

EVALUACIÓN EN MATERIA DE DISEÑO

PROGRAMA PRESUPUESTARIO

52:

Gobierno Digital y Eficiente



Gobierno
de
—
Monterrey



Carlos López Alanís



Secretaría
de
**Innovación y
Gobierno Abierto**

Evaluación de Diseño

1. RESUMEN EJECUTIVO

La presente Evaluación en materia de Diseño aplicada al Programa Presupuestario (Pp) "*Gobierno Digital Eficiente*", es un programa a cargo de la Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto que se desarrolla tomando como base los Términos de Referencia (TdR) publicados por el Consejo Nacional para la Evaluación de la Política Social (CONEVAL) y avalados por la Contraloría Municipal del Monterrey, así como los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública del año 2007, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en conjunto con la Secretaría de Función Pública y el CONEVAL que han establecido para la evaluación de los programas presupuestarios.

El objetivo general de esta Evaluación es analizar y valorar el diseño del Pp "*Gobierno Digital Eficiente*", con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados y cuyos objetivos específicos fueron analizar la justificación de la creación y diseño del programa; identificar y analizar su vinculación con la planeación sectorial y estatal; identificar a sus poblaciones y mecanismos de elegibilidad y atención; analizar el funcionamiento y operación del padrón de beneficiarios y la entrega de apoyos; analizar la consistencia entre su diseño y la normatividad aplicable; identificar el registro de operaciones presupuestales y rendición de cuentas; e identificar posibles complementariedades y/o coincidencias con otros programas estatales y/o federales.

Para el desarrollo del proceso de evaluación del Pp al mismo tiempo que se consideró la normatividad municipal, también se analizó la información solicitada y proporcionada por la Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto, y con base en esto, los principales resultados de la evaluación realizada al Pp "*Gobierno Digital Eficiente*", se señalan a continuación:

- Respecto de la **justificación de la creación y del diseño del programa**: en la evidencia documental se identificó que cuenta con el documento de Diagnóstico, mismo donde presenta el problema que dio origen al Pp, y se encuentra redactado como un hecho negativo, sin embargo, no se identificó la definición del área de enfoque objetivo. En el mismo documento se tuvo evidencia del análisis de causas y efectos, mismo donde se encontraron inconsistencias en la definición del problema que se encuentra en el árbol de problema y la definición del problema que señala el documento de diagnóstico, por otro lado, no se identificó la cuantificación y características de la población, ni el plazo para la su revisión y actualización del Diagnóstico, El cuanto a la fundamentación teórica y empírica del Pp se encuentra documentada y sustenta el tipo de intervención que el programa lleva a cabo, así mismo, es consistente con el documento Diagnóstico, aunque no se documentan los efectos positivos atribuibles a esta, así como la determinación de que es la mejor alternativa entre distintas evaluadas.
- En cuanto al análisis de la **contribución del programa** a las metas y objetivos estatales, se identificó una vinculación del Propósito con el Plan Nacional Desarrollo (PND) 2019 – 2024, al

Objetivo 4. Regeneración Ética de las instituciones y de la sociedad. Asimismo, el Pp se vincula al Plan Estatal de Desarrollo 2022-2027, alineado con el Objetivo 4 “*Impulsar la planeación y la administración eficiente, mediante la incorporación de recursos tecnológicos, el fortalecimiento institucional y la mejora regulatoria*”, y al Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024, al *Objetivo 5.1: Monterrey abierto e inteligente*. De igual manera el Propósito del Pp está vinculado con uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), específicamente al objetivo 16. Paz, Justicia e instituciones Sólidas.

- Por otra parte, en el análisis a la **población potencial, población objetivo y mecanismo de elegibilidad**, se define tanto de la población potencial, como la objetivo, sin embargo, son inconsistentes con la definición del problema y no se encuentran cuantificadas. Por otro lado, para la metodología de la cuantificación, se hace referencia a la base estadística del INEGI, pero no especifica el tipo de información estadística que utiliza el programa.
- En el mismo apartado, sobre la demanda de apoyos y las características de los solicitantes, se tuvo evidencia de los trámites más demandados y los más visitados, pero no, la demanda total de número de servicios solicitados por la ciudadanía, y los mecanismos de actualización y depuración. En cuanto a la estrategia de cobertura, el Pp no cuenta con un documento identificado como “*Estrategia de Cobertura*” por lo que no es posible identificar la forma en que el Pp atiende la problemática y el avance al respecto.
- En lo relativo a los procedimientos, no se identificó que el Pp cuente con procedimientos del programa para la selección de beneficiarios y/o proyectos, así como los de recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo.
- En lo relacionado con el **padrón de beneficiarios y mecanismos de atención**, de acuerdo con la naturaleza del programa y la propuesta de definición de área de enfoque objetivo, al Pp no le aplica un procedimiento para el otorgamiento de apoyos a los beneficiarios.
- Respecto a la evaluación y análisis de la **Matriz de Indicadores para Resultados**, se identificaron los siguientes hallazgos:
 - Actividades: se encontró que todas las Actividades identificadas implican acciones específicas y puntuales, por lo anterior la redacción se considera clara, de acuerdo con el orden cronológico, el Componentes C₁, tiene dos Actividades, que se encuentran ordenadas cronológicamente, para el Componente C₂, se encuentran ordenados cronológicamente, en cuanto al resto de actividades que son del Componente 3, no se encuentran ordenadas cronológicamente, por lo que, de manera general, se encuentran

ordenadas cronológicamente. Por otro lado, se identificó que, las Actividades son necesarias para el logro de los Componentes.

- **Componentes**: se identificó que ninguno de los tres Componentes está redactado como bienes o servicios que entregue el Pp a la población objetivo y como resultados logrados. También se identificó que solo dos de los tres Componentes son necesarios para la generación del Propósito, sin embargo, el último Componente no cumple. Respecto a los supuestos, la mayoría de ellos supuestos no cumplen con ser factores externos.
- **Propósito**: no fue posible identificar su unicidad ya que se identificaron dos objetivos, por un lado, la eficiencia en el uso de plataformas digitales y, por otro lado, la satisfacción en el uso de plataformas digitales, así mismo no está definido como una situación alcanzada, y no fue posible identificar la población objetivo en su redacción.
- **Fin**: está claramente especificado en cuanto al objetivo que persigue, así mismo, cumple con las reglas de sintaxis, en relación con la contribución del Fin a un objetivo superior ya que este nivel se encuentra vinculado a la planeación municipal, por otro lado, su logro no está controlado por los responsables del Pp, y es único debido a que en su redacción se habla de un objetivo.
- En el documento normativo del Pp se identifican algunas Actividades, los Componentes, el Propósito y el Fin de la MIR.
- En relación con la lógica horizontal de la MIR se realizó un análisis por cada uno de los Indicadores a partir de las características CREMA de las que se cumplió con el 53.38 por ciento de éstas, y en cuanto a su orientación al desempeño y factibilidad cumplió con el 33.33 puesto que, no se tuvo elementos para valorar el desempeño de los indicadores, los medios de verificación cumplieron con el 28.85, en cuanto al conjunto de Objetivo – Indicadores – Medios de verificación, no se tuvo evidencia suficiente de los medios de verificación, por lo que no se pudo identificar si fueron necesarios y suficientes, por lo que no se pudo valorar ese apartado.
- Por otro lado, en lo que respecta al ***presupuesto y rendición de cuentas*** el Pp no cuenta con información sobre su gasto y tampoco lo desglosa por capítulos. Por otra parte, se identificó que el documento normativo del Pp es público y sus principales resultados, así mismo, la información se encuentra disponible en el Portal de la Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto, mismo donde se identificó que propicia la participación ciudadana.
- Con relación al análisis de posibles ***complementariedades y coincidencias***, no se identificaron complementarios y/o coincidencias con otros programas.

- Por lo anterior, se obtuvieron las siguientes valoraciones (en la escala del 1 al 4) para cada apartado: i) Análisis de la Justificación de la Creación y del Diseño del Programa (2.00); ii) Análisis de la Contribución del Programa a las Metas y Objetivos Estatales (4.00); iii) Análisis de la Población Potencial y objetivo y mecanismos de elegibilidad (0.20); iv) Padrón de Beneficiarios y Mecanismos de atención (2.00); v) Evaluación y análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados (2.00); Presupuesto y Rendición de cuentas (1.33), por lo que la valoración de esta evaluación de diseño para el Pp es de **1.92**.

2. ÍNDICE

1. Resumen Ejecutivo	3
2. Índice	7
3. Introducción	9
4. Apartado I. Características del Programa	11
5. Apartado II. Justificación de la Creación y del Diseño del Programa.....	18
6. Apartado III. Contribución del Programa a las Metas y Objetivos Municipales	28
7. Apartado IV. Población potencial y objetivo y mecanismos de elegibilidad.....	39
7.1. Población Potencial y Objetivo	39
7.2. Mecanismos de elegibilidad.....	46
8. Apartado V. Padrón de Beneficiarios y Mecanismos de atención.....	52
8.1. Padrón de beneficiarios	52
8.2. Mecanismos de atención y entrega del apoyo	54
9. Apartado VI. Matriz de Indicadores para Resultados.....	56
9.1. De la lógica vertical de la Matriz de Indicadores para Resultados.....	56
9.2. De la lógica horizontal de la Matriz de Indicadores para Resultados	72
9.3. Valoración final de la MIR	101
10. Apartado VII. Presupuesto y Rendición de cuentas	102
10.1. Registro de operaciones programáticas y presupuestales.....	102
10.2. Rendición de cuentas.....	105
11. Apartado VIII. complementariedades y coincidencias con otros programas estatales y/o municipales.....	108
12. Valoración del Diseño del Programa	109
13. Análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas y recomendaciones.....	111
13.1. Recomendaciones.....	118
14. Conclusiones.....	120
15. Bibliografía	123
16. Ficha Técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de evaluación	124
17. Anexos	125
17.1. Anexo 1. Metodología para la cuantificación de las poblaciones potencial y objetivo	125
17.2. Anexo 2. Procedimiento para la actualización de la base de datos de beneficiarios.....	126
17.3. Anexo 3. Matriz de Indicadores para Resultados del programa.....	127

17.4. Anexo 4. Indicadores.....	129
17.5. Anexo 5. Metas del programa.....	133
17.6. Anexo 6. Propuesta de mejora de la Matriz de Indicadores para Resultados	137
17.7. Anexo 7. Gastos desglosados del programa y criterios de clasificación	141
17.8. Anexo 8. Complementariedades y coincidencias entre programas estatales y/o federales y/o acciones de desarrollo social	142

Índice de Tablas

Tabla 1. Características del Pp Gobierno Digital y Eficiente.	11
Tabla 2. Estructura del Árbol de Problemas.....	21
Tabla 3. Variables que inciden en el desarrollo económico del Municipio de Monterrey	25
Tabla 4. Vinculación del Pp " <i>Gobierno Digital y Eficiente</i> " con el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.	32
Tabla 5. Vinculación del Pp " <i>Gobierno Digital y Eficiente</i> " con el Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Nuevo León 2019-2024.	32
Tabla 6. Vinculación del Pp " <i>Gobierno Digital y Eficiente</i> " con el Plan Municipal de Desarrollo de Monterrey 2019-2024	35
Tabla 7. Vinculación del Pp " <i>Gobierno Digital y Eficiente</i> " con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.	38
Tabla 8. Definición de las poblaciones Potencial y Objetivo del Pp " <i>Gobierno Digital y Eficiente</i> "	40
Tabla 9. 2. Trámites más demandados al Municipio de Monterrey por Secretaría.	42
Tabla 10. Trámites y servicios que presta el Municipio de Monterrey (Área de Enfoque Objetivo).....	46
Tabla 11. Proyectos prioritarios del Municipio de Monterrey	47
Tabla 12. Correspondencia entre el nivel Componente y Actividades del Pp.	56
Tabla 13. Componente del Programa Presupuestario.....	62
Tabla 14. Presupuesto estimado y requerido para el Pp Gobierno Digital y Eficiente.....	103
Tabla 15. Valoración Final del programa.....	109
Tabla 16. Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones.	111
Tabla 17. Ficha Técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación.....	124
Tabla 18. Matriz de Indicador de Resultados.....	127
Tabla 19. Indicadores del Programa " <i>Gobierno digital y eficiente</i> ".	129
Tabla 20. Metas del Programa " <i>Gobierno digital y eficiente</i> "	133

3. INTRODUCCIÓN

La evaluación gubernamental ha adquirido gran relevancia en la medida que el proceso de consolidación democrática detona y promueve la búsqueda de una mayor participación ciudadana en el desarrollo de las políticas públicas, una creciente transparencia en la acción gubernamental, así como la mejora en la rendición de cuentas por parte de las instituciones que administran recursos públicos, entre otros.

En el Proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación (PPEF) 2008, es que se comenzó a hablar de la instrumentación de un Presupuesto basado en Resultados (PbR), además de emitirse el Acuerdo por el que se establecen las disposiciones generales del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) en apego a lo establecido en la Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (LFPRH) que define al SED como una valoración objetiva del desempeño de los programas, bajo principios de verificación del grado de cumplimiento de metas y objetivos, con base en indicadores estratégicos y de gestión.

Dicho lo anterior, y considerando el cumplimiento con las disposiciones contenidas en el Programa Anual de Evaluación (PAE) para el ejercicio fiscal 2022, se determinó realizar una evaluación externa en materia de Diseño al Pp “*Gobierno Digital Eficiente*”, de los principales objetivos que se pretende abarcar con la finalidad de proveer información que retroalimiente su diseño, gestión y resultados del Pp, es analizar la justificación de su creación y diseño, identificar y analizar su vinculación con la planeación sectorial y estatal, así como sus poblaciones y mecanismos de atención, posteriormente analizar el funcionamiento y operación del padrón de beneficiarios y la entrega de apoyos, hacer un análisis de consistencia entre su diseño y la normatividad aplicable y por último identificar el registro de operaciones presupuestales y rendición de cuentas, así como, posibles complementariedades y/o coincidencias con otros programas estatales y/o federales. Con ello, identificar la manera en que este contribuye a los objetivos de la Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto.

Cabe mencionar que dentro de los beneficios esperados de la evaluación se encuentra el desarrollo del análisis del árbol de problemas para asegurar que se cumple con la MML, así mismo, la revisión de la Lógica Vertical y Horizontal del Pp y con esto, asegurar su relación de causalidad, en cuanto a la valoración de los indicadores de desempeño, se realizará un análisis con la finalidad de asegurar si cumplen con los criterios CREMA, y en su caso, proponer aquellos que lo cumplan.

El Pp “*Gobierno Digital Eficiente*”, tiene como Propósito “*Incrementar la percepción de eficiencia y satisfacción en el uso de plataformas digitales gubernamentales*”, y presta los siguientes servicios (Componentes):

- Contribuir a la visibilidad y trazabilidad de los proyectos prioritarios del municipio.
- Contribuir a incentivar la cultura y transformación digital del municipio.
- Reconocimientos o premios dados a las secretarías y/o ciudadanía por prácticas innovadoras.

Finalmente, con los TdR publicados para este tipo de evaluación, el presente documento se encuentra integrado por siete apartados específicos: 1. Justificación de la creación y del diseño del programa; 2. Contribución a las metas y objetivos estatales; 3. Poblaciones potencial, objetivo y mecanismos de elegibilidad; 4. Padrón de beneficiarios y mecanismo de atención; 5. Matriz de Indicadores para Resultados (MIR); 6. Presupuesto y rendición de cuentas; 7. Complementariedades y coincidencias con otros programas estatales y/o federales, y para concluir se valora el proceso de planeación estratégica que da origen al Pp, se identifican sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, con la finalidad de formular las conclusiones y recomendaciones que permitan fortalecer la orientación a resultados del Pp *"Gobierno Digital Eficiente"*.

4. APARTADO I. CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA

Tabla 1. Características del Pp Gobierno Digital y Eficiente.

Características del Pp		
Identificación del problema	Nombre	Gobierno Digital y Eficiente 2022
	Clave	52
	Modalidad	N/D
	Dependencia y/o entidad Coordinadora	Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto
	Año de inicio de operación	
Justificación de la Creación del Programa		
Problema o necesidad que busca atender	Ineficiencia de trámites y servicios burocráticos que representan barreras de acceso para la ciudadanía	
Metas y objetivos estatales y municipales a los que se vincula		
Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024	Objetivo 4: Regeneración ética de las instituciones y de la sociedad	
	<i>La regeneración ética es la intención ejemplificante de un ejercicio de gobierno austero, honesto, transparente, incluyente, respetuoso de las libertades, apegado a derecho, sensible a las necesidades de los más débiles y vulnerables y pendiente en todo momento del interés superior.</i>	
Plan Estatal de Desarrollo del Estado de	Temáticas Gestión pública eficiente.	

Características del Pp

Nuevo León
2022-2027

Objetivo 4:

Impulsar la planeación y la administración eficiente, mediante la incorporación de recursos tecnológicos, el fortalecimiento institucional y la mejora regulatoria.

Estrategia

4.2 Impulsar mecanismos de acceso a trámites y servicios, así como la preservación de archivos.

Líneas de acción:

- 4.2.2 Blindar los sistemas y medios electrónicos y físicos para la realización de trámites.
- 4.2.3 Impulsar la transparencia proactiva para facilitar el acceso a la información para la ciudadanía.

Estrategia

4.8 Integrar nuevas tecnologías de la información y comunicación para el desarrollo de un gobierno Digital y Abierto que brinde mejores servicios a la ciudadanía y al interior del gobierno.

Líneas de acción

- 4.8.2 Fortalecer mecanismos que garanticen una estrategia digital estatal y de gobierno abierto centrada en el ciudadano.
- 4.8.4 Avanzar en la digitalización de trámites y servicios para mejorar la interacción de los ciudadanos con el gobierno y promover la simplificación administrativa.
- 4.8.5 Incentivar la calidad e innovación en los procesos de diseño y entrega de aplicaciones y servicios tecnológicos para promover la transformación digital gubernamental.
- 4.8.6 Establecer mecanismos de análisis y explotación de datos para el aprovechamiento de la información de los ciudadanos en su carácter de usuarios de los sistemas para la generación de políticas públicas en beneficio de la ciudadanía

Estrategia

4.11 Eficientizar los procesos de gobierno en atención a la ciudadanía, mediante la incorporación de recursos digitales y mejora regulatoria.

Características del Pp

Líneas de acción

- 4.11.1 Modernizar la plataforma digital de mejora regulatoria.
- 4.11.2 Impulsar la capacidad tecnológica de la plataforma de mejora regulatoria.
- 4.11.3 Lograr un sistema homologado que permita la recepción de todos los procesos y cambios que surgen en todos los Sujetos Obligados de la Administración Pública, hacia un eje matriz donde se administran todos los trámites y servicios otorgados por las diversas dependencias hacia los ciudadanos, logrando con ello la disciplina y la simplificación en la tendencia digital

Objetivo 5.1

Monterrey abierto e inteligente

Estrategia

5.1.2 Utilizar intensivamente la tecnología y procesos de innovación para una mejor atención y toma de decisiones públicas.

Líneas de acción

- 5.1.2.1 Mejorar, simplificar y digitalizar los trámites y servicios del municipio de Monterrey que tienen un alto impacto en la ciudadanía.
- 5.1.2.2 Implementar el Usuario Ciudadano Único, de manera que cada persona tenga los mismos datos digitales para realizar cualquier trámite.
- 5.1.2.3 Activar una Ventanilla Digital Ciudadana para realizar trámites en línea y consultar su estatus en tiempo real.
- 5.1.2.4 Activar una Ventanilla Digital Empresarial para realizar trámites en línea y consultar su estatus en tiempo real.
- 5.1.2.5 Activar un Chatbot de Atención Ciudadana a través de servicios de mensajería instantánea.
- 5.1.2.6 Asegurar que la implementación de nuevos sistemas y herramientas tecnológicas incorpore un componente pedagógico y de apoyo al usuario, sobre todo para personas mayores que no estén acostumbradas a realizar trámites e interacciones digitales.

Estrategia

5.1.3 Interconectar bases de datos, aplicaciones y desarrollos tecnológicos.

Plan
Municipal de
Desarrollo de
Monterrey
2021-2024

Características del Pp

Líneas de acción

- 5.1.3.1 Capacitar a las y los servidores públicos municipales en el uso de herramientas digitales. •
- 5.1.3.2 Establecer herramientas, medidas y un sistema integral de tecnologías basadas en cadenas de información descentralizadas que garanticen altos estándares de seguridad, en materia de uso de datos personales y protección de documentos. 111 Plan Municipal de Desarrollo 2021 - 2024 ahora planeamos juntos
- 5.1.3.3 Realizar una política de gobernanza tecnológica y de datos que busque la interoperación de los sistemas de las diversas dependencias, de manera que se avance en la estandarización de bases de datos e información, con retroalimentación en tiempo real.
- 5.1.3.4 Construir alianzas con otras ciudades y organismos internacionales que pueden compartir buenas prácticas y herramientas de código abierto (*Open Source*).
- 5.1.3.5 Desarrollar herramientas y aplicaciones digitales con un enfoque de código abierto (*Open Source*) para que otras ciudades de Nuevo León y del país puedan aprender y beneficiarse de estos desarrollos.

Estrategia

5.1.4 Impulsar una política y ecosistema de datos abiertos para la ciudad que fortalezcan la transparencia, la rendición de cuentas y permitan sumar a otros actores a la construcción de soluciones

- 5.1.4.1 Crear un portal de información pública proactiva bajo formatos abiertos, reusables y legibles por una máquina para consulta, descarga y uso de la ciudadanía, academia, sector privado y especialistas.
- 5.1.4.2 Capacitar a las y los servidores públicos municipales en mejores prácticas en materia de datos abiertos.

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030

Objetivo

Meta

Características del Pp	
<p>Objetivo 16: Paz, Justicia e Instituciones Sólidas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas. • 16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas. • 16.10 Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.
Descripción de los Objetivos del programa, así como de los bienes y/o servicios que ofrece	
<p>Objetivo del Programa (nivel Propósito de la MIR 2022)</p>	<p>Incrementar la percepción de eficiencia y satisfacción en el uso de plataformas digitales gubernamentales</p>
<p>Servicio(s) que ofrece (Componentes de la MIR 2022)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Contribuir a la visibilidad y trazabilidad de los proyectos prioritarios del municipio</i> • <i>Contribuir a incentivar la cultura y transformación digital del municipio.</i> • <i>Reconocimientos o premios dados a las secretarías y/o ciudadanía por prácticas innovadoras</i>
Identificación de la Población potencial, objetivo y atendida	
Población	Definición
<p>Población Potencial (PP)¹</p>	<p>La ciudadanía que sea habitante del municipio de Monterrey, la cual desee realizar algún trámite o servicio, así como consultar información pública.</p>

¹ **Población Potencial.** Entendida como el universo global de la población o área referida. *Guía para la Construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados.* SHCP. 14 de octubre 2016.

Características del Pp		
Población Objetivo (PO)²	La cobertura del programa Gobierno digital y eficiente para la ciudadanía habitante del municipio de Monterrey que necesite realizar un trámite o servicio en el ayuntamiento, así como consultar información pública.	
Población Atendida (PA)³	N/D	
Cobertura y mecanismos de focalización		
Estrategia de cobertura	No se identificó que el programa cuente con una estrategia de cobertura	
Principales metas de Fin, Propósito y Componentes (MIR 2022)		
Nivel	Indicador	Meta Aprobada (%)
Fin	Satisfacción del ciudadano respecto al uso de las plataformas digitales de trámites y servicios del municipio	75%
Propósito	Implementación de soluciones digitales	5%
Componentes	Proyectos que pueden ser trazables y gestionados a partir de soluciones digitales	10%
	Cantidad de capacitaciones, cursos o actividades relacionadas con cultura y transformación digital que se realicen en el municipio para las servidoras públicas y ciudadanía	12%
	Número de reconocimientos o premios dados a las secretarías y/o ciudadanía por prácticas innovadoras	1%

² **Población Objetivo.** Definida como la población que el programa pretende atender en un periodo dado de tiempo, pudiendo corresponder a la totalidad de la población potencial o a una parte de ella. *Guía para la Construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados.* SHCP. 14 de octubre 2016.

³ **Población Atendida.** Se refiere a la población objetivo que ya fue atendida por el Pp. *Guía para la Construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados.* SHCP. 14 de octubre 2016.

Características del Pp

Presupuesto
(cifras en pesos)

2022

Aprobado:

46,041,689⁴

⁴ Gobierno de Monterrey (2022). *Dictamen Presupuesto de Egresos para el Ejercicio Fiscal 2022*.

5. APARTADO II. JUSTIFICACIÓN DE LA CREACIÓN Y DEL DISEÑO DEL PROGRAMA

1. El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el programa está identificado en un documento que cuenta con la siguiente información:
 - a) El problema o necesidad se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida.
 - b) Se define la población que tiene el problema o necesidad.
 - c) Se define el plazo para su revisión y su actualización.

Respuesta

Sí

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, y • El problema no cumple con las características establecidas en la pregunta.
2	<ul style="list-style-type: none"> • El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, y • El problema cumple con al menos una de las características establecidas en la pregunta.
3	<ul style="list-style-type: none"> • El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, y • El problema cumple con dos de las características establecidas en la pregunta.
4	<ul style="list-style-type: none"> • El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, y • El problema cumple con todas las características establecidas en la pregunta,

De acuerdo con lo establecido en la Guía para el Diseño de la MIR publicada por la SHCP, los elementos mínimos para la definición del problema son: *i) población o área de enfoque; ii) descripción de la situación o problemática central y, iii) la magnitud del problema.*

Conforme a lo anterior, de acuerdo con la información proporcionada por la Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto al equipo evaluador, identificó que el Pp "Gobierno Digital y Eficiente" define el problema público que busca atender en el Diagnóstico del Pp como: **"Ineficiencia de trámites y servicios burocráticos que representan barreras de acceso para la ciudadanía"**⁵, donde se identificó que el problema está planteado como un hecho negativo al hacer mención de "Insuficiencia de trámites y servicios", por lo tanto, se cumple con lo requerido en el inciso a) de la pregunta.

En relación con lo establecido en el inciso b), sobre si en la definición del problema se identifica a la población o área de enfoque objetivo; en la definición del problema propuesta no se identifica una población objetivo, pero se hace referencia a "trámites y servicios" por lo que pudiera tratarse de un área

⁵Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto. (2022). Diagnóstico del Pp "Gobierno Digital y Eficiente".

de enfoque. Sin embargo, en su documento de diagnóstico en el árbol de problemas se hace una definición distinta (*ineficiente uso de plataformas digitales gubernamentales por falta de soluciones digitales*), en donde la identificación de la población objetivo o área de enfoque es distinta. A su vez, en el mismo documento de *Diagnóstico*, en la sección de Cobertura señala que la población objetivo es: ***"La cobertura del programa Gobierno digital y eficiente para la ciudadanía habitante del municipio de Monterrey que necesite realizar un trámite o servicio en el ayuntamiento, así como consultar información pública"***, por lo que se identifican inconsistencias sensibles en la definición de esta y, por ende, no se cumple este inciso.

En lo referente al plazo para su revisión y actualización no se identificó tal característica, en el documento de Diagnóstico, por tal motivo no se da cumplimiento con el inciso c).

Por lo tanto, el Pp cumple con una de las tres características establecidas en la pregunta, lo que corresponde a una valoración de **DOS**.

Se recomienda que la definición del problema contenga la población objetivo y que esta se integre en el documento de Diagnóstico. Adicionalmente, integrar la sección de Revisión y Actualización del Diagnóstico, con la intención de mantener vigente el problema que da origen al Pp.

Para lograr lo anterior, se recomienda redefinir el problema de la siguiente manera "los trámites y servicios que presta la Administración Pública del Municipio de Monterrey se prestan con limitada efectividad"

En cuanto a la identificación y cuantificación de la población objetivo o área de enfoque se recomienda que esta se identifique como área de enfoque y que esta sea "los trámites y servicios que presta la Administración Pública del Municipio de Monterrey" y que se cuantifique como 63 servicios y 91 trámites, para un total de 154.

Se recomienda que la definición del problema sea "Ineficiencias en la ejecución de los trámites y servicios que presta la Administración Pública del Municipio de Monterrey"

2. Existe un diagnóstico del problema que atiende el programa que describa de manera específica:
- Causas, efectos y características del problema.
 - Cuantificación y características de la población que presenta el problema.
 - Ubicación territorial de la población que presenta el problema.
 - El plazo para su revisión y actualización del diagnóstico.

Respuesta **Sí**

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con un diagnóstico del problema que atiende el programa. El diagnóstico no cumple con las características establecidas en la pregunta.
2	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con un diagnóstico del problema que atiende el programa. El diagnóstico cumple con una de las características establecidas en la pregunta.
3	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con un diagnóstico del problema que atiende el programa. El diagnóstico cumple con dos de las características establecidas en la pregunta.
4	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con un diagnóstico del problema que atiende el programa. El diagnóstico cumple con todas las características establecidas en la pregunta.

El Pp cuenta con un documento de Diagnóstico que en su sección e) "Árbol de problemas" detalla el desarrollo de su respectivo árbol de problemas, incluyendo una definición del problema distinta a la de la sección a). En el árbol de problemas señala sus respectivas causas y efectos, aunque no se identifica la interacción entre las mismas a través de flechas por lo que no se tiene claridad de las relaciones de causalidad, lo que cual interfiere con lo establecido en la metodología para la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados que dispone lo siguiente:

El Árbol de Problemas es utilizado para conocer la naturaleza y entorno del problema, es decir, se establecen las acciones para solventar cada causa que lo origina, tiene tres principales características:

- El problema se ubica en el tronco del árbol.
- Las causas se desprenden del tronco hacia abajo (son las raíces del árbol).
- Los efectos, se desprenden del tronco hacia arriba (son las ramas del árbol).

Con base en lo establecido en el documento de Diagnóstico del Pp, se replica el Árbol de Problemas como se muestra a continuación:

Tabla 2. Estructura del Árbol de Problemas



Fuente: Diagnóstico del Pp "Gobierno Digital y Eficiente".

A partir del árbol de problemas expuesto en la figura anterior, se identificaron 3 causas del problema de primer orden: a) *procesos internos poco trazables*; b) *falta de cultura y transformación digital* y, c) *falta de liderazgo con visión de innovación, colaboración y eficiencia*. De acuerdo con lo anterior se identificó que las causas de primer orden presentan relaciones de causalidad que permiten explicar el problema público planteado. A su vez, cada una de estas, tienen causas de segundo orden y de tercer orden, aunque no se identifica la relación entre los distintos niveles, lo cual se logra a partir de la vinculación a través de flechas ascendentes. Para el caso de la primera causa a), se asume que las causas de segundo orden o subcausas son los procesos análogos y basados en papel y como subcausa de tercer orden las Dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal que desconocen soluciones digitales, aunque esta última no necesariamente permite explicar a la de segundo nivel. Para el caso de la segunda causa, se asume, por un lado, como causa de segundo orden la falta de campañas de comunicación y sensibilización a la ciudadanía en el uso de herramientas digitales, teniendo como subcausa la falta de ciudadanos que puedan registrar su identidad digital, misma que no se identifica como explicativa de la causa de orden superior; posteriormente, se identificó la siguiente causa de segundo orden b) la limitada cantidad de trámites y servicios digitalizados, que ofrecen el municipio a la ciudadanía con la subcausa de insuficiencia de información pública abierta y reusable, misma que no es clara en ser la causa que explica la de orden superior. Finalmente, para la tercera causa tiene una subcausa que es la falta de talento y personas con capacidades de innovación y esto lleva a la falta de incentivos para que el servicio

público busque innovar, para este último se recomienda evitar poner *"falta de talento"* y en su lugar poner *"falta de personal con capacidades de innovación"*. Como se puede observar, en términos generales se identificó que las causas y subcausas antes mencionadas, con excepción de la última, no cumplen con la condición de causalidad.

Por el lado de los efectos, se identificó como único efecto la ciudadanía insatisfecha por la falta de plataformas digitales para atención de trámites y servicios gubernamentales, aunque el efecto se debiera expresar como la consecuencia del ineficiente uso de plataformas digitales, lo que pudiera implicar mayores tiempos y costos para el ciudadano al momento de realizar sus trámites y servicios. Por lo anterior, la construcción del árbol de problemas cumple con la forma, pero no así con las relaciones de causalidad de acuerdo con lo establecido en la Metodología para la construcción de la MIR, sin embargo, al establecer causas y efectos, cumple con el inciso a).

En lo que respecta al inciso b) que se refiere a la cuantificación y características de la población que presenta el problema, y tomando como base la definición de la población objetivo que es: ***"La cobertura del programa Gobierno digital y eficiente para la ciudadanía habitante del municipio de Monterrey que necesite realizar un trámite o servicio en el ayuntamiento, así como consultar información pública"*** y el problema central del árbol se enfoca en el ***"Ineficiente uso de plataformas digitales gubernamentales por la falta de soluciones digitales"***, no se identificó dicha característica, puesto que el problema central no menciona de manera clara a la población objetivo o área de enfoque objetivo, ni su cuantificación, por lo que, no se cumple con el inciso.

Por su parte en el inciso c) que se refiere a la ubicación de la población que presenta el problema, no se identificó la ubicación geográfica en la definición del problema central del Pp, por lo que de manera clara no se cumple con este inciso.

Finalmente, en cuanto al inciso d), que se refiere al plazo para la revisión del Diagnóstico, no se identificó tal característica puesto que en el documento de Diagnóstico no mencionan cada cuando realizan su revisión y actualización. De esta forma no se da cumplimiento a este inciso.

Con base en el análisis anterior, el Pp cumple con una de las cuatro características establecidas en la pregunta, por lo tanto, se asigna una valoración de **DOS**.

El equipo evaluador identificó que el Diagnóstico se encuentra vigente, ya que fue realizado en 2022, sin embargo, ***es recomendable que el Pp redefina el problema como "Ineficiencias en la ejecución de los trámites y servicios que presta la Administración Pública del Municipio de Monterrey" y partir de esta definición construya el árbol de problemas con sus respectivas causas y efectos vinculadas a través de flechas con el objeto de identificar las relaciones de causalidad.***

3. ¿Existe justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo?

Respuesta

Sí

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población objetivo, y • La justificación teórica o empírica documentada no es consistente con el diagnóstico del problema.
2	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población objetivo, y • La justificación teórica o empírica documentada es consistente con el diagnóstico del problema.
3	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población objetivo, y • La justificación teórica o empírica documentada es consistente con el diagnóstico del problema, y • Existe(n) evidencia(s) (estatal, nacional o internacional) de los efectos positivos atribuibles a los beneficios o los apoyos otorgados a la población objetivo.
4	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población objetivo, y • La justificación teórica o empírica documentada es consistente con el diagnóstico del problema, y • Existe(n) evidencia(s) (estatal, nacional o internacional) de los efectos positivos atribuibles a los beneficios o apoyos otorgados a la población objetivo, y • Existe(n) evidencia(s) (estatal, nacional o internacional) de que la intervención es más eficaz para atender la problemática que otras alternativas.

En primera instancia el equipo evaluador identificó una inconsistencia con la definición del problema, puesto que cuentan con dos diferentes definiciones, en el documento de Diagnóstico, específicamente en la sección de *"Identificación, definición y descripción del problema o necesidad"*, la definición se encuentra como: ***Ineficiencia de trámites y servicios burocráticos que representan barreras de acceso para la ciudadanía***, por otro lado, en el árbol de problema se encuentra definido de la siguiente manera: ***Ineficiente uso de plataformas digitales gubernamentales por la falta de soluciones digitales***.

Sin embargo, considerando lo anterior se tuvo evidencia de la justificación teórica, en el Plan Municipal de Desarrollo (PMD) 2021 - 2024, se identificó que (...)

"(...) aprovechar intensivamente y con enfoque estratégico las tecnologías y herramientas digitales para impulsar procesos de innovación gubernamental que mejoren la calidad de los servicios municipales y la experiencia de las y los ciudadanos en su relación con el gobierno municipal".

(...)

"Monterrey será la ciudad más humana e innovadora de México porque logramos el reencuentro de ciudadanía y gobierno, poniendo a las personas, su seguridad, prosperidad y calidad de vida, al centro de las decisiones y de las políticas públicas, promoviendo la digitalización para la eficiencia y sirviendo con cercanía".

(...)

"Para ello es indispensable crear condiciones de certidumbre para la inversión productiva y profundizar la mejora regulatoria y digitalización de procesos para facilitar más la apertura y operación de empresas. Ciertamente, Monterrey destaca a nivel nacional por su posición competitiva en la facilitación para la apertura de empresas, pero existe oportunidad de mejora en el contexto de las mejores prácticas a escala internacional".

En cuanto a la justificación empírica, se identificó en el Diagnóstico del Pp un apartado donde se encuentra un Estudio de Competitividad Municipal en la cual ubica a los municipios mejores evaluados, donde se encuentra el Municipio de Monterrey de acuerdo con lo señalado en el Índice de Competitividad Municipal del Estado de Nuevo León, por lo que se identificó lo siguiente:

"El índice de competitividad municipal del estado de Nuevo León permite cuantificar el desempeño de las diez administraciones más importantes de la zona metropolitana de Monterrey utilizando la metodología distancia a la frontera, que permite visualizar el desempeño relativo de los municipios, de manera que se pueden determinar fortalezas y áreas de oportunidad de cada uno de ellos. Este índice y sus seis subíndices son herramientas para que alcaldes y ciudadanía identifiquen los sectores que se deben mejorar, así como los casos de éxito para dar continuidad a las acciones que generaron estos buenos resultados. Asimismo, provee información valiosa para que los sectores público y empresarial tomen decisiones de inversión".

Se consideraron cuatro de los Componentes que identifica el desarrollo económico del municipio, el cual muestra indicadores que miden la información digital con la finalidad de identificar los trámites y el acceso que tiene la población a internet⁶.

⁶ Gobierno del Estado de Nuevo León (2019). Índice de Competitividad Municipal del Estado de Nuevo León.

Tabla 3. Variables que inciden en el desarrollo económico del Municipio de Monterrey

Componente	Subcomponente	Indicador	Metodología	Unidad	Monterrey
Facilidad para construir	La información se encontraba dentro de un catálogo de trámites de la página web del municipio	La información se encontraba dentro de un catálogo de trámites de la página web del municipio: Licencia de construcción	Sí=1, No=0	Lógico	1
		La información se encontraba dentro de un catálogo de trámites de la página web del municipio: Rasantes	Sí=1, No=0	Lógico	1
		La información se encontraba dentro de un catálogo de trámites de la página web del municipio: Ventas	Sí=1, No=0	Lógico	1
	Número de requisitos	Licencia de construcción COMERCIAL: No. De Requisitos	Número entero de trámites	Requisitos	17
		Número de requisitos, sin incluir número de copias, para realizar el trámite	Número entero	Requisitos	11
		Número de requisitos, sin incluir número de copias, para realizar el trámite ventas	Número entero	Requisitos	21
	Tiempo de respuesta	Licencia de construcción COMERCIAL: Tiempo de respuesta	Número entero de días	Días	30
		Tiempo de respuesta especificado para trámite rasantes	Número entero de días	Días	10
		Tiempo de respuesta especificado para trámite ventas	Número entero de días	Días	10
	Mejores prácticas	Ventanilla única de construcción	Sí=1, No=0	Lógico	1
		Afirmativa Ficta	Sí=1, No=0	Lógico	0

Componente	Subcomponente	Indicador	Metodología	Unidad	Monterrey
Facilidad de abrir un negocio	La información se encontraba dentro de un catálogo de trámites de la página web del municipio	La información se encontraba dentro de un catálogo de trámites de la página web del municipio: Venta Alcohol (Anuencia Municipal)	Sí=1, No=0	Lógico	1
		La información se encontraba dentro de un catálogo de trámites de la página web del municipio: Dictamen establecimientos comerciales	Sí=1, No=0	Lógico	1
		La información se encontraba dentro de un catálogo de trámites de la página web del municipio: Licencia Uso de Suelo	Sí=1, No=0	Lógico	1
	Número de requisitos	Número de requisitos, sin incluir número de copias, para realizar el trámite: Venta Alcohol (Anuencia Municipal)	Número entero	Requisitos	12
		Número de requisitos, sin incluir número de copias, para realizar el trámite: Dictamen establecimientos comerciales	Número entero	Requisitos	8
		Número de requisitos, sin incluir número de copias, para realizar el trámite Licencia de Uso de Suelo	Número entero	Requisitos	6
	Tiempo de respuesta	Tiempo de respuesta especificado para trámite: Venta Alcohol (Anuencia Municipal)	Número entero de días	Días	45
		Tiempo de respuesta especificado para trámite: Dictamen establecimientos comerciales	Número entero de días	Días	7
		Tiempo de respuesta especificado para trámite: Licencia de Uso de Suelo	Número entero de días	Días	30

Componente	Subcomponente	Indicador	Metodología	Unidad	Monterrey
	Mejores prácticas	Tiempo de respuesta PROMEDIO para trámite Licencia de Uso de Suelo, edificación y/o Construcción	Número entero de días	Días	125
		Funcionamiento de ventanilla SARE o similar	Sí=1, No=0	Lógico	1
		Certificación PROSARE por la COFEMER	Sí=1, No=0	Lógico	1
		Permiso para establecimientos comerciales	Sí=1, No=0	Lógico	0
Capital humano y facilitadores del desarrollo	Facilitadores del desarrollo humano	Hogares con acceso a internet	Porcentaje de los hogares que cuenta con acceso a internet	Porcentaje	58.014
Desempeño administrativo	Ambiente general trámites	Nivel satisfacción ciudadana: Tiempo para realizar trámites	Promedio ponderado	Índice: 1 Muy Insatisfecho – 6 Muy Satisfecho	4.861
		Trámites digitales	No de trámites realizados por internet / No total de trámites	Porcentaje (en decimales)	0.56

Fuente: elaboración propia con base a la información del Índice de competitividad Municipal del Estado de Nuevo León

Con sustento en lo anterior, se puede determinar que el Pp cuenta con una justificación teórica y empírica documentada que sustenta el tipo de intervención que el programa lleva a cabo y es consistente con el documento de Diagnóstico, sin embargo, no se tuvo evidencia documentada de los efectos positivos atribuibles a los beneficios o apoyos otorgados a la población objetivo por lo que se asigna la valoración de **DOS**.

Se recomienda que la definición del problema sea consistente, posteriormente incorporar en el documento de diagnóstico los efectos positivos del Pp.

6. APARTADO III. CONTRIBUCIÓN DEL PROGRAMA A LAS METAS Y OBJETIVOS MUNICIPALES

4. El Propósito del programa está vinculado con los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o estatal considerando que:
- Existen conceptos comunes entre el Propósito y los objetivos del programa sectorial, especial o institucional, por ejemplo: población objetivo.
 - El logro del Propósito aporta al cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del programa sectorial, especial o institucional.

Respuesta

Sí

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivo(s) del programa sectorial, especial, institucional o estatal, y No es posible determinar vinculación con los aspectos establecidos en la pregunta.
2	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivo(s) del programa sectorial, especial, institucional o estatal, y Es posible determinar vinculación con uno de los aspectos establecidos en la pregunta.
3	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivo(s) del programa sectorial, especial, institucional o estatal, y Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta.
4	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivo(s) del programa sectorial, especial, institucional o estatal, y Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta, y El logro del Propósito es suficiente para el cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o estatal.

De acuerdo con la Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados, el nivel Propósito se define como “*el efecto directo que el programa se propone alcanzar sobre la población o área de enfoque*”. Derivado de lo anterior, este nivel de la MIR debe relacionarse con la planeación estratégica estatal y municipal.

El propósito de la MIR del Pp “*Gobierno Digital y Eficiente*” para el ejercicio fiscal 2022 se define como: “*Incrementar la percepción de eficiencia y satisfacción en el uso de plataformas digitales gubernamentales*”.

La evidencia documental proporcionada por la Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto permitió identificar la relación del Propósito, en primera instancia, con el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019 – 2024, de la siguiente manera:

- **Objetivo 4.**

REGENERACIÓN ÉTICA DE LAS INSTITUCIONES Y DE LA SOCIEDAD

La regeneración ética es la intención ejemplificante de un ejercicio de gobierno austero, honesto, transparente, incluyente, respetuoso de las libertades, apegado a derecho, sensible a las necesidades de los más débiles y vulnerables y pendiente en todo momento del interés superior.

También el Pp “*Gobierno Digital y Eficiente*” se relaciona con el Plan Estatal de Desarrollo 2022-2027, de la siguiente manera:

GESTIÓN PÚBLICA EFICIENTE.

- **Objetivos 4:**

Impulsar la planeación y la administración eficiente, mediante la incorporación de recursos tecnológicos, el fortalecimiento institucional y la mejora regulatoria.

- **Estrategias 4.2:** *Impulsar mecanismos de acceso a trámites y servicios, así como la preservación de archivos.*
 - **Línea de acción 4.2.2:** *Blindar los sistemas y medios electrónicos y físicos para la realización de trámites.*
 - **Línea de acción 4.2.3:** *Impulsar la transparencia proactiva para facilitar el acceso a la información para la ciudadanía.*
- **Estrategia 4.8:** *Integrar nuevas tecnologías de la información y comunicación para el desarrollo de un gobierno Digital y Abierto que brinde mejores servicios a la ciudadanía y al interior del gobierno.*
 - **Línea de acción 4.8.2:** *Fortalecer mecanismos que garanticen una estrategia digital estatal y de gobierno abierto centrada en el ciudadano.*
 - **Línea de acción 4.8.4:** *Avanzar en la digitalización de trámites y servicios para mejorar la interacción de los ciudadanos con el gobierno y promover la simplificación administrativa.*
 - **Línea de acción 4.8.5:** *Incentivar la calidad e innovación en los procesos de diseño y entrega de aplicaciones y servicios tecnológicos para promover la transformación digital gubernamental.*

- **Línea de acción 4.8.6:** *Establecer mecanismos de análisis y explotación de datos para el aprovechamiento de la información de los ciudadanos en su carácter de usuarios de los sistemas para la generación de políticas públicas en beneficio de la ciudadanía*
- **Estrategia 4.11:** *Eficientizar los procesos de gobierno en atención a la ciudadanía, mediante la incorporación de recursos digitales y mejora regulatoria.*
 - **Línea de acción 4.11.1:** *Modernizar la plataforma digital de mejora regulatoria.*
 - **Línea de acción 4.11.2:** *Impulsar la capacidad tecnológica de la plataforma de mejora regulatoria.*
 - **Línea de acción 4.11.3:** *Lograr un sistema homologado que permita la recepción de todos los procesos y cambios que surgen en todos los Sujetos Obligados de la Administración Pública, hacia un eje matriz donde se administran todos los trámites y servicios otorgados por las diversas dependencias hacia los ciudadanos, logrando con ello la disciplina y la simplificación en la tendencia digital*

Finalmente, el programa se encuentra alineado al Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024, como se muestra a continuación:

- **Objetivo 5.1:**

Monterrey abierto e inteligente

- **Estrategia 5.1.2:** *Utilizar intensivamente la tecnología y procesos de innovación para una mejor atención y toma de decisiones públicas*
 - **Línea de acción 5.1.2.1:** *Mejorar, simplificar y digitalizar los trámites y servicios del municipio de Monterrey que tienen un alto impacto en la ciudadanía.*
 - **Línea de acción 5.1.2.2:** *Implementar el Usuario Ciudadano Único, de manera que cada persona tenga los mismos datos digitales para realizar cualquier trámite.*
 - **Línea de acción 5.1.2.3:** *Activar una Ventanilla Digital Ciudadana para realizar trámites en línea y consultar su estatus en tiempo real.*
 - **Línea de acción 5.1.2.4:** *Activar una Ventanilla Digital Empresarial para realizar trámites en línea y consultar su estatus en tiempo real.*
 - **Línea de acción 5.1.2.5:** *Activar un Chatbot de Atención Ciudadana a través de servicios de mensajería instantánea.*
 - **Línea de acción 5.1.2.6:** *Asegurar que la implementación de nuevos sistemas y herramientas tecnológicas incorpore un componente pedagógico y de apoyo al usuario, sobre todo para personas mayores que no estén acostumbradas a realizar trámites e interacciones digitales.*
- **Estrategia 5.1.3:** *Interconectar bases de datos, aplicaciones y desarrollos tecnológicos.*

- **Línea de acción 5.1.3.1:** *Capacitar a las y los servidores públicos municipales en el uso de herramientas digitales.*
 - **Línea de acción 5.1.3.2:** *Establecer herramientas, medidas y un sistema integral de tecnologías basadas en cadenas de información descentralizadas que garanticen altos estándares de seguridad, en materia de uso de datos personales y protección de documentos. 111 Plan Municipal de Desarrollo 2021 - 2024 ahora planeamos juntos*
 - **Línea de acción 5.1.3.3:** *Realizar una política de gobernanza tecnológica y de datos que busque la interoperación de los sistemas de las diversas dependencias, de manera que se avance en la estandarización de bases de datos e información, con retroalimentación en tiempo real.*
 - **Línea de acción 5.1.3.4:** *Construir alianzas con otras ciudades y organismos internacionales que pueden compartir buenas prácticas y herramientas de código abierto (Open Source).*
 - **Línea de acción 5.1.3.5:** *Desarrollar herramientas y aplicaciones digitales con un enfoque de código abierto (Open Source) para que otras ciudades de Nuevo León y del país puedan aprender y beneficiarse de estos desarrollos.*
- o **Estrategia 5.1.4:** *Impulsar una política y ecosistema de datos abiertos para la ciudad que fortalezcan la transparencia, la rendición de cuentas y permitan sumar a otros actores a la construcción de soluciones.*
 - **Línea de acción 5.1.4.1:** *Crear un portal de información pública proactiva bajo formatos abiertos, reusables y legibles por una máquina para consulta, descarga y uso de la ciudadanía, academia, sector privado y especialistas.*
 - **Línea de acción 5.1.4.2:** *Capacitar a las y los servidores públicos municipales en mejores prácticas en materia de datos abiertos.*

De forma particular, se identificaron de manera clara conceptos comunes entre el Propósito y el PED 2022-2027, por lo tanto, de acuerdo con el requerimiento de la pregunta, se da cumplimiento al inciso a).

En cuanto al inciso b), el logro del Propósito está relacionado con la tecnología e innovación en el municipio de Monterrey, por lo que se da en el sentido de mejorar los servicios y los trámites que se requiere por parte del gobierno para la ciudadanía al respecto, se puede observar que el logro del nivel Propósito coadyuva al logro de uno de los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, al PED 2022-2027 y al PMD 2021-2024. Derivado de lo anterior, se da cumplimiento con el inciso b).

Así, se concluye que el Pp cumple los elementos de la pregunta por lo que le corresponde el nivel **CUATRO** de respuesta.

5. ¿Con cuáles metas y objetivos, así como estrategias transversales del Plan Estatal de Desarrollo vigente está vinculado el objetivo sectorial, especial, institucional o estatal relacionado con el programa?

No procede valoración cuantitativa.

En primera instancia, desde la perspectiva nacional, el programa "Gobierno digital y eficiente" se encuentra vinculado con el Plan Nacional de Desarrollo 2019 – 2024 de la siguiente manera:

Tabla 4. Vinculación del Pp "Gobierno Digital y Eficiente" con el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.

Plan Nacional de Desarrollo 2019 – 2024	
Objetivo 4. Regeneración Ética de las instituciones y de la Sociedad	
La regeneración ética es la intención ejemplificante de un ejercicio de gobierno austero, honesto, transparente, incluyente, respetuoso de las libertades, apegado a derecho, sensible a las necesidades de los más débiles y vulnerables y pendiente en todo momento del interés superior.	

Fuente: Plan Nacional de Desarrollo 2019 – 2024.

A nivel Estatal, el programa "Gobierno Digital y Eficiente" se encuentra vinculada al Programa Estatal de Desarrollo 2022-2027 de la siguiente manera:

Tabla 5. Vinculación del Pp "Gobierno Digital y Eficiente" con el Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Nuevo León 2019-2024.

Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Nuevo León 2022-2027		
Gestión Pública Eficiente		
Objetivo 4. Impulsar la planeación y la administración eficiente, mediante la incorporación de	Estrategia 4.2. Impulsar mecanismos de acceso a trámites y servicios, así como la preservación de archivos.	Línea de acción 4.2.2: Blindar los sistemas y medios electrónicos y físicos para la realización de trámites
		Línea de acción 4.2.3: Impulsar la transparencia proactiva para facilitar el acceso a la información para la ciudadanía.

Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Nuevo León 2022-2027

Gestión Pública Eficiente

recursos tecnológicos, el fortalecimiento institucional y la mejora regularía	<p>Estrategia 4.8: Integrar nuevas tecnologías de la información y comunicación para el desarrollo de un gobierno Digital y Abierto que brinde mejores servicios a la ciudadanía y al interior del gobierno.</p>	<p>Línea de acción 4.8.2: Fortalecer mecanismos que garanticen una estrategia digital estatal y de gobierno abierto centrada en el ciudadano.</p>
		<p>Línea de acción 4.8.4: Avanzar en la digitalización de trámites y servicios para mejorar la interacción de los ciudadanos con el gobierno y promover la simplificación administrativa</p>
		<p>Línea de acción 4.8.5: Incentivar la calidad e innovación en los procesos de diseño y entregade aplicaciones y servicios tecnológicos para promover la transformación digital gubernamental.</p>
		<p>Línea de acción 4.8.6: Establecer mecanismos de análisis y explotación de datos para el aprovechamiento de la información de los ciudadanos en su carácter de usuarios de los sistemas para la generación de políticas públicas en beneficio de la ciudadanía</p>
	<p>Estrategia 4.11: Eficientizar los procesos de gobierno en atención a la ciudadanía, mediante la incorporación de recursos digitales y mejora regulatoria</p>	<p>Línea de acción 4.11.1: Modernizar la plataforma digital de mejora regulatoria.</p>
		<p>Línea de acción 4.11.2: Impulsar la capacidad tecnológica de la plataforma de mejora regulatoria</p>

Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Nuevo León 2022-2027

Gestión Pública Eficiente

Línea de acción 4.11.3:

Lograr un sistema homologado que permita la recepción de todos los procesos y cambios que surgen en todos los Sujetos Obligados de la Administración Pública, hacia un eje matriz donde se administran todos los trámites y servicios otorgados por las diversas dependencias hacia los ciudadanos, logrando con ello la disciplina y la simplificación en la tendencia digital

Fuente: Plan Estatal de Desarrollo 2022 – 2027.

En cuanto a nivel municipal, se identificó la vinculación al Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024 de la siguiente manera:

Tabla 6. Vinculación del Pp "Gobierno Digital y Eficiente" con el Plan Municipal de Desarrollo de Monterrey 2019-2024

Plan Municipal de Desarrollo de Monterrey 2021-2024		
<p>Objetivo 5.1 Monterrey abierto e inteligente</p>	<p>Estrategia 5.1.2: Utilizar intensivamente la tecnología y procesos de innovación para una mejor atención y toma de decisiones públicas</p>	<p>Línea de acción 5.1.2.1: Mejorar, simplificar y digitalizar los trámites y servicios del municipio de Monterrey que tienen un alto impacto en la ciudadanía</p>
		<p>Línea de acción 5.1.2.2: Implementar el Usuario Ciudadano Único, de manera que cada persona tenga los mismos datos digitales para realizar cualquier trámite</p>
		<p>Línea de acción 5.1.2.3: Activar una Ventanilla Digital Ciudadana para realizar trámites en línea y consultar su estatus en tiempo real</p>
		<p>Línea de acción 5.1.2.4: Activar una Ventanilla Digital Empresarial para realizar trámites en línea y consultar su estatus en tiempo real.</p>
		<p>Línea de acción 5.1.2.5: Activar un Chatbot de Atención Ciudadana a través de servicios de mensajería instantánea</p>
		<p>Línea de acción 5.1.2.6: Asegurar que la implementación de nuevos sistemas y herramientas tecnológicas incorpore un componente pedagógico y de apoyo al usuario, sobre todo para personas mayores que no estén acostumbradas a realizar trámites e interacciones digitales</p>
	<p>Estrategia 5.1.3: Interconectar bases de datos, aplicaciones</p>	<p>Línea de acción 5.1.3.1: Capacitar a las y los servidores públicos municipales en el uso de herramientas digitales</p>

Plan Municipal de Desarrollo de Monterrey 2021-2024

y desarrollos tecnológicos	<p style="text-align: center;">Línea de acción 5.1.3.2:</p> <p>Establecer herramientas, medidas y un sistema integral de tecnologías basadas en cadenas de información descentralizadas que garanticen altos estándares de seguridad, en materia de uso de datos personales y protección de documentos. 111 Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024, ahora planeamos juntos</p>
	<p style="text-align: center;">Línea de acción 5.1.3.3:</p> <p>Realizar una política de gobernanza tecnológica y de datos que busque la interoperación de los sistemas de las diversas dependencias, de manera que se avance en la estandarización de bases de datos e información, con retroalimentación entiendo real.</p>
	<p style="text-align: center;">Línea de acción 5.1.3.4:</p> <p>Construir alianzas con otras ciudades y organismos internacionales que pueden compartir buenas prácticas y herramientas de código abierto (Open Source).</p>
	<p style="text-align: center;">Línea de acción 5.1.3.5:</p> <p>Desarrollar herramientas y aplicaciones digitales con un enfoque de código abierto (Open Source) para que otras ciudades de Nuevo León y del país puedan aprender y beneficiarse de estos desarrollos.</p>
	<p style="text-align: center;">Estrategia 5.1.4:</p> <p>Impulsar una política y ecosistema de datos abiertos para la ciudad que fortalezcan la</p>

Plan Municipal de Desarrollo de Monterrey 2021-2024

transparencia, la
rendición de cuentas y
permitan sumar a
otros actores a la
construcción de
soluciones.

Línea de acción 5.1.4.2:
Capacitar a las y los servidores públicos municipales
en mejores prácticas en materia de datos abiertos

Fuente: Plan Municipal de Desarrollo 2022 – 2024.

6. ¿Cómo está vinculado el Propósito del programa con los Objetivos del Desarrollo del Milenio, los Objetivos de Desarrollo Sostenible o la Agenda de Desarrollo Post 2015?

No procede valoración cuantitativa.

En septiembre de 2015, se adoptaron un conjunto de objetivos globales, para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible. En relación con el Pp "Gobierno Digital y Eficiente", el Propósito de la MIR 2022 se encuentra definido como **"Incrementar la percepción de eficiencia y satisfacción en el uso de plataformas digitales gubernamentales"**, tomando en cuenta lo anterior y con base en el documento de Diagnóstico se identificó la alineación de la siguiente manera:

Tabla 7. Vinculación del Pp "Gobierno Digital y Eficiente" con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

ODS	Meta del ODS
Objetivo: 16. Paz, Justicia e Instituciones Sólidas	<p>16.5: Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.</p> <p>16.6: Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.</p> <p>16.10: Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.</p>

Fuente: Diagnóstico del Pp "Gobierno Digital y Eficiente"

Con la definición actual del nivel Propósito de la MIR 2022 del Pp "Gobierno Digital y Eficiente", se identificó, con base en el documento de Diagnóstico, una alineación con uno de los ODS de manera directa⁷, ya que se considera que el logro del Propósito aporta al cumplimiento de uno de los ODS, mas no es suficiente para su cumplimiento integral.

⁷ En los Términos de Referencia para la Evaluación del Diseño publicados por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) se establece que:

- La alineación es directa cuando: El logro del Propósito es suficiente para el cumplimiento de al menos uno de los ODS.
- La alineación es indirecta cuando: El logro del Propósito aporta al cumplimiento de al menos uno de los ODS.
- La alineación es inexistente cuando: El logro del Propósito no aporta al cumplimiento de al menos uno de los ODS.

7. APARTADO IV. POBLACIÓN POTENCIAL Y OBJETIVO Y MECANISMOS DE ELEGIBILIDAD

7.1. POBLACIÓN POTENCIAL Y OBJETIVO

7. Las poblaciones, potencial y objetivo, están definidas en documentos oficiales y/o en el diagnóstico del problema y cuentan con la siguiente información y características:
- Tienen una misma unidad de medida.
 - Están cuantificadas.
 - Metodología para su cuantificación y fuentes de información.
 - Se define un plazo para su revisión y actualización.

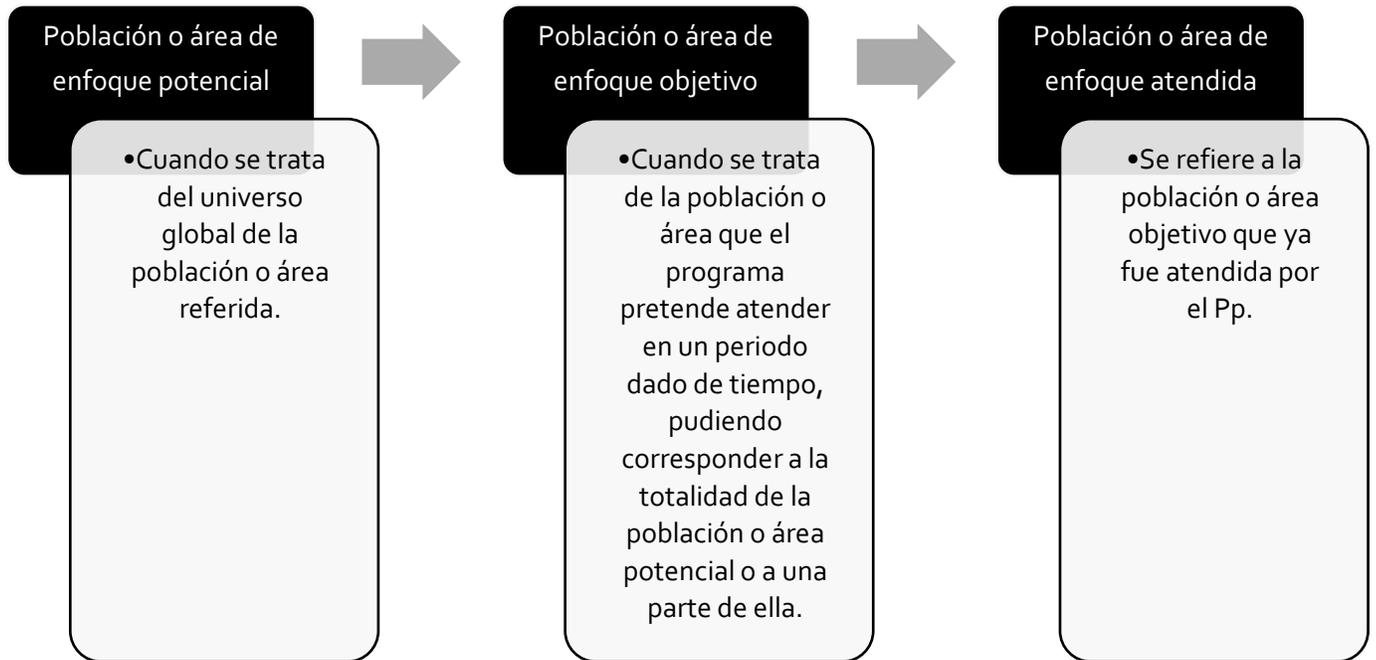
Respuesta

Sí

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> El programa tiene definidas las poblaciones (potencial y objetivo), y Las definiciones no cumplen con las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> El programa tiene definidas las poblaciones (potencial y objetivo), y Las definiciones cumplen con al menos una de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> El programa tiene definidas las poblaciones (potencial y objetivo), y Las definiciones cumplen todas las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> El programa tiene definidas las poblaciones (potencial y objetivo), y Las definiciones cumplen todas las características establecidas, y Existe evidencia de que el programa actualiza (según su metodología) y utiliza las definiciones para su planeación.

Como punto de partida para realizar el análisis de la Población Potencial y de la Población Objetivo, es necesario definir antes dichos conceptos:

Figura 1. Definición de las poblaciones o el área de enfoque potencial, objetivo y atendida.



Fuente: Elaboración propia con base en la Guía para la Construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados.

En lo relativo al inciso a) de la pregunta, se identificó que en el documento de Diagnóstico (específicamente en la sección denominada Cobertura), se definen sus poblaciones, como a continuación se describe:

Tabla 8. Definición de las poblaciones Potencial y Objetivo del Pp "Gobierno Digital y Eficiente".

Población	Definición
Población Potencial	La ciudadanía que sea habitante del municipio de Monterrey, la cual desee realizar algún trámite o servicio, así como consultar información pública.
Población Objetivo	La ciudadanía habitante del municipio de Monterrey que necesite realizar un trámite o servicio en el ayuntamiento, así como consultar información pública.

Fuente: Diagnóstico del Pp "Gobierno Digital y Eficiente".

A partir de lo anterior, se identifica la unidad de medida para cada una de las poblaciones la cual se refiere a la ciudadanía habitante del Municipio de Monterrey y es la misma unidad de medida, tanto para la Población potencial como para la Objetivo, lo que da cumplimiento con el inciso a). Cabe mencionar, que la definición de las poblaciones tanto potencial como objetivo, es inconsistente con la definición del problema.

Respecto a la cuantificación de las poblaciones no se tuvo evidencia de estas, cabe mencionar que el documento de Diagnóstico en la sección de cuantificación menciona que no aplica, sin embargo, en su caso, sería importante cuantificar a las personas que tienen la necesidad de realizar algún trámite o servicio en el ayuntamiento, y que sea seccionada por trámite y por servicio, por lo que no se da cumplimiento con el inciso b). Al respecto, es importante señalar que de acuerdo con la naturaleza del Pp, la población del Municipio de Monterrey es la beneficiaria del Pp más no la población objetivo.

En cuanto a la metodología para la cuantificación de las poblaciones, se identificó en el documento de Diagnóstico que hace referencia a la base estadística del Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI, sin embargo, no especifica, el tipo de información estadística que utiliza el programa, por lo que, no se tuvo evidencia de la información detallada sobre los habitantes que desean realizar algún trámite o servicio, por ende, no se da cumplimiento al inciso c).

En cuanto al plazo para la actualización, no se da cumplimiento con el inciso d), aunque en el documento de Diagnóstico, en el apartado de cuantificación específicamente en el inciso d) *Frecuencia de actualización de la Población Potencial y Objetivo*, menciona que la población potencial y objetivo tendrán una actualización anual, pero no se define la periodicidad con la que se actualizan las poblaciones potencial y objetivo, ya que a la fecha no se encuentran cuantificadas. -

Se concluye que el Pp cumple con uno de los cuatro elementos de la pregunta correspondiéndole el nivel **UNO** de respuesta.

Con base en el análisis anterior y de acuerdo con la naturaleza del problema, ***se recomienda, que el Pp defina, en lugar de una población, un área de enfoque definida como: "los trámites y/o servicios que presta la Administración Pública del Municipio de Monterrey".***

Ahora bien, la población potencial se referiría a la totalidad del área de enfoque misma que se cuantifica en 63 servicios y 91 trámites, para un total de 154, ya que esta es la que potencialmente requeriría sistematizar y digitalizar su proceso, mientras que el área de enfoque objetivo serían aquellos trámites y servicios que se tiene programado digitalizar y sistematizar en plataformas digitales en un ejercicio fiscal.

A partir de lo anterior, anualmente, se identificarán aquellos trámites y servicios que efectivamente se digitalizaron y sistematizaron en plataformas y que conformaría el área de enfoque atendida.

8. El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes? (socioeconómicas en el caso de personas físicas y específicas en el caso de personas morales u otras)

Respuesta

No

Nivel	Criterios
1	• El programa cuenta con información sistematizada, pero ésta no permite conocer la demanda total de apoyos ni las características de los solicitantes.
2	• El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos, pero no las características de los solicitantes.
3	• El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes.
4	• El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes. • Existe evidencia de que la información sistematizada es válida, es decir, se utiliza como fuente de información única de la demanda total de apoyos.

La demanda de apoyos del Pp de acuerdo con los servicios que presta se encuentra en la MIR 2022 y se realiza a través de tres componentes:

- Contribuir a la visibilidad y trazabilidad de los proyectos prioritarios del municipio.
- Contribuir a incentivar la cultura y transformación digital del municipio.
- Reconocimientos o premios dados a las secretarías y/o ciudadanía por prácticas innovadoras

En cuanto a si el programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos, se tuvo evidencia de los trámites realizados por la ciudadanía más demandados por Secretaría, como se presentan a continuación

Tabla 9. 2. Trámites más demandados al Municipio de Monterrey por Secretaría.

Secretaría	Recibidos	Atendido	Pendientes	% de cierre	% de contribución
Secretaría de Servidores Público					
Alumbrado Público	8287	7372	915	88.96%	71.95%
Recolección de Basura					
Permiso para trabajo en la vía pública					
Limpieza de Áreas Municipales					

Secretaría	Recibidos	Atendido	Pendientes	% de cierre	% de contribución
Mantenimiento a Parques y Jardines					
Secretaría de Infraestructura Vial					
Mantenimiento a la Infraestructura vial (Baches)	1941	1435	506	73.93%	16.85%
Instalación de Semáforos					
Reparación de semáforo					
Secretaría de Seguridad Pública y Vialidad					
Inspección por Faltas al Reglamento	938	930	8	99.15%	8.14%
Solicitud de Tránsito en cruceo					
Solicitud de reducciones de velocidad					
Denuncia de vehículos abandonados					
Tesorería Municipal					
Reporte de Lote Baldío	179	153	0	85.47%	1.55%
Secretaría de Obras Públicas					
Rehabilitación de pavimento	77	76	1	98.70%	0.67%
Secretaría del R. Ayuntamiento					
Constancia de Análisis de riesgo	47	46	1	97.87%	0.41%
Queja de Comercio Informal en la vía pública					
Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología					
Denuncia Ambiental	29	28	1	96.55	0.25%
Denuncias en materia de uso de suelo y edificación					
Secretaría de Desarrollo Social					
Inspecciones higiénicas y fumigación	19	13	6	68.42%	0.16%
Brigadas deportivas					
TOTAL GENERAL	11,517	10,053	1,438	87.29%	100%

Fuente: Diagnóstico del Pp Gobierno Digital y Eficiente con base a las CIC.

Así mismo, en el Diagnóstico del Pp "*Gobierno Digital y Eficiente*", también se identificó los 10 trámites más visitados en el Portal de Información.

1. *Autorización Municipal para licencia de conducir por primera vez*
2. *Solicitud de permiso para ejercer el comercio informal en la vía pública en cualquiera de las modalidades*
3. *Carta de Juez Auxiliar*
4. *Queja y denuncia en Materia de Desarrollo Urbano*
5. *Testamento a bajo costo*
6. *Solicitud de permiso de circulación de vehículo de transporte de carga pesada vías limitadas y/o restringidas*
7. *Pago de permiso para estacionamiento exclusivos*
8. *Gestoría Externa*
9. *Licencia de Construcción para Obra-Nueva-Ampliación-Cambio de Techo y/o Regularización de casa habitación Unifamiliar. Autoconstrucción o construcción progresiva de hasta 40m2 por etapa.*
10. *Denuncia Ambiental*

Por otro lado, se identificaron los trámites más realizados en el Municipio de acuerdo con el Censo Nacional de Gobiernos Municipales y Demarcaciones Territoriales de la Ciudad de México 2019 son los siguientes:

1. *Pago de impuesto predial*
2. *Consulta médica*
3. *Pago de infracciones de tránsito*
4. *Licencia de construcción (en todas sus modalidades)*
5. *Permiso de anuncio en vía pública (e todas sus modalidades)*
6. *Permiso para espectáculos y eventos*
7. *Solicitud de poda, derribo o trasplante de árboles*
8. *Licencia de funcionamiento (apertura)*
9. *Asesoría jurídica*
10. *Asesoría psicológica*

De acuerdo con la información anterior, como se puede observar únicamente se tuvo evidencia de los trámites más demandados y los más visitados, sin embargo, no se identificó la demanda total de número de servicios solicitados por la ciudadanía. Posteriormente, no se tuvo evidencia de que el Pp recolecte información socioeconómica de los solicitantes y, finalmente, no se logró determinar que dicha

información es válida, es decir, que se utiliza como fuente de información única de la demanda total de apoyos.

Por lo anterior, se recomienda que el Pp desarrolle sistemas de información estandarizados y sistematizados que permitan el registro y posterior automatización de todos los trámites y servicios que realicen los habitantes del municipio de Monterrey, y que de acuerdo con la naturaleza de cada uno de los trámites y servicios se recolecte información socioeconómica. Lo anterior permitirá identificar la demanda total de apoyos (en este caso trámites y servicios) que presta el Municipio.

7.2. MECANISMOS DE ELEGIBILIDAD

9. ¿El programa cuenta con mecanismos para identificar su población objetivo? En caso de contar con estos, especifique cuáles y qué información utiliza para hacerlo.

No procede valoración cuantitativa.

El Pp tiene como mecanismo para identificar el área de enfoque objetivo, el cual se encuentra en un catálogo de servicios que se denomina “*Registro Municipal de Trámites y Servicios*” en donde se detallan todos los servicios que presta el Municipio, nombre, trámite y ficha técnica del mismo. A partir de este mecanismo, el Pp identifica el área de enfoque que son todos los trámites y servicios que presta a la población del Municipio y que suman 154.

Tabla 10. Trámites y servicios que presta el Municipio de Monterrey (Área de Enfoque Objetivo)

Clasificación	Dependencia	Total
Servicio	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF Municipal)	18
	Secretaría del Ayuntamiento	16
	Secretaría de Desarrollo Social	14
	Contraloría Municipal	6
	Instituto de la Juventud Regia	2
	Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología	2
	Secretaría de Desarrollo Económico	1
	Secretaría de Infraestructura Vial	1
	Tesorería Municipal	1
	Secretaría de Seguridad Pública y Vialidad	1
	Instituto Municipal de Planeación Urbana y Convivencia de Monterrey	1
Total Servicios		63
Trámite	Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología	40
	Tesorería Municipal	15
	Secretaría de Servicios Públicos	12
	Secretaría del Ayuntamiento	8
	Secretaría de Seguridad Pública y Vialidad	7
	Secretaría de Infraestructura Vial	5
	Secretaría de Administración	2
	Secretaría de Desarrollo Social	1
Secretaría de Obras Públicas	1	
Total Trámites		91
Total general		154

Fuente: Registro Municipal de Trámites y Servicios.

Por otra parte, considerando la información proporcionada por la Unidad responsable, se identificó el documento de Gobernanza Tecnológica, mismo en el que se encuentra la explicación de la incorporación de nuevas tecnologías de la información y comunicación, trámites y procesos internos, esto con la *Evaluación en materia de Diseño – “Gobierno Digital y Eficiente 2022”*

finalidad de reforzar la relación con la ciudadanía. En este documento se identificó, específicamente en el apartado 3. *La gobernanza tecnológica del Municipio de Monterrey*, los proyectos prioritarios del municipio de Monterrey como se muestra en la tabla siguiente:

Tabla 11. Proyectos prioritarios del Municipio de Monterrey

Proyecto	Objetivo
Portal de Servicios Gubernamentales	Centralizar los 90 (noventa) procedimientos que se llevan a cabo ante el Municipio. Cada uno será sujeto a un proceso de mejora regulatoria para digitalizar de extremo a extremo a la mayor cantidad posible
Proceso de Identidad Digital Auto-Soberana	<p>Buscará proveer de la tecnología necesaria para materializar este modelo de identidad descentralizada, aunque pudieran contemplarse servicios de nube o híbridos para albergar la información.</p> <p>En este modelo, el emisor de la identidad deja toda la evidencia criptográfica (firma digital, sellos de tiempo, etc.) para verificar esa credencial digital en un registro público descentralizado. Esto permite a cualquier institución el verificar las credenciales digitales sin necesidad de interactuar de forma directa con el emisor (con el uso de tecnología <i>blockchain</i>), en este caso, el Ayuntamiento de Monterrey.</p>
Portal de Procedimientos de Negocios	Contendrá 45 procedimientos que promueven el desarrollo económico necesario para empresas; debe cumplir con los estándares regulatorios del primero.
Matriz de seguimiento del Plan Municipal de Desarrollo	<p>Se relaciona con los Planes de Ordenamiento Anual de las Secretarías, para obtener una serie de prioridades y metas que puedan traducirse después en acciones concretas a llevar a cabo por distintos integrantes del Ayuntamiento y que serán materia de ajustes y seguimiento durante el transcurso de la administración.</p> <p>La matriz operacional que se genere debe tener una herramienta de gestión administrativa, también conocida como gestor de gabinete, donde se pueda revisar su cumplimiento conforme pase el tiempo. Esto es similar a lo que el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo ha logrado con el sistema SIGOB-Metas</p>

Proyecto	Objetivo
Tablero de operaciones o "dashboard", inspirado por el de Sim City.	Esto implica, por un lado, la creación de herramientas tecnológicas y métodos para procesar, sistematizar y visualizar la información generada y también para recabar información nueva que permita la actualización de este modelo. Esto sirve para aclarar el estado de la gestión de las metas por parte del gabinete y así crear y ajustar planes a futuro.

Fuente: elaboración propia con base a la información del documento Gobernanza Tecnológica.

10. ¿El programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo con las siguientes características:

- a) Incluye la definición de la población objetivo.
- b) Específicas metas de cobertura anual.
- c) Abarca un horizonte de mediano y largo plazo.
- d) Es congruente con el diseño y el diagnóstico del programa.

Respuesta

No

Nivel	Criterios
1	• La estrategia de cobertura cuenta con una de las características establecidas.
2	• La estrategia de cobertura cuenta con dos de las características establecidas.
3	• La estrategia de cobertura cuenta con tres de las características establecidas.
4	• La estrategia de cobertura cuenta con todas las características establecidas.

El Pp NO cuenta con un documento identificado como “Estrategia de Cobertura”, y no se tuvo evidencia de que el Pp identifique la metodología y el cálculo de la población potencial y población objetivo, por lo que se debe cumplir con los siguientes criterios:

- Consideren el presupuesto que requiere para el programa que permita atender a su población objetivo en el mediano y largo plazo.
- Especifique metas de cobertura anuales para el mediano y largo plazo, así como los criterios con los que se definen.
- Defina el momento en el tiempo en que convergerán las poblaciones potencial y objetivo.

Es por lo anterior, que se recomienda la documentación de una estrategia de cobertura iniciando por la identificación y cuantificación del área de enfoque objetivo y atendida. A partir de allí realizar el cálculo inicial (línea base) de la relación de cobertura y a partir de dicho cálculo determinar, con base en los recursos presupuestarios disponibles, las proyecciones anuales, las metas en el mediano y largo plazo, lo que permitirá identificar la sustentabilidad del Pp.

11. Los procedimientos del programa para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen las siguientes características:

- a) Incluyen criterios de elegibilidad claramente especificados, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Están difundidos públicamente.
- e) Son congruentes con los criterios establecidos para seleccionar a la población objetivo.

Respuesta

No

Nivel	Criterios
1	• Los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen una de las características establecidas.
2	• Los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen dos de las características establecidas.
3	• Los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen tres de las características establecidas.
4	• Los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen todas las características establecidas.

De acuerdo al área de enfoque objetivo del programa que son los trámites y/o servicios que presta la Administración Pública del municipio de Monterrey, los procedimiento(s) para la selección de beneficiarios se deberían enfocar a la priorización que hace el Pp para determinar los tramites y/o servicios que permitan incidir de manera más efectiva en el objetivo del Pp que es digitalizar los trámites para que las personas responsables puedan tener la información disponible y así la población tenga una mayor capacidad de respuesta.

Desde esta perspectiva, no se identificó procedimiento alguno que haya documentado el Pp para la selección de "beneficiarios" entendidos como los trámites y servicios a los que se les aplicarán medidas de simplificación administrativa. Es por ello, que no se valora esta pregunta.

Se recomienda que el Pp estructure un manual de procedimientos en el que, entre otros, documente un procedimiento para la selección de los trámites y servicios prioritarios.

12. Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo cuentan con las siguientes características:

- a) Corresponden a las características de la población objetivo.
- b) Existen formatos definidos.
- c) Están disponibles para la población objetivo.
- d) Están apegados al documento normativo del programa.

Respuesta

No

Nivel	Criterios
1	• Los procedimientos cuentan con una de las características descritas.
2	• Los procedimientos cuentan con dos de las características descritas.
3	• Los procedimientos cuentan con tres de las características descritas.
4	• Los procedimientos cuentan con todas las características descritas.

En el mismo orden de ideas que la pregunta anterior, considerando el área de enfoque del Pp, el equipo evaluador no identificó procedimientos por cada servicio que ofrece el programa específicamente el de recibir, registrar y dar trámite a las solicitantes de apoyos.

Por lo anterior, se recomienda elaborar un Manual de procedimientos específico del programa en donde se identifiquen todos los procedimientos relacionados con los trámites y servicios, con base en el Modelo General de Procesos establecido por el CONEVAL.

8. APARTADO V. PADRÓN DE BENEFICIARIOS Y MECANISMOS DE ATENCIÓN

8.1. PADRÓN DE BENEFICIARIOS

13. Existe información que permita conocer quiénes reciben los apoyos del programa (padrón de beneficiarios) que:

- a) Incluya las características de los beneficiarios establecidas en su documento normativo.
- b) Incluya el tipo de apoyo otorgado.
- c) Esté sistematizada e incluya una clave única de identificación por beneficiario que no cambie en el tiempo.
- d) Cuente con mecanismos documentados para su depuración y actualización.

Respuesta

Sí

Nivel	Criterios
1	• La información de los beneficiarios cumple con una de las características establecidas.
2	• La información de los beneficiarios cumple con dos de las características establecidas.
3	• La información de los beneficiarios cumple con tres de las características establecidas.
4	• La información de los beneficiarios cumple con todas las características establecidas.

En cuanto al padrón de beneficiarios del Pp, considerando la respuesta de la pregunta 8 en donde se definió un área de enfoque objetivo que son los trámites y/o servicios que el Pp pretende digitalizar y sistematizar por medio de las plataformas digitales en el municipio de Monterrey, y en la conciencia de que el Pp tiene una naturaleza no social por lo que no requiere la integración de un padrón de beneficiarios, por lo que no necesariamente existe información que permita conocer quiénes reciben los apoyos del Pp; se puede señalar que el Pp, de acuerdo con la definición del área de enfoque objetivo, cuenta con un padrón de trámites y servicios denominado "*registro municipal de trámites y servicios*", y un documento en donde menciona los "*Proyectos prioritarios*" que pretende establecer el Gobierno de Monterrey para mejorar la tecnología digital, a partir de este instrumento se puede hacer el análisis de la pregunta.

Respecto al inciso a), que se refiere a las características de los beneficiarios, entendidos como los trámites y servicios, en efecto, ya que en el enlace de cada uno de los trámites y servicios se puede identificar: nombre, homoclave, unidad administrativa, tipo, utilidad, modalidad, medios de presentación requisitos, criterios, etc. En el mismo sentido, se cumple con el inciso b) que se refiere al tipo de apoyo, es decir, el servicio que se presta.

En lo relativo a la sistematización, inciso c, no se tiene referencia de que se cuente con una base de datos sistematizada, pero para cada trámite y servicio se cuenta con una homoclave que no se repite, a pesar de ello, no se cumple con este inciso.

Finalmente, en cuanto a los mecanismos documentados para su depuración y actualización, no se tiene evidencia de la presencia de éstos por lo que no se cumple.

De acuerdo con lo anterior, el Pp cumple con dos de las cuatro características solicitadas en la pregunta, por lo que le corresponde el nivel **DOS**.

Se recomienda que el Pp, sistematice en bases de datos estructuradas, el total de los trámites y servicios que presta a la población, y que documente el procedimiento que utiliza para la actualización y depuración.

8.2. MECANISMOS DE ATENCIÓN Y ENTREGA DEL APOYO

14. Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen las siguientes características:

- a) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- b) Están sistematizados.
- c) Están difundidos públicamente.
- d) Están apegados al documento normativo del programa.
- e) Son congruentes con los criterios establecidos para seleccionar a la población objetivo.

Respuesta

N/A

Nivel	Criterios
1	• Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen una de las características establecidas.
2	• Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen dos de las características establecidas.
3	• Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen tres de las características establecidas.
4	• Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen todas las características establecidas.

De acuerdo con la naturaleza del Pp, y a la propuesta de definición de área de enfoque objetivo, al Pp no le aplica un procedimiento para el otorgamiento de apoyos a los beneficiarios.

15. Si el programa recolecta información socioeconómica de sus beneficiarios, explique el procedimiento para llevarlo a cabo, las variables que mide y la periodicidad de las mediciones.

No procede valoración cuantitativa.

De acuerdo con la naturaleza del Pp, y a la propuesta de definición de área de enfoque objetivo que es: los trámites y/o servicios que el Pp tiene programado atender para su digitalización y sistematización por medio de las plataformas digitales en el municipio de Monterrey, no se tuvo evidencia suficiente de la información socioeconómica que el Pp recolecta.

9. APARTADO VI. MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

9.1. DE LA LÓGICA VERTICAL DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

16. Para cada uno de los Componentes de la MIR del programa existe una o un grupo de Actividades que:

- Están claramente especificadas, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.
- Están ordenadas de manera cronológica.
- Son necesarias, es decir, ninguna de las Actividades es prescindible para producir los Componentes.
- Su realización genera junto con los supuestos en ese nivel de objetivos los Componentes.

Respuesta Sí

Nivel	Criterios
1	• Del 0 al 49% de las Actividades cumplen con todas las características establecidas en la pregunta.
2	• Del 50 al 69% de las Actividades cumplen con todas las características establecidas en la pregunta.
3	• Del 70 al 84% de las Actividades cumplen con todas las características establecidas en la pregunta.
4	• Del 85 al 100% de las Actividades cumplen con todas las características establecidas en la pregunta.

La MIR del Pp “*Gobierno Digital y Eficiente*”, cuenta con tres Componentes y para cada uno de ellos se definieron diversas Actividades como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 12. Correspondencia entre el nivel Componente y Actividades del Pp.

Componentes	Orden	Actividades	Orden
Contribuir a la visibilidad y trazabilidad de los proyectos prioritarios del municipio	1	Contribuir a la digitalización de los procesos internos del municipio para atención de trámites y servicios ciudadanos.	1.1
		Contribuir a la incorporación de herramientas digitales para la gestión de proyectos dentro del municipio	1.2

Componentes	Orden	Actividades	Orden
Contribuir a incentivar la cultura y transformación digital del municipio.	2	Contribuir a las campañas de comunicación y sensibilización de la ciudadanía en el uso de herramientas digitales	2.1
		Contribuir a los trámites y servicios que se ofrecen en la ventanilla digital	2.2
		Creación de identidad digital ciudadana	2.3
		Creación del portal de datos abiertos	2.4
Reconocimientos o premios dados a las secretarías y/o ciudadanía por prácticas innovadoras	3	Servidores públicos con capacidades de innovación y eficiencia	3.1
		Incorporación y promoción de liderazgos con visión de innovación	3.2

Fuente: Matriz de Indicadores para Resultados del Pp "Gobierno Digital y Eficiente".

Respecto al inciso a) que se refiere a la claridad de la definición de las Actividades, es decir, que no exista ambigüedad, se encontró lo siguiente:

- Para las actividades asociadas con el Componente 1, inician su redacción con la palabra "contribuir" cuando por el nivel de la MIR al que se encuentran se deberían redactar con las acciones concretas que se realizarán para el logro del Componente respectivo. Adicionalmente, la redacción es similar a la del propio Componente.
- En el caso de las actividades del Componente 2, las dos primeras también inician con la palabra contribuir por lo que no es claro el objetivo que persiguen. Para el caso de la tercera y cuarta actividad, son claras en su redacción.
- Para el caso del tercer Componente, la primera actividad que se refiere al desarrollo de capacidades de innovación y eficiencia no queda clara la acción, y para el caso de la segunda la acción es ambigua en su objeto.

Con base en lo anterior, dos de las actividades cumplen con ser claras.

En cuanto al inciso b), que se refiere al orden cronológico de las Actividades; el primer Componente (1) tiene dos Actividades, mismos que se encuentran ordenados cronológicamente, puesto que primero se debe digitalizar los procesos internos del municipio para atención de trámites y servicios, para que posteriormente se incorporen dichas herramientas digitales. Respecto al segundo Componente (2), tiene

cuatro Actividades, de las cuales se identificó que en primer lugar las campañas de comunicación y sensibilización de la ciudadanía en el uso de herramientas digitales, posteriormente contribuir a los trámites y servicios que se ofrecen en ventanilla digital y finalmente se realice la creación de identidad digital y la creación del portal de datos abiertos, por lo que se identificaron que se encuentran ordenados cronológicamente. En cuanto al tercer y último Componente (3) se identificaron dos Actividades, como primer Actividad se encuentran los Servidores Públicos con capacidades de innovación y eficiencia y en segundo lugar se identificó la incorporación y promoción de liderazgos con visión de innovación, cabe mencionar que la primer Actividad no es clara la acción por lo que, no se pudo asegurar que se encuentran ordenadas de forma cronológica, para esta característica se la mayoría cumple con estar ordenadas cronológicamente, por lo tanto, se cumple con el inciso b).

Respecto al inciso c), que se refiere a si las Actividades son necesarias para producir sus Componentes correspondientes, para el caso de:

- **Componente (1) "Contribuir a la visibilidad y trazabilidad de los proyectos prioritarios del municipio":** cuenta con dos Actividades relacionadas, que se refieren a contribuir a la digitalización de los procesos internos del municipio para atención de trámites y servicios ciudadanos y a incorporar herramientas digitales para la gestión de proyectos dentro del municipio, por lo que se consideran necesarias para el Componente aunque no necesariamente suficientes ya que si bien ambas contribuyen a la visibilidad, no necesariamente aseguran la trazabilidad de los proyectos que posiblemente requieren de procedimientos para su implementación.
- **Componente (2) "Contribuir a incentivar la cultura y transformación digital del municipio":** cuenta con cuatro Actividades referentes a contribuir a las campañas de comunicación y sensibilización de la ciudadanía en el uso de herramientas digitales, así como la creación e identidad digital ciudadana y el portal de datos abiertos, lo que le aportaría a incentivar la cultura y transformación digital del municipio. No obstante, es necesario resaltar que algunas de las actividades no son claras, por lo que, por la redacción de estas, la interpretación pudiera ser distinta.
- **Componente (3) "Reconocimientos o premios dados a las secretarías y/o ciudadanía por prácticas innovadoras":** cuenta con dos Actividades, que se enfocan en los servidores públicos con capacidades de innovación y eficiencia y la incorporación y promoción de liderazgos con visión de innovación, cabe mencionar que la primera de las actividades no es clara la acción, sin embargo, la segunda actividad contribuye de manera clara al Componente.

Del análisis anterior se concluye que, en términos generales, las Actividades son necesarias para el logro de los Componentes, por lo que se cumple con el inciso c).

Finalmente, respecto al inciso d), que se refiere a que cada una de las Actividades generen junto con sus supuestos (entendidos como factores externos), cuya ocurrencia es importante corroborar para el logro de los objetivos:

Para el Componente 1 ("**Contribuir a la visibilidad y trazabilidad de los proyectos prioritarios del municipio**"), se identificaron los siguientes supuestos:

- *Los procesos de atención para trámites y servicios serán digitalizados. El indicador se inicia a medir a partir del mes de junio.*
- *Las dependencias y entes del municipio usarán herramientas digitales para seguimiento de sus proyectos.*

Los supuestos para este Componente no son externos, ya que el uso de las herramientas digitales se establece como una obligación para los usuarios.

En cuanto al Componente 2 ("**Contribuir a incentivar la cultura y transformación digital del municipio**"), se identificaron los siguientes supuestos:

- *Se realizarán campañas de comunicación y sensibilización para el uso de herramientas digitales.*
- *Se digitalizarán los trámites y servicios del municipio.*
- *El cumplimiento de la meta supone la entrega del sistema en tiempo y que los ciudadanos se registren en el sistema de identidad digital.*
- *Se publicarán conjuntos de datos de forma abierta.*

Como se puede observar, los supuestos se encuentran definidos como factores internos que realizará el Pp y no contribuyen, junto con sus respectivas Actividades, al Componente correspondiente.

Referente al último Componente 3 ("**Reconocimientos o premios dados a las secretarías y/o ciudadanía por prácticas innovadoras**"), se identificaron los siguientes supuestos:

- *Personas con visión de innovación se incorporarán al servicio público del municipio.*
- *Mesas de trabajo con Secretarías para mejora y digitalización de trámites.*

Como se mencionó anteriormente, la Actividad 3.1. no se identificó una acción clara, por lo que, no se puede identificar si el factor es externo y contribuye al Componente, en cuanto a la Actividad 3.2 se identificaron las Mesas de trabajo con secretarías para mejora y digitalización de trámites por lo que se considera un factor interno y no contribuye junto a su Actividad a la generación del Componente.

De acuerdo con el análisis anterior, el nivel de Actividades del Pp cumple en promedio con el 59 por ciento, por lo que, de acuerdo con los rangos establecidos en la pregunta, le corresponde el nivel **DOS** en la pregunta



Es por lo anterior, que se recomienda, que todas las Actividades cuenten con acciones específicas y puntuales para que con ello se pueda identificar si son necesarias y contar con factores externos que efectivamente contribuyan al Componente.

17. Los Componentes señalados en la MIR cumplen con las siguientes características:

- a) Son los bienes o servicios que produce el programa.
- b) Están redactados como resultados logrados, por ejemplo, becas entregadas.
- c) Son necesarios, es decir, ninguno de los Componentes es prescindible para producir el Propósito.
- d) Su realización genera junto con los supuestos en ese nivel de objetivos el Propósito.

Respuesta Sí

Nivel	Criterios
1	• Del 0 al 49% de los Componentes cumplen con todas las características establecidas en la pregunta.
2	• Del 50 al 69% de los Componentes cumplen con todas las características establecidas en la pregunta.
3	• Del 70 al 84% de los Componentes cumplen con todas las características establecidas en la pregunta.
4	• Del 85 al 100% de los Componentes cumplen con todas las características establecidas en la pregunta.

El Pp “Gobierno Digital y Eficiente” cuenta con tres Componentes a través de los cuales se busca el cumplimiento del objetivo del Pp a nivel Propósito. De acuerdo con la Guía para la Construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados los Componentes, se definen como “los productos o servicios que deben ser entregados durante la ejecución del programa, para el logro de su Propósito”⁸. De acuerdo con el documento citado, la sintaxis de los Componentes debe seguir la siguiente estructura:

Figura 2. Sintaxis de los Componentes.



Fuente: Guía para la Construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados 2015.

⁸ SHCP. (2015). *Guía para la Construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados*, p.26.

Con base en lo establecido en la metodología, a continuación, se hace un análisis puntual de cada uno de los Componentes que contiene la MIR del Pp “Gobierno Digital y Eficiente”:

Tabla 13. Componente del Programa Presupuestario.

Nivel MIR	Objetivo	Supuesto
Propósito	Incrementar la percepción de eficiencia y satisfacción en el uso de plataformas digitales gubernamentales	
C1	Contribuir a la visibilidad y trazabilidad de los proyectos prioritarios del municipio	Los proyectos prioritarios se gestionarán y trazarán a partir de herramientas digitales de gestión
C2	Contribuir a incentivar la cultura y transformación digital del municipio.	Se realizarán capacitaciones, cursos y actividades relacionadas con la cultura y transformación digital en el municipio
C3	Reconocimientos o premios dados a las secretarías y/o ciudadanía por prácticas innovadoras	Las secretarías y ciudadanía tendrán proyectos y prácticas innovadoras

Fuente: Matriz de Indicadores para Resultados del Pp “Gobierno Digital y Eficiente”.

Para el inciso a) que hace referencia a si los Componentes resultan en los bienes o servicios que presta el Pp, no se logró identificar esta característica. Para el Componente 1, la visibilidad y trazabilidad no se identifican como un servicio que se presta a la población objetivo, sino más bien está redactada como una actividad; de igual manera, para el Componente 2, incentivar la cultura y transformación digital está redactada como una actividad, por lo que, no es un servicio que se entregue a la población objetivo y en el caso del tercer Componente, los reconocimientos o premios no es un servicio que se entregue a la población objetivo. Por lo anterior, no se cumplen con el inciso.

Para el inciso b) que analiza la forma en que están redactados los Componentes y que deben cumplir con estar expresados como resultados logrados, de los tres Componentes, solo se identificó esta característica para el Componente 3, sin embargo, como propuesta de mejora, sería cambiar la redacción y en lugar de utilizar la palabra “dados” en su lugar poner “otorgados”, y el resultado sería: “Reconocimientos o premios a las secretarías y/o ciudadana por prácticas innovadoras otorgadas”. De acuerdo con lo anterior, no se da un cumplimiento con el inciso. Además, hay que señalar que el tercer Componente no es un bien o servicio que se otorgue a la población objetivo.

Respecto al inciso c) relacionado con la necesidad de los Componentes para dar cumplimiento al Propósito, se identificó que, el Propósito tiene como objetivo **"Incrementar la percepción de eficiencia y satisfacción en el uso de plataformas digitales gubernamentales"**, y que aunque la redacción, como se señaló con anterioridad, no corresponde a la de un servicio que presta el Pp a la población objetivo, los dos primeros son necesarios para el logro del resultado (Propósito), sin embargo, el último no lo es ya que no se identifica su contribución de los reconocimientos o premios al logro del resultado.

En lo que se refiere al inciso d), para el primer Componente que se refiere a contribuir a la visibilidad y trazabilidad de proyectos prioritarios del municipio, el supuesto se define como *"Los proyectos prioritarios se gestionaran y trazaran a partir de herramientas digitales de gestión"*, el cual no es un factor externo que permitiría el logro del Componente (1). Para el segundo Componente que habla de contribuir a incentivar la cultura y transformación digital del municipio, el supuesto vinculado es que *"Se realizarán capacitaciones, cursos y actividades relacionadas con la cultura y transformación digital en el municipio"* por lo que, es un factor interno necesario para el logro del Componente. Finalmente, para el tercer Componente que se refiere a los reconocimientos o premios dados a las secretarías y/o ciudadanía por prácticas innovadoras, el supuesto respectivo es *"Las secretarías y ciudadanía tendrán proyectos y practicas innovadoras"*, por lo que no se identificó como un factor externo y por lo tanto este último no cumple. Por lo tanto, la mayoría de los supuestos no cumplen con esta característica, por lo tanto, no se cumple con el inciso d).

De acuerdo con el análisis anterior, el Pp cumple, en promedio con el 42 por ciento de los requerimientos de la pregunta, por lo que, de acuerdo con los rangos establecidos en la pregunta, le corresponde el nivel **UNO**.

Se recomienda revisar la redacción de los Componentes y expresarlos como productos o servicios logrados que entrega el Pp a la población objetivo. Lo anterior pudiera implicar la revisión del árbol de problemas y objetivos del Pp.

18. El Propósito de la MIR cuenta con las siguientes características:

- a) Es consecuencia directa que se espera ocurrirá como resultado de los Componentes y los supuestos a ese nivel de objetivos.
- b) Su logro no está controlado por los responsables del programa.
- c) Es único, es decir, incluye un solo objetivo.
- d) Está redactado como una situación alcanzada, por ejemplo: morbilidad en la localidad reducida.
- e) Incluye la población objetivo.

Respuesta

Sí

Nivel	Criterios
1	• El Propósito cumple con dos de las características establecidas en la pregunta.
2	• El Propósito cumple con tres de las características establecidas en la pregunta.
3	• El Propósito cumple con cuatro de las características establecidas en la pregunta.
4	• El Propósito cumple con todas las características establecidas en la pregunta.

El nivel Propósito del Pp "Gobierno Digital y Eficiente" en la MIR 2022 se define como:

Incrementar la percepción de eficiencia y satisfacción en el uso de plataformas digitales gubernamentales

Las reglas de sintaxis para la expresión del Propósito de acuerdo con la Guía para la Construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados 2015, establecen que el Propósito debe contener: a) *sujeto (área de enfoque)*; b) *verbo en presente* y c) *complemento (resultado logrado)*. Con base en estas premisas se realizó el análisis.

En primer lugar, el inciso a), pregunta respecto a si el Propósito es consecuencia directa del resultado de los Componentes junto con sus supuestos, del análisis realizado en la pregunta anterior, se concluye que, del conjunto, dos de los tres Componentes cumplen con esta característica, lo que da cumplimiento, en general, al inciso a).

Para el inciso b), referente a si el logro del Propósito no está controlado por los responsables del Pp, es importante resaltar que el programa requiere de otras instancias a las de la Secretaría de Innovación y

Gobierno Abierto para el logro del Propósito, por lo que se cumple que su logro no esté controlado por los responsables del Pp.

El inciso c) que se relaciona con su unicidad, ésta no se logra identificar ya que se identifican dos objetivos, por un lado, la eficiencia en el uso de plataformas digitales gubernamentales y, por otro lado, la satisfacción en el uso de plataformas digitales gubernamentales, por lo que no se cumple con el inciso correspondiente.

El inciso d), que pregunta sobre la redacción del Propósito como una situación alcanzada, no se logra observar dicha situación ya que en la redacción del Propósito se hace referencia a INCREMENTAR la percepción de eficiencia y satisfacción en el uso de plataformas digitales gubernamentales, por lo tanto, no se cumple con el inciso d).

Por último, el inciso e) relacionado con la definición del Propósito y pregunta si se incluye la población o área de enfoque, considerando la definición de la población objetivo que es: "*La ciudadanía habitante del municipio de Monterrey que necesite realizar un trámite o servicio en el ayuntamiento, así como consultar la información pública*", esta no se identificó en la redacción del Propósito puesto que hace referencia únicamente a las plataformas digitales, por lo que, no se da cumplimiento con el inciso.

De acuerdo con el análisis anterior, el Pp cumple con dos características establecidas en la pregunta y le corresponde el nivel **UNO**.

Con base en lo anterior, el evaluador recomienda que el Pp redefina el objetivo a nivel Propósito asegurando que sea único y esté redactado como una situación alcanzada. Para lograr lo anterior implica la revisión del árbol de problemas y de objetivos tomando en consideración la definición del problema propuesta en la pregunta 1, "los trámites y servicios que presta la Administración Pública del Municipio de Monterrey se prestan con limitada efectividad".

19. El Fin de la MIR cuenta con las siguientes características:

- a) Está claramente especificado, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.
- b) Es un objetivo superior al que el programa contribuye, es decir, no se espera que la ejecución del programa sea suficiente para alcanzar el Fin.
- c) Su logro no está controlado por los responsables del programa.
- d) Es único, es decir, incluye un solo objetivo.
- e) Está vinculado con objetivos estratégicos de la dependencia o del programa sectorial.

Respuesta

Sí

Nivel	Criterios
1	• El Fin cumple con dos de las características establecidas en la pregunta.
2	• El Fin cumple con tres de las características establecidas en la pregunta.
3	• El Fin cumple con cuatro de las características establecidas en la pregunta.
4	• El Fin cumple con todas las características establecidas en la pregunta.

En la MIR del Pp "Gobierno Digital y Eficiente", se define al Fin como:

Contribuir a la satisfacción de la ciudadanía por experiencia positiva en la atención de trámites y servicios gubernamentales.

Las reglas de sintaxis para la expresión del nivel Fin en la MIR, de acuerdo con la Guía para la Construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados, establecen que éste debe contener: a) "el qué" (*contribuir a un objetivo superior*); b) "mediante/a través de" y c) "el cómo", (*la solución del problema*). Con base en estas premisas se realiza el análisis.

Para el inciso a), referente a la ausencia de ambigüedad en su redacción, el Fin se define como "**Contribuir a la satisfacción de la ciudadanía por experiencia positiva en la atención de trámites y servicios gubernamentales**", lo que resulta claro en cuanto al objetivo que persigue, así mismo la redacción cumple con las reglas de sintaxis que se señalan al inicio de la pregunta.

En cuanto al inciso b), relacionado con que, si el Fin es un objetivo superior, observando el objetivo principal, se puede observar una clara vinculación a la planeación municipal con el *Objetivo 5.1 Gobierno abierto e inteligente*, específicamente a la *línea de acción 5.1.2.1. Mejorar, simplificar y digitalizar os trámites y servicios del municipio de Monterrey que tienen un alto impacto en la ciudadanía, Línea de acción*

5.1.2.2. *Implementar el Usuario Ciudadano Único, de manera que cada persona tenga los mismos datos digitales para realizar cualquier trámite, por lo que, se da cumplimiento con el inciso correspondiente.*

En cuanto al inciso c), relacionado con que su logro no esté controlado por los responsables del Pp; en este sentido, para el logro del nivel Fin, se requiere del desarrollo de otros esfuerzos en materia de trámites digitales que coadyuven al logro de este nivel de la MIR, lo que permitirá asegurar su logro, cada uno de estos esfuerzos deberá estar enmarcado en la normativa que aplique a cada ente público. Es por lo anterior que se puede asegurar que su logro no está controlado por los responsables del Pp.

Por su parte el inciso d) de la pregunta se refiere a la unicidad del objetivo. Al respecto se puede señalar que en su redacción se habla de un único objetivo, pues hace referencia a la "*satisfacción de la ciudadanía por experiencia positiva en la atención de trámites y servicios gubernamentales*", por ello se da cumplimiento con este inciso.

Por último, respecto al inciso e), referente a la vinculación del nivel Fin con los objetivos estratégicos de la dependencia o programa sectorial, en este caso se revisó la alineación con el Plan Municipal y dado que se identificó dicha vinculación, se cumple con este inciso.

De acuerdo con el análisis anterior, el Pp cumple con los incisos de la pregunta, por lo que le corresponde el nivel **CUATRO**.

20. En el documento normativo del programa es posible identificar el resumen narrativo de la MIR (Fin, Propósito, Componentes y Actividades)?

Respuesta

Sí

Nivel	Criterios
1	• Algunas de las Actividades de la MIR se identifican en las ROP o documento normativo del programa.
2	• Algunas de las Actividades y todos los Componentes de la MIR se identifican en las ROP o documento normativo del programa.
3	• Algunas de las Actividades, todos los Componentes y el Propósito de la MIR se identifican en las ROP o documento normativo del programa.
4	• Algunas de las Actividades, todos los Componentes, el Propósito y el Fin de la MIR se identifican en las ROP o documento normativo del programa.

El equipo evaluador identificó como documento normativo del Pp "Gobierno Digital y Eficiente" el Reglamento de la Administración Pública Municipal de Monterrey. Desde la perspectiva de la lógica vertical de la MIR 2022 del Pp, se identificó:

Actividades:

- **Actividad 1.1. Contribuir a la digitalización de los procesos internos del municipio para atención de trámites y servicios ciudadanos.**

Esta Actividad se identificó en el Capítulo XI, de la Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto, específicamente en el Artículo 115, como se muestra a continuación:

ARTÍCULO 115. Son facultades y obligaciones de la persona Titular de la Secretaría:

XXXVI. Emitir propuestas y recomendaciones sobre nuevos proyectos de digitalización, simplificación administrativa de trámites y servicios;

- **Actividad 1.2. Contribuir a la incorporación de herramientas digitales para la gestión de proyectos dentro del municipio.**

Parte de la redacción de la Actividad 1.2, se identificó en el Capítulo XI, de la Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto, que a la letra dice:

ARTÍCULO 115. Son facultades y obligaciones de la persona Titular de la Secretaría:

VII. Coordinar, con otros entes públicos federales y estatales en el ámbito de competencia, los mecanismos y herramientas necesarias para la implementación de las políticas de gestión de datos, el gobierno abierto y el gobierno digital en el Municipio;

- **Actividad 2.1. Contribuir a las campañas de comunicación y sensibilización de la ciudadanía en el uso de herramientas digitales**

Esta Actividad, al igual que las Actividades anteriores, se identificó en el Artículo 15, de la siguiente manera:

ARTÍCULO 115. Son facultades y obligaciones de la persona Titular de la Secretaría:

XXI. Definir y dirigir las políticas y lineamientos que garanticen la facilidad, sencillez, claridad y adaptabilidad del uso por parte de la persona usuaria final respecto de las herramientas, procedimientos gubernamentales o interfaces de contacto ciudadano, digitales o presenciales, elaboradas por la Administración Pública Municipal;

- **Actividad 2.2. Contribuir a los trámites y servicios que se ofrecen en la ventanilla digital**

La Actividad 2.2. se identificó en el Artículo 115, como se muestra a continuación:

VI. Diseñar y coordinar la implementación de la mudanza digital de trámites y servicios a cargo de la Administración Pública Municipal;

- **Actividad 2.3. Creación de identidad digital ciudadana**

Parte de la redacción de la Actividad 2.3, también se identificó en el Artículo 115, de la siguiente manera:

V. Coordinar el diseño e implementación de los mecanismos de identidad y firma digital de la ciudadanía para el acceso a los trámites y servicios proporcionados por las Dependencias y Organismos Paramunicipales de la Administración Pública Municipal, en apego a las disposiciones relativas a la protección de datos personales y seguridad establecidas en las leyes y políticas en la materia y en coordinación con las autoridades estatales y federales competentes;

- **Actividad 2.4. Creación del portal de datos abiertos**

Esta Actividad no se identificó en el documento normativo del Pp.

- **Actividad 3.1. Servidores públicos con capacidades de innovación y eficiencia**

En cuanto a la Actividad 3.1, se identificó en el Artículo 52, como se muestra a continuación:

ARTÍCULO 52. Corresponden a la Dirección de Transparencia las siguientes atribuciones:

VIII. Elaborar, en coordinación con el Ayuntamiento, proyectos de planes de capacitación, previo al ingreso, y de actualización durante el desarrollo laboral, para los servidores públicos de las distintas áreas de la Administración Pública Municipal y ponerlos a la consideración de la persona Titular de la Contraloría Municipal para su aprobación;

- **Actividad 3.2. Incorporación y promoción de liderazgos con visión de innovación**

Esta Actividad no se identificó en el documento normativo del Pp.

Componentes:

- **Componente 1. Contribuir a la visibilidad y trazabilidad de los proyectos prioritarios del municipio**

Se identificó este Componente en el Artículo 154, que a la letra dice:

ARTÍCULO 154. Corresponden a la Coordinación de Asesores de la Secretaría Ejecutiva de la Presidencia Municipal, las siguientes atribuciones:

IX. Dar seguimiento y, cuando se requiera, apoyo técnico a las Dependencias y Entidades responsables, sobre los programas y proyectos prioritarios para el desarrollo del Municipio, que determine la persona titular de la Presidencia Municipal;

- **Componente 2. Contribuir a incentivar la cultura y transformación digital del municipio.**

Este Componente se identificó en el Artículo 115, como se muestra a continuación:

ARTÍCULO 115. Son facultades y obligaciones de la persona Titular de la Secretaría:

XIII. Promover el desarrollo de una cultura digital ciudadana y gobierno electrónico como un mecanismo de estrategia de inclusión digital;

- **Componente 3. Reconocimientos o premios dados a las secretarías y/o ciudadanía por prácticas innovadoras**

Este Componente no se identificó en el documento normativo del Pp.

Propósito:

Incrementar la percepción de eficiencia y satisfacción en el uso de plataformas digitales gubernamentales

Parte de la redacción del Nivel Propósito, se identificó en el Artículo 115, como se muestra a continuación:

ARTÍCULO 115. Son facultades y obligaciones de la persona Titular de la Secretaría:

III. Coordinar el diseño y gestión, junto con la Secretaría del Ayuntamiento, de las plataformas tecnológicas para la participación ciudadana del Municipio;

Fin:

Contribuir a la satisfacción de la ciudadanía por experiencia positiva en la atención de trámites y servicios gubernamentales.

Se identificó en el Artículo 153, de la siguiente manera:

ARTÍCULO 153. Corresponden a la Dirección de Atención Ciudadana de la Secretaría Ejecutiva las siguientes atribuciones:

VII. Atender a la población del municipio que, mediante diversos medios, solicite orientación respecto de trámites y servicios o realicen peticiones, brindando un trato de calidad y eficiente;

De acuerdo con el análisis anterior, se lograron identificar el 75 por ciento de las Actividades, el 66.6 por ciento de los Componentes y con respecto al Propósito y el Fin, estos últimos fueron identificados en el Reglamento de la Administración Pública Municipal de Monterrey, posteriormente referente a las áreas de mejora se debe considerar que todos los niveles de la MIR se puedan identificar en el documento normativo del Pp, además, esto debe ser consistente con la propuesta de mejora que la MIR realiza con base en el Árbol de problemas establecidos en el documento de diagnóstico, es por ello que le corresponde el nivel **CUATRO**.

9.2. DE LA LÓGICA HORIZONTAL DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

21. En cada uno de los niveles de objetivos de la MIR del programa (Fin, Propósito, Componentes y Actividades) existen indicadores para medir el desempeño del programa con las siguientes características:

- a) Claros.
- b) Relevantes.
- c) Económicos.
- d) Monitoreables.
- e) Adecuados.

Respuesta

Sí

Nivel	Criterios
1	• Del 0% al 49% de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
2	• Del 50% al 69% de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
3	• Del 70% al 84% de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
4	• Del 85% al 100% de los indicadores del programa tienen las características establecidas.

A continuación, se realiza un análisis puntual de cada uno de los indicadores a partir de las características señaladas en la pregunta denotando para cada caso si se cumple con cada una de ellas. El análisis se desprende de los criterios para la selección de indicadores que están publicados en la "Guía para el Diseño de Indicadores Estratégicos" de la SHCP. Los indicadores deben cumplir con las siguientes características:

- **Claro:** deben ser tan directos e inequívocos como sea posible, es decir entendibles.
- **Relevante:** deben proveer información sobre la esencia del objetivo que se quiere medir, deben estar definidos sobre lo importante, con sentido práctico.
- **Económico:** tienen costos e implicaciones para su construcción y medición; se debe elegir aquellos que estén disponibles a un costo razonable.
- **Monitoreable:** deben poder sujetarse a una comparación independiente.
- **Adecuado:** provee suficientes bases para medir. Un indicador no debería ser ni tan indirecto ni tan abstracto que estimar el desempeño se convierta en una tarea complicada y problemática.

Nivel Fin

El indicador para este nivel se define como: "*Satisfacción del ciudadano respecto al uso de las plataformas digitales de trámites y servicios del municipio*", y la definición del objetivo "*Contribuir a la satisfacción de la ciudadanía por experiencia positiva en la atención de trámites y servicios gubernamentales*", se identificó que el indicador es Claro en lo que mide, que es la satisfacción sobre las plataformas digitales para realizar trámites y servicios, respecto a su Relevancia, se considera que este indicador cumple con esta característica, ya que el indicador considera elementos específicos del objetivo del Resumen Narrativo ya que mide las valoraciones positivas de la ciudadanía sobre el uso de plataformas digitales respecto del total de valoraciones recibidas, con lo que se puede medir la proporción de usuarios que se encuentran satisfechos con el uso de las plataformas digitales, que en este caso es la satisfacción de la ciudadanía.

Por su parte en lo relativo a la Economía, se considera como tal, debido a que la información para la construcción del indicador proviene de medios de verificación internos (*Estadísticas o encuestas de las plataformas*). En lo que respecta a la característica de Monitoreable que se refiere a que puede ser sujeto de comprobación externa, no se tuvo evidencia de los medios de verificación, por lo que no se puede realizar la comprobación externa del indicador. Finalmente, en cuanto a lo Adecuado del indicador, aunque se cumple con la característica de relevante, no se identificó que el indicador estuviera relacionado de manera directa con algún objetivo o estrategia del Plan Municipal de Desarrollo, por lo que no se considera Adecuado.

Nivel Propósito

El indicador definido como "*Implementación de soluciones digitales*" no es Claro en lo que busca medir puesto que solo menciona la implementación de soluciones, sin embargo, es ambiguo al referirse a implementación, además de no identificarse como un indicador de desempeño, en lo concerniente a la Relevancia, mientras que el objetivo que se pretende medir es el incremento en la percepción de eficiencia y satisfacción, el indicador mide la implementación de soluciones digitales, lo cual es inconsistente.

Por su parte en lo relativo a la Economía, se considera como tal, debido a que la información para la construcción del indicador proviene de medios de verificación internos (*Documentación de entrega de soluciones digitales*). En lo que respecta a la característica de Monitoreable que se refiere a que puede ser sujeto de comprobación externa, no se tuvo evidencia de la información para reproducir el indicador, por lo que no se puede realizar la comprobación externa del indicador. Finalmente, en cuanto a lo Adecuado del indicador, como se señaló en lo que se refiere a su Relevancia, el indicador no refleja lo indicado en el objetivo, por lo que no se cumple con ser Adecuado.

Nivel Componentes

El **Componente C1** (*Contribuir a la visibilidad y trazabilidad de los proyectos prioritarios del municipio*) le corresponde el indicador "Proyectos que pueden ser trazables y gestionados a partir de soluciones digitales". En lo relativo a su Claridad, el indicador es Claro en lo que pretende medir que son los proyectos que pueden ser trazables y gestionados, sin embargo, no es un indicador de desempeño. En cuanto a la Relevancia del indicador, mientras que el objetivo a este nivel no es un servicio que presta el Pp hacia la población objetivo, se mide a través de la proporción de proyectos solicitados respecto a los gestionados lo cual a partir de soluciones digitales lo cual no da información de la trazabilidad de estos, por lo que no se cumple con dicha característica.

Por su parte en lo relativo a la Economía, se considera como tal, debido a que la información para la construcción del indicador proviene de medios de verificación internos (*Documentación de entrega de soluciones digitales*). En lo que respecta a la característica de Monitoreable que se refiere a que puede ser sujeto de comprobación externa, no se tuvo evidencia de la información que el Pp lleva a cabo para identificar la cantidad de proyectos solicitados, con respecto a la cantidad de proyectos gestionados, por lo que, no se cumple. Finalmente, en cuanto a lo Adecuado del indicador, como se señaló en lo que se refiere a su Relevancia, el indicador no refleja lo indicado en el objetivo.

Para el **Componente C2** (*Contribuir a incentivar la cultura y transformación digital del municipio*) le corresponde el indicador "Cantidad de capacitaciones, cursos o actividades relacionadas con cultura y transformación digital que se realicen en el municipio para las servidoras públicas y ciudadanía". En lo relativo a su Claridad, el indicador es Claro ya que especifica lo que pretende medir, que en este caso es la cantidad de diversas acciones, como son capacitaciones, cursos, actividades, sin embargo, no es un indicador de desempeño. Por otro lado, mide algunos de los elementos del Resumen Narrativo, ya que si bien los cursos y las capacitaciones son relevantes para incentivar la cultura y la transformación digital existen otros elementos como el acceso a las TIC y el uso de estas que también pueden incidir en el logro del objetivo. No obstante, ese considera Relevante.

Por su parte en lo relativo a la Economía, se considera como tal, debido a que la información para la construcción del indicador proviene de medios de verificación internos (*Documentos en poder de la Dirección*) aunque no establece de manera específica la información que se encuentra en dichos documentos. En lo que respecta a la característica de Monitoreable que se refiere a que puede ser sujeto de comprobación externa, no se tuvo evidencia de la información para reproducir el indicador, por lo que, no se puede realizar la comprobación externa. Finalmente, en cuanto a lo Adecuado, el indicador no permite medir el cumplimiento del objetivo asociado. *Se recomienda redefinir el indicador tanto en el nombre como en el método de cálculo.*

Respecto al **Componente C3** (*Reconocimientos o premios dados a las secretarías y/o ciudadanía por prácticas innovadoras*) le corresponde el indicador "Número de reconocimientos o premios dados a las

secretarías y/o ciudadanía por prácticas innovadoras". En lo relativo a su Claridad, el indicador es claro en lo que mide que es cantidad de reconocimientos o premios que se otorgan a las secretarías y/o ciudadanía, sin embargo, no es un indicador de desempeño. En cuanto a la Relevancia del indicador, se considera como tal, ya que tiene elementos específicos del objetivo del Resumen Narrativo como son la entrega de reconocimientos o premios a las secretarías y/o ciudadanía, aunque no se habla del desempeño. Como se había comentado con anterioridad, este Componente no es un servicio que se presta a la población objetivo y no representa un indicador de desempeño con el que se mida el avance o logro respecto de una meta específica.

Por su parte en lo relativo a la Economía, se considera como tal, debido a que la información para la construcción del indicador proviene de medios de verificación internos (*Documentos en poder de la Dirección*), aunque no establece de manera específica la información que se encuentra en dichos documentos. En lo que respecta a la característica de Monitoreable que se refiere a que puede ser sujeto de comprobación externa, no se tuvo evidencia de los documentos en poder de la dirección para identificar los reconocimientos y/o premios otorgados a las secretarías y/o ciudadanía, colaboración, por lo que, no se puede realizar la comprobación externa del indicador. Finalmente, en cuanto a lo Adecuado, el indicador refleja lo indicado en el objetivo.

Nivel Actividades

- Para el **Componente C1**, que cuenta con dos Actividades como se muestran a continuación:
 - **C1-A1.1 Contribuir a la digitalización de los procesos internos del municipio para atención de trámites y servicios ciudadanos:** su indicador se denomina "*Porcentaje de procesos internos digitalizados del municipio para la atención de trámites y servicios*", en lo relativo a su claridad, se cumple con esta característica, ya que el indicador describe de manera Clara lo que pretende medir que son los procesos internos digitalizados del municipio para la atención de trámites y servicios, así mismo, se identificó que el indicador considera elementos del objetivo del Resumen Narrativo que en este caso son los procesos internos digitalizados, por lo que es Relevante.

Por su parte en lo relativo a la Economía, se considera como tal, debido a que la información para la construcción del indicador proviene de medios de verificación internos (*Procesos digitalizados*). En lo que respecta a la característica de Monitoreable que se refiere a la comprobación externa, no se tuvo evidencia del total de procesos digitalizados, por lo que no fue posible su reproducción externa, por lo anterior no cumple con esta característica. Finalmente, en lo Adecuado del indicador, como se señaló en lo que se refiere a su Relevancia, el indicador refleja lo indicado en el Resumen Narrativo.

- **C1-A1.2 Contribuir a la incorporación de herramientas digitales para la gestión de proyectos dentro del municipio:** su indicador se denomina "*Cantidad de dependencias y entidades municipales que solicitan soluciones digitales*" en lo relativo a su claridad, no es Claro en lo que mide, ya que es ambigua la redacción en lo que se refiere a la incorporación ya que no es claro si se refiere al uso, diseño, implementación y/o puesta en marcha de herramientas digitales, además de que no es un indicador de desempeño. En cuanto a la Relevancia no se logra identificar, puesto que no considera elementos específicos del objetivo que es la incorporación de herramientas digitales para la gestión de proyectos dentro del municipio, además de señalar que el indicador propuesto no es un indicador de desempeño ya que su método de cálculo sólo suma las solicitudes de soluciones digitales, pero no da indicios de su desempeño

Por su parte en lo relativo a la Economía, se considera como tal, debido a que la información para la construcción del indicador proviene de medios de verificación internos (*Documentos en poder de la Dirección*), pero no identifica de manera específica cual es el medio de verificación. En lo que respecta a la característica de Monitoreable que se refiere a la comprobación externa, no fue posible identificar la información que considera dichos documentos, por lo que no se cumple con la característica. Finalmente, en cuanto a lo Adecuado del indicador, como se señala en lo que se refiere a su Relevancia, el indicador, refleja lo indicado en el objetivo, el método de cálculo no permite medir el desempeño de este objetivo.

- En cuanto al **Componente C2**, se identificaron cuatro Actividades:

- **C2-A2.1 Contribuir a las campañas de comunicación y sensibilización de la ciudadanía en el uso de herramientas digitales** su indicador se define como "*Cantidad de personas ciudadanas impactadas en las campañas de comunicación y sensibilización sobre el uso de herramientas digitales*", en cuanto a la Claridad, se cumple con esta característica, ya se utiliza el término "*impactadas*" como aquellas que reciben el mensaje de las campañas, aunque no se muestra como un indicador de desempeño. En cuanto a la Relevancia, se logra identificar, puesto que, considera elementos importantes como son las personas que reciben el mensaje de las campañas de comunicación y sensibilización sobre el uso de herramientas digitales.

Por su parte en lo relativo a la Economía, se considera como tal debido ya que la información para la construcción de los indicadores proviene de medios de verificación internos (*Estadística del programa*). En lo que respecta a la característica de Monitoreable, que se refiere a la comprobación externa, no se identificaron las bases necesarias para su reproducción externa, por lo que no cumple con ella. Finalmente, en cuanto a lo

Adecuado, como se señaló en lo que se refiere a su Relevancia, el indicador no refleja el desempeño del objetivo.

- **C2-A2.2 Contribuir a los trámites y servicios que se ofrecen en la ventanilla digital**, su indicador se define como "*Número de trámites y servicios que se ofrecen en la ventanilla digital*", en cuanto a la Claridad, se cumple con esta característica, ya que se establece claramente lo que se pretende medir que son los trámites y servicios que el municipio ofrece en ventanilla digital, pero no se muestra como un indicador de desempeño así como tampoco la redacción del objetivo corresponde al de una acción, no obstante, se logra identificar la Relevancia respecto al objetivo ya que con el número total de trámites y servicios que se ofrece en ventanilla digital se podría identificar y contribuir en mejorar los trámites y servicios que se ofrecen en la ventanilla digital. *El equipo evaluador recomienda que el indicador mida, en su lugar, del total de trámites y servicios la proporción que se hacen a través de la ventanilla digital.*

Por su parte en lo relativo a la Economía, se considera como tal ya que la información para la construcción de los indicadores proviene de medios de verificación institucionales (*Estadísticas del programa*). En lo que respecta a la característica de Monitoreable, que se refiere a la comprobación externa, no se identificó la información necesaria para su reproducción externa, por lo que no cumple con ella. Finalmente, en cuanto a lo Adecuado, como se señaló en lo que se refiere a su Relevancia, el indicador no refleja lo indicado en el objetivo y no permite medir el cumplimiento del objetivo.

- **C2-A2.3: Creación de identidad digital ciudadana**: su indicador se denomina "*Número de ciudadanos que se registran con su identidad digital*", en lo relativo a su claridad se cumple con esta característica ya que se identifica lo que el indicador pretende medir que son los ciudadanos que se registran para obtener su identidad digital, sin embargo, no se muestra como un indicador de desempeño. Por otro lado, se logra identificar la Relevancia del indicador, ya que considera elementos específicos del indicador en el objetivo del Resumen Narrativo. *El equipo evaluador recomienda que el indicador mida la proporción de los ciudadanos que se han registrado para obtener la identidad digital respecto del total, lo que permitiría dar seguimiento al avance de esta actividad.*

Por su parte en lo relativo a la Economía, se considera como tal, debido a que la información para la construcción del indicador proviene de medios de verificación internos (*Documentos en poder de la Dirección*). En lo que respecta a la característica de Monitoreable no se tuvo evidencia de la información que contienen los documentos en poder de la Dirección, por lo que no cumple con la característica de Monitoreable. Finalmente, en cuanto a lo Adecuado del indicador, como se señaló en lo que se refiere a su Relevancia, el indicador refleja lo indicado en el objetivo.

- **C2-A2.4 Creación del portal de datos abiertos:** su indicador se denomina "*Número de conjuntos de datos publicados en el portal*", en lo relativo a su claridad no se cumple con esta característica, ya que mide el conjunto de datos publicados en el portal, sin embargo, no se muestra como un indicador de desempeño. Por otro lado, no se logra identificar la Relevancia, puesto que el indicador no considera elementos específicos del Objetivo que es la creación del portal de datos abiertos, mientras que el indicador mide los conjuntos de datos publicados. *El equipo evaluador recomienda que el Pp modifique el indicador o en su caso el objetivo para que sean consistentes y efectivamente sea relevante.*

Por su parte en lo relativo a la Economía, se considera como tal, debido a que la información para la construcción del indicador proviene de medios de verificación internos (*Archivos y documentos en poder de la Dirección*). En lo que respecta a la característica de Monitoreable que se refiere a la comprobación externa, cabe mencionar que se tuvo evidencia del documento, puesto que no especifica qué información considera de los archivos y documentos del poder de la Dirección, por lo que no se cumple con la característica de Monitoreable. Finalmente, en cuanto a lo Adecuado del indicador, como se señala en lo que se refiere a su Relevancia, el indicador no refleja lo indicado en el objetivo.

- Finalmente, el **Componente 3** cuenta con dos Actividades:

- **C3-A3.1: Servidores públicos con capacidades de innovación y eficiencia,** su indicador se define como "*Número de servidores públicos incorporadas con capacidades de innovación y eficiencia*", en lo relativo a su Claridad, no lo es ya que no se explica en su definición cómo se obtienen las capacidades de innovación e eficiencia y, además, no se muestra como un indicador de desempeño; en cuanto a la Relevancia tampoco se cumple, ya que el indicador no mide la incorporación de la visión de innovación.

Por su parte en lo relativo a la Economía, se considera como tal, debido a que la información para la construcción del indicador proviene de medios de verificación internos (*Documentos en poder de la Dirección*). En lo que respecta a la característica de Monitoreable que se refiere a la comprobación externa, cabe mencionar que se tuvo evidencia del documento, puesto que no especifica qué información considera en los documentos en poder de la Dirección, por lo que no se cumple con la característica de Monitoreable. Finalmente, en cuanto a lo Adecuado del indicador, como se señala en lo que se refiere a su Relevancia, el indicador no refleja lo indicado en el objetivo.

- **C3-A3.2: Incorporación y promoción de liderazgos con visión de innovación,** su indicador se define como "*Número de mesas de trabajo con Secretarías para mejora y digitalización de trámites*", en lo relativo a su Claridad, lo es en lo que pretende medir que son las mesas de

trabajo con Secretarías para mejorar la digitalización de trámites, pero no se muestra como un indicador de desempeño; y además no es Relevante puesto que la realización de las mesas de trabajo no permite identificar la forma en que incorporan y promueven los liderazgos..

Por su parte en lo relativo a la Economía, se considera como tal, debido a que la información para la construcción del indicador proviene de medios de verificación internos (*Documentos en poder de la Dirección*). En lo que respecta a la característica de Monitoreable que se refiere a la comprobación externa, cabe mencionar que se tuvo evidencia del documento, puesto que no especifica qué información considera en los documentos en poder de la Dirección, por lo que no se cumple con la característica de Monitoreable. Finalmente, en cuanto a lo Adecuado del indicador, como se señala en lo que se refiere a su Relevancia, el indicador no refleja lo indicado en el objetivo.

De acuerdo con el análisis anterior, los indicadores del Pp cumplen con el 55.38 por ciento de las características citadas en la pregunta, por lo que le corresponde el nivel **DOS**.

Se recomienda que, una vez modificado el Resumen Narrativo de la MIR, los indicadores reformulados cumplan con todas las características de la pregunta, principalmente que sean claros y relevantes, y además que los medios de verificación sean documentos donde se pueda verificar la información, por lo que, se necesita que estén públicos en la página de internet de la Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto.

22. Las Fichas Técnicas de los indicadores del programa cuentan con la siguiente información:

- a) Nombre.
- b) Definición.
- c) Método de cálculo.
- d) Unidad de Medida.
- e) Frecuencia de Medición.
- f) Línea base.
- g) Metas.
- h) Comportamiento del indicador (ascendente, descendente, regular o nominal).

Respuesta

Sí

Nivel	Criterios
1	• Del 0% al 49% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
2	• Del 50% al 69% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
3	• Del 70% al 84% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
4	• Del 85% al 100% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.

El Pp ha desarrollado para cada uno de sus 13 indicadores una ficha técnica que contiene todos los elementos solicitados en la pregunta. A continuación, se realiza el análisis partiendo de lo general a lo específico para cada uno de los indicadores que conforman la MIR del Pp y comparándolo con las recomendaciones de la Guía para la Construcción de Indicadores Estratégicos publicada por la SHCP

Nombre.

Las 13 Fichas Técnicas identifican un nombre para cada uno de los indicadores, así mismo, tiene consistencia con el método de cálculo.

Definición.

De igual manera para cada uno de los 13 indicadores, en las Fichas Técnicas se cuenta con una definición de este, describiendo puntualmente lo que mide el indicador.

Método de cálculo.

Los 13 indicadores del Pp establecen un método de cálculo, aunque en su mayoría este método no corresponde al de un indicador de desempeño.

Unidad de Medida.

Con base en el método de cálculo, se identificó para todos los indicadores unidades de medida que son: Porcentaje, Proyectos, Documentación, Dependencias y Entes, capacitaciones, cursos, actividades, ciudadanos, Trámites y servicios, número de ciudadanos, conjuntos de datos abiertos, reconocimientos, premios, contrataciones, incorporaciones, anual, sin embargo, son ambiguas, así mismo, no es consistente con lo establecido en el apartado de unidad de medida que establece en la Matriz de Indicador de Resultados del Pp "*Gobierno Digital y Eficiente*".

Frecuencia de medición

Con base en la disponibilidad de las fuentes de información necesarias para el cálculo de los indicadores, se identificó que para el nivel Fin, Propósito, Actividad 1.1, Componente 2 la frecuencia de medición es bimestral, (la información de estos indicadores es generada por el programa cada dos meses), mientras que para el Componente 1, Actividad 1.2, Actividad 2.1, Actividad 2.2, Actividad 2.3 es semestral (la información es generada por el programa cada seis meses). y para la Actividad 2.4, el Componente 3 y las Actividades de dicho Componente, es Anual (la información es generada por el programa cada año).

Línea base.

No se tuvo evidencia de la línea base de los 13 de los indicadores, ya que mencionan que No Aplica, así mismo, se identificó que en cada indicador precisa el año que se toma como referencia, que en este caso en su mayoría es del 2021. *Se recomienda que para las fichas técnicas en las que se señala NA, en caso de que sean indicadores nuevos, se establezca como línea base cero, en su defecto, retomar los resultados del*

Metas

En cuanto a las metas, para cada uno de los indicadores se establecen las metas programadas para el ejercicio fiscal 2022.

Comportamiento del indicador (ascendente, descendente)

Finalmente, para cada uno de los indicadores se establece el sentido del indicador que en su mayoría es el sentido ascendente ya que se espera que el valor se incremente año con año.

De esta manera, las Fichas Técnicas de los indicadores cumplen con todos los criterios establecidos en la pregunta y, por lo tanto, le corresponde el nivel **CUATRO**.

23. Las metas de los indicadores de la MIR del programa tienen las siguientes características:

- a) Cuentan con unidad de medida.
- b) Están orientadas a impulsar el desempeño, es decir, no son laxas.
- c) Son factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta el programa.

Respuesta

Sí

Nivel	Criterios
1	• Del 0% al 49% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
2	• Del 50% al 69% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
3	• Del 70% al 84% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
4	• Del 85% al 100% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.

Con base en la información proporcionada por la Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto, se identificaron las metas de los niveles de la MIR 2022, en términos generales, de los indicadores que se tuvo evidencia tienen definida su Unidad de Medida.

Es necesario destacar que el Pp tuvo una modificación sustantiva en su estructura por lo que, en términos generales, no se tuvo referencia de la línea base. Lo anterior, no permite identificar la orientación al desempeño.

En cuanto a su **orientación al desempeño** (de las metas) y su **factibilidad** se observó lo siguiente:

Nivel Fin

Fin		
Indicador	Línea base 2021	Meta 2022
Satisfacción del ciudadano respecto al uso de las plataformas digitales de trámites y servicios del municipio	N/A	75

En cuanto a este indicador no se identificaron elementos necesarios para determinar su orientación al desempeño. En otras palabras, la meta establecida de 75 por ciento en cuanto a la satisfacción del ciudadano en el uso de las plataformas digitales de trámites y servicios del municipio, al no tener una referencia de línea base, no permite identificar el desempeño del indicador, y no permite ofrecer evidencia sobre su orientación al desempeño y su factibilidad.

Nivel Propósito

Propósito		
Indicador	Línea base 2021	Meta 2022
Implementación de soluciones digitales	N/A	5

En cuanto a este indicador no se identificaron elementos necesarios para determinar su orientación al desempeño. En otras palabras, la meta establecida de 5 proyectos estratégicos, al no tener una referencia de línea base, no permite identificar el desempeño del indicador, y no permite ofrecer evidencia sobre su orientación al desempeño y su factibilidad.

Nivel Componentes

Componente (1)		
Indicador	Línea base 2021	Meta 2022
Proyectos que pueden ser trazables y gestionados a partir de soluciones digitales	N/A	10

En cuanto a este indicador no se identificaron elementos necesarios para determinar su orientación al desempeño. En otras palabras, la meta establecida de 10 documentos de entrega de soluciones digitales, al no tener una referencia de línea base, no permite identificar el desempeño del indicador, y no permite ofrecer evidencia sobre su orientación al desempeño y su factibilidad.

Nivel Componentes

Componente (2)		
Indicador	Línea base 2022	Meta 2022
Cantidad de capacitaciones, cursos o actividades relacionadas con cultura y transformación digital	N/A	12

Componente (2)		
Indicador	Línea base 2022	Meta 2022
que se realicen en el municipio para las servidoras públicas y ciudadanía		

En cuanto a este indicador no se identificaron elementos necesarios para determinar su orientación al desempeño. En otras palabras, la meta establecida de 12 capacitaciones, cursos o actividades, al no tener una referencia de línea base y no ser un indicador de desempeño, no permite identificar el desempeño del indicador, y no permite ofrecer evidencia sobre su orientación al desempeño y su factibilidad.

Componente (3)		
Indicador	Línea base 2022	Meta 2022
Número de reconocimientos o premios dados a las secretarías y/o ciudadanía por prácticas innovadoras	N/A	1

En cuanto a este indicador no se identificaron elementos necesarios para determinar su orientación al desempeño. En otras palabras, la meta establecida de 1 reconocimiento o premios, al no tener una referencia de línea base y no ser un indicador de desempeño, no permite identificar el desempeño del indicador, y no permite ofrecer evidencia sobre su orientación al desempeño y su factibilidad.

Nivel Actividades

- ***Componente 1***

Actividades (1.1)		
Indicador	Línea base 2021	Meta 2022
Porcentaje de procesos internos digitalizados del municipio para la atención de trámites y servicios.	N/A	15

En cuanto a este indicador no se identificaron elementos necesarios para determinar su orientación al desempeño. En otras palabras, la meta establecida de 15 por ciento de procesos digitalizados, al no tener una referencia de línea base y no contar con un indicador de desempeño, no permite identificar el desempeño del indicador, y no permite ofrecer evidencia sobre su orientación al desempeño y su factibilidad.

Actividades (1.2)		
Indicador	Línea base 2021	Meta 2022
Cantidad de dependencias y entes municipales que usan herramientas digitales para gestión de proyectos	N/A	4

En cuanto a este indicador no se identificaron elementos necesarios para determinar su orientación al desempeño. En otras palabras, la meta establecida de 4 dependencias y entes, al no tener una referencia de línea base y no contar con un indicador de desempeño, no permite identificar el desempeño del indicador, y no permite ofrecer evidencia sobre su orientación al desempeño y su factibilidad.

- **Componente 2**

Actividades (2.1)		
Indicador	Línea base 2021	Meta 2022
Cantidad de personas ciudadanas impactadas en las campañas de comunicación y sensibilización sobre el uso de herramientas digitales.	N/A	50,000

En cuanto a este indicador no se identificaron elementos necesarios para determinar su orientación al desempeño. En otras palabras, la meta establecida de 50,000 ciudadanos, al no tener una referencia de línea base, y no contar con un indicador de desempeño, no permite identificar la evolución del indicador, y no permite ofrecer evidencia sobre su orientación al desempeño y su factibilidad.

Actividades (2.2)		
Indicador	Línea base 2021	Meta 2022
Número de trámites y servicios que se ofrecen en la ventanilla digital	N/A	30

En cuanto a este indicador no se identificaron elementos necesarios para determinar su orientación al desempeño. En otras palabras, la meta establecida de 30 trámites y servicios, al no tener una referencia de línea base y no contar con un indicador de desempeño, no permite identificar el desempeño del indicador, y no permite ofrecer evidencia sobre su orientación al desempeño y su factibilidad.

Actividades (2.3)		
Indicador	Línea base 2021	Meta 2022
Número de ciudadanos que se registran con su identidad digital	N/A	100, 000

En cuanto a este indicador no se identificaron elementos necesarios para determinar su orientación al desempeño. En otras palabras, la meta establecida de 100 000 número de ciudadanos, al no tener una referencia de línea base y no contar con un indicador de desempeño, no permite identificar el desempeño del indicador, y no permite ofrecer evidencia sobre su orientación al desempeño y su factibilidad.

Actividades (2.4)		
Indicador	Línea base 2021	Meta 2022
Número de conjuntos de datos publicados en el portal	N/A	35

En cuanto a este indicador no se identificaron elementos necesarios para determinar su orientación al desempeño. En otras palabras, la meta establecida de 35 conjunto de datos abiertos, al no tener una referencia de línea base y no contar con un indicador del desempeño, no permite identificar el desempeño del indicador, y no permite ofrecer evidencia sobre su orientación al desempeño y su factibilidad.

- **Componente 3**

Actividades (3.1)		
Indicador	Línea base 2022	Meta 2022
Número de servidores públicos incorporadas con capacidades de innovación y eficiencia	N/A	20

En cuanto a este indicador no se identificaron elementos necesarios para determinar su orientación al desempeño. En otras palabras, la meta establecida de 20 contrataciones o incorporaciones, al no tener una referencia de línea base y no contar con un indicador de desempeño, no permite identificar el desempeño del indicador, y no permite ofrecer evidencia sobre su orientación al desempeño y su factibilidad.

Actividades (3.2)		
Indicador	Línea base 2022	Meta 2022
Número de mesas de trabajo con secretarías para mejora y digitalización de trámites	N/A	12

En cuanto a este indicador no se identificaron elementos necesarios para determinar su orientación al desempeño. En otras palabras, la meta establecida de 12 mesas de trabajo, al no tener una referencia de línea base y no contar con un indicador de desempeño, no permite identificar el desempeño del indicador, y no permite ofrecer evidencia sobre su orientación al desempeño y su factibilidad.

De acuerdo con el análisis de las metas de cada uno de los indicadores de la MIR 2022, no se tuvo evidencia suficiente para valorar todas las características solicitadas en la pregunta, sin embargo, con base a la información de las fichas técnicas, todas cumplen con la unidad de medida, por lo que cumplen con el 33.3 por ciento de las características establecidas en la pregunta, y le corresponde el nivel **UNO**.

Se recomienda que el Pp defina metas al inicio de cada ejercicio fiscal con unidad de medida, considere los resultados obtenidos en el ejercicio fiscal anterior como línea base y considere los recursos asignados para su cumplimiento con lo asegure su factibilidad.

24. Cuántos de los indicadores incluidos en la MIR tienen especificados medios de verificación con las siguientes características:

- a) Oficiales o institucionales.
- b) Con un nombre que permita identificarlos.
- c) Permiten reproducir el cálculo del indicador.
- d) Públicos, accesibles a cualquier persona.

Respuesta **Sí**

Nivel	Criterios
1	• Del 0% al 49% de los medios de verificación cumplen con las características establecidas en la pregunta.
2	• Del 50% al 69% de los medios de verificación cumplen con las características establecidas en la pregunta.
3	• Del 70% al 84% de los medios de verificación cumplen con las características establecidas en la pregunta.
4	• Del 85% al 100% de los medios de verificación cumplen con las características establecidas en la pregunta.

La MIR del Pp "*Gobierno Digital y Eficiente*", consta de indicadores asociados a cada uno de los niveles de ésta. Para cada uno de ellos se analiza si cumplen con las cuatro características especificadas en la pregunta. La primera de ellas se refiere a si los indicadores son oficiales o institucionales, en su totalidad son institucionales.

Por otro lado, pregunta si los medios de verificación tienen un nombre, esto no se cumple, ya que para los 13 indicadores se menciona que el medio de verificación son documentos en poder de la Dirección y estadísticas del Pp, es decir, no especifica el nombre del medio de verificación y no permiten identificarlos de manera precisa. La tercera característica se refiere a la posibilidad de reproducir los indicadores con base en los medios de verificación señalados lo que se analizará con detalle más adelante, y por último se pregunta si son públicos o accesibles lo que también se analiza a continuación:

Nivel Fin

Indicador	Medio de Verificación
Satisfacción del ciudadano respecto al uso de las plataformas digitales de trámites y servicios del municipio	Estadísticas o encuestas de las plataformas

El nivel Fin tiene como método de cálculo (*Valoraciones positivas en el uso de las plataformas digitales del municipio sobre sus trámites o servicios/total de valoraciones recibidas en plataformas digitales del municipio*) *100), para el cual no se identificó con precisión la fuente primaria o secundaria de información de donde se obtiene la información. En el mismo sentido, no se tuvo evidencia de que los medios de verificación permitieran reproducir el indicador, además de que no fue posible verificar si el medio de verificación es público.

Nivel Propósito

Indicador	Medio de Verificación
Implementación de soluciones digitales	Documentación de entrega de soluciones digitales

Tomando en cuenta el método de cálculo utilizado para generar el indicador que es: (*Cantidad de implementación de soluciones digitales*), se identifica que el medio de verificación es ambigua, "Documentación de entrega de soluciones digitales", y no se tuvo evidencia de dicha información, por lo que con la documentación antes mencionada no se podría conocer la información de la implementación de soluciones digitales, por lo que no se puede reproducir el indicador, así mismo, no se encuentra difundido públicamente.

Nivel Componente

- **Componente 1**

Indicador	Medio de Verificación
Proyectos que pueden ser trazables y gestionados a partir de soluciones digitales	Documentación de entrega de soluciones digitales

El indicador para este Componente tiene como método de cálculo (*Suma de la cantidad de proyectos solicitados por las diferentes dependencias del municipio / Cantidad de proyectos gestionados a partir de soluciones digitales entregados*) *100). En cuanto a si los medios de verificación permiten reproducir el cálculo del indicador, no se tuvo evidencia de la documentación de entrega de soluciones digitales, por lo que el equipo evaluador identificó que con la redacción del medio de verificación no se podría obtener información para reproducir el indicador por lo que no fue posible valorar la información necesaria para reproducir el método de cálculo, así mismo, se identificó que no se encuentren difundidos públicamente.

- **Componente 2**

Indicador	Medio de Verificación
Cantidad de capacitaciones, cursos o actividades relacionadas con cultura y transformación digital que se realicen en el municipio para las servidoras públicas y ciudadanía	Documentos en poder de la Dirección

En el caso del Componente C2, que tiene como método de cálculo (*Suma de las capacitaciones, cursos o actividades relacionadas con cultura y transformación digital que se realicen en el ayuntamiento*). En cuanto a sí los medios de verificación permiten reproducir el cálculo del indicador, el equipo evaluador no tuvo evidencia de la información que se encuentra en los Documentos en poder de la Dirección, ya que no determina cuál es la fuente primaria o secundaria de información. Por lo que no se pudo verificar las capacitaciones, cursos, actividades relacionadas con la cultura y la transformación digital, es por lo anterior, que no se pudo identificar si es posible reproducir el indicador, y al no poder acceder al medio de verificación, se determinó que no están difundidas de manera pública.

- **Componente 3**

Indicador	Medio de Verificación
Número de reconocimientos o premios dados a las secretarías y/o ciudadanía por prácticas innovadoras	Documentos en poder de la Dirección

Para el Componente C3 el método de cálculo es: (*Suma de reconocimientos o premios otorgados a las secretarías y/o ciudadanía*). En cuanto a sí los medios de verificación permiten reproducir el cálculo del indicador, no se tuvo evidencia de las fuentes primarias y secundarias de información que se consideran los Documentos en poder de la Dirección, por lo que no es posible asegurar que el documento cuente con la información necesaria para reproducir el indicador, por otro lado, no se identificó que dicho documento sea accesible para cualquier persona ya que no está difundido públicamente.

Nivel Actividades

- **Actividad 1.1**

Indicador	Medio de Verificación
Porcentaje de procesos internos digitalizados del municipio para la atención de trámites y servicios.	Procesos digitalizados

Tomando en cuenta el método de cálculo utilizado para generar el indicador que es: *(Procesos internos digitalizados para atención de trámites y servicios /total de procesos internos para atención de trámites y servicios) *100*), no se tuvo evidencia de los medios de verificación, por lo que el equipo evaluador identificó que con el nombre del documento no se puede obtener información para reconstruir el indicador, así mismo, no se encuentra difundido públicamente.

- **Actividad 1.2**

Indicador	Medio de Verificación
Cantidad de dependencias y entidades municipales que solicitan soluciones digitales	Documentos en poder de la Dirección

Esta Actividad tiene como método de cálculo *(La suma de Dependencias y entes que solicitan soluciones digitales)*, sin embargo, no se identifica de manera precisa el nombre del medio de verificación de donde se obtiene la información para su cálculo, y, por otro lado, no se tuvo evidencia de los medios de verificación para verificar que ahí se cuenta con la información necesaria para reproducir el indicador, además de que no fue posible verificar si el medio de verificación es público.

- **Actividad 2.1**

Indicador	Medio de Verificación
Cantidad de personas ciudadanas impactadas en las campañas de comunicación y sensibilización sobre el uso de herramientas digitales.	Estadísticas del programa

Para el indicador, se tiene como método de cálculo *(Suma de la cantidad de personas impactadas en las campañas de comunicación y sensibilización para el uso de herramientas digitales)*, se identificó que el medio de verificación no es específico y además no permiten reproducir el cálculo del indicador. Por otro lado, el medio de verificación no se encuentra disponible para cualquier persona lo que permitiría su reproducción.

- **Actividad 2.2**

Indicador	Medio de Verificación
Número de trámites y servicios que se ofrecen en la ventanilla digital	Estadísticas del programa

Esta Actividad tiene como método de cálculo *(Suma de trámites y servicios que se ofrecen en la ventanilla digital)*, para el cual no se identificó con precisión la fuente primaria o secundaria de información de *Evaluación en materia de Diseño – "Gobierno Digital y Eficiente 2022"*

donde se obtiene la información. En el mismo sentido, no se tuvo evidencia de que los medios de verificación permitieran reproducir el indicador, además de que no fue posible verificar si el medio de verificación es público.

- **Actividad 2.3**

Indicador	Medio de Verificación
Número de ciudadanos que se registran con su identidad digital	Documentos en poder de la Dirección

Este indicador tiene como método de cálculo (*Suma de conjuntos de datos que son publicados en el portal*), pero no define la fuente de información primaria o secundaria de donde se obtiene la información para su cálculo y, por lo tanto, no se pudo verificar la información para construir el indicador. Por otro lado, el medio de verificación no se encuentra disponible para cualquier persona.

- **Actividad 2.4**

Indicador	Medio de Verificación
Número de conjuntos de datos publicados en el portal	Archivos y documentos en poder de la Dirección

En cuanto a si los medios de verificación permiten reproducir el método de cálculo del indicador, el medio de verificación hace referencia a los *Archivos y documentos en poder de la Dirección*, pero no se establece la fuente primaria o secundaria específica por lo que no se tuvo evidencia de la información que considera dichos archivos y documentación antes mencionada, y por ende no se puede determinar si con los medios de verificación establecidos es posible construir el indicador, por lo que, tampoco se cumple con que estén difundidos públicamente.

- **Actividad 3.1**

Indicador	Medio de Verificación
Número de servidores públicos incorporadas con capacidades de innovación y eficiencia	Documentos en poder de la Dirección

Esta Actividad tiene como método de cálculo (*Suma de personas servidoras públicas incorporadas con una visión de innovación*), sin embargo, no se identifica de manera precisa el nombre del medio de verificación de donde se obtiene la información para su cálculo, y por otro lado, no se tuvo evidencia de los medios

Evaluación en materia de Diseño – "Gobierno Digital y Eficiente 2022"

de verificación para verificar que ahí se cuenta con la información necesaria para reproducir el indicador, además de que no fue posible verificar si el medio de verificación es público.

- **Actividad 3.2**

Indicador	Medio de Verificación
Número de mesas de trabajo con Secretarías para mejora y digitalización de trámites	Documentos en poder de la Dirección

Para el indicador relacionado con las mesas de trabajo, se tiene como método de cálculo (*Número de mesas de trabajo con Secretarías para mejora y digitalización de trámites*) se identificó que el medio de verificación no es específico y además no permiten reproducir el cálculo del indicador. Por otro lado, el medio de verificación no se encuentra disponible para cualquier persona lo que permitiría su reproducción.

Con base en lo anterior, se concluye que los medios de verificación cumplen, en promedio, con el 28.85 por ciento de lo requerido en la pregunta, de esta manera, de acuerdo con los niveles de la pregunta, le corresponde el nivel **UNO**.

Se recomienda, en primera instancia que los medios de verificación tengan nombre y sean específicos para cada indicador de la MIR en todos sus niveles, es decir, que se defina el documento de donde se tomará la información necesaria para el cálculo del indicador y que, efectivamente permitan la reproducción del indicador de acuerdo con el método de cálculo definido, considerando las variables que se emplean para su cálculo.

25. Considerando el conjunto Objetivo-Indicadores-Medios de verificación, es decir, cada renglón de la MIR del programa es posible identificar lo siguiente:

- a) Los medios de verificación son los necesarios para calcular los indicadores, es decir, ninguno es prescindible.
- b) Los medios de verificación son suficientes para calcular los indicadores.
- c) Los indicadores permiten medir, directa o indirectamente, el objetivo a ese nivel.

Respuesta

No

Nivel	Criterios
1	• Uno de los conjuntos Objetivo-Indicadores-Medios de verificación del programa tienen las características establecidas.
2	• Dos de los conjuntos Objetivo-Indicadores-Medios de verificación del programa tienen las características establecidas.
3	• Tres de los conjuntos Objetivo-Indicadores-Medios de verificación del programa tienen las características establecidas.
4	• Todos los conjuntos Objetivo-Indicadores-Medios de verificación del programa tienen las características establecidas.

Nivel Fin

Objetivo	Indicador	Medio de Verificación
Contribuir a la satisfacción de la ciudadanía por experiencia positiva en la atención de trámites y servicios gubernamentales.	Satisfacción del ciudadano respecto al uso de las plataformas digitales de trámites y servicios del municipio	Estadísticas o encuestas de las plataformas

Para el Nivel Fin, los medios de verificación se refieren a la *Estadísticas o encuestas de las plataformas* no se tuvo evidencia de la información que contiene dichas estadísticas lo que no se puede asegurar si son necesarios y suficientes. Por otro lado, referente al inciso c) que se refiere a si los indicadores permiten medir directa o indirectamente el objetivo del indicador, de acuerdo con el método de cálculo el equipo evaluador identificó que sí, puesto que considera elementos específicos como es la satisfacción del ciudadano respecto al uso de las plataformas digitales aunque contiene elementos ambiguos como "opiniones positiva" para lo que se debería determinar lo que se considere como opinión positiva en la definición del indicador, aun así, se identificó que mide directamente al objetivo, pero no el conjunto no cumple con las con las tres condiciones requeridas.

Nivel Propósito

Objetivo	Indicador	Medio de Verificación
Incrementar la percepción de eficiencia y satisfacción en el uso de plataformas digitales gubernamentales	Implementación de soluciones digitales	Documentación de entrega de soluciones digitales

A nivel Propósito de la MIR, considerando el método de cálculo para generar el indicador (*Cantidad de implementación de soluciones digitales*), no se tuvo evidencia de que los medios de verificación fueran suficientes para su reproducción (*documentación de entrega de soluciones digitales*); en cuanto al inciso c) se cumple, ya que con el indicador se puede medir las soluciones digitales y por lo tanto, aunque el indicador no es de desempeño pero da cuenta de la implementación de soluciones digitales. De esta manera no se cumple con las características requeridas en la pregunta.

Nivel Componentes

- **Componente 1**

Objetivo	Indicador	Medio de Verificación
Contribuir a la visibilidad y trazabilidad de los proyectos prioritarios del municipio	Proyectos que pueden ser trazables y gestionados a partir de soluciones digitales	Documentación de entrega de soluciones digitales

En cuanto al Componente C1 tiene como método de cálculo (*Suma de la cantidad de proyectos solicitados por las diferentes dependencias del municipio / Cantidad de proyectos gestionados a partir de soluciones digitales entregados*) *100. Con relación a si los medios de verificación son necesarios y suficientes, el equipo evaluador no tuvo evidencia de la información, sin embargo, se puede determinar que, con la *Documentación de entrega de soluciones digitales*, se pudiera obtener información para el denominador, pero no para numerador, por lo que, no fue posible valorar si el medio de verificación es necesario y suficiente. Por otro lado, con respecto al inciso c) se identificó que el indicador no mide directamente al objetivo que se refiere a visibilizar y trazar los proyectos, mientras que el indicador mide los proyectos solicitados respecto a los gestionados. por lo que no es relevante para el objetivo del Resumen Narrativo. De esta manera no se cumple con las características requeridas en la pregunta.

- **Componente 2**

Objetivo	Indicador	Medio de Verificación
Contribuir a incentivar la cultura y transformación digital del municipio.	Cantidad de capacitaciones, cursos o actividades relacionadas con cultura y transformación digital que se realicen en el municipio para las servidoras públicas y ciudadanía	Documentos en poder de la Dirección

Para el componente C2, respecto a las características de ser suficiente y necesario, no se identificó la información que considera que son los *Documentos en poder de la Dirección*, por lo tanto, no se pudo valorar si son necesarias y suficientes. Por otro lado, se identificó que el indicador es relevante para el objetivo, puesto que mide elementos específicos que aportan al objetivo del Resumen Narrativo, por lo tanto, se cumple con el inciso c), sin embargo, no es un indicador de desempeño. En general, no se cumple con la condición de que el medio de verificación permita reconstruir el indicador, por lo que no se cumplen las características solicitadas en la pregunta.

- **Componente 3**

Objetivo	Indicador	Medio de Verificación
Reconocimientos o premios dados a las secretarías y/o ciudadanía por prácticas innovadoras	Número de reconocimientos o premios dados a las secretarías y/o ciudadanía por prácticas innovadoras	Documentos en poder de la Dirección

El componente C3, tiene como método de cálculo (*Suma de las capacitaciones, cursos o actividades relacionadas con cultura y transformación digital que se realicen en el ayuntamiento*), en cuanto si son necesarios y suficientes, no se tuvo evidencia de los *Documentos en poder de la Dirección*, por lo que no se pudo valorar dichas características. Finalmente, referente al inciso c) se identificó que el indicador hace referencia a elementos específicos del objetivo del Resumen Narrativo, que en este caso son los reconocimientos o premios otorgados a las secretarías y/o ciudadanía, por lo que se cumple, sin embargo, no se cumple con la totalidad de las características establecidas en la pregunta.

Nivel Actividades

- **Actividad 1.1**

Objetivo	Indicador	Medio de Verificación
Contribuir a la digitalización de los procesos internos del municipio para atención de trámites y servicios ciudadanos.	Porcentaje de procesos internos digitalizados del municipio para la atención de trámites y servicios.	Procesos digitalizados

Para la Actividad 1.1, en cuanto a las características de suficiente y necesario, no se identificaron el total de *Procesos digitalizados*, por lo que, no se pudo valorar si son necesarios y suficientes para la reproducción del indicador, por otro lado, se identificó que el indicador con respecto al objetivo tiene elementos para medirlo directamente, ya que tanto el indicador como el objetivo se refieren a los procesos internos digitalizados del municipio en cuanto la atención de trámites y servicios, por lo que, el indicador es relevante para medir el objetivo. Sin embargo, no se cumple las tres condiciones establecidas en la pregunta.

- **Actividad 1.2**

Objetivo	Indicador	Medio de Verificación
Contribuir a la incorporación de herramientas digitales para la gestión de proyectos dentro del municipio	Cantidad de dependencias y entidades municipales que solicitan soluciones digitales	Documentos en poder de la Dirección

En cuanto a la Actividad 1.2, considerando su método de cálculo (*La suma de Dependencias y entes que solicitan soluciones digitales*), no se tuvo evidencia de los *Documentos en poder de la Dirección*, por lo que no se puede identificar si los medios de verificación son necesarios y suficientes. Por otro lado, en cuanto al inciso c) referente a si el indicador permite medir el objetivo de este nivel, no se identificó dicha característica, puesto que, la definición del indicador es ambigua, así mismo, no contribuye al objetivo, ya que con *la suma de dependencias y entes que solicitan soluciones digitales*, no asegura que se incorporen herramientas digitales para la gestión de proyectos dentro del municipio, por lo que, tampoco es un indicador de desempeño. De esta manera no se cumple con las tres características establecidas en la pregunta.

- **Actividad 2.1**

Objetivo	Indicador	Medio de Verificación
Contribuir a las campañas de comunicación y sensibilización de la ciudadanía en el uso de herramientas digitales	Cantidad de personas ciudadanas impactadas en las campañas de comunicación y sensibilización sobre el uso de herramientas digitales.	Estadísticas del programa

La Actividad 2.1, no se logró identificar si el medio de verificación es necesario y suficiente, ya que el equipo evaluador no tuvo evidencia de las *Estadísticas del programa*. Por otro lado, con respecto al inciso c) en cuanto a si el indicador permite medir al objetivo de este nivel, no se observa tal característica ya que con *la Suma de la cantidad de personas impactadas en las campañas de comunicación y sensibilización para el uso de herramientas digitales*, no aporta información relevante para contribuir a las campañas de comunicación y sensibilización de la ciudadanía en el uso de herramientas digitales, así mismo, el indicador no mide el objetivo del Resumen Narrativo. De esta manera no se cumple con las tres características establecidas en la pregunta.

- **Actividad 2.2**

Objetivo	Indicador	Medio de Verificación
Contribuir a los trámites y servicios que se ofrecen en la ventanilla digital	Número de trámites y servicios que se ofrecen en la ventanilla digital	Estadísticas del programa

Para la Actividad 2.2, considerando el método de cálculo (*Suma de trámites y servicios que se ofrecen en la ventanilla digital*), no se tuvo evidencia de las *Estadísticas del programa*, por lo que no se pudo valorar si los medios de verificación son suficientes y necesarios. Finalmente, no se logró identificar que el indicador mide al objetivo de este nivel, puesto que, con la *suma de trámites y servicios que se ofrecen en la ventanilla digital*, no se asegura una contribución positiva a los trámites y servicios que se ofrecen en la ventanilla digital, es decir, el indicador no muestra desempeño. De esta manera no se cumple con las tres características establecidas en la pregunta.

- **Actividad 2.3**

Objetivo	Indicador	Medio de Verificación
Creación de identidad digital ciudadana	Número de conjuntos de datos publicados en el portal	Archivos y documentos en

Objetivo	Indicador	Medio de Verificación
		poder de la Dirección

Con respecto a las características de suficiente y necesario, considerando el método de cálculo (*suma de conjuntos de datos que son publicados en el portal*), el equipo evaluador no tuvo evidencia de la *Archivos y documentos en poder de la Dirección*, por lo que, no es posible determinar si la información es necesaria y suficiente. Finalmente, para el inciso c) se cumple con esta característica ya que considera algunos elementos específicos del objetivo del Resumen Narrativo no así la creación de la identidad digital, como es identificar los datos publicados en el portal para posteriormente crear la identidad digital según la demanda de datos de la ciudadanía. Aun así, el número de conjuntos de datos no es un indicador de desempeño. De esta manera no se cumple con las tres características establecidas en la pregunta.

- **Actividad 2.4**

Objetivo	Indicador	Medio de Verificación
Creación del portal de datos abiertos	Número de conjuntos de datos publicados en el portal	Archivos y documentos en poder de la Dirección

Para esta Actividad, en lo referente a si el medio de verificación es suficiente y necesario, no se tuvo evidencia de los *Archivos y documentos en poder de la Dirección*, por lo tanto, no se pudo valorar dichas características. Por otro lado, con respecto al inciso c) no se logró identificar la relación del indicador con el objetivo, debido a que el Resumen Narrativo hace referencia al portal de datos abiertos y el indicador lo mide por medio de la suma de conjuntos de datos que son publicados en el portal, pero no se refiere a la creación de este. Como se mencionó en el indicador anterior, el número de conjuntos de datos no es un indicador de desempeño. De esta manera no se cumple con las tres características establecidas en la pregunta.

- **Actividad 3.1**

Objetivo	Indicador	Medio de Verificación
Servidores públicos con capacidades de innovación y eficiencia	Número de servidores públicos incorporadas con capacidades de innovación y eficiencia	Documentos en poder de la Dirección

En cuanto a las características de suficiente y necesario, no se tuvo acceso a la evidencia de los *Documentos en poder de la Dirección*, por lo que no se pudo verificar ambas características. En cuanto al *Evaluación en materia de Diseño – "Gobierno Digital y Eficiente 2022"*

inciso c) el indicador mide el objetivo puesto que con la *suma de personas servidoras públicas incorporadas con una visión de innovación* se puede identificar el total de servidores públicos con capacidades de innovación y eficiencia, por lo que este es relevante y cumple con este inciso. Sin embargo, no es un indicador de desempeño. De esta manera no se cumple con las tres características establecidas en la pregunta.

- **Actividad 3.2**

Objetivo	Indicador	Medio de Verificación
Incorporación y promoción de liderazgos con visión de innovación	Número de mesas de trabajo con Secretarías para mejora y digitalización de trámites	Documentos en poder de la Dirección

Para la Actividad C3.2, en cuanto a si los medios de verificación son necesarios y suficientes, considerando el método de cálculo, (*Número de mesas de trabajo con Secretarías para mejora y digitalización de trámites*), no se tuvo evidencia de los *Documentos en poder de la Dirección*, por lo que, no se pudo identificar si son necesarios y suficientes. Por otro lado, referente al inciso c) no se logra identificar que el indicador mida la incorporación y promoción de liderazgos con visión de innovación, por lo que no es relevante y no se cumple este inciso, así mismo, no es un indicador de desempeño.

De acuerdo con el análisis anterior, debido a que el equipo evaluador no tuvo evidencia suficiente de los medios de verificación, no se pudo identificar que los indicadores son los necesarios y suficientes, por lo que, de acuerdo con los rangos establecidos en la pregunta, ninguno de los conjuntos Objetivo-Indicadores-Medios de verificación del programa tienen establecidas las tres características, y adicionalmente, la mayoría de los indicadores no tienen relación con el objetivo del Resumen Narrativo, por lo que no se puede valorar esta pregunta.

Se recomienda que los medios de verificación sean específicos para cada indicador de la MIR en todos sus niveles y que efectivamente permitan la reproducción del indicador de acuerdo con el método de cálculo definido, así mismo, que se encuentren difundidos públicamente para poder corroborar la información e identificar si son necesarios y suficientes.

9.3. VALORACIÓN FINAL DE LA MIR

26. Sugiera modificaciones en la MIR del programa o incorpore los cambios que resuelvan las deficiencias encontradas en cada uno de sus elementos a partir de sus respuestas a las preguntas de este apartado.

No procede valoración cuantitativa.

- En primera instancia, reformular la definición del problema como *“los trámites y servicios que presta la Administración Pública del Municipio de Monterrey se prestan con limitada efectividad”*.
- Con base en la redefinición del problema, desarrollar el árbol de problemas y de objetivos hasta la construcción de la MIR.
- Con excepción del nivel Fin, omitir la palabra contribuir en el resto de los niveles de la MIR.
- Con base en lo anterior, redefinir los Componentes como bienes y servicios que presta el Pp a la población objetivo.
- De igual manera, reformular el nivel Propósito como una situación alcanzada y que se define un resultado único.
- El nivel Fin, se debe redefinir señalando la contribución del Pp hacia los objetivos del PMD vigente.
- En cuanto a los indicadores, diseñar nuevos clasificados como de desempeño, ya que los actuales se podrían definir sólo como indicadores, pero no se mide el nivel de avance o el cumplimiento de los objetivos a los que están asociados.
- En lo relativo a las metas, definir la línea base y evitar el NA. En caso de que sean indicadores de nueva creación señalar que la línea base es cero; establecer metas desafiantes y factibles de acuerdo con los recursos humanos, presupuestales y técnicos con que cuente el Pp.
- Modificar los medios de verificación haciéndolos específicos, es decir, mencionando la fuente primaria o secundaria de información que se usa para el cálculo de éstos.

10. APARTADO VII. PRESUPUESTO Y RENDICIÓN DE CUENTAS

10.1. REGISTRO DE OPERACIONES PROGRAMÁTICAS Y PRESUPUESTALES

27. El programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y los servicios (Componentes) que ofrece y los desglosa en las siguientes categorías:

- a) **Gastos en operación:** Se deben incluir los directos (gastos derivados de los subsidios monetarios y/o no monetarios entregados a la población atendida, considere los capítulos 2000 y/o 3000 y gastos en personal para la realización del programa, considere el capítulo 1000) y los indirectos (permiten aumentar la eficiencia, forman parte de los procesos de apoyo. Gastos en supervisión, capacitación y/o evaluación, considere los capítulos 2000, 3000 y/o 4000).
- b) **Gastos en mantenimiento:** Requeridos para mantener el estándar de calidad de los activos necesarios para entregar los bienes o servicios a la población objetivo (unidades móviles, edificios, etc.). Considere recursos de los capítulos 2000, 3000 y/o 4000.
- c) **Gastos en capital:** Son los que se deben afrontar para adquirir bienes cuya duración en el programa es superior a un año. Considere recursos de los capítulos 5000 y/o 6000 (Ej: terrenos, construcción, equipamiento, inversiones complementarias).
- d) **Gasto unitario:** Gastos Totales/población atendida (Gastos totales=Gastos en operación + gastos en mantenimiento). Para programas en sus primeros dos años de operación se deben de considerar adicionalmente en el numerador los Gastos en capital.

Respuesta

No

Nivel	Criterios
1	• El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa uno los conceptos establecidos.
2	• El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa dos de los conceptos establecidos.
3	• El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa tres de los conceptos establecidos.
4	• El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa todos los conceptos establecidos.

En cuanto a la metodología para la distribución del presupuesto, se toma como base lo establecido en los Lineamientos de Control Presupuestal del municipio de Monterrey que tiene por objetivo el de (...)

Establecer los criterios y disposiciones normativas básicas a seguir para el correcto desarrollo de las actividades y atribuciones de la Dirección de Planeación Presupuestal, en estricto apego a las normas y términos señalados por las leyes en materia presupuestal, hacendaria y financiera.

(...)

De Las partidas de conformidad con el Clasificador por Objeto de Gasto emitido por el CONAC, corresponde al nivel de agregación más específico en el cual se describen la expresiones concretas y detalladas de los bienes y servicios que se adquieren; estas pueden ser genéricas (se refiere al tercer dígito, el cual logrará la armonización a todos los niveles de gobierno) y específica (corresponde al cuarto dígito, el cual permitirá que las unidades administrativas o instancias competentes en materia de Contabilidad Gubernamental y de Presupuesto de cada orden de gobierno, con base en sus necesidades, generen su apertura, conservando la estructura básica -capítulo, concepto y partida genérica-, con el fin de mantener la armonización con el Plan de Cuentas).

En cuanto al presupuesto del programa "Gobierno Digital y Eficiente" se identificó para el ejercicio fiscal 2022, un monto aprobado de \$46,041,689⁹.

Considerando la información proporcionada por la unidad responsable del programa, se identificó en el documento de Diagnóstico los gastos desglosados por capítulo, como se muestra a continuación:

Tabla 14. Presupuesto estimado y requerido para el Pp Gobierno Digital y Eficiente

Capítulo	Importe
1000	NA
2000	\$6 830 000
3000	\$83 225 000
4000	NA
5000	\$ 90 100 000
6000	NA
7000	NA
8000	NA
9000	NA

Fuente: Diagnóstico del Pp "Gobierno Digital y Eficiente"

⁹ Gobierno de Monterrey (2022). Dictamen Presupuesto de Egresos para el Ejercicio Fiscal 2022.

Tomando en cuenta la información y datos anteriores, se puede observar que el Pp identifica los gastos de los capítulos 2000, 3000 y 5000. Por lo tanto, se cumple con el inciso a) que se refiere a la clasificación de los capítulos 2000 y 3000, continuando con el inciso b) que se refiere a los gastos de mantenimiento, se clasificó el capítulo 3000, es así como se da el cumplimiento con este inciso.

Con respecto al inciso c) fue posible identificar el capítulo 5000 ya que, el programa incurre en gasto de equipamiento de cómputo y tecnologías de la información.

Finalmente, en cuanto al inciso d) se identificaron los gastos totales, pero no la población atendida.

Cabe mencionar que se identificaron inconsistencias con el presupuesto aprobado para 2022 y el presupuesto estimado y requerido por parte del programa, del que se clasificaron los capítulos de gasto.

Por lo tanto, el Pp cumple con tres de las características establecidas en la pregunta, y le corresponde la valoración de **DOS**.

Se recomienda clasificar los gastos con respecto al presupuesto aprobado para el programa. Por otra parte, se recomienda que el Pp establezca la metodología para calcular el costo por intervención.

10.2. RENDICIÓN DE CUENTAS

28. El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas con las siguientes características:

- a) Las ROP o documento normativo están actualizados y son públicos, esto es, disponibles en la página electrónica.
- b) Los resultados principales del programa, así como la información para monitorear su desempeño, están actualizados y son públicos, son difundidos en la página.
- c) Se cuenta con procedimientos para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información acorde a lo establecido en la normatividad aplicable.
- d) La dependencia o entidad que opera el Programa propicia la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas y a su vez genera las condiciones que permitan que ésta permee en los términos que señala la normatividad aplicable.

Respuesta

SÍ

Nivel	Criterios
1	• Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen una de las características establecidas.
2	• Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen dos de las características establecidas.
3	• Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen tres de las características establecidas.
4	• Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen todas las características establecidas.

La Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto, entidad responsable del Pp “*Gobierno Digital y Eficiente*”, tiene la siguiente página de internet:

- https://www.monterrey.gob.mx/transparencia/Oficial_/Transparencia.html

En dicho portal se encuentra a primera vista una sección de transparencia, así mismo, se encuentran dos apartados, referentes a obligaciones de Transparencia de la administración, donde los diversos documentos vienen establecidos por fracciones.

De acuerdo con lo anterior el equipo evaluador identificó en dicho portal de transparencia, la normatividad que rige la Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto y por ende al Pp, mismo donde se encuentra el Reglamento de la Administración Pública Municipal de Monterrey, por lo anterior, se cumple el inciso a).

En cuanto al inciso b), referente a los principales resultados del Pp, en la página antes mencionada, https://www.monterrey.gob.mx/transparencia/Oficial_/Transparencia.html, fue posible identificar la fracción VI que se denomina "*Los indicadores de Objetivos y Resultados*" se muestra un documento en Excel donde se menciona el desempeño del programa y su última actualización fue el 31 de enero del 2022, por lo tanto, se cumple con el inciso b).

Respecto al inciso c), si el Pp cuenta con procedimientos para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información acorde a lo establecido en la normatividad aplicable, la Comisión de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Nuevo León (COTAI), cuenta con Lineamientos técnicos generales estatales, que define los formatos que se usarán para pública la información prescrita en el Título Quinto de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Nuevo León y asegurar que sea veraz, confiable, oportuna, congruente, integral, actualizada, accesible, comprensible y verificable, por lo tanto, para la Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto, es por lo anterior que se cumple con el inciso c).

Por último, en cuanto a la participación ciudadana, se identificó en el portal de la Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto, específicamente en el apartado de obligaciones comunes, la fracción XXXVII, "*Mecanismos de participación ciudadana*", una base de Excel donde se encuentra la denominación del mecanismo de participación ciudadana, los resultados y el número total de participantes, por lo que se da cumplimiento con el inciso d).

De acuerdo con el análisis anterior, el Pp cumple con las cuatro características establecidas en la pregunta, por lo que, de acuerdo con los rangos establecidos, le corresponde el nivel **CUATRO**.

29. Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen las siguientes características:

- a) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- b) Están sistematizados.
- c) Están difundidos públicamente.
- d) Están apegados al documento normativo del programa.

Respuesta

No

Nivel	Criterios
1	• Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen una de las características establecidas.
2	• Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen dos de las características establecidas.
3	• Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen tres de las características establecidas.
4	• Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen todas las características establecidas.

No se tiene evidencia de los procedimientos de ejecución y/o acciones, específicamente de los servicios que brinda el programa, por lo que, ***se recomienda elaborar un Manual de Procedimientos específico del Pp "Gobierno Digital y Eficiente" donde se especifique todos los procedimientos relacionados con la ejecución del Pp, con base al Modelo General de Procedimientos establecidos por el CONEVAL.***

11. APARTADO VIII. COMPLEMENTARIEDADES Y COINCIDENCIAS CON OTROS PROGRAMAS ESTATALES Y/O MUNICIPALES

30 ¿Con cuáles programas estatales y/o federales y/o acciones de desarrollo social el programa evaluado podría tener complementariedad y/o coincidencias?

No procede valoración cuantitativa.

En esta pregunta se analizan las posibles complementariedades y/o coincidencias del Pp evaluado, es decir si se identifica alguna relación directa del programa con otros en cuanto a la atención de la misma Población objetivo u objetivos similares.

Tomando en cuenta los TdR, establecido para el presente tipo de evaluación se identificó que:

- a) *Los objetivos son similares y por lo tanto podrían existir coincidencias;*
- b) *Atienden a la misma población, pero los apoyos son diferentes y, por lo tanto, pueden ser complementarios;*
- c) *Sus Componentes son similares o iguales y atienden a diferente población, por lo tanto, son complementarios; y*
- d) *Sus Componentes son similares o iguales y atienden a la misma población, por lo tanto, coinciden.*

Sin embargo, de acuerdo con lo señalado en el Diagnóstico del Pp "Gobierno Digital y Eficiente", y en la búsqueda que realizó el equipo evaluador, no se identificaron programas complementarios y coincidentes.

12. VALORACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA

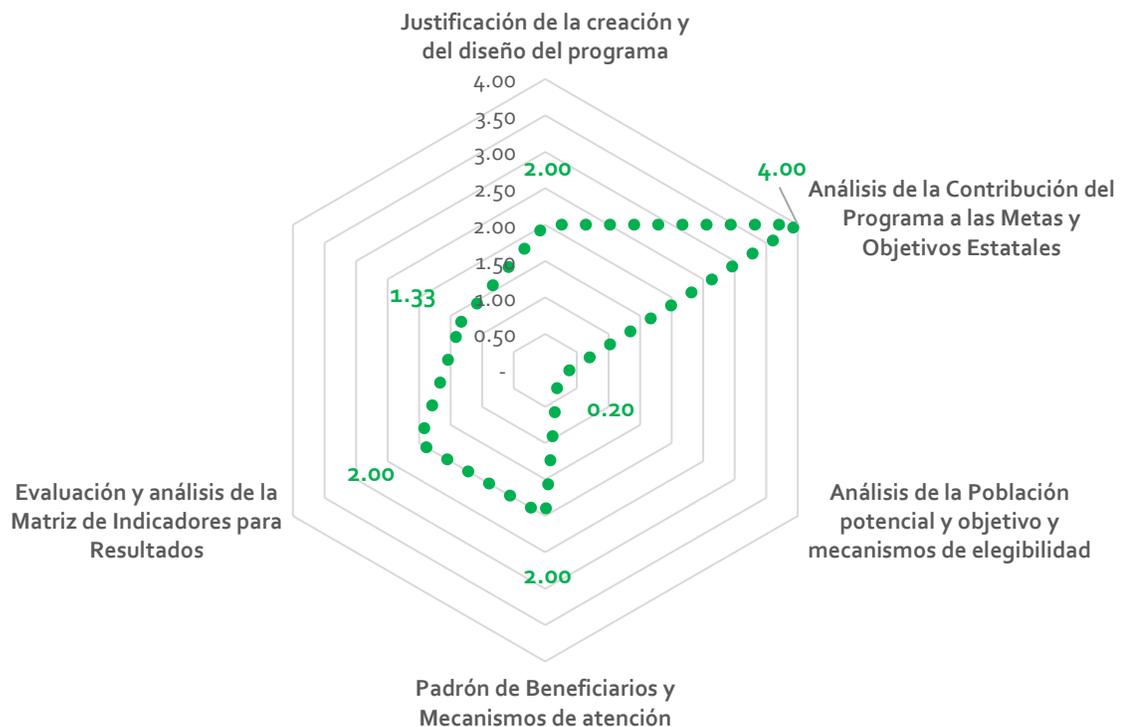
Tabla 15. Valoración Final del programa.

Tema	Nivel	Justificación
Justificación de la creación y del diseño del programa	2.00	<p>El programa cuenta con un documento de Diagnóstico, mismo donde se presenta la definición del problema, el cual se encuentra redactado como un hecho negativo, sin embargo, no se identificó la definición de la población objetivo o área de enfoque objetivo, así mismo, no señala la metodología y cuantificación de estas.</p> <p>No se identifican las relaciones de causalidad tanto en el árbol de problemas como de objetivos.</p> <p>Así mismo, cuenta con fundamento teórica y empírica que sustenta el tipo de intervención y es consistente con el documento de Diagnóstico.</p>
Contribución a la meta y objetivos estatales	4.00	<p>Se identificó una clara vinculación del Propósito como el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, así como con el Plan Municipal de Desarrollo 2022-2024 y con uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, principalmente al objetivo 16, que se refiere a la paz, justicia e instituciones sólidas.</p>
Población potencial, objetivo y mecanismos de elegibilidad	0.20	<p>Se tuvo evidencia de la definición de la población potencial, y la población objetivo, sin embargo, son inconsistentes con la definición del problema, en cuanto a la cuantificación se identificó que hace referencia a las estadísticas del INEGI, pero no especifica el tipo de estadística que considera el programa, por otro lado, el plazo de su actualización no define la periodicidad con la que se actualizan las poblaciones tanto potencial, como objetivo. No se logró identificar una "Estrategia de Cobertura".</p>
Padrón de beneficiarios y mecanismos de atención	2.00	<p>Se tuvo evidencia de un padrón de trámites y servicios con el que cuenta el Pp, mismo que incluye el tipo de servicio que presta, sin embargo, no se tuvo evidencia de su sistematización ni de los mecanismos para su actualización y depuración</p>
Matriz de Indicadores para Resultados	2.00	<p>Ninguno de los componentes se encuentra redactado como bienes y/o servicios que presta el Pp, así mismo, los supuestos no contribuyen junto a sus Actividades, al Componente</p> <p>En cuanto a las características CREMA de los indicadores, en diversos casos, no son relevantes, monitoreables y consecuentemente adecuados para el objetivo que pretenden medir.</p>

Tema	Nivel	Justificación
		Por otro lado, no se tuvo evidencia suficiente para valorar el desempeño de las metas de los indicadores, así mismo, no se cumplió con el conjunto de Objetivos – indicadores - Medios de verificación, puesto que no se tuvo evidencia de la información para reproducir el indicador.
Presupuesto y rendición de cuentas	1.33	El programa no cuenta con información sobre su gasto y tampoco lo identifica por capítulos y no calcula el costo por intervención. Por otra parte, cumple con el apartado de transparencia, donde se identificó el documento normativo y la participación ciudadana.
Complementariedades y coincidencias con otros programas estatales y/o federales	NA	El Pp no presenta complementariedades y coincidencias con otros programas.
Valoración final	1.92	

Fuente: elaboración propia con base en la valoración de cada una de las preguntas con valoración cuantitativa

Gráfica 1. Valoración Final del Pp.



Fuente: elaboración propia con base en la valoración de cada una de las preguntas con valoración cuantitativa.

13. ANÁLISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES, AMENAZAS Y RECOMENDACIONES

Tabla 16. Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones.

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
Fortaleza y Oportunidad			
Análisis de la contribución del programa a las metas y objetivos estatales	Fortaleza Se identificaron elementos comunes del Pp con objetivos del PND 2019-2024, del PEDNL 2022-2024, y del Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024.	4 y 5	Con base en la reformulación de la MIR, asegurar la vinculación del Pp con los instrumentos de planeación
Análisis de la contribución del programa a las metas y objetivos estatales	Fortaleza Se identificó, con base en el documento de Diagnóstico, una alineación con dos de los ODS de manera directa, específicamente al Objetivo 16.	6	Ninguna
Análisis a la Población Potencial y Objetivo y mecanismo de elegibilidad	Fortaleza Se tuvo evidencia documental del catálogo de servicios en el que se detallan todos los que presta el municipio.	9	Ninguna
Evaluación y análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados	Fortaleza El nivel Fin cumple con las reglas de sintaxis, así mismo, se reconoce como un objetivo superior.	19	Ninguna
Evaluación y análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados	Fortaleza En el documento normativo del Pp fue posible identificar algunas Actividades, los Componentes, el Propósito y el FIN de la MIR.	20	Ninguna
Evaluación y análisis de la Matriz de	Fortaleza	22	Ninguna

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
Indicadores para Resultados	Las Fichas Técnicas de los indicadores del Pp cuentan con todas las características, esto es: nombre, definición, método de cálculo, unidad de medida, frecuencia de medición, línea base, metas comportamiento del indicador.		
Presupuesto y rendición de cuentas	Fortaleza Se identificó que el documento normativo del Pp es público y sus principales resultados, así mismo, se identificó información disponible sobre la participación ciudadana.	28	Ninguna
Análisis de posibles complementariedades y coincidencias	Fortaleza No se identificaron programas complementarios y/o coincidentes	30	Ninguna
Análisis de la contribución del programa a las metas y objetivos estatales	Oportunidad Se identificó, con base en el documento de Diagnóstico, una alineación con dos de los ODS de manera directa, específicamente al Objetivo 16.	6	A partir de la alineación con los ODS, desarrollar un indicador que dé seguimiento a la contribución del Pp al objetivo 16 de los ODS.
Debilidad o Amenaza			
Justificación de la creación y del diseño del programa	Debilidad La definición del problema carece de los criterios establecidos en la Metodología del Marco Lógico.	1	Replantear la definición del problema de la siguiente manera: <i>"Ineficiencias en la ejecución de los trámites y servicios que presta la Administración Pública del Municipio de Monterrey"</i>

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
Justificación de la creación y del diseño del programa	<p>Debilidad</p> <p>El Pp no identifica las relaciones de causalidad en el desarrollo del árbol de problemas.</p>	2	En primera instancia, redefinir el problema y a partir de esta definición construir el árbol de problemas con sus respectivas causas y efectos vinculadas a través de flechas con el objeto de identificar las relaciones de causalidad
Justificación de la creación y del diseño del programa	<p>Debilidad</p> <p>El Pp cuenta con fundamentación teórica y empírica documentada que sustenta el tipo de intervención que el programa lleva a cabo, sin embargo, no se encuentran documentados los efectos positivos atribuibles que permitan asegurar que la intervención es la más eficaz respecto a otras alternativas.</p>	3	Se recomienda que la definición del problema sea consistente, posteriormente incorporar en el documento de diagnóstico los efectos cuantitativos positivos del Pp.
Análisis a la Población Potencial y Objetivo y mecanismo de elegibilidad	<p>Debilidad</p> <p>Se encuentran definidas la población potencial y la objetivo, sin embargo, son inconsistentes con la definición del problema. De igual manera, no se cuantifican y no se identificó la metodología para ello.</p>	7	Se recomienda que el Pp defina un área de enfoque objetivo como: <i>"Los trámites y/o servicios que presta la Administración Pública del Municipio de Monterrey"</i> , y su cuantificación sean los 63 servicios y 91 trámites, para un total de 154.
Análisis a la Población Potencial y Objetivo y mecanismo de elegibilidad	<p>Debilidad</p> <p>No se tuvo evidencia de que el Pp cuente con la demanda total de apoyos</p>	8	Se recomienda que el Pp desarrolle sistemas de información estandarizados y sistematizados que permitan el registro y posterior automatización de todos los trámites y servicios que realicen los habitantes del municipio de Monterrey y se recolecte

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
			información socioeconómica de los beneficiarios.
<p>Análisis a la Población Potencial y Objetivo y mecanismo de elegibilidad</p>	<p>Debilidad El Pp no cuenta con un documento identificado como “<i>Estrategia de Cobertura</i>”</p>	10	Se recomienda establecer una estrategia de cobertura del Pp en donde se encuentren las metas de cobertura con base en la definición y cuantificación del área de enfoque objetivo de los distintos servicios que ofrece el Pp, así como los recursos presupuestarios disponibles, las proyecciones anuales, las metas en mediano y largo plazo.
<p>Análisis a la Población Potencial y Objetivo y mecanismo de elegibilidad</p>	<p>Debilidad No se tuvo evidencia de los procedimientos del Pp para la selección de beneficiarios.</p>	11	Estructurar un manual de procedimientos en el que, entre otros, documente un procedimiento para la selección de los trámites y servicios.
<p>Análisis a la Población Potencial y Objetivo y mecanismo de elegibilidad</p>	<p>Debilidad No se tuvo evidencia de los procedimientos necesarios para la recepción, registro y trámite de servicios considerados en su MIR.</p>	12	Por lo anterior, se recomienda elaborar un Manual de procedimientos específico del programa en donde se identifiquen todos los procedimientos relacionados con los trámites y servicios, con base

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
			en el Modelo General de Procesos establecido por el CONEVAL.
Padrón de beneficiarios y mecanismos de atención	<p align="center">Debilidad</p> <p>El padrón de trámites y servicios, no se encuentra en una base de datos sistematizada y no cuenta con mecanismos documentados para su depuración y actualización</p>	13	Sistematizar en base de datos estructuradas el total de los trámites y servicios que presta la población y documentarlo, e incluir las acciones que se llevarán a cabo para la actualización y depuración.
Análisis a la Población Potencial y Objetivo y mecanismo de elegibilidad	<p align="center">Debilidad</p> <p>No se tuvo evidencia documental de que la información socioeconómica de sus beneficiarios.</p>	15	Se recomienda integrar una base de datos con la información socioeconómica de los beneficiarios, con la finalidad de focalizar la atención.
Evaluación y análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados	<p align="center">Debilidad</p> <p>En términos generales, las Actividades no son acciones específicas que lleve a cabo el Pp para la prestación de servicios.</p>	16	Se recomienda, que todas las Actividades cuenten con acciones específicas y puntuales para que con ello se pueda identificar si son necesarias y contar con factores externos que efectivamente contribuyan al Componente.
Evaluación y análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados	<p align="center">Debilidad</p> <p>Ninguno de los Componentes se encuentra redactado como los bienes o servicios que entregue el Pp al Área de Enfoque Objetivo.</p>	17	Se recomienda revisar la redacción de los Componentes y expresarlos como productos o servicios logrados que entregue el Pp a la población objetivo. Lo anterior pudiera implicar, en primera instancia, la revisión del árbol de problemas y objetivos del Pp.

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
Evaluación y análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados	<p>Debilidad</p> <p>No fue posible identificar la unicidad del objetivo a nivel Propósito ya que se encuentran redactados dos objetivos, por otro lado, no está redactado como una situación alcanzada y no se identificó el área de enfoque en su redacción.</p>	18	Se recomienda redefinir el objetivo a nivel Propósito a partir de la propuesta de definición del problema, asegurando que sea único y esté redactado como una situación alcanzada.
Evaluación y análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados	<p>Debilidad</p> <p>Los indicadores cumplen con el 55.38 por ciento de las características CREMA</p>	21	Se recomienda reformular los indicadores para que cumplan con ser claros y relevantes, y además que los medios de verificación sean documentos donde se pueda verificar la información, por lo que, se necesita que estén públicos en la página de internet de la Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto.
Evaluación y análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados	<p>Debilidad</p> <p>En cuanto a la orientación al desempeño y factibilidad de las metas de los indicadores, no se tuvo evidencia suficiente de elementos para comparar del ejercicio fiscal anterior, con respecto al ejercicio fiscal actual.</p>	23	Se recomienda que el Pp defina metas al inicio de cada ejercicio fiscal con unidad de medida, considere los resultados obtenidos en el ejercicio fiscal anterior como línea base y considere los recursos asignados para su cumplimiento con lo que asegure su factibilidad.
Evaluación y análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados	<p>Debilidad</p> <p>Los Medios de Verificación, en términos generales, cumplen en un 28.85 por ciento, ya que no se tuvo evidencia suficiente de los elementos necesarios para la reproducción de los indicadores y</p>	24	Se recomienda, en primera instancia que los medios de verificación tengan nombre y sean específicos para cada indicador de la MIR en todos sus niveles, es decir, que se defina el documento de donde se tomará la información

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
	ninguno se encuentra difundido públicamente.		necesaria para el cálculo del indicador y que, permitan la reproducción del indicador de acuerdo con el método de cálculo definido.
Evaluación y análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados	<p style="text-align: center;">Debilidad</p> <p>No se identificó que el Pp cumpliera con el conjunto Objetivo-Indicadores- Medios de Verificación en los distintos niveles de la MIR.</p>	25	Que los medios de verificación sean específicos para cada indicador de la MIR en todos sus niveles y que efectivamente permitan la reproducción del indicador de acuerdo con el método de cálculo definido, así mismo, que se encuentren difundidos públicamente para poder corroborar la información e identificar si son necesarios y suficientes.
Presupuesto y rendición de cuentas	<p style="text-align: center;">Debilidad</p> <p>El Pp no desglosa el presupuesto por clasificación programática del gasto, así mismo no se identificó que calculo los costos unitarios por servicio</p>	27	Se recomienda clasificar los gastos con respecto al presupuesto aprobado a nivel programa. Por otra parte, se recomienda que el Pp establezca la metodología para calcular el costo por intervención.
Presupuesto y rendición de cuentas	<p style="text-align: center;">Debilidad</p> <p>No se tiene evidencia de los procedimientos relacionados con la ejecución de obras y/o acciones del Pp.</p>	29	Se recomienda, elaborar un Manual de Procedimientos específico del Pp " <i>Gobierno Digital y Eficiente</i> " donde especifique todos los procedimientos relacionados con la ejecución del Pp, con base al Modelo General de Procedimientos establecidos por el CONEVAL

13.1. RECOMENDACIONES

A continuación, se presentarán las recomendaciones en orden de relevancia:

- 1) **Modificar la definición del problema** de la siguiente manera: *"Ineficiencias en la ejecución de los trámites y servicios que presta la Administración Pública del Municipio de Monterrey"*.
- 2) *Construir el árbol de problemas, a partir de la definición del problema propuesta, con sus respectivas causas y efectos vinculadas a través de flechas con el objetivo de identificar las relaciones de causalidad.*
- 3) En lugar de definir una población objetivo, **definir y cuantificar como área de enfoque** objetivo como sigue: *Los trámites y/o servicios que presta la Administración Pública del Municipio de Monterrey.*
- 4) A partir de la redefinición del problema público, **desarrollar la MML en todas sus etapas** lo que conlleva al replanteamiento de los objetivos de la MIR asegurando de esta manera el cumplimiento de su Lógica Vertical.
- 5) Una vez reformulada la MIR, **diseñar indicadores reconocidos como de desempeño**, medios de verificación y supuestos del Pp, haciendo énfasis en el proceso de construcción de indicadores en particular lo relacionado con la característica de claros, relevantes y monitoreables.
- 6) Establecer una **estrategia de cobertura del Pp** en donde se establezcan metas de cobertura con base en la definición y cuantificación de la población objetivo de los distintos servicios que ofrece el Pp, la cual se deberá orientar a la ejecución de los trámites y servicios que presta la Administración Pública del Municipio de Monterrey.
- 7) **Definir metas** al inicio de cada ejercicio fiscal con unidad de medida, tomando como línea base los resultados obtenidos en el ejercicio fiscal anterior como línea base, así mismo, considerar los recursos asignados para el cumplimiento de su factibilidad.
- 8) **Integrar un Manual de procedimientos** donde se encuentre el procedimiento de recepción, registro y trámite, así como el de entrega de bienes y servicios, y los relacionados con la ejecución del Pp, con base al Modelo General de Procedimientos establecidos por el CONEVAL.
- 9) **Documentar y sistematizar** en una base de datos que contenga información de la totalidad de las solicitudes, así como las características de los solicitantes, la información socioeconómica y el tipo de servicio otorgado.

- 10) **Implementar la clasificación programática del gasto** (con base en lo establecido por el CONAC para la clasificación programática del gasto) y con base en la redefinición y cuantificación de la población objetivo, calcular los costos unitarios del Pp y darles seguimiento anual.
- 11) **Publicar los medios de verificación** en medios electrónicos que permitan el cálculo de los indicadores.

14. CONCLUSIONES

A partir del análisis de los distintos apartados de la evaluación en materia de diseño se concluye lo siguiente para cada uno de los apartados:

ANÁLISIS DE LA JUSTIFICACIÓN DE LA CREACIÓN Y DEL DISEÑO DEL PROGRAMA

- La definición del problema se encuentra definida como un hecho negativo, sin embargo, no se identifica la definición del problema puesto que se identificaron inconsistencias en el documento de Diagnóstico, respecto a la definición de la población objetivo.
- El Pp cuenta con un documento de Diagnóstico en donde desarrolla el árbol de problemas de acuerdo con la Metodología del Marco Lógico con sus respectivas causas y efectos, no obstante, no cumple con la condición de causalidad y no se identificó la cuantificación y/o características de la población objetivo.
- El Pp cuenta con una justificación teórica y empírica documentada y esta es relevante para el Municipio de Monterrey que ha establecido en sus documentos de planeación municipal, así mismo, es consistente con el documento de Diagnóstico, sin embargo, no se identificaron los efectos positivos atribuibles a los apoyos otorgados atribuibles.

ANÁLISIS DE LA CONTRIBUCIÓN DEL PROGRAMA A LAS METAS Y OBJETIVOS ESTATALES

- El Pp se encuentra vinculado al Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, al *Objetivo 4. Regeneración ética de las instituciones y de la sociedad*, así como al Plan Estatal de Desarrollo 2022-2027, específicamente al *Objetivo 4. Impulsar la planeación y la administración eficiente, mediante la incorporación de recursos tecnológicos, el fortalecimiento institucional y la mejora regulatoria* y al Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024 al *Objetivo 5.1. Monterrey abierto e inteligente*.
- El Pp se encuentra vinculado uno de los Objetivos del Desarrollo Sostenible al *Objetivo 16: Paz, Justicia e Instituciones Sólidas*.

ANÁLISIS DE LA POBLACIÓN POTENCIAL Y OBJETIVO Y MECANISMOS DE ELEGIBILIDAD

- El Pp define la población potencial y población objetivo, las cuales cuentan con la misma unidad de medida. Sin embargo, son inconsistentes con la definición del problema y no establece de manera clara la metodología para la cuantificación de estas con base en criterios que permitan.
- El Pp no cuenta con la demanda total de servicios solicitados por la ciudadanía.

- El Pp no tiene identificada una estrategia de cobertura y no se tuvo evidencia de que identifique la metodología y el cálculo de la población potencial y población objetivo.
- El Pp no tiene definidos procedimientos estandarizados para la identificación de la población objetivo, la selección de beneficiarios, el trámite y la operación del Pp.

PADRÓN DE BENEFICIARIOS Y MECANISMOS DE ATENCIÓN

- El Pp cuenta con un padrón de trámites y servicios, el cual se identificó el servicio que presta, sin embargo, no se encuentra sistematizado y no se tuvo evidencia de su depuración y actualización.
- De acuerdo con la naturaleza del Pp, al Pp no le aplica un procedimiento para el otorgamiento de apoyos a los beneficiarios.
- El Pp no recolecta información socioeconómica.

EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

- Las actividades asociadas a cada uno de los Componentes del Pp cumplen con del 59 por ciento de las características solicitadas. Por lo que se identificó que son claras, así mismo, son necesarias para el logro del Componente y los supuestos no son externos, puesto que el uso de herramientas digitales son obligación para los usuarios.
- En lo que toca a los Componentes, estos cumplen con el 42 por ciento, derivado de que no se encuentran redactados como bienes y/o servicios necesarios y no se encuentran redactados como resultados logrados, posteriormente, en su mayoría son necesarios para el logro del objetivo a nivel Propósito.
- El nivel Propósito no cumple con la mayoría de las características solicitadas en la pregunta, puesto que, se identifican áreas de oportunidad en la unicidad derivado de que en su redacción se identificaron dos objetivos, posterior a esto no se encuentra redactado como una situación alcanzada del Pp y no incluye al área de enfoque objetivo.
- El nivel Fin, cumple con tener un único objetivo, así mismo, se identificó que cumple con la regla de sintaxis, y está relacionado a un objetivo superior.
- La mayoría de los objetivos de la Matriz de Indicadores para Resultados establecidos en el Resumen Narrativo, se identificaron en el documento normativo del Pp
- Los indicadores cumplen con el 55.38 por ciento de las características de CREMA.

- No se tuvo evidencia suficiente de las metas de los indicadores del ejercicio fiscal anterior, por lo que no se identificaron elementos necesarios para comparar y realizar el análisis de la orientación al desempeño y la factibilidad de las metas.
- Los medios de verificación de los indicadores del Pp contenidos en la MIR cumplen con el 28.85 por ciento, puesto que no se tuvo evidencia de estos por lo que no se pudo corroborar si la información es necesaria y suficiente para reproducir el indicador.

PRESUPUESTO Y RENDICIÓN DE CUENTAS

- El Pp no desglosa el presupuesto asignado, modificado y ejercido por objeto del gasto, así mismo, no calcula los precios unitarios o el costo por intervención.
- El Pp cuenta con mecanismo de transparencia y rendición de cuentas.

ANÁLISIS DE POSIBLES COMPLEMENTARIEDADES Y COINCIDENCIAS CON OTROS PROGRAMAS ESTATALES Y/O FEDERALES

- No se identificaron programas, coincidentes y complementarios

15. BIBLIOGRAFÍA

- *Comisión Económica para América Latina (CEPAL), La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible una oportunidad para América Latina y el Caribe.*
<https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>
- *Estado de Nuevo León (2022). Plan Estatal de Desarrollo 2022 – 2027.*
- *Diario Oficial de la Federación (2019). Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024*
- *Gobierno del Estado de Nuevo León (2019). Índice de Competitividad Municipal del Estado de Nuevo León.*
- *Gobierno de Municipio Monterrey (2021). Reglamento de la Administración Pública Municipal de Monterrey*
- *Gobierno de Municipio Monterrey (2021). Registro Municipal de Trámites y Servicios.*
- *Gobierno de Municipio Monterrey (2021). información del documento Gobernanza Tecnológica*
- *Gobierno de Municipio Monterrey (2021). Plan Municipal de Desarrollo 2021 – 2024.*
- *Contraloría Municipal (2022). Términos de Referencia Evaluación en Materia de Diseño.*
- *Gobierno de Monterrey (2022). Dictamen Presupuesto de Egresos para el Ejercicio Fiscal 2022.*
- *Portal de transparencia de la Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto.*
https://www.monterrey.gob.mx/transparencia/Oficial_/Transparencia.html.
- *Secretaría de Hacienda y Crédito Público (2016). Guía para la Construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados.*
- *Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto. (2022). Diagnóstico del Pp "Gobierno Digital y Eficiente".*
- *Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto (2022). Matriz de Indicadores para Resultados del Pp "Gobierno Digital y Eficiente".*
- *Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto (2022). Fichas Técnicas de los Indicadores*

16. FICHA TÉCNICA CON LOS DATOS GENERALES DE LA INSTANCIA EVALUADORA Y EL COSTO DE EVALUACIÓN

Tabla 17. Ficha Técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación.

Nombre de la instancia evaluadora	Carlos López Alanís
Nombre del coordinador de la evaluación	Mtro. Carlos López Alanís
Nombre de los principales Colaboradores:	Lic. Ulises Alcántara Pérez Lic. Yussulli Anahi Hernández Rosales Lic. Silvia Martin González Lic. Leonel López Alanis
Nombre de la Unidad Administrativa Responsable de dar Seguimiento a la Evaluación	Dirección de Control Interno e Investigación de la Contraloría Municipal
Nombre del titular de la unidad administrativa responsable para dar seguimiento a la evaluación	Lic. Ernesto Manuel del Bosque Berlanga, Director de Control Interno e Investigación
Forma de Contratación de la Instancia Evaluadora:	Adjudicación Directa
Costo total de la Evaluación:	\$ 150,800.00 M.N.
Fuente de Financiamiento:	Recursos propios

17. ANEXOS

17.1. ANEXO 1. METODOLOGÍA PARA LA CUANTIFICACIÓN DE LAS POBLACIONES POTENCIAL Y OBJETIVO

Población Potencial:

Se identificó la definición de la población potencial como: *"La ciudadanía que sea habitante del municipio de Monterrey, la cual desee realizar algún trámite o servicio, así como consultar información pública"*, sin embargo, no se tuvo evidencia de su cuantificación y metodología.

Población Objetivo

En cuanto a la definición de la población objetivo, se identificó como: *"La ciudadanía habitante del municipio de Monterrey que necesite realizar un trámite o servicio en el ayuntamiento, así como consultar la información pública"*, al igual que la población potencial, no se tuvo evidencia de la cuantificación y metodología de la población objetivo.

17.2. ANEXO 2. PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE BENEFICIARIOS

Nombre del Programa:	Gobierno digital y eficiente
Modalidad:	
Dependencia/Entidad:	Secretaria de Ayuntamiento
Unidad Responsable:	Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto
Tipo de Evaluación:	En materia de Diseño
Año de la Evaluación:	2022

El Pp tiene una naturaleza no social, por lo que, no requiere la integración de un padrón de beneficiarios, sin embargo, cuenta con un padrón de trámites y servicios, pero no identificó la actualización y depuración, por lo tanto, no se tiene evidencia suficiente para desarrollar el presente anexo.

17.3. ANEXO 3. MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS DEL PROGRAMA

Nombre del Programa:	Gobierno digital y eficiente
Modalidad:	
Dependencia/Entidad:	Secretaría de Ayuntamiento
Unidad Responsable:	Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto
Tipo de Evaluación:	En materia de Diseño
Año de la Evaluación:	2022

Tabla 18. Matriz de Indicador de Resultados

Nivel	Resumen Narrativo
Fin	Contribuir a la satisfacción de la ciudadanía por experiencia positiva en la atención de trámites y servicios gubernamentales.
Propósito	Incrementar la percepción de eficiencia y satisfacción en el uso de plataformas digitales gubernamentales
Componente 1	Contribuir a la visibilidad y trazabilidad de los proyectos prioritarios del municipio.
Componente 2	Contribuir a incentivar la cultura y transformación digital del municipio.
Componente 3	Reconocimientos o premios dados a las secretarías y/o ciudadanía por prácticas innovadoras.
Actividad 1.1	Contribuir a la digitalización de los procesos internos del municipio para atención de trámites y servicios ciudadanos.
Actividad 1.2	Contribuir a la incorporación de herramientas digitales para la gestión de proyectos dentro del municipio.

Nivel	Resumen Narrativo
Actividad 2.1	Contribuir a las campañas de comunicación y sensibilización de la ciudadanía en el uso de herramientas digitales
Actividad 2.2.	Contribuir a los trámites y servicios que se ofrecen en la ventanilla digital.
Actividad 2.3	Creación de identidad digital ciudadana.
Actividad 2.4	Creación del portal de datos abiertos.
Actividad 3.1	Servidores públicos con capacidades de innovación y eficiencia
Actividad 3.2	Incorporación y promoción de liderazgos con visión de innovación

17.4. ANEXO 4. INDICADORES

Nombre del Programa:	<i>Gobierno digital y eficiente</i>
Modalidad:	
Dependencia/Entidad:	Secretaría de Ayuntamiento
Unidad Responsable:	Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto
Tipo de Evaluación:	En materia de Diseño
Año de la Evaluación:	2022

Tabla 19. Indicadores del Programa “Gobierno digital y eficiente”.

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de Medido	Frecuencia de Medición	Línea base	Metas	Comportamiento del indicador
Fin	Contribuir a la satisfacción de la ciudadanía por experiencia positiva en la atención de trámites y servicios gubernamentales.	(Valoraciones positivas en el uso de las plataformas digitales del municipio sobre sus trámites o servicios/total de valoraciones recibidas en plataformas digitales del municipio) *100	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Ascendente
Propósito	Incrementar la percepción de eficiencia y satisfacción en el uso	Cantidad de implementación de soluciones digitales	No	No	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Ascendente

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de Medido	Frecuencia de Medición	Línea base	Metas	Comportamiento del indicador
	de plataformas digitales gubernamentales												
Componente 1	Contribuir a la visibilidad y trazabilidad de los proyectos prioritarios del municipio	(Suma de la cantidad de proyectos solicitados por las diferentes dependencias del municipio / Cantidad de proyectos gestionados a partir de soluciones digitales entregados) *100	Sí	No	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Ascendente
Actividad 1.1	Contribuir a la digitalización de los procesos internos del municipio para atención de trámites y servicios ciudadanos.	(Procesos internos digitalizados para atención de trámites y servicios /total de procesos internos para atención de trámites y servicios) *100	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Ascendente
Actividad 1.2	Contribuir a la incorporación de herramientas digitales para la gestión de proyectos dentro del municipio	La suma de Dependencias y entes que solicitan soluciones digitales	No	No	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Ascendente

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de Medido	Frecuencia de Medición	Línea base	Metas	Comportamiento del indicador
Componente 2	Contribuir a incentivar la cultura y transformación digital del municipio.	Suma de las capacitaciones, cursos o actividades relacionadas con cultura y transformación digital que se realicen en el ayuntamiento.	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Ascendente
Actividad 2.1	Contribuir a las campañas de comunicación y sensibilización de la ciudadanía en el uso de herramientas digitales	Suma de la cantidad de personas impactadas en las campañas de comunicación y sensibilización para el uso de herramientas digitales	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Ascendente
Actividad 2.2	Contribuir a los trámites y servicios que se ofrecen en la ventanilla digital	Suma de trámites y servicios que se ofrecen en la ventanilla digital	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
Actividad 2.3	Creación de identidad digital ciudadana	Suma de ciudadanos que se dan de alta en el sistema de identidad digital	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Ascendente
Actividad 2.4	Creación del portal de datos abiertos	Suma de conjuntos de datos que son publicados en el portal	No	No	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Ascendente

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de Medido	Frecuencia de Medición	Línea base	Metas	Comportamiento del indicador
Componente 3	Reconocimientos o premios dados a las secretarías y/o ciudadanía por prácticas innovadoras	Suma de reconocimientos o premios otorgados a las secretarías y/o ciudadanía	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Ascendente
Actividad 3.1	Servidores públicos con capacidades de innovación y eficiencia	Suma de personas servidoras públicas incorporadas con una visión de innovación	No	No	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Ascendente
Actividad 3.2	Incorporación y promoción de liderazgos con visión de innovación	Número de mesas de trabajo con Secretarías para mejora y digitalización de trámites	Sí	No	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Ascendente

17.5. ANEXO 5. METAS DEL PROGRAMA

Nombre del Programa:	<i>Gobierno digital y eficiente</i>
Modalidad:	
Dependencia/Entidad:	Secretaría de Ayuntamiento
Unidad Responsable:	Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto
Tipo de Evaluación:	En materia de Diseño
Año de la Evaluación:	2022

Tabla 20. Metas del Programa “*Gobierno digital y eficiente*”

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Unidad de Medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de Mejora de la Meta
Fin	Contribuir a la satisfacción de la ciudadanía por experiencia positiva en la atención de trámites y servicios gubernamentales	75	Porcentaje de valoraciones positivas	En la Ficha Técnica del indicador se establece que la unidad de medida es Porcentaje.	N/D	N/D.	N/D	N/D.	Definir al inicio de cada ejercicio fiscal considerando los datos objetivos del ejercicio fiscal anterior
Propósito	Incrementar la percepción de eficiencia y satisfacción en el uso de plataformas digitales gubernamentales	5	Proyectos estratégicos (soluciones digitales)	En la Ficha Técnica del indicador se establece que la unidad de medida es Proyectos.	N/D	N/D.	N/D	N/D.	Definir al inicio de cada ejercicio fiscal considerando los datos objetivos del ejercicio fiscal anterior

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Unidad de Medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de Mejora de la Meta
Componente 1	Contribuir a la visibilidad y trazabilidad de los proyectos prioritarios del municipio	10	Proyectos estratégicos (soluciones digitales)	En la Ficha Técnica del indicador se establece que la unidad de medida es Proyectos.	N/D	N/D.	N/D	N/D.	Definir al inicio de cada ejercicio fiscal considerando los datos objetivos del ejercicio fiscal anterior
Actividad 1.1	Contribuir a la digitalización de los procesos internos del municipio para atención de trámites y servicios ciudadanos.	15	porcentaje de procesos internos digitalizados	En la Ficha Técnica del indicador se establece que la unidad de medida es Porcentaje.	N/D	N/D.	N/D	N/D.	Definir al inicio de cada ejercicio fiscal considerando los datos objetivos del ejercicio fiscal anterior
Actividad 1.2	Contribuir a la incorporación de herramientas digitales para la gestión de proyectos dentro del municipio	4	Dependencias y entes	En la Ficha Técnica del indicador se establece que la unidad de medida es dependencias y entes	N/D	N/D.	N/D	N/D.	Definir al inicio de cada ejercicio fiscal considerando los datos objetivos del ejercicio fiscal anterior
Componente 2	Contribuir a incentivar la cultura y transformación digital del municipio.	12	Capacitaciones, cursos o actividades	En la Ficha Técnica del indicador se establece que la unidad de medida es Capacitaciones, cursos o actividades	N/D	N/D.	N/D	N/D.	Definir al inicio de cada ejercicio fiscal considerando los datos objetivos del ejercicio fiscal anterior
Actividad	Contribuir a las campañas de comunicación y sensibilización	5000	Ciudadanos	En la Ficha Técnica del indicador se establece	N/D	N/D.	N/D	N/D.	Definir al inicio de cada ejercicio fiscal

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Unidad de Medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de Mejora de la Meta
2.1	de la ciudadanía en el uso de herramientas digitales			que la unidad de medida es Ciudadanos.					considerando los datos objetivos del ejercicio fiscal anterior
Actividad 2.2	Contribuir a los trámites y servicios que se ofrecen en la ventanilla digital	30	Trámites y servicios	En la Ficha Técnica del indicador se establece que la unidad de medida es Trámite y servicios.	N/D	N/D.	N/D	N/D.	Definir al inicio de cada ejercicio fiscal considerando los datos objetivos del ejercicio fiscal anterior
Actividad 2.3	Creación de identidad digital ciudadana		Número de ciudadanos	En la Ficha Técnica del indicador se establece que la unidad de medida es Número de ciudadanos.	N/D	N/D.	N/D	N/D.	Definir al inicio de cada ejercicio fiscal considerando los datos objetivos del ejercicio fiscal anterior
Actividad 2.4	Creación del portal de datos abiertos	35	Conjunto de datos abiertos	En la Ficha Técnica del indicador se establece que la unidad de medida es Conjunto de datos abiertos.	N/D	N/D.	N/D	N/D.	Definir al inicio de cada ejercicio fiscal considerando los datos objetivos del ejercicio fiscal anterior
Componente 3	Reconocimientos o premios dados a las secretarías y/o ciudadanía por prácticas innovadoras	1	Reconocimientos o premios	En la Ficha Técnica del indicador se establece que la unidad de medida es	N/D	N/D.	N/D	N/D.	Definir al inicio de cada ejercicio fiscal considerando los datos objetivos del

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Unidad de Medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de Mejora de la Meta
				Reconocimientos o premios.					ejercicio fiscal anterior
Actividad 3.1	Servidores públicos con capacidades de innovación y eficiencia	20	Servidores públicos contratados	En la Ficha Técnica del indicador se establece que la unidad de medida es Servidores Públicos contratados	N/D	N/D.	N/D	N/D.	Definir al inicio de cada ejercicio fiscal considerando los datos objetivos del ejercicio fiscal anterior
Actividad 3.2	Incorporación y promoción de liderazgos con visión de innovación	12	Mesas de trabajo	En la Ficha Técnica del indicador se establece que la unidad de medida es Mesas de trabajo.	N/D	N/D.	N/D	N/D.	Definir al inicio de cada ejercicio fiscal considerando los datos objetivos del ejercicio fiscal anterior

17.6. ANEXO 6. PROPUESTA DE MEJORA DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

Nombre del Programa:	<i>Gobierno digital y eficiente</i>
Modalidad:	
Dependencia/Entidad:	Secretaría de Ayuntamiento
Unidad Responsable:	Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto
Tipo de Evaluación:	En materia de Diseño
Año de la Evaluación:	2022

Nivel	Resumen Narrativo Original	Orden	Nombre del Indicador Original	Método de cálculo Original	Resumen Narrativo Propuesta	Nombre del Indicador Propuesto	Método de cálculo Propuesto
Fin	Contribuir a la satisfacción de la ciudadanía por experiencia positiva en la atención de trámites y servicios gubernamentales.	F	Satisfacción del ciudadano respecto al uso de las plataformas digitales de trámites y servicios del municipio	(Valoraciones positivas en el uso de las plataformas digitales del municipio sobre sus trámites o servicios/total de valoraciones recibidas en plataformas digitales del municipio)*100	Contribuir a la satisfacción de la ciudadanía por experiencia positiva en la atención de trámites y servicios gubernamentales.	Nivel de satisfacción del ciudadano respecto al uso de las plataformas digitales de trámites y servicios del municipio	(Valoraciones positivas en el uso de las plataformas digitales del municipio sobre sus trámites o servicios/total de valoraciones recibidas en plataformas digitales del municipio)*100
Propósito	Incrementar la percepción de eficiencia y satisfacción en el uso de plataformas digitales gubernamentales	P	Implementación de soluciones digitales	Cantidad de implementación de soluciones digitales	Soluciones digitales gubernamentales en operación	Porcentaje de avance en la implementación de soluciones digitales	(Número de soluciones digitales en operación/Número de soluciones digitales programadas)*100

Nivel	Resumen Narrativo Original	Orden	Nombre del Indicador Original	Método de cálculo Original	Resumen Narrativo Propuesta	Nombre del Indicador Propuesto	Método de cálculo Propuesto
Componentes	Contribuir a la visibilidad y trazabilidad de los proyectos prioritarios del municipio	C1	Proyectos que pueden ser trazables y gestionados a partir de soluciones digitales	(Suma de la cantidad de proyectos solicitados por las diferentes dependencias del municipio / Cantidad de proyectos gestionados a partir de soluciones digitales entregados) *100	Proyectos gestionados a través de soluciones digitales	Porcentaje de proyectos gestionados a través de soluciones digitales	(Número de proyectos gestionados a través de soluciones digitales en operación/Número de proyectos gestionados)*100
	Contribuir a incentivar la cultura y transformación digital del municipio.	C2	Cantidad de capacitaciones, cursos o actividades relacionadas con cultura y transformación digital que se realicen en el municipio para las servidoras públicas y ciudadanía	Suma de las capacitaciones, cursos o actividades relacionadas con cultura y transformación digital que se realicen en el ayuntamiento.	Transformación digital implementada	Porcentaje de cursos de capacitación en materia de transformación digital realizados	(Número de cursos en materia de transformación digital realizados/Número de cursos de transformación digital programados)*100
	Reconocimientos o premios dados a las secretarías y/o ciudadanía por prácticas innovadoras"	C3	Número de reconocimientos o premios dados a las secretarías y/o ciudadanía por prácticas innovadoras	Suma de reconocimientos o premios otorgados a las secretarías y/o ciudadanía			

Nivel	Resumen Narrativo Original	Orden	Nombre del Indicador Original	Método de cálculo Original	Resumen Narrativo Propuesta	Nombre del Indicador Propuesto	Método de cálculo Propuesto
Actividades	Contribuir a la digitalización de los procesos internos del municipio para atención de trámites y servicios ciudadanos.	A11	Porcentaje de procesos internos digitalizados del municipio para la atención de trámites y servicios.	(Procesos internos digitalizados para atención de trámites y servicios /total de procesos internos para atención de trámites y servicios)*100	Digitalización de procesos internos del municipio	Porcentaje de procesos internos digitalizados del municipio para la atención de trámites y servicios.	(Procesos internos digitalizados para la atención de trámites y servicios /total de procesos internos programados en el periodo para la atención de trámites y servicios)*100
	Contribuir a la incorporación de herramientas digitales para la gestión de proyectos dentro del municipio	A12	Cantidad de dependencias y entidades municipales que solicitan soluciones digitales	La suma de Dependencias y entes que solicitan soluciones digitales	Desarrollo de herramientas digitales	Porcentaje de herramientas digitales puestas en operación	(Número de herramientas digitales puestas en operación para la gestión de proyectos/ Número de herramientas digitales programadas para la gestión de proyectos)*100
	Contribuir a las campañas de comunicación y sensibilización de la ciudadanía en el uso de herramientas digitales	A21	Cantidad de personas ciudadanas impactadas en las campañas de comunicación y sensibilización sobre el uso de herramientas digitales.	Suma de la cantidad de personas impactadas en las campañas de comunicación y sensibilización para el uso de herramientas digitales	Impacto de las campañas de comunicación	Porcentaje de personas impactadas por las campañas de comunicación	(Número de personas impactadas por las campañas de comunicación/Número de personas objetivo de las campañas de comunicación)*100
	Contribuir a los trámites y servicios que se ofrecen en la ventanilla digital	A22	Número de trámites y servicios que se ofrecen en la ventanilla digital	Suma de trámites y servicios que se ofrecen en la ventanilla digital	Realización de trámites a través de la ventanilla digital	Porcentaje de trámites realizados en la ventanilla digital	(Número de trámites realizados en la ventanilla digital/número total de trámites)*100

Nivel	Resumen Narrativo Original	Orden	Nombre del Indicador Original	Método de cálculo Original	Resumen Narrativo Propuesta	Nombre del Indicador Propuesto	Método de cálculo Propuesto
	Creación de identidad digital ciudadana	A23	Número de ciudadanos que se registran con su identidad digital	Suma de ciudadanos que se dan de alta en el sistema de identidad digital	Registro de ciudadanos con identidad digital	Porcentaje de ciudadanos que se registran con identidad digital	(Número de ciudadanos registrados con identidad digital/número total de ciudadanos)*100
	Creación del portal de datos abiertos	A24	Número de conjuntos de datos publicados en el portal	Suma de conjuntos de datos que son publicados en el portal	Datos disponibles en el portal de datos abiertos	Porcentaje de carga de datos en el portal de datos abiertos	(Cantidad de datos (MB/TB) disponibles en el portal de datos abiertos/Cantidad total de datos para carga en el portal de datos abiertos)*100
	Servidores públicos con capacidades de innovación y eficiencia	A31	Número de servidores públicos incorporadas con capacidades de innovación y eficiencia	Suma de personas servidoras públicas incorporadas con una visión de innovación	Capacitación de servidores públicos en materia de innovación	Porcentaje de servidores públicos capacitados en materia de innovación	(total de servidores públicos capacitados en materia de innovación/total de servidores públicos)*100
	Incorporación y promoción de liderazgos con visión de innovación	A32	Número de mesas de trabajo con Secretarías para mejora y digitalización de trámites	Número de mesas de trabajo con Secretarías para mejora y digitalización de trámites	Digitalización de trámites	Porcentaje de trámites digitalizados del municipio	(Número de trámites digitalizados /número de trámites programados para digitalizar)*100

17.7. ANEXO 7. GASTOS DESGLOSADOS DEL PROGRAMA Y CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN

Nombre del Programa:	<i>Gobierno digital y eficiente</i>
Modalidad:	
Dependencia/Entidad:	Secretaría de Ayuntamiento
Unidad Responsable:	Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto
Tipo de Evaluación:	En materia de Diseño
Año de la Evaluación:	2022

No se tuvo evidencia de los gastos desglosados del Pp, como se solicita en el formato del presente anexo.

17.8. ANEXO 8. COMPLEMENTARIEDADES Y COINCIDENCIAS ENTRE PROGRAMAS ESTATALES Y/O FEDERALES Y/O ACCIONES DE DESARROLLO SOCIAL

Nombre del Programa:	<i>Gobierno digital y eficiente</i>
Modalidad:	
Dependencia/Entidad:	Secretaría de Ayuntamiento
Unidad Responsable:	Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto
Tipo de Evaluación:	En materia de Diseño
Año de la Evaluación:	2022

No se identificaron Complementariedades y/o Coincidencias con otros programas presupuestales.