

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA
Informe Trimestral Julio- Septiembre 2023

Sistemas e Innovación

Información Cuantitativa

SISTEMA	ACTIVIDAD	CANTIDAD
SAM	ALTA DE USUARIOS	2
	PERMISOS A MÓDULOS	2
	ACTUALIZACIÓN	2
ISAI	ALTA DE USUARIOS	15
	CORRECCIÓN DE ESTADO DECLARACIÓN	6
	SOPORTE	6
BIOTIME	ALTA DE EMPLEADOS	6
	ENVÍO DE REPORTE	6
SAACGNET	INSTALACIÓN	1
	SOPORTE	1
	ALTA DE USUARIOS	1
SIPPPE	SOPORTE	2
	ALTA DE USUARIOS	2
	ACTUALIZACIÓN	2
IPH	ALTA DE USUARIOS	22
	CAPACITACIONES	2
	SOPORTE	7
	CANCELACIÓN DE MULTAS	2
OTROS	REUNIONES	2

Información Cualitativa

Se ofrecieron servicios de soporte para los sistemas en funcionamiento. Se asignaron nuevas cuentas al personal del municipio así como usuarios externos para el uso de ISAI. Se sustituye el uso de Google Sheets para captura por la implementación completa del sistema propio de IPH para la cual se realizaron las altas de usuarios y capacitaciones correspondientes para el personal. Se aplicaron cambios en secciones de búsquedas en SAM para agilizar el proceso de consultas. Destacando la reunión con personal del Estado sobre el convenio para la nueva modalidad de Licencia de Manejo Digital.

Soporte técnico.

ÁREA	ACTIVIDAD	TICKETS ABIERTOS	TICKETS RESUELTOS
SOPORTE TÉCNICO	ASISTENCIA A ESTACIÓN DE TRABAJO	120	120
	INVENTARIO	20	20
	MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO A EQUIPO DE CÓMPUTO	10	10
	SISTEMA RECAUDADOR	40	40

Se proporcionó soporte técnico a las diferentes dependencias que forman parte del consejo, se solucionaron distintos problemas ocurridos con impresoras, equipo de computo, así como también se configuraron distintos equipos para el trabajo dentro del concejo, se solucionaron problema vía remota y así como la instalación de distintos programas para el uso del personal. Se llevó a cabo mantenimiento preventivo de distintos equipos de cómputo al igual que de sus respectivos periféricos para un mejor funcionamiento.

En este periodo se ofreció una capacitación a los compañeros de las diferentes áreas sobre el uso del sistema de tickets, con el cual se plantea tener un mejor control de las peticiones a soporte técnico, además de apoyar en lo particular a los compañeros que nos solicitaban ayuda con respecto al mismo sistema, tratando de que la migración sea lo más agradable y que les facilite la operatividad en el sistema.

En el transcurso del segundo trimestre, se atendieron un total de 26 solicitudes relacionadas

con el sistema recaudador. Estas solicitudes estuvieron enfocadas principalmente en mejoras para nuevos proyectos y algunas correcciones de errores en la generación de reportes. Además, se gestionaron 50 solicitudes de soporte técnico directo, las cuales incluían asistencia técnica en diversas áreas, como la configuración de conexiones de VPN al sistema y la provisión de asistencia técnica remota.

Redes y Telecomunicaciones.

ACTIVIDAD	TICKETS / CAMBIOS / PROBLEMAS	TICKETS / CAMBIOS / PROBLEMAS
RED ESTRUCTURADA E INFRAESTRUCTURA	60	60
SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CONECTIVIDAD	20	20
CONFIGURACIÓN DE REDES INFORMÁTICAS	15	15
TELEFONÍA IP Y SERVICIOS DE INTERNET	5	5

Se trabajó con la infraestructura del Concejo Municipal; Se realizaron instalaciones y configuraciones de nuevos equipos de red en SITEs en nuevos edificios. Se instalaron puntos de acceso en áreas con mala recepción, se cableo impresoras y equipos a la red LAN, así como reemplazo de cables en mal estado.

Se resolvieron problemas de conectividad inalámbrica y cableada en las estaciones de trabajo e impresoras. Se dio soporte a equipos virtualizados y servidores, de sistemas como nómina, checador, archivos catastrales. Se le dio mantenimiento a las redes, se actualizaron segmentos de red, re-assignaron IPs y aplicaron Vlan para optimizar la segmentación de red.

En servicios de telefonía IP, se resolvieron problemas con las cuentas de extensión existentes. Se crearon cuentas de correo institucional para los nuevos usuarios, así como solución a problemas de cuentas existentes.