

EVALUACIÓN EN MATERIA DE DISEÑO

PROGRAMA PRESUPUESTARIO

51:

Sistemas Informáticos y Recursos Tecnológicos



Gobierno
de
—
Monterrey



Carlos López Alanis



Secretaría
de
**Innovación y
Gobierno Abierto**

Evaluación de Diseño

1. RESUMEN EJECUTIVO

La presente Evaluación en materia de Diseño aplicada al Programa Presupuestario (Pp) “*Sistemas Informático y Recursos Tecnológicos*”, es un programa a cargo de la Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto que se desarrolla retomando los Términos de Referencia (TdR) con base en lo publicado 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 “*Sistemas Informático y Recursos Tecnológicos*”, 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 “*Sistemas Informático y Recursos Tecnológicos*”, 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 está planteado como un hecho negativo, sin embargo, no se encuentra integrada la definición de la población objetivo. En el mismo documento de Diagnóstico se tuvo evidencia del análisis de causas y efectos, pero no señala la cuantificación y características de la población que presenta el problema, así como, su ubicación y el plazo para la su revisión y actualización del Diagnóstico. El Pp cuenta con fundamentación teórica y empírica documentada que sustenta el tipo de intervención que el programa lleva a cabo y es consistente con el documento Diagnóstico.
- En cuanto al análisis de la **contribución del programa** a las metas y objetivos estatales, se identificó una vinculación del Propósito con Plan Nacional Desarrollo (PND) 2019 – 2024, al Eje Transversal 2: *Combate a la corrupción y mejora de la gestión pública*, específicamente a dos objetivos, el Objetivo 1.8 *Mejorar la capacidad de prevenir y combatir de manera efectiva la*

corrupción y la impunidad y al Objetivo 3.7. Facilitar a la población, el acceso y desarrollo transparente y sostenible a las redes de radiodifusión y telecomunicaciones, con énfasis en internet y banda ancha, e impulsar el desarrollo integral de la economía digital. 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 9: Contribuir infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación.

- 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, no tienen la misma unidad de medida, y no se encuentran cuantificadas. Por otro lado, en cuanto al plazo para la actualización no define la periodicidad con la que se actualizan la población potencial y la población objetivo.
- En el mismo apartado, no se identificaron las solicitudes de soporte técnico que los usuarios de cada dependencia de la Administración Pública realizan, por lo que, el Pp no cuenta la demanda total de apoyos, así mismo, no se idéntico la “Estrategia de Cobertura” del Pp.
- En lo relativo a los procedimientos, se tuvo evidencia de los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo, así mismo, se identificaron los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios mismos que se encuentran difundidos públicamente.
- En lo relacionado con el **padrón de beneficiarios y mecanismos de atención**, no se tuvo evidencia de que el Pp cuenta con una base de datos donde integre la información de la población que recibe los servicios que ofrece el Pp. Por otro lado, se identificaron los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios, así mismo se encuentra difundido públicamente y se encuentra apegado a un documento normativo.
- Respecto a la evaluación y análisis de la **Matriz de Indicadores para Resultados**, se identificaron los siguientes hallazgos:
 - Actividades: se encontró que las Actividades, no se encuentran redactadas adecuadamente puesto que están redactadas en infinitivo, en cuanto al orden cronológico, para el Componente C1, solo tiene una Actividad por lo que no necesita estar ordenada cronológicamente, y para las Actividades del Componente 2 se identificó que no se encuentran ordenadas cronológicamente puesto que no se encuentran redactadas

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

- Componentes: se identificó que de los dos Componentes ninguno se encuentra redactado como bienes o servicios que entregue el Pp a la población objetivo y como resultados logrados. También se identificó que los dos Componentes son necesarios para la generación del Propósito. Respecto a los supuestos, la mayoría de ellos supuestos no cumplen con ser factores externos.
- Propósito: fue posible identificar su unicidad ya que identifica solo un objetivo, así mismo, se identificó que no se encuentra redactado como una situación alcanzada y no incluye a la población objetivo.
- 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.
- No se tuvo evidencia del documento normativo del programa, por lo que no se pudo valorar si se encuentra el total del Resumen Narrativo de los indicadores 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 51.43 por ciento de éstas, y en cuanto a su orientación al desempeño y factibilidad cumplió con el 90.48 puesto que, la meta programada para el ejercicio fiscal 2022 en su totalidad fue del 100 por ciento, los medios de verificación cumplieron con el 25 por ciento, 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. En cuanto a los mecanismos de transparencia, no se tuvo evidencia del documento normativo del Pp por lo que, no se pudo identificar si es público, por otro lado, 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 (2.00); iii) Análisis de la Población Potencial y objetivo y mecanismos de elegibilidad (0.40); iv) Padrón de Beneficiarios y Mecanismos de atención (1.00); v) Evaluación y análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados (1.90); Presupuesto y Rendición de cuentas (1.00), por lo que la valoración de esta evaluación de diseño para el Pp es de **1.38**.

2. ÍNDICE

1. Resumen Ejecutivo	3
2. Índice	7
3. Introducción	9
4. Características del Programa	11
5. Apartado II. Justificación de la Creación y del Diseño del Programa	16
6. Apartado III. Contribución del Programa a las Metas y Objetivos Municipales	24
7. Apartado IV. Población potencial y objetivo y mecanismos de elegibilidad	32
7.1. Población Potencial y Objetivo	32
7.2. Mecanismos de elegibilidad	36
8. Apartado V. Padrón de Beneficiarios y Mecanismos de atención	43
8.1. Padrón de beneficiarios	43
8.2. Mecanismos de atención y entrega del apoyo	44
9. Apartado VI. Matriz de Indicadores para Resultados	48
9.1. De la lógica vertical de la Matriz de Indicadores para Resultados	48
9.2. De la lógica horizontal de la Matriz de Indicadores para Resultados	59
9.3. Valoración final de la MIR	78
10. Apartado VII. Presupuesto y Rendición de cuentas	79
10.1. Registro de operaciones programáticas y presupuestales	79
10.2. Rendición de cuentas	81
11. Apartado VIII complementariedades y coincidencias con otros programas estatales y/o municipales	84
12. Valoración del Diseño del Programa	85
13. Análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas	88
13.1. Recomendaciones	96
14. Conclusiones	97
15. Bibliografía	100
16. Ficha Técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación	101
17. Anexos	102

17.1. Anexo 1. Metodología para la cuantificación de las poblaciones potencial y objetivo	102
17.2. Anexo 2. Procedimiento para la actualización de la base de datos de beneficiarios.....	103
17.3. Anexo 3. Matriz de Indicadores para Resultados del programa.....	104
17.4. Anexo 4. Indicadores.....	105
17.5. Anexo 5. Metas del programa.....	108
17.6. Anexo 6. Propuesta de mejora de la Matriz de Indicadores para Resultados	111
17.7. Anexo 7. Gastos desglosados del programa y criterios de clasificación	114
17.8. Anexo 8. Complementariedades y coincidencias entre programas estatales y/o federales y/o acciones de desarrollo social	115

Índice de Tablas

Tabla 1. Características del Pp " <i>Sistemas Informáticos y Recursos Tecnológicos</i> "	11
Tabla 2. Vinculación del Pp " <i>Sistemas informáticos y Recursos Tecnológicos</i> " con el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.	28
Tabla 3. Vinculación del Pp " <i>Sistemas informáticos y Recursos Tecnológicos</i> " con el Plan Estatal de Desarrollo 2019-2024.	29
Tabla 4. Vinculación del Pp " <i>Sistemas informáticos y Recursos Tecnológicos</i> " con el Plan Municipal de Desarrollo 2019-2024.	29
Tabla 5. Vinculación del Pp " <i>Sistemas Informáticos y Recursos Tecnológicos</i> " con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.	31
Tabla 6. Definición de las poblaciones Potencial y Objetivo del Pp " <i>Sistemas informáticos y</i>	33
Tabla 7. Trámites y servicios que presta el Municipio de Monterrey (Área de Enfoque Objetivo).....	36
Tabla 8. Correspondencia entre el nivel Componente y Actividades del Pp.	48
Tabla 9. Componente del Programa Presupuestario.	52
Tabla 10. Valoración Final del programa.....	85
Tabla 11. "Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones".	88
Tabla 12. Ficha Técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación.	101
Tabla 13. Matriz de Indicador de Resultados.....	104
Tabla 14. Indicadores del Programa Presupuestario	105
Tabla 15. Metas del Programa Presupuestario.....	108

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 “*Sistemas Informáticos y Recursos Tecnológicos*”, de los principales objetivos que se pretende abarcar con la finalidad de proveer información que retroalimente 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 “*Sistemas Informáticos y Recursos Tecnológicos*”, tiene como Propósito “*Aumentar el aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación optimizando el uso de los recursos públicos*”, y presta los siguientes servicios (Componentes):

- Aumentar el porcentaje de respuesta a las solicitudes de atención a soporte técnico.
- Garantizar la continuidad de la operación de los nuevos sistemas digitales liberados al área de soporte.

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 *"Sistemas Informáticos y Recursos Tecnológicos"*.

4. CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA

Tabla 1. Características del Pp "*Sistemas Informáticos y Recursos Tecnológicos*"

Características del Pp		
Identificación del problema	Nombre	Sistemas Informáticos y Recursos Tecnológicos
	Clave	51
	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	<i>A principios de la administración actual, la Dirección de Informática no contaba con un aprovechamiento de los recursos tecnológicos con los que cuenta, desaprovechando así las tecnologías de información y comunicación que pudieran coadyuvar a contar con un gobierno cercano, abierto y con participación ciudadana.</i>	
Metas y objetivos estatales y municipales a los que se vincula		
Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024	<p align="center">III.2. Eje transversal 2 “Combate a la corrupción y mejora de la gestión pública”</p>	
	Criterio 2. Se promoverá el uso de tecnologías de la información y la comunicación para impulsar que la transparencia y la rendición de cuentas democrática sea simple, eficiente y expedita.	
	<p align="center">Objetivo 1.8</p> <p>Mejorar la capacidad de prevenir y combatir de manera efectiva la corrupción y la impunidad.</p>	
	<p align="center">Estrategia 1.8.7:</p> <p>Promover la ética y la integridad entre las y los servidores públicos que permitan impulsar la mejora continua y el desempeño orientado a resultados; evaluar el desempeño de los programas y políticas públicas; implementar un sistema abierto y transparente en materia de obras y adquisiciones, arrendamientos y servicios del sector público, así como fomentar la simplificación administrativa y la democratización de las tecnologías de la información y comunicaciones.</p>	

Características del Pp	
	Objetivo 3.7
	Facilitar a la población, el acceso y desarrollo transparente y sostenible a las redes de radiodifusión y telecomunicaciones, con énfasis en internet y banda ancha, e impulsar el desarrollo integral de la economía digital.
	Estrategia 3.7.4
	Desarrollar habilidades y modelos para la transformación digital, adecuándolas a las necesidades por sexo, edad y en los diferentes territorios.
Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Nuevo León 2022-2027	Temáticas
	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 4.8.
Plan Municipal de Desarrollo de Monterrey 2021-2024	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
	<ul style="list-style-type: none"> • 4.8.1. Asegurar y promover que las dependencias y entidades del Estado cuenten con atención, infraestructura y servicios tecnológicos óptimos para ejercer una gestión pública eficiente en beneficio de la población. • 4.8.3. Coordinar de manera eficiente la política tecnológica en la APE.
	Objetivo 5.1
	Monterrey abierto e inteligente
Plan Municipal de Desarrollo de Monterrey 2021-2024	<i>Generar espacios de participación efectiva para avanzar hacia una administración más abierta, transparente, responsiva y efectiva, que utiliza la tecnología para mejorar la atención ciudadana y el desempeño gubernamental.</i>
	Estrategia 5.1.2:
	Utilizar intensivamente la tecnología y procesos de innovación para una mejor atención y toma de decisiones públicas.
	Línea de Acción 5.1.2.6:
	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.
Plan Municipal de Desarrollo de Monterrey 2021-2024	Estrategia 5.1.3:
	Interconectar bases de datos, aplicaciones y desarrollos tecnológicos.

Características del Pp	
	<p style="text-align: center;">Líneas de Acción:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • 5.1.3.5 Desarrollar herramientas y aplicaciones digitales con un enfoque de código abierto (<i>Open Source</i>) para que otras ciudades de Nuevo León y del país puedan aprender y beneficiarse de estos desarrollos.
Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030	
Objetivo	Meta
Objetivo 7: Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna	<p style="text-align: center;">Meta 7.b.</p> <p>De aquí a 2030, ampliar la infraestructura y mejorar la tecnología para prestar servicios energéticos modernos y sostenibles para todos en los países en desarrollo, en particular los países menos adelantados, los pequeños Estados insulares en desarrollo y los países en desarrollo sin litoral, en consonancia con los respectivos programas de apoyo.</p>
Objetivo 9: Contribuir infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación	<p style="text-align: center;">Meta 9.c.</p> <p>Aumentar significativamente el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones y esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a internet en los países menos adelantados de aquí a 2020.</p>
Descripción de los Objetivos del programa, así como de los bienes y/o servicios que ofrece	
Objetivo del Programa (nivel Propósito de la MIR 2022)	Aumentar el aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación optimizando el uso de los recursos públicos.

Características del Pp		
Servicio(s) que ofrece (Componente s de la MIR 2022)	<ul style="list-style-type: none"> Aumentar el porcentaje de respuesta a las solicitudes de atención a soporte técnico. Garantizar la continuidad de la operación de los nuevos sistemas digitales liberados al área de soporte. 	
Identificación de la Población potencial, objetivo y atendida		
Población	Definición	
Población Potencial (PP) ¹	Población del Municipio de Monterrey	
Población Objetivo (PO) ²	Servidores públicos del Municipio de Monterrey.	
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	Porcentaje de cumplimiento a desarrollo de sistemas.	100%
Propósito	Porcentaje de cumplimiento a mejoras a sistemas.	100%

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.

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		
Componentes	<i>Porcentaje de atención a solicitudes de soporte técnico.</i>	100%
	<i>Porcentaje de cumplimiento al mantenimiento de sistemas</i>	100%
Presupuesto (cifras en pesos)		
2021	Aprobado:	29,354,490 ⁴
2022	Aprobado:	49,242,720 ⁵

⁴ Gobierno del Municipio de Monterrey (2022). Presupuesto de Egresos para el Ejercicio Fiscal 2021

⁵ Gobierno del Municipio de Monterrey (2022). Presupuesto de Egresos para el Ejercicio Fiscal 2022
Evaluación en materia de Diseño – "Sistemas Informáticos y Recursos Tecnológicos 2021-2022"

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 "Sistemas Informáticos y Recursos Tecnológicos" define el problema público que busca atender en el Diagnóstico del Pp de dos maneras similares. En primera instancia como: **"A principios de la administración actual, la Dirección de Informática no contaba con un aprovechamiento de los recursos tecnológicos con los que cuenta, desaprovechando así las tecnologías de información y comunicación que pudieran coadyuvar a contar con un gobierno cercano, abierto y con participación ciudadana"**⁶, y por otro lado en el árbol del problema como **"desaprovechamiento de las tecnologías de información y comunicación existentes"**. En ambos casos se identificó que el problema está planteado como un hecho negativo al hacer mención

⁶Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto. (2022). Diagnóstico del Pp "Sistemas Informáticos y Recursos Tecnológicos".

del “*desaprovechamiento de las tecnologías de información y comunicación*”, 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; se considera que en la definición del problema que se estableció en el documento de *Diagnóstico* no se identifica a la población objetivo o área de enfoque. De igual manera, en la definición del problema que se encuentra en el árbol tampoco se identifica la población o área de enfoque. Por lo anterior, no se cumple con 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 el nivel **DOS**.

Se recomienda que, en primera instancia, se redefina el problema de la siguiente manera Las dependencias y entidades de la Administración Pública del Municipio de Monterrey cuentan con una limitada disponibilidad de servicios de tecnologías de información”., y a partir de esta, desarrollar la Metodología del Marco Lógico integrando dicha información en el documento de Diagnóstico y complementar la sección de Revisión y Actualización de este.

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.

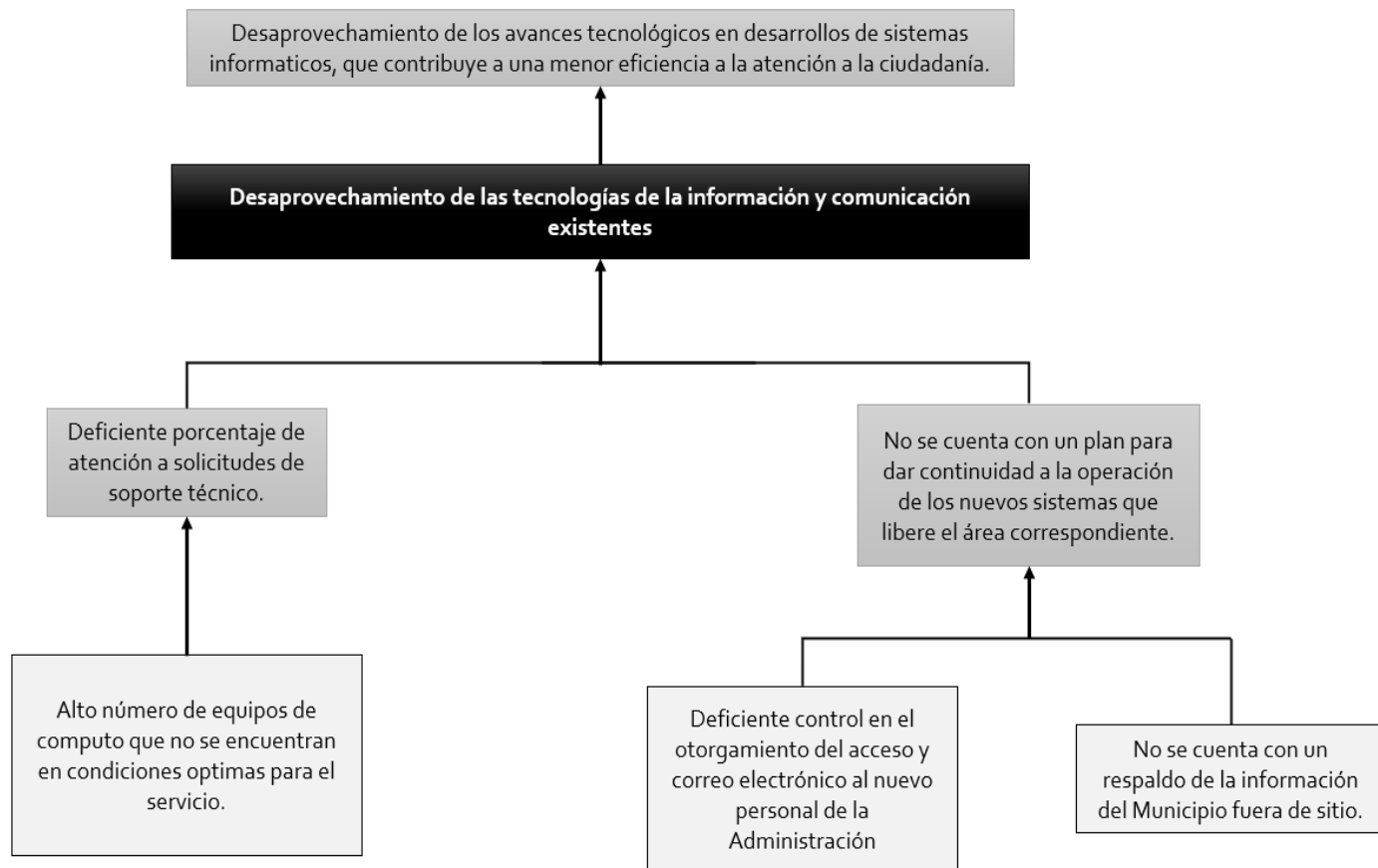
El Pp cuenta con un documento de Diagnóstico que en el apartado de "Árbol de problemas" detalla el desarrollo de su respectivo árbol, incluyendo una definición del problema distinta a la sección de "Identificación, definición y descripción del problema o necesidad", específicamente en el inciso a) "Definición del problema", así como sus respectivas causas y efectos con base en los 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:

Figura 1. Estructura del Árbol de Problemas



Fuente: Diagnóstico del Pp "Sistemas Informáticos y Recursos Tecnológicos".

A partir del árbol de problemas expuesto en la figura anterior, se identificaron 2 causas del problema de primer orden: a) *Deficiente porcentaje de atención a solicitud de soporte técnico* y b) *No se cuenta con un plan para dar continuidad a la operación de los nuevos sistemas que libere el área correspondiente*. De acuerdo con lo anterior, se identificó que sólo una de las causas de primer orden cumple con las relaciones de causalidad y es la que se refiere a la falta de un plan para dar continuidad a la operación de los nuevos sistemas, mientras que la que se refiere al *deficiente porcentaje de atención a solicitudes de soporte* es más bien un efecto del del desaprovechamiento de la infraestructura.

A su vez, cada una de estas, cuentan con causas de segundo orden. Para el caso de la primera causa a), la causa de segundo orden menciona el alto número de equipos de cómputo que no se encuentran en condiciones óptimas para el servicio, la cual explica a la causa de primer orden ya que la falta de infraestructura en óptimas condiciones limita el nivel de servicio de las solicitudes de soporte técnico. Para el caso de la segunda causa, se observan dos causas de segundo nivel, por un lado, el deficiente control en el otorgamiento del acceso y correo electrónico al nuevo personal de la Administración y la

otra se refiere a que no se cuenta con un respaldo de información del Municipio fuera del sitio. En ambos casos, pareciera que las causas de segundo nivel explican a la del primero y no al revés como se muestra en el árbol de causas. Lo anterior requiere el rediseño del árbol de problemas, no obstante, el Pp cuenta con causas y efectos, así como la caracterización del problema, por lo que se cumple con este inciso.

Por el lado de los efectos, se identificó como único efecto el desaprovechamiento de los avances tecnológicos en desarrollos de sistemas informáticos, que contribuye a una menor eficiencia a la atención a la ciudadanía. No obstante, no se identificó el efecto de largo plazo que se generaría como resultados de los distintos efectos de corto y mediano plazo, así mismo, con respecto a la redacción, no es claro al final, puesto que hace referencia "... a la atención a la ciudadanía", por lo que se recomienda redefinir dicho efecto y redactarlo en el sentido de la menor eficiencia a la atención ciudadana.

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: "**Servidores Públicos**" y el problema central del árbol se enfoca en el "**Desaprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación existentes**", por lo que, en el problema no se tuvo evidencia de la población objetivo. Es por lo anterior 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 menciona la ubicación territorial donde se presenta el problema, 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 recomienda que, con base en la definición del problema propuesto esta sea consistente a lo largo del documento de Diagnóstico y posteriormente desarrollar el árbol de problemas y consecuentemente se desarrolle la Matriz de Indicadores para Resultados, así mismo, focalizar el problema hacia la población objetivo, así como considerar la ubicación territorial e integrar la sección de revisión y actualización del Diagnóstico.

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, es preciso señalar que, 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 definición del problema o necesidad"*, la definición se encuentra como: ***"A principios de la administración actual, la Dirección de Informática no contaba con un aprovechamiento de los recursos tecnológicos con los que cuenta, desaprovechando así las tecnologías de información y comunicación que pudieran coadyuvar a contar con un gobierno cercano, abierto y con participación ciudadana"***, por otro lado, en el árbol de problemas se encuentra definido de la siguiente manera: ***"Desaprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación existentes"***.

Respecto a la justificación teórica se ha identificado en primera instancia que, en la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León, la cual su última reforma fue publicada en el P.O. No. 41 del 18 de marzo de 2022, este documento a la letra dice que (...)

"Toda persona tiene derecho a gozar de los beneficios del desarrollo de la ciencia y la innovación tecnológica. El Estado apoyará la investigación e innovación científica, humanística y tecnológica y garantizará el acceso abierto a la información que deriva de ella, para lo cual deberá proveer de recursos y estímulos suficientes.

(...)

El Estado y los Municipios deberán establecer un sistema de modernización continua enfocada en la implementación de programas y herramientas tecnológicas que ayuden a resolver y facilitar la operatividad y desarrollo de los diversos servicios que se ofrecen a la población, a fin de que dentro de sus respectivas competencias se logre el concepto de ciudad inteligente, entendiéndose como tal, a la entidad que crea y utiliza la tecnología para el fortalecimiento de los derechos humanos, o para solucionar necesidades sociales de sus habitantes".⁷

Por otro lado, en el Plan Municipal de Desarrollo (PMD) 2021 - 2024, se identificó que (...)

"Un gobierno auténticamente abierto fortalece la transparencia, impulsa la eficiencia operativa y propicia una interacción cercana con la ciudadanía, a través de la tecnología. Monterrey asumirá un combate frontal a la corrupción desde la raíz: identificando áreas y procesos de discrecionalidad y opacidad, para cerrarle espacios al influyentismo y a las malas prácticas, reforzando la vigilancia ciudadana constante sobre licitaciones y adquisiciones.

(...)

Innovación para mejorar: 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"⁸.

Con sustento en lo anterior, se puede determinar que el Pp cuenta con una justificación teórica, y es consistente con el documento de Diagnóstico, sin embargo, no se tuvo evidencia documentada de los

⁷ Periódico Oficial del Estado de Nuevo León (2022). Constitución Política del Estado libre y soberano de Nuevo León.

⁸ Gobierno de Monterrey. (2021). Plan Municipal de Desarrollo 2021 – 2024.

efectos positivos atribuibles a los beneficios o apoyos otorgados a la población objetivo por lo que se asigna la valoración de **DOS**.

Se recomienda, en primera instancia, profundizar en el estado actual del problema en lo relativo a los retos en materia del uso de las tecnologías de la información para hacer más eficiente la gestión de los servicios que ofrece el Municipio, y adicionalmente, incorporar en el documento de diagnóstico los efectos positivos del Pp, resaltando los instrumentos que ha utilizado el Pp para favorecer el desarrollo tecnológico en el Municipio-

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 “*Sistemas Informáticos y Recursos Tecnológicos*” para el ejercicio fiscal 2022 se define como: “**Aumentar el aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación optimizando el uso de los recursos públicos**”.

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:

- **III.2. Eje transversal 2:** *"Combate a la corrupción y mejora de la gestión pública"*
 - **Criterio 2.** Se promoverá el uso de tecnologías de la información y la comunicación para impulsar que la transparencia y la rendición de cuentas democrática sea simple, eficiente y expedita.
- **Objetivo 1.8:** *"Mejorar la capacidad de prevenir y combatir de manera efectiva la corrupción y la impunidad"*
 - **Estrategia 1.8.7:** Promover la ética y la integridad entre las y los servidores públicos que permitan impulsar la mejora continua y el desempeño orientado a resultados; evaluar el desempeño de los programas y políticas públicas; implementar un sistema abierto y transparente en materia de obras y adquisiciones, arrendamientos y servicios del sector público, así como fomentar la simplificación administrativa y la democratización de las tecnologías de la información y comunicaciones.
- **Objetivo 3.7:** *Facilitar a la población, el acceso y desarrollo transparente y sostenible a las redes de radiodifusión y telecomunicaciones, con énfasis en internet y banda ancha, e impulsar el desarrollo integral de la economía digital.*
 - **Estrategia 3.7.4:** Desarrollar habilidades y modelos para la transformación digital, adecuándolas a las necesidades por sexo, edad y en los diferentes territorios.

También el Pp *"Sistemas Informáticos y Recursos Tecnológicos"* se relaciona con el Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Nuevo León 2022-2027, de la siguiente manera:

Temáticas: 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 4.8:** 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 4.8.1:** Asegurar y promover que las dependencias y entidades del Estado cuenten con atención, infraestructura y servicios tecnológicos óptimos para ejercer una gestión pública eficiente en beneficio de la población.

- **Líneas de acción 4.8.3.** Coordinar de manera eficiente la política tecnológica en la APE.

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 5.1.2.6:** 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.
 - **Líneas de Acción 5.1.3.1:** Capacitar a las y los servidores públicos municipales en el uso de herramientas digitales.
 - **Líneas 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.
 - **Líneas 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.

De forma particular, se identificó una relación clara entre el Propósito y el PED 2022-2027, aunque no necesariamente elementos comunes, por lo tanto, de acuerdo con el requerimiento de la pregunta, no se da cumplimiento al inciso a).

En cuanto al inciso b), el logro del Propósito está relacionado con la optimización del uso de recursos públicos para aumentar el aprovechamiento de las tecnologías de la información, por lo que se da en el sentido el desarrollo y uso de la tecnología para un servicio eficaz y eficiente por parte del gobierno a 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 uno de los criterios de la pregunta por lo que le corresponde el nivel **DOS** de respuesta.

De acuerdo con la recomendación para la redefinición del problema público, el nivel Propósito se modificaría y esto permitiría identificar elementos comunes entre este nivel y el PMD 2021-2024.

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 “Sistemas informáticos y Recursos Tecnológicos” se encuentra vinculado con el Plan Nacional de Desarrollo 2019 – _2024 de la siguiente manera:

Tabla 2. Vinculación del Pp “Sistemas informáticos y Recursos Tecnológicos” con el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.

Plan Nacional de Desarrollo 2019 – 2024	
III.2. Eje transversal 2 “Combate a la corrupción y mejora de la gestión pública”	
Criterio 2	
Se promoverá el uso de tecnologías de la información y la comunicación para impulsar que la transparencia y la rendición de cuentas democrática sea simple, eficiente y expedita.	
Objetivo 1.8 Mejorar la capacidad de prevenir y combatir de manera efectiva la corrupción y la impunidad.	<p style="text-align: center;">Estrategia 1.8.7:</p> <p>Promover la ética y la integridad entre las y los servidores públicos que permitan impulsar la mejora continua y el desempeño orientado a resultados; evaluar el desempeño de los programas y políticas públicas; implementar un sistema abierto y transparente en materia de obras y adquisiciones, arrendamientos y servicios del sector público, así como fomentar la simplificación administrativa y la democratización de las tecnologías de la información y comunicaciones.</p>
Objetivo 3.7 Facilitar a la población, el acceso y desarrollo transparente y sostenible a las redes de radiodifusión y telecomunicaciones, con énfasis en internet y banda ancha, e impulsar el	<p style="text-align: center;">Estrategia 3.7.4</p> <p>Desarrollar habilidades y modelos para la transformación digital, adecuándolas a las necesidades por sexo, edad y en los diferentes territorios.</p>

Plan Nacional de Desarrollo 2019 – 2024

**desarrollo integral de la
economía digital.**

Fuente: Plan Nacional de Desarrollo 2019 – 2024.

A nivel Estatal, el programa “*Sistemas informáticos y Recursos Tecnológicos*” se encuentra vinculada al Programa Estatal de Desarrollo 2022-2027 de la siguiente manera:

Tabla 3. Vinculación del Pp “*Sistemas informáticos y Recursos Tecnológicos*” con el Plan Estatal de Desarrollo 2019-2024.

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

Temáticas
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 4.8.

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

- **4.8.1.** Asegurar y promover que las dependencias y entidades del Estado cuenten con atención, infraestructura y servicios tecnológicos óptimos para ejercer una gestión pública eficiente en beneficio de la población.
- **4.8.3.** Coordinar de manera eficiente la política tecnológica en la APE.

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 4. Vinculación del Pp “*Sistemas informáticos y Recursos Tecnológicos* ” con el Plan Municipal de Desarrollo 2019-2024.

Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024

Objetivo 5.1 Monterrey abierto e inteligente	<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 5.1.2.6: 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 y desarrollos tecnológicos.</p>	<p>Líneas de Acción:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • 5.1.3.5 Desarrollar herramientas y aplicaciones digitales con un enfoque de código abierto (<i>Open Source</i>) para que otras ciudades de Nuevo León y del país puedan aprender y beneficiarse de estos desarrollos.

Fuente: Plan Municipal de Desarrollo 2022 – 2024.

El Pp “*Sistemas informáticos y Recursos Tecnológicos*” se encuentra vinculado a uno de objetivos del PND 2019.2024, específicamente al Eje Transversal 2 “*Combate a la corrupción y mejora de la gestión pública*”, en cuanto al PED 2022-2027, se identificó una clara vinculación al objetivo 4 “*Impulsar la planeación y la administración eficiente, mediante la incorporación de recursos tecnológicos, el fortalecimiento institucional y la mejora regulatoria*” y finalmente a uno de los objetivos del PMD 2021-2024, que se enfoca al *Objetivo 5.1. Monterrey abierto e inteligente*, lo que daría como resultado una mejor implementación para el desarrollo de la tecnología y un gobierno innovador.

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 "Sistema Informáticos y Recursos Tecnológicos", el Propósito de la MIR 2022 se encuentra definido como **"Aumentar el aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación optimizando el uso de los recursos públicos."**, tomando en cuenta lo anterior y con base en el documento de Diagnóstico se identificó la alineación de la siguiente manera:

Tabla 5. Vinculación del Pp "Sistemas Informáticos y Recursos Tecnológicos" con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

ODS	Meta del ODS
<p>Objetivo 9: Contribuir infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación</p>	<p>Meta 9.c. Aumentar significativamente el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones y esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a internet en los países menos adelantados de aquí a 2020.</p>

Fuente: Diagnóstico del Pp "Sistema Informáticos y Recursos Tecnológicos"

Con la definición actual del nivel Propósito de la MIR 2022 del Pp "Sistema Informáticos y Recursos Tecnológicos", se identificó, con base en el documento de Diagnóstico, una alineación con uno de los ODS de manera directa⁹, 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.

⁹ 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.

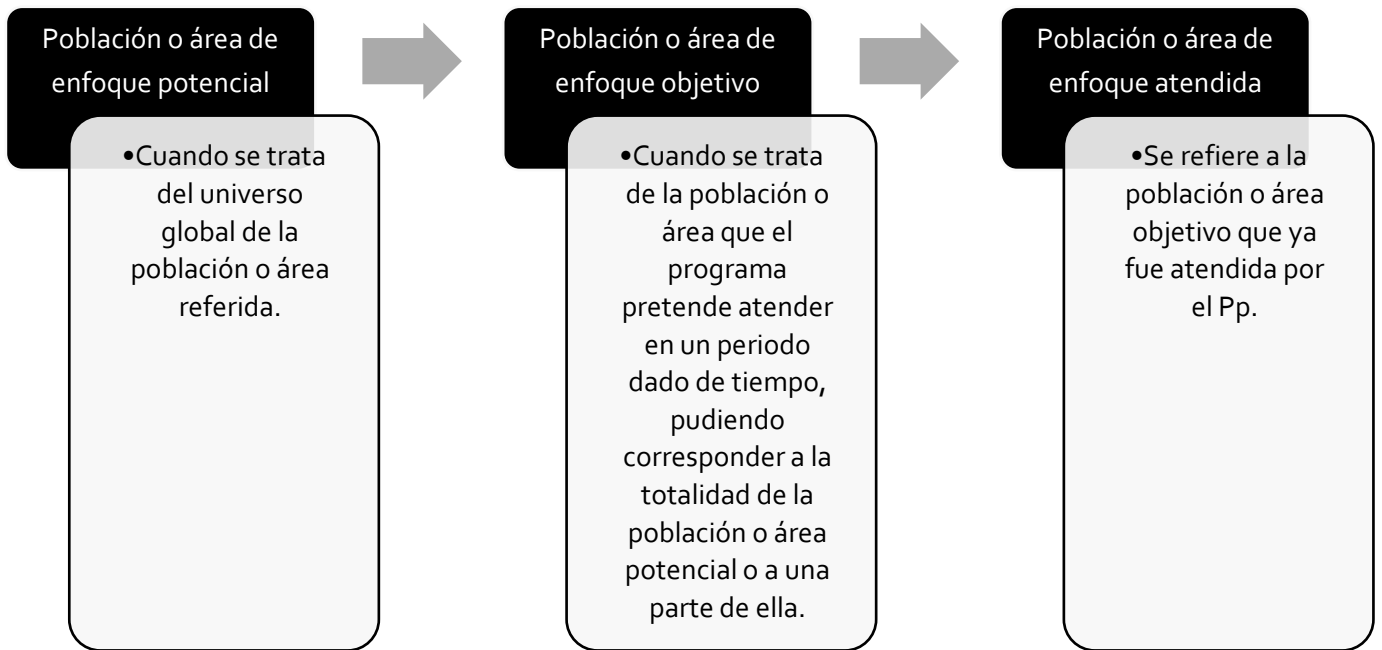
Respuesta

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 2. 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 6. Definición de las poblaciones Potencial y Objetivo del Pp “Sistemas informáticos y Recursos Tecnológicos”.

Población	Definición
Población Potencial	Población del Municipio de Monterrey.
Población Objetivo	Servidores públicos del Municipio de Monterrey.

Fuente: Diagnóstico del Pp “Sistemas informáticos y Recursos Tecnológicos”.

A partir de lo anterior, se identifica la misma unidad de medida, aunque se refiere a personas, considera distintos subconjuntos de la población, por un lado, el total de la población para la potencial y por el otro, los servidores públicos como la objetivo, por lo que no se puede considerar que tengan la misma unidad de medida, y, por lo tanto, no se cumple el primer inciso.

Respecto a la cuantificación de las poblaciones, se identificó la cuantificación de “La población del Municipio de Monterrey” que son 1,109,171 habitantes, sin embargo, no se tuvo evidencia del total de Evaluación en materia de Diseño – “Sistemas Informáticos y Recursos Tecnológicos 2021-2022”

“*Servidores Públicos del Municipio de Monterrey*”, que soliciten la revisión de algún equipo de cómputo, por lo que no se da cumplimiento con el inciso b).

En cuanto a la metodología para la cuantificación de las poblaciones, se identificó en el documento de diagnóstico donde hace referencia a la información obtenida de los censos del INEGI, sin embargo, no especifica la población que cuantifica con los datos del INEGI. De esta forma, no se tiene claridad sobre la metodología para la cuantificación de las poblaciones y, por ende, no se da cumplimiento al inciso c).

Considerando el inciso d), que se refiere al plazo para la actualización, no se da cumplimiento debido a que, 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 tendrán una actualización de acuerdo con los censos del INEGI, 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 definición del problema, ***se recomienda, que el Pp defina un área de enfoque, siendo la potencial “Las dependencias y entidades del Administración Municipal” y la objetivo “Las dependencias y entidades del Administración Municipal programadas para fortalecer sus servicios de TIC” y a partir de estas definiciones cuantificarlas, con el objeto de tener más claridad de la cobertura del Pp.***

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	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con información sistematizada, pero ésta no permite conocer la demanda total de apoyos ni las características de los solicitantes.
2	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos, pero no las características de los solicitantes.
3	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes.
4	<ul style="list-style-type: none"> 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 dos componentes:

- Aumentar el porcentaje de respuesta a las solicitudes de atención a soporte técnico.
- Garantizar la continuidad de la operación de los nuevos sistemas digitales liberados al área de soporte

Sin embargo, no se identificaron las solicitudes de soporte técnico que los usuarios de cada dependencia de la Administración Pública realizan, por lo que no se tuvo evidencia suficiente para valorar la presente pregunta.

Por lo anterior, se recomienda que el Pp considere la demanda total de apoyos como el total de trámites y servicios (154) que presta el Municipio de Monterrey.

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.

De acuerdo con la definición del área de enfoque objetivo, no se tuvo evidencia del mecanismo para identificar el área de enfoque objetivo, que en este caso son las deficiencias que tiene las tecnologías de la información y comunicación en la Administración Pública del Municipio de Monterrey, sin embargo, el equipo evaluador identificó el Registro Municipal de Trámites y Servicios en donde se identifican los 154 que se prestan a la población del Municipio de Monterrey:

Tabla 7. 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.

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.

Considerando que el Pp definió una población objetivo que son los Servidores públicos del Municipio de Monterrey, el o los procedimientos para la selección de beneficiarios se deberían a enfocar a la priorización que hace el Pp para determinar los servicios o trámites con la finalidad de contar con trámites interactivos para mejorar la atención a la ciudadanía.

Sin embargo, como se ha recomendado en preguntas anteriores, el área de enfoque objetivo serían el total de trámites y servicios que presta el Municipio de Monterrey y que son 154. Con base en lo anterior, los procedimientos para la selección de beneficiarios se deberían referir al proceso de priorización de los trámites y servicios que se deben sistematizar para mejorar la experiencia de la población del Municipio de Monterrey.

Desde esta perspectiva, no se identificó procedimiento alguno que haya documentado el Pp para la selección de "beneficiarios" entendidos como los trámites o servicios que presta el Municipio. Es por ello, que no se valora esta pregunta.

Se recomienda que el Pp structure un manual de procedimientos en el que, entre otros, documente un procedimiento para la selección de los trámites y procedimientos que permitan ofrecer un servicio eficaz y eficiente para los ciudadanos del municipio de Monterrey.

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.

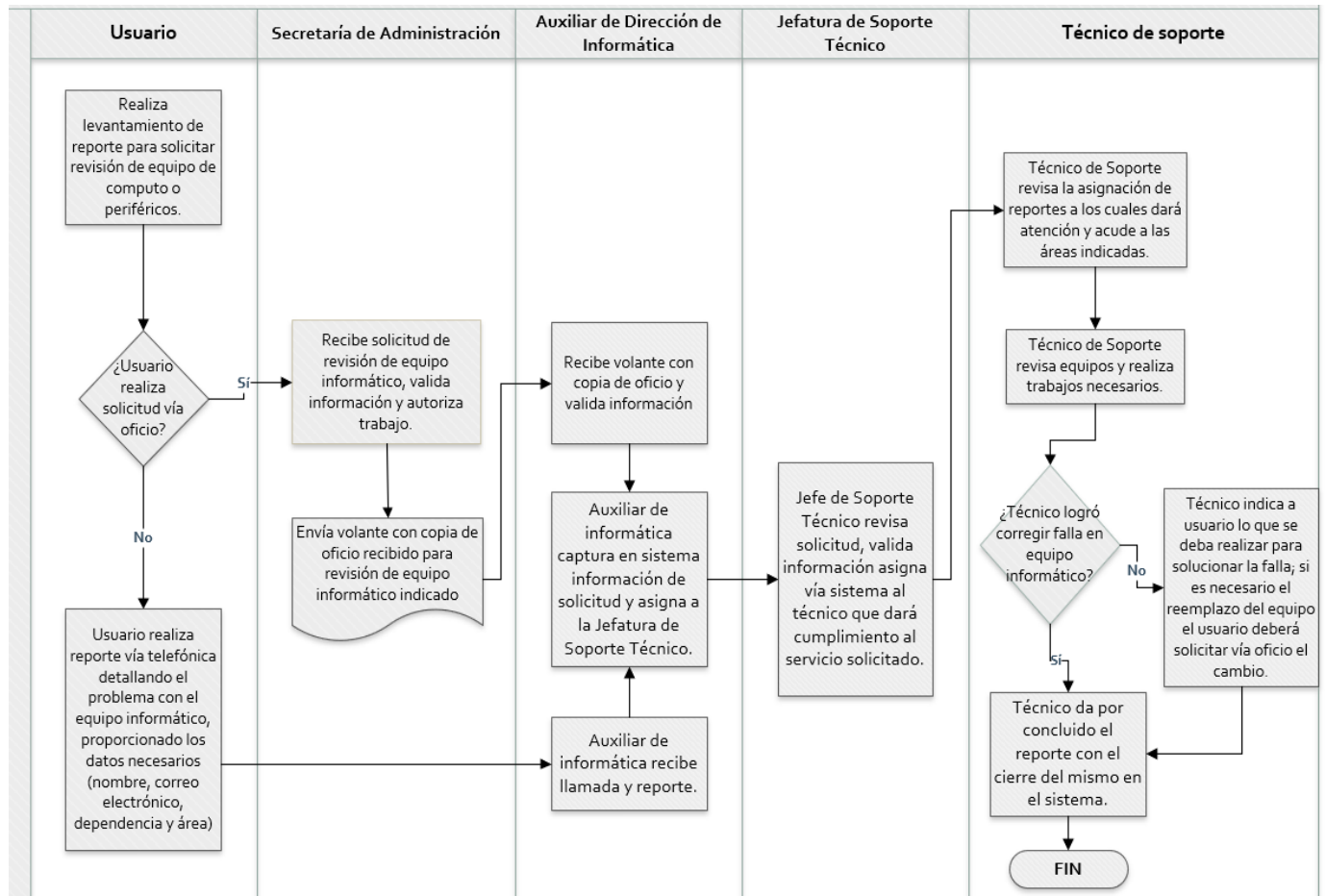
Respuesta

Sí

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.

Para el caso de los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes, se identificó en la información proporcionada por la Unidad Responsable el procedimiento de atención a solicitudes de Soporte Técnico, a cargo de la Secretaría de Administración, el diagrama de flujo como se presenta a continuación:

Figura 3. Procedimiento de Atención a Solicitudes de Soporte Técnico.



Fuente: Secretaría de Administración (2020). Atención a Solicitudes de Soporte Técnico

Respecto al primer inciso, el procedimiento para la recepción, registro y trámite de las solicitudes de apoyo no identifica de manera clara el área de enfoque objetivo que son los trámites y servicios que presta el Municipio, en donde la atención de las solicitudes de servicio técnico son una de las actividades relacionadas con el área de enfoque objetivo. Por lo anterior, no se cumple con el inciso a).

En cuanto a los formatos, cabe mencionar que, en el documento proporcionado por la Unidad responsable, no se identificaron los formatos definidos, por lo que no da cumplimiento con el inciso b).

Para el inciso c), relacionado con que, si los procedimientos están disponibles para el área de enfoque objetivo, dicho procedimiento se encuentra en la liga de acceso de Atención a Solicitudes de Soporte Técnico, por lo que se encuentra disponible para el área de enfoque objetivo, por lo que se cumple con este inciso.

Por último, sobre si el procedimiento esta apegado al documento normativo del Pp, por lo que el equipo evaluador no identificó que dicho documento se encuentre integrado en el Manual de procedimientos, o en un documento normativo, por lo tanto, no se cumple con este inciso.

Evaluación en materia de Diseño – "Sistemas Informáticos y Recursos Tecnológicos 2021-2022"

De acuerdo con lo anterior, el Pp cumple con una de las cuatro características de la pregunta, en consecuencia, le corresponde el nivel **UNO**.

Se recomienda, desarrollar un manual de procedimientos, en el que se incluya el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo, mismos que incluyan los formatos definidos en el procedimiento y estén apegados a un documento normativo.

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

No

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 sintonía con la pregunta 8 en donde se definió un área de enfoque objetivo que son los trámites y servicios que presta la Administración Pública del Municipio de Monterrey, se identificó en el documento de Diagnóstico del programa, específicamente en el apartado b) *Padrón de beneficiarios* a los Servidores públicos del Municipio de Monterrey (lo cual es inconsistente con la definición propuesta), además de que únicamente se menciona, pero no se tuvo evidencia de una base de datos donde se integre dicha información, por lo que se tuvo información suficiente para valorar la presente pregunta.

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.

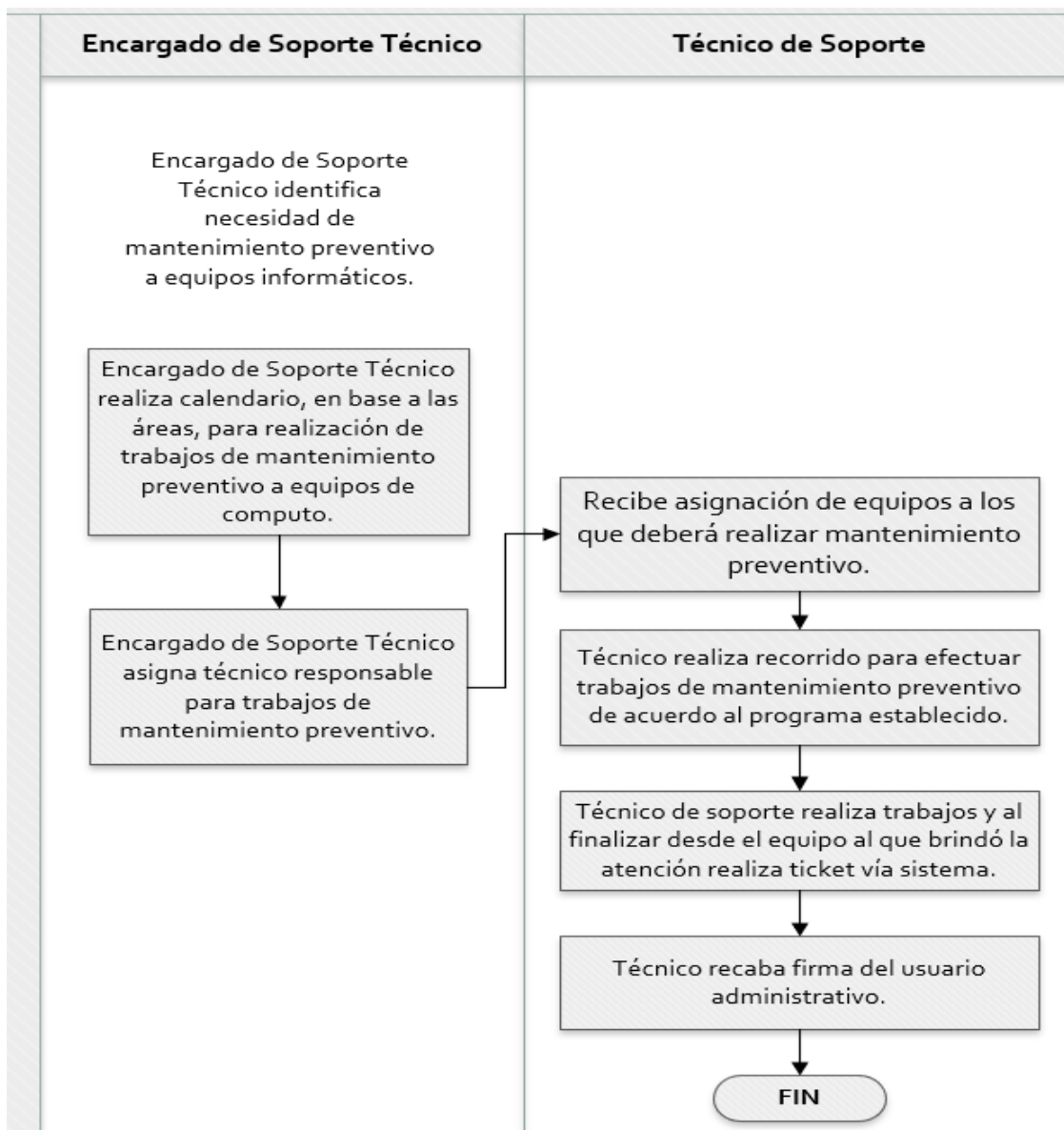
Respuesta

Sí

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.

En cuanto al procedimiento para otorgar los apoyos, en este caso se otorga un servicio por lo que, se identificó en la información proporcionada por la Unidad Responsable el procedimiento de atención a solicitudes de Soporte Técnico, a cargo de la Secretaría de Administración, el diagrama de flujo como se presenta a continuación:

Figura 4. Procedimiento de Mantenimiento preventivo a equipos de computo



Fuente: Secretaría de Administración (2020). Atención a Solicitudes de Soporte Técnico

En cuanto a que, si los procedimientos del Pp están estandarizados, solo se tiene evidencia del procedimiento de mantenimiento preventivo, pero no están estipulados en un manual de procedimientos del Pp, por lo que no se puede asegurar si son seguidos por todos los responsables de la operación del Pp, por lo que no se cumple con inciso a).

En cuanto a la sistematización, no se tuvo evidencia del calendario donde se encuentran las áreas para la realización de mantenimiento, por lo que no se puede asegurar que se encuentran sistematizados.

Referente a la difusión, se encuentra una línea de acceso para poder ingresar al documento, por lo que se cumple con el inciso c).

Evaluación en materia de Diseño – "Sistemas Informáticos y Recursos Tecnológicos 2021-2022"

Con respecto a que, si el procedimiento está apegado al documento normativo del Pp, se identificó como documento normativo del programa el *Reglamento de la Administración Pública Municipal de Monterrey*, por lo que se identificó dicha consistencia, por lo que se cumple con el inciso d).

Por último, referente a que, si los procedimientos son congruentes con los criterios establecidos para seleccionar a la población objetivo, se reitera la modificación del área de enfoque objetivo como los trámites y servicios que presta el Municipio, por lo que no se puede determinar la congruencia entre los procedimientos y los criterios para seleccionar la población objetivo.

De acuerdo con lo anterior, el Pp cumple con dos de las cinco características de la pregunta, en consecuencia, le corresponde el nivel **DOS**.

Se recomienda, incorporar en un manual de procedimientos del Pp, el procedimiento para otorgar los apoyos a los beneficiarios y que incluyan criterios de elegibilidad se encuentren estandarizados y sistematizados.

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 como los trámites y servicios que presta el Municipio de Monterrey, al Pp no le aplica un mecanismo de recolección de información socioeconómica de sus beneficiarios.

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 "Sistemas Informáticos y Recursos Tecnológicos", cuenta con dos Componentes y para cada uno de ellos se definieron diversas Actividades como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 8. Correspondencia entre el nivel Componente y Actividades del Pp.

Componentes	Orden	Actividades	Orden
Aumentar el porcentaje de respuesta a las solicitudes de atención a soporte técnico.	1	Disminuir la cantidad de equipo de cómputo que no se encuentra en las condiciones óptimas de trabajo.	1.1
Garantizar la continuidad de la	2	Garantizar el acceso y correo electrónico al nuevo personal de la Administración Pública Municipal	2.1

Componentes	Orden	Actividades	Orden
operación de los nuevos sistemas digitales liberados al área de soporte		Mantener el respaldo de la información del Municipio fuera de sitio.	2.2

Fuente: Matriz de Indicadores para Resultados del Pp "Sistemas Informáticos y Recursos Tecnológicos".

Respecto al inciso a) que se refiere a la claridad de la definición de las Actividades, es decir, que no exista ambigüedad, se encontró que las Actividades identificadas no se encuentran redactadas adecuadamente puesto que las tres están redactadas en infinitivo, lo que contrapone la regla de sintaxis que se recomiendan que a nivel Actividad no se debe usar el infinitivo si no alguna derivación, por ejemplo: "Extracción del equipo de cómputo que no se encuentra en las condiciones óptimas de trabajo"

En cuanto al inciso b), que se refiere al orden cronológico de las Actividades; el primer Componente (1) tiene una Actividad por lo que, no necesita estar ordenada cronológicamente. Respecto al segundo Componente (2), cuenta con dos Actividades, las cuales se identificó que la Actividad 2.2 no es clara la acción que pretende atender por lo que, no se puede asegurar que se encuentren ordenadas cronológicamente y, por lo tanto, no 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) "Aumentar el porcentaje de respuesta a las solicitudes de atención a soporte técnico"**: cuenta con una Actividad que se refiere a disminuir la cantidad de equipo de cómputo que no se encuentra en las condiciones óptimas de trabajo, por lo que, como resultado sería brindar un mejor servicio a las solicitudes de atención a soporte técnico y se cumple con ser necesaria para el Componente.
- **Componente (2) "Garantizar la continuidad de la operación de los nuevos sistemas digitales liberados al área de soporte"**: cuenta con dos Actividades referentes a garantizar el acceso y correo electrónico al nuevo personal de la Administración Pública Municipal y a mantener el respaldo de la información del Municipio fuera de sitio, como se mencionó anteriormente la Actividad 2.2. no es clara la acción, sin embargo, se identificó que con el acceso al correo electrónico al nuevo personal y al respaldo de la información, se puede garantizar la continuidad de la operación de los nuevos sistemas digitales, por lo que, se cumple con ser necesarios para este 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 (***"Aumentar el porcentaje de respuesta a las solicitudes de atención a soporte técnico"***), se identificó el siguiente supuesto:

- *Que las gestiones administrativas para la adquisición de equipos de cómputo se realicen en tiempo y forma.*

Por lo que se considera que es externo y contribuye junto a su Actividad a la generación del Componente.

En cuanto al Componente 2 (***"Garantizar la continuidad de la operación de los nuevos sistemas digitales liberados al área de soporte"***), se identificaron los siguientes supuestos:

- *Este indicador va a medir el cumplimiento en el otorgamiento de usuario y contraseña para personal de nuevo ingreso a la APM, que es solicitado a la Dirección de Soporte e Infraestructura.*
- *Este indicador mide la realización de un respaldo anual fuera de sitio.*

No son claros los supuestos anteriores y no están redactados como tales, puesto que no menciona de qué depende el acceso y correo electrónico al nuevo personal de la Administración Pública, así como mantener el respaldo de información del Municipio fuera del sitio, ya que solo describe lo que mide el indicador, por lo que no se cumple la condición de que sean factores externos necesarios para el logro del objetivo.

De acuerdo con el análisis anterior, el nivel de Actividades del Pp cumple en promedio con el 41.67 por ciento, por lo que, de acuerdo con los rangos establecidos en la pregunta, le corresponde el nivel **UNO**.

Es por lo anterior, que se recomienda, redefinir el nivel de Actividades para que cumplan con la regla de sintaxis y modificar los supuestos para que estos sean efectivamente factores externos necesarios para el logro del objetivo.

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 "Sistemas Informáticos y Recursos Tecnológicos" cuenta con dos 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"¹⁰. De acuerdo con el documento citado, la sintaxis de los Componentes debe seguir la siguiente estructura:

Figura 5. Sintaxis de los Componentes.



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

¹⁰ 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 “*Sistemas Informáticos y Recursos Tecnológicos*”:

Tabla 9. Componente del Programa Presupuestario.

Nivel MIR	Objetivo	Supuesto
Propósito	Aumentar el aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación optimizando el uso de los recursos públicos.	
C1	Aumentar el porcentaje de respuesta a las solicitudes de atención a soporte técnico.	Que las áreas externas al Palacio Municipal contemplen dentro del tiempo de espera a la atención, los tiempos de traslado y no dupliquen solicitudes.
C2	Garantizar la continuidad de la operación de los nuevos sistemas digitales liberados al área de soporte.	Este indicador único a partir de que se liberen las nuevas aplicaciones digitales por parte de la Dirección Digital para que la Dirección de Soporte e Infraestructura realicen.

Fuente: Matriz de Indicadores para Resultados del Pp “*Sistemas Informáticos y Recursos Tecnológicos*”.

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 ninguno de los Componentes, ya que de acuerdo a su redacción se entienden como Actividades que realizará, y no servicios que brinda el Pp, ya que para el caso del primer Componente es aumentar el porcentaje de respuesta a las solicitudes de atención a soporte técnico, por otro lado, se encuentra garantizar la continuidad a la operación de los nuevos sistemas digitales liberados al área de soporte, por lo que no fue posible identificar el bien y/o servicio que se brindara. 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, para ambos Componentes, no se identificó que se encuentren redactados como un resultado logrado. Por lo tanto, no se da un cumplimiento con el inciso.

Respecto al inciso c) relacionado con la necesidad de los Componentes para dar cumplimiento al Propósito, se identificó que, el Propósito tiene como objetivo **Aumentar el aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación optimizando el uso de los recursos públicos**, y lo hace a través de aumentar las respuestas a las solicitudes de atención a soporte técnico y en garantizar la continuidad de la operación de los nuevos sistemas digitales liberados al área de soporte, lo que optimizaría el uso de los recursos públicos. De esta manera se cumple con el inciso c). Lo anterior no exime de realizar un análisis profundo de las causas y que con ello se pudieran identificar otras causas adicionales que dieran lugar a otros servicios necesarios para el logro de objetivo a nivel Propósito.

En lo que se refiere al inciso d), para el primer Componente que se refiere a aumentar el porcentaje de respuesta a las solicitudes de atención a soporte técnico, el supuesto se define como *"Que las áreas externas al Palacio Municipal contemplen dentro del tiempo de espera a la atención, los tiempos de traslado y no dupliquen solicitudes"*, el cual es un factor externo que permitiría el logro del Componente (1). Para el segundo Componente que habla de garantizar la continuidad de la operación de los nuevos sistemas digitales liberados al área de soporte, el supuesto vinculado es *"Este indicador único a partir de que se liberen las nuevas aplicaciones digitales por parte de la Dirección Digital para que la Dirección de Soporte e Infraestructura realicen"* además de que no es claro en su redacción, no se puede asegurar si es un factor externo. Por lo tanto, no se cumple con el inciso d).

De acuerdo con el análisis anterior, el Pp cumple, en promedio con el 37.50 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 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 "Sistemas Informáticos y Recursos Tecnológicos" en la MIR 2022 se define como:

Aumentar el aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación optimizando el uso de los recursos públicos.

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, en conjunto, los dos Componentes contribuyen al logro del objetivo a nivel Propósito, lo que da cumplimiento 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, se logra identificar ya que únicamente se enfoca en el aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación, con la finalidad de optimizar el uso de recursos públicos, por lo que, 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 AUMENTAR el aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación, por lo que, se identificó que se encuentra redactado como una situación que se espera alcanzar, es por lo anterior, que 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, no se identificó en la redacción del Propósito ya que la población objetivo se define como: “*Servidores públicos del Municipio de Monterrey*”, mismo que no se encuentra incluido en el nivel Propósito.

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

Con base en lo anterior, el evaluador recomienda que el Pp redefine el objetivo a nivel Propósito con base en la propuesta de definición del problema que hace el evaluador, lo que implicaría la revisión del árbol de problemas y de objetivos.

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 "Sistemas Informáticos y Recursos Tecnológicos", se define al Fin como:

Contribuir a la eficiencia al interior del gobierno municipal que permita mejorar la comunicación con la ciudadanía, por medio del servicio brindado a las dependencias adyacentes.

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 eficiencia al interior del gobierno municipal que permita mejorar la comunicación con la ciudadanía, por medio del servicio brindado a las dependencias adyacentes*", lo que resulta claro en cuanto al objetivo que persigue, así mismo, su 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, se reconoce como un objetivo superior, ya que este nivel se encuentra vinculado a la planeación municipal en particular con el *Objetivo 5.2 Alianza de Gobierno Abierto*, 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 para mejorar la comunicación con la ciudadanía, 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 *"eficiencia al interior del gobierno municipal que permita mejorar la comunicación con la ciudadanía"*, 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 alinea con el Plan Municipal y, por lo tanto, se identificó dicha vinculación.

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

No

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 no identificó el documento normativo del Pp “*Sistemas Informáticos y Recursos Tecnológicos*”, por lo que no fue posible desarrollar el análisis correspondiente a esta pregunta.

6.2. 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: "*Porcentaje de cumplimiento a desarrollo de sistemas*", y la definición del objetivo "*Contribuir a la eficiencia al interior del gobierno municipal que permita mejorar la comunicación con la ciudadanía, por medio del servicio brindado a las dependencias adyacentes*", se identificó que este indicador es Claro en lo que mide, que es el cumplimiento del desarrollo de sistemas, respecto a su Relevancia, se considera que este indicador no lo es, ya que por un lado, el indicador menciona el cumplimiento de desarrollo de sistemas, mientras que el Resumen Narrativo se refiere a contribuir a la eficiencia y el indicador no habla de la forma en que se administrarán los recursos para el logro del objetivo, por lo que sólo habla de eficacia, por lo que no se 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 (*Estadísticas*) aunque este no es específico. 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 las estadísticas que lleva a cabo el programa para identificar el número de desarrollos de sistemas autorizados, con respecto a los solicitados, 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 considera adecuado.

Nivel Propósito

El indicador definido como "*Porcentaje de cumplimiento a mejoras a sistemas*" y la definición del objetivo "*Aumentar el aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación optimizando el uso de los recursos públicos*", se identificó que la redacción es ambigua en su redacción por lo que no es claro, lo anterior ya que no queda se especifica el concepto de mejora (no tiene un alcance definido o criterios establecidos), en lo concerniente a la Relevancia, no se cumple esta característica debido a que lo que se pretende medir en el objetivo es el aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación optimizando el uso de recursos públicos, y considerando que el método de cálculo no especifica las mejoras que se espera medir, no asegura que incide de manera directa.

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 (*Estadística interna del programa*). 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 las estadísticas que lleva a cabo el programa para identificar el número de mejoras y adecuaciones, con respecto al número de mejoras y adecuaciones solicitadas, 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 que es el aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación.

Nivel Componentes

El **Componente C1** (*Aumentar el porcentaje de respuesta a las solicitudes de atención a soporte técnico*) le corresponde el indicador "*Porcentaje de atención a solicitudes de soporte técnico*". En lo relativo a su Claridad, el indicador es Claro ya que se refiere a la atención a solicitudes de soporte técnico. En cuanto a la Relevancia del indicador, se cumple con esta característica, puesto que el indicador considera elementos específicos del Resumen Narrativo, como son las solicitudes atendidas de soporte técnico respecto de las recibidas.

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*) aunque no es específico. 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 las estadísticas que lleva a cabo el programa para identificar el número de solicitudes de soporte técnico atendidas, con respecto al número de solicitudes de soporte técnico recibidas, 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 refleja lo indicado en el objetivo.

Para el **Componente C2** (*Garantizar la continuidad de la operación de los nuevos sistemas digitales liberados al área de soporte*) le corresponde el indicador "*Porcentaje de cumplimiento al mantenimiento de sistemas*". En lo relativo a su Claridad, el indicador es Claro ya que especifica lo que pretende medir, que en este caso es el cumplimiento al mantenimiento de sistemas, aunque podría mejorar su claridad si se hiciera referencia a solicitudes de mantenimiento. En cuanto a su relevancia, mide directamente el objetivo del Resumen Narrativo, debido a que el mantenimiento de sistemas coadyuva a dar continuidad a la operación de los nuevos sistemas digitales liberados al área de soporte, y, por lo tanto, 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 (*Número de solicitudes de mantenimiento*), aún que no se considera como medio de verificación. En lo que respecta a la característica de Monitoreable que se refiere a que puede ser sujeto de comprobación externa, no se tuvo evidencia del número de solicitudes de mantenimiento, por lo que, no se puede realizar la comprobación externa del indicador. Finalmente, en cuanto a lo Adecuado, el indicador proporciona información de lo señalado en el objetivo.

Nivel Actividades

- Para el **Componente C1**, que cuenta con dos Actividades como se muestran a continuación:
 - ***C1-A1.1 Disminuir la cantidad de equipo de cómputo que no se encuentra en las condiciones óptimas de trabajo***: su indicador se denomina "*Porcentaje de cumplimiento a cambio de equipo de cómputo*", en lo relativo a su claridad, se cumple con esta característica

ya que el indicador describe de manera Clara lo que pretende medir, que es el cambio de equipo de cómputo, así mismo, se identificó que el indicador considera elementos del objetivo del Resumen Narrativo puesto que con el cambio de equipo de cómputo se disminuye los equipos de cómputo que no se encuentran en óptimas condiciones de trabajo, por lo que es Relevante aunque su método de cálculo no permite medir el 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 (*Estadísticas*). En lo que respecta a la característica de Monitoreable que se refiere a que puede ser sujeto de comprobación externa, no se tuvo evidencia del número de equipo de cómputo que cambiaron, por lo que, no se puede realizar la comprobación externa del indicador. 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.

En cuanto al **Componente C2**, se identificaron dos Actividades:

- **C2-A2.1 Garantizar el acceso y correo electrónico al nuevo personal de la Administración Pública Municipal:** su indicador se denomina "*Porcentaje de cumplimiento de los requerimientos de servicio de correo*", en lo relativo a su claridad se cumple con esta característica, ya que pretende medir el acceso al servicio de correo. En cuanto a la Relevancia, el método de cálculo no da información del objetivo ya que presumiblemente está invertido y debería medir las altas de correo electrónico realizadas respecto a de las solicitudes de alta recibidas., por lo que no se logra identificar la Relevancia.

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 (Solicitudes), 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 que puede ser sujeto de comprobación externa, no se tuvo evidencia de dichas solicitudes, por lo que, no se puede realizar la comprobación externa del indicador. 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, y el método de cálculo no permite medir el desempeño de este objetivo.

- **C2-A2.2 Mantener el respaldo de la información del Municipio fuera de sitio:** su indicador se denomina "*Respaldo fuera de sitio*", en lo relativo a su claridad no se cumple con esta característica debido a que el indicador no especifica lo que pretende medir, por otro lado, no se logra identificar la Relevancia del indicador respecto al objetivo, cabe mencionar que a pesar de que considera elementos como es el respaldo de la información, no se considera

relevante puesto que él no se identifica como un indicador de desempeño, así mismo, en el método de cálculo no se encuentran variables para medir.

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 (*Respaldo electrónico*) 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 que puede ser sujeto de comprobación externa, no se tuvo evidencia del respaldo electrónico, 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.

De acuerdo con el análisis anterior, los indicadores del Pp cumplen con el 51.43 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 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 7 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 7 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 7 indicadores, en las Fichas Técnicas se cuenta con una definición de este, describiendo puntualmente lo que mide el indicador.

Método de cálculo.

Los 7 indicadores del Pp establecen un método de cálculo, sin embargo, no necesariamente este método 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, talleres, liderazgos, solicitudes y respaldo electrónico, sin embargo, no es consistente con lo establecido en el apartado de unidad de medida que establece en la Matriz de Indicador de Resultados del Pp "*Sistemas Informáticos y Recursos Tecnológicos*".

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 la periodicidad es semestral (la información de estos indicadores es generada por el programa cada seis meses), para la Actividad 1.1. es trimestral (la información de estos indicadores es generada por el programa cada tres meses) mientras que para el Componente 1, Componente 2, Actividad 2.1 es mensual (la información es generada por el programa cada mes). y para la Actividad 2.2 es Anual (la información es generada por el programa cada año).

Línea base.

Se identificó que todos los indicadores tienen establecida una línea base y el año de referencia fue del 2021.

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 todos los casos 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 identificó 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, en su mayoría es porcentaje.

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
Porcentaje de cumplimiento a desarrollo de sistemas.	100	100

Para el nivel Fin, en el ejercicio fiscal 2021 se tuvo evidencia de que la línea base fue de 100, y la meta programada para el ejercicio fiscal 2022, se identificó que es del 100 por ciento, considerando el sentido del indicador ascendente, está orientada al desempeño, ya que se pretende que en el presente año se desarrolle el total de sistemas solicitados. En cuanto a su factibilidad se considera como tal, ya que el Pp cuenta con los recursos humanos, técnicos y presupuestales disponibles.

Nivel Propósito

Fin		
Indicador	Línea base 2021	Meta 2022
Porcentaje de cumplimiento a mejoras a sistemas.	100	100

Para el indicador del nivel Propósito, se identificó una línea base en el ejercicio fiscal 2021 del 100 por ciento, mientras que la meta programada para el ejercicio fiscal 2022 es del 100 por ciento, lo que implicaría que en el presente año se esperaría cumplir con el total de mejoras a sistemas solicitadas, y, por lo tanto, se encuentra orientada al desempeño. En cuanto a su factibilidad se considera como tal, ya que el Pp cuenta con los recursos humanos, técnicos y presupuestales disponibles.

Nivel Componentes

Componente (1)		
Indicador	Línea base 2021	Meta 2022
Porcentaje de atención a solicitudes de soporte técnico	100	100

Para el ejercicio fiscal 2021 se identificó una línea base de 100 por ciento, por su parte, la meta programada para el ejercicio fiscal 2022 es de 100 por ciento, lo que significa que se espera que para el presente ejercicio fiscal se realice en su totalidad las solicitudes de soporte técnico recibidas, y considerando el sentido del indicador ascendente se puede verificar que se encuentra orientada al desempeño. En cuanto a su factibilidad se considera como tal, ya que el Pp cuenta con los recursos humanos, técnicos y presupuestales disponibles.

Componente (2)		
Indicador	Línea base 2021	Meta 2022
Porcentaje de cumplimiento al mantenimiento de sistemas	100	100

El Pp estableció para este nivel una línea base en 2021 de 100 por ciento, y una meta programada para 2022 de 100 por ciento, lo que implica que es retadora ya que se espera que en el presente año realizar en su totalidad en número de mantenimientos y/o adecuaciones solicitadas. En cuanto a su factibilidad

se considera como tal, ya que el Pp cuenta con los recursos humanos, técnicos y presupuestales disponibles.

Nivel Actividades

- **Componente 1**

Actividades (1.1)		
Indicador	Línea base 2021	Meta 2022
Porcentaje de cumplimiento a cambio de equipo de computo	80	90

El Pp estableció en el ejercicio fiscal 2021 para este nivel una línea base de 80 por ciento, y una meta programada para el ejercicio fiscal del 90 por ciento, lo cual es retadora, ya que se espera que en el presente año se cambie un mayor número de equipos de cómputo obsoletos y considerando el comportamiento del indicador ascendente se encuentra orientada al desempeño. En cuanto a su factibilidad se considera como tal, ya que el Pp cuenta con los recursos humanos, técnicos y presupuestales disponibles.

- **Componente 2**

Actividades (2.1)		
Indicador	Línea base 2021	Meta 2022
Porcentaje de cumplimiento de los requerimientos de servicio de correo	100	100

En cuanto a este indicador se identificó una línea base de 100 para el ejercicio fiscal 2021, en cuanto a la meta para el ejercicio fiscal 2022 se identificó que fue de 100 por ciento, considerando el sentido del indicador ascendente se identificó que es retadora ya que se pretende que en el presente año darle cumplimiento de otorgamiento de acceso y correo institucional al nuevo personal de la Administración Pública Municipal. En cuanto a su factibilidad se considera como tal, ya que el Pp cuenta con los recursos humanos, técnicos y presupuestales disponibles.

Actividades (2.2)		
Indicador	Línea base 2021	Meta 2022
Respaldo fuera de sitio	100	100

En cuanto a la Actividad 2.2, se estableció para el ejercicio fiscal una línea base de 100 cantidades de respaldo, en cuanto a la meta para el ejercicio fiscal 2022 fue también de 100 cantidades de respaldo, sin embargo, no se considera orientado al desempeño y factible de alcanzar, puesto que no es claro el indicador con lo que pretende medir. *Se recomienda la revisión de esta actividad, puesto que no considera variables específicas para medir.*

De acuerdo con el análisis de las metas de cada uno de los indicadores de la MIR 2022, estas cumplen con el 90.48 por ciento de las características establecidas en la pregunta, por lo que le corresponde el nivel **CUATRO**.

Se recomienda redefinir el indicador de la Actividad 2.2, ya que no se considera indicador de desempeño, y no permite medir el avance o cumplimiento de la meta.

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 “*Sistemas Informáticos y Recursos Tecnológicos*”, 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, cumpliendo en su mayoría con ser oficiales.

Por otro lado, pregunta si los medios de verificación tienen un nombre, hay que resaltar que para los 7 indicadores se menciona que el medio de verificación son estadísticas, solicitudes o respaldo electrónico, es decir, no especifica el nombre del medio de verificación. 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. A continuación, se realiza el análisis correspondiente:

Nivel Fin

Indicador	Medio de Verificación
Porcentaje de cumplimiento a desarrollo de sistemas.	Estadísticas

Para el nivel Fin, en cuanto a si los medios de verificación permiten reproducir el método de cálculo del indicador, el medio de verificación hace referencia a las *Estadísticas*, pero no se establece la fuente primaria o secundaria específica por lo que no se tuvo evidencia de la información que considera dichas estadísticas, 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.

Nivel Propósito

Indicador	Medio de Verificación
Porcentaje de cumplimiento a mejoras a sistemas.	Estadísticas

Tomando en cuenta el método de cálculo utilizado para generar el indicador (*Número de mejoras y adecuaciones autorizadas realizadas / Número de mejores y adecuaciones solicitadas y autorizadas a realizar*)*100), el equipo evaluador no tuvo evidencia documental de los medios de verificación, ya que no especifica la fuente de información precisa de donde se obtiene la información para el desarrollo del indicador, por lo que no fue posible valorar si las *Estadísticas* contiene la información necesaria para reproducir el método de cálculo, así mismo, no están difundidos de manera pública.

Nivel Componente

- ***Componente 1***

Indicador	Medio de Verificación
Porcentaje de atención a solicitudes de soporte técnico.	Estadísticas

El indicador para este Componente tiene como método de cálculo (*Número de solicitudes de soporte técnico atendidas/ Número de solicitudes de soporte técnico recibidas*) *100). En cuanto a si los medios de verificación permiten reproducir el cálculo del indicador, no se tuvo evidencia de las *Estadísticas*, ya que no especifica la información precisa para la construcción del indicador, por lo que no fue posible valorar si en dicho documento se encuentra la información necesaria para reproducir el método de cálculo, así mismo, no se identificó que se encuentren difundidos públicamente.

- **Componente 2**

Indicador	Medio de Verificación
Porcentaje de cumplimiento al mantenimiento de sistemas	Número de solicitudes de mantenimiento

En el caso del Componente C₂, que tiene como método de cálculo $((\text{Número de mantenimientos y/o adecuaciones realizadas} / \text{Número de mantenimientos y/o adecuaciones solicitadas}) * 100)$. En cuanto a sí los medios de verificación permiten reproducir el cálculo del indicador, el equipo evaluador no tuvo evidencia del Número de solicitudes de mantenimiento, ya que no determina cual es la fuente primaria o secundaria de información. Sin embargo, el equipo evaluador considera que con el número de solicitudes de mantenimiento se puede obtener información para el denominar, pero no para numerador por lo anterior, 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.

Nivel Actividades

- **Actividad 1.1**

Indicador	Medio de Verificación
Porcentaje de cumplimiento a cambio de equipo de computo	Estadísticas

Tomando en cuenta el método de cálculo utilizado para generar el indicador que es: $(\text{Número de equipos de cómputo cambiados} / \text{Número de equipos de cómputo programados a cambiar}) * 100$, en cuanto a si los medios de verificación permiten reproducir el cálculo del indicador, no se tuvo evidencia de las *Estadísticas*, ya que no especifica la información precisa para la construcción del indicador, por lo que no fue posible valorar si en dicho documento se encuentra la información necesaria para reproducir el método de cálculo, así mismo, no se identificó que se encuentren difundidos públicamente.

- **Actividad 2.1**

Indicador	Medio de Verificación
Porcentaje de cumplimiento de los requerimientos de servicio de correo	Solicitudes

Esta Actividad tiene como método de cálculo $((\text{Cantidad de solicitudes de usuarios nuevos recibidas} / \text{Cantidad de altas realizadas}) * 100)$, 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 2.2**

Indicador	Medio de Verificación
Respaldo fuera de sitio	Respaldo electrónico

Para el indicador de la Actividad 2.2, se tiene como método de cálculo (*Respaldo externo*) y se define como medio de verificación el *Respaldo electrónico*, cabe mencionar que tanto el indicador, como el método de cálculo y los medios de verificación no se encuentran definidos de manera correcta, puesto que el indicador no es claro en lo que pretende medir, el método de cálculo y el medio de verificación se identifica como un objetivo, una acción o el resultado logrado del programa, por lo que no se cumple con ninguna de las características de la pregunta.

Con base en lo anterior, se concluye que los medios de verificación cumplen, en promedio, con el 25 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 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 eficiencia al interior del gobierno municipal que permita mejorar la comunicación con la ciudadanía, por medio del servicio brindado a las dependencias adyacentes.	Porcentaje de cumplimiento a desarrollo de sistemas.	Estadísticas

Para el Nivel Fin, los medios de verificación se refieren a las *Estadísticas*, de las cuales no se tuvo evidencia de la información por 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 al método de cálculo el equipo evaluador identificó que, aunque el indicador es claro, no es relevante ya que no mide la eficiencia al interior del gobierno municipal que permita mejorar la comunicación ciudadana, y, por lo tanto, no se identificó si mide directamente al objetivo.

Nivel Propósito

Objetivo	Indicador	Medio de Verificación
Aumentar el aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación optimizando el uso de los recursos públicos.	Porcentaje de cumplimiento a mejoras a sistemas.	Estadísticas

A nivel Propósito de la MIR, considerando el método de cálculo para generar el indicador (*Número de mejoras y adecuaciones autorizadas realizadas / Número de mejores y adecuaciones solicitadas y autorizadas a realizar*)*100), no se tuvo evidencia de los medios de verificación es decir, no especifica la fuente de información para el cálculo del indicador, por lo que no se puede analizar si éstos son adecuados y suficientes, en cuanto al inciso c) no cumple con este inciso, ya que el indicador mide el cumplimiento a mejoras a sistemas, mientras que el objetivo de este nivel se refiere al aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación optimizando el uso de los recursos públicos.

Nivel Componente

- **Componente 1**

Objetivo	Indicador	Medio de Verificación
Aumentar el porcentaje de respuesta a las solicitudes de atención a soporte técnico.	Porcentaje de atención a solicitudes de soporte técnico.	Estadísticas

En cuanto al Componente C1 tiene como método de cálculo (*Número de solicitudes de soporte técnico atendidas/ Número de solicitudes de soporte técnico recibidas*) *100. En relación a si los medios de verificación son necesarios y suficientes, el equipo evaluador no tuvo evidencia de la información que se considera en las Estadísticas, 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 mide directamente al objetivo debido a que consideran elementos específicos, como son las solicitudes de soporte técnico, por lo que se idéntica que el resultado del método de cálculo es relevante para el objetivo del Resumen Narrativo.

- **Componente 2**

Objetivo	Indicador	Medio de Verificación
Garantizar la continuidad de la operación de los nuevos sistemas digitales liberados al área de soporte	Porcentaje de cumplimiento al mantenimiento de sistemas	Número de solicitudes de mantenimiento

Para el componente C2, respecto a las características de ser suficiente y necesario, no se identificó el Número de solicitudes de mantenimiento, sin embargo, con el nombre número de solicitudes de mantenimiento se puede obtener información para el denominador del método de cálculo, por lo que se consideran necesarios, pero no suficientes. Por último, el indicador es claro, pero no es relevante para el objetivo ya consideran elementos diferentes, por lo tanto, no se cumple con el inciso c).

Nivel Actividades

- **Actividades 1.1**

Objetivo	Indicador	Medio de Verificación
Disminuir la cantidad de equipo de cómputo que no se encuentra en las condiciones óptimas de trabajo.	Porcentaje de cumplimiento a cambio de equipo de computo	Estadísticas

Para la Actividad 1.1, en cuanto a las características de suficiente y necesario, no se identificó la información que se considera en las *Estadísticas* 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 lo mide directamente, ya que considera elementos como es el cambio de equipo de cómputo, por lo tanto, el indicador es relevante para medir el objetivo.

- **Actividades 2.1**

Objetivo	Indicador	Medio de Verificación
Garantizar el acceso y correo electrónico al nuevo personal de la Administración Pública Municipal	Porcentaje de cumplimiento de los requerimientos de servicio de correo	Solicitudes

Para la Actividad 2.1, considerando el método de cálculo $((\text{Cantidad de solicitudes de usuarios nuevos recibidas} / \text{Cantidad de altas realizadas}) * 100)$, no se tuvo evidencia de las *Solicitudes*, por lo que no se pudo

valorar si los medios de verificación son suficientes y necesarios. Finalmente, se logró identificar que el indicador mide al objetivo de este nivel, puesto que, con el cumplimiento de los requerimientos de servicio de correo, se puede garantizar el acceso y correo electrónico al nuevo personal de la Administración Pública Municipal.

- **Actividades 2.2**

Objetivo	Indicador	Medio de Verificación
Mantener el respaldo de la información del Municipio fuera de sitio	Respaldo fuera de sitio	Respaldo electrónico

En cuanto a la Actividad 2.2, se identificó que la definición del indicador no se encuentra redactado correctamente, puesto que no es claro en lo que pretende medir, derivado de lo anterior no se cumple con ninguna de las características planteadas en la presente pregunta.

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.

6.3. 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 "*Las dependencias y entidades de la Administración Pública del Municipio de Monterrey cuentan con una limitada disponibilidad de servicios de tecnologías de información*".
- Hablar de un área de enfoque en lugar de población, lo anterior ya que el Pp no atiende directamente a la población, sino a las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal
- Con base en la redefinición del problema, desarrollar el árbol de problemas y de objetivos hasta la construcción de la MIR.
- Con base en lo anterior, redefinir o complementar el análisis de causas en el árbol de problemas con lo que se tendrían distintos Componentes (bienes y servicios que presta el Pp al área de enfoque 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 en algunos casos son sólo indicadores, pero no se mide el nivel de avance o el cumplimiento de los objetivos a los que están asociados.
- 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 "Sistemas Informativos y Recursos Tecnológicos" se identificó para el ejercicio fiscal 2021, un monto aprobado de \$29,354,490¹¹ y para el ejercicio fiscal 2022 el monto aprobado fue de \$49,242,720¹², sin embargo, no se tuvo evidencia de los gastos desglosados que ejerció el Pp durante el último ejercicio fiscal concluido, por lo que no se tienen elementos suficientes para valorar la presente pregunta.

Se recomienda la incorporación de la clasificación programática del gasto en donde se identifiquen los distintos Pp del Municipio, así como los recursos asignados clasificados por objeto del gasto. Adicionalmente, cuantificar el área de enfoque y calcular los costos por intervención.

¹¹ Gobierno del Municipio de Monterrey (2022). Presupuesto de Egresos para el Ejercicio Fiscal 2021

¹² Gobierno del Municipio de Monterrey (2022). Presupuesto de Egresos para el Ejercicio Fiscal 2022

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 "Sistemas Informáticos y Recursos Tecnológicos", 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 el inciso a) que se refiere a si el documento normativo se encuentra actualizado y es público, el equipo evaluador no tuvo evidencia del documento normativo del Pp "Sistemas Informáticos y Recursos Tecnológicos", por lo anterior, no 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 tres de las cuatro características establecidas en la pregunta, por lo que, de acuerdo con los rangos establecidos, le corresponde el nivel **TRES**.

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 "Sistemas Informáticos y Recursos Tecnológicos" 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 "Sistemas Informáticos y Recursos Tecnológicos", y en la búsqueda que realizó el equipo evaluador, no se identificaron programas complementarios y coincidentes.

12. VALORACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA

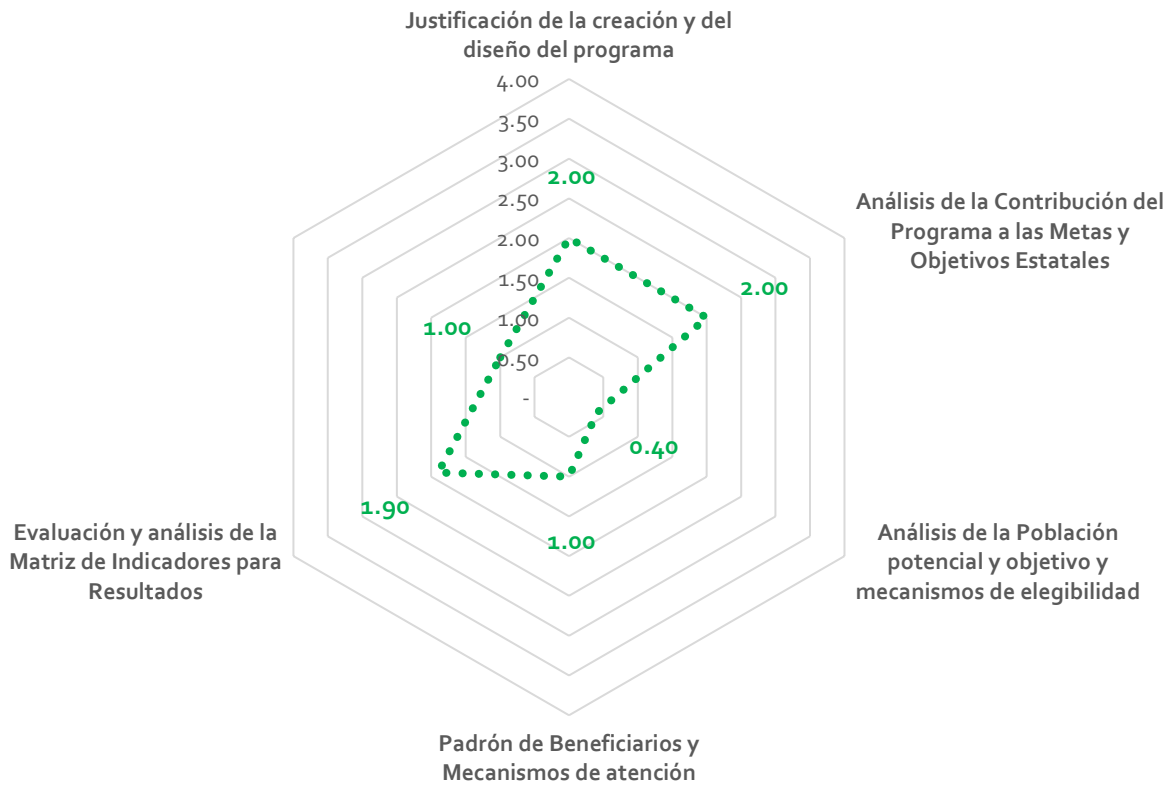
Tabla 10. Valoración Final del programa.

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	2.00	<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 9, que se refiere a contribuir infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación.</p>
Población potencial, objetivo y mecanismos de elegibilidad	0.40	<p>Se tuvo evidencia de la definición de la población potencial, y la población objetivo, sin embargo, no tienen la misma unidad de medida, en cuanto a la metodología para la cuantificación hace referencia de la información obtenida del INEGI, sin embargo, no especifica la población que cuantifica de los datos del INEGI, así mismo, no se identificó la frecuencia de actualización de la población potencial y población objetivo.</p> <p>No se logró identificar una "Estrategia de Cobertura".</p>
Padrón de beneficiarios y mecanismos de atención	1.00	<p>No se tuvo evidencia de que el Pp cuenta con un padrón de beneficiarios, sin embargo, se identificaron los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios.</p>

Tema	Nivel	Justificación
Matriz de Indicadores para Resultados	1.90	<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> <p>Por otro lado, se tuvo evidencia suficiente para valorar el desempeño de las metas de los indicadores, sin embargo, 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.</p>
Presupuesto y rendición de cuentas	1.00	<p>El programa no cuenta con información sobre su gasto y tampoco lo identifica por capítulos y no calcula el costo por intervención.</p> <p>Por otra parte, cumple con el apartado de transparencia, donde se identificó la participación ciudadana.</p>
Complementariedades y coincidencias con otros programas estatales y/o federales	NA	<p>El Pp no presenta complementariedades y coincidencias con otros programas.</p>
Valoración final	1.38	

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 Y AMENAZAS

Tabla 11. "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, identificar de manera clara la vinculación del Pp con los instrumentos de planeación Municipal y Estatal.
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 9, meta 9.c	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 vinculado al PMD.	19	A partir del replanteamiento del problema, y, por ende, de la estructura de la MIR, revisar la alineación con los instrumentos de planeación municipal.
Evaluación y análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados	Fortaleza 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,	22	Fortalecer la definición de los indicadores para que se explique de manera detallada el objetivo de la medición y las características de las variables utilizadas.

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
	metas comportamiento del indicador.		
Evaluación y análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados	Fortaleza En cuanto a la orientación al desempeño y factibilidad de las metas de los indicadores, se tuvo evidencia de que el Pp cuenta con metas orientadas al desempeño.	23	Asegurar que las metas programadas consideren los resultados de los periodos anteriores para asegurar su orientación al desempeño.
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 uno de los ODS de manera directa, específicamente al Objetivo 9, meta 9.c	6	A partir de la alineación con los ODS, desarrollar un indicador que dé seguimiento a la contribución del Pp al objetivo 9 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>"Ineficiente prestación de servicios de tecnologías de información en el Municipio de Monterrey"</i>
Justificación de la creación y del diseño del programa	Debilidad	2	En primera instancia, redefinir el problema y a partir de esta definición construir el árbol de problemas con sus respectivas

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
	El Pp no identifica las relaciones de causalidad en el desarrollo del árbol de problemas.		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 align="center">Debilidad</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.	3	Documentar en el diagnóstico los efectos cuantitativos positivos del Pp.
Análisis a la Población Potencial y Objetivo y mecanismo de elegibilidad	<p align="center">Debilidad</p> Se encuentran definidas la población potencial y la objetivo, sin embargo, son inconsistentes con la definición del problema y no son consistentes entre sí. Asimismo, no se cuantifican y no se identificó la metodología para ello.	7	Definir un área de enfoque, siendo la potencial "Las dependencias y entidades del Administración Municipal" y la objetivo "Las dependencias y entidades del Administración Municipal programadas para fortalecer sus servicios de TIC" y a partir de estas definiciones cuantificarlas
Análisis a la Población Potencial y Objetivo y mecanismo de elegibilidad	<p align="center">Debilidad</p> No se tuvo evidencia de que el Pp cuente con la demanda total de apoyos	8	Se recomienda que el Pp desarrolle sistemas de información estandarizados y sistematizados que permitan el registro y posterior automatización de todos los servicios que realicen las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal.

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
<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>	<p>10</p>	<p>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 propuesta, así como cuantificar los recursos presupuestarios necesarios, las proyecciones anuales, las metas en mediano y largo plazo, junto con sus indicadores.</p>
<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>	<p>11</p>	<p>Estructurar un manual de procedimientos en el que, entre otros, documente un procedimiento para la selección de los trámites y servicios.</p>
<p>Análisis a la Población Potencial y Objetivo y mecanismo de elegibilidad</p>	<p>Debilidad Aunque se tuvo evidencia de un procedimiento para el soporte técnico, no tiene el alcance de la recepción, registro y trámite de todos los servicios considerados en su MIR, no se identificaron los formatos y no se identificó la vinculación con el documento normativo.</p>	<p>12</p>	<p>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 que presta el Pp, con base en el Modelo General de Procesos establecido por el CONEVAL.</p>
<p>Padrón de beneficiarios y mecanismos de atención</p>	<p>Debilidad No se cuenta con un padrón de trámites y servicios en una base de datos sistematizada y no se cuenta</p>	<p>13</p>	<p>Sistematizar en base de datos estructuradas el total de los trámites y servicios que presta el Pp al área de enfoque objetivo, e incluir las acciones que se llevarán</p>

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
	con mecanismos documentados para su depuración y actualización		a cabo para la actualización y depuración.
Padrón de beneficiarios y mecanismos de atención	<p align="center">Debilidad</p> <p>Se cuenta con un procedimiento para el mantenimiento preventivo de los equipos que se considera relacionado al otorgamiento de apoyos a los beneficiarios, sin embargo, este no se encuentra en un Manual de Procedimientos del Pp, y no se identifica que se encuentre apegado el instrumento normativo de este.</p>	14	Incorporar en un manual de procedimientos del Pp, el procedimiento para otorgar todos los apoyos al área de enfoque objetivo y que incluyan criterios de elegibilidad se encuentren estandarizados y sistematizados.
Evaluación y análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados	<p align="center">Debilidad</p> <p>En términos generales, las Actividades no están redactadas como acciones específicas que lleve a cabo el Pp para la prestación de servicios y no cuentan con supuestos que cumplan metodológicamente.</p>	16	Se recomienda, que todas las Actividades se redacten como acciones específicas y puntuales para que con ello se pueda identificar si son necesarias y contar con factores externos que efectivamente contribuyan al Componente y que establezcan supuestos considerados como condiciones necesarias para el logro del objetivo.
Evaluación y análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados	<p align="center">Debilidad</p> <p>Los Componentes no se encuentra redactado como los bienes o servicios que entregue el Pp al Área de Enfoque Objetivo, sino como acciones y sus supuestos no son condiciones externas para el cumplimiento.</p>	17	Revisar y modificar la redacción de los Componentes para expresarlos como productos o servicios logrados que entrega el Pp al área de enfoque 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>El nivel Propósito no se encuentra redactado como un objetivo alcanzado; no se identifica que se incluya en su redacción al área de enfoque objetivo.</p>	18	Se recomienda redefinir el objetivo a nivel Propósito a partir de la propuesta de definición del problema, redactarlo como una situación alcanzada y asegurar que contenga en su redacción el área de enfoque objetivo.
Evaluación y análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados	<p>Debilidad</p> <p>El Pp no identifica de manera clara su documento normativo por lo que no fue posible identificar las Actividades, los Componentes, el Propósito y el Fin de la MIR.</p>	20	Diseñar un documento normativo en la forma de Lineamientos o Políticas en donde se establezcan objetivos, criterios, tipos de servicios que se prestan, procesos, etc.
Evaluación y análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados	<p>Debilidad</p> <p>Los indicadores cumplen con el 51.43 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>Los Medios de Verificación, en términos generales, cumplen en un 25 por ciento, ya que no se tuvo evidencia suficiente de los elementos necesarios para la reproducción de los indicadores y ninguno se encuentra difundido públicamente.</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 necesaria para el cálculo del indicador y que, permitan la reproducción del indicador de

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
			acuerdo con el método de cálculo definido.
Evaluación y análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados	<p 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 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 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 donde especifique todos los procedimientos relacionados con la ejecución del Pp, con base al Modelo General de Procedimientos establecidos por el CONEVAL
Padrón de beneficiarios y mecanismos de atención	<p align="center">Amenaza</p> <p>Se identifica como un riesgo la ocurrencia de eventos como la pandemia ocurrida en 2020 que limitó las operaciones de las</p>	13	Contar con respaldo de la información relevante del Municipio y desarrollar protocolos para el trabajo remoto, acceso a plataformas vía internet y

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
	administraciones a los tres niveles de gobierno		repositorios de información que aseguren la operación efectiva y segura de la Administración Pública del Municipio.

13.1. RECOMENDACIONES

- 1) **Modificar la definición del problema** de la siguiente manera: *"Las dependencias y entidades de la Administración Pública del Municipio de Monterrey cuentan con una limitada disponibilidad de servicios de tecnologías de información"*.
- 2) **Reconstruir 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. Focalizar los esfuerzos en el árbol de causas para identificar otras que limitan que las dependencias y entidad del Municipio cuenten con servicios de TIC.
- 3) En lugar de definir una población objetivo, **definir y cuantificar como área de enfoque** objetivo como sigue: *Las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal*.
- 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 del área de enfoque objetivo que se propone sean las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal programadas para contar con soluciones en materia de TIC.
- 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 las dependencias y entidades solicitantes 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 considera la definición de la población objetivo, así mismo no se identificó el plazo para su revisión y actualización.
- 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 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 *Eje Transversal 2: Combate a la corrupción y mejora de la gestión pública*, 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 9: Contribuir a infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación*.

ANÁLISIS DE LA POBLACIÓN POTENCIAL Y OBJETIVO Y MECANISMOS DE ELEGIBILIDAD

- El Pp define la población potencial y población objetivo, sin embargo, no cuentan con la misma unidad de medida, por otro lado, no se identificó el plazo de actualización del documento diagnóstico.
- 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 tiene definidos los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo, así como los procedimientos de apoyo a los beneficiarios.

PADRÓN DE BENEFICIARIOS Y MECANISMOS DE ATENCIÓN

- No se tuvo evidencia de que el Pp cuente con un padrón donde integre la información de la población que recibe los servicios que ofrece el Pp.
- El Pp cuenta con un procedimiento para otorgar los servicios, mismo que se encuentra difundido públicamente y esta apegado a un documento normativo.
- El Pp no le aplica un mecanismo de recolección de información socioeconómica de sus beneficiarios.

EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

- Las actividades asociadas a cada uno de los Componentes del Pp cumplen con del 41.67 por ciento de las características solicitadas. Por lo que se identificó que no son claras, por lo que no se pudo identificar si son necesarias para el logro del Componente y los supuestos no son factores externos.
- En lo que toca a los Componentes, estos cumplen con el 37.50 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 cumple con la mayoría de las características solicitadas en la pregunta, puesto que, se identificó su unicidad derivada de que identifica un solo objetivo, posterior a esto no se encuentra redactado como una situación alcanzada 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.
- No se tuvo evidencia del documento normativo del Pp
- Los indicadores cumplen con el 51.43 por ciento de las características de CREMA.

- Se tuvo evidencia de la línea base del ejercicio fiscal anterior, por lo que se identificaron elementos necesarios para comparar, por lo que en su mayoría las metas cumplen con estar orientadas al desempeño.
- Los medios de verificación de los indicadores del Pp contenidos en la MIR cumplen con el 25 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. BIBLIOGRAFIA

- *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>
- *Contraloría Municipal (2022). Términos de Referencia Evaluación en Materia de Diseño.*
- *Diario Oficial de la Federación (2019). Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024*
- *Estado de Nuevo León (2022). Plan Estatal de Desarrollo 2022 – 2027.*
- *Gobierno del Municipio de Monterrey (2022). Presupuesto de Egresos para el Ejercicio Fiscal 2021*
- *Gobierno del Municipio de Monterrey (2022). Presupuesto de Egresos para el Ejercicio Fiscal 2022.*
- *Gobierno de Municipio Monterrey (2021). Plan Municipal de Desarrollo 2021 – 2024.*
- *Periódico Oficial del Estado de Nuevo (2022). Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León*
- *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 "Sistemas Informáticos y Recursos Tecnológicos".*
- *Secretaria de Innovación y Gobierno Abierto (2022). Matriz de Indicadores para Resultados del Pp "Sistemas Informáticos y Recursos Tecnológicos".*
- *Secretaria 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 LA EVALUACIÓN

Tabla 12. 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 Alanís
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

Nombre del Programa:	"Sistemas Informáticos y Recursos Tecnológicos"
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

Población Potencial:

Se identificó la definición de la población potencial como: "*Población del Municipio de Monterrey*", 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: "*Servidores Públicos del Municipio de Monterrey*", 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:	<i>"Sistemas Informáticos y Recursos Tecnológicos"</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

De acuerdo a la naturaleza del Pp no le aplica el desarrollo de un padrón de beneficiarios, por lo que no se tuvo evidencia de dicho padrón.

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

Nombre del Programa:	"Sistemas Informáticos y Recursos Tecnológicos"
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 13. Matriz de Indicador de Resultados

Nivel	Resumen Narrativo
Fin	Contribuir a la eficiencia al interior del gobierno municipal que permita mejorar la comunicación con la ciudadanía, por medio del servicio brindado a las dependencias adyacentes.
Propósito	Aumentar el aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación optimizando el uso de los recursos públicos.
Componente 1	Aumentar el porcentaje de respuesta a las solicitudes de atención a soporte técnico.
Componente 2	Garantizar la continuidad de la operación de los nuevos sistemas digitales liberados al área de soporte.
Actividad 1.1	Disminuir la cantidad de equipo de cómputo que no se encuentra en las condiciones óptimas de trabajo.
Actividad 2.1	Garantizar el acceso y correo electrónico al nuevo personal de la Administración Pública Municipal
Actividad 2.2.	Mantener el respaldo de la información del Municipio fuera de sitio

17.4. ANEXO 4. INDICADORES

Nombre del Programa:	"Sistemas Informáticos y Recursos Tecnológicos"
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 14. Indicadores del Programa Presupuestario

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	Porcentaje de cumplimiento a desarrollo de sistemas.	(Número de desarrollos de sistemas autorizados y validados realizados / Número de sistemas solicitados, autorizados y validados a realizar)*100	Sí	No	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
Propósito	Porcentaje de cumplimiento a mejoras a sistemas.	(Número de mejoras y adecuaciones autorizadas realizadas / Número de mejores y adecuaciones solicitadas y	No	No	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	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
		autorizadas a realizar) *100											
Componente 1	Porcentaje de atención a solicitudes de soporte técnico.	(Número de solicitudes de soporte técnico atendidas/ Número de solicitudes de soporte técnico recibidas) *100	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
Componente 2	Porcentaje de cumplimiento al mantenimiento de sistemas	(Número de mantenimientos y/o adecuaciones realizadas/Número de mantenimientos y/o adecuaciones solicitadas) *100	Sí	No	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
Actividad 1.1	Porcentaje de cumplimiento a cambio de equipo de computo	(Número de equipos de cómputo cambiados / Número de equipos de cómputo programados a cambiar) *100	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	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
Actividad 2.1	Porcentaje de cumplimiento de los requerimientos de servicio de correo	(Cantidad de solicitudes de usuarios nuevos recibidas/ Cantidad de altas realizadas) *100	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
Actividad 2.2	Respaldo fuera de sitio	Respaldo externo	No	No	No	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente

17.5. ANEXO 5. METAS DEL PROGRAMA

Nombre del Programa:	"Sistemas Informáticos y Recursos Tecnológicos"
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 15. Metas del Programa Presupuestario

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	Porcentaje de cumplimiento a desarrollo de sistemas.	100	Porcentaje	En la Ficha Técnica del indicador se establece que la unidad de medida es Porcentaje	Sí	Se pretende que año con año se cumpla con el total de sistemas desarrollados.	Sí	Se considera como tal considerando los recursos humanos, técnicos y presupuestales disponibles	Ninguna
Propósito	Porcentaje de cumplimiento a mejoras a sistemas.	100	Porcentaje	En la Ficha Técnica del indicador se establece que la unidad de medida es Porcentaje	Sí	Se espera cumplir con el total de mejoras a sistemas solicitados	Sí	Se considera como tal considerando los recursos humanos, técnicos y presupuestales disponibles	Ninguna

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	Porcentaje de atención a solicitudes de soporte técnico.	100	Porcentaje	En la Ficha Técnica del indicador se establece que la unidad de medida es Porcentaje	Sí	Se pretende que año con año se realice el total de solicitudes de soporte técnico.	Sí	Se considera como tal considerando los recursos humanos, técnicos y presupuestales disponibles	Ninguna
Componente 2	Porcentaje de cumplimiento al mantenimiento de sistemas	100	Liderazgo	En la Ficha Técnica del indicador se establece que la unidad de medida es Liderazgo	Sí	Se espera que en el presente año se realicen el total de número de mantenimientos y/o adecuaciones solicitadas	Sí	Se considera como tal considerando los recursos humanos, técnicos y presupuestales disponibles	Ninguna
Actividad 1.1	Porcentaje de cumplimiento a cambio de equipo de computo	90	Talleres	En la Ficha Técnica del indicador se establece que la unidad de medida es Talleres	Sí	Se espera que en presente año se cambie en su totalidad el equipo de	Sí	Se considera como tal considerando los recursos humanos, técnicos y presupuestales disponibles	Ninguna

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
						computo solicitado			
Actividad 2.1	Porcentaje de cumplimiento de los requerimientos de servicio de correo	100	Solicitudes	En la Ficha Técnica del indicador se establece que la unidad de medida es Solicitudes	Sí	Se pretende que año con año se cumpla con el otorgamiento de acceso al correo institucional.	Sí	Se considera como tal considerando los recursos humanos, técnicos y presupuestales disponibles	Ninguna
Actividad 2.2	Respaldo fuera de sitio	100	Respaldo electrónico	En la Ficha Técnica del indicador se establece que la unidad de medida es Respaldo electrónico.	No	No está redactado como un indicador	No	No está redactado como un indicador	Redefinir el indicador

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

Nombre del Programa:	"Sistemas Informáticos y Recursos Tecnológicos"
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 eficiencia al interior del gobierno municipal que permita mejorar la comunicación con la ciudadanía, por medio del servicio brindado a las dependencias adyacentes"	F	Porcentaje de cumplimiento de desarrollo de sistemas.	(Número de desarrollos de sistemas autorizados y validados realizados/Número de sistemas solicitados, autorizados y validados a realizar)*100	Contribuir a la eficacia del gobierno municipal a través de sistemas informáticos que permitan mejorar los servicios a la población	Porcentaje de sistemas en operación	(Número de sistemas autorizados y validados en operación/ Número de sistemas autorizados y validados)*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
Propósito	"Aumentar el aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación optimizando el uso de los recursos públicos"	P	Porcentaje de cumplimiento de mejoras a sistemas.	(Número de mejoras y adecuaciones autorizadas realizadas / Número de mejores y adecuaciones solicitadas y autorizadas a realizar)*100		Porcentaje de mejoras implementadas	(Número de mejoras implementadas en los sistemas/número de mejoras solicitadas y autorizadas)*100
	Componentes	"Aumentar el porcentaje de respuesta a las solicitudes de atención a soporte técnico."	C1	Porcentaje de atención a solicitudes de soporte técnico.	(Número de solicitudes de soporte técnico atendidas/ Número de solicitudes de soporte técnico recibidas)*100	Atención a las solicitudes de soporte técnico	Porcentaje de atención a solicitudes de soporte técnico.
		Garantizar la continuidad de la operación de los nuevos sistemas digitales liberados al área de soporte	C2	Porcentaje de cumplimiento de mantenimiento de sistemas	(Número de mantenimientos y/o adecuaciones realizadas/Número de mantenimientos y/o adecuaciones solicitadas)*100	Mantenimiento de los sistemas del Municipio	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento atendidas
Actividades	"Disminuir la cantidad de equipo de cómputo que no se encuentra en las condiciones óptimas de trabajo."	A11	Porcentaje de cumplimiento a cambio de equipo de computo	(Número de equipos de cómputo cambiados / Número de equipos de cómputo programados a cambiar) *100	Cambio de equipos que no se encuentran en óptimas condiciones	Porcentaje de cambio de equipo de cómputo	(Número de equipos de cómputo cambiados / Número de equipos de cómputo programados para su cambio) *100
		Garantizar el acceso y correo electrónico al	A21	Porcentaje de cumplimiento de los	(Cantidad de solicitudes de usuarios nuevos recibidas/	Acceso al correo electrónico al personal de	Porcentaje de personal de la Administración

Nivel	Resumen Narrativo Original	Orden	Nombre del Indicador Original	Método de cálculo Original	Resumen Narrativo Propuesta	Nombre del Indicador Propuesto	Método de cálculo Propuesto
	nuevo personal de la Administración Pública Municipal		requerimientos de servicio de correo	Cantidad de altas realizadas)*100	la Administración Pública Municipal	Pública Municipal con acceso al correo electrónico institucional	correo electrónico municipal/ Número de personas de la Administración Pública Municipal)*100
	Mantener el respaldo de la información del Municipio fuera de sitio	A22	Respaldo fuera de sitio	Respaldo externo	Respaldo de la información del Municipio fuera de sitio	Porcentaje de información con respaldo fuera de sitio	(Terabytes de información del Municipio con respaldo fuera de sitio/Total de terabytes de información del Municipio)*100

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

Nombre del Programa:	<i>"Sistemas Informáticos y Recursos Tecnológicos"</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:	"Sistemas Informáticos y Recursos Tecnológicos"
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.