

H. Ayuntamiento de Santa Catarina, Nuevo León
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, GESTIÓN E INNOVACIÓN PÚBLICA

Programa Operativo Anual de Soporte Tecnológico

| VINCULACIÓN | | | | INFORMACIÓN GENERAL | | | | | | CALENDARIZACIÓN DE METAS | | | | | | | | | | | | MEDIOS DE VERIFICACIÓN | | | | |
|-----------------------------------|---|---|--------------------------------------|--|---|--|-------------------------------|--|-----------------------------------|--|------------|-----|-----|------|-----|-----|------|-----|-----|------|-----|------------------------|-----|-----|---|---|
| Unidad Administrativa Responsable | Eje - Plan Municipal de Desarrollo | Objetivo - Plan Municipal de Desarrollo | Programa Presupuestario | Objetivo general | Nombre del indicador o actividad | Definición del indicador o actividad | Tipo de indicador o actividad | Método de cálculo | Sentido del indicador o actividad | Unidad de medida del indicador o actividad | Meta Anual | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | | | |
| Dirección de Soporte Tecnológico | V. Gobierno seguro, ágil y transparente | 26. Optimizar la gestión y respuesta a los reportes ciudadanos en el municipio mediante un sistema de atención eficiente y coordinado, que garantice la satisfacción de la ciudadanía en la resolución de reportes. | P200 Planeación e Innovación Pública | Encuestas de satisfacción de la atención de tickets de soporte tecnológico realizadas. | Porcentaje de satisfacción con la atención de los tickets de soporte tecnológico. | Relación porcentual del número de servidores públicos atendidos que fueron encuestados y calificaron como "Buena" y "Excelente" la atención a los reportes de soporte tecnológico realizados en el periodo actual. | Gestión | (Número de servidores públicos satisfechos con la atención de los tickets de soporte tecnológico en el periodo actual / Número de servidores públicos encuestados) * 100 | Ascendente | Porcentaje | 90% | | | | | | 90% | | | | | | | 80% | Encuesta realizada por la Dirección de Soporte Tecnológico. | |
| Dirección de Soporte Tecnológico | V. Gobierno seguro, ágil y transparente | 25. Fortalecer la infraestructura tecnológica en el municipio a fin de promover una administración moderna, accesible y orientada a la innovación. | P200 Planeación e Innovación Pública | Atención a los tickets de soporte tecnológico. | Porcentaje de atención a tickets de soporte tecnológico. | Relación porcentual del número de tickets emitidos por las dependencias de la Administración Pública Municipal a la Dirección de Soporte Tecnológico que fueron atendidos oportunamente en el periodo a reportar. | Gestión | (Número de tickets atendidos en el periodo actual por la Dirección de Soporte Tecnológico / Número de tickets recibidos en el periodo actual) * 100 | Ascendente | Porcentaje | 90% | | 90% | | | | 90% | | | 90% | | | | | 90% | Registros de la Dirección de Soporte Tecnológico. |
| Dirección de Soporte Tecnológico | V. Gobierno seguro, ágil y transparente | 25. Fortalecer la infraestructura tecnológica en el municipio a fin de promover una administración moderna, accesible y orientada a la innovación. | P200 Planeación e Innovación Pública | Demora de atención a los tickets de soporte tecnológico recibidos. | Tiempo promedio de atención a tickets de soporte tecnológico. | Promedio del número de días que toma a la Dirección de Soporte Tecnológico realizar los procesos correspondientes desde la recepción de un ticket hasta la resolución del problema presentado en el mismo. | Gestión | (Sumatoria del número de días comprendidos entre la recepción de un ticket y su resolución en el periodo actual / Número de tickets recibidos en el periodo actual) | Descendente | Promedio | 1.00 | | 1 | | | | 100% | | | 1 | | | | | 100% | Registros de la Dirección de Soporte Tecnológico. |
| Dirección de Soporte Tecnológico | V. Gobierno seguro, ágil y transparente | 25. Fortalecer la infraestructura tecnológica en el municipio a fin de promover una administración moderna, accesible y orientada a la innovación. | P200 Planeación e Innovación Pública | Equipo computacional y electrónico en buen estado inventariado. | Porcentaje de equipo inventariado en buen estado. | Relación porcentual del número de equipos de cómputo y electrónicos inventariados del municipio que se encuentran en buen estado. | Gestión | (Número de equipos de cómputo y electrónicos inventariados y en buen estado / Número de equipos de cómputo y electrónicos inventariados) * 100 | Ascendente | Porcentaje | 85% | | | 85% | | | 85% | | | 85% | | | | | 85% | Registros de la Dirección de Soporte Tecnológico. |
| Dirección de Soporte Tecnológico | V. Gobierno seguro, ágil y transparente | 25. Fortalecer la infraestructura tecnológica en el municipio a fin de promover una administración moderna, accesible y orientada a la innovación. | P200 Planeación e Innovación Pública | Implementación de resguardos en equipos de cómputo y electrónicos. | Porcentaje de cumplimiento con resguardo del equipo computacional y electrónico inventariado. | Relación porcentual del número de equipos computacionales y electrónicos inventariados que cumplen con el resguardo por algún empleado de la administración pública municipal. | Gestión | (Número de equipos de cómputo y electrónicos debidamente resguardados / Número de equipos de cómputo y electrónicos inventariados) * 100 | Ascendente | Porcentaje | 100% | | | 100% | | | 100% | | | 100% | | | | | 100% | Registros de la Dirección de Soporte Tecnológico. |
| Dirección de Soporte Tecnológico | V. Gobierno seguro, ágil y transparente | 25. Fortalecer la infraestructura tecnológica en el municipio a fin de promover una administración moderna, accesible y orientada a la innovación. | P200 Planeación e Innovación Pública | Mejora de cableado. | Porcentaje de cumplimiento con mejora de cableado. | Relación porcentual del número de dependencias municipales con necesidades de actualización en su infraestructura de red de telecomunicaciones que fueron efectivamente beneficiadas por el proyecto de actualización de cableado. | Gestión | (Número de dependencias municipales beneficiadas por el proyecto de mejora de cableado en el periodo actual / Número de dependencias municipales programadas para beneficiarse por el proyecto de mejora de cableado en el periodo actual) * 100 | Ascendente | Porcentaje | 100% | | | 100% | | | 100% | | | 100% | | | | | 100% | Diagnóstico y evidencias de mejoras realizadas por la Dirección de Soporte Tecnológico. |
| Dirección de Soporte Tecnológico | V. Gobierno seguro, ágil y transparente | 25. Fortalecer la infraestructura tecnológica en el municipio a fin de promover una administración moderna, accesible y orientada a la innovación. | P200 Planeación e Innovación Pública | Mejora de sillas de servidores. | Porcentaje de cumplimiento con acondicionamiento en salas de servidores. | Relación porcentual del número de espacios de la administración pública municipal con necesidades de acondicionamiento de las salas de servidores que fueron efectivamente beneficiadas por un una mejora en sus salas de servidores en el periodo actual. | Gestión | (Número de espacios con necesidades de acondicionamiento de las salas de servidores en el periodo actual / Número de espacios con necesidades de acondicionamiento de las salas de servidores en el periodo actual) * 100 | Ascendente | Porcentaje | 100% | | | 25% | | | 50% | | | 75% | | | | | 100% | Registros de la Dirección de Soporte Tecnológico. |
| Dirección de Soporte Tecnológico | V. Gobierno seguro, ágil y transparente | 25. Fortalecer la infraestructura tecnológica en el municipio a fin de promover una administración moderna, accesible y orientada a la innovación. | P200 Planeación e Innovación Pública | Mejora de red de internet. | Porcentaje de cobertura de red de internet inalámbrica. | Relación porcentual del número de espacios de la administración pública municipal que cuentan con enlace propio a la red de internet inalámbrica. / Número total de espacios de la administración pública municipal) * 100 | Gestión | (Número de espacios de la administración pública municipal que cuentan con enlace propio de red de internet inalámbrica / Número total de espacios de la administración pública municipal) * 100 | Ascendente | Porcentaje | 100% | | | | | | 100% | | | 100% | | | | | 100% | Registros de la Dirección de Soporte Tecnológico. |

Programa Operativo Anual de Evolución Digital

| VINCULACIÓN | | | | INFORMACIÓN GENERAL | | | | | | CALENDARIZACIÓN DE METAS | | | | | | | | | | | | MEDIOS DE VERIFICACIÓN | | | | |
|-----------------------------------|---|--|--------------------------------------|---|--|--|-------------------------------|---|-----------------------------------|--|------------|-----|-----|------|-----|-----|------|-----|-----|------|-----|------------------------|-----|--|------|--|
| Unidad Administrativa Responsable | Eje - Plan Municipal de Desarrollo | Objetivo - Plan Municipal de Desarrollo | Programa Presupuestario | Objetivo general | Nombre del indicador o actividad | Definición del indicador o actividad | Tipo de indicador o actividad | Método de cálculo | Sentido del indicador o actividad | Unidad de medida del indicador o actividad | Meta Anual | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | | | |
| Dirección de Mejora Regulatoria | V. Gobierno seguro, ágil y transparente | 24. Impulsar la Mejora Regulatoria en el municipio, bajo los principios de eficiencia, transparencia y simplificación administrativa, con el fin de reducir cargas administrativas y mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios. | P200 Planeación e Innovación Pública | Trámites y servicios simplificados. | Porcentaje de simplificación de trámites y servicios municipales. | Relación porcentual del número de trámites y servicios municipales programados para ser simplificados en el periodo que han sido efectivamente beneficiados por el proyecto de simplificación. | Gestión | (Número de trámites y servicios municipales beneficiados por estrategias de simplificación / Número total de trámites y servicios municipales programados para ser simplificados en el Programa Anual de Mejora Regulatoria) * 100 | Ascendente | Porcentaje | 85% | | | | | | 40% | | | | | | | | 85% | Registros de la Dirección de Mejora Regulatoria. |
| Dirección de Mejora Regulatoria | V. Gobierno seguro, ágil y transparente | 24. Impulsar la Mejora Regulatoria en el municipio, bajo los principios de eficiencia, transparencia y simplificación administrativa, con el fin de reducir cargas administrativas y mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios. | P200 Planeación e Innovación Pública | Digitalización de trámites y servicios. | Porcentaje de digitalización de trámites y servicios. | Relación porcentual del número de trámites y servicios municipales programados para un proceso de digitalización que han sido efectivamente digitalizados de punta a punta. | Gestión | (Número de trámites y servicios municipales digitalizados de punta a punta / Número total de trámites y servicios municipales programados para ser digitalizados) * 100 | Ascendente | Porcentaje | 100% | | | | | | 50% | | | | | | | | 100% | Registros de la Dirección de Mejora Regulatoria. |
| Dirección de Innovación | V. Gobierno seguro, ágil y transparente | 24. Impulsar la Mejora Regulatoria en el municipio, bajo los principios de eficiencia, transparencia y simplificación administrativa, con el fin de reducir cargas administrativas y mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios. | P200 Planeación e Innovación Pública | Aplicaciones y plataformas innovadoras implementadas. | Porcentaje de aplicaciones y plataformas innovadoras implementadas. | Relación porcentual del número de aplicaciones y plataformas innovadoras de proximidad ciudadana programadas que fueron efectivamente implementadas en el periodo actual. | Gestión | (Número de aplicaciones y plataformas de proximidad ciudadana programadas que fueron efectivamente implementadas en el periodo actual / Número de aplicaciones y plataformas de proximidad ciudadana programadas en el periodo actual) * 100 | Ascendente | Porcentaje | 100% | | | | | | 100% | | | | | | | | 100% | Registros de la Dirección de Innovación. |
| Dirección de Innovación | V. Gobierno seguro, ágil y transparente | 24. Impulsar la Mejora Regulatoria en el municipio, bajo los principios de eficiencia, transparencia y simplificación administrativa, con el fin de reducir cargas administrativas y mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios. | P200 Planeación e Innovación Pública | Capacitación de plataformas y aplicaciones. | Porcentaje de capacitaciones de uso e implementación de las plataformas y aplicaciones realizadas. | Relación porcentual del número de capacitaciones de uso e implementación de las plataformas y aplicaciones de proximidad ciudadana programadas que fueron impartidas en el periodo actual. | Gestión | (Número de capacitaciones de uso e implementación de las plataformas y aplicaciones de proximidad ciudadana programadas en el periodo actual / Número de capacitaciones de plataformas y aplicaciones de proximidad ciudadana programadas en el periodo actual) * 100 | Ascendente | Porcentaje | 100% | | | 100% | | | 100% | | | 100% | | | | | 100% | Registros de la Dirección de Innovación. |

Programa Operativo Anual de Planeación, Gestión e Innovación Pública

| VINCULACIÓN | | | | INFORMACIÓN GENERAL | | | | | | CALENDARIZACIÓN DE METAS | | | | | | | | | | | | MEDIOS DE VERIFICACIÓN | | | | | |
|---|---|--|--------------------------------------|--|---|---|-------------------------------|--|-----------------------------------|--|------------|-----|-----|------|-----|-----|------|-----|-----|------|-----|------------------------|-----|-----|------|--|--|
| Unidad Administrativa Responsable | Eje - Plan Municipal de Desarrollo | Objetivo - Plan Municipal de Desarrollo | Programa Presupuestario | Objetivo general | Nombre del indicador o actividad | Definición del indicador o actividad | Tipo de indicador o actividad | Método de cálculo | Sentido del indicador o actividad | Unidad de medida del indicador o actividad | Meta Anual | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | | | | |
| Dirección de Mejora Regulatoria | V. Gobierno seguro, ágil y transparente | 24. Impulsar la Mejora Regulatoria en el municipio, bajo los principios de eficiencia, transparencia y simplificación administrativa, con el fin de reducir cargas administrativas y mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios. | P200 Planeación e Innovación Pública | Capacitación en materia de Mejora Regulatoria. | Porcentaje de capacitaciones en materia de Mejora Regulatoria impartidas. | Relación porcentual del número de capacitaciones en materia de Mejora Regulatoria programadas que fueron impartidas en el periodo actual. | Gestión | (Número de capacitaciones en materia de Mejora Regulatoria impartidas en el periodo actual / Número de capacitaciones en materia de Mejora Regulatoria programadas en el periodo actual) * 100 | Ascendente | Porcentaje | 100% | | | 100% | | | 100% | | | 100% | | | | | 100% | Registros de la Dirección de Mejora Regulatoria. | |
| Dirección de Mejora Regulatoria | V. Gobierno seguro, ágil y transparente | 24. Impulsar la Mejora Regulatoria en el municipio, bajo los principios de eficiencia, transparencia y simplificación administrativa, con el fin de reducir cargas administrativas y mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios. | P200 Planeación e Innovación Pública | Publicación del Catálogo Municipal de Regulaciones, Trámites y Servicios. | Porcentaje de publicación de las regulaciones, trámites y servicios del Catálogo Municipal. | Relación porcentual de las regulaciones, trámites, y servicios del Catálogo Municipal que han sido actualizadas y publicadas. | Gestión | (Número de registros del Catálogo Municipal de Regulaciones, Trámites y Servicios que han sido actualizados y publicados / Número de registros del Catálogo Municipal de Regulaciones, Trámites y Servicios que requieren ser actualizados y publicados) * 100 | Ascendente | Porcentaje | 100% | | | | | | 100% | | | | | | | | 100% | Registros de la Dirección de Mejora Regulatoria. | |
| Dirección de Planeación, Seguimiento y Evaluación | V. Gobierno seguro, ágil y transparente | 27. Fortalecer la planeación, seguimiento y evaluación de los programas públicos en el municipio mediante la consolidación del Presupuesto basado en Resultados (PBR) y el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), con el fin de reducir cargas administrativas, asegurando el cumplimiento de metas y promoviendo la transparencia y rendición de cuentas. | P200 Planeación e Innovación Pública | Se implementa un seguimiento adecuado al cumplimiento de las metas establecidas por las dependencias de la administración pública municipal. | Porcentaje de cumplimiento de los indicadores del Plan de Desarrollo. | Relación porcentual del número de indicadores integrados en el Plan Municipal de Desarrollo que cumplen con su meta establecida en el periodo actual. | Estratégico | (Número de indicadores del Plan Municipal de Desarrollo que cumplieron con su meta establecida / Número de indicadores integrados en el Plan Municipal de Desarrollo) * 100 | Ascendente | Porcentaje | 80% | | | | | | | | | | | | | 80% | | 80% | Registros de la Dirección de Planeación, Seguimiento y Evaluación. |

