



Los lineamientos generales para el mantenimiento, soporte y desarrollo de los equipos de cómputo en el H. Ayuntamiento se dividen en tres áreas clave:

- **LINEAMIENTOS PARA LA ADQUISICIÓN, MANTENIMIENTO, SOPORTE, DESARROLLO, USO Y DESECHO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.**

1. Adquisición de Tecnologías de la Información

- **Evaluación de necesidades:** Identificar claramente los requerimientos funcionales, técnicos y de seguridad antes de adquirir cualquier tecnología.
- **Estándares y compatibilidad:** Asegurar la compatibilidad con los sistemas existentes y apegarse a estándares tecnológicos aprobados por la organización.
- **Análisis de costo-beneficio:** Considerar el costo total de propiedad, incluyendo licencias, mantenimiento, capacitación y renovación.
- **Proceso de selección transparente:** Utilizar procesos formales (licitaciones, cotizaciones, etc.) que garanticen transparencia y competitividad.
- **Contratos y acuerdos:** Formalizar contratos con proveedores que incluyan garantías, niveles de servicio y soporte técnico.

2. Mantenimiento de Tecnologías de la Información

- **Planes de mantenimiento preventivo y correctivo:** Establecer rutinas periódicas para prevenir fallos y alargar la vida útil de los equipos y sistemas.
- **Actualizaciones:** Asegurar la instalación oportuna de parches de seguridad y actualizaciones de software.
- **Documentación técnica:** Mantener actualizada la documentación de configuración, licencias y manuales de operación.

3. Soporte Técnico

- **Mesa de ayuda:** Implementar un canal centralizado para la atención y seguimiento de incidencias.





- **Niveles de atención (N1, N2, N3):** Definir niveles de soporte y tiempos de respuesta/resolución.
- **Capacitación del personal de soporte:** Garantizar la actualización constante del equipo técnico.

4. Desarrollo de Sistemas

- **Metodologías ágiles o tradicionales:** Adoptar una metodología clara según el tipo de proyecto.
- **Ciclo de vida del software:** Definir etapas claras (requerimientos, diseño, desarrollo, pruebas, implementación, mantenimiento).
- **Seguridad y privacidad desde el diseño:** Integrar principios de "privacy by design" y "security by design".
- **Control de versiones y pruebas:** Uso de herramientas de versionamiento y ambientes de pruebas diferenciados del ambiente de producción.

5. Uso de las Tecnologías de la Información

Políticas de uso aceptable: Establecer normas claras sobre el uso responsable de los recursos tecnológicos.

- **Capacitación y sensibilización:** Formar continuamente a los usuarios sobre el uso seguro y eficiente de las TI.
- **Control de accesos:** Implementar controles de acceso basados en roles, autenticación segura y monitoreo de actividades

6. Desecho de Tecnologías de la Información

- **Política de baja tecnológica:** Definir criterios para la baja y reemplazo de equipos y sistemas obsoletos.
- **Eliminación segura de datos:** Asegurar el borrado seguro de datos antes del desecho o reciclaje de dispositivos.
- **Gestión ambiental:** Cumplir con las normativas ambientales para el reciclaje o disposición final de equipos electrónicos (**Residuos de Aparato Eléctricos y Electrónicos "RAEE"**).

