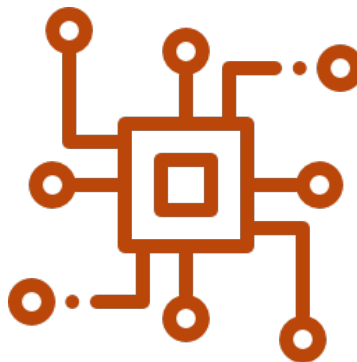


# Programa Operativo Anual

---

COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA



Cortazar Sistemas

MUNICIPIO DE CORTAZAR GUANAJUATO | PORTAL CONSTITUCION 116 ZONA CENTRO TEL. 411 160 38 00 EXT 117



## Innovación y tecnología

Dos componentes que guiarán en la mejora de los servicios que proporciona el departamento de Informática a las dependencias de Presidencia y DIF municipal.

Hacer una labor eficiente como funcionario público, implica que además del factor humano, se cuente con las herramientas informáticas necesarias para tener una mejora en la productividad, con ello acortando tiempos de atención y haciendo de un lado la burocracia.

El departamento de informática contempla una misión, visión y valores siguientes:

- **Misión.**

Proporcionar soluciones tecnológicas, innovadoras y eficientes que optimicen los procesos administrativos y mejoren la atención ciudadana de las dependencias. Nuestro compromiso es apoyar a los servidores públicos mediante herramientas informáticas que fomenten un ambiente de trabajo colaborativo y productivo.

- **Visión.**

Ser un departamento líder en la implementación de tecnología y prácticas innovadoras, reconocidos por nuestra capacidad de transformar el flujo de trabajo y llevar la calidad del servicio público. Aspiramos a ser un modelo para seguir en la modernización de las herramientas y tecnologías de la información para el periodo 2024-2027, centrados en que el usuario tenga confort tecnológico.

- **Valores.**

- Innovación.

Fomentamos la creatividad y la búsqueda de nuevas soluciones tecnológicas.

- Eficiencia.

Nos comprometemos a optimizar los recursos y procesos para maximizar la productividad.

- Colaboración.

Trabajamos en equipo, fomentando un ambiente de apoyo mutuo entre los servidores públicos.

- o Transparencia.

Mantenemos una comunicación efectiva, a efecto de que los canales de comunicación e información sean claros y entendibles.

- o Compromiso.

Estamos dedicados al servicio tecnológico para los servidores públicos y al cumplimiento de nuestra misión.

- o Excelencia.

Buscamos constantemente mejorar y ofrecer una atención de la más alta calidad.



### Acercamiento social

Tenemos como objetivo hacer que la ciudadanía tenga un mayor acercamiento a la tecnología y a los servicios administrativos que ofrece el Gobierno Municipal, para ello se tienen considerados los siguientes puntos de enfoque.

- Página Web Municipal.

A través de esta herramienta el municipio proporciona información de carácter general a la ciudadanía, de manera puntual de acuerdo con la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

- Asistencia virtual.

Al ingresar a la página web del municipio podrá la comunidad tener contacto directo a través de un chat digital, con el personal administrativo que desee entablar una conversación para resolver alguna inquietud.

- Accesibilidad.

La página municipal contara con los plugin adecuados para que el usuario en caso de así requerirlo sea contactado por un asistente que lo guíe a través de esta.

- Atención telefónica personalizada.

Para el ciudadano es importante tener una conversación fluida con los funcionarios públicos de su comunidad, para ello se abrirán líneas de

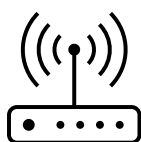
atención telefónica, a efecto de que sea atendido por personal del área de su interés.

- WhatsApp.

El ciudadano podrá tener comunicación directa con la dependencia de su interés por medio de WhatsApp, a efecto de dar seguimiento o consultar alguna información en especial.

- Conectividad de Internet gratuito en Presidencia Municipal.

Se implementará el uso de internet gratuito en dispositivos móviles, para las personas que acudan a presidencia municipal, durante su estancia ya sea para realizar un trámite y/o requieran consultar alguna información.



#### Site e Internet

Para proporcionar un servicio adecuado y de calidad en la conectividad de Internet dentro de las dependencias e instalaciones de Presidencia Municipal, el Departamento de Informatica se cuenta con un Site de telecomunicaciones (establecimiento donde se encuentran los módems, servidores, swiches, routers, reguladores de voltaje, etc.) mismo que transmite de manera simultanea a otros edificios gubernamentales el servicio de Internet y de telefonía.

Por lo anterior, se buscará lograr tener un óptimo funcionamiento a través de mejoras y certificaciones en tecnologías de la información, implementándose en el departamento de informática y sus áreas. A efecto de que se logre tener TI's de calidad y con ello disminuir fallas tecnicas por parte de informática.

Asimismo, en cobertura de internet se proporciona de manera alámbrica e inalámbrica, cada una de las dependencias se apoya de este servicio para sus actividades y tareas, como lo son:

- Computadoras
- Impresoras
- Telefonía fija.
- Telefonía IP.
- Telefonía Móvil.
- Tabletas.
- Reloj checador.
- Servidores informáticos.

- Repetidores Wi-Fi.
- NVR's.

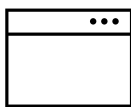
Partiendo de lo anterior, se contempla realizar un mantenimiento a las torres de red, antenas e infraestructura de los sistemas de redes y telecomunicación, con la finalidad de que estén en buena condición y proporcionar un servicio de calidad.

### **Restricciones.**

Para que el personal utilice de manera adecuada el servicio de internet se bloquearan páginas web y aplicaciones que sean consideradas como medios de distracción, así como para evitar la propagación de virus informáticos que dañen los equipos y que se haga sensible la seguridad informática y ser vulnerables a un ataque cibernético.

### **Internet de alta velocidad.**

Cada departamento contara con 30mbps, para sus actividades y se proporcionara una mayor velocidad a aquellos que por su índole así lo ameriten. A efecto de que realicen sus actividades sin problemas de falla de velocidad.



### **Aplicaciones y Programas**

Existen diferentes demandas específicas de Tecnologías de la información y serán implementadas de acuerdo con la demanda de cada uno de los departamentos

Por lo anterior, el departamento de informática realizará las siguientes actividades.

- **Instalar el Hardware y Software básico.**
  - Cada equipo informático en cuanto Hardware deberá estar en condiciones eficientes.

Entre seminuevo-nuevo deberán encontrarse los equipos informáticos que implementan los usuarios; lo anterior, con la finalidad de discontinuar los equipos que estén obsoletos y que por su naturaleza estén generando mayor consumo de recursos informáticos. Sustituyéndolos por equipos eficientes que no generen demoras o atrasos en los procesos administrativos.

- Sistemas Operativos, programas y Ofimática, activados y actualizados en cada momento.

El usuario requiere programas y aplicaciones básicas que por su naturaleza realizan los procesos y dan un arranque sin demoras a los equipos, para ello deberán estar siempre con activos los programas y Sistemas Operativos.

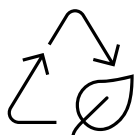
- Análisis y propuestas de Software y Hardware.

- Tener conocimiento básico de lo que realiza cada departamento de presidencia municipal.
- Consultar y llegar a acuerdos para el tipo de características en cuanto a equipo de cómputo y software que necesita cada usuario y en general su departamento para un mejor desempeño laboral.

- Correos y firmas electrónicas institucionales.

Se implementarán correos y firmas electrónicos institucionales, con el objetivo de dar formalidad y estar en una igual línea de presentación y comunicación en comunicación externa o interna.

Las claves de acceso serán exclusivas del personal de informática para evitar que se ingrese desde dispositivos no autorizados y con ello hacer vulnerable la seguridad.

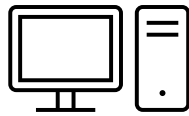


### Reacondicionamiento y reubicación de equipo de computo

Equipos informáticos que brinden funcionamiento para actividades sencillas y que no sean de gran demanda, serán reacondicionados, mediante el cambio y/o modificación de:

- Hardware
- Software

Posteriormente, serán reubicados y se instalarán en las direcciones como bibliotecas, centro cultural, DIF o alguna campaña de curso de ofimática básica, a efecto de reducir la basura electrónica, siendo parte del reciclaje y reducción al impacto ambiental.

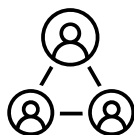


## Mantenimiento de hardware y software.

Los usuarios de TI's tendrán el acercamiento con el departamento de informática y a través de solicitud extraordinaria, o por medio del programa calendarizado de mantenimiento de equipos de cómputo de los departamentos administrativos, se llevará un control de atención dedicada a los departamentos y el personal de informática llevará a cabo las actividades correspondientes, como sigue:

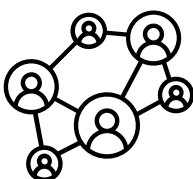
1. Respaldo de la información.
2. Desinfección de la información respaldada.
3. Respaldo de programas, específicos de cada usuario.
4. Limpieza externa e interna del Hardware. Por medio de compresor y/o aire comprimido, alcohol isopropílico y uso de herramientas de limpieza.
5. Cambio de la pasta térmica que aísla el procesador de una carga elevada de calor.
6. Reemplazo y/o extracción y/o adición de algún componente.
7. Formatear (quitar S.O. y particiones) de Disco Duro.
8. Crear nueva partición e instalar Sistema Operativo.
9. Eliminar programas innecesarios.
10. Instalar programas básicos (ofimática, antivirus, navegadores, WRAR, lector PDF).
11. Instalar programas específicos (que requiere el usuario).
12. Activación de S.O. y programas.
13. Bloqueo de Hosts (páginas de internet).
14. Creación de la cuenta del usuario.
15. Instalación del respaldo.
16. Creación y programación de copias de seguridad.
17. Asignación de una dirección IP para el acceso de internet en su respectivo departamento.

Cada programa deberá estar en su última versión, para ello se realizarán visitas de inspección a efecto de estar a la vanguardia en cuanto a los programas implementados para las funciones laborales de cada colaborador.



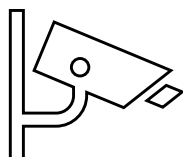
### Comunicación interna entre departamentos

Hay diferentes direcciones que brindan apoyos a los ciudadanos, por ello se desarrollará un sistema que sea visible únicamente por las dependencias en específico, para que capturen y lleven un registro de los apoyos otorgados a la ciudadanía, teniendo un control para la consulta y no se repitan apoyos a un solo grupo determinado personas.



### Redes de Internet y Telecomunicaciones

Se llevará a cabo un dictamen para detectar las redes de internet obsoletas, a efecto de actualizarlas o llevar a cabo la reestructuración de estas, para así ir creando así sistemas de red confiables y de calidad, y que los usuarios cuenten con un servicio optimo y adecuado para llevar a cabo sus actividades administrativas y así brindar una atención eficiente al ciudadano.



### Instalación de cámaras de seguridad.

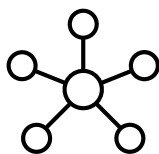
Cada edificio que conforma la estructura del Gobierno Municipal es importante, para ello el personal informático recibirá la capacitación necesaria para proporcionar en cuanto cámaras de vigilancia lo siguiente:

- Conocimiento de los conceptos básicos.
- Equipos y Herramientas.
- Conexiones, cableado y estructurado.
- Instalación de Cámaras de Seguridad IP y NVR's
- Configuración de almacenamiento y NVR.
- Administración Remota.



## Capacitación Continua en Nuevas Tecnologías

Establecer un programa de capacitación continua para los servidores públicos en el uso de herramientas tecnológicas y mejores prácticas administrativas. Esto no solo mejorará las habilidades del personal, sino que también fomentará una cultura de innovación y adaptabilidad ante los cambios tecnológicos.



## Presencia de la coordinación de Informática

El personal que labora en esta coordinación realiza actividades propias del servicio en la oficina principal, así como en múltiples edificios e instalaciones a su vez, laborando con una buena actitud de servicio, positividad, compromiso, profesionalismo, lealtad y discreción, y con la mejor disposición de continuar dando realce a las herramientas tecnológicas que son implementadas día a día por cada uno de los trabajadores que laboran en el municipio, y ellos a su vez brinden una buena atención ciudadana.

