

Coordinación de Informática

PLAN DE TRABAJO
2024-2027



CORTAZAR
EL LEGADO DE NUESTRA HISTORIA

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 los servicios municipales para el periodo 2024-2027, siempre centrados en el bienestar de la comunidad.
- **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.
 - Transparencia.
Mantenemos una comunicación clara y abierta, garantizando la rendición de cuentas.

- o Compromiso.
Estamos dedicados al servicio de la ciudadanía 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.
- Suscripción a página web del municipio.
El ciudadano podrá suscribirse a la página web municipal para recibir las noticias, boletines y más información relevante del municipio, por medio de su número telefónico.
- 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.

- Información Personal.

Con la intención de apoyar a la ciudadanía cortazarense, se tiene considerado crear una base de datos con la información básica del ciudadano, para lo siguiente:

- o Si el ciudadano decide realizar un trámite de manera digital, a través del portal web de presidencia municipal, este pueda anexar su información por medio de manera electrónica para su solicitud.
- o Cuando el ciudadano acuda a presidencia municipal, sus datos estén en la Base de Datos y esta sea consultada por el funcionario público que dará seguimiento a su trámite.

Se busca con esto disminuir el papeleo físico y ayudar a la economía de los ciudadanos, todo esto de manejo de datos personales será utilizado conforme a las Leyes y Reglamentos vigentes.

- 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 en zonas públicas.

El Internet y acceso a este es ya un derecho ciudadano, por lo cual en la administración 2024-2027 se pretende ser un medio de acercamiento entre el ciudadano a este servicio, dando un fomento a la brecha digital y hacer llegar el internet de manera gratuita a esos lugares donde no cuente con tal servicio.

- Evaluación de Satisfacción del Ciudadano.

Implementar encuestas de satisfacción para evaluar la calidad de los servicios ofrecidos y recibir retroalimentación de los ciudadanos. Esto ayudaría a ajustar y mejorar continuamente los servicios municipales.

- Programas de Innovación Ciudadana.

Crear espacios para que los ciudadanos propongan ideas innovadoras que puedan ser implementadas en la administración municipal. Esto no solo fomenta la participación ciudadana, sino que puede resultar en soluciones valiosas para la comunidad.

Para dar cumplimiento a lo anterior, el departamento de informática además de los recursos humanos, deberá contar con las herramientas necesarias para llevar a cabo la mayoría de los puntos expuestos con anterioridad, toda vez que para algunos de estos puntos es necesario contratar servicios externos, principalmente para la conectividad de Internet en zonas públicas ya que este servicio por su complejidad debe tratarse por técnicos especializados en esta rama de las Tecnologías de la 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 Informática 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 simultánea a las instalaciones de Seguridad Pública el servicio de Internet y de telefonía. Para un óptimo servicio se recomienda:

- Aire acondicionado.
La demanda de este centro de telecomunicaciones es de 24/7 los 365 días del año; para evitar tener un daño parcial o total por sobrecalentamiento es recomendado que estén a una temperatura ambiente máxima de 22°.
- Conexiones eléctricas y conexión a tierra; no-break.
Deberán estar en buenas condiciones y ser las necesarias para cubrir los requerimientos eléctricos indispensables que requieren cada uno de los aparatos electrónicos en funcionamiento. Además de contar con su regulador de voltaje y no-break.

El departamento de informática proporciona una cobertura de internet de manera alámbrica e inalámbrica, para que cada una de las dependencias se apoye de este servicio para sus actividades y tareas. Se hace llegar este servicio a:

- Computadoras
- Impresoras
- Telefonía fija.
- Telefonía IP.
- Telefonía Móvil.
- Tabletas.
- Reloj checador.
- Servidores informáticos.
- Repetidores Wi-Fi.
- NVR's.

Restricciones.

Para que el personal utilice de manera adecuada el servicio de internet se tiene bloquear 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 contará con 50mbps, para sus actividades y se proporcionará una mayor velocidad a aquellos que por su índole así lo ameriten.



Aplicaciones y Programas

Existen diferentes demandas específicas de Tecnologías de la información ya que estas varían de acuerdo con cada uno de los departamentos, por ello el departamento de informática realizará las siguientes actividades.

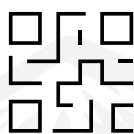
- Instalar el Hardware y Software básico.
 - o Cada equipo informático en cuanto Hardware deberá estar en condiciones eficientes.
Entrando en rango seminuevo-nuevo, esto con la finalidad de discontinuar los equipos que estén obsoletos, que por su naturaleza generan mayor consumo de recursos informáticos y no dan el servicio o la demanda que el usuario requiere, siendo un equipo que sea eficiente y no genere demoras o atrasos en los procesos ya sea por lentitud o falla mecánica.
 - o 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 activos los programas y Sistemas Operativos en cada una de las computadoras de todos y cada uno de los departamentos.
- Análisis y propuestas de Software y Hardware.
 - o Tener conocimiento básico de lo que realiza cada departamento de presidencia municipal.

- o 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 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.



Qr's.

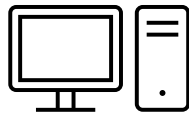
Conocemos que la tecnología está al alcance de la mayoría de nuestros comerciantes, por ello buscaremos la manera de implementar una aplicación móvil, para que por medio de esta y la tecnología del sistema QR se logre tener un control en cuanto a la información del negocio.

Así como, que se vean reflejados los pagos que dan al personal de Mercados y Plazas, con ello reducir el impacto ambiental para no generar tickets de pago, sino que todo sea generado de manera digital, quedando el comerciante con su pago digital y figurando en el sistema que han realizado su pago o no, esto para reducir perdidas en la recaudación de efectivo y apoyar con cuentas claras al sistema de recaudación municipal.



Reacondicionamiento y reubicación de equipo de computo

Equipos informáticos que brinden funcionamiento para actividades sencillas, serán reacondicionados en caso de así ameritarse con hardware y software, se instalen en las direcciones que brinden servicios para los ciudadanos, sea bibliotecas, centro cultural, DIF, alguna campaña de curso de ofimática básica, a efecto de reducir la basura electrónica, siendo parte del reciclaje y reducción al impacto ambiental.

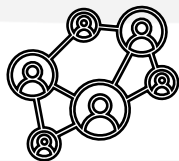


Mantenimiento de hardware y software.

A través de calendarios donde serán establecidas las visitas de inspección que se realizarán a cada departamento, se llevará un control programable para el mantenimiento de los equipos, y el personal de informática llevará a cabo cada actividad siguiente:

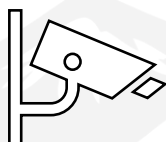
1. Respaldo de la información.
2. Desinfección de la información respaldada.
3. Respaldo de programas, específicos de cada usuario.
4. Limpieza externa e interna del Hardware. Por medio de compresor y/o aire comprimido, alcohol isopropílico y uso de herramientas de limpieza.
5. Cambio de la pasta térmica 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 son las visitas de inspección a efecto de estar a la vanguardia en cuanto a los programas implementados para las funciones laborales de cada trabajador.



Redes de Internet y Telecomunicaciones

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



Instalación de cámaras de seguridad.

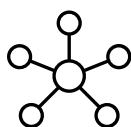
Cada edificio que conforma la estructura del Gobierno Municipal es importante, para ello el personal informático recibirá la capacitación necesaria para proporcionar en cuanto cámaras de vigilancia lo siguiente:

- 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 mayormente los servicios son fuera de la oficina ya que es personal operativo; realizando actividades propias del servicio 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.

