



MANUAL OPERATIVO DEL ÁREA DE SISTEMAS COMPUTACIONALES

Presidencia Municipal de Atoyac, Jalisco

1. OBJETIVO DEL MANUAL

Establecer lineamientos, procedimientos y buenas prácticas para la gestión, administración y soporte de los recursos tecnológicos del Ayuntamiento, garantizando eficiencia, seguridad y continuidad en los servicios informáticos.

2. ALCANCE

Este manual aplica a todas las actividades relacionadas con:

- Soporte técnico a usuarios internos.
- Administración de la red y sistemas de telecomunicaciones.
- Gestión de hardware, software y periféricos.
- Seguridad informática y respaldo de información.
- Implementación y mantenimiento de sistemas y servicios digitales.

3. PROCEDIMIENTOS PRINCIPALES

3.1. Procedimiento de Soporte Técnico

1. Recepción de solicitud:

- Canales permitidos: oficio, llamada, correo institucional o sistema de tickets.
- Se debe registrar la solicitud con fecha, hora, solicitante y descripción del problema.

2. Diagnóstico:

- Identificación de la causa raíz.
- Verificación de historial de incidencias.





-
- 3.3. Procedimiento para Instalación y Configuración**
1. Solicitud validada por jefe inmediato.
 2. Instalación física del equipo.
 3. Configuración de software básico y antivirus.
 4. Asignación de credenciales bajo políticas de seguridad.
 5. Registro en inventario actualizado.

-
- 3.2. Política de Mantenimiento Preventivo**
- **Hardware:**
 - Limpieza interna y revisión de componentes cada 6 meses.
 - Verificación de conexiones eléctricas y cableado de red.
 - **Software:**
 - Actualización de sistemas operativos y drivers cada 3 meses.
 - Revisión de licencias y programas autorizados.
 - **Infraestructura de Red:**
 - Verificación de switches, routers y puntos de acceso cada 4 meses.
 - Monitoreo del rendimiento y estabilidad.

-
- 3. Solución:**
4. **Pruebas y Validación:**
 - Aplicación de corrección.
 - Sustitución o configuración de componentes si es necesario.
 5. **Registro en Bitácora:**
 - Confirmar con el usuario que el problema fue resuelto.
 - Documentar la atención, solución aplicada y tiempo de respuesta.





Eduardo Castillo Estrada
Encargado de Sistemas Computacionales

- Mantener actualizado el inventario de hardware y software.
- Proteger la información institucional.
- Atender las solicitudes de soporte en un plazo máximo de 24 horas.
- Garantizar la disponibilidad de los sistemas informáticos.

7. RESPONSABILIDADES DEL AREA

- Nivel 1: Incidencias básicas (impresoras, correo, configuraciones).
- Nivel 2: Fallas de red o sistemas críticos.
- Nivel 3: Amenazas de ciberseguridad (se escala inmediatamente al Director de Area y al área jurídica si es necesario).

6. ESCALAMIENTO DE INCIDENTES

- Respaldo incremental diario en servidores.
- Respaldo completo semanal en dispositivos externos.
- Pruebas de restauración trimestrales para verificar integridad.

5. POLÍTICA DE RESPALDO DE INFORMACIÓN

- Uso de **contraseñas seguras** con renovación cada 90 días.
- Instalación y actualización permanente de antivirus en todos los equipos.
- **Respaldo semanal** de la información crítica en almacenamiento externo seguro.
- Bloqueo automático de sesión en equipos inactivos (máximo 5 minutos).
- **Política de uso aceptable:** Prohibido instalar software no autorizado.
- Monitoreo constante de la red para detectar accesos no permitidos.

4. MEDIDAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA

