

Matriz de Indicadores para Resultados

Datos del Programa Presupuestario	
Nombre del Programa Presupuestario	Sistemas Informáticos y Recursos Tecnológicos
Clave	52
Eje rector	05. Ciudad Abierta
Objetivo	5.1 Monterrey abierto e inteligente
Unidad Responsable	Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto
Beneficiarios	Administración Pública Municipal

Nivel	Número de		Objetivo / Resumen narrativo	Nombre del indicador	Definición del indicador	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo de indicador	Dimensión del indicador	Frecuencia de medición	Sentido del indicador	Línea base		Meta	Semafización			Medios de verificación	Supuestos	Unidad Administrativa ejecutora
	Componente	Actividad										Valor	Año		Verde	Amarillo	Rojo			
Fin			Contribuir a la eficiencia al interior del gobierno municipal que permita mejorar la comunicación con la ciudadanía, por medio del servicio brindado a las dependencias adyacentes.	Porcentaje de cumplimiento a desarrollo de sistemas.	De acuerdo al número de solicitudes de desarrollos de sistemas informáticos, este indicador muestra el porcentaje de cumplimiento a los sistemas autorizados a desarrollar.	(Número de desarrollos de sistemas autorizados y validados realizados / Número de sistemas solicitados, autorizados y validados a realizar)*100	Porcentaje	Estratégico	Eficacia	Mensual	Ascendente	100%	2021	100%	> = 80%	> = 80% & < = 50%	< = 50%	Sistema realizado	Que las dependencias de la APC realicen la solicitud de desarrollo de sistemas informáticos por los medios debidos. Que las dependencias de la APC realicen la retroalimentación necesaria, después de la solicitud, en un periodo no mayor a un mes.	Dirección General de Gobierno Digital y Soporte Tecnológico
Propósito			Aumentar el aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación optimizando el uso de los recursos públicos.	Porcentaje de cumplimiento a mejoras a sistemas.	De acuerdo al número de solicitudes de mejoras a sistemas informáticos, este indicador muestra el porcentaje de cumplimiento a las mejoras autorizadas a realizar.	(Número de mejoras y adecuaciones autorizadas realizadas / Número de mejoras y adecuaciones solicitadas y autorizadas a realizar)*100	Porcentaje	Estratégico	Eficacia	Mensual	Ascendente	100%	2021	100%	> = 80%	> = 80% & < = 50%	< = 50%	Reporte de mejoras a sistemas	Que las áreas responsables de los sistemas informáticos realicen la solicitud de mejora por el medio debido.	Dirección General de Gobierno Digital y Soporte Tecnológico
Componente	1		Aumentar el porcentaje de respuesta a las solicitudes de atención a soporte técnico mediante la contratación de más personal en el área de soporte e incrementando la supervisión con el sistema de monitoreo Sínco de reportes de operación.	Porcentaje de atención a solicitudes de soporte técnico.	De acuerdo al número de solicitudes de soporte técnico recibidas, este indicador muestra el porcentaje de cumplimiento a la atención de las mismas	(Número de solicitudes de soporte técnico atendidas/ Número de solicitudes de soporte técnico recibidas)*100	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Mensual	Ascendente	100%	2021	100%	> = 80%	> = 80% & < = 50%	< = 50%	Reporte estadístico brindado por el sistema Sínco	Que las áreas externas al Palacio Municipal contesten dentro del tiempo de espera a la atención, los tiempos de traslado y no dupliquen solicitudes.	Dirección General de Gobierno Digital y Soporte Tecnológico
Actividad	1	1	Disminuir la cantidad de equipo de cómputo que no se encuentra en las condiciones óptimas de trabajo.	Porcentaje de cumplimiento del plan de instalación de equipos nuevos recibidos para las áreas solicitantes	De acuerdo al número de equipos de cómputo programados a cambiar por equipo nuevo, este indicador muestra el porcentaje de cumplimiento a la programación.	(Número de equipos de cómputo instalados/ Número de equipos de cómputo recibidos para instalar)*100	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Mensual	Ascendente	80%	2021	100%	> = 80%	> = 80% & < = 50%	< = 50%	Reporte de visto bueno de los usuarios con equipos instalados	Que las gestiones administrativas para la adquisición de equipos de cómputo se realicen en tiempo y forma.	Dirección General de Gobierno Digital y Soporte Tecnológico
Componente	2		Garantizar la continuidad de la operación de los nuevos sistemas digitales liberados al área de soporte, asegurando la recepción de la documentación de cada sistema, su código y la capacitación del área de desarrollo digital al área de soporte	Porcentaje de cumplimiento al mantenimiento de sistemas liberados	Este indicador medirá el porcentaje de efectividad en el mantenimiento de los sistemas liberados al área de soporte.	(Número de mantenimientos y/o adecuaciones realizadas/ Número de mantenimientos y/o adecuaciones solicitadas)*100	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Mensual	Ascendente	100%	2021	100%	> = 80%	> = 80% & < = 50%	< = 50%	Reporte de cumplimiento a las solicitudes de mantenimiento	Este indicador única a partir de que se liberen las nuevas aplicaciones digitales por parte de la Dirección Digital para que la Dirección de Soporte e Infraestructura realicen.	Dirección General de Gobierno Digital y Soporte Tecnológico
Actividad	2	1	Garantizar el acceso y correo electrónico al nuevo personal de la Administración Pública Municipal	Porcentaje de cumplimiento a las solicitudes de alta de usuarios y su correo institucional	Este indicador medirá el porcentaje de cumplimiento de otorgamiento de acceso y correo electrónico institucional al nuevo personal de la Administración Pública Municipal	(Cantidad de solicitudes de usuarios nuevos recibidas/ Cantidad de altas realizadas)*100	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Mensual	Ascendente	100%	2021	100%	> = 80%	> = 80% & < = 50%	< = 50%	Reporte estadístico brindado por el sistema Sínco	Este indicador va medir el cumplimiento en el otorgamiento de usuario y contraseña para personal de nuevo ingreso a la APM, que es solicitado a la Dirección de Soporte e Infraestructura	Dirección General de Gobierno Digital y Soporte Tecnológico
Actividad	2	2	Mantener el respaldo de la información del Municipio fuera de sitio	Porcentaje de actualizaciones realizadas al respaldo de información fuera del centro de datos municipal (base de datos, correo, sistemas)	Contar con hacer un respaldo mensual del sitio.	(Cantidad de información actualizada en el respaldo fuera de sitio/Total de nueva información generada)*100	Porcentaje	Gestión	Eficacia	Mensual	Ascendente	100%	2021	100%	> = 80%	> = 80% & < = 50%	< = 50%	Respaldo electrónico	Este indicador mide la realización de un respaldo mensual fuera de sitio	Dirección General de Gobierno Digital y Soporte Tecnológico

Dra. Cintia Smith
Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto