

**Formato PP.6. Matriz de Indicadores para Resultados del Programa Presupuestario**

| Datos de identificación del Programa                          |   |                  |   |
|---|---|------------------|---|
| Programa Presupuestario                                       | Número y Nombre de la MIR   | Ejercicio Fiscal | Unidad Responsable del Gasto  |
| 24 Desarrollo Administrativo                                  | 24.5 Innovación y Gestión de la calidad   | 2019             | Dirección de Innovación Gubernamental / Dirección de Gestión de Calidad |
| Alineación  |   |                  |   |
| PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO<br>GUADALAJARA 500 / VISIÓN 2042 |   |                  |   |
| Eje   | 6- Guadalajara honesta y bien administrada  |                  |   |
| Objetivo  | O16. Impulsar el desarrollo de la administración pública municipal mediante metodologías y modelos de gestión para la innovación y mejora de sistemas, optimización de recursos y procesos que permitan un eficiente desempeño. |                  |   |
| Estrategias   | E16.3. Impulsar la innovación y mejora tecnológica en la operación de las dependencias públicas.,E16.6. Impulsar la calidad en el servicio y mejorar la eficiencia administrativa   |                  |   |
| Línea de Acción   |   |                  |   |

| RESUMEN NARRATIVO |   | INDICADORES                     |  |                   |           |                           | LÍNEA BASE | METAS | MEDIOS DE VERIFICACIÓN   | FUENTES DE INFORMACIÓN                                    | SUPUESTOS  | Avances       | Observaciones            | Avances       | Observaciones            | Avances            | Observaciones            |
|-------------------|---|---------------------------------|--|-------------------|-----------|---------------------------|------------|-------|--|---|--|---------------|--------------------------|---------------|--------------------------|--------------------|--------------------------|
|                   |   | Indicador                       | Fórmula  | Tipo de indicador | Dimensión | Frecuencia de la medición |            |       |  |   |  | Enero a Marzo | (avances - cualitativos) | Abril a Junio | (avances - cualitativos) | Julio a Septiembre | (avances - cualitativos) |
| FIN               | Contribuir a O16. Impulsar el desarrollo de la administración pública municipal mediante metodologías y modelos de gestión para la innovación y mejora de sistemas, optimización de recursos y procesos que permitan un eficiente desempeño. Contribuye a impulsar el | Índice de Gobierno Electrónico. | ((Número total de trámites y servicios de la APM con servicios informativos en la página web / Total de trámites y servicios de la APM) * (0.17) + (Número | Estratégico       | Eficacia  | Anual                     | 0%         | 15%   | A través de todos los informes, reportes o datos de cada uno de los medios de verificación descritos en los componentes de la MIR. | Mapa del sitio web de la Administración Pública Municipal | Canales de registro de información siempre funcionando | 0             | ninguna                  | 0             | ninguna                  | 0                  | ninguna                  |

|           |  |   |   |             |          |       |    |     |  |  |  |   |         |   |         |   |         |
|-----------|--|---|---|-------------|----------|-------|----|-----|--|--|--|---|---------|---|---------|---|---------|
|           | desarrollo de la administración pública municipal mediante metodologías y m  |   | total de trámites y servicios de la APM con servicios interactivos en la página web   |             |          |       |    |     |  |  |  |   |         |   |         |   |         |
| FIN       | Contribuir a O16. Impulsar el desarrollo de la administración pública municipal mediante metodologías y modelos de gestión para la innovación y mejora de sistemas, optimización de recursos y procesos que permitan un eficiente desempeño. mediante Contribuye a impulsar el desarrollo de la administración pública municipal mediante metodologías y m | Porcentaje de dependencias municipales en función del "organigrama óptimo" del INAFED | (Número de dependencias que conforman la administración municipal / Número de dependencias contempladas en el "organigrama óptimo") * 100 | Estratégico | Eficacia | Anual | 0% | 50% | A través de todos los informes, reportes o datos de cada uno de los medios de verificación descritos en los componentes de la MIR. | Organigrama óptimo propuesto por el INAFED | Información disponible en el INAFED        | 0 | ninguna | 0 | ninguna | 0 | ninguna |
| PROPÓSITO | Dependencias del ayuntamiento de Guadalajara cuentan con   | índice de equipos de cómputo  | (Equipos de cómputo por cada  | Estratégico | Eficacia | Anual | 0% | 5%  | A través de todos los informes,  | Inventario de equipos de                   | Información confiable de equipos asignados | 0 | ninguna | 0 | ninguna | 0 | ninguna |

|            |  |   |  |             |          |            |    |     |  |   |  |   |         |     |         |     |         |
|------------|--|---|--|-------------|----------|------------|----|-----|--|---|--|---|---------|-----|---------|-----|---------|
|            | herramientas de innovación tecnológica que les permitan aprovechar software actualizados, modernización de equipos tecnológicos, elaboración y aplicación de manuales y metodología  | por cada 100 empleados.                                       | 100 empleados con funciones administrativas)   |             |          |            |    |     | reportes o datos de cada uno de los medios de verificación descritos en los componentes de la MIR.                                 | cómputo en uso de la Administración Pública Municipal |  |   |         |     |         |     |         |
| PROPOSITO  | Dependencias del ayuntamiento de Guadalajara cuentan con herramientas de innovación tecnológica que les permitan aprovechar software actualizados, modernización de equipos tecnológicos, elaboración y aplicación de manuales y metodología | Gestión Documental y Transparencia en los Procesos y Métodos. | (Número de Proyectos Concluidos ÷ Evidencia Pública da en Portal de Transparencia) × 100 | Estratégico | Eficacia | Anual      | 0% | 40% | A través de todos los informes, reportes o datos de cada uno de los medios de verificación descritos en los componentes de la MIR. | Gestión de Calidad                                    | Portal de transparencia actualizado  | 0 | ninguna | 0   | ninguna | 0   | ninguna |
| COMPONENTE | Sistemas tecnológicos implementados  | Porcentaje de Sistemas Entregados.                            | (Total de Sistemas entregados ÷ Número de Sistemas Solicitados) × 100                    | Estratégico | Eficacia | Trimestral | 0% | 50% | A través de todos los informes, reportes o datos de cada uno de los  | desarrollo  | Buena disposición de las áreas y los usuarios para permitir el trabajo de implementación | 0 | ninguna | 41% | ninguna | 53% | ninguna |

|            |   |  |   |             |          |            |    |     |  |                    |  |     |         |     |         |     |         |
|------------|---|--|---|-------------|----------|------------|----|-----|--|--------------------|--|-----|---------|-----|---------|-----|---------|
|            |   |  |   |             |          |            |    |     | medios de verificación descritos en los componentes de la MIR. |                    |  |     |         |     |         |     |         |
| ACTIVIDAD  | Documentación y Actualización de manuales de organización   | Porcentaje de Procesos Actualizados y Documentos             | (Número de procesos documentados y actualizados ÷ Número de procesos a documentar y actualizar) × 100 | Estratégico | Eficacia | Trimestral | 0  | 1   | Informes emitidos a Solicitud del Ciudadano                    | Gestión de Calidad |  | 15% | ninguna | 30% | ninguna | 40% | ninguna |
| ACTIVIDAD  | Documentación y Actualización de manuales de procedimientos | Porcentaje de mejoras de organización                        | (Número de mejoras realizadas ÷ Número de mejoras aprobadas para realizar) × 100                      | Gestión     | Eficacia | Trimestral | 0  | 0.6 | Informes emitidos a Solicitud del Ciudadano                    | Gestión de Calidad |  | 5%  | ninguna | 10% | ninguna | 15% | ninguna |
| COMPONENTE | Equipos Tecnológicos renovados o implementados              | Porcentaje de Equipos Tecnológicos renovados o implementados | (Total de Equipos Entregados / Número de Equipos Solicitados)   | Estratégico | Eficacia | Trimestral | 0% | 0%  | A través de todos los informes, reportes o datos de cada       | soporte            | Equipos suficientes para dar solución a la demanda | 0   | ninguna | 40% | ninguna | 82% |         |

|            |   |  |   |             |          |            |    |     |   |                 |   |     |         |     |         |     |         |
|------------|---|--|---|-------------|----------|------------|----|-----|---|-----------------|---|-----|---------|-----|---------|-----|---------|
|            |   | ntados.  | os)x100   |             |          |            |    |     | uno de los medios de verificación descritos en los componentes de la MIR.   |                 |   |     |         |     |         |     |         |
| ACTIVIDAD  | Análisis de requerimientos solicitados            | Equipos analizados por soporte                           | (Número de Equipos analizados ÷ Equipos solicitados) × 100                      | Gestión     | Eficacia | Trimestral | 0% | 20% | Avance mensual reportado por responsable de la actividad  | soporte         |   | 23% | ninguna | 50% | ninguna | 51% | ninguna |
| ACTIVIDAD  | Equipos aprobados y entregados                    | Equipos entregados por soporte                           | (Número de equipos entregados ÷ equipos aprobados) × 100                        | Gestión     | Eficacia | Trimestral | 0% | 20% | Avance mensual reportado por responsable de la actividad  | soporte         |   | 16% | ninguna | 30% | ninguna | 31% |         |
| COMPONENTE | Fortalecimiento de infraestructura y conectividad | Porcentaje de avance en instalaciones de infraestructura | (Número de instalaciones realizadas ÷ total de instalaciones programadas) × 100 | Estratégico | Eficacia | Trimestral | 0% | 75% | A través de todos los informes, reportes o datos de cada uno de los medios de verificación descritos en los componentes | infraestructura | Factores climáticos favorables y de Estructura de Proveedores de Comunicación | 0   | ninguna | 64% | ninguna | 67% |         |

|           |  |  |   |             |          |            |     |      |  |                 |              |      |         |      |         |      |         |
|-----------|--|--|---|-------------|----------|------------|-----|------|--|-----------------|--------------|------|---------|------|---------|------|---------|
|           |  |  |   |             |          |            |     |      | es de la MIR.  |                 |              |      |         |      |         |      |         |
| ACTIVIDAD | Actualización de la red cableada con mas antigüedad en las instalaciones del municipio para mejor aprovechamiento de la banda ancha de internet. | Porcentaje de avance en cableado                   | (Número de secciones implementadas ÷ total de secciones a implementar) ×100 | Estratégico | Eficacia | Trimestral | 0%  | 50%  | Avance mensual reportado por responsable de la actividad | infraestructura |              | 36%  | ninguna | 90%  |         | 90%  | ninguna |
| ACTIVIDAD | Implementación de redundancia en el servicio de internet, reduciendo así la posibilidad de fallas críticas                                       | Porcentaje de avance en instalación de redundancia | (Número de conexiones realizadas ÷ total de conexiones a instalar) ×100     | Estratégico | Eficacia | Trimestral | 0%  | 50%  | Avance mensual reportado por responsable de la actividad | infraestructura |              | 0%   | ninguna | 100% | ninguna | 100% |         |
| ACTIVIDAD | Cierre del anillo de fibra óptica en secciones que pueden provocar interrupción del servicio   | Porcentaje de avance en instalación de redundancia | (Número de secciones implementadas ÷ total de secciones a implementar) ×100 | Estratégico | Eficacia | Trimestral | 0%  | 50%  | Avance mensual reportado por responsable de la actividad | infraestructura |              | 100% | ninguna | 66%  |         | 66%  |         |
| ACTIVIDAD | Instalación de red inalámbrica en tesorería para mejorar la productividad de la dependencia  | Porcentaje de avance en instalación de equipos AP  | (Número de equipos instalados ÷ total de equipos a instalar) ×100           | Estratégico | Eficacia | Trimestral | 0%  | 100% | Avance mensual reportado por responsable de la actividad | infraestructura |              | 0%   | ninguna | 0%   | ninguna | 0%   | ninguna |
| COMPO-    | Control y mejora   | Porcentaje   | [Manuale  | Gestión     | Eficacia | Trimestral | 70% | 100% | Manuale  | gestión         | Conocimiento | 10%  | ninguna | 20%  | ninguna | 28%  | ninguna |

|           |   |   |  |             |          |            |     |      |  |            |                                    |      |         |      |         |      |         |
|-----------|---|---|--|-------------|----------|------------|-----|------|--|------------|------------------------------------|------|---------|------|---------|------|---------|
| NENTE     | de procesos de organización realizados  | je de manuales de organización e laborados                                      | s elaborados en el periodo ÷ (Manuales elaborados + Manuales por elaborar) × 100 |             | al       |            |     |      | s publica dos en el Portal de Transparencia              | de calidad | adecuado de los procesos a mejorar |      |         |      |         |      |         |
| ACTIVIDAD | Desarrollo e implementación en módulos pendientes de cada cementerio.   | Porcentaje de avance en desarrollo módulo de cementerios                        | (Número de Etapas cumplidas ÷ Etapas programadas) × 100                          | Estratégico | Eficacia | Trimestral | 90% | 100% | Avance mensual reportado por responsable de la actividad | desarrollo |                                    | 50%  | ninguna | 70%  | ninguna | 85%  | ninguna |
| ACTIVIDAD | Análisis y actualización del sistema actual para uso de Tianguis y permisos en espacios abiertos incorporandolo a visor urbano. | Porcentaje de avance en desarrollo en sistema de tianguis y espacios abiertos   | (Número de Etapas cumplidas ÷ Etapas programadas) × 100                          | Estratégico | Eficacia | Trimestral | 0%  | 100% | Avance mensual reportado por responsable de la actividad | Desarrollo |                                    | 0%   | ninguna | 0%   | ninguna | 0%   | ninguna |
| ACTIVIDAD | Desarrollo de un sistema web en una primera etapa para la medición y análisis de indicadores.                                   | Porcentaje de avance en desarrollo de sistema web de indicadores para dirección | (Número de Etapas cumplidas ÷ Etapas programadas) × 100                          | Estratégico | Eficacia | Trimestral | 0%  | 70%  | Avance mensual reportado por responsable de la actividad | desarrollo |                                    | 0%   | ninguna | 0%   | ninguna | 0%   |         |
| ACTIVIDAD | Implementación de un sistema de   | Porcentaje de   | (Número de   | Estratégico | Eficacia | Trimestral | 50% | 100% | Avance mensual   | desarrollo |                                    | 100% | ninguna | 100% | ninguna | 100% | ninguna |

|           |   |   |   |             |          |            |     |      |  |              |  |     |         |      |         |       |  |
|-----------|---|---|---|-------------|----------|------------|-----|------|--|--------------|--|-----|---------|------|---------|-------|--|
|           | tickets para soporte con usuarios de las diferentes dependencias.   | avance en desarrollo de sistema de tickets                                      | Etapas cumplidas ÷ Etapas programadas) × 100            |             |          |            |     |      | reportado por responsable de la actividad                |              |  |     |         |      |         |       |  |
| ACTIVIDAD | Adecuación del sistema de declaración.guadalajara.gob.mx para generar un histórico.   | Porcentaje de avance en desarrollo de sistema de declaración.guadalajara.gob.mx | (Número de Etapas cumplidas ÷ Etapas programadas) × 100 | Estratégico | Eficacia | Trimestral | 80% | 100% | Avance mensual reportado por responsable de la actividad | desarrollado |  | 70% | ninguna | 100% | ninguna | 100%  |  |
| ACTIVIDAD | Reemplazo del sistema admin con una plataforma ajustable a los procesos particulares sobre todo de ingresos.                                  | Porcentaje de avance en desarrollo de sistema de reemplazo admin                | (Número de Etapas cumplidas ÷ Etapas programadas) × 100 | Estratégico | Eficacia | Trimestral | 0%  | 35%  | Avance mensual reportado por responsable de la actividad | desarrollado |  | 3%  | ninguna | 10%  | ninguna | 17.5% |  |
| ACTIVIDAD | Implementación de primera etapa para controles administrativos y expediente electrónico para los servicios municipales médicos hospitalarios. | Porcentaje de avance en desarrollo de sistema de servicios médicos municipales  | (Número de Etapas cumplidas ÷ Etapas programadas) × 100 | Estratégico | Eficacia | Trimestral | 0%  | 50%  | Avance mensual reportado por responsable de la actividad | desarrollado |  | 0%  | ninguna | 0%   | ninguna | 0%    |  |
| ACTIVIDAD | Incremento de espacio de almacenamiento en los servidores destinados a todos los nuevos   | Porcentaje de espacio adicional agregado  | (Total de espacio incrementado ÷ espacio actual) ×      | Estratégico | Eficacia | Trimestral | 0%  | 100% | Avance mensual reportado por responsable de la           | desarrollado |  | 0%  | ninguna | 0%   | ninguna | 0%    |  |

|           |   |  |   |             |          |            |     |      |  |            |  |     |         |      |         |      |         |
|-----------|---|--|---|-------------|----------|------------|-----|------|--|------------|--|-----|---------|------|---------|------|---------|
|           | desarrollos.  |  | 100   |             |          |            |     |      | actividad  |            |  |     |         |      |         |      |         |
| ACTIVIDAD | Desarrollo de un gestor web para el control administrativo en el área de participación ciudadana. | Porcentaje de avance en desarrollo gestor web para participación ciudadana | (Número de Etapas cumplidas ÷ Etapas programadas) × 100 | Estratégico | Eficacia | Trimestral | 0%  | 10%  | Avance mensual reportado por responsable de la actividad | desarrollo |  | 0%  | ninguna | 0%   | ninguna | 9.5% | ninguna |
| ACTIVIDAD | Desarrollo de un nuevo portal de transparencia  | Porcentaje de avance en desarrollo del portal de transparencia             | (Número de Etapas cumplidas ÷ Etapas programadas) × 100 | Estratégico | Eficacia | Trimestral | 30% | 100% | Avance mensual reportado por responsable de la actividad | desarrollo |  | 95% | ninguna | 100% | ninguna | 100% |         |
| ACTIVIDAD | Desarrollo de un sistema para espacios abiertos   | Porcentaje de avance en desarrollo sistema de espacios abiertos            | (Número de Etapas cumplidas ÷ Etapas programadas) × 100 | Estratégico | Eficacia | Trimestral | 0%  | 100% | Avance mensual reportado por responsable de la actividad | desarrollo |  | 0%  | ninguna | 90%  | ninguna | 100% |         |
| ACTIVIDAD | Actualización del sistema de gestión de obra pública  | Porcentaje de avance en desarrollo de gestión de obra pública              | (Número de Etapas cumplidas ÷ Etapas programadas) × 100 | Estratégico | Eficacia | Trimestral | 0%  | 100% | Avance mensual reportado por responsable de la actividad | desarrollo |  | 0%  | ninguna | 0%   | ninguna | 0%   | ninguna |
| ACTIVIDAD | Desarrollo para registro y seguimiento de las labores e inspecciones                              | Porcentaje de avance en desarrollo en                                      | (Número de Etapas cumplidas ÷ Etapas                    | Estratégico | Eficacia | Trimestral | 0%  | 50%  | Avance mensual reportado por responsable                 | desarrollo |  | 0%  | ninguna | 0%   | ninguna | 0%   | ninguna |

|           |   |  |   |             |          |            |     |      |  |              |  |     |         |     |         |     |         |
|-----------|---|--|---|-------------|----------|------------|-----|------|--|--------------|--|-----|---------|-----|---------|-----|---------|
|           | realizadas por los bomberos.  | sistema de inspecciones para bomberos  | programadas)×100                                      |             |          |            |     |      | de la actividad  |              |  |     |         |     |         |     |         |
| ACTIVIDAD | Generación de una base de datos de registros ciudadanos validada por RENAPO que sea utilizada para cualquier trámite municipal. | Porcentaje de avance en implementación de base de datos validada por RENAPO      | (Número de Etapas cumplidas ÷ Etapas programadas)×100 | Estratégico | Eficacia | Trimestral | 0%  | 100% | Avance mensual reportado por responsable de la actividad | desarrollado |  | 90% | ninguna | 95% | ninguna | 95% | ninguna |
| ACTIVIDAD | Desarrollo de un sistema que concentre información de locatarios de mercados y la gestión de sus cobros.                        | Porcentaje de avance en desarrollo de sistema de locatarios y cobros de mercados | (Número de Etapas cumplidas ÷ Etapas programadas)×100 | Estratégico | Eficacia | Trimestral | 70% | 100% | Avance mensual reportado por responsable de la actividad | desarrollado |  | 75% | ninguna | 95% | ninguna | 95% | ninguna |
| ACTIVIDAD | Desarrollo de un módulo para aplicar nulificación de infracciones injustificadas del área de movilidad.                         | Porcentaje de avance en desarrollo de sistema de infracciones injustificadas     | (Número de Etapas cumplidas ÷ Etapas programadas)×100 | Estratégico | Eficacia | Trimestral | 0%  | 100% | Avance mensual reportado por responsable de la actividad | desarrollado |  | 0%  | ninguna | 0%  | ninguna | 0%  | ninguna |
| ACTIVIDAD | Proyecto catastro multifinalitario para una recaudación   | Porcentaje de metros para  | (Metros de base geográfica /                          | Estratégico | Eficacia | Trimestral | 0%  | 50%  | Avance mensual reportado por responsable de la actividad | geomatica    |  | 0%  | ninguna | 50% | ninguna | 50% | ninguna |

|            |  |   |  |         |          |            |     |      |   |                 |   |     |         |     |         |     |         |
|------------|--|---|--|---------|----------|------------|-----|------|---|-----------------|---|-----|---------|-----|---------|-----|---------|
|            | actualizada e incrementada.                                      | cobro incrementados   | Metros de la base de datos)x100  |         |          |            |     |      | responsable de la actividad                 |                 |   |     |         |     |         |     |         |
| COMPONENTE | Plataforma de Mejora Continua                                    | Porcentaje de avance en mejora continua                           | (Ponderación de datos para igualar conceptos)<br>(Número de etapas cumplidas ÷ Tiempo establecido) × 100 | Gestión | Eficacia | Trimestral | 40% | 100% | Informes emitidos a Solicitud del Ciudadano | gestión calidad | Identificación correcta de las etapas que se trabajaran durante todo el año | 12% | ninguna | 12% | ninguna | 50% | ninguna |
| ACTIVIDAD  | Certificación ISO 9001:2015 Trámites en línea                    | Porcentaje de implementación de certificación en línea            | (Número de Etapas cumplidas ÷ Etapas programadas) × 100  | Gestión | Eficacia | Trimestral | 0%  | 60%  | Informes emitidos a solicitud del Ciudadano | gestión calidad |   | 20% | ninguna | 20% | ninguna | 50% |         |
| ACTIVIDAD  | Certificación ISO 9001:2015 Procesos de Atención a la ciudadanía | porcentaje de implementación de Procesos de atención a ciudadanía | (Número de Etapas cumplidas ÷ Etapas programadas) × 100  | Gestión | Eficacia | Trimestral | 0%  | 60%  | Informes emitidos a solicitud del Ciudadano | gestión calidad |   | 5%  | ninguna | 5%  | ninguna | 50% |         |

RESPONSABLE DE AUTORIZAR LA INFORMACIÓN DEL PROGRAMA

RESPONSABLE DEL DISEÑO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO

RESPONSABLE DE VALIDAR LA INFORMACIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO POR PARTE

PRESUPUESTARIO

DEL ÁREA TÉCNICA

NOMBRE

CARGO

---

---

---

---

---

---

---

---

---