Puebla

CIUDAD INCLUYENTE

2018 ▪ 2021

Lineamientos para el uso de Servicios Telefónicos en las Dependencias del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla

MAYO 2019

Puebla
CIUDAD INCLUYENTE
2018 ▪ 2021

Lineamientos para el uso de Servicios Telefónicos en las Dependencias del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla

Clave: MPCI1821/RLIN/SECAD/023-B/020519

AUTORIZACIONES			
Leobardo Rodríguez Juárez Secretario de Administración	Luis César Díaz Lara Director de Gobierno Electrónico	Gerardo Israel Buendía González Jefe de Departamento de Administración de Infraestructura	Mario David Riveroll Vázquez Contralor Municipal

Se expiden los presentes Lineamientos en la Heroica Puebla de Zaragoza a los dos días del mes de mayo de dos mil diecinueve

Puebla
CIUDAD INCLUYENTE
2018 ▪ 2021
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

Índice	Página
I. Objetivo	4
II. Alcance	4
III. Definiciones	4
IV. Lineamientos	6
V. De los privilegios telefónicos	8
VI. De la Dirección de Gobierno Electrónico	8
VII. Vigencia	10

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 115 fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 105 fracción III de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla; 79 y 80 de la Ley Orgánica Municipal; 43 fracciones II, IV, V y X, 44 fracciones I, II, IV, VII, VIII, IX y XIII del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración, se emiten los presentes:

Lineamientos para el uso de Servicios Telefónicos en las Dependencias del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla

I. OBJETIVO

Establecer disposiciones administrativas y legales que regulen el uso de servicios telefónicos en las Dependencias del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.

II. ALCANCE

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

III. DEFINICIONES

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

Ayuntamiento.- El Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla;

Clave.- Combinación de letras, números y signos que debe teclear el usuario para obtener acceso a los privilegios telefónicos;

Contraloría.- La Contraloría Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla;

Departamentos.- El Departamento de Soporte Técnico y el Departamento de Administración de Infraestructura, dependientes de la Subdirección de Infraestructura Tecnológica, perteneciente a la Dirección;

Dependencia.- Aquellas que integran la Administración Pública Municipal Centralizada;

Dirección.- La Dirección de Gobierno Electrónico, adscrita a la Secretaría Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla;

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

Línea Telefónica Directa.- Es un servicio telefónico básico, tecnológicamente equivalente a una línea telefónica residencial, que se dispone directamente en el escritorio o lugar del o la servidor/a público/a. Es una línea telefónica conmutada no compartida que puede contener servicios adicionales tales como internet;

Lineamientos.- Conjunto de reglas y normas que regulan la forma y uso de servicios telefónicos, que son de observancia obligatoria establecidas en el presente documento.

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

Privilegios Telefónicos.- Aquellos que concedidos mediante el uso de una clave a un/a servidor/a público/a para que tenga acceso a llamadas telefónicas a celulares, larga distancia nacional y larga distancia internacional, entre otros que lleguen a estar disponibles;

Resguardante.- Servidor/a público/a que cuenta con un bien informático bajo su resguardo;

Resguardo.- Formato oficial autorizado por la Contraloría Municipal que contiene el nombre del o la servidor/a público/a y los bienes informáticos que le han sido entregados físicamente como herramientas de trabajo;

Secretaría.- La Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla;

Servicio Telefónico.- Servicio de tecnologías de la información que se encuentra sustentado en conmutadores, aparatos telefónicos, cableado telefónico y servicios telefónicos básicos, así como la administración y el soporte técnico que presta el Departamento;

Servicios Telefónicos Básicos.- Son los que la Dirección contrate en renta, mediante el procedimiento legal correspondiente, a favor de un proveedor de servicios de telefonía pública.

Servidor/a Público/a.- Se entiende por los/las trabajadores/as que prestan un servicio físico, intelectual, técnico o administrativo subordinado al Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla;

Soporte Técnico.- Son las actividades preventivas y correctivas que presta la Dirección, orientadas a mantener en operación los servicios de tecnologías de la información dentro de rangos aceptables de rendimiento; y,

Usuario/a.- Servidor/a público/a que hace uso de al menos un servicio de tecnologías de la información.

IV. LINEAMIENTOS
DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 2.- La Dirección será la única responsable para:

- Solicitar conforme a lo dispuesto en la legislación aplicable, la contratación o cancelación de los servicios telefónicos básicos o convencionales;

- Realizar el presupuesto, suministro y control relacionado con el servicio telefónico.

Artículo 3.- Para efectos de administración y operación de los servicios telefónicos, la Dirección a través de la Subdirección de Infraestructura delega las funciones administrativas a los Departamentos competentes.

Artículo 4.- Toda solicitud de servicios telefónicos y/o soporte técnico para los mismos, deberá realizarse por medio de la Mesa de Servicio tomando en cuenta lo siguiente:

- Los incidentes relacionados con extensiones telefónicas, líneas telefónicas conmutadas, líneas telefónicas directas, conmutadores, aparatos telefónicos y enlaces dedicados o cableado relacionados, serán atendidos de acuerdo con los Lineamientos para Brindar Soporte Técnico a Servicios de Tecnologías de la Información en las Dependencias del Ayuntamiento;

- Los servicios telefónicos adicionales se encuentran clasificados en la mesa de servicio. Cada uno de ellos tiene establecido un medio de solicitud, así como los puestos jerárquicos facultados para requerirlos. Se levantará un reporte de solicitud en la mesa de servicio únicamente con el cumplimiento de estos requisitos;

- La mesa de servicio dará seguimiento al cumplimiento de la solicitud según el procedimiento correspondiente. El solicitante podrá consultar a la mesa de servicio sobre la atención a su requerimiento;

- Las solicitudes de servicio recibidas que tengan que ver con la asignación de bienes informáticos, o bien, tengan que ver con instalaciones telefónicas temporales, estarán sujetas a los Lineamientos para la Asignación y Uso de Bienes Informáticos a las Dependencias del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla;

- La Dirección autorizará la asignación de privilegios telefónicos a las Dependencias tomando en cuenta los criterios técnicos en el gasto dispuesto por la Secretaría de Administración.

V. DE LOS PRIVILEGIOS TELEFÓNICOS

Artículo 5.- La Dirección permitirá la asignación de privilegios telefónicos a las Dependencias tomando en cuenta la normativa presupuestal, así como los criterios técnicos y de racionalidad en el gasto dispuestos por la Secretaría de Administración.

Artículo 6.- Los/las servidores/as públicos/as emplearán los privilegios telefónicos que les hayan sido conferidos exclusivamente para actividades laborales. La clave que se le proporcione será personal e intransferible, razón por la cual le será entregada en sobre cerrado y firmarán individualmente la responsiva correspondiente.

VI. DE LA DIRECCIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Artículo 7.- La Dirección, además de las facultades y responsabilidades establecidas en el Reglamento Interior, en materia de los presentes lineamientos tendrán las siguientes:

- Especificar las mejores condiciones técnicas de los servicios telefónicos básicos a integrar a los Servicios de tecnologías de la información, para lo cual deberá evaluar las diferentes opciones de servicios de telefonía pública existentes en el mercado;

- Reportar a los titulares de las Dependencias consumos atípicamente altos derivados del uso de los privilegios telefónicos que se hayan presentado en una o varias extensiones;

- Determinar cambios en la marcación telefónica como resultado de actualizaciones tecnológicas o requerimientos administrativos determinados por la Secretaría;

- Cancelar parcial o totalmente; así como limitar temporal o definitivamente, los privilegios telefónicos en los siguientes casos:

a) cuando el/la usuario/a no cumpla con los presentes Lineamientos.

b) que haya la necesidad de racionalizar el uso de los servicios telefónicos.

- Se tenga que capacitar a los/las usuarios/as cuando se realice cambio de aparatos telefónicos con nuevas funcionalidades;

- Respetar las leyes aplicables y la ética profesional respecto a la confidencialidad de la información personal e institucional.

Artículo 8.- La Dirección solicitará vía oficio a la Contraloría Municipal, para que en el ámbito de su competencia, inicie los procedimientos y aplique las sanciones por responsabilidad administrativa, relativas a los alcances de los presentes Lineamientos.

VIII. VIGENCIA

Los presentes Lineamientos entrarán en vigor a partir del día dos de mayo de dos mil dieciocho.