

### 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.<br>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