

**Programa Presupuestario**  
*“Gestión de los Recursos tecnológicos del municipio  
de Cuernavaca”*  
**2021**

<b>SUBSECRETARIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN</b>	
<b>Nombre de la Unidad Responsable</b>	<b>Componente</b>
<i>Subsecretaría de Tecnología de la Información</i>	<i>Cumplimiento oportuno al calendario anual de mantenimientos a equipos en Site cuarto de comunicaciones Principal y atención a solicitudes por parte de los usuarios referente a las actualizaciones a base de datos y sistemas informáticos</i>

**Responsable de la integración**



Coordinador Técnico de la Secretaría  
de Administración

**Aprobación**



M. en A.P. Alejandro Flores Archer  
Secretario de Administración

El presente Programa Presupuestario, se formuló con fundamento en Artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el artículo 81 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos, los artículos 54 y 61 fracción II inciso a), b) y c) del título quinto de la ley General de Contabilidad Gubernamental, los artículos 26, 33 y 34 de la Ley Estatal de Planeación; artículos 23 y 25 de la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos, y artículos 49, 54, 55 y 57 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.



**Programa Presupuestario**  
*“Gestión de los Recursos tecnológicos del municipio  
de Cuernavaca”*  
**2021**

**II.- Firma de la Unidad Responsable del Gasto que integra el  
Programa Presupuestario.**

---

**Ing. Pedro Armando Talavera Martínez**  
Subsecretario de Tecnologías de Información

El presente Programa Presupuestario, se formuló con fundamento en Artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el artículo 81 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos, los artículos 54 y 61 fracción II inciso a), b) y c) del título quinto de la ley General de Contabilidad Gubernamental, los artículos 26, 33 y 34 de la Ley Estatal de Planeación; artículos 23 y 25 de la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos, y artículos 49, 54, 55 y 57 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.

### III. Contenido

I.- Portada .....	01
II.- Firmas .....	02
III.- Contenido .....	03
IV.- Presentación .....	04
V.- Aspectos de la Política Económica y Social.....	05
VI.- Matriz de Indicadores para resultados.....	06
VII.- Resumen de Recursos financieros.....	09
VIII.- Resumen Financiero por Proyecto.....	10
IX.- Seguimiento y Evaluación .....	11
X.- Anexos.....	13
a) Ficha técnica de indicadores.....	13
b) Organigrama .....	20
c) Estructura Organizacional .....	21

## IV.- Presentación

En cumplimiento a lo que establece la Ley Estatal de Planeación, la Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos y la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público, se elabora el Programa Presupuestario (P.P) 2021, documento que contiene plasmados los objetivos, metas, estrategias, proyectos, así como el impacto que estos generan en los Cuernavacenses, de acuerdo a los fines establecidos.

El Programa Presupuestario, optimiza los recursos públicos, materiales y humanos del Municipio de Cuernavaca, lo que permitirá establecer acciones para impulsar proyectos institucionales, para apoyar a la gente más necesitada mejorando su calidad de vida, y con ello lograr, la reconstrucción del tejido social.

El presente Programa Presupuestario 2021, tiene como finalidad dirigir las acciones que, de conformidad con el marco jurídico, le corresponde atender Subsecretaria de Tecnologías de Información, en la conducción de los Cuernavacenses hacia mejores niveles de vida; además de constituir una obligación de naturaleza legal, como lo estipulan las distintas disposiciones del marco jurídico federal, estatal y municipal. Se requiere la captación y administración adecuada de las demandas y necesidades de la población e inducir a los servidores públicos del Gobierno Municipal a mantener una visión en conjunto de las distintas vertientes de la gestión administrativa y enfocarla a eficientar la atención ciudadana.

El Presidente Municipal, se ha fijado como meta que hoy en día el Gobierno Municipal, tenga la obligación de trabajar con eficiencia, transparencia y honestidad. Se trata de principios de orden moral, que se encuentran, sancionados en distintos apartados normativos de la legislación federal, estatal y municipal.

La eficiencia se caracteriza por la calidad, la oportunidad y la economía en el ejercicio de los recursos públicos, humanos y financieros del Ayuntamiento. Por ello, va estrictamente vinculada con los criterios que caracterizan la transparencia y la rendición de cuentas gubernamental. Por otra parte, el mismo marco normativo señala que el ejercicio del gasto público está supeditado a los beneficios que la población podrá obtener por su ejercicio, así como por la aplicación de los criterios de racionalidad, austeridad y disciplina financiera.

De hecho, la transparencia es un incentivo a una mayor eficiencia, debido a que el escudriño público hace que los funcionarios sean más cuidadosos a la hora de ejercer los recursos públicos.

## **V.- Aspectos de la Política Económica y Social.**

Desde el primer día de gobierno el Ayuntamiento se plantea instrumentar una eficaz política de gasto público, que permita generar los ahorros requeridos y privilegiar estratégicamente la inversión hacia los sectores prioritarios y las demandas más sentidas de la población, elevando la eficiencia en la provisión de los servicios públicos municipales.

Aunado a lo anterior, es de gran importancia que consideren la problemática que enfrenta el Ayuntamiento por la falta de liquidez, derivado del complejo panorama económico, en la que se muestra un entorno adverso debido a la propagación del COVID-19 y a los efectos colaterales que las medidas aplicadas para contener su transmisión tienen sobre la economía.

En materia de desarrollo social, se pondrá en práctica una efectiva política redistributiva que garantice a todos los Cuernavacenses las mismas oportunidades. Lo anterior tendrá su base fundamental en un importante fortalecimiento de la seguridad pública y jurídica de las personas y de su patrimonio en Cuernavaca, ya que sin un Estado de Derecho sólido y confiable no será posible generar la certeza hacia las inversiones y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Para lograr lo anterior, se impulsará una administración pública eficiente basada en una planeación integral a partir de la clara definición de objetivos y metas, así como la puesta en práctica de un sistema de seguimiento y monitoreo de la gestión y de los resultados del gobierno municipal.

De gran importancia serán las acciones de coordinación con los Poderes del Gobierno Federal, del estado de Morelos y de otros municipios; así como la acciones de concertación e inducción con la sociedad civil y la iniciativa privada, para sumar recursos a fin de que el esfuerzo conjunto genere sinergias que permitan potenciar la atención de las necesidades mediante la articulación de funciones y actividades que brinden bienestar inmediato a la población, que promuevan e impulsen el desarrollo con enfoque integral, armónico y sustentable en el territorio del municipio.

**VI.- Matriz de Indicadores para resultados**

Datos de Identificación del Programa Presupuestario				
<b>Nombre del Programa Presupuestario:</b> Gestión de los Recursos Tecnológicos del Municipio de Cuernavaca				<b>Año:</b> 2021
<b>Dependencia:</b> Secretaría de Administración				
<b>Unidad Responsable del Gasto</b> Subsecretaría de Tecnologías de Información				
Beneficiarios				
<b>Hombres:</b> 169,466	<b>Mujeres:</b> 196,855	<b>Total:</b> 366,321		<b>Área de Enfoque:</b> CIUDADANÍA DE CUERNAVACA
<b>Niños:</b>	<b>Niñas:</b>	<b>Total:</b>		
Alineación al Plan Municipal de Desarrollo				
<b>Eje:</b> 5. Gobierno Moderno, Eficiente y Transparente	<b>Programa Sectorial:</b> Administración Pública de Cuernavaca		<b>Sub Programa:</b> N/A	
<b>Proyectos del Programa:</b> - Subsecretaría de Tecnologías de Información: AD304.- Desarrollo Informático y Servicio de Comunicación.				
<b>Objetivo General:</b> Modernizar la administración municipal enfocando el quehacer municipal hacia la calidad del servicio y la atención al público; introducir en los proyectos de modernización de la organización y los sistemas y procedimientos administrativos el enfoque de calidad total; reestructurar la administración municipal para hacerla más eficiente, flexible y rápida; actualizar y capacitar a los servidores públicos municipales.				
<b>Políticas Generales:</b> Administración y Modernización				
Clasificación Funcional y Programático				
<b>Finalidad:</b> 1. Gobierno	<b>Función:</b> 1.8. Otros Servicios Generales	<b>Sub Función:</b> 1.8.1. Servicios Registrales, Administrativos y Patrimoniales	<b>Actividad Institucional:</b> 135. Generación de desarrollo e innovación tecnológica para elevar la competitividad del país y difusión de sus resultados	<b>Programa Presupuestario:</b> M. Apoyo al proceso presupuestario y para mejorar la eficiencia institucional.
Información Institucional				
<b>Misión:</b> Apoyar los servicios internos que proporcionan los funcionarios públicos del ayuntamiento, así como los servicios externos que se proporcionan a los ciudadanos, mediante el uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones.		<b>Visión:</b> Un ayuntamiento con sistemas informáticos actualizados, desarrollados con la mejor tecnología, que se ejecuten en computadoras modernas, y apoyados en una red confiable y segura.		
Nivel Fin				
<b>Resumen Narrativo:</b> Contribuir a la modernización y armonización para un municipio Digital mediante el Desarrollo de Proyectos Tecnológicos	<b>Indicador:</b> Porcentaje del Desarrollo de los Proyectos Tecnológicos que contribuyen a lograr un municipio Digital	<b>Medios de Verificación:</b> Minutas de Trabajo, oficios, carpetas de proyectos que se encuentran bajo resguardo de la Dirección de Tecnologías de Información.	<b>Supuestos:</b> Demanda tecnológica como necesidad para una operatividad oportuna y segura	
<b>Tipo:</b> Estratégico	<b>Dimensión:</b> Eficacia	<b>Frecuencia:</b> Anual	<b>Meta:</b> 100%	<b>Método de Cálculo:</b> (Total de proyectos desarrollados / Total de proyectos solicitados) * 100
Nivel Propósito				
<b>Resumen Narrativo:</b> Atender de manera oportuna las demandas de mejoras en los procesos Tecnológicos para a un mejor funcionamiento y así contribuir a que la operación de las distintas áreas sea efectiva y productiva.	<b>Indicador:</b> Porcentaje en la mejora de los procesos Tecnológicos	<b>Medios de Verificación:</b> Verificación en el "SISTEMA DE TICKETS" publicado en la Intranet Municipal, supervisado por la Subsecretaría de Tecnologías de la Información, y en minutas de trabajo, oficios y carpetas de archivo que s encuentran bajo resguardo de la Dirección de Tecnologías de la Información.	<b>Supuestos:</b> De manera continua se requiere mejorar en los procesos Tecnológicos dentro de los sistemas informáticos debido a las actualizaciones Tecnológicas.	

Tipo:	Dimensión:	Frecuencia:	Meta:	Método de Cálculo:
Estratégico	Eficacia	Semestral	100%	(Total de mejoras Ejecutadas / Total de mejoras Solicitadas) * 100
<b>Nivel Componente No. 1</b>				
Resumen Narrativo:	Indicador:	Medios de Verificación:	Supuestos:	
Cumplimiento oportuno al calendario anual de mantenimientos a equipos en Site cuarto de comunicaciones Principal y atención a solicitudes por parte de los usuarios referente a las actualizaciones a base de datos y sistemas informáticos	Porcentaje de mantenimientos en Site cuarto de comunicaciones Principal y actualización a bases de datos y sistemas informáticos.	Bitácora de mantenimientos y actualizaciones ubicada en la Dirección de la Subsecretaría, oficios y memorándum que se encuentran en el archivo de la Subsecretaría y verificación dentro del sistema de Ticket el cual está a disposición dentro de la Intranet del Municipio	Los equipos del Site principal de comunicaciones, deben estar en una constante supervisión del funcionamiento de infraestructura por lo que se debe tener calendario anual de mantenimiento así como actualización a las bases de datos	
Tipo:	Dimensión:	Frecuencia:	Meta:	Método de Cálculo:
Gestión	Eficacia	Trimestral	100%	(Total de Mantenimientos y actualizaciones Ejecutados / Total de Mantenimientos y actualizaciones programados) * 100
<b>Nivel Actividad No. 1.1</b>				
Resumen Narrativo:	Indicador:	Medios de Verificación:	Supuestos:	
Cumplimiento oportuno a las solicitudes de las distintas Dependencias y Áreas del Ayuntamiento	Porcentaje de mantenimientos preventivos y correctivos a equipos de cómputo de las distintas Dependencias y Áreas del Ayuntamiento	Correos Electrónicos, Oficios y memos bajo resguardo de la Dirección de Servicios Informáticos, y en sistema de Ticket el cual está disponible dentro de la intranet Municipal	Los usuarios del Ayuntamiento de Cuernavaca, realizan un uso adecuado del equipo de cómputo asignado	
Tipo:	Dimensión:	Frecuencia:	Meta:	Método de Cálculo:
Gestión	Eficacia	Trimestral	100%	(Total de mantenimientos realizados / Total de mantenimientos programados) * 100
<b>Nivel Actividad No. 1.2</b>				
Resumen Narrativo:	Indicador:	Medios de Verificación:	Supuestos:	
Ejecutar el calendario anual de mantenimiento a Servidores Informáticos	Porcentaje de mantenimientos a Servidores Informáticos	Bitácora de mantenimientos a servidores bajo resguardo de la Dirección de Tecnologías de la Información y registro de solicitudes en el sistema Tickets disponible en la Intranet Municipal	Los usuarios del Ayuntamiento de Cuernavaca, realizan un uso adecuado de servidores informáticos	
Tipo:	Dimensión:	Frecuencia:	Meta:	Método de Cálculo:
Gestión	Eficacia	Trimestral	100%	(Total de mantenimientos a servidores realizados / Total de mantenimientos a servidores programados y solicitados) * 100
<b>Nivel Actividad No. 1.3</b>				
Resumen Narrativo:	Indicador:	Medios de Verificación:	Supuestos:	
Atención oportuna a solicitudes de soporte y servicio en las TIC'S (Tecnologías de la Información y Comunicaciones) de las distintas áreas del Ayuntamiento	Porcentaje de solicitudes de soporte y servicio en las TIC'S (Tecnologías de la Información y Comunicaciones) de usuarios de las distintas Áreas del Ayuntamiento	Verificación en el "SISTEMA DE TICKETS" publicado en la Intranet Municipal, supervisado por la Subsecretaría de Tecnologías de la Información	Los usuarios de las diferentes áreas del Ayuntamiento, solicitan soporte técnico y tecnológico para una mejora continua de los procesos informáticos.	

<b>Tipo:</b> Gestión	<b>Dimensión:</b> Eficacia	<b>Frecuencia:</b> Mensual	<b>Meta.</b> 100%	<b>Método de Cálculo:</b> (Total de solicitudes de soporte y servicio atendidas / Total de solicitudes de soporte y servicio solicitados) * 100
<b>Nivel Actividad No. 1.4</b>				
<b>Resumen Narrativo:</b> Digitalización de los Procesos administrativos del Ayuntamiento.	<b>Indicador:</b> Porcentaje de reducción en el uso del papel en los procesos administrativos del Ayuntamiento.	<b>Medios de Verificación:</b> Reporte de unidades integradas al sistema y documentos gestionados resguardado por la Subsecretaría de Tecnologías de la Información	<b>Supuestos:</b> Alta disposición de los usuario por la utilización de la nueva plataforma	
<b>Tipo:</b> Gestión	<b>Dimensión:</b> Eficacia	<b>Frecuencia:</b> Trimestral	<b>Meta.</b> 100 %	<b>Método de Cálculo:</b> (Total de dependencias utilizando el aplicativo / Total de dependencias sin utilizar el aplicativo ) * 100

**VII.- Resumen de Recursos Financieros**

RESUMEN DE RECURSOS FINANCIEROS											
<b>Programa Presupuestario:</b>		Desarrollo Informático y Servicio de Comunicación				<b>Tipo:</b>		<input checked="" type="checkbox"/> <b>Institucional</b>		<input type="checkbox"/> <b>De Inversión</b>	
<b>Dependencia/Organismo responsable:</b>		Dirección de Tecnologías de la Información				<b>Monto (\$):</b>		5,027,402.87			
Programación Financiera 2021											
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
1,463,231.22	313,018.03	316,718.03	313,018.03	334,818.03	328,371.83	319,818.03	313,018.03	319,918.03	36,125.66	34,925.66	934,422.29
Concepto						Cantidad anual (pesos)					
<b>TOTAL</b>						<b>5,027,402.87</b>					
Recursos fiscal						5,027,402.87					
1000.- Servicios personales						4,533,184.95					
2000.- Materiales y suministros						76,100.00					
3000.- Servicios generales						418,117.92					
4000.- Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas											
5000.- Bienes muebles, inmuebles e intangibles.											
6000.- Inversión Pública											
9000.- Deuda Pública											
Recurso Federal											
1000.- Servicios personales											
2000.- Materiales y suministros											
3000.- Servicios generales											
4000.- Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas											
5000.- Bienes muebles, inmuebles e intangibles.											
6000.- Inversión Pública											
9000.- Deuda Pública											
Recurso Estatal											
1000.- Servicios personales											
2000.- Materiales y suministros											
3000.- Servicios generales											
4000.- Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas											
5000.- Bienes muebles, inmuebles e intangibles.											
6000.- Inversión Pública											
9000.- Deuda Pública											
Ingresos Propios.											
1000.- Servicios personales											
2000.- Materiales y suministros											
3000.- Servicios generales											
4000.- Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas											
5000.- Bienes muebles, inmuebles e intangibles.											
6000.- Inversión Pública											
9000.- Deuda Pública											

**VIII.- Resumen Financiero por Proyecto**

AD304 DESARROLLO INFORMÁTICO Y SERVICIO DE COMUNICACIÓN											
Clave Presupuestal		05004			Tipo:		<input checked="" type="checkbox"/> Institucional		<input type="checkbox"/> De Inversión		
U.R.G:		Dirección de Tecnologías de la Información				Monto (\$):		5,027,402.87			
Programación Financiera 2021											
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
1,463,231.22	313,018.03	316,718.03	313,018.03	334,818.03	328,371.83	319,818.03	313,018.03	319,918.03	36,125.66	34,925.66	934,422.29
Concepto						Cantidad anual (pesos)					
<b>TOTAL</b>						<b>5,027,402.87</b>					
Recursos Fiscal						5,027,402.87					
1000.- Servicios personales						4,533,184.95					
2000.- Materiales y suministros						76,100.00					
3000.- Servicios generales						418,117.92					
4000.- Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas											
5000.- Bienes muebles, inmuebles e intangibles.											
6000.- Inversión Pública											
9000.- Deuda Pública											
Recurso Federal											
1000.- Servicios personales											
2000.- Materiales y suministros											
3000.- Servicios generales											
4000.- Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas											
5000.- Bienes muebles, inmuebles e intangibles.											
6000.- Inversión Pública											
9000.- Deuda Pública											
Recurso Estatal											
1000.- Servicios personales											
2000.- Materiales y suministros											
3000.- Servicios generales											
4000.- Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas											
5000.- Bienes muebles, inmuebles e intangibles.											
6000.- Inversión Pública											
9000.- Deuda Pública											
Ingresos Propios.											
1000.- Servicios personales											
2000.- Materiales y suministros											
3000.- Servicios generales											
4000.- Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas											
5000.- Bienes muebles, inmuebles e intangibles.											
6000.- Inversión Pública											
9000.- Deuda Pública											

## **IX.- Seguimiento y Evaluación**

Es de reconocer que los procesos de monitoreo y evaluación conllevan el riesgo de burocratizarse a tal grado que la atención se centre más en el proceso mismo de la evaluación que en su utilización para la mejora continua. La evaluación y el seguimiento son herramientas, por lo que deben evitar tener como único objetivo la mera generación de conocimiento e información, cayendo en la generación de informes que en nada resultan útiles para la mejora de la gestión. La información emanada de los procesos de monitoreo y evaluación debe siempre aspirar a identificar las intervenciones más efectivas, para con ellas orientar la toma de decisiones que impulsen el desarrollo y el bienestar de la sociedad.

El gran desafío se encuentra en convertir la evaluación en un proceso internalizado en la gestión del municipio de Cuernavaca, y no sólo en un tema secundario que debe atenderse por obligación o por presión externa, sino por la utilidad concreta y práctica de poner en marcha un proceso de apertura y transparencia en la que todos los informes y las agendas de mejora sean públicos. Este proceso de apertura y transparencia es un reto social, mediático y gubernamental.

El diálogo con actores sociales sobre lo que evalúan instancias externas independientes, sobre los resultados de las evaluaciones y las agendas de mejora, sin duda, abona a la cultura social de la evaluación como proceso de cambio y mejora continua.

El uso social de la información y el conocimiento derivado de los procesos de monitoreo y evaluación involucra al gobierno en términos de rendición de cuentas y de su utilización para mejorar, pero también involucra a actores especializados y ciudadanos dedicados a analizar, estudiar e incidir sobre la efectividad gubernamental.

En ese tenor, fue fundamental la elaboración y aprobación de los Lineamientos Generales del Sistema de Evaluación de Desempeño, que marcan un gran paso dentro de la evaluación del Municipio, lo cual coadyuvará en la obtención objetiva de resultados en base a los objetivos planteados en el Plan Municipal de Desarrollo.

La Tesorería Municipal como responsable del seguimiento y evaluación de los indicadores de resultados, toma como fuente la Metodología para Construcción de Indicadores, emitida en la etapa de Elaboración del proyecto de Presupuesto de Egresos para el ejercicio fiscal 2021.

El seguimiento y la evaluación, permitirán comparar los resultados obtenidos con las metas programadas y se realizará cada trimestre durante el periodo de ejecución de los Proyectos.

Para llevar a cabo estos comparativos, se elaborarán los Informes de Gestión Gubernamental (IGG's), en los cuales se establecen los proyectos, indicadores y metas programadas y cada trimestre se registrarán los avances logrados, lo que permitirá identificar las diferencias entre lo planeado y lo realizado, y así apoyar la toma de decisiones para implementar nuevas estrategias en caso de que los proyectos presenten atrasos.

Los proyectos, indicadores y metas establecidas, serán el insumo que se utilizará para alimentar el Sistema de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Municipal (SSEDEM), el cual, mediante un análisis comparativo, permitirá conocer si los proyectos avanzan conforme a lo programado y detectar de manera oportuna la problemática que enfrentan para implementar medidas correctivas.

X.- Anexos

**a) Ficha Técnica del Indicador.**



Alineación

Eje 5. Gobierno Moderno, Eficiente y Transparente	Política Administración Pública de Cuernavaca	Programa Sectorial No Aplica	Nivel del Objetivo Fin	Clave del Indicador
--	--	---------------------------------	---------------------------	---------------------

Datos de Identificación del Programa Presupuestario

Nombre del Programa Presupuestario Administración Eficiente de los Recursos Tecnológicos del Municipio de Cuernavaca		
Dependencia Secretaría de Administración		
Proyectos del Programa AD304	Nombre del Proyecto Desarrollo Informático y Servicio de Comunicación.	Unidad Responsable del Gasto Subsecretaría de Tecnologías de la Información

Datos del Indicador

Nombre del Indicador: Porcentaje del Desarrollo de los Proyectos Tecnológicos que contribuyen a lograr un municipio Digital		Definición: Contribuir a la modernización y armonización para un municipio Digital mediante el Desarrollo de Proyectos Tecnológicos	
Dimensión: Eficacia	Tipo de Indicador: Estratégico	Sentido del Indicador: Ascendente	
Método de cálculo: (Total de proyectos desarrollados / Total de proyectos solicitados) * 100		Unidad de medida: Porcentaje	
Meta 2021 100%	Año línea base 2020	Valor línea base 100%	Frecuencia de medición: Anual

Medios de Verificación:  
Minutas de Trabajo, oficios, carpetas de proyectos que se encuentran bajo resguardo de la Dirección de Tecnologías de Información.

Metas Calendarizadas

Seguimiento	Meta Programada	Cantidad de Proyectos Solicitados	Cantidad de Proyectos Desarrollados	Comportamiento Aceptable		Comportamiento en Riesgo		Comportamiento Crítico / Fallo en la Planeación		Porcentaje de Proyectos Desarrollados	Semaforización
				Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima		
Enero											
Febrero											
Marzo											
Abril											
Mayo											
Junio											
Julio											
Agosto											
Septiembre											
Octubre											
Noviembre											
Diciembre	100.00%			90.00%	100.00%	70.00%	89.99%	69.99%	100.01%		
Anual	100.00%			90.00%	100.00%	70.00%	89.99%	69.99%	100.01%		

Semaforización (mensual, trimestral, semestral, anual)



Observaciones

\*Indicador bajo demanda de las distintas dependencias y áreas del Ayuntamiento.

Ing. Pedro Armando Talavera Martínez  
Subsecretario de Tecnologías de Información

Coordinador de la Secretaría de Administración



**a) Ficha Técnica del Indicador.**

**Alineación**

Eje 5. Gobierno Moderno, Eficiente y Transparente	Política Administración Pública de Cuernavaca	Programa Sectorial No Aplica	Nivel del Objetivo Propósito	Clave del Indicador
--	--	---------------------------------	---------------------------------	---------------------

**Datos de Identificación del Programa Presupuestario**

Nombre del Programa Presupuestario Administración Eficiente de los Recursos Tecnológicos del Municipio de Cuernavaca		
Dependencia Secretaría de Administración		
Proyectos del Programa AD304	Nombre del Proyecto Desarrollo Informático y Servicio de Comunicación.	Unidad Responsable del Gasto Subsecretaría de Tecnologías de Información

**Datos del Indicador**

Nombre del Indicador: Porcentaje en la mejora de los procesos Tecnológicos	Definición: Atender de manera oportuna las demandas de mejoras en los procesos Tecnológicos para a un correcto funcionamiento y así contribuir a que la operación de las distintas áreas sea efectiva y productiva.		
Dimensión: Eficacia	Tipo de Indicador: Estratégico	Sentido del Indicador: Ascendente	
Método de cálculo: (Total de mejoras Ejecutadas / Total de mejoras Solicitadas) * 100	Unidad de medida: Porcentaje		
Meta 2021 100%	Año línea base 2020	Valor línea base 100%	Frecuencia de medición: Semestral

Medios de Verificación:  
Verificación en el "SISTEMA DE TICKETS" disponible en la Intranet Municipal, supervisado por la Subsecretaría de Tecnologías de la Información, y en minutas de trabajo, oficios y carpetas de archivo que se encuentran bajo resguardo de la Dirección de Tecnologías de la Información.

**Metas Calendarizadas**

Seguimiento	Meta Programada	Total de Mejoras Solicitadas	Cantidad de Mejoras Ejecutadas	Comportamiento Aceptable		Comportamiento en Riesgo		Comportamiento Crítico / Fallo en la Planeación		Porcentaje de Mejoras	SemafORIZACIÓN
				Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima		
Enero											
Febrero											
Marzo											
Abril											
Mayo											
Junio											
1er Semestre	50.00%			34.01%	50.00%	24.01%	34.00%	24.00%	50.01%		
Julio											
Agosto											
Septiembre											
Octubre											
Noviembre											
Diciembre											
2do Semestre	50.00%			34.01%	50.00%	24.01%	34.00%	24.00%	50.01%		
Anual	100.00%			68.01%	100.00%	48.01%	68.00%	48.00%	100.01%		

SemafORIZACIÓN (mensual, trimestral, semestral, anual)



**Observaciones**

\*Indicador bajo demanda de las distintas dependencias y áreas del Ayuntamiento.

Ing. Pedro Armando Talavera Martínez  
Subsecretario de Tecnologías de Información

Coordinador de la Secretaría de Administración



**a) Ficha Técnica del Indicador.**

**Alineación**

Eje 5. Gobierno Moderno, Eficiente y Transparente	Política Administración Pública de Cuernavaca	Programa Sectorial No Aplica	Nivel del Objetivo Componente	Clave del Indicador 1
--	--	---------------------------------	----------------------------------	--------------------------

**Datos de Identificación del Programa Presupuestario**

Nombre del Programa Presupuestario  
Administración Eficiente de los Recursos Tecnológicos del Municipio de Cuernavaca

Dependencia  
Secretaría de Administración

Proyectos del Programa AD304	Nombre del Proyecto Desarrollo Informático y Servicio de Comunicación.	Unidad Responsable del Gasto Subsecretaría de Tecnologías de la Información
---------------------------------	---	--

**Datos del Indicador**

Nombre del Indicador: Porcentaje de mantenimientos en Site, actualización a bases de datos y sistemas informáticos.	Definición: Cumplimiento oportuno al calendario anual de mantenimientos a equipos en Site cuarto de comunicaciones Principal y atención a solicitudes por parte de los usuarios referente a las actualizaciones a base de datos y sistemas informáticos
--	--

Dimensión: Eficacia	Tipo de Indicador: Gestión	Sentido del Indicador: Ascendente
------------------------	-------------------------------	--------------------------------------

Método de cálculo:  
(Total de Mantenimientos y actualizaciones Ejecutados / Total de Mantenimientos y actualizaciones programados) \* 100

Unidad de medida:  
Porcentaje

Meta 2021 100%	Año línea base 2020	Valor línea base 100%	Frecuencia de medición: Trimestral
-------------------	------------------------	--------------------------	---------------------------------------

Medios de Verificación:  
Bitácora de mantenimientos y actualizaciones ubicada en la Dirección de la Subsecretaría, oficios y memorándum que se encuentran en el archivo de la Subsecretaría y verificación dentro del sistema de Ticket el cual está a disposición dentro de la Intranet del Municipio

**Metas Calendarizadas**

Seguimiento	Meta Programada	Mantenimiento y actualizaciones Programados	Mantenimiento y actualizaciones Realizados	Comportamiento Aceptable		Comportamiento en Riesgo		Comportamiento Crítico / Fallo en la Planeación		Porcentaje de Mantenimientos y actualizaciones	Semaforización 
				Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima		
Enero											
Febrero											
Marzo											
1er trim.	25.00%	1		19.01%	25.00%	14.01%	19.00%	14.00%	25.01%		
Abril											
Mayo											
Junio											
2do trim.	50.00%	1		38.01%	50.00%	28.01%	38.00%	28.00%	50.01%		
Julio											
Agosto											
Septiembre											
3er trim.	75.00%	1		57.01%	75.00%	42.01%	57.00%	42.00%	75.01%		
Octubre											
Noviembre											
Diciembre											
4to trim.	100.00%	1		76.01%	100.00%	56.01%	76.00%	56.00%	100.01%		
Anual	100.00%	4		76.01%	100.00%	56.04%	76.00%	56.00%	100.01%		

Semaforización (mensual, trimestral, semestral, anual)



Observaciones  
\*Indicador con base a calendario anual, y bajo demanda de las distintas dependencias y áreas del Ayuntamiento

Ing. Pedro Armando Talavera Martínez  
Subsecretario de Tecnologías de Información

Coordinador de la Secretaría de Administración

**a) Ficha Técnica del Indicador.**



**Alineación**

Eje 5. Gobierno Moderno, Eficiente y Transparente	Política Administración Pública de Cuernavaca	Programa Sectorial No Aplica	Nivel del Objetivo Actividad	Clave del Indicador 1.1
--	--	---------------------------------	---------------------------------	----------------------------

**Datos de Identificación del Programa Presupuestario**

Nombre del Programa Presupuestario Administración Eficiente de los Recursos Tecnológicos del Municipio de Cuernavaca		
Dependencia Secretaría de Administración		
Proyectos del Programa AD304	Nombre del Proyecto Desarrollo Informático y Servicio de Comunicación.	Unidad Responsable del Gasto Subsecretaría de Tecnologías de la Información

**Datos del Indicador**

Nombre del Indicador: Porcentaje de mantenimientos preventivos y correctivos a equipos de cómputo de las distintas Dependencias y Áreas del Ayuntamiento		Definición: Cumplimiento oportuno a las solicitudes de las distintas Dependencias y Áreas del Ayuntamiento	
Dimensión: Eficacia	Tipo de Indicador: Gestión	Sentido del Indicador: Ascendente	
Método de cálculo: (Total de mantenimientos realizados / Total de mantenimientos programados) * 100		Unidad de medida: Porcentaje	
Meta 2021 100%	Año línea base 2020	Valor línea base 100%	Frecuencia de medición: Trimestral

Medios de Verificación:  
Correos Electrónicos, Oficios y memos bajo resguardo de la Dirección de Servicios Informáticos, y en sistema de Ticket el cual está disponible dentro de la intranet Municipal

**Metas Calendarizadas**

Seguimiento	Meta Programada	Mantenimientos programados	Mantenimientos realizados	Comportamiento Aceptable		Comportamiento en Riesgo		Comportamiento Crítico / Fallo en la Planeación		Porcentaje de mantenimientos	Semaforización
				Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima		
Enero											
Febrero											
Marzo											
1er trimestre	25.00%			19.01%	25.00%	14.01%	19.00%	14.00%	25.01%		
Abril											
Mayo											
Junio											
2do trimestre	25.00%			19.01%	25.00%	14.01%	19.00%	14.00%	25.01%		
Julio											
Agosto											
Septiembre											
3er trimestre	25.00%			19.01%	25.00%	14.01%	19.00%	14.00%	25.01%		
Octubre											
Noviembre											
Diciembre											
4to trimestre	25.00%			19.01%	25.00%	14.01%	19.00%	14.00%	25.01%		
Anual	100.00%			76.01%	100.00%	56.01%	76.00%	56.00%	100.01%		

Semaforización (mensual, trimestral, semestral, anual)



**Observaciones**

\*Indicador bajo demanda de las distintas Dependencias y áreas del Ayuntamiento.

Ing. Pedro Armando Talavera Martínez  
Subsecretario de Tecnologías de Información

Coordinador de la Secretaría de Administración



**a) Ficha Técnica del Indicador.**

**Alineación**

Eje 5. Gobierno Moderno, Eficiente y Transparente	Política Administración Pública de Cuernavaca	Programa Sectorial No Aplica	Nivel del Objetivo Actividad	Clave del Indicador 1.2
--	--	---------------------------------	---------------------------------	----------------------------

**Datos de Identificación del Programa Presupuestario**

Nombre del Programa Presupuestario  
Administración Eficiente de los Recursos Tecnológicos del Municipio de Cuernavaca

Dependencia  
Secretaría de Administración

Proyectos del Programa AD304	Nombre del Proyecto Desarrollo Informático y Servicio de Comunicación.	Unidad Responsable del Gasto Subsecretaría de Tecnologías de la Información
---------------------------------	---	--

**Datos del Indicador**

Nombre del Indicador:  
Porcentaje de mantenimientos a Servidores Informáticos

Definición:  
Ejecutar un calendario anual de mantenimiento a Servidores Informáticos y atención a solicitudes por parte de los usuarios de las diferentes dependencias.

Dimensión:  
Eficacia

Tipo de Indicador:  
Gestión

Sentido del Indicador:  
Ascendente

Método de cálculo:  
(Total de mantenimientos a servidores realizados / Total de mantenimientos a servidores programados y solicitados) \* 100

Unidad de medida:  
Porcentaje

Meta 2021 100%	Año línea base 2020	Valor línea base 100%	Frecuencia de medición: Trimestral
-------------------	------------------------	--------------------------	---------------------------------------

Medios de Verificación:  
Bitácora de mantenimientos a servidores bajo resguardo de la Dirección de Tecnologías de la Información y registro de solicitudes en el sistema Tickets disponible en la Intranet Municipal

**Metas Calendarizadas**

Seguimiento	Meta Programada	Mantenimientos a servidores programados y solicitados	Mantenimientos a servidores realizados	Comportamiento Aceptable		Comportamiento en Riesgo		Comportamiento Crítico / Fallo en la Planeación		Porcentaje de Mantenimientos a Servidores	Semaforización
				Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima		
Enero											
Febrero											
Marzo											
1er trimestre	25.00%			19.01%	25.00%	14.01%	19.00%	14.00%	25.01%		
Abril											
Mayo											
Junio											
2do trimestre	25.00%			19.01%	25.00%	14.01%	19.00%	14.00%	25.01%		
Julio											
Agosto											
Septiembre											
3er trimestre	25.00%			19.01%	25.00%	14.01%	19.00%	14.00%	25.01%		
Octubre											
Noviembre											
Diciembre											
4to trimestre	25.00%			19.01%	25.00%	14.01%	19.00%	14.00%	25.01%		
Anual	100.00%			76.01%	100.00%	56.01%	76.00%	56.00%	100.01%		

Semaforización (mensual, trimestral, semestral, anual)



Observaciones  
Porcentaje de Mantenimientos a Servidores

Ing. Pedro Armando Talavera Martínez  
Subsecretario de Tecnologías de Información

Coordinador de la Secretaría de Administración

**a) Ficha Técnica del Indicador.**



**Alineación**

Eje 5. Gobierno Moderno, Eficiente y Transparente	Política Administración Pública de Cuernavaca	Programa Sectorial No Aplica	Nivel del Objetivo Actividad	Clave del Indicador 1.3
--	--	---------------------------------	---------------------------------	----------------------------

**Datos de Identificación del Programa Presupuestario**

Nombre del Programa Presupuestario Administración Eficiente de los Recursos Tecnológicos del Municipio de Cuernavaca		
Dependencia Secretaría de Administración		
Proyectos del Programa AD304	Nombre del Proyecto Desarrollo Informático y Servicio de Comunicación.	Unidad Responsable del Gasto Subsecretaría de Tecnologías de la Información

**Datos del Indicador**

Nombre del Indicador: Porcentaje de solicitudes de soporte y servicio en las TIC'S (Tecnologías de la Información y Comunicaciones) de usuarios de las distintas Áreas del Ayuntamiento		Definición: Atención oportuna a solicitudes de soporte y servicio en las TIC'S (Tecnologías de la Información y Comunicaciones) de las distintas áreas del Ayuntamiento	
Dimensión: Eficacia	Tipo de Indicador: Gestión	Sentido del Indicador: Ascendente	
Método de cálculo: (Total de solicitudes de soporte y servicio atendidas / Total de solicitudes de soporte y servicio solicitados) *100		Unidad de medida: Porcentaje	
Meta 2021 100 %	Año línea base 2020	Valor línea base 100 %	Frecuencia de medición: Mensual

Medios de Verificación:  
En el "SISTEMA DE TICKETS" publicado en la Intranet Municipal, supervisado por la Subsecretaría de Tecnologías de la Información

**Metas Calendarizadas**

Seguimiento	Meta Programada	Solicitudes de soporte y servicios solicitados	Solicitudes de soporte y servicio atendidas	Comportamiento Aceptable		Comportamiento en Riesgo		Comportamiento Crítico / Fallo en la Planeación		Porcentaje de Solicitudes	Semaforización
				Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima		
Enero	8.33%			6.66%	8.33%	5.00%	6.65%	4.99%	8.34%		
Febrero	8.33%			6.66%	8.33%	5.00%	6.65%	4.99%	8.34%		
Marzo	8.34%			6.66%	8.34%	5.00%	6.65%	4.99%	8.35%		
Abril	8.33%			6.66%	8.33%	5.00%	6.65%	4.99%	8.34%		
Mayo	8.33%			6.66%	8.33%	5.00%	6.65%	4.99%	8.34%		
Junio	8.34%			6.66%	8.34%	5.00%	6.65%	4.99%	8.35%		
Julio	8.33%			6.66%	8.33%	5.00%	6.65%	4.99%	8.34%		
Agosto	8.33%			6.66%	8.33%	5.00%	6.65%	4.99%	8.34%		
Septiembre	8.34%			6.66%	8.34%	5.00%	6.65%	4.99%	8.35%		
Octubre	8.33%			6.66%	8.33%	5.00%	6.65%	4.99%	8.34%		
Noviembre	8.33%			6.66%	8.33%	5.00%	6.65%	4.99%	8.34%		
Diciembre	8.34%			6.66%	8.34%	5.00%	6.65%	4.99%	8.35%		
<b>Anual</b>	<b>100.00%</b>			<b>90.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>80.00%</b>	<b>89.99%</b>	<b>79.99%</b>	<b>100.01%</b>		

Semaforización (mensual, trimestral, semestral, anual)



**Observaciones**

\*Indicador bajo demanda de las Áreas del Ayuntamiento.

Ing. Pedro Armando Talavera Martínez  
Subsecretario de Tecnologías de Información

Coordinador de la Secretaría de Administración

**a) Ficha Técnica del Indicador.**



**Alineación**

Eje 5. Gobierno Moderno, Eficiente y Transparente	Política Administración Pública de Cuernavaca	Programa Sectorial No Aplica	Nivel del Objetivo Actividad	Clave del Indicador 1.4
--	--	---------------------------------	---------------------------------	----------------------------

**Identificación del Programa Presupuestario**

Nombre del Programa Presupuestario Administración Eficiente de los Recursos Tecnológicos del Municipio de Cuernavaca		
Dependencia Secretaría de Administración		
Proyectos del Programa AD304	Nombre del Proyecto Desarrollo Informático y Servicio de Comunicación.	Unidad Responsable del Gasto Subsecretaría de Tecnologías de la Información

**Datos del Indicador**

Nombre del Indicador: Porcentaje de reducción en el uso del papel en los procesos administrativos del Ayuntamiento.		Definición: Digitalización de los Procesos administrativos del Ayuntamiento	
Dimensión: Eficacia	Tipo de Indicador: Gestión	Sentido del Indicador: Ascendente	
Método de cálculo: (Total de dependencias utilizando el aplicativo / Total de dependencias sin utilizar el aplicativo) * 100		Unidad de medida: Porcentaje	
Meta 2021 100%	Año línea base 2020	Valor línea base 100%	Frecuencia de medición: Trimestral

Medios de Verificación:  
Dependencias utilizando el aplicativo implementado para la reducción en el uso del papel en el procesos administrativos del Ayuntamiento

**Metas Calendarizadas**

Seguimiento	Meta Programada	Dependencias utilizando el aplicativo	Total de dependencias sin utilizar aplicativo	Comportamiento Aceptable		Comportamiento en Riesgo		Comportamiento Crítico / Fallo en la Planeación		Porcentaje de Dependencias incorporadas al Sistema	SemafORIZACIÓN
				Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima		
Enero											
Febrero											
Marzo											
1er trimestre	25.00%			19.01%	25.00%	14.01%	19.00%	14.00%	25.01%		
Abril											
Mayo											
Junio											
2do trimestre	25.00%			19.01%	25.00%	14.01%	19.00%	14.00%	25.01%		
Julio											
Agosto											
Septiembre											
3er trimestre	25.00%			19.01%	25.00%	14.01%	19.00%	14.00%	25.01%		
Octubre											
Noviembre											
Diciembre											
4to trimestre	25.00%			19.01%	25.00%	14.01%	19.00%	14.00%	25.01%		
Anual	100.00%			76.01%	100.00%	56.01%	76.00%	56.00%	100.01%		

SemafORIZACIÓN (mensual, trimestral, semestral, anual)



Observaciones  
\*Indicador en desarrollo del sistema

Ing. Pedro Armando Talavera Martínez  
Subsecretario de Tecnologías de Información

Coordinador de la Secretaría de Administración

## b) Organigrama



**c.- Estructura Organizacional.**

MUNICIPIO DE CUERNAVACA

ANÁLITICO DE PLAZAS POR UNIDAD RESPONSABLE DEL GASTO

NIVEL	PUESTO	N° PLAZAS	EMPLEADO DE:			
			CONFIANZA	BASE	SINDICALIZADO	ASIMILADO
5.SECRETARIA DE ADMINISTRACIÓN		21	6	0	13	2
004. Subsecretaría de Tecnologías de Información		21	6	0	13	2
III	SUBSECRETARIO	1	1	-	-	-
IV	DIRECTOR DE ÁREA	1	1	-	-	-
IV	ASESOR	1	-	-	-	1
V	JEFE DE DEPARTAMENTO	3	3	-	-	-
VII	TÉCNICO INFORMÁTICO	12	1	-	10	1
VIII	ASISTENTE	2	-	-	2	-
VIII	LÍDER DE PROYECTO	1	-	-	1	-

