

# Formato 1

Alineación de la Matriz de Indicadores  
Para Resultados



## 1.- ANTECEDENTES

Unidad responsable	PRESIDENCIA MUNICIPAL
Programa presupuestario	OPTIMIZACIÓN TECNOLÓGICA Y SOPORTE OPERATIVO
Entidad	Tula

## ALINEACIÓN ESTATAL AL PLAN ESTATAL DE DESARROLLO

Tipo de Alineación	Estatal
Acuerdo	1. gobierno cercano, justo y honesto
Objetivo	1.10. Objetivos Transversales para un Gobierno Cercano, Justo y Honesto.
Estrategia	1.10.1. Impulsar la ciencia y tecnología para alcanzar un gobierno cercano, justo y honesto.
Línea de Acción	1.10.1.3. Combatir la brecha digital en los procesos de la administración pública y con atención a la ciudadanía.

## ALINEACIÓN MUNICIPAL AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO

Tipo de Alineación	Municipal
Acuerdo	1. Gobierno Cercano
Objetivo	1.11 Implementar sistemas innovadores que permitan la modernización de los procesos administrativos municipales garantizando la eficiencia.
Estrategia	1.11.1 Fortalecer la infraestructura tecnológica municipal a través de la optimización de recursos tecnológicos.
Línea de Acción	1.11.1.1 Mejorar y actualizar la infraestructura tecnológica de la municipalidad (servidores, redes, bases de datos) garantizando que los sistemas sean seguros, escalables y eficaces en el manejo de grandes volúmenes de datos.
Ramo	Recurso Propio



## CLASIFICACIÓN FUNCIONAL

Finalidad	1 GOBIERNO
Función	1.8. OTROS SERVICIOS GENERALES
Subfunción	1.8.1 Servicios Registrales, Administrativos y Patrimoniales

OTROS DATOS

Año operando	2026
--------------	------

El programa presupuestario entrega bienes y servicios a: Administración Pública

(Nombre y firma)  
ING. LUIS ISMAEL ROSETE PICHARDO  
DIRECCIÓN DE SISTEMAS  
Y MODERNIZACIÓN  
2024 - 2027

(Nombre y firma)  
M.R.H. DANIELA LOPEZ HERNANDEZ  
GOBIERNO MUNICIPAL DE TULA DE ALLENDE EDO. DE HGO.  
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN  
2024 - 2027

## Anexo 1

### Ficha de Información Básica del Programa Presupuestario

#### 1.- ANTECEDENTES

El municipio enfrenta la necesidad de fortalecer la gestión de sus recursos tecnológicos para garantizar la continuidad operativa de los procesos administrativos, debido a deficiencias en los servicios de conectividad e internet, infraestructura tecnológica insuficiente e inadecuada, así como una gestión limitada del soporte técnico para la evaluación y atención de equipos. De igual forma, se identifican áreas de mejora en la administración del sitio web institucional, lo que limita la disponibilidad y acceso a la información. Esta situación incide negativamente en la eficiencia administrativa, la calidad de los servicios y la atención a la ciudadanía, por lo que se requiere implementar acciones integrales orientadas a la mejora, control y seguimiento de los servicios tecnológicos.

El municipio requiere optimizar sus recursos tecnológicos y garantizar la continuidad operativa de sus procesos administrativos, de los cuales dependen 42 áreas del H. Ayuntamiento de Tula de Allende. Esta necesidad deriva de deficiencias en conectividad, rezago en equipamiento y limitaciones en el soporte técnico.

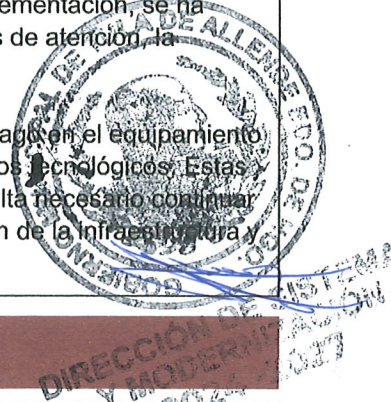
Actualmente, se atienden en promedio 70 solicitudes mensuales, lo que refleja una demanda constante de servicios tecnológicos y evidencia afectaciones en la operación, como interrupciones en procesos y retrasos en trámites.

Por lo anterior, el programa resulta fundamental para mejorar la eficiencia operativa, fortalecer la seguridad de la información y elevar la calidad de los servicios municipales.

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

El programa "Optimización Tecnológica y Soporte Operativo" ha evolucionado de un enfoque reactivo hacia un modelo orientado a la prevención, control y optimización de los recursos tecnológicos. A través de su implementación se ha fortalecido la gestión del soporte técnico en las 35 áreas del Ayuntamiento, mejorando los tiempos de atención, la atención de incidencias, la conectividad y la continuidad de los procesos administrativos.

No obstante, persisten retos asociados a la modernización de la infraestructura tecnológica, el rezago en el equipamiento y la disponibilidad de recursos, así como áreas de oportunidad en la gestión integral de los servicios tecnológicos. Estas condiciones limitan la eficiencia operativa y la calidad de los servicios municipales, por lo que resulta necesario continuar fortaleciendo el programa mediante acciones orientadas a la mejora, mantenimiento y optimización de la infraestructura y el soporte tecnológico.



#### 2.- IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

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.

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.

<p>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.</p>	<p>Áreas administrativas vinculadas a los procesos de autorización y asignación de recursos, como Adquisiciones y Tesorería.</p>	<p>Personal del Área de Sistemas y Modernización encargado de la ejecución del programa.</p>	<p>Ciudadanos que no hacen uso directo de los servicios municipales vinculados a la infraestructura tecnológica.</p>
--	--	--	--

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.

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.

Interrupciones y lentitud en los procesos administrativos.  
 Infraestructura tecnológica limitada e inadecuada para garantizar la continuidad y calidad de los servicios.  
 Equipos tecnológicos sin evaluación ni soporte técnico para su adecuada operación.  
 Limitada disponibilidad y acceso a la información institucional.

La problemática asociada a la deficiente gestión de la infraestructura tecnológica y de los servicios de conectividad e internet se ha desarrollado de manera progresiva, derivado de la contratación de servicios sin un adecuado análisis de uso, el equipamiento insuficiente o desactualizado y la limitada disponibilidad de herramientas para el soporte técnico.

Asimismo, se identifican deficiencias en la gestión y aprovechamiento de los servicios tecnológicos, lo que ha incrementado la incidencia de fallas, interrupciones en los sistemas y afectaciones en la operación de los equipos.

Como consecuencia, se presentan retrasos en trámites, afectaciones en la atención ciudadana, disminución en la eficiencia administrativa, interrupciones en los procesos institucionales, así como mayores tiempos de atención y uso adicional de recursos, comprometiendo la continuidad operativa.

Por lo anterior, resulta necesario fortalecer la infraestructura tecnológica, optimizar la gestión de los servicios de conectividad e internet y mejorar los mecanismos de soporte técnico, a fin de garantizar un funcionamiento eficiente de la administración municipal.

Servicios de conectividad e internet con baja calidad y aprovechamiento  
 Infraestructura tecnológica limitada e inadecuada para garantizar la continuidad y calidad de los servicios  
 Equipos tecnológicos sin evaluación ni soporte para su adecuada operación  
 Deficiente gestión de la página web institucional



### 3.- DETERMINACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE LA INTERVENCIÓN

#### OBJETIVO GENERAL

Optimizar la infraestructura tecnológica, los servicios de conectividad e internet y el soporte técnico institucional, así como la gestión del sitio web, para garantizar la continuidad operativa y la calidad de los servicios municipales.  
 Optimizar la infraestructura tecnológica, los servicios de conectividad e internet y el soporte técnico institucional, así como la gestión del sitio web, para garantizar la continuidad operativa y la calidad de los servicios municipales.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Optimizar la calidad y el aprovechamiento de los servicios de conectividad e internet.
2. Fortalecer la infraestructura tecnológica para garantizar la continuidad y calidad de los servicios.
3. Mejorar la evaluación y el soporte técnico de los equipos tecnológicos para asegurar su adecuada operación.
4. Mejorar la gestión del sitio web institucional para garantizar la disponibilidad y actualización de la información.

El Área de Sistemas y Modernización mantiene una relación transversal con todos los programas presupuestarios, al proporcionar servicios de soporte técnico, mantenimiento de infraestructura tecnológica y administración de redes, contribuyendo al adecuado funcionamiento operativo de cada uno

## 4.- COBERTURA

La población potencial está conformada por la totalidad de las áreas administrativas y operativas del H. Ayuntamiento de Tula de Allende que utilizan equipos de cómputo, sistemas informáticos y servicios de red para el desarrollo de sus funciones.

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.

áreas administrativas y operativas.

POBLACIÓN POTENCIAL	POBLACIÓN OBJETIVO	POBLACIÓN ATENDIDA DEL EJERCICIO FISCAL ANTERIOR
42	42	32
Anual		

## 5.- DISEÑO DE LA INTERVENCIÓN PÚBLICA

### 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.
3. Actualización y publicación de contenido en el sitio web institucional.
4. Implementación de mejoras en la estructura, funcionalidad y presentación del sitio web.
5. Seguimiento al funcionamiento y disponibilidad del sitio web institucional.



DIRECCIÓN DE SISTEMAS  
Y MODERNIZACIÓN  
2024-2027

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.

#### Componente: 1. Servicios de conectividad e internet deficientes

- 1.1 Gestión ineficiente de los servicios de conectividad e internet, que limita su calidad, aprovechamiento y mejora (Cantidad: 0)
- 1.2 Falta de atención y resolución de incidencias en los servicios de conectividad e internet mediante soporte técnico interno. (Cantidad: 0)

Resultado: 1.1.1 Limitaciones en la conectividad y retrasos en los procesos administrativos

**Componente: 2. Infraestructura tecnológica limitada y desactualizada**

- 2.1 Falta de evaluación y recomendación técnica de equipamiento tecnológico (Cantidad: 0)

Resultado: 2.1.1 Adquisición o asignación de equipamiento no adecuado a las necesidades operativas de las áreas administrativas

**Componente: 3. Equipos tecnológicos sin evaluación ni soporte técnico para su adecuada operación**

- 3.1 Falta de elaboración de dictámenes técnicos a equipos con fallas u obsolescencia. Registro, atención y seguimiento de incidencias de soporte técnico (Cantidad: 0)
- 3.2 Falta de control y seguimiento de los servicios de soporte técnico (Cantidad: 0)

Resultado: 3.1.1 Interrupciones en procesos; mayor tiempo de reparación; riesgo de daños a equipos

**Componente: 4. Deficiente gestión del sitio web institucional**

- 4.1 Falta de actualización, administración y mejora del sitio web institucional. (Cantidad: 0)

Resultado: 4.1.1 Limitada disponibilidad y acceso a la información institucional

**6.- ¿ES UN PROGRAMA SOCIAL?**

Marque según corresponda (Sí / No):

1	2	3	4
No	No	No	No
1) Sujetos a Reglas de operación	2) Otros Subsidios	3) Prestación de servicios públicos	4) Provisión de bienes públicos

**6.1 Vinculación a los derechos sociales y dimensión de bienestar económico**

Sin vinculación registrada.

**7.- PADRÓN DE BENEFICIARIOS**

**8.- REGLAS DE OPERACIÓN**



## Anexo 2

### Definición del Problema



#### 1.- POBLACIÓN Ó ÁREA DE ENFOQUE POTENCIAL

La población potencial está conformada por la totalidad de las áreas administrativas y operativas del H. Ayuntamiento de Tula de Allende que utilizan equipos de cómputo, sistemas informáticos y servicios de red para el desarrollo de sus funciones.

#### 2.- POBLACIÓN Ó ÁREA DE ENFOQUE OBJETIVO

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.

#### 3.- PROBLEMÁTICA CENTRAL (PROPÓSITO)

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.

#### 4.- MAGNITUD DEL PROBLEMA

4.1 POBLACIÓN POTENCIAL	4.2 POBLACIÓN OBJETIVO	4.3 POBLACIÓN ATENDIDA DEL EJERCICIO FISCAL ANTERIOR
42	42	32
Unidad de Medida	áreas administrativas y operativas.	

#### 5.- EFECTO SUPERIOR (FIN)



1.11 Implementar sistemas innovadores que permitan la modernización de los procesos administrativos municipales garantizando la eficiencia.



DIRECCIÓN DE SISTEMAS  
Y MODERNIZACIÓN  
2017

## Anexo 3

### Análisis de Involucrados



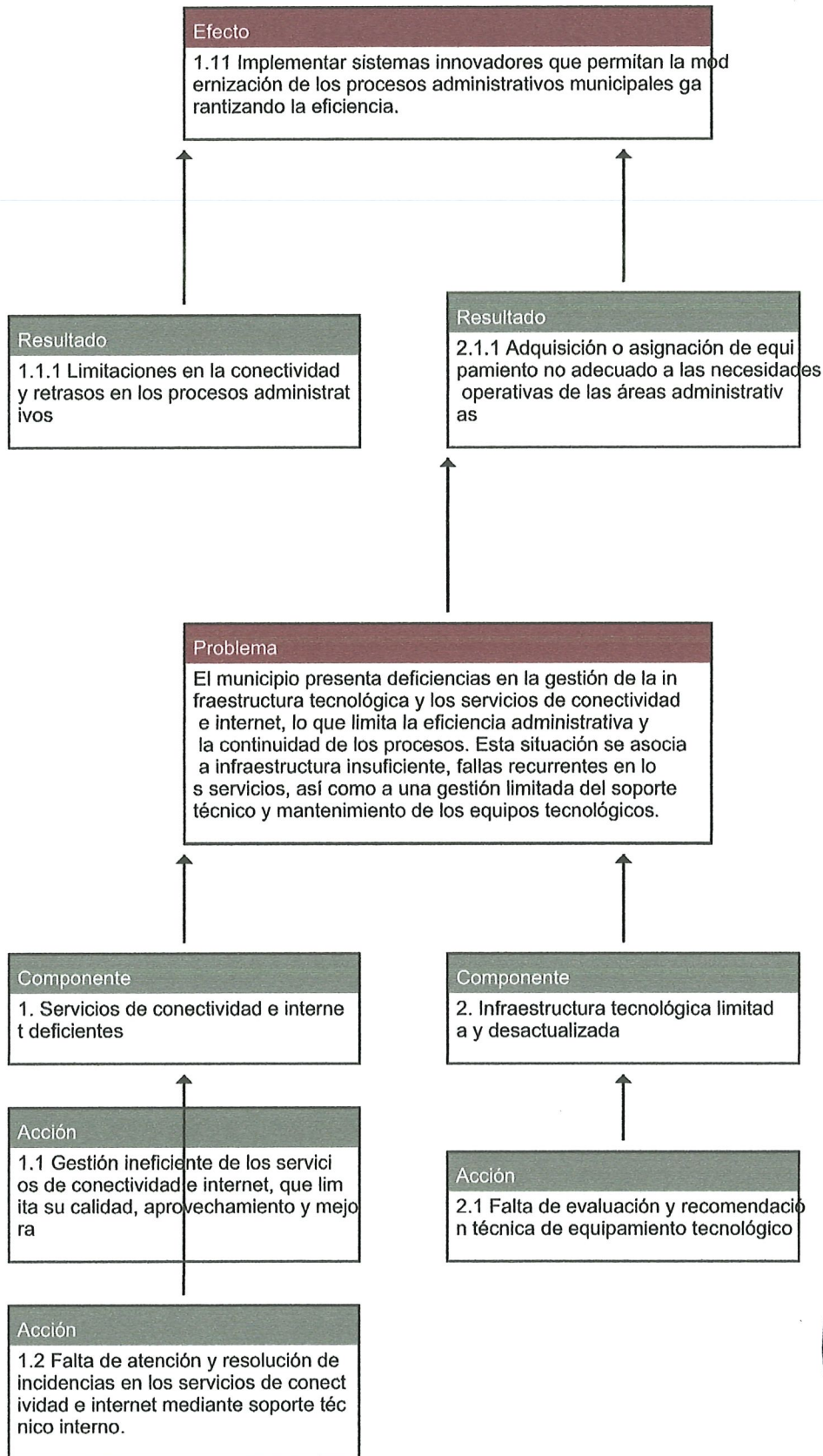
#### PROBLEMÁTICA CENTRAL:

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.

BENEFICIARIOS	OPOSITORES	EJECUTORES	INDIFERENTES
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.	Áreas administrativas vinculadas a los procesos de autorización y asignación de recursos, como Adquisiciones y Tesorería.	Personal del Área de Sistemas y Modernización encargado de la ejecución del programa.	Ciudadanos que no hacen uso directo de los servicios municipales vinculados a la infraestructura tecnológica.

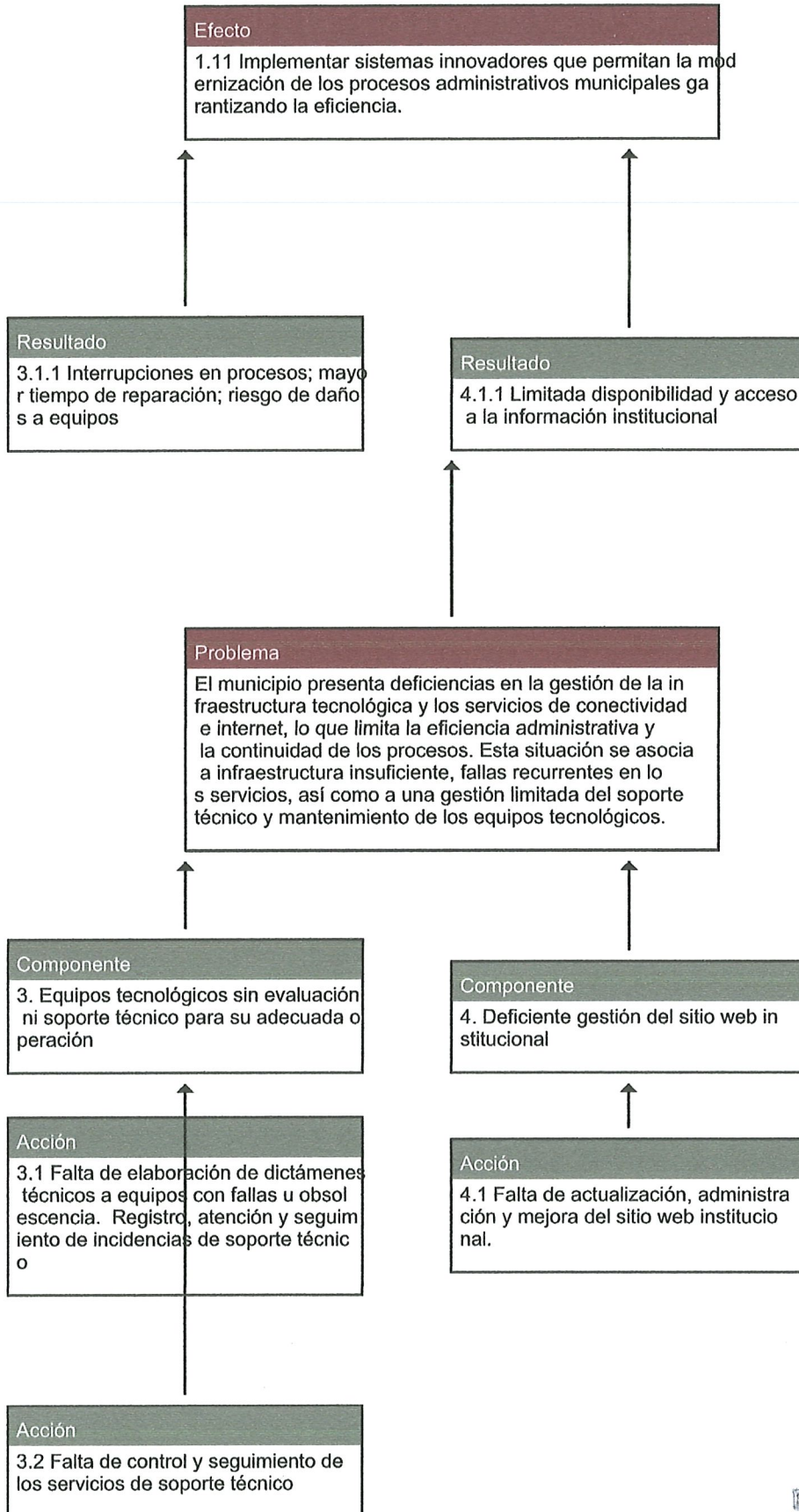


# Anexo 4 - Árbol de Problemas



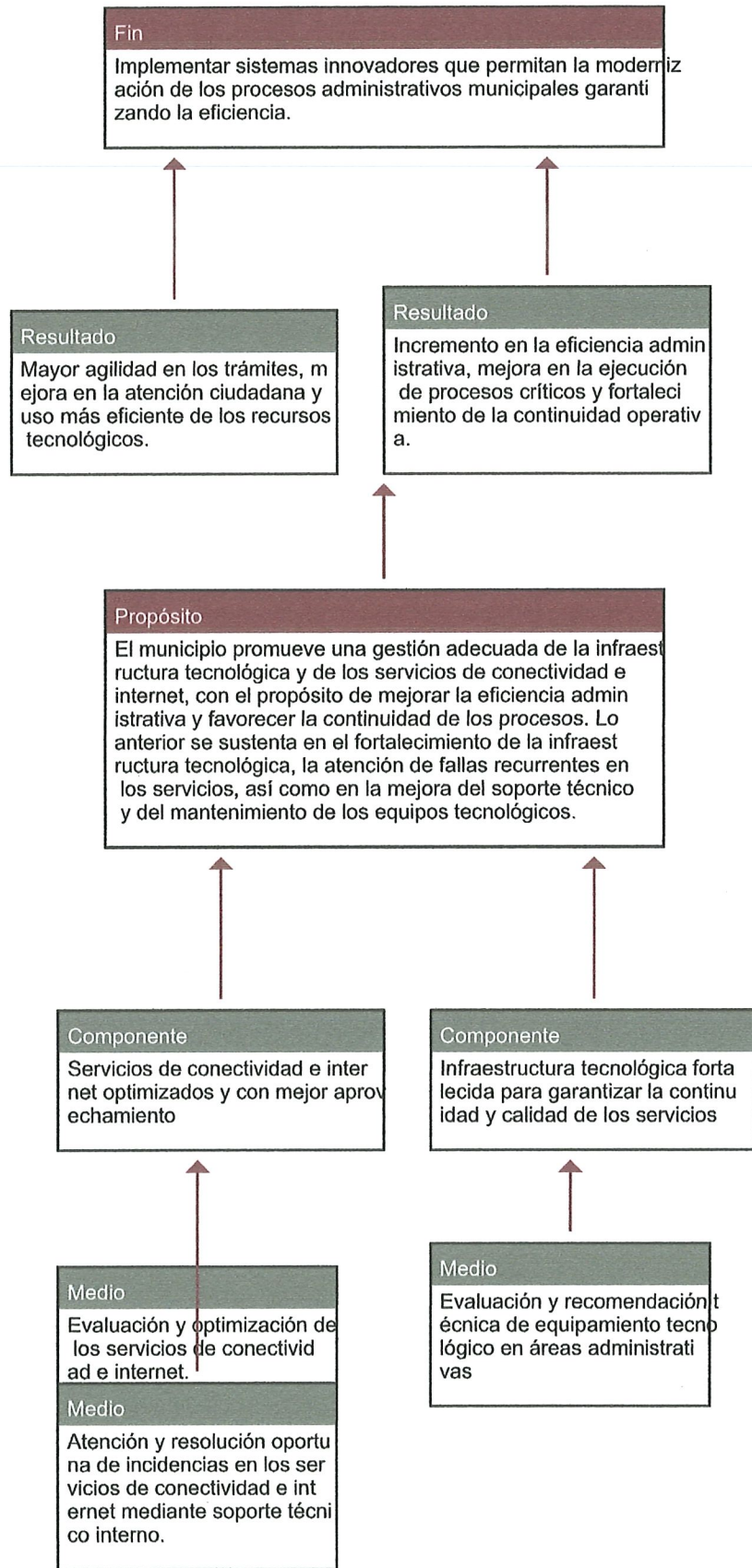
DIRECCIÓN DE SISTEMAS Y MODERNIZACIÓN  
2024 - 2027

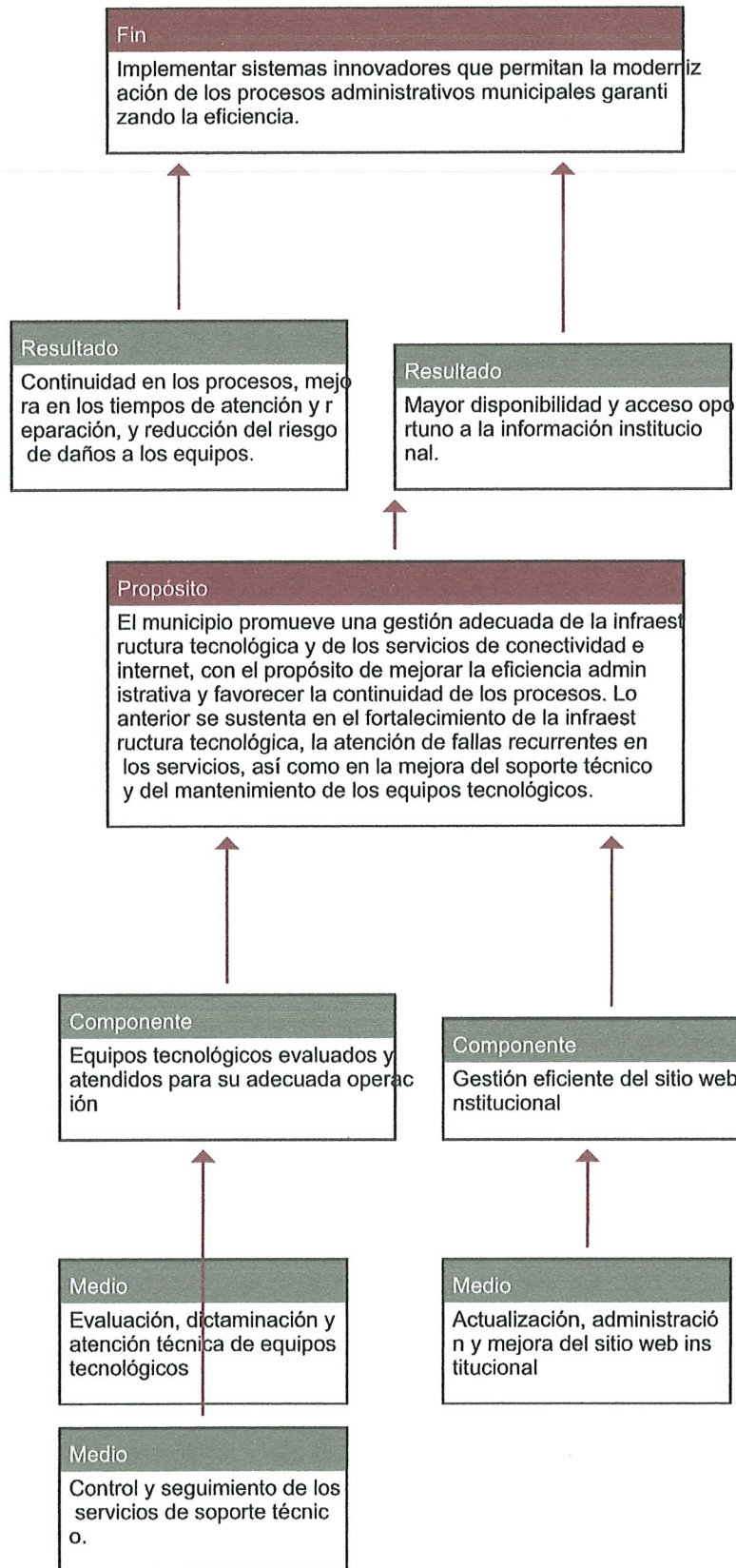
# Anexo 4 - Árbol de Problemas



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

# Anexo 5 - Árbol de Objetivos





DIRECCIÓN DE SISTEMAS  
Y MODERNIZACIÓN  
2024 - JULY

## Anexo 6

### Análisis de Alternativas



Alternativas (componentes)	a) Facultad Jurídica	b) Presupuesto disponible	c) Realizable en corto plazo	d) Disponibilidad Total de Recursos Técnicos	e) Disponibilidad de Recursos Administrativos	f) Cultural y socialmente Aceptable	g) Estudio de Impacto	h) Probabilidad De Éxito	Total
Componente: 1. Servicios de conectividad e internet deficientes	3	3	3	3	3	3	N/A	85	18
Actividad: 1.1 Gestión ineficiente de los servicios de conectividad e internet, que limita su calidad, aprovechamiento y mejora	3	3	3	3	3	3	N/A	85	18
Actividad: 1.2 Falta de atención y resolución de incidencias en los servicios de conectividad e internet mediante soporte técnico interno.	3	3	3	3	3	3	N/A	85	18
Componente: 2. Infraestructura tecnológica limitada y desactualizada	3	2	2	3	3	3	N/A	85	16
Actividad: 2.1 Falta de evaluación y recomendación técnica de equipamiento tecnológico	3	3	3	3	3	3	N/A	85	18
Componente: 3. Equipos tecnológicos sin evaluación ni soporte técnico para su adecuada operación	3	3	3	3	3	3	N/A	85	18
Actividad: 3.1 Falta de elaboración de dictámenes técnicos a equipos con fallas u obsolescencia. Registro, atención y seguimiento de	3	3	3	3	3	3	N/A	85	18



DIRECCIÓN DE SISTEMAS Y MODERNIZACIÓN  
2024-2027

Alternativas (componentes)	a) Facultad Jurídica	b) Presupuesto disponible	c) Realizable en corto plazo	d) Disponibilidad Total de Recursos Técnicos	e) Disponibilidad de Recursos Administrativos	f) Cultural y socialmente Aceptable	g) Estudio de Impacto	h) Probabilidad De Éxito	Total
incidencias de soporte técnico									
Actividad: 3.2 Falta de control y seguimiento de los servicios de soporte técnico	3	3	3	3	3	3	N/A	85	18
Componente: 4. Deficiente gestión del sitio web institucional	3	3	3	3	3	3	N/A	85	18
Actividad: 4.1 Falta de actualización, administración y mejora del sitio web institucional.	3	3	3	3	3	3	N/A	85	18

Escala: 3 = Viabilidad Alta, 2 = Viabilidad Media, 1 = Viabilidad Baja, N/A = No aplica



## Anexo 7

### Estructura analítica del Programa Presupuestario



PROBLEMÁTICA CENTRAL (PROVIENE DEL ÁRBOL DEL PROBLEMA)	SOLUCIÓN (PROVIENE DEL ÁRBOL DEL OBJETIVO)
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.	El municipio promueve una gestión adecuada de la infraestructura tecnológica y de los servicios de conectividad e internet, con el propósito de mejorar la eficiencia administrativa y favorecer la continuidad de los procesos. Lo anterior se sustenta en el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, la atención de fallas recurrentes en los servicios, así como en la mejora del soporte técnico y del mantenimiento de los equipos

EFFECTOS	FINES
1.1.1 Limitaciones en la conectividad y retrasos en los procesos administrativos	1.11 Implementar sistemas innovadores que permitan la modernización de los procesos administrativos municipales garantizando la eficiencia.
2.1.1 Adquisición o asignación de equipamiento no adecuado a las necesidades operativas de las áreas administrativas	Mayor agilidad en los trámites, mejora en la atención ciudadana y uso más eficiente de los recursos tecnológicos.
3.1.1 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 continuidad operativa.
4.1.1 Limitada disponibilidad y acceso a la información institucional	Continuidad en los procesos, mejora en los tiempos de atención y reparación, y reducción del riesgo de daños a los equipos.
	Mayor disponibilidad y acceso oportuno a la información institucional.

DIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

MAGNITUD (LÍNEA BASE)	MAGNITUD (RESULTADO ESPERADO)
32	42

CAUSAS	MEDIOS
1.1 Gestión ineficiente de los servicios de conectividad e internet, que limita su calidad, aprovechamiento y mejora	Evaluación y optimización de los servicios de conectividad e internet.
1.2 Falta de atención y resolución de incidencias en los servicios de conectividad e internet mediante soporte técnico interno.	Atención y resolución oportuna de incidencias en los servicios de conectividad e internet mediante soporte técnico interno.
2.1 Falta de evaluación y recomendación técnica de equipamiento tecnológico	Evaluación y recomendación técnica de equipamiento tecnológico en áreas administrativas
3.1 Falta de elaboración de dictámenes técnicos a equipos con fallas u obsolescencia. Registro, atención y seguimiento de incidencias de soporte técnico	Evaluación, dictaminación y atención técnica de equipos tecnológicos
3.2 Falta de control y seguimiento de los servicios de soporte técnico	Control y seguimiento de los servicios de soporte técnico.
4.1 Falta de actualización, administración y mejora del sitio web institucional.	Actualización, administración y mejora del sitio web institucional



DIRECCIÓN DE SISTEMAS  
Y MODERNIZACIÓN  
2024-2027

# Matriz de Indicador Para Resultados



Unidad Responsable:	OPTIMIZACION TECNOLOGICA Y SOPORTE OPERATIVO	Unidad Presupuestal Responsable:	TESORERIA
Responsable:	ING.LUIS ISMAEL ROSETE PICHARDO	Programa Presupuestario:	OPTIMIZACIÓN TECNOLOGICA Y SOPORTE OPERATIVO

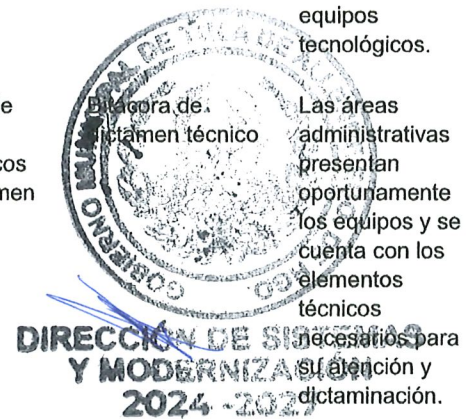
Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores (solo nombre)	Medios de verificación	Supuestos
Fin: Implementar sistemas innovadores que permitan la modernización de los procesos administrativos municipales garantizando la eficiencia.	Contribuir a una administración pública municipal más eficiente, ágil y orientada a resultados.	Índice de eficiencia operativa de las áreas administrativas mediante el uso de herramientas tecnológicas	Informe anual de resultados de las herramientas tecnológicas implementadas en las áreas administrativas.	Se mantiene la coordinación entre las áreas municipales para el aprovechamiento de los sistemas implementados.
Propósito: El municipio promueve una gestión adecuada de la infraestructura tecnológica y de los servicios de conectividad e internet, con el propósito de mejorar la eficiencia administrativa y favorecer la continuidad de los procesos. Lo anterior se sustenta en el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, la atención de fallas recurrentes en los servicios, así como en la mejora del soporte técnico y	Las áreas administrativas del municipio   promueve   gestión adecuada de la infraestructura tecnológica y de los servicios de conectividad e internet, con el propósito de mejorar la eficiencia administrativa y favorecer la continuidad de los procesos.	Porcentaje de áreas administrativas con mejora en su eficiencia operativa mediante herramientas tecnológicas	Informe anual de validación de resultados por parte de las áreas administrativas atendidas.	Las áreas administrativas utilizan adecuadamente la infraestructura y herramientas tecnológicas disponibles, y se mantiene la coordinación institucional para su operación y aprovechamiento.



Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores (solo nombre)	Medios de verificación	Supuestos
<p>del mantenimiento de los equipos tecnológicos.</p> <p>Componente: Servicios de conectividad e internet optimizados y con mejor aprovechamiento</p> <p>Actividad: Evaluación y optimización de los servicios de conectividad e internet.</p> <p>Actividad: Atención y resolución oportuna de incidencias en los servicios de conectividad e internet mediante soporte técnico interno.</p> <p>Componente: Infraestructura tecnológica fortalecida para garantizar la continuidad y calidad de los servicios</p>	<p>Servicios de conectividad e internet optimizados y con mejor aprovechamiento   optimizados</p> <p>Optimización   y evaluación de los servicios de conectividad e internet.</p> <p>Atención   y resolución oportuna de incidencias en los servicios de conectividad e internet mediante soporte técnico interno.</p> <p>Infraestructura tecnológica   fortalecida</p>	<p>Porcentaje de áreas administrativas con servicios de conectividad e internet optimizados</p> <p>Servicios gestionados y mejorados</p> <p>Porcentaje de incidencias de conectividad e internet atendidas y resueltas oportunamente</p> <p>Porcentaje de áreas administrativas fortalecidas con infraestructura tecnológica adecuada</p>	<p>Informe trimestral de atención y gestión de mejora de servicios de conectividad e internet.</p> <p>Minuta de reuniones con el proveedor</p> <p>Bitácora de servicios atendidos (STG).</p> <p>Informe Trimestral de áreas administrativas atendidas con acciones de fortalecimiento de infraestructura tecnológica, integrado con solicitudes de recomendación</p>	<p>El proveedor de servicios de conectividad e internet mantiene disposición para gestionar mejoras y adecuaciones, y las áreas administrativas hacen un uso adecuado de los servicios y herramientas tecnológicas disponibles para el funcionamiento de la Presidencia Municipal.</p> <p>El proveedor de servicios de conectividad e internet mantiene disponibilidad y da cumplimiento a los acuerdos establecidos en las reuniones de seguimiento.</p> <p>Las áreas administrativas reportan oportunamente las incidencias y facilitan las condiciones necesarias para su atención por parte del soporte técnico interno.</p> <p>Las áreas administrativas dan continuidad a los procesos de adquisición con base en las recomendaciones técnicas emitidas, y las instancias responsables</p>



Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores (solo nombre)	Medios de verificación	Supuestos
<p>Actividad: Evaluación y recomendación técnica de equipamiento tecnológico en áreas administrativas</p>	<p>Evaluación   y recomendación técnica de equipamiento tecnológico en áreas administrativas</p>	<p>Número de solicitudes de recomendación técnica atendidas</p>	<p>técnica.  Bitácora de recomendaciones</p>	<p>realizan oportunamente la adquisición e instalación de la infraestructura tecnológica requerida.  Las áreas administrativas presentan oportunamente sus solicitudes de equipamiento tecnológico y proporcionan la información necesaria para la evaluación y emisión de la recomendación técnica correspondiente.</p>
<p>Componente: Equipos tecnológicos evaluados y atendidos para su adecuada operación</p>	<p>Equipos tecnológicos   atendidos</p>	<p>Número de equipos tecnológicos con condición operativa definida</p>	<p>Informe trimestral de resultados de atención técnica a equipos tecnológicos en áreas administrativas.</p>	<p>Las áreas administrativas dan seguimiento a los resultados de la valoración técnica para el aprovechamiento, mantenimiento, sustitución o disposición de los equipos tecnológicos.</p>
<p>Actividad: Evaluación, dictaminación y atención técnica de equipos tecnológicos</p>	<p>Evaluación   técnica y dictaminación de equipos tecnológicos</p>	<p>Número de equipos tecnológicos con dictamen técnico</p>	<p>Bitácora de dictamen técnico</p>	<p>Las áreas administrativas presentan oportunamente los equipos y se cuenta con los elementos técnicos necesarios para la atención y dictaminación.</p>
<p>Actividad: Control y seguimiento de los servicios de soporte técnico.</p>	<p>control   y seguimiento de los servicios de soporte técnico.</p>	<p>Número de servicios de soporte técnico registrados y atendidos</p>	<p>Bitacora de servicios registrados (STG)</p>	<p>El personal de las áreas administrativas reportan oportunamente las incidencias y facilitan el seguimiento de</p>



Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores (solo nombre)	Medios de verificación	Supuestos
Componente: Gestión eficiente del sitio web institucional	Sitio web   Gestión	Porcentaje de disponibilidad del sitio web	captura de disponibilidad del sitio web	los servicios de soporte técnico.  infraestructura tecnológica y conectividad operen de manera continua.
Actividad: Actualización, administración y mejora del sitio web institucional	Actualización   administración y mejora del sitio web institucional	Numero de actualizaciones realizadas	Bitácora de actualizaciones (ACW)	Entrega oportuna de información por parte de las áreas responsables



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