director de Servicios a la Infraestructura tecnológica, coordinar la elaboración del procedimiento, así como supervisar que se aplique el mismo.

Es responsabilidad del Jefe de Departamento de Mantenimiento Preventivo elaborar y/o modificar este procedimiento, así como aplicar o apegarse de manera estricta al mismo.

Es responsabilidad del personal que conforman la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica involucrarse en las actividades descritas en este procedimiento.

5.- Definiciones:

Evaluación Técnica: Es el formato donde se registran los datos de los equipos y dispositivos periféricos que requiere el usuario detallando, el motivo de su adquisición para su recomendación correspondiente.

Dispositivos Periféricos: Es el hardware conocido como impresoras, escáner, CD-ROOM graficador, teclado, monitor, ratón, MODEM, entre otros.

6.- Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades

6.3 Registro de Calidad y Anexos

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE
EVALUACIÓN TÉCNICA DE EQUIPO DE CÓMPUTO Y TELEFONÍA**

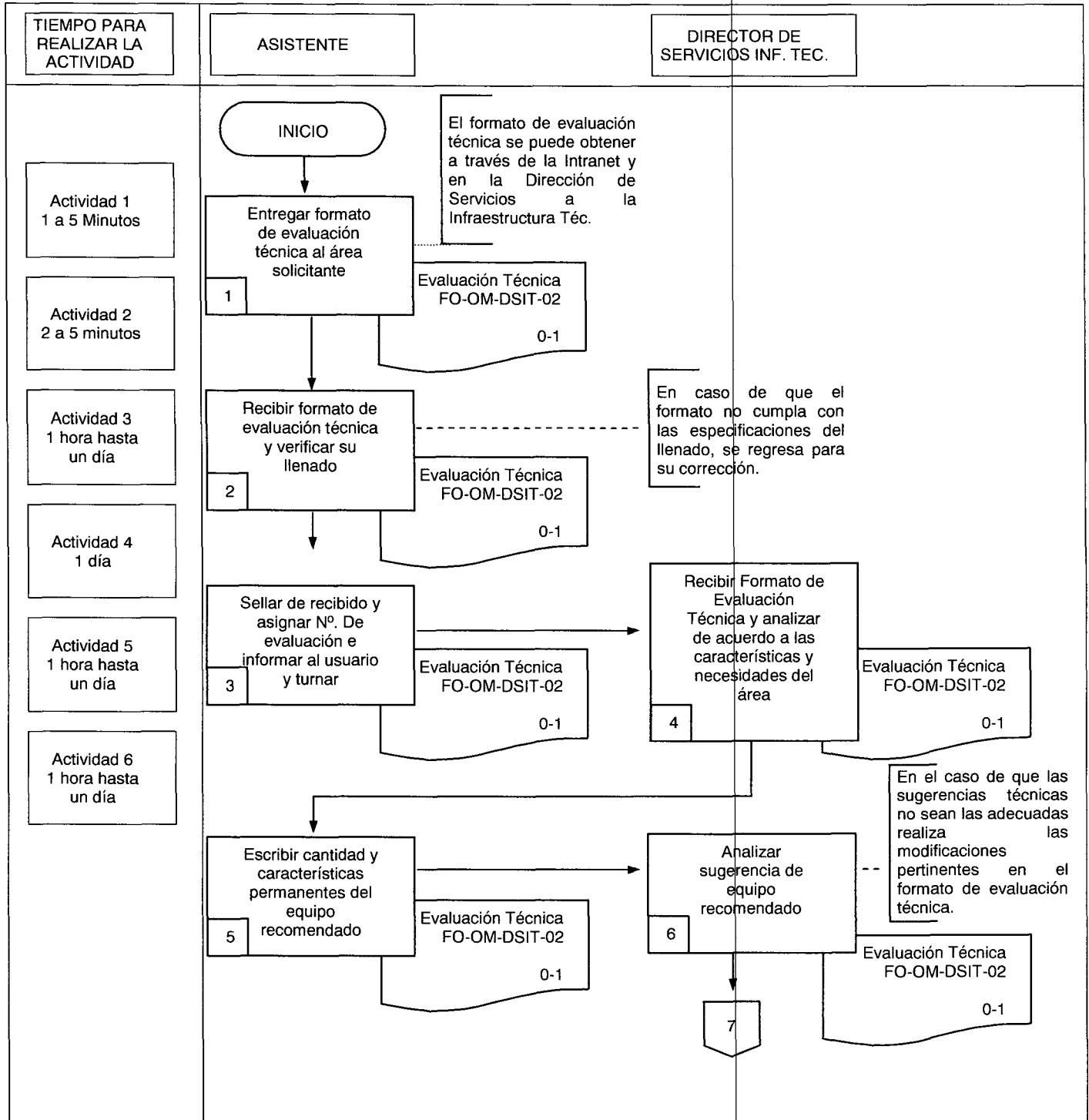
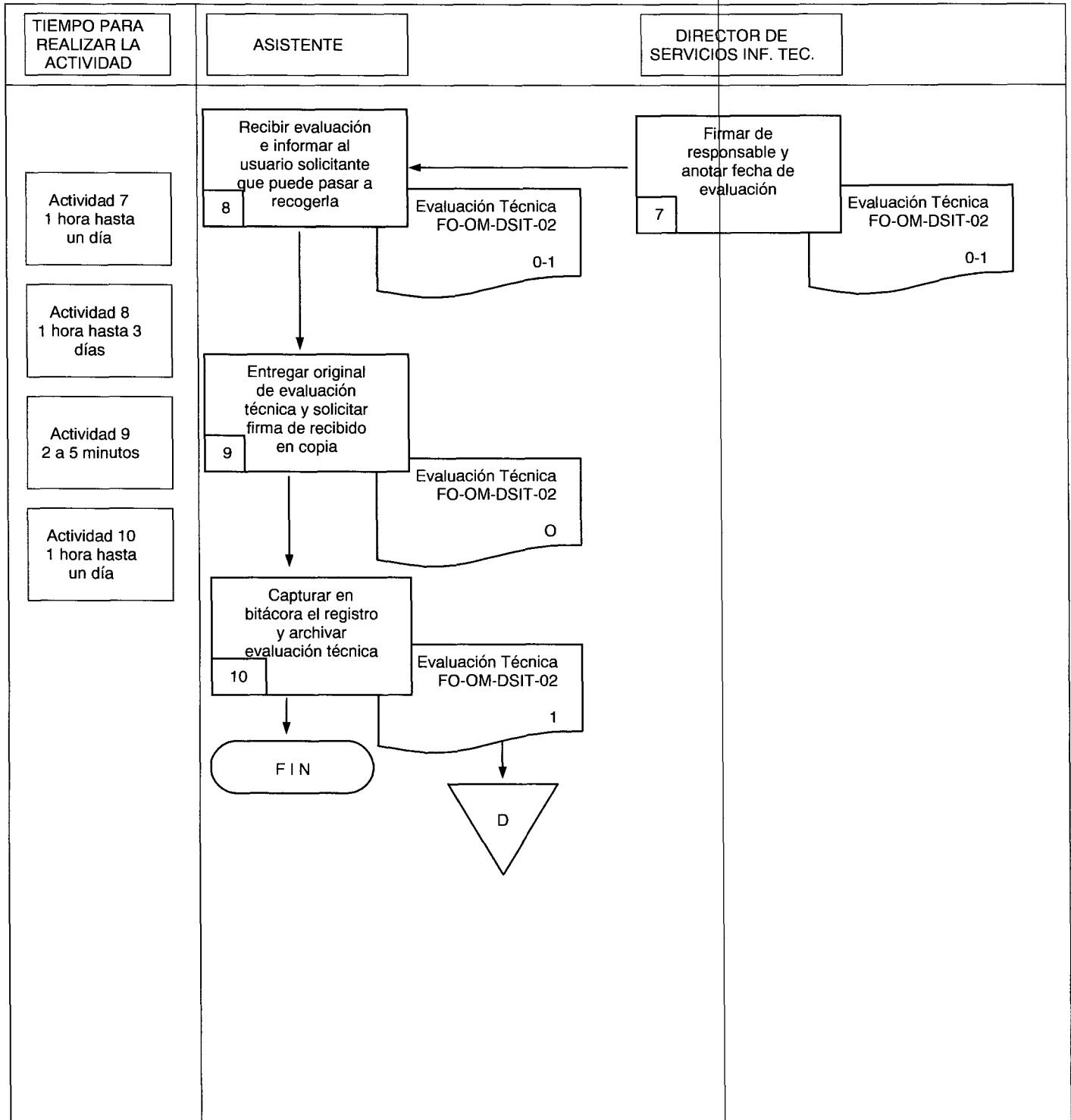




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN TÉCNICA DE EQUIPO DE CÓMPUTO Y TELEFONÍA





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE
EVALUACIÓN TÉCNICA DE EQUIPO DE CÓMPUTO Y TELEFONÍA**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Asistente (A)	Entrega hoja de evaluación técnica al área solicitante. Nota: la hoja de evaluación técnica se puede obtener de la intranet municipal o en la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica y se utiliza para la compra de equipo nuevo y/o refacciones.	Evaluación técnica FO-OM-DSIT-02 0-Área Solicitante I- Dir. Servicios a la Infraestructura Tecnológica
2	A	Recibe hoja de evaluación técnica del solicitante en original y copia y verifica su llenado. Nota: En caso de que el llenado no sea correcto regresa para su corrección.	Evaluación técnica FO-OM-DSIT-02 0-1
3	A	Sella de recibido y asigna No. de evaluación a la hoja de evaluación técnica e informar de este número al usuario. Turna.	Evaluación técnica FO-OM-DSIT-02 0-1
4	Director de Servicios a la Infraestructura Tecnológica (DSIT)	Recibe formato de evaluación técnica y analiza de acuerdo a las siguientes características del área: -Requerimientos de Equipo -Equipo con que cuenta el área -Verifica refacciones, centro de garantía, para reparación de equipo solicitado, etc.	Evaluación técnica FO-OM-DSIT-02 0-1
5	A	Escribe la cantidad y características del equipo recomendado de acuerdo al análisis realizado en la columna correspondiente del formato de evaluación técnica o en una hoja anexa de características. Turna	Evaluación técnica FO-OM-DSIT-02 0-1
6	DSIT	Analiza las sugerencias del equipo recomendado. Nota: En caso de que las sugerencias presentadas no sean las adecuadas realiza las modificaciones pertinentes en el formato de evaluación técnica.	Evaluación técnica FO-OM-DSIT-02 0-1



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE
EVALUACIÓN TÉCNICA DE EQUIPO DE CÓMPUTO Y TELEFONÍA**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
7	DSIT	Firma de responsable y anota la fecha de evaluación en todas las hojas incluyendo la hoja anexa de características en su caso.	Evaluación técnica FO-OM-DSIT-02 0-1
8	A	Recibe hoja de evaluación e informa al usuario vía telefónica que puede pasar por ella.	Evaluación técnica FO-OM-DSIT-02 0-1
9	A	Entrega original de evaluación técnica y solicita firma de recibido en copia.	Evaluación técnica FO-OM-DSIT-02 0
10	A	Captura registro en bitácora y Archiva copia de hoja de evaluación técnica. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Evaluación técnica FO-OM-DSIT-02 1



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-OM-DSIT-03

Revisión: 9

Página 70 de 132

**PROCEDIMIENTO DE
EVALUACIÓN TÉCNICA DE EQUIPO DE CÓMPUTO Y TELEFONIA**

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
	"Ninguno"		

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
1	Evaluación técnica de equipo de cómputo	FO-OM-DSIT-02
2	Instructivo del formato de evaluación técnica	IT-OM-DSIT-02



d) ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO RECIEN ADQUIRIDO

1.- Propósito:

Garantizar que la adquisición de equipo de cómputo cumpla con las características con las que fueron requeridas.

2.- Alcance:

Aplica a la Dirección de Recursos Materiales y a la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica.

3.-Referencia:

Procedimientos y Políticas emitidos por la Oficialía Mayor.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Oficial Mayor autorizar el presente procedimiento.

Es responsabilidad de la Coordinación Administrativa la revisión del mismo.

Es responsabilidad del Director de Servicios a la Infraestructura Tecnológica, coordinar la elaboración y/o modificación del procedimiento, así como supervisar que se aplique el mismo y/o apegarse de manera estricta al mismo.

Es responsabilidad del personal que conforman la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica involucrarse en las actividades descritas en este procedimiento.

5.- Definiciones:

Equipo de Cómputo: se refiere a cualquier dispositivo informático, por ejemplo: monitor, teclado, mouse, C.P.U., concentrador, etc. (se incluyen refacciones).

Verificación de Equipo de Cómputo: Es la revisión física que se realiza al equipo de reciente adquisición, verificando que cumpla con las características solicitadas, además de su funcionalidad.

6.- Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades

6.3 Registro de Calidad y Anexos



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO RECIENTE ADQUIRIDO

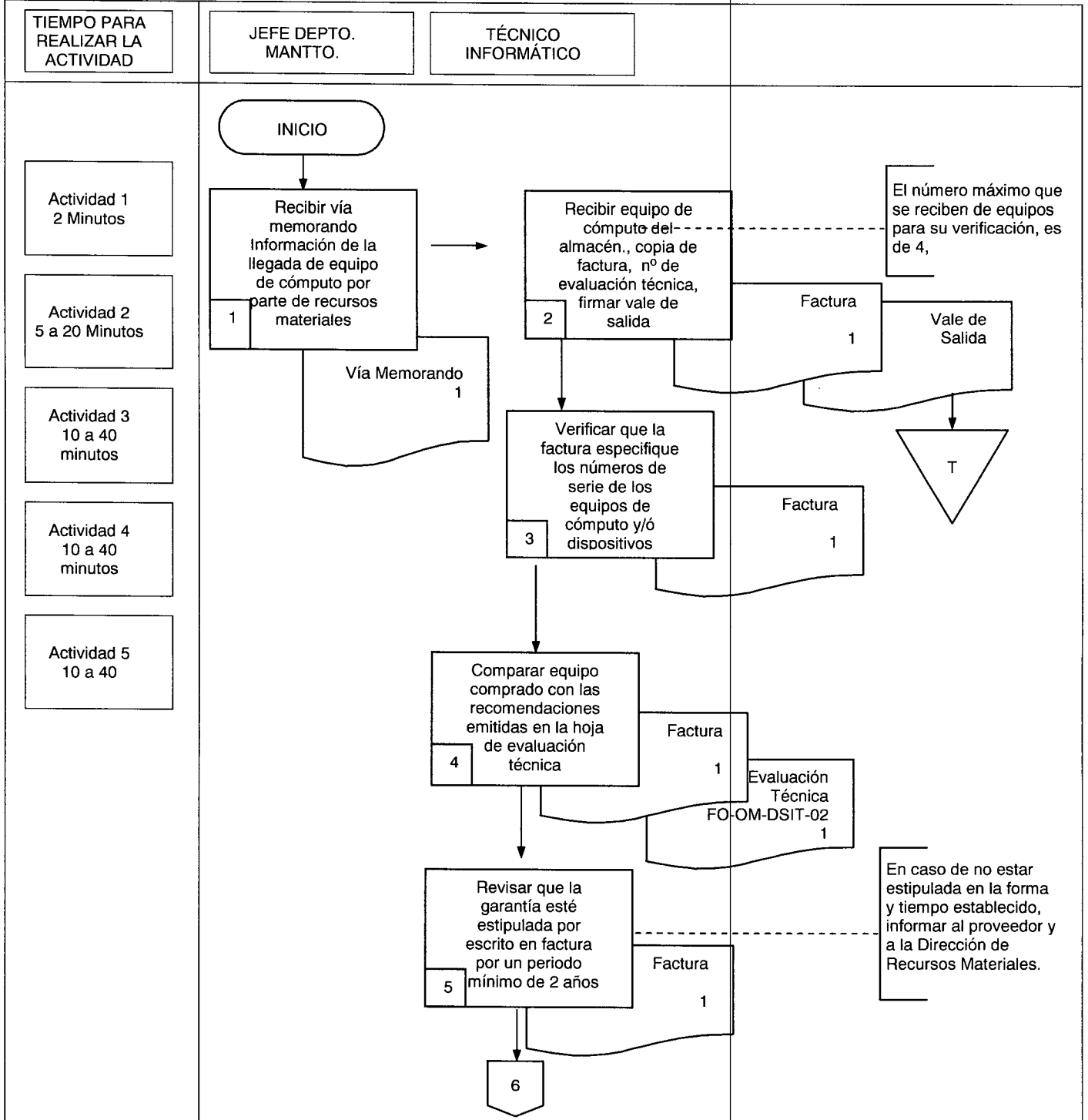
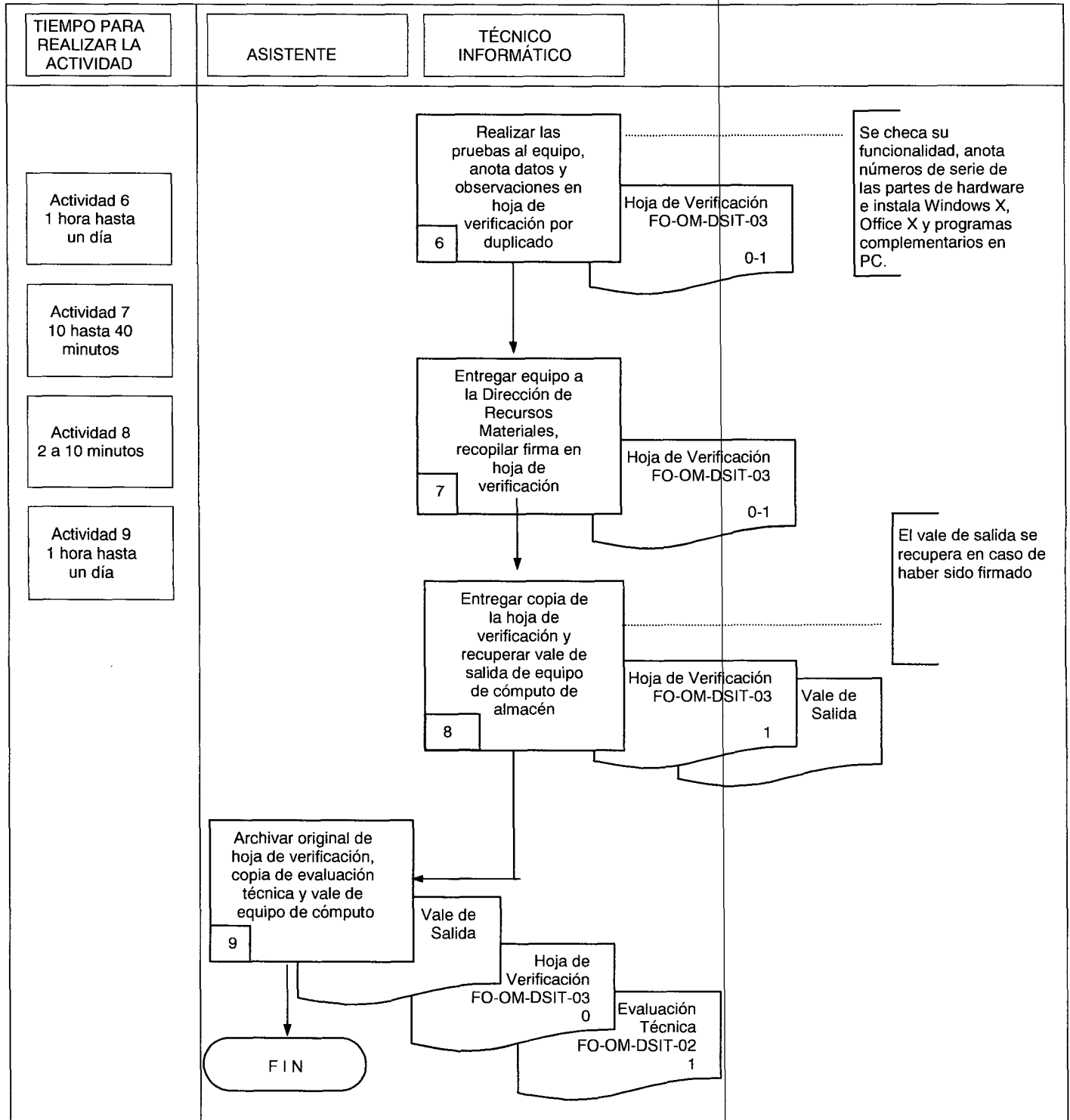




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO RECIEN ADQUIRIDO





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE
VERIFICACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO RECIENTE ADQUIRIDO**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Asistente (A) y/o Jefe de Departamento de Mantenimiento (JDM)	Recibe información vía telefónica de la Dirección de Recursos Materiales de la llegada de equipo de cómputo de reciente adquisición.	Vía memorándum
2	Técnico Informático (TI)	Recibe equipo de cómputo del almacén junto con original o copia de factura, No. de requisición, No de evaluación y firma en vale de salida del almacén. Nota: El número máximo que se reciben de equipos para su verificación, es de 4.	Vale de salida de almacén Copia de factura
3	TI	Verifica que la factura especifique los números de serie de todos los productos o partes que integran el equipo.	Copia de factura
4	TI	Compara el equipo de cómputo comprado con las recomendaciones emitidas en la hoja de evaluación técnica.	Copia de Factura Evaluación técnica FO-OM-DSIT-02
5	TI	Revisa que la garantía este estipulada por escrito en la factura con un periodo mínimo de 2 años o la que especifique el fabricante. Nota: En caso de que la garantía no este estipulada en la forma y tiempo establecido, informa a la Dirección de Recursos Materiales y/o proveedor.	Copia de Factura
6	TI	Realiza las pruebas al equipo y anota los datos y observaciones pertinentes en la hoja de verificación por duplicado. Nota: Se checa funcionalidad, anota números de serie de las partes de hardware e instala Windows X, Office X y programas complementarios en PC.	Hoja de verificación FO-OM-DST-03 0-1 0- Original 1- Copia



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE
VERIFICACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO RECIENTE ADQUIRIDO**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
7	TI	Entrega equipo de cómputo a la Dirección de Recursos Materiales.	Hoja de verificación FO-OM-DST-03 0-1
8	TI	Entrega copia de la Hoja de Verificación y solicita firma de recibido en original y recupera vale de salida de equipo de cómputo de almacén. Nota: El vale de salida de almacén se recupera en caso de que se haya firmado.	Hoja de verificación FO-OM-DST-03 1 Vale de salida
9	Asistente	Archiva original de hoja de verificación, copia de la evaluación técnica y vale de salida de equipo de cómputo en carpetas de evaluaciones técnicas. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Hoja de verificación FO-OM-DST-03 1 Evaluación Técnica FO-OM-DSIT-02 Vale de equipo



PROCEDIMIENTO DE
VERIFICACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO RECIENTE ADQUIRIDO
REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
	"Ninguno"		

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
1	Hoja de Evaluación Técnica	FO-OM-DSIT-02
2	Hoja de verificación de Equipo de Cómputo	FO-OM-DSIT-03
3	Instructivo de llenado del formato de Evaluación Técnica	IT-OM-DSIT-02



e) ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO CÓMPUTO

1.- Propósito:

Proporcionar asistencia técnica oportuna de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo, a todas las Dependencias del Ayuntamiento con el propósito de lograr el mejor desempeño en la realización de sus procesos.

2.- Alcance:

Aplica a todas las áreas del Ayuntamiento que cuenten con un equipo de cómputo y al personal técnico de la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica.

3.-Referencia:

Políticas y reglamentos emitidos por la Oficialía Mayor.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Oficial Mayor autorizar el presente procedimiento.

Es responsabilidad de la Coordinación Administrativa la revisión del mismo.

Es responsabilidad del Director de Servicios a la Infraestructura Tecnológica, coordinar la elaboración y/o modificación del procedimiento, así como supervisar que se aplique el mismo así como de apegarse de manera estricta a el.

Es responsabilidad del personal que conforman la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica involucrarse en las actividades descritas en este procedimiento

5.- Definiciones:

Equipo. Se considera equipo:

- Impresora
- Escáner
- Graficador
- Computadora (monitor, CPU, teclado, mouse, nobreak y regulador)

6.- Método de Trabajo:

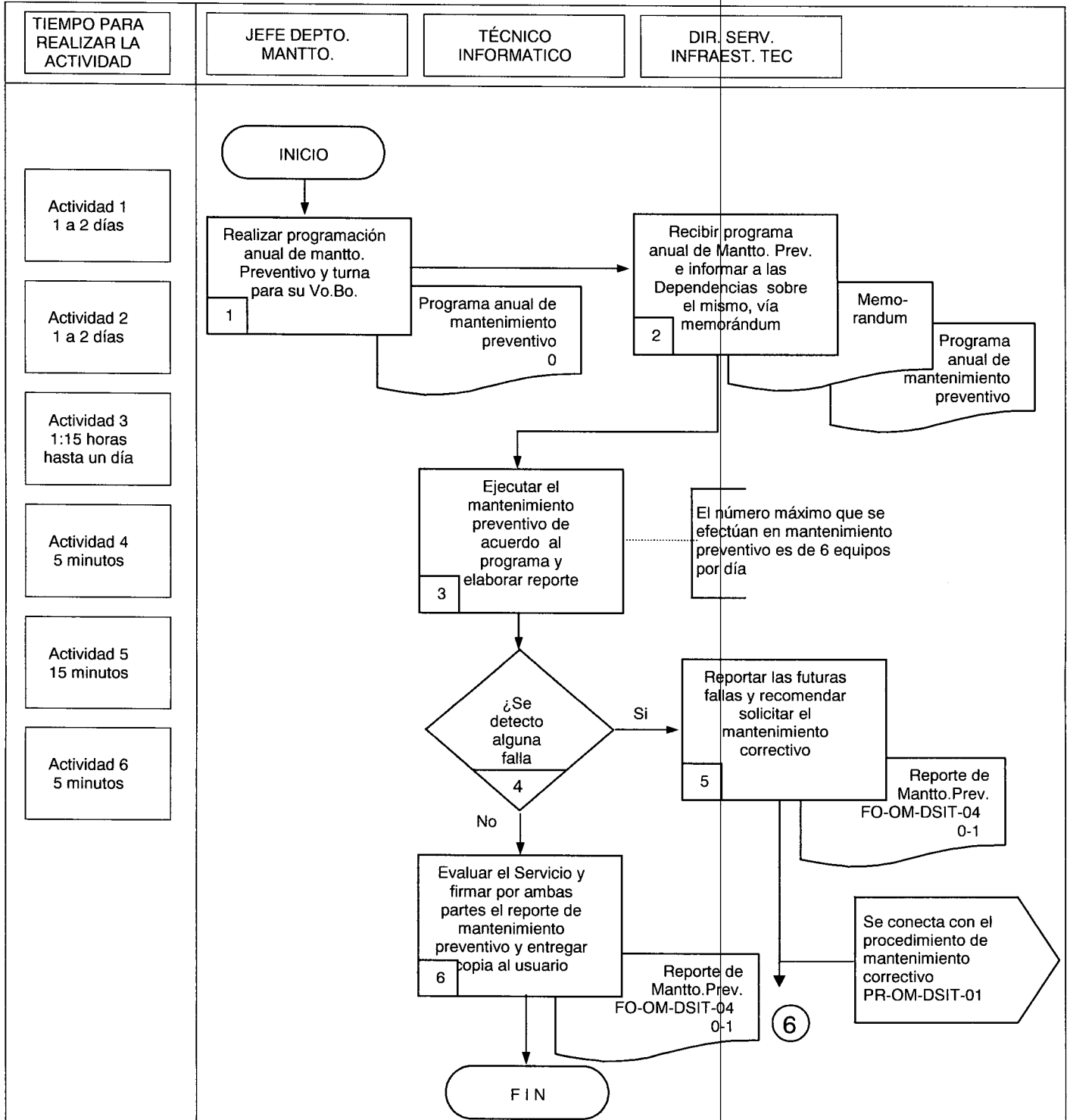
6.1 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades

6.3 Registro de Calidad y Anexos



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE
 MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO CÓMPUTO





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE
MANTENIMIENTO DE EQUIPO CÓMPUTO**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Jefe de Departamento de Mantenimiento (JDM)	Elaborar programa de mantenimiento preventivo anual de acuerdo a base de datos de equipo de cómputo y a organigrama de la dependencia.	Programa de mantenimiento anual de equipo de cómputo.
2	Director de Servicios a la Infraestructura Tecnológica (DSIT)	Recibe programa anual de mantenimiento preventivo e informa a las Dependencias del mismo, vía Memorando.	Memorando Programa de mantenimiento anual de equipo de cómputo.
3	Técnico Informático (TI)	Se ejecuta el mantenimiento preventivo de equipo de cómputo (limpieza y diagnóstico de fallas futuras) y se elabora reporte. Nota: El número máximo que se efectúan en mantenimiento preventivo es de 6 equipos por día	
4	TI	¿Se detecto alguna falla futura en el equipo de cómputo? Si: Ir a la actividad 5 No : Ir a la actividad 6	
5	TI	Se anota en el reporte las futuras fallas encontradas en el equipo y se recomienda solicitar a la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica ya sea vía telefónica, personal escrita o e-mail, el mantenimiento correctivo. Se conecta con el procedimiento de mantenimiento correctivo	Reporte de mantenimiento Preventivo FO-OM-DSIT-04 Procedimiento de Mantto. Correctivo PR-OM-DSIT-01
6	TI Usuario (u)	Se lleva a cabo la evaluación del servicio y firman ambas partes el reporte, entregándole una copia de ésta al usuario. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Reporte de mantenimiento Preventivo FO-OM-DSIT-04



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-OM-DSIT-05

Revisión: 9

Página 80 de 132

PROCEDIMIENTO DE
MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO CÓMPUTO

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Programa Anual de Mantenimiento Preventivo	Director de Servicios a la Infraestructura Tecnológica	1 Año

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
1	Formato de Orden de Servicio	FO-OM-DSIT-01
2	Formato de Reporte de Mantenimiento Preventivo	FO-OM-DSIT-04



f) ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA SERVICIO DE LA RED DE DATOS

1.- Propósito:

Atender las solicitudes de los usuarios que cuentan con conexión a la red de datos del municipio de Cuernavaca.

2.- Alcance:

A todas las áreas que se encuentran conectadas a la red de datos del municipio de Cuernavaca.

3.-Referencia:

Políticas y Reglamentos emitidos por la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Oficial Mayor autorizar el presente procedimiento.

Es responsabilidad de la Coordinación Administrativa la revisión del procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Servicios a la Infraestructura Tecnológica, coordinar la elaboración del procedimiento, así como supervisar que se aplique el mismo.

Es responsabilidad del Jefe de Departamento de Redes, elaborar y/o modificar este procedimiento, así como aplicar y/o apegarse de manera estricta al mismo.

5.- Definiciones:

Red de Datos: Es la conexión entre computadoras para intercambio de información.

Cable coaxial: Medio físico que se utiliza para que haya conexión en la red de datos.

6.- Método de Trabajo:

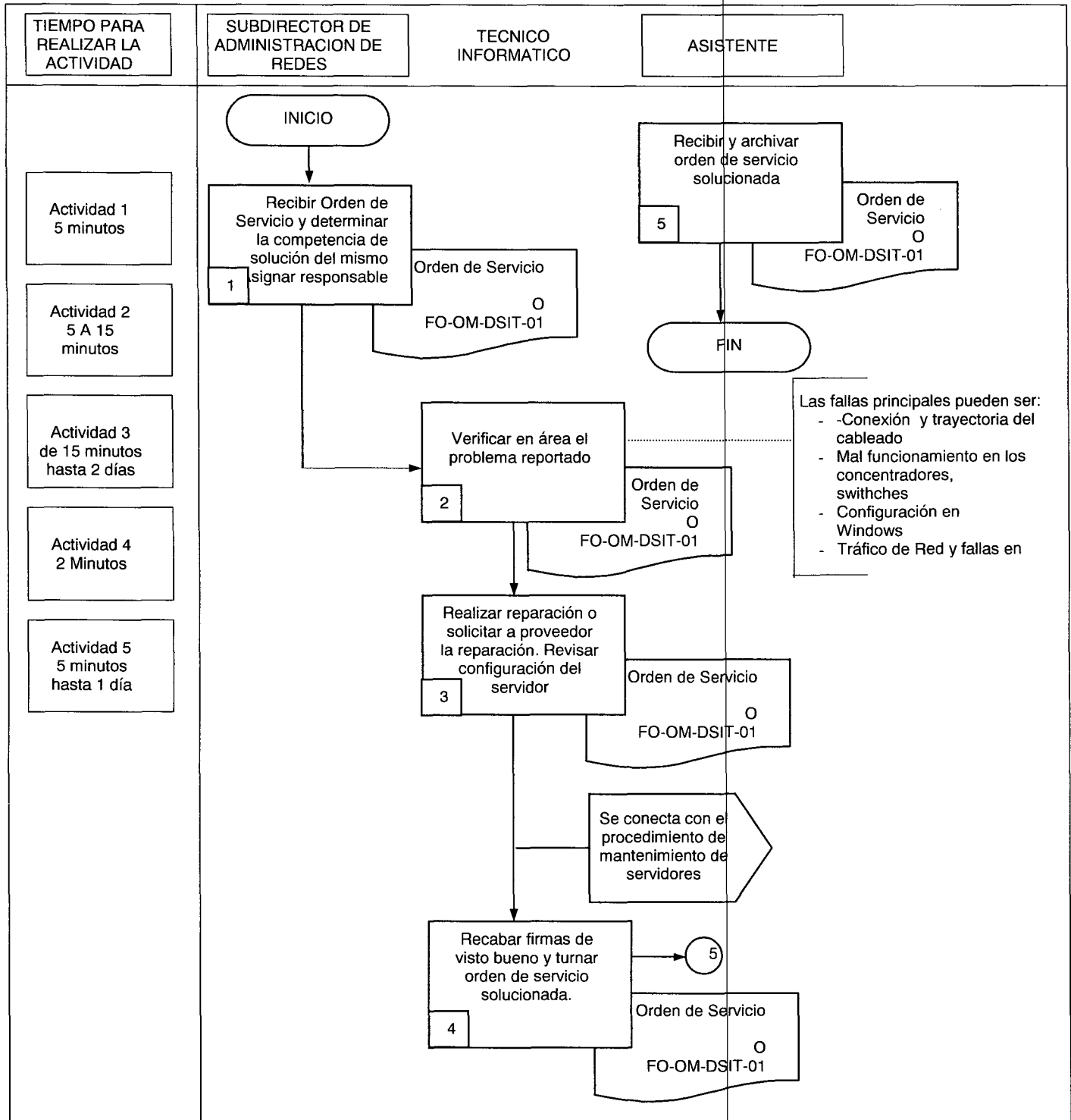
6.1 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades

6.3 Registro de Calidad y Anexos



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA SERVICIO DE LA RED DE DATOS





DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA SERVICIO DE LA RED DE DATOS

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	SUBDIRECTOR DE ADMINISTRACION DE DE REDES (SDAR)	Recibe Orden de Servicio, y determina la competencia de solución del mismo Asigna responsable	Orden de Servicio FO-OM-DSIT-01
2	(SDAR)	Verificar en área el problema reportado. Nota: Las fallas principales pueden ser: - Conexión y trayectoria del cableado - Mal funcionamiento en los concentradores, switchches - Configuración en Windows - Tráfico de Red y fallas en el Servidor.	Orden de Servicio FO-OM-DSIT-01
3	(SDAR)	Realiza reparación o solicita a proveedor la reparación. Revisa configuración del servidor en coordinación del Jefe de Departamento de Redes Se conecta con el procedimiento de mantenimiento de servidores.	Orden de servicio FO-OM-DSIT-01
4	(SDAR)	Recaba firmas de visto bueno y turna orden de servicio solucionada.	Orden de Servicio FO-OM-DSIT-01
5	Asistente (A)	Recibir y archivar orden de servicio solucionada Con esta actividad finaliza el procedimiento	Orden de Servicio FO-OM-DSIT-01



**PROCEDIMIENTO DE
ATENCIÓN A SOLICITUDES PARA SERVICIO DE LA RED DE DATOS
REGISTRO DE CALIDAD**

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
	"Ninguno"		

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
1	Formato de Orden de Servicios	FO-OM-DSIT-01



g) ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE AMPLIACIÓN O MODIFICACIÓN DE NODOS DE LA RED DE DATOS

1.- Propósito:

Atender las necesidades del personal que conforma el Ayuntamiento de Cuernavaca con respecto a las solicitudes de servicios de la red de datos como son: reubicación, activación y expansión de la red de datos.

2.- Alcance:

A todas las áreas que se encuentran conectadas a la red de datos del municipio de Cuernavaca.

3.-Referencia:

Procedimientos y Políticas emitidos por la Oficialía Mayor.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Oficial Mayor autorizar el presente procedimiento

Es responsabilidad de la Coordinación Administrativa, revisar éste procedimiento

Es responsabilidad del Director de Servicios a la Infraestructura Tecnológica, coordinar la elaboración del procedimiento, así como supervisar que se aplique el mismo.

Es responsabilidad del Jefe de Departamento de Redes, modificar éste procedimiento, así como aplicar y/ó apegarse de manera estricta al mismo.

5.- Definiciones:

Red: Conjunto de Computadoras lógicamente conectadas entre si, con el fin de compartir recursos

Canaleta: Herramienta física que se utiliza para colocar dentro de la misma, el cable de red, manteniéndolo protegido, puede ir en pared o piso.

6.- Método de Trabajo:

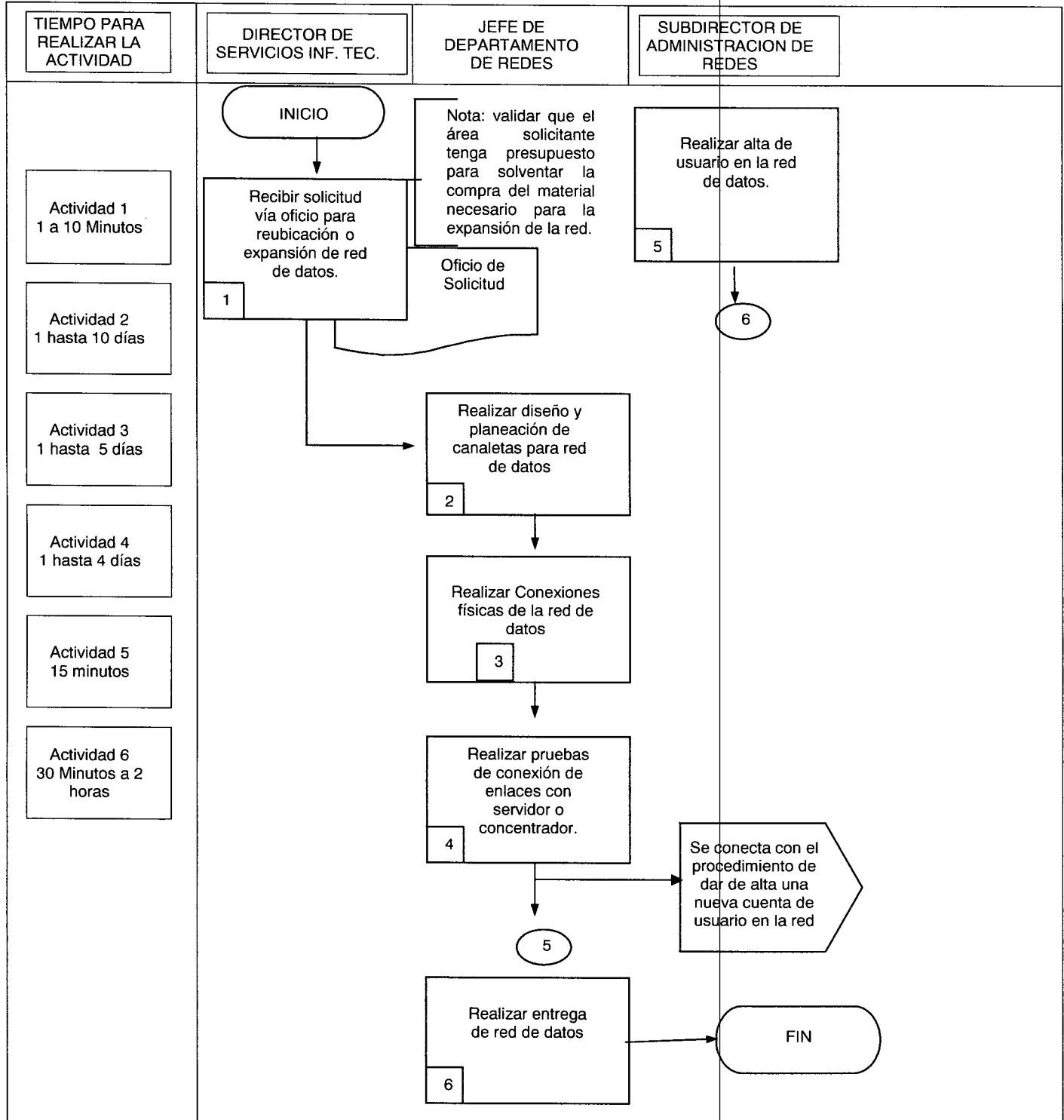
6.1 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades

6.3 Registro de Calidad y Anexos



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE
AMPLIACIÓN O MODIFICACIÓN DE NODOS DE LA RED DE DATOS**





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE
AMPLIACIÓN O MODIFICACIÓN DE NODOS DE LA RED DE DATOS**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Director de servicios a la Infraestructura Tecnológica (DSIT)	Recibe solicitud vía oficio de la necesidad de alguna área para su reubicación o expansión de la red de datos municipal. Nota: Validar que el área solicitante tenga presupuesto para solventar la compra del material necesario para la expansión de la red de datos.	Oficio de Solicitud
2	Subdirector de Administración de Redes (SDAR)	Realiza junto con el Subdirector de Administración de Redes, el diseño del área y la planeación de la colocación de las canaletas donde irá el cable de red.	
3	SDAR	Realiza las conexiones físicas de la red de datos realizando los cambios necesarios para poder trabajar en las canaletas de la red de datos.	
4	SDAR	Realiza pruebas de conexión de los enlaces al servidor o concentrador de conexión para un funcionamiento óptimo.	
5	Subdirector de Administración Redes SDAR	Se conecta con el procedimiento de dar de alta una nueva cuenta de usuario en la red. Se dan de alta a los usuarios en la red de datos municipal.	
6	SDAR	Realiza entrega de la red de datos funcionando óptimamente. Con esta actividad se finaliza el procedimiento.	



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-OM-DSIT-07

Revisión: 9

Página **88** de **132**

PROCEDIMIENTO DE
AMPLIACIÓN O MODIFICACIÓN DE NODOS DE LA RED DE DATOS
REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
	Oficio de Solicitud	Director de Servicios a la Infraestructura Tecnológica	

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	"Ninguno"	



h) ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ALTA DE UNA NUEVA CUENTA DE USUARIO EN LA RED

1.- Propósito:

Mantener actualizada las bases de datos de usuarios de los dominios garantizando la seguridad de los recursos que estos comparten y/o tengan privilegios de hacer uso de otros, a través de la Red Municipal.

2.- Alcance:

Aplica a todas las Dependencias del Ayuntamiento que cuenten con un equipo de cómputo conectado a la red Municipal.

3.-Referencia:

Procedimientos y Políticas emitidos por la Oficialía Mayor.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Oficial Mayor la aprobación de este procedimiento.

Es responsabilidad de la Coordinación Administrativa, la revisión de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Servicios a la Infraestructura Tecnológica, coordinar la elaboración del procedimiento, así como aplicar o apegarse de manera estricta al mismo.

Es responsabilidad del Subdirector de Administración de Redes, elaborar y/o modificar este procedimiento, así como aplicar o apegarse de manera estricta al mismo.

5.- Definiciones:

SITE.- Área o espacio físico donde se gestiona el control de operaciones, monitoreo y servicios de red generados por servidores y dispositivos alternos.

Dominio.- Conjunto de computadoras compartiendo una base de datos de cuentas de usuarios y políticas de seguridad generalmente en Windows NT.

Windows NT Server.- Puede crear dominios y así administrar cuentas de usuarios de dominios, seguridad y recursos de red centralizada.

Recursos compartidos.- Se denominan recursos compartidos los discos duros, carpetas, archivos, impresoras, CD r-w, scanner, trazadores, etc.; que serán restringidos por los privilegios que el usuario otorgue.

Privilegios.- Se conoce como los permisos de acceso, dependiendo del recurso será el acceso, es decir para carpetas y CD W-R puede ser lectura y/o escritura, para impresoras y trazadores el acceso será total.

6.- Método de Trabajo:

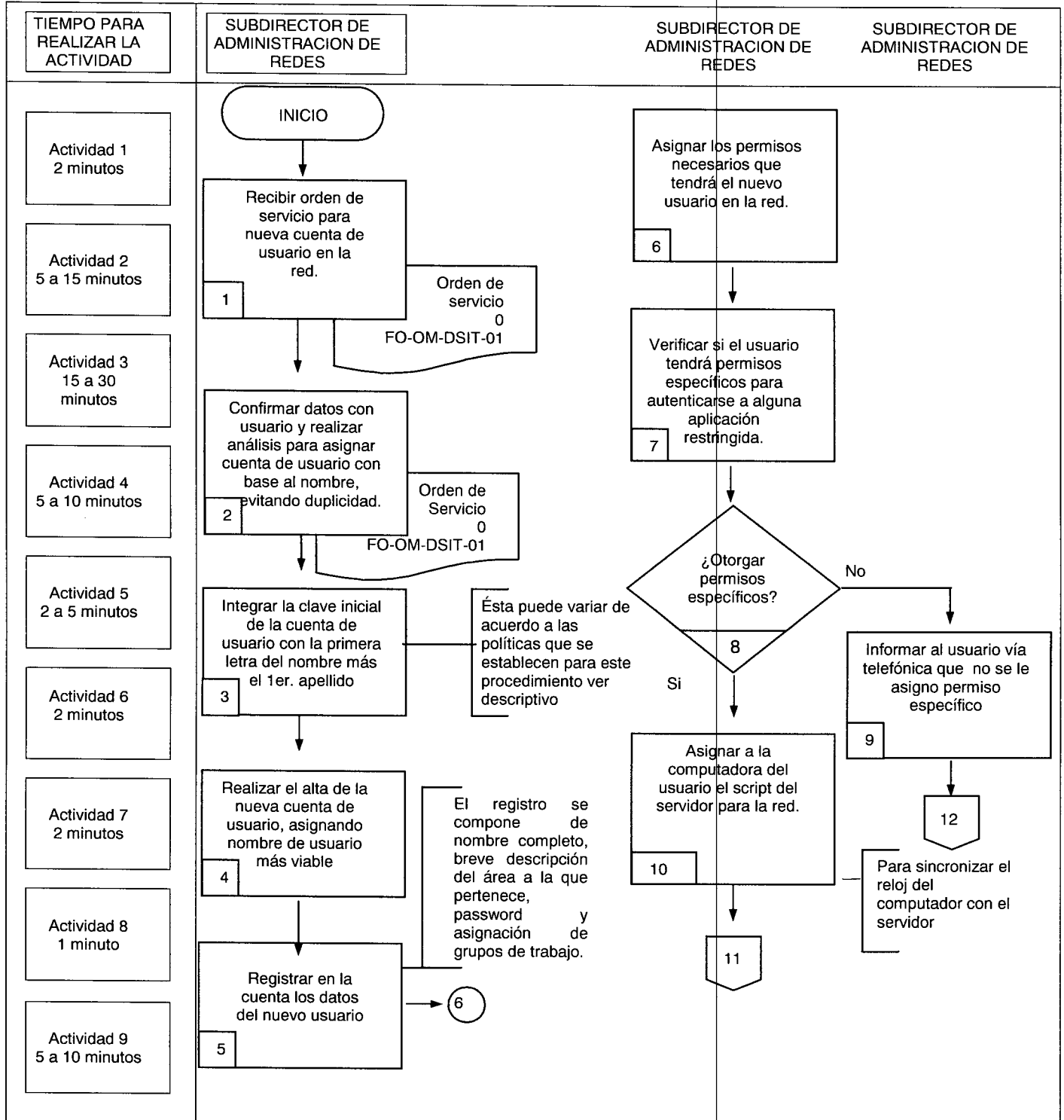
6.1. Diagrama de Flujo

6.2. Descripción de actividades.

6.3 Registro de Calidad y Anexos

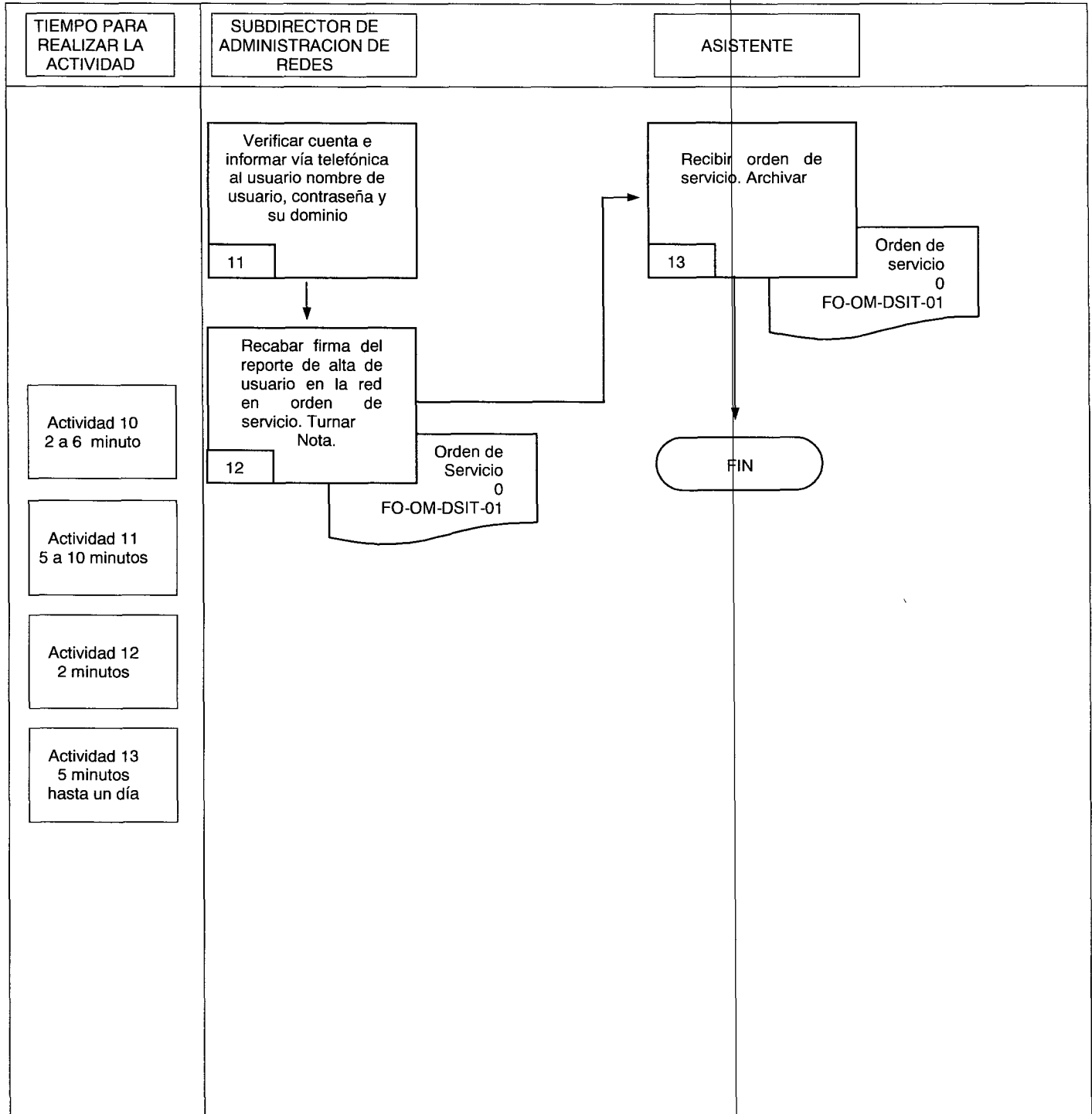


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ALTA DE UNA NUEVA CUENTA DE USUARIO EN LA RED





**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE
ALTA DE UNA NUEVA CUENTA DE USUARIO EN LA RED**





DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ALTA DE UNA NUEVA CUENTA DE USUARIO EN LA RED

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Subdirector de Administración de Redes (SDAR)	Recibe orden de servicio para nueva cuenta de usuario en la red.	Orden de Servicio FO-OM-DSIT-01
2	SDAR	Confirma datos con usuario y realiza análisis para asignar clave de la cuenta de usuario en base al nombre del usuario evitando la duplicidad	Orden de Servicio FO-OM-DSIT-01
3	SDAR	Integra la clave de la cuenta de usuario de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none">• La primera letra del nombre más el apellido paterno. Si existe duplicidad se siguen los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none">• Toma las tres primeras letras del nombre mas el apellido paterno ó en su caso• Más de tres letras del nombre más el apellido paterno.• Diferentes letras del nombre mas el apellido paterno y se asigna un número consecutivo. Nota: Ésta puede variar de acuerdo a las políticas que se establecen para este procedimiento ver descriptivo	
4	SDAR	Realiza el alta de la nueva cuenta del usuario en la red, asignando el nombre de usuario más viable.	
5	SDAR	Registra en la cuenta, los datos del nuevo usuario. Nota: El registro se compone de nombre completo, breve descripción del área a la que pertenece, password y asignación de grupos de trabajo.	
6	SDAR	Asigna los permisos necesarios que tendrá el nuevo usuario en la red.	
7	SDAR	Verifica si el usuario tendrá permisos específicos para acceder a alguna aplicación restringida.	



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE
ALTA DE UNA NUEVA CUENTA DE USUARIO EN LA RED**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
8	SDAR	¿Se otorgan permisos específicos al usuario? NO. Ir a la actividad 9 Sí. Ir a la actividad 10	
9	SDAR	Informa al usuario vía telefónica que no se le asigno el permiso específico. se conecta con actividad 12	
10	SDAR	Asigna a la computadora del usuario el script del servidor para la red. Nota: Para sincronizar el reloj del computador con el servidor.	
11	SDAR	Verifica cuenta y avisa telefónica al usuario e informa su nombre de usuario, su password y su dominio.	
12	SDAR	Recaba firma del reporte de alta de usuario en la red en orden de servicio. Turna Nota: Una vez que se dio de alta el usuario en el sistema, la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica deberá entregar el archivo electrónico del "Manual de Políticas de Seguridad en Tecnologías de la Información", para que éste se apegue a los lineamientos.	Orden de Servicio FO-OM-DSIT
13	Asistente (A)	Recibe orden de servicio para archivar. Con esta actividad finaliza el procedimiento	Orden de Servicio FO-OM-DSIT



**PROCEDIMIENTO DE
ALTA DE UNA NUEVA CUENTA DE USUARIO EN LA RED**

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
	"Ninguno"		

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
1	Orden de Servicio	FO-OM-DSIT-01
1	Manual de Políticas de Seguridad en Tecnologías de la Información	Sin clave



i) ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO PARA RESPALDO DIARIO DE LA BASE DE DATOS DEL SERVIDOR

1.- Propósito:

Garantizar la continuidad en los servicios que prestan los servidores aun cuando se presenten contingencias o eventualidades que llegasen a dañar o corromper la información vital en el funcionamiento de los sistemas de información propios del Ayuntamiento.

2.- Alcance:

Aplica a la Subdirección del SITE de la Dirección de Servicios e Infraestructura Tecnológica.

3.-Referencia:

Políticas y Reglamentos emitidos por la Dirección de Servicios e Infraestructura Tecnológica.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Oficial Mayor la aprobación de este procedimiento.

Es responsabilidad de la Coordinación Administrativa, la revisión de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Servicios e Infraestructura Tecnológica, coordinar la elaboración del procedimiento, así como aplicar o apegarse de manera estricta al mismo.

Es responsabilidad de la Subdirector de Administración de Redes, elaborar y/ó modificar este procedimiento, así como aplicar o apegarse de manera estricta al mismo.

5.- Definiciones:

Desbloquear: Habilitar el uso del servidor para poder trabajar con él.

Servidor: Computadora que administra centralizadamente los servicios de una Red.

Cuenta de Administrador de Redes: Nombre de usuario con la cual el administrador puede entrar a la Red.

Base de Datos: Conjunto de Información organizada mediante tablas, registros y campos que mantienen diversas características.

Modo de Bloqueo: Estatus inactivo que mantiene el servidor.

Red de Computadoras: Conjunto de computadoras enlazadas por un medio de comunicación, las cuales comparten recursos de hardware y software.

6.- Método de Trabajo:

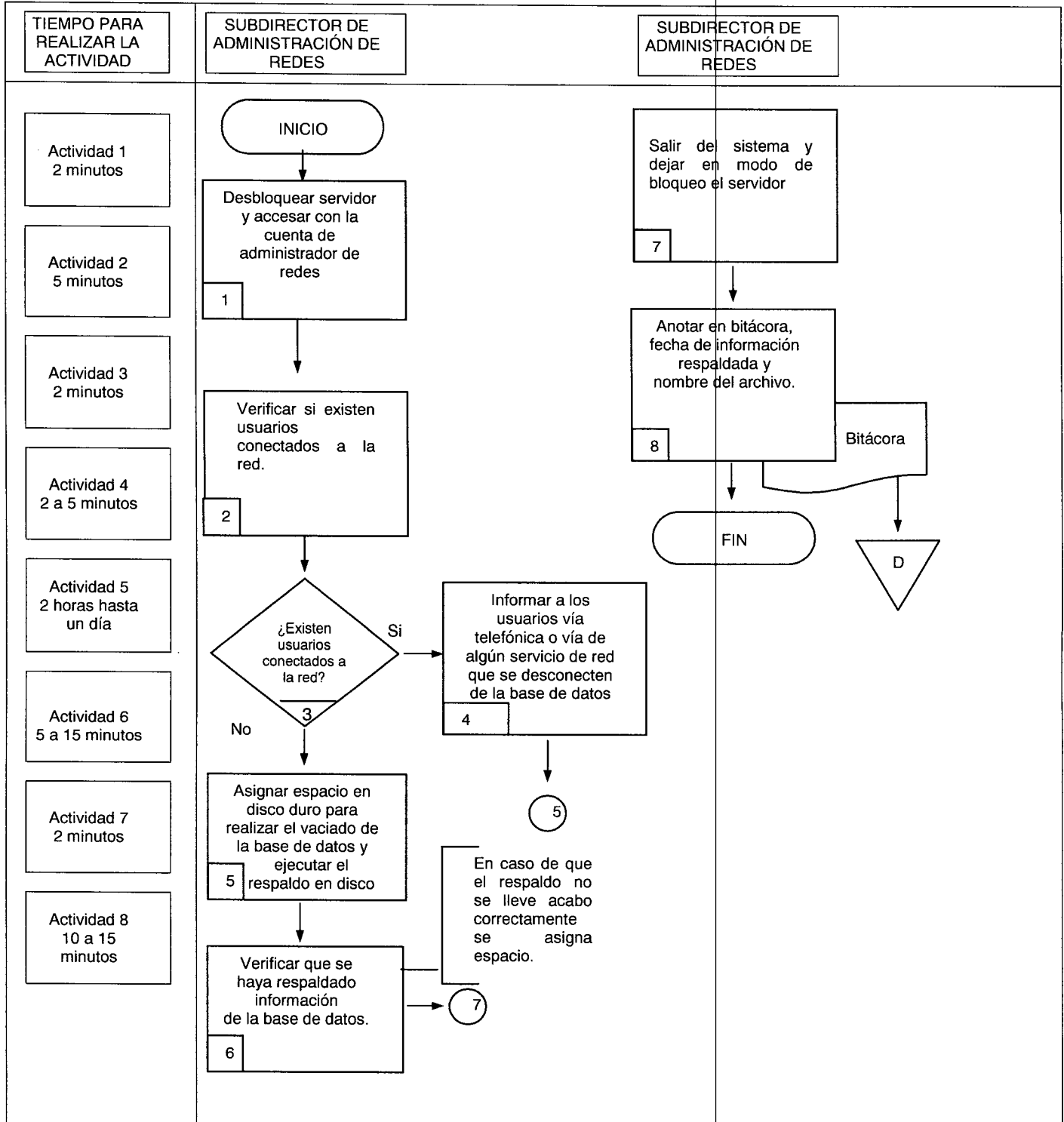
6.1. Diagrama de Flujo

6.2. Descripción de actividades.

6.3 Registro de Calidad y Anexos



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE
 RESPALDO DIARIO DE LA BASE DE DATOS DEL SERVIDOR**





DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO PARA RESPALDO DIARIO DE LA BASE DE DATOS DEL SERVIDOR

Paso	Responsable	Actividad	Documen to de Trabajo (clave)
1	Subdirector de Administración de Redes (SADR)	Desbloquea el servidor y accesar con la cuenta de administrador de la red.	
2	SADR	Verifica si existen usuarios conectados a la red	
3	SADR	¿Existen usuarios conectados a la red? Sí. Se conecta con actividad 4 No. Se conecta con actividad 5	
4	SADR	Informa a los usuarios vía telefónica o vía algún servicio de mensajes de red que se desconecten de la base de datos y en caso de que continúen conectados se procede a desconectar. continua con la actividad 5	
5	SADR	Asigna espacio en disco duro para realizar el vaciado de la base de datos y ejecuta el respaldo en disco duro.	
6	SADR	Verifica el correcto respaldo de la base de datos. Nota: En caso de que el respaldo no se lleve a acabo correctamente se asigna espacio.	
7	SADR	Sale del sistema de respaldos y del servidor y deja en modo de bloqueo.	
8	SADR	Anota en bitácora de respaldo, fecha e información respaldada, nombre de archivo y ubicación del mismo. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Bitácora



PROCEDIMIENTO
RESPALDO DIARIO DE LA BASE DE DATOS DEL SERVIDOR

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Bitácora	Subdirector de Administración de Redes	3 años

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	"Ninguno"	



j) ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO PARA RESPALDO SEMANAL EN MEDIOS DE ALMACENAMIENTO

1.- Propósito:

Garantizar la continuidad en los servicios que prestan los servidores aún cuando se presenten contingencias o eventualidades que llegasen a dañar o corromper la información vital en el funcionamiento de los sistemas de información del Ayuntamiento.

2.- Alcance:

Aplica a la Subdirección de Administración de Redes de la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica.

3.-Referencia:

Procedimientos y Políticas emitidos por la Oficialía Mayor.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Oficial Mayor la aprobación de este procedimiento.

Es responsabilidad de la Coordinación Administrativa, la revisión de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Servicios a la Infraestructura Tecnológica, coordinar la elaboración del procedimiento, así como aplicar o apegarse de manera estricta al mismo.

Es responsabilidad del Subdirector de Administración de Redes elaborar y/o modificar este procedimiento, así como aplicar o apegarse de manera estricta al mismo.

5.- Definiciones:

MEDIOS DE ALMACENAMIENTO: Medio por el cual se realizan los respaldos de información por un periodo definido.

6.- Método de Trabajo:

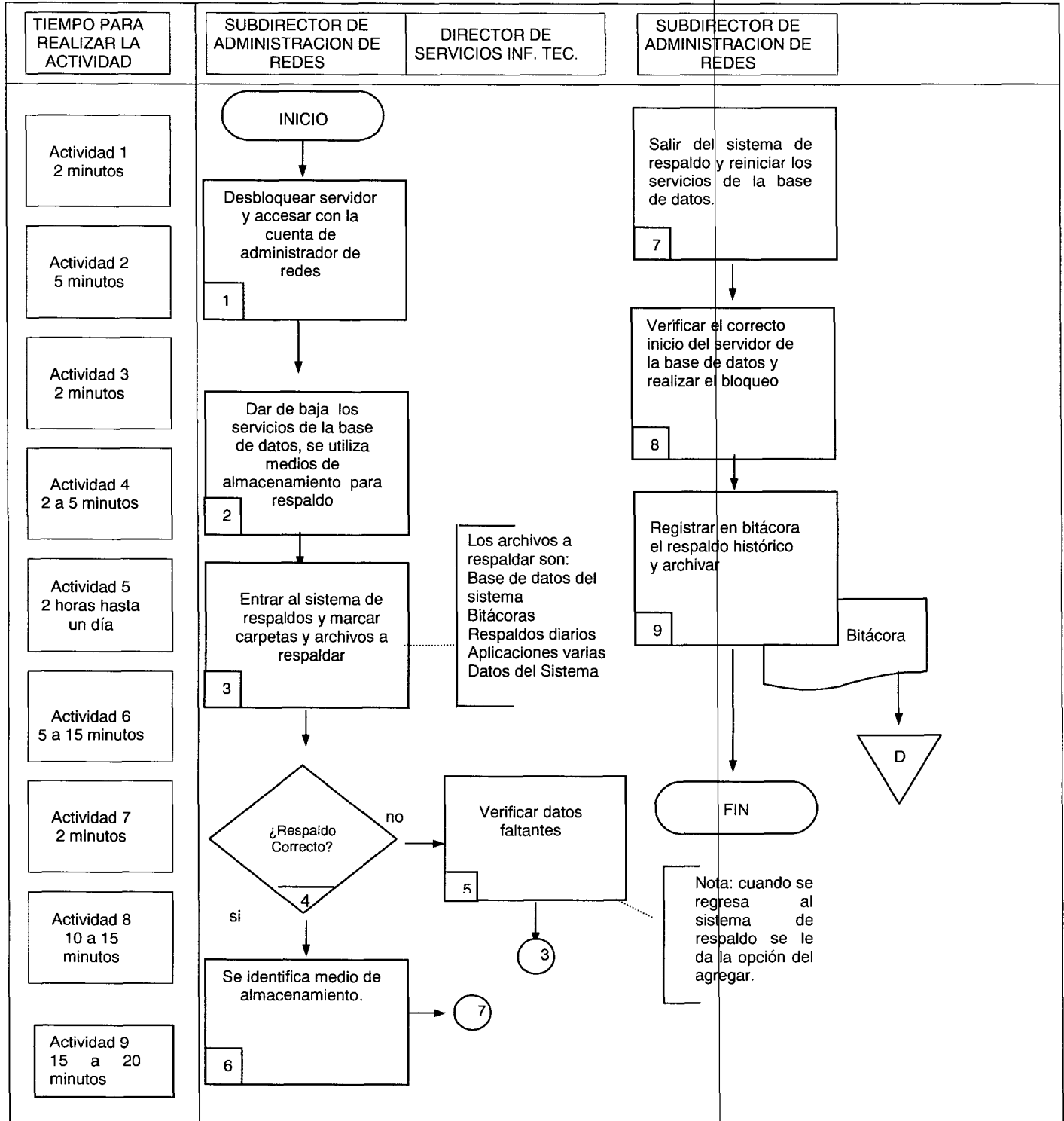
6.1. Diagrama de Flujo

6.2. Descripción de actividades.

6.3. Registros de Calidad Anexos



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE
RESPALDO SEMANAL EN MEDIOS DE ALMACENAMIENTO





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO PARA
RESPALDO SEMANAL EN MEDIOS DE ALMACENAMIENTO**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Subdirector de Administración de Redes (SADR)	Desbloquea el servidor y accesar con la cuenta de administrador de redes.	
2	SADR	Da de baja los servicios de la base de datos conecta medios de almacenamiento para el respaldo.	
3	SADR	Entra al sistema de respaldos y procede a marcar las carpetas y/o archivos que debe respaldar como son: <ul style="list-style-type: none"> • Base de datos del sistema. • Bitácoras. • Respaldos Diarios. • Aplicaciones varias • Datos del Sistema. Nota: Los archivos a respaldar son: Base de datos del sistema Bitácoras Respaldos diarios Aplicaciones varias Datos del Sistema	
4	SADR	¿El respaldo se realizo correctamente? NO. Se conecta con actividad 5 SÍ. Se conecta con actividad 6	
5	SADR	Verifica que datos hacen falta por respaldar y regresa al sistema de respaldo. Se conecta con actividad 3 Nota: cuando se regresa al sistema de respaldo se le da la opción de agregar.	
6	SADR	Extrae el Disco duro y procede a etiquetarlo y archivarlo.	
7	SADR	Sale del sistema de respaldo y reinicia los servicios de la base de datos.	
8	SADR	Verifica el correcto inicio del servidor de la base de datos y procede a realizar el bloqueo	
9	SADR	Registra en bitácora el respaldo histórico y procede a archivar. Con esta actividad finaliza el procedimiento	Bitácora



PROCEDIMIENTO DE
RESPALDO SEMANAL EN MEDIOS DE ALMACENAMIENTO
REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Bitácora de Respaldo Semanal	Subdirector de Administración de Redes	3 años

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	"Ninguno"	



k) ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE SERVIDORES

1.- Propósito:

Mantener en óptimas condiciones los servidores de red que proveen diversas aplicaciones.

2.- Alcance:

Aplica a todas las Dependencias inherentes a la red, cuyo objetivo es compartir recursos y/o emplear programas en específico.

3.-Referencia:

Procedimientos y Políticas emitidos por la Oficialía Mayor.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Oficial Mayor la aprobación de este procedimiento.

Es responsabilidad de la Coordinación Administrativa, la revisión de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Servicios a la Infraestructura Tecnológica, coordinar la elaboración del procedimiento y apegarse estrictamente.

Es responsabilidad del Subdirector de Administración de Redes elaborar y/o modificar este procedimiento y apegarse estrictamente.

5.- Definiciones:

DHCP.: Dynamic Host Configuration (Protocolo de Configuración del Host Dinámico).

WINS: Servicio de nombrado de Internet de Windows.

Dead: Perdido, muerto; término utilizado en asignación de memoria.

Basura: Término utilizado para referirse a información no utilizada.

Site: Área o espacio físico donde se localizan los servidores mismos que proveen información diversificada.

Dirección de IP: Código numérico que identifica a un ordenador específico en Internet compuesto por nombre de dominio y un número.

6.- Método de Trabajo:

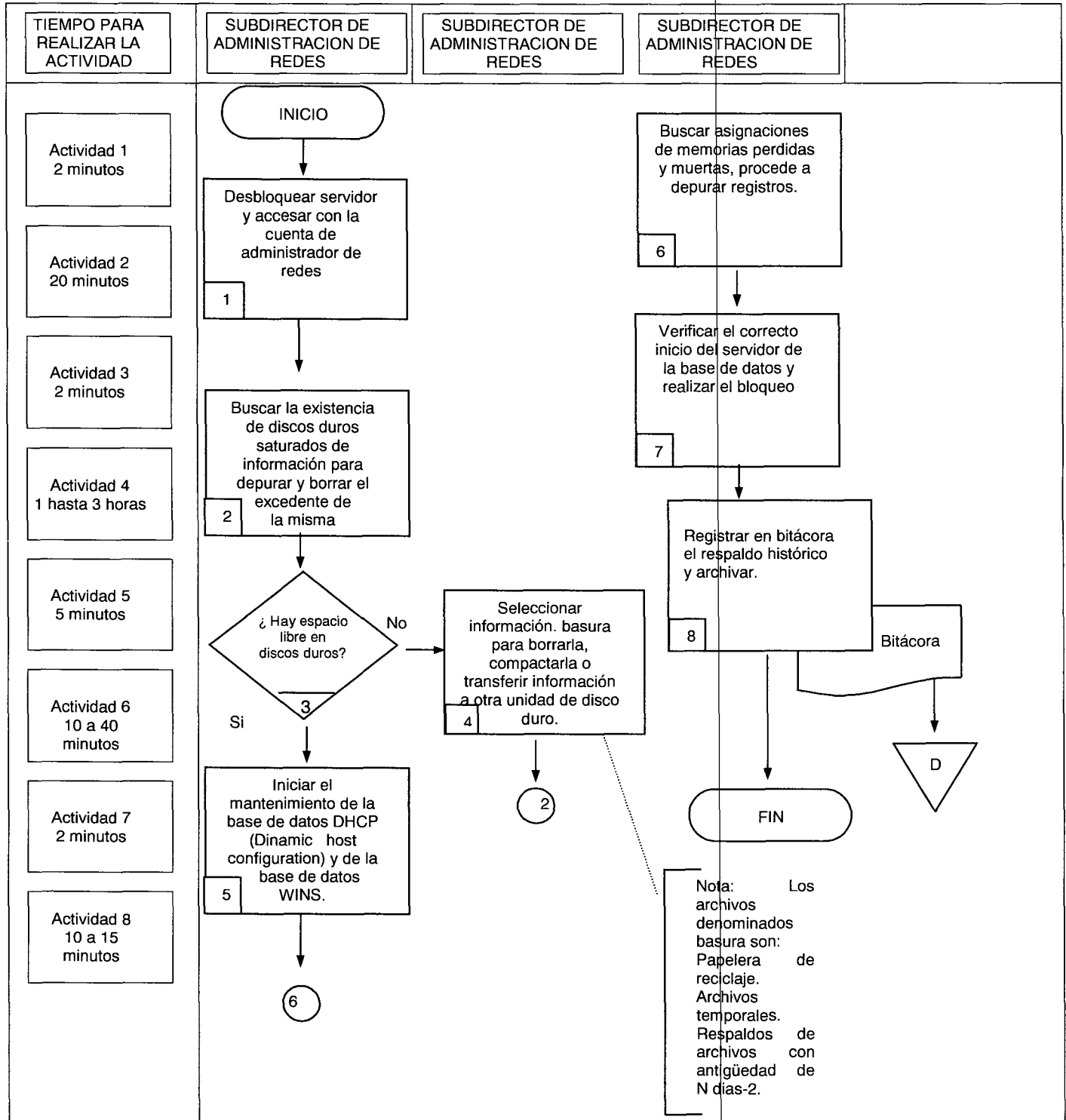
6.1. Diagrama de Flujo.

6.2. Descripción de actividades.

6.3 Registros de Calidad y Anexos



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE
MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE SERVIDORES**





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO PARA EL
 MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE SERVIDORES**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Subdirector de Administración de Redes (SADR)	Desbloquea el servidor y accesar con la cuenta del administrador.	
2	OSADR	Busca la existencia de discos duros saturados de información, para depurar y borrar el excedente de información denominada "basura" (archivos que no tienen aplicación alguna).	
3	SADR	¿Hay espacio libre en discos duros? NO. Ir a actividad 4. SÍ. Ir a actividad 5.	
4	SADR	Selecciona información basura para borrarla y/ó compactarla ó en su caso transfiere información o datos a otra unidad de disco duro y regresa al paso 2. Nota: Los archivos denominados basura son: <ul style="list-style-type: none"> • Papelera de reciclaje • Archivos temporales. • Respaldos de archivos con antigüedad de N días-2. Se conecta con la actividad No. 2	
5	SADR	SÍ. Inicia mantenimiento de la base de datos DHCP (Dinamic Host Configuration Protocol) y de la base de datos WINS.	
6	SADR	Busca asignaciones de memoria Dead (pérdidas) y procede a borrarlas, así como buscar y borrar registros.	
7	SADR	Verifica consistencia de la base de datos DHCP en relación a: <ul style="list-style-type: none"> • Direcciones IP. • Registros y usuarios de más. • Registros actualizados. • Procede a dar de baja a usuarios que no pertenezcan al municipio o que no cuenten con computadora para accesar a la red. 	



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO PARA EL
MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE SERVIDORES**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
8	SADR	Registra en bitácora el respaldo histórico y archiva.	Bitácora
		Con esta actividad finaliza el procedimiento.	



PROCEDIMIENTO
MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE SERVIDORES

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
	"Ninguno"		

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	"Ninguno"	



I) ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LÍNEA TELEFÓNICA CONMUTADA

1.- Propósito:

Conservar y mantener óptimamente el servicio de la red telefónica conmutada, haciendo las correcciones necesarias a la red actual para reducir riesgos de daño de equipos telefónicos. (Reinstalación y mantenimiento)

2.- Alcance:

Aplica a todas las dependencias y/o áreas administrativas del Municipio de Cuernavaca que cuenten con una extensión o línea telefónica para el desempeño de sus funciones.

3.-Referencia:

Procedimientos y Políticas emitidos por la Oficialía Mayor.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Oficial Mayor autorizar el presente procedimiento

Es responsabilidad de la Coordinación Administrativa la revisión de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Servicios a la infraestructura Tecnológica, coordinar la elaboración del procedimiento, así como supervisar que se aplique el mismo.

Es responsabilidad del Jefe de Departamento de Telefonía elaborar y/o modificar éste procedimiento, así como aplicar y/o apegarse de manera estricta al mismo.

5.- Definiciones:

Roseta: Terminal o "caja" de 2 ó 4 hilos con conector hembra RJ11.

Conmutador: Dispositivo de control de flujo de llamadas en una red local.

Continuidad: Se relaciona con un cable que generalmente, para telefonía es de 4 hilos y en un edificio puede tener hasta 95 metros y que no debe estar "roto" en toda su trayectoria.

Acometida: Son servicios de líneas Directas, Did's, E1's, E0's, etc. Proporcionados por la empresa contratante.

6.- Método de Trabajo:

6.1. Diagrama de Flujo

6.2. Descripción de actividades.

6.3 Registros de Calidad Y Anexo.



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE
 MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LÍNEA TELEFÓNICA CONMUTADA**

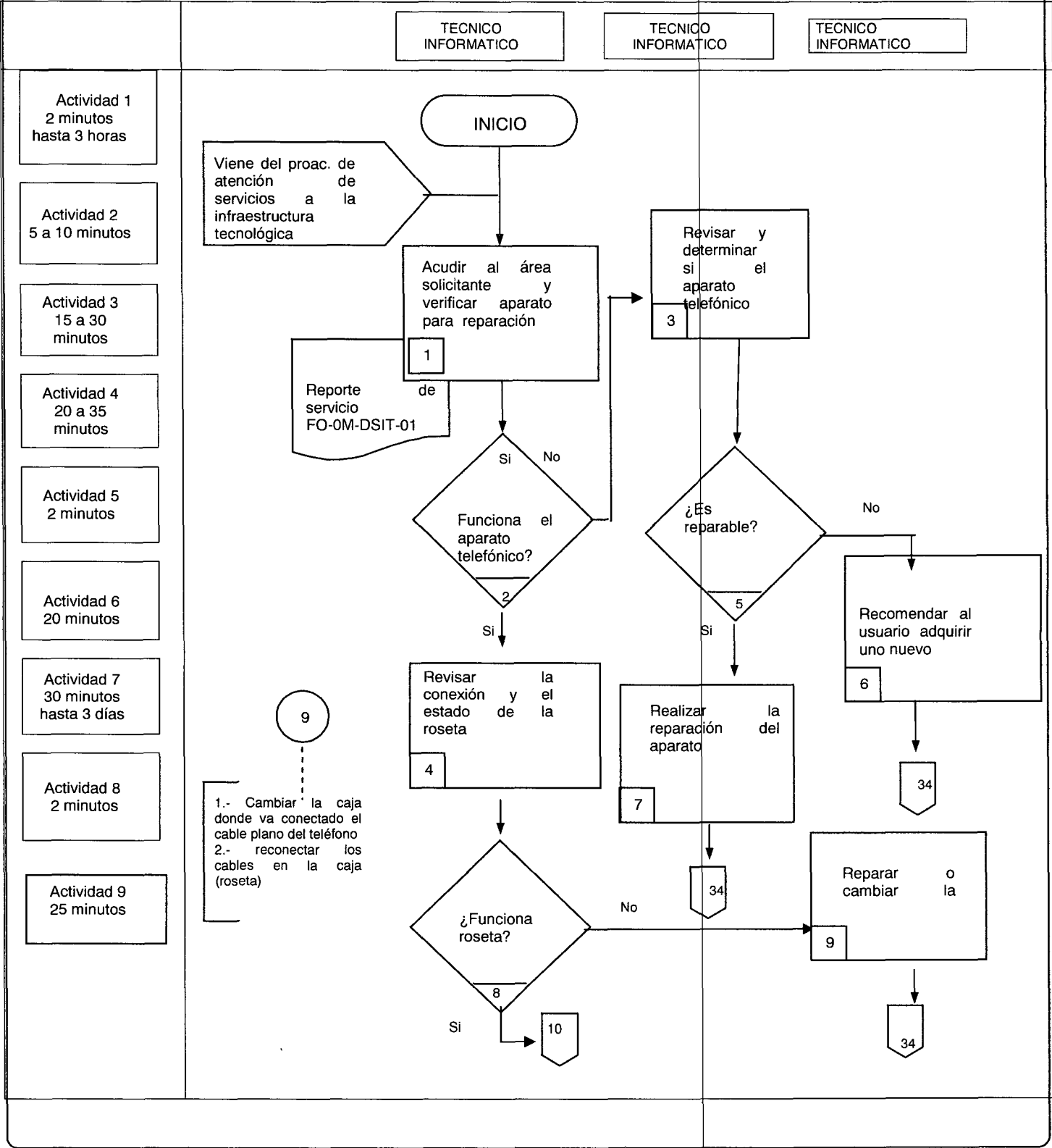
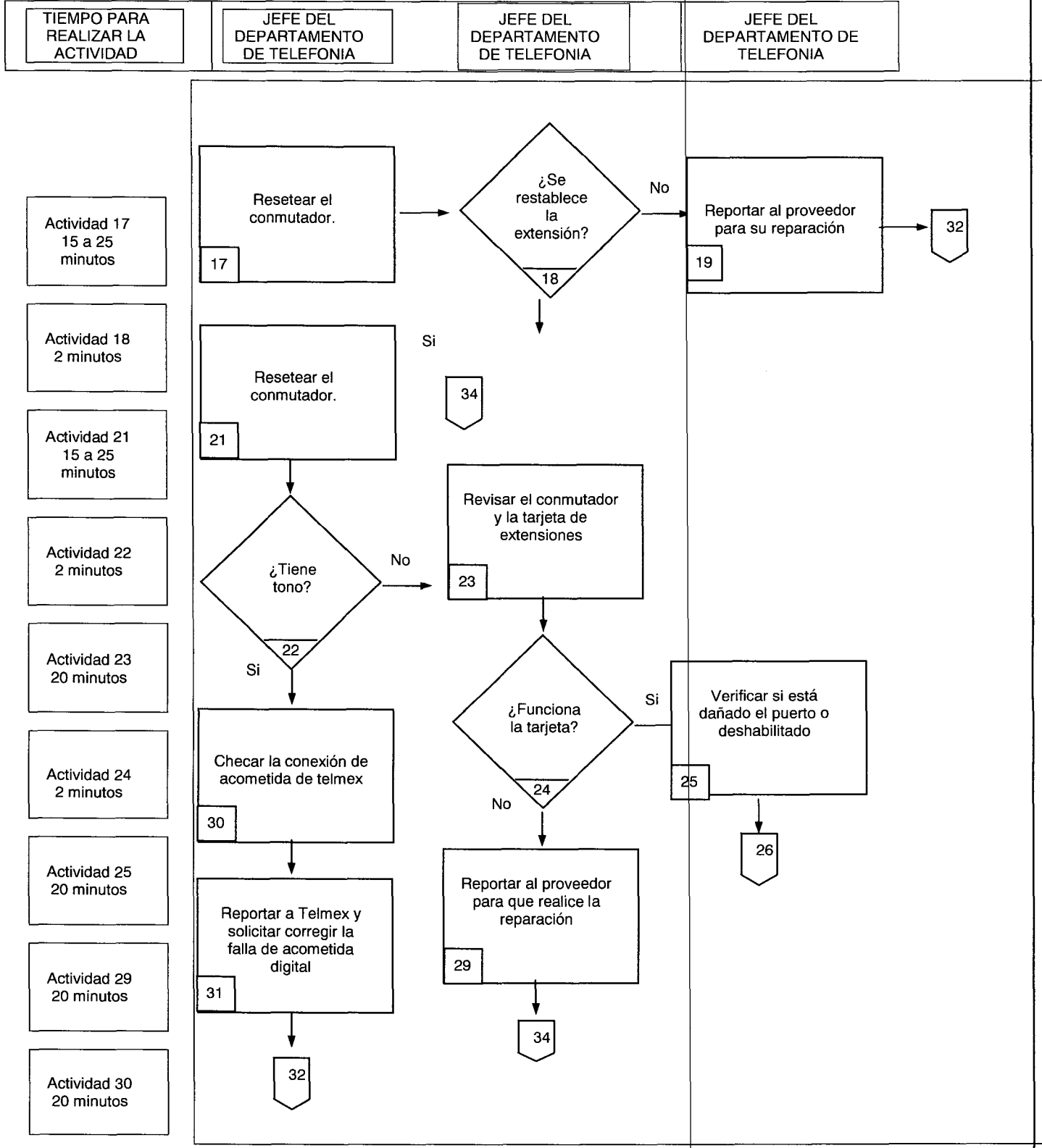


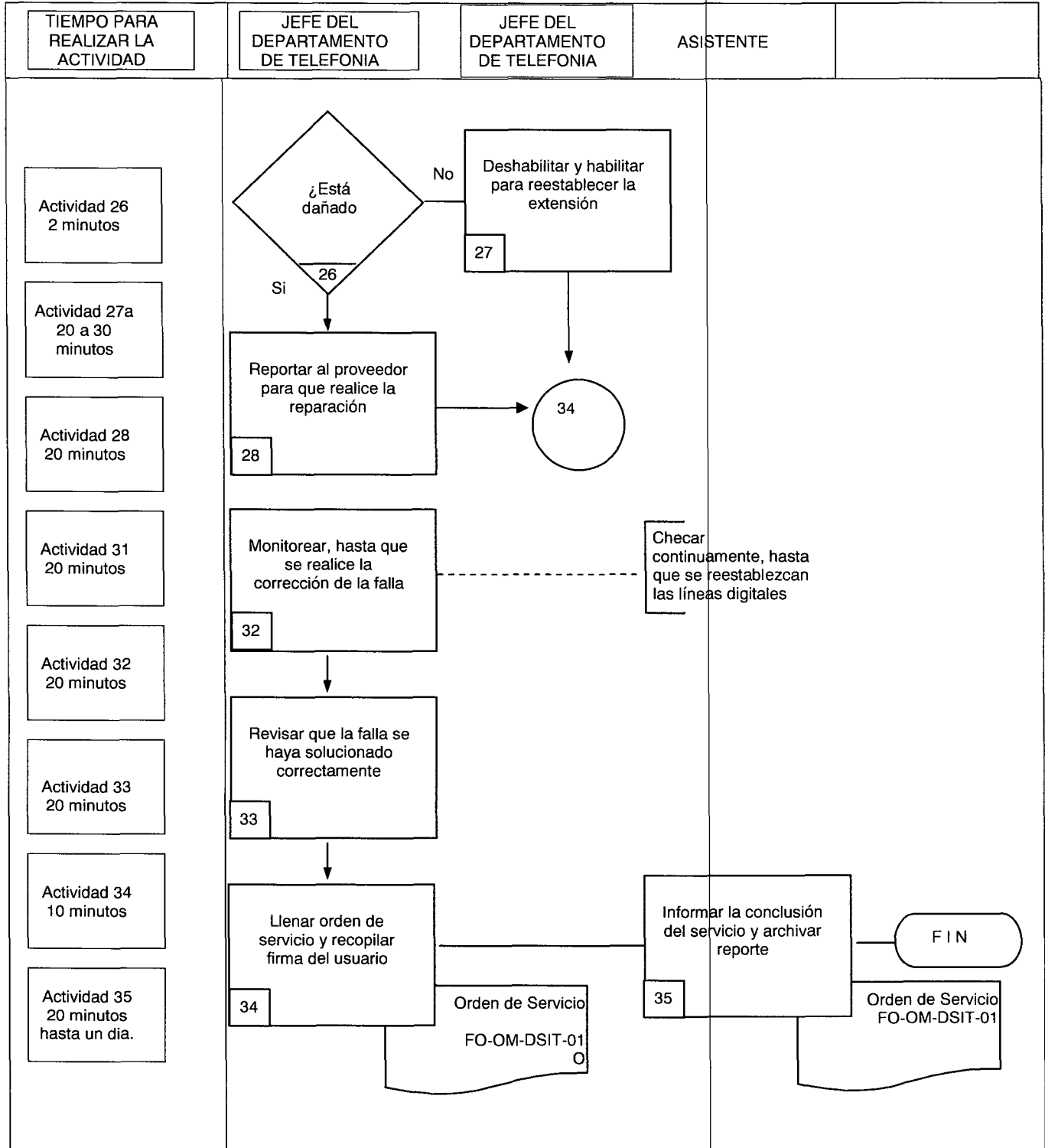


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE
 MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LÍNEA TELEFÓNICA CONMUTADA





**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE
MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LÍNEA TELEFÓNICA CONMUTADA**





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE
MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LÍNEA TELEFÓNICA CONMUTADA**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Técnico Informático	Acude al área solicitante y revisa aparato telefónica conmutado y determinar su funcionamiento	Formato de reporte de servicio FO-OM-DSIT-01
2	TI	¿Funciona el aparato telefónico? No. Ir a la actividad 3 Si. Ir a la actividad 4	
3	TI	Revisa y determina si el aparato telefónico es reparable Ir a la actividad 5	
4	TI	Revisar la conexión y el estado de la roseta Ir a la actividad 8	
5	TI	¿Es reparable? No. Ir a la actividad 6 Si. Ir a la actividad 7	
6	TI	Recomendar al usuario, adquirir un nuevo aparato telefónico. Se conecta a la actividad 34	
7	TI	Realiza reparación del aparato telefónico. Se conecta con la actividad 34	
8	TI	¿Funciona la red local? No. Ir a la actividad 9 Si. Ir a la actividad 10	
9	TI	Repara o cambiar la caja de conexión del aparato (roseta). Se conecta con la actividad 34	
10	TI	Revisa y determina el funcionamiento de la red local.	
11	TI	¿Funciona red local? No. Ir a la actividad 12 Si. Ir a la actividad 13	
12	TI	Revisar y reparar el cable de la red local. Se conecta con la actividad 34.	



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE
MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LÍNEA TELEFÓNICA CONMUTADA

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Nota. Cambiar el puente si se encuentra dañado; Cambiar el par del cable dañado	
13	TI	Determina si el conmutador es <i>meridian</i> o <i>panasonic</i> .	
14	TI	¿Es Panasonic? Si. Ir a la actividad 15 No. Ir a la actividad 21	
15	TI	Revisa y determina si el conmutador tiene tono de marcado.	
16	TI	¿Tiene tono? No. Ir a la actividad 17 Si. Ir a la actividad 20	
17	TI	Resetea el conmutador y/o diagnostica y repara el mismo.	
18	TI	¿Se restablece la conexión puente entre el par del conmutador y red local? Si. Ir a la actividad 34 No. Ir a la actividad 19	
19	TI	Reporta al proveedor para su reparación. Se conecta con la actividad 32	
20	TI	Revisar la conexión de las regletas y cambiar el puente Se conecta con la actividad 34	
21	TI	Revisa y determina si el conmutador <i>meridian</i> tiene tono de marcado	
22	TI	¿Tiene tono? No. Ir a la actividad 23 Si. Ir a la actividad 30	



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE
MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LÍNEA TELEFÓNICA CONMUTADA**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
23	TI	Revisar el conmutador y la tarjeta de extensiones	
24	TI	¿Funciona la tarjeta? Si Ir a la actividad 25 No Ir a la actividad 29	
25	TI	Verificar si está dañado el puerto o deshabilitado	
26	TI	¿Está dañada? Si Ir a la actividad 28 No Ir a la actividad 27	
27	TI	Deshabilita y habilita para reestablecer la conexión Se conecta con la actividad 34	
28	TI	Reporta al proveedor de servicio para que realice la reparación. Se conecta con la actividad 34	
29	TI	Reporta a Telmex acometida digital sin servicio y solicitar corregir falla. Se conecta a actividad 34	
30	TI	Checar la conexión de acometida de Telmex	
31	TI	Reporta a Telmex y solicitar corregir la falla de la acometida digital proveedor para que realice el cambio de la tarjeta. Se conecta con la actividad 32	
32	TI	Monitorear hasta que se realice la corrección de la falla Nota: Checar anticipadamente hasta que se restablezcan las líneas digitales	



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE
MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LÍNEA TELEFÓNICA CONMUTADA**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
33	TT	Revisar que la falla se halla solucionado correctamente	
34	TT	Llenar formato de reporte del servicio y recopilar firma de visto bueno	Orden de servicio FO-OM-DSIT-01
35	Asistente	Informa la conclusión del servicio y archiva reporte Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Orden de servicio FO-OM-DSIT-01



PROCEDIMIENTO DE
MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LÍNEA TELEFÓNICA CONMUTADA
REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Bitácora de atención a usuarios	Director de Servicios a la Infraestructura Tecnológica	1 año

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
1	Formato Orden de servicio	FO-OM-DSIT-01



m) ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA REPARACIÓN DE TELÉFONOS EXTERNOS

1.-Propósito

Conservar y mantener óptimamente el servicio telefónico, realizando las correcciones necesarias para reducir riesgos de daño de equipos telefónicos.

2.- Alcance:

Aplica a todas las dependencias y/o áreas administrativas del Municipio de Cuernavaca que no forman parte de la Red de Voz Conmutada.

3.-Referencia:

Políticas y Reglamentos emitidos por la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Oficial Mayor, autorizar el presente procedimiento.

Es responsabilidad de la Coordinación Administrativa, la revisión del procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Servicios a la Infraestructura Tecnológica, coordinar la elaboración del procedimiento y supervisar que se aplique.

Es responsabilidad del Jefe de Departamento de Telefonía elaborar y/o modificar este procedimiento, así como aplicar y/o apegarse de manera estricta al mismo.

5.- Definiciones:

Línea Directa conectada a:

Aparato Telefónico tipo secretarial: Es un arreglo que en telefonía se denomina jefe - secretaria el cual tiene asignada "una" línea telefónica directa y permite la intercomunicación privada y transferencia de llamada entre ambos, pudiendo interconectarse hasta 4 aparatos teniendo el control la "secretaria".

Aparatos telefónicos en "paralelo": Este tipo de interconexión consiste en que "una" línea telefónica se puede compartir entre varios usuarios y su característica es que no existe privacidad en la intercomunicación.



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA REPARACIÓN DE TELÉFONOS EXTERNOS

Protectoladas: Equipo restrictor de llamadas telefónicas que no permiten las salidas de llamadas no autorizadas.

Protectores de Líneas: Dispositivo que permite la protección de descargas eléctricas en las líneas telefónicas respecto a otros aparatos que están directamente conectados (aparatos telefónicos, módems, etc).

Conmutador: Dispositivo de control de flujo de llamadas en una red local de voz.

No Break y/o UPS: Fuentes de alimentación eléctrica ininterrumpida.

6.- Método de Trabajo:

- 6.1. Diagrama de Flujo
- 6.2. Descripción de actividades.
- 6.3 Registros de Calidad y Anexos

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE
REPARACION DE TELÉFONOS EXTERNOS

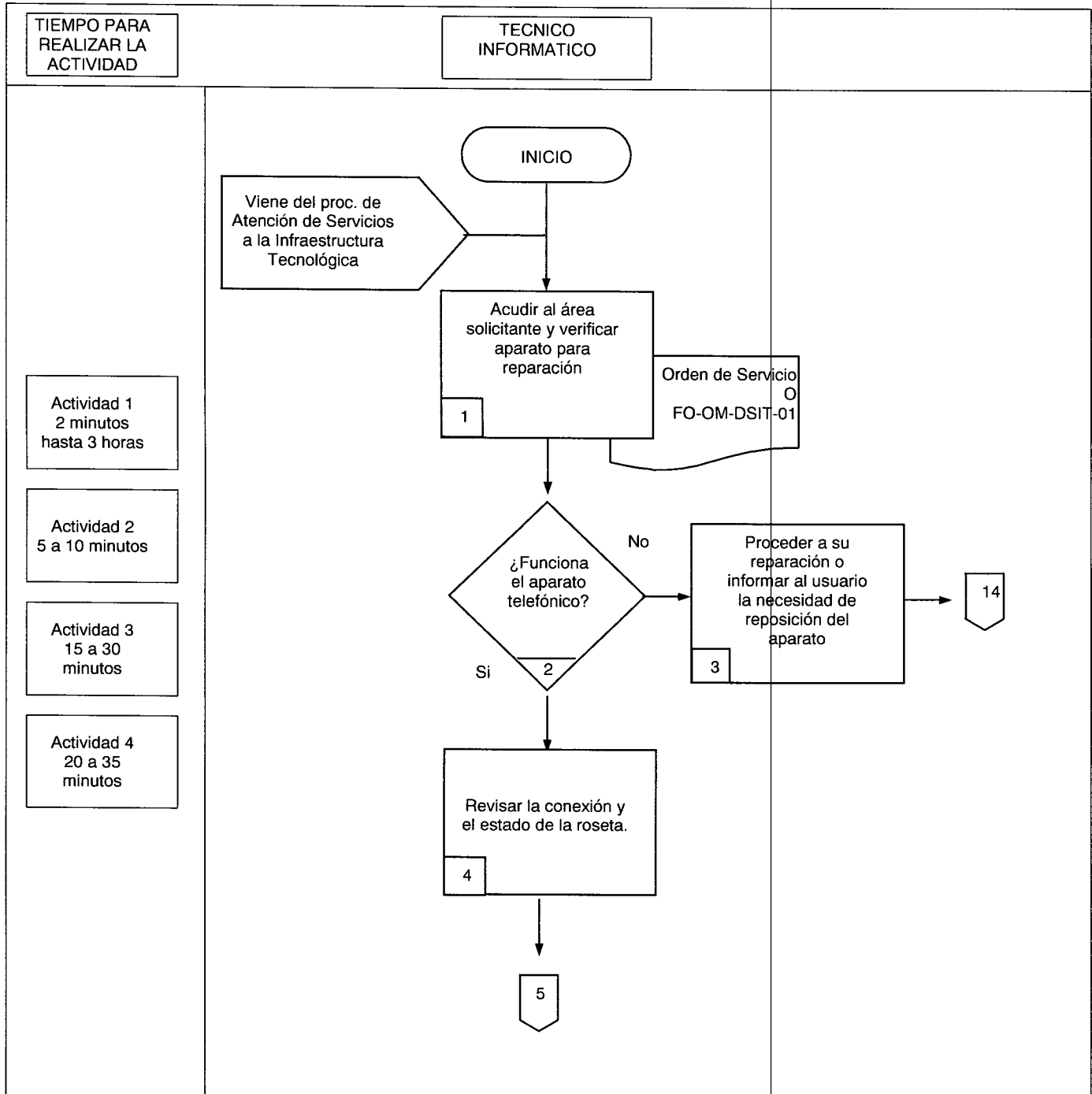


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE
REPARACION DE TELÉFONOS EXTERNOS

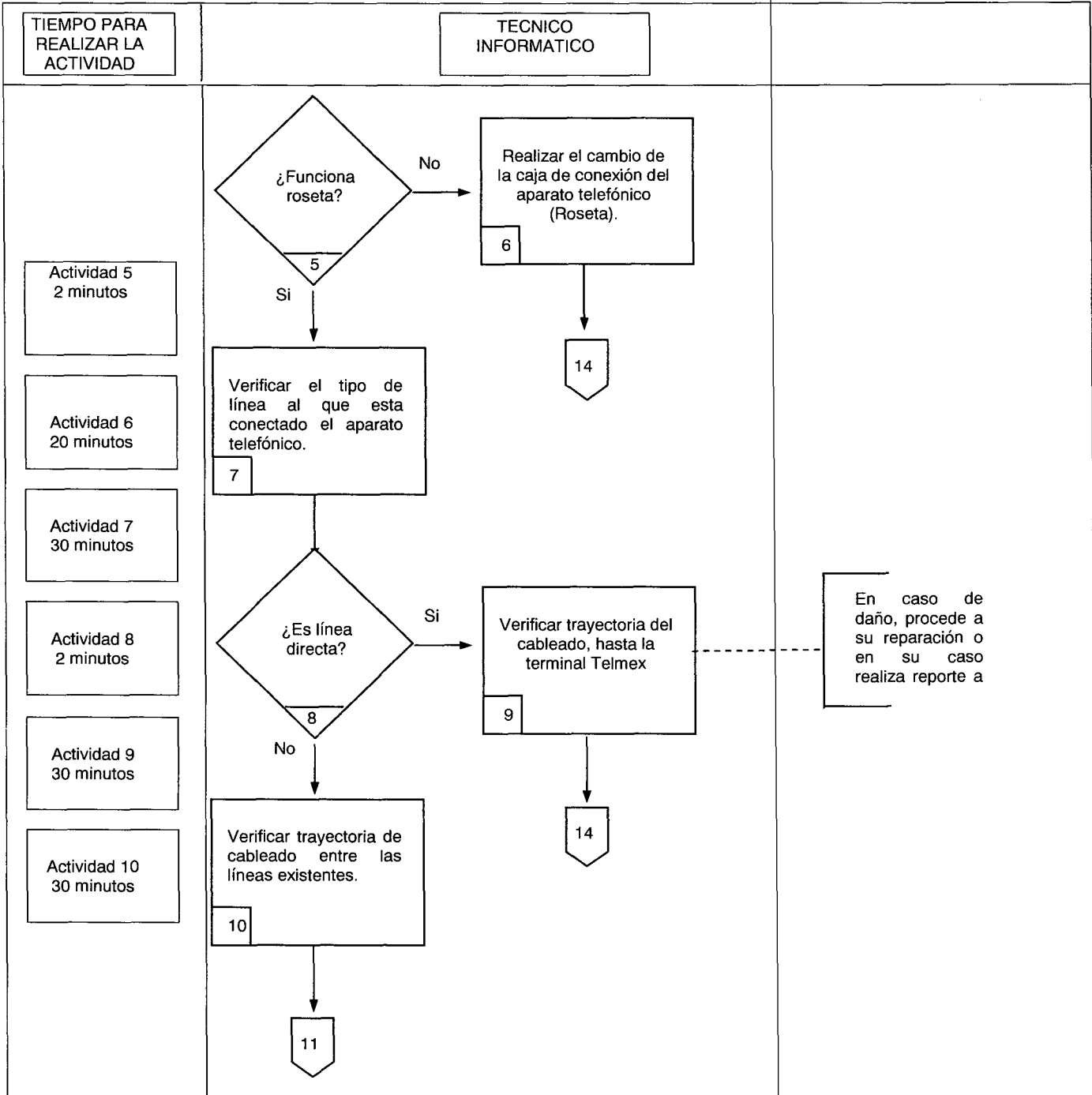
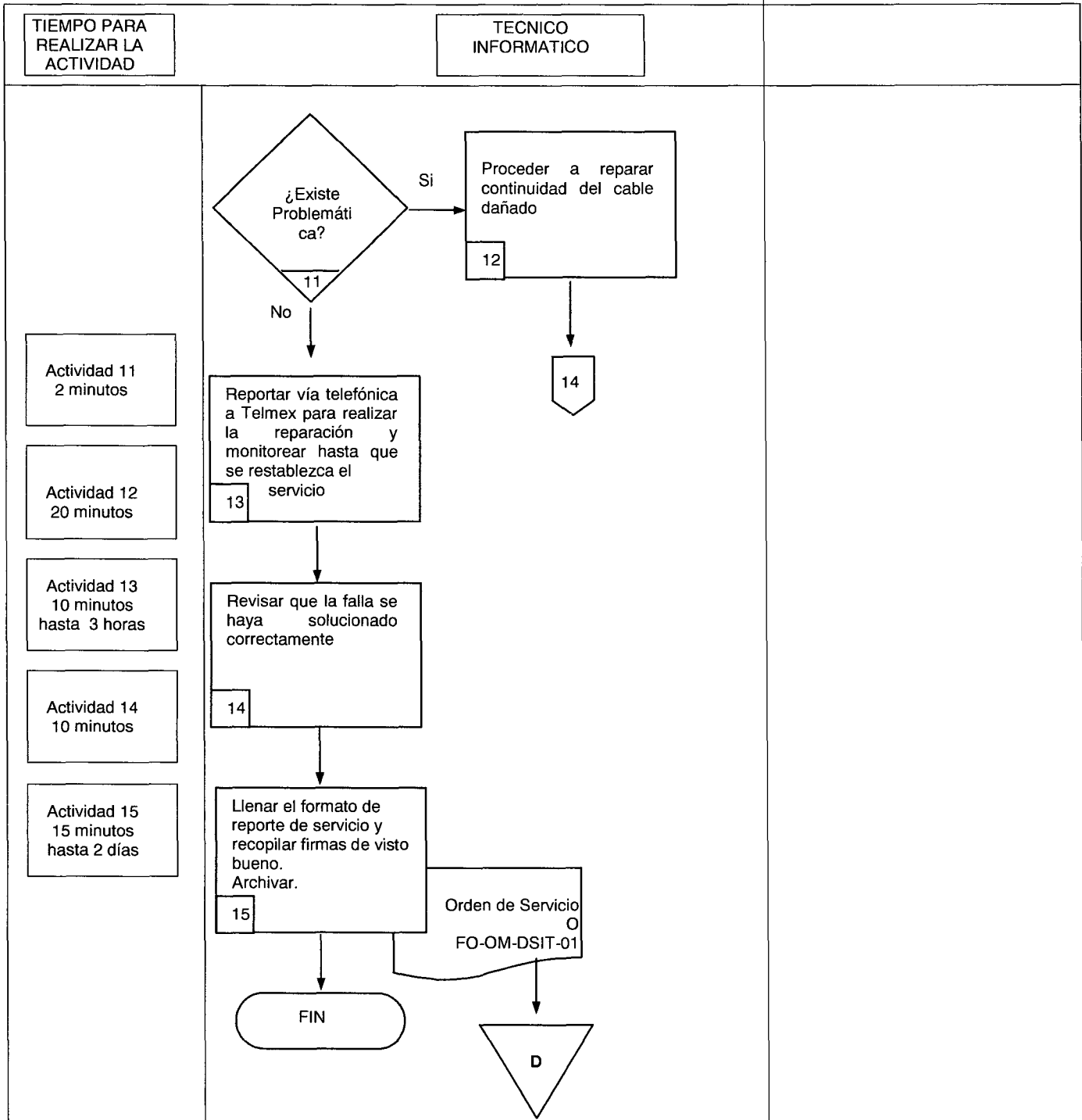




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE REPARACION DE TELÉFONOS EXTERNOS





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE
REPARACIÓN DE TELÉFONOS EXTERNOS**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Viene del procedimiento de Atención de Servicios a la Infraestructura Tecnológica	
1	Técnico en Telefonía (TI)	Acudir al área solicitante y verificar aparato para reparación.	Orden de servicio FO-OM-DSIT-01
2	TI	¿Funciona el aparato telefónico? No, ir a la actividad 3 Si, ir a la actividad 4	
3	TI	Procede a la reparación e informa al usuario la necesidad de reposición del mismo. Se conecta con actividad 14	
4	TI	Revisa la conexión y el estado de la roseta	
5	TI	¿Funciona roseta? NO. Ir a la actividad 6 SI. Ir a la actividad 7	
6	TI	Realiza el cambio de la caja de conexión del aparato telefónico (roseta) Si, conecta con actividad 14	
7	TI	Verifica el tipo de línea al que está conectado el aparato telefónico	
8	TI	¿Es línea directa? Si. Ir a la actividad 9 No. Ir a la actividad 10	
9	TI	Verifica trayectoria del cableado hasta la Terminal Telmex. Nota: En caso de daño procede a su reparación o en su caso realiza reporte Conecta con actividad 14	



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-OM-DSIT-13

Revisión: 9

Página 124 de 132

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE
REPARACIÓN DE TELÉFONOS EXTERNOS**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
10	TI	Verifica trayectoria de cableado entre las líneas existentes.	
11	TI	¿Existe Problema? SI. Ir a la actividad 12 NO. Ir a la actividad 13	
12	TI	Procede a reparar continuidad del cable dañado ir a la actividad 14	
13	TI	Reporta vía telefónica a Telmex para realizar la reparación y monitorear hasta que se reestablezca el servicio	
14	TI	Revisar que la falla se haya solucionado correctamente.	
15	TI	Llenar el formato de orden de servicio, recopilar firmas de visto bueno y archivar, Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Orden de Servicio FO-OM-DSIT-01



**ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA REPARACIÓN DE TELÉFONOS EXTERNOS
REGISTRO DE CALIDAD**

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Bitácora de atención a usuarios	Jefe de Departamento de Telefonía	1 año

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
1	Formato de reporte de servicio	FO-OM-DSIT-01



n) ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CLAVES TELEFÓNICAS EXTERNAS

1.- Propósito:

Analizar el consumo de llamadas telefónicas de cada una de las áreas administrativas, para controlar su adecuado uso.

2.- Alcance:

A todas las áreas dentro del Ayuntamiento que cuentan con claves de acceso telefónico externo.

3.-Referencia:

Políticas y Reglamentos emitidos por la Dirección de Servicios a la Infraestructura Tecnológica.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Oficial Mayor, autorizar el presente procedimiento
Es responsabilidad de la Coordinación Administrativa, la revisión del procedimiento.
Es responsabilidad del Director de Servicios a la Infraestructura Tecnológica, coordinar la elaboración del procedimiento, así como supervisar que se aplique el mismo.
Es responsabilidad del Jefe de Departamento de Telefonía elaborar y/o modificar este procedimiento, así como aplicar y/o apegarse de manera estricta al mismo.

5.- Definiciones:

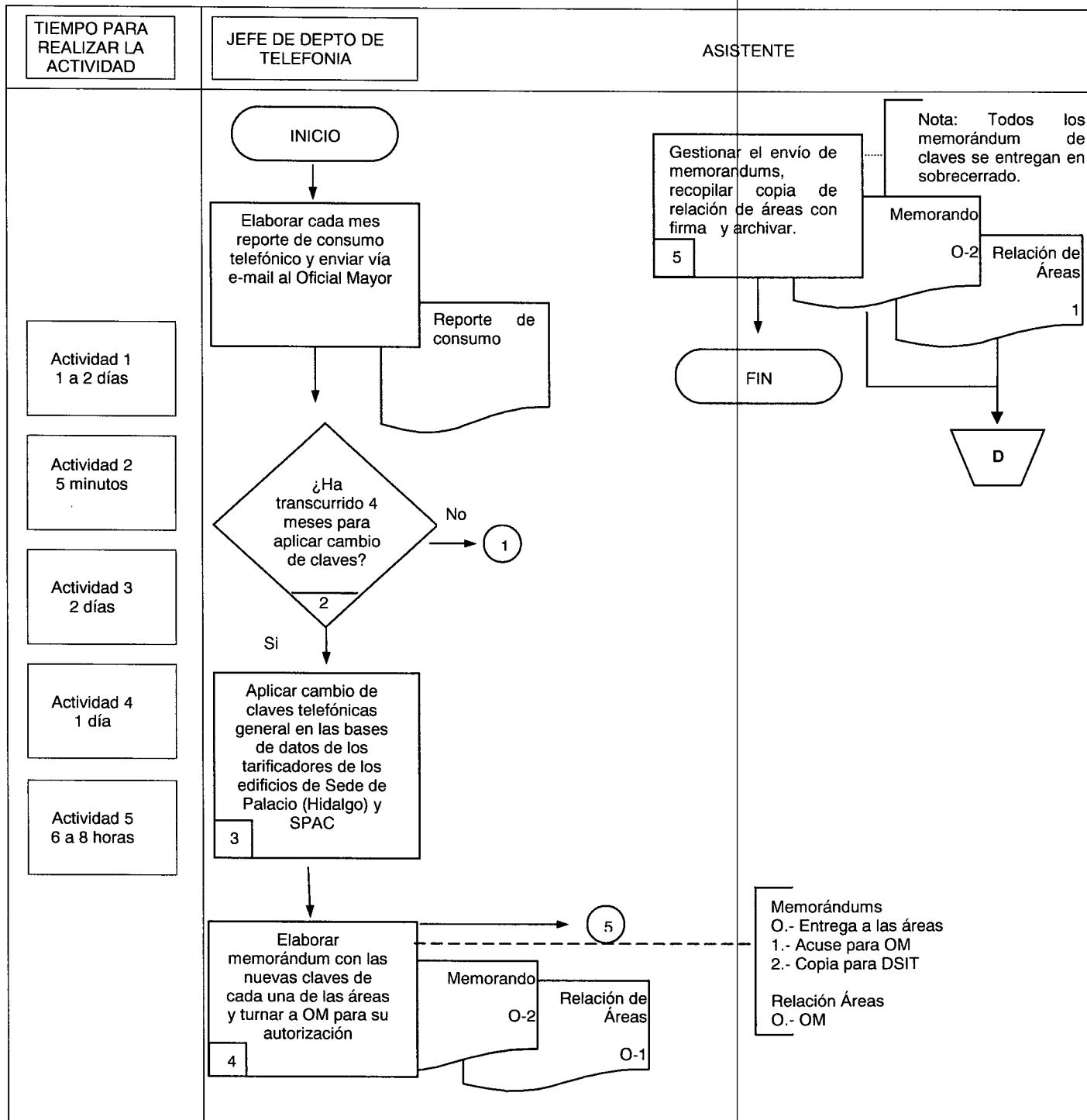
Ninguna

6.- Método de Trabajo:

- 6.1 Diagrama de Flujo
- 6.2 Descripción de Actividades
- 6.3 Registros de Calidad y Anexos



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CLAVES TELEFÓNICAS EXTERNAS





AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-OM-DSIT-14

Revisión: 9

Página 128 de 132

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE
ASIGNACIÓN DE CLAVES TELEFÓNICAS EXTERNAS

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Jefe de Departamento de Telefonía (JDT)	Elabora reporte mensual de consumo de servicio telefónico y remitir vía e-mail al Oficial Mayor para análisis y toma de decisión.	Reporte de consumo
2	JDT	¿Ha transcurrido 4 meses? Si, pasa a la actividad 3 No, pasa a la actividad 1	
3	JDT	Realiza cambio de claves en las bases de datos de los tarificadores de Sede de Palacio (Hidalgo) y Protección y Auxilio Ciudadano.	
4	JDT	Elabora memorándum con las nuevas claves de cada una de las áreas y turna a la Oficialía Mayor para su autorización Nota: <i>memorándum</i> (O, entrega a las áreas; 1, acuse para OM; 2, copia para DSIT. <i>Relación de Áreas</i> O, OM; 1, DSIT	Memorando O-2 Relación de Áreas O-1
5	JDT	Gestiona el envío de memorándums, recopila copia de relación de áreas previamente firmadas y archiva. Nota: Todos los memorándums de claves se entregan en sobre, debidamente cerrados.	Memorando 2 Relación de Áreas 1
		Con esta actividad finaliza el procedimiento	



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
 REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-OM-DSIT-14

Revisión: 9

Página 129 de 132

PROCEDIMIENTO DE
ASIGNACIÓN DE CLAVES TELEFÓNICAS EXTERNAS

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Reporte de consumo	Jefe de Departamento de Telefonía	3 años
2	Memorando de claves	Jefe de Departamento de Telefonía	3 años

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	"Ninguno"	



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página 130 de 132

XI. DIRECTORIO

Nombre Y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
José Rojas Larios Director de Servicios a la Infraestructura Tecnológica	329-55-34	Calle Cuahutemotzin núm. 4 col. Centro Histórico.
Victor Daniel Juarez Avalos Subdirector de Administración de Redes	329-55-13	Calle Cuahutemotzin núm. 4 col. Centro Histórico.
Luis Valdos Abundes Jefe de Departamento de Redes	329-55-55	Calle Cuahutemotzin núm. 4 col. Centro Histórico
Humberto Hernández Aguirre Jefe de Departamento de Telefonía	329-55-99	Calle Cuahutemotzin núm. 4 col. Centro Histórico.
Erik Ciriaco Medina Jefe de Departamento de Mantenimiento	329-55-99	Calle Cuahutemotzin núm. 4 col. Centro Histórico.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

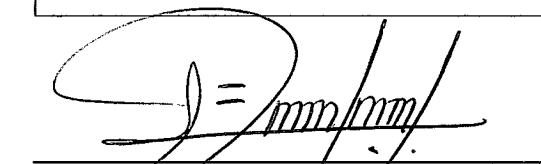
Revisión: 9

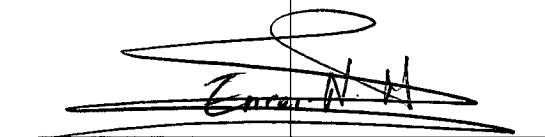
Página **131** de **132**

XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
27 DE MARZO 2012	12 ABRIL 2012

PARTICIPANTES	PUESTO
José Rojas Larios	Director de Servicios a la Infraestructura Tecnológica
Maricela Encarnación Najera	Asistente
Emigdio González Galindo	Técnico Informático


Emigdio González Galindo
Asesor designado de la
Dirección de Recursos
Humanos


Maricela Encarnación Najera
Responsable de la Organización del
Manual de Organización y Procedimientos



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-DSIT-02

Revisión: 9

Página 132 de 132

XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN
DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
Area: DIRECCION DE SERVICIOS A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA

Apartado	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia	Puesto Nombre y Firma	Vo. Bo. de la Dirección de Recursos Humanos
Todos	Actualización del Manual versión 2012	Abril 2012	José Rojas Larios Director de Servicios a la Infraestructura Tecnológica	Iván Efraim Tragos Martínez 