

1. Antecedentes

El área de Sistemas de la Presidencia Municipal es fundamental para la operación administrativa y la prestación eficiente de servicios públicos, al proveer infraestructura tecnológica y soporte a las diferentes áreas de la institución. No obstante, se presentan diversas problemáticas que impactan la eficiencia operativa.

Actualmente, el servicio de internet contratado representa un costo elevado y presenta fallas recurrentes, mientras que algunos servicios contratados no se utilizan, generando gastos innecesarios. Aunado a ello, en diversas ocasiones, la velocidad de conexión reportada por el proveedor no coincide con los megas contratados, afectando la productividad institucional.

En cuanto al equipamiento tecnológico, aunque se han adquirido nuevos equipos de cómputo, aún existen rezagos en algunas áreas administrativas y puntos estratégicos, como la caja de cobro de Tesorería. Por ello, resulta necesario contar con herramientas y materiales de mantenimientos adecuados que permitan brindar soporte técnico eficiente a los equipos existentes, asegurando la continuidad de los procesos municipales sin requerir inversión directa en infraestructura desde este presupuesto.

1.1 Justificación de su necesidad en el municipio

El municipio requiere optimizar sus recursos tecnológicos y garantizar la continuidad operativa de sus procesos administrativos, debido a deficiencias en conectividad, rezagos en equipamiento, pérdida de información crítica por falta de respaldo y la necesidad de contar con herramientas de mantenimiento que permitan un soporte técnico eficiente. Estas acciones son esenciales para mejorar la eficiencia, seguridad y calidad de los servicios municipales.



DIRECCIÓN DE SISTEMAS
Y MODERNIZACIÓN
2024 -2027

1.2 Nombre del Programa

Optimización Tecnológica y Soporte Operativo

2. Identificación y descripción del problema

2.1 Identificación y estado actual del problema

El municipio enfrenta deficiencias críticas en su infraestructura tecnológica y servicios de conectividad, lo que limita la eficiencia administrativa, la seguridad de la información y la continuidad de los procesos municipales. Actualmente, el servicio de internet contratado resulta costoso, presenta fallas recurrentes y, en varias mediciones, la velocidad reportada no coincide con los megas contratados; además, existen servicios contratados que no se utilizan y son difíciles de cancelar. Asimismo, persisten rezagos en la infraestructura tecnológica en áreas estratégicas como la Tesorería, y el área de Sistemas carece de herramientas y materiales de mantenimiento adecuados para brindar soporte técnico eficiente. Estas deficiencias afectan a todas las áreas administrativas de la Presidencia Municipal, con mayor impacto en los puntos estratégicos de atención ciudadana y operación de trámites.



DIRECCIÓN DE SISTEMAS
Y MODERNIZACIÓN
2024 -2027

2.2 Causas y efectos (sociales, económicos, ambientales).

1. Causas del problema

- o Contratación de servicios de internet y software sin análisis de uso real.
- o Equipamiento desactualizado o insuficiente en áreas estratégicas.
- o Falta de herramientas y materiales de mantenimiento para soporte técnico.

3. Efectos del problema

- o Sociales: retrasos en trámites y afectación a la atención ciudadana.
- o Económicos: gastos innecesarios y posibles pérdidas de recursos.
- o Ambientales: mayor uso de papel y recursos físicos para recuperar información perdida.

Problema identificado:		
Factores	Causas	Efectos
Servicios de conectividad e internet deficientes	1.Gestión ineficiente de los servicios de conectividad e internet, que limita su calidad, aprovechamiento y mejora 2.Faltade atención y resolución de incidencias en los servicios de conectividad e internet mediante soporte técnico interno.	Limitaciones en la conectividad y retrasos en los procesos administrativos
Infraestructura tecnológica limitada y desactualizada	Falta de evaluación y recomendación técnica de equipamiento tecnológico	Adquisición o asignación de equipamiento no adecuado a las necesidades operativas de las áreas administrativas
Equipos tecnológicos sin evaluación ni soporte técnico para su adecuada operación	Falta de elaboración de dictámenes técnicos a equipos con fallas u obsolescencia. Registro, atención y seguimiento de incidencias de soporte técnico	Interrupciones en procesos mayor tiempo de reparación; riesgo de daños a equipos Incremento en la eficiencia administrativa, mejora en la ejecución de procesos críticos y fortalecimiento de la



**DIRECCIÓN DE SISTEMAS
Y MODERNIZACIÓN
2024 -2027**

	de control y seguimiento de los servicios de soporte técnico	continuidad operativa.
Deficiente gestión del sitio web institucional	Falta de actualización, administración y mejora del sitio web institucional.	Limitada disponibilidad y acceso a la información institucional.



DIRECCIÓN DE SISTEMAS
Y MODERNIZACIÓN
2024 -2027

2.3 Evolución del Problema

2.4 Experiencias de atención

El área de Sistemas ha identificado y expuesto de manera sistemática las deficiencias en el servicio de internet, incluyendo inconsistencias en la velocidad, servicios no utilizados y altos costos. Se promovió la sustitución del proveedor por uno más eficiente y económico mediante presentaciones de nuevas opciones y reuniones con proveedores, aunque estas gestiones no obtuvieron resultados favorables debido a limitaciones de interés y desconocimiento de las áreas involucradas.

En materia de seguridad de la información, se realizaron pruebas con un servidor virtual gratuito para respaldos en áreas vulnerables tras la inundación de 2021; sin embargo, este recurso no cubre adecuadamente las necesidades del municipio, evidenciando la necesidad de soluciones más robustas y centralizadas.

Respecto al mantenimiento de equipos, el área ha garantizado la continuidad operativa a pesar de contar con recursos limitados, recurriendo a soluciones temporales y optimización del material disponible para mantener la funcionalidad de los sistemas y procesos administrativos



2.5 Árbol de Problemas

Equipos tecnológicos sin evaluación ni soporte

Deficiente gestión del sitio web institucional

El municipio presenta deficiencias en la gestión de la infraestructura tecnológica y los servicios de conectividad e internet, lo que limita la eficiencia administrativa y la continuidad de los procesos. Esta situación se asocia a infraestructura insuficiente, fallas recurrentes en los servicios, así como a una gestión limitada del soporte técnico y mantenimiento de los equipos tecnológicos.

Falta de elaboración de dictámenes técnicos a equipos con fallas u obsolescencia. Registro, atención y seguimiento de incidencias de soporte técnico

Falta de actualización, administración y mejora del sitio web institucional.

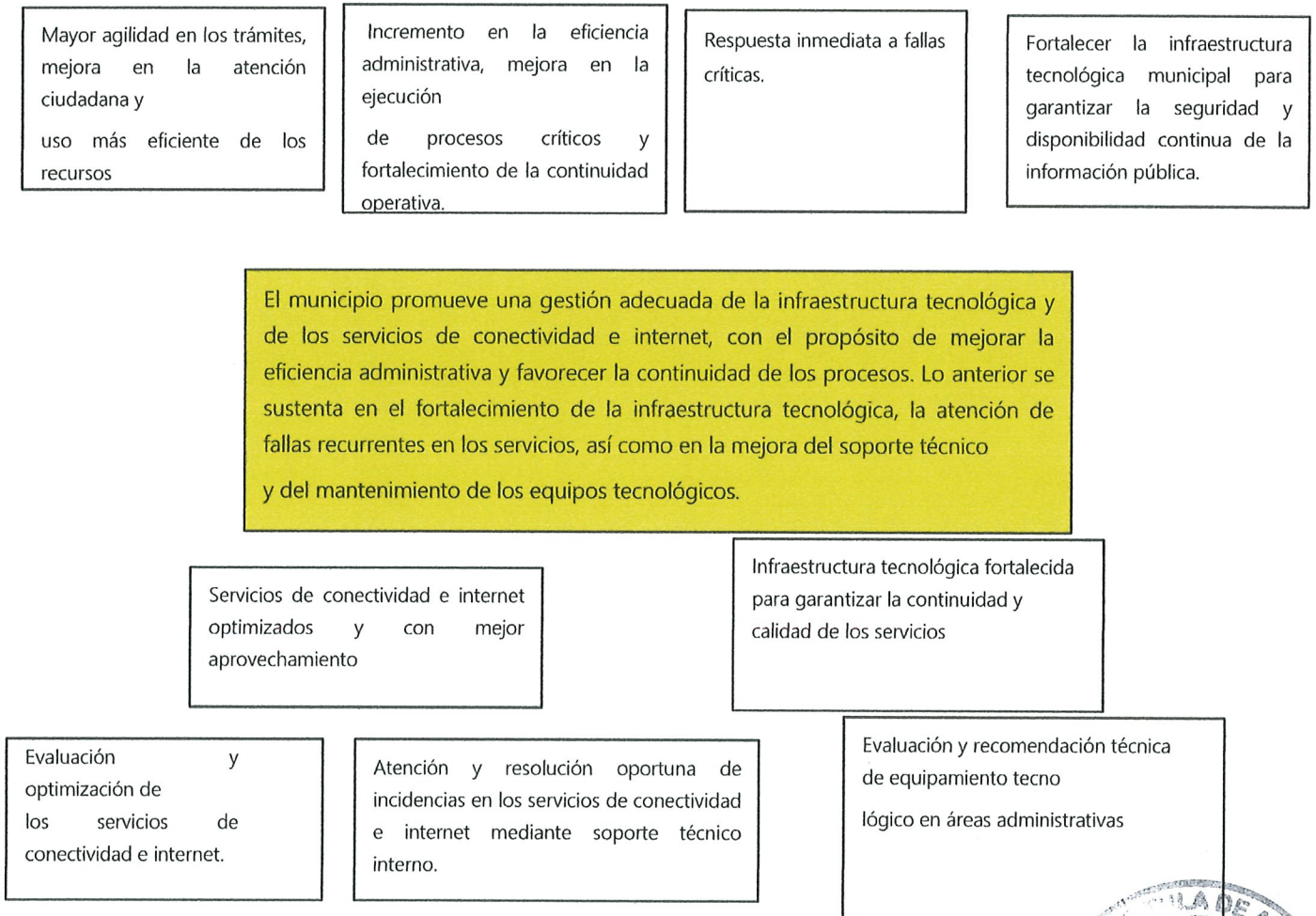
Falta de control y seguimiento de los servicios de soporte técnico



DIRECCIÓN DE SISTEMAS
Y MODERNIZACIÓN
2024 -2027

3. Objetivos de la intervención

3.1 Árbol de Objetivos



3.2 Objetivo general y específicos.

Objetivo general

Fortalecer la infraestructura tecnológica del municipio mediante la optimización de los servicios tecnológicos, la adquisición de un servidor de respaldo y la mejora en la conectividad, con el fin de garantizar la seguridad de la información, la continuidad operativa y una atención ciudadana más eficiente.

Objetivos específicos.

1. Optimizar el servicio de conectividad a internet, evaluando proveedores y condiciones actuales para garantizar un servicio eficiente, estable y con costos adecuados.
2. Fomentar la eficiencia administrativa, mediante una gestión tecnológica moderna que asegure la continuidad de los servicios públicos y el uso responsable de los recursos.

3.3 Alineación con objetivos estratégicos del Plan Municipal de Desarrollo

Alineación Municipal	Alineación Estatal	ODS
Acuerdo: Gobierno cercano	Acuerdo: Gobierno Cercano, Justo y Honesto.	Objetivo: 17 Alianzas para lograr los objetivos
Objetivo: 1.11	Objetivo: 1.10	Línea de acción:
Estrategia: 1.11.1	Estrategia: 1.10.1	
Línea de acción: 1.11.11	Línea de acción: 1.10.1.3	



DIRECCIÓN DE SISTEMAS
Y MODERNIZACIÓN
2024 -2027

4. Cobertura y población

4.1 Identificación y caracterización de la población atendida en el ejercicio

Durante el año anterior, el área de Sistemas brindó atención a todas las áreas administrativas del municipio, garantizando la operación básica de hardware y software en las diferentes áreas administrativas. La población beneficiaria directa estuvo conformada por todo el personal administrativo que utiliza los sistemas y servicios tecnológicos, mientras que los ciudadanos se beneficiaron de manera indirecta a través de la eficiencia en la prestación de los servicios municipales.

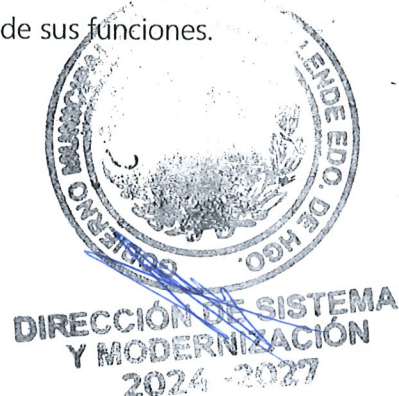
4.2 Identificación y caracterización de la población potencial

Las áreas administrativas y operativas del H. Ayuntamiento de Tula de Allende que dependen del uso de infraestructura tecnológica y reciben atención mediante servicios de soporte técnico, sistemas informáticos y conectividad.

4.3 Identificación y caracterización de la población objetivo

La población objetivo está conformada por:

La población objetivo está conformada por las áreas administrativas y operativas del H. Ayuntamiento de Tula de Allende que presentan mayores deficiencias en infraestructura tecnológica, fallas en sistemas informáticos o limitaciones en los servicios de red, y que requieren atención prioritaria para garantizar la continuidad de sus funciones.



4.4 Cuantificación de las poblaciones

Población Objetivo	Población Potencial	Población atendida en el ejercicio anterior
42 áreas administrativas	42 áreas administrativas	32 áreas administrativas

5. Diseño de la Intervención

5.1 Tipo de Intervención

El Programa Presupuestario Optimización Tecnológica y Soporte Operativo se clasifica principalmente como una intervención de prestación de servicios y fortalecimiento institucional, ya que sus acciones están orientadas a mejorar la operación tecnológica de las áreas administrativas del Ayuntamiento, mediante la atención de incidencias, el soporte técnico, la evaluación y recomendación de equipamiento, la optimización de los servicios de conectividad e internet y la gestión del sitio web institucional.

La intervención del programa se enfoca en fortalecer las capacidades operativas y tecnológicas institucionales, a fin de contribuir a la continuidad de los procesos administrativos, mejorar la eficiencia operativa y apoyar la prestación de servicios municipales. Asimismo, el programa incide de manera transversal en las distintas áreas de la administración pública municipal, al proporcionar servicios técnicos y operativos que permiten mejorar el funcionamiento del equipamiento, la conectividad y las herramientas tecnológicas utilizadas en la gestión institucional.



5.2 Actividades y etapas de implementación

1. Revisión y optimización del servicio de internet

1. Monitoreo del servicio de internet
2. Identificación de incidencias y áreas de mejora
3. Revisión de condiciones del servicio contratado
4. Gestión de acciones de mejora

2. Atención y resolución de incidencias

1. Registro de incidencias de conectividad e internet reportadas por las áreas administrativas. (Evidencia: bitácora o sistema de incidencias)

2. Diagnóstico técnico de fallas en servicios de red y conectividad. (Evidencia: notas o reportes técnicos)

3. Atención y solución de incidencias conforme a la problemática detectada. (Evidencia: registro de atención)

4. Seguimiento y cierre de incidencias atendidas. (Evidencia: bitácora actualizada / estatus de casos)

3. Evaluación y recomendación técnica de equipamiento tecnológico

1. Recepción de solicitudes de equipamiento tecnológico por parte de las áreas administrativas.

2. Análisis de necesidades técnicas y operativas del área solicitante.

3. Emisión de recomendaciones técnicas de equipamiento conforme a las necesidades identificadas.

4. Elaboración de dictámenes técnicos de equipos tecnológicos

1. Recepción de solicitudes de dictamen técnico por parte de las áreas administrativas.

2. Recepción física y revisión técnica del equipo tecnológico.

3. Identificación de fallas, condiciones operativas y posibilidades de mejora o reparación del equipo.

4. Ejecución de acciones de mejora o ajuste técnico, cuando el equipo sea susceptible de intervención.

5. Emisión del dictamen técnico correspondiente, conforme a la condición funcional del equipo.

5. Atención, diagnóstico y seguimiento de incidencias de soporte técnico.

1. Recepción del reporte de incidencia por parte del usuario o área solicitante.

2. Canalización del requerimiento al personal técnico correspondiente.

3. Revisión y diagnóstico técnico de la falla reportada.

4. Atención y solución de la incidencia de soporte técnico.

5. Registro y cierre de la incidencia atendida.

6. Actualización, administración y mejora del sitio web institucional

1. Recepción de solicitudes de actualización o publicación de información institucional.

2. Revisión y validación de la información remitida por las áreas administrativas.

- Recomendar sustitución o mejora según las necesidades.

3.1 Actores Involucrados

Beneficiarios	Opositores	Ejecutores	Indiferentes
Personal administrativo de las 35 áreas y Servidores públicos.	Área de adquisiciones o tesorería	Personal del área de Sistemas y Modernización	Ciudadanos que no usan servicios que ofrece el municipio.

3.2 Mecanismo de selección de beneficiarios

Todas las áreas administrativas se beneficiarán de manera general con la mejora de conectividad y la adquisición del servidor de respaldo, se dará prioridad en la atención y configuración a las áreas estratégicas y a aquellas con mayor vulnerabilidad de pérdida de datos.

4. Presupuesto e impacto financiero

4.1 Estimación de costos de operación e inversión.



**DIRECCIÓN DE SISTEMAS
Y MODERNIZACIÓN
2024 -2027**

Plaza del Nacionalismo s/n, Col. Centro
C.P. 42800, Tula de Allende, Hidalgo, Mex.

¡Vive la Transformación!

X.