



Por la ciudad que merecemos
Anteproyecto del Programa Presupuestario
"Administración Eficiente de los Recursos Tecnológicos"
2026

Secretaría de Administración	
Nombre de la Unidad Responsable	Componente
Dirección General de Información y Mejora de Procesos	<i>Mejoras a la infraestructura de proyectos tecnológicos implementadas</i>
	<i>Sistemas informáticos y procesos administrativos actualizados</i>
	<i>Trámites y servicios municipales digitalizados.</i>
	<i>Mejoras de procesos aplicados.</i>

Responsable de la integración


Lic. Tatiana María Fernanda Colimoro

Suárez

Directora Administrativa

Aprobación


C. Rosa Icela Gómez Díaz

Secretaria de Administración

El presente Programa Presupuestario, se formuló con fundamento en Artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el artículo 81 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos, los artículos 54 y 61 fracción II inciso a), b) y c) del título quinto de la ley General de Contabilidad Gubernamental, los artículos 41, 45 fracción II inciso a) y 61 de la Ley de Planeación para el Estado de Morelos; artículos 23 y 25 de la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos, y artículos 49, 54, 55 y 57 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.

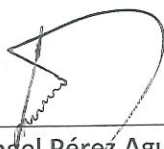


Por la ciudad que merecemos

Programa Presupuestario
“Administración Eficiente de los Recursos
Tecnológicos”
2026

II.- Firmas

Unidades Responsables del Gasto que Integran el Programa
Presupuestario



Lic. Miguel Ángel Pérez Aguilar
Director General de Información y Mejora de
Procesos

El presente Programa Presupuestario, se formuló con fundamento en Artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el artículo 81 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos, los artículos 54 y 61 fracción II inciso a), b) y c) del título quinto de la ley General de Contabilidad Gubernamental, los artículos 41, 45 fracción II inciso a) y 61 de la Ley de Planeación para el Estado de Morelos; artículos 23 y 25 de la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos, y artículos 49, 54, 55 y 57 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.

PROGRAMA PRESUPUESTARIO:

"Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos"

III.- Contenido

I.- Portada.....	¡Error! Marcador no definido.
II.- Firmas.....	2
III.- Contenido	3
IV.- Presentación	4
V.-Marco jurídico.....	5
VI.- Diagnostico.....	6
V.- Mecánica Operativa.....	7
VI.- Matriz de Indicadores para Resultados	9
VII.- Resumen de Recursos Financieros	14
VIII.- Resumen Financiero por Proyecto	15
IX.- Seguimiento y Evaluación	16
X.- Anexos.....	18
a) Ficha de Indicador de Desempeño.....	18
b) Organigrama	34
c) Estructura Organizacional	35
d) Árbol de Problemas	36
e) Árbol de Soluciones	37

IV.- Presentación

En cumplimiento a lo que establece la Ley Estatal de Planeación, la Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos y la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público, se elabora el Programa Presupuestario (P.P) 2026, documento que contiene plasmados los objetivos, metas, estrategias, proyectos, así como el impacto que estos generan en los Cuernavaquenses, de acuerdo a los fines establecidos.

El Programa Presupuestario, optimiza los recursos públicos, materiales y humanos del Municipio de Cuernavaca, lo que permitirá establecer acciones para impulsar proyectos institucionales, para apoyar a la gente más necesitada mejorando su calidad de vida, y con ello lograr, la reconstrucción del tejido social.

El presente Programa Presupuestario 2026, tiene como finalidad dirigir las acciones que, de conformidad con el marco jurídico, le corresponde atender a la Dirección General de Información y Mejora de Procesos, en la conducción de los Cuernavaquenses hacia mejores niveles de vida; además de constituir una obligación de naturaleza legal, como lo estipulan las distintas disposiciones del marco jurídico federal, estatal y municipal. Se requiere la captación y administración adecuada de las demandas y necesidades de la población e inducir a los servidores públicos del Gobierno Municipal a mantener una visión en conjunto de las distintas vertientes de la gestión administrativa y enfocarla a eficientar la atención ciudadana.

El Presidente Municipal, se ha fijado como meta que hoy en día el Gobierno Municipal, tiene la obligación de trabajar con honestidad, responsabilidad y eficiencia, para que la Comunidad Cuernavaquense, recupere la credibilidad y confianza perdida en la Gestión Municipal.

La eficiencia se caracteriza por la calidad, la oportunidad y la economía en el ejercicio de los recursos públicos, humanos y financieros del Ayuntamiento. Por ello, va estrictamente vinculada con los criterios que caracterizan la transparencia y la rendición de cuentas gubernamental. Por otra parte, el mismo marco normativo señala que el ejercicio del gasto público está supeditado a los beneficios que la población podrá obtener por su ejercicio, así como por la aplicación de los criterios de racionalidad, austeridad y disciplina financiera.

De hecho, la transparencia es un incentivo a una mayor eficiencia, debido a que el escudriño público hace que los funcionarios sean más cuidadosos a la hora de ejercer los recursos públicos.

V.-Marco jurídico

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos.
3. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.
4. Ley Estatal de Documentación y Archivos de Morelos.
5. Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Morelos.
6. Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional.
7. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
8. Ley del Servicio Civil del Estado de Morelos.
9. Ley de Entrega Recepción de la Administración Pública para el Estado de Morelos y sus Municipios.
10. Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos.
11. Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos.
12. Reglamento Interior de la Secretaría de Administración.
13. Reglamento de Gobierno y la administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos
14. Plan Municipal de Desarrollo 2025-2027
15. Acuerdo SO/AC-70/06-IV-2022 Implementar las medidas de Racionalidad, Austeridad y Disciplina Presupuestal a [as Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal Centralizada del Ayuntamiento; así como a sus Órganos Descentralizados y Desconcentrados
16. Condiciones Generales de Trabajo para el Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos.
17. Código de Ética para las Personas al Servicio Público del Ayuntamiento de Cuernavaca y sus Organismos Descentralizados.
18. Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Secretaría de Administración.
19. Manual de Organización, Políticas y Procedimiento de la Dirección General de Información y Mejora de Procesos.
20. Demás leyes. Reglamentos, circulares, decretos, acuerdos, y otras disposiciones de carácter administrativo y de observancia general en el ámbito de su competencia.

VI Diagnostico

En administraciones anteriores el uso de la tecnología era base para una nueva mejora dentro de las operaciones del ayuntamiento, actualmente es indispensable dichas tecnologías , no solo para tener actualizado el perfil de la administración , si no para poder generar mayor competencia dentro del servicio público, cada sistema representa mayor calidad en el trabajo para las áreas, cada actualización genera mejora en el trabajo que día a día realizan los servidores publicos encargados de la administración de dicho sistema, y cada innovación representa cambios y mejoras en la atención y servicio de parte del municipio.

Actualmente el área de sistemas se encuentra en un cambio continuo, realizando mejoras en cada sistema, desde el programa más básico que genera administradores de usuarios, hasta e más complejo que genera rapidez y mayor captación de la información, que hace un trabajo de calidad y genera mayores recursos al momento de realizar las diferentes consultas a los sistemas.

Se está realizando un cambio en el sistema integral de recaudación, así como en el sistema de infracciones esto para actualizar dichos sistemas con tecnologías basadas en java, el cual hace más eficiente la búsqueda. Anteriormente se trabaja con un sistema de infracciones alojado en servidores administrables por parte del área de sistemas del ayuntamiento, así como en tecnologías atrasadas o versiones de software obsoletas, el cual generaba una pérdida de datos al momento de la consulta y sin tener actualizaciones necesarias que hacían del sistema trabajar con lentitud y sin garantía de manejo.

Gracias a las diferentes actualizaciones y a los nuevos sistemas integrales se realiza estas mejoras en bien del municipio, se integró una plataforma de visualización de la información que ayuda a generar una información más clara y precisa a la hora de la búsqueda, con esta plataforma se genera un avance en la información digital generada por las diferentes áreas que, en conjunto con el área de información y mejora de procesos, hace posible una mejora dentro de los primeros días de gobierno del ayuntamiento de Cuernavaca.

“Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos”

V.- Mecánica Operativa

Con este apartado damos cumplimiento a lo señalado en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Los recursos económicos de que dispongan la Federación, los estados, los municipios, el Distrito Federal y los órganos político-administrativos de sus demarcaciones territoriales, se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados

La Dirección General de Información y Mejora de Procesos actúa en apego al Reglamento de Gobierno y la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos, el Reglamento Interior de la Secretaría de Administración, así como al Manual de Organización, Políticas y Procedimientos. Dichos instrumentos jurídicos señalan y definen las funciones y atribuciones de manera puntual y objetiva.

A través de estas disposiciones operativas se define con precisión los procesos para la realización y supervisión de las actividades que desempeña la Dirección de Sistemas y la Dirección de Mejora de Procesos, así como de las Jefaturas de Departamentos adscritas a la unidad administrativa en comento.

Procesos para ejecutar las actividades de la Dirección de Sistemas

- I. Atender, gestionar y solucionar todas las posibles solicitudes y/o incidentes de servicio de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación, y asignarlo al área correspondiente.
- II. Proporcionar asistencia técnica a todas las Unidades Administrativas del Ayuntamiento de Cuernavaca que cuenten con equipo de cómputo, aparatos telefónicos, y periféricos que pertenezcan al Municipio con la finalidad de realizar los mantenimientos preventivos y correctivos, restableciendo de manera oportunamente las actividades relacionadas con el uso del mismo.
- III. Mantener actualizada las bases de datos de usuarios activos del Ayuntamiento, garantizando la seguridad de los recursos que estos comparten y/o tengan privilegios de hacer uso de otros, a través de la Red Municipal.
- IV. Conservar y mantener óptimamente el servicio de la red telefónica conmutada, haciendo las correcciones necesarias a la red actual para reducir riesgos de daño de equipos telefónicos. (Reinstalación y mantenimiento).
- V. Conservar y mantener en óptimas condiciones el servicio telefónico externo, realizando las correcciones necesarias para reducir riesgos de daño de equipos telefónicos.
- VI. Establecer el método a seguir para el desarrollo de software y soluciones tecnológicas de las TIC, considerando la especificación de los requerimientos, el diseño, el desarrollo, la verificación, validación e integración de los componentes o productos necesarios para su entrega, de manera que se obtenga el mejor aprovechamiento posible de los recursos.
- VII. Lograr la integración eficiente, segura y oportuna de los cambios que modifican el ambiente operativo de la Dirección de Sistemas, mediante la definición y el

“Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos”

establecimiento de criterios técnicos y mecanismos para la administración de solicitudes de cambio.

VIII. Mantener en óptimas condiciones los servidores de cómputo que proveen diversos servicios.

Procesos para ejecutar las actividades de la Dirección de Mejora de Procesos

- I. Analizar, investigar e identificar oportunidades de mejora a los procesos que se llevan en las diferentes áreas adscritas a la Dirección General de Información y Mejora de Procesos, con la finalidad de sistematizar las funciones que se llevan a cabo, para lograr los objetivos planteados.
- II. Identificar oportunidades de mejora continua a los procesos actuales, los cuales fueron previamente mejorados, para lograr los objetivos planteados.

Lo anterior, permitirá operar con eficacia, eficiencia y de manera transparente en la prestación de los servicios públicos, así como en los actos operativos y administrativos de las dependencias del ayuntamiento, soportando en todo momento con evidencia documental las acciones ejecutadas que demuestren las gestiones que se realizan, y así brindar un servicio de excelencia a toda la ciudadanía del Municipio de Cuernavaca.

PROGRAMA PRESUPUESTARIO:

"Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos"

VI.- Matriz de Indicadores para Resultados

  Matriz de Indicadores para Resultados del Programa Presupuestario				
Datos de Identificación del Programa Presupuestario				
Nombre del Programa Presupuestario:				Año:
Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos				2026
Dependencia:				
Secretaría de Administración				
Unidad Responsable del Gasto				
Dirección General de Información y Mejora de Procesos				
Beneficiarios con perspectiva de género				
Hombres:		Mujeres:	Total:	Área de Enfoque: Ciudadanía de Cuernavaca
178,641		199,835	378,476	
Niños:		Niñas:	Total:	
N/A		N/A	N/A	
Alineación al Plan Municipal de Desarrollo				
Eje:	Programa Sectorial:		Sub Programa:	
11.5 Gobernanza Digital	11.5.1 Municipio Digital		N/A	
Proyectos del Programa:				
Dirección General de Información y Mejora de Procesos				
AD805.- Desarrollo Informático y Servicio de Comunicación				
Objetivo General:				
Municipio Digital				
Que el Municipio de Cuernavaca sea más eficiente y accesible para la ciudadanía, por ende, reduzca los actos burocráticos y promueva una ciudadanía más participativa e informada de los trámites que se llevan a cabo y pueda mejorar su capacidad de respuesta ante las circunstancias que puedan presentarse, impulsando el desarrollo económico y social por un medio digital.				
Clasificación Funcional y Programática				
Finalidad:	Función:	Sub Función:	Actividad Institucional:	Clave Programática:
1. Gobierno	1.8. Otros Servicios Generales	1.8.1. Servicios Registrales, Administrativos y Patrimoniales	135. Generación de desarrollo e innovación tecnológica para elevar la competitividad del Municipio y difusión de sus resultados	M. Apoyo para el desarrollo de las funciones de gobierno
Información Institucional				
Misión:		Visión:		
Gestionar y administrar los servicios informativos y de telecomunicaciones del Ayuntamiento de Cuernavaca, interno y externos, coordinando el puntual cumplimiento de atención de incidencias, fallas y mejoras de los sistemas.		Ser un Municipio con acceso total a la transformación digital, que involucre a todas las áreas del gobierno municipal, con acceso a las herramientas de comunicaciones digitales como el internet público que en las grandes ciudades del mundo que también se convierte en un vínculo de cohesión social		
Nivel Fin				
Resumen Narrativo:	Indicador	Medios de Verificación	Supuestos	
Contribuir a la modernización y armonización para un Municipio Digital mediante el desarrollo de Proyectos Tecnológicos.	Porcentaje de Proyectos Tecnológicos desarrollados que contribuyen a lograr un Municipio Digital.	Minutas de Trabajo, oficios, carpetas de proyectos 2026, que se encuentran bajo resguardo de la Dirección General de Información y Mejora de Procesos, ubicada en Cuauhtemotzín N. 4, Col. Centro, Cuernavaca.	El personal de la Dirección General de Información y Mejora de Procesos desarrolla e implementa de manera continua y adecuada proyectos tecnológicos que permiten brindar un mejor servicio a la ciudadanía.	
Tipo:	Dimensión:	Frecuencia:	Meta:	Método de Cálculo:
Estratégico	Eficacia	Anual	100.00%	(Total de proyectos desarrollados / Total de proyectos programados y/o solicitados) * 100
Nivel Propósito				

"Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos"

Resumen Narrativo:		Indicador:	Medios de Verificación:	Supuestos:
El Municipio cuenta con herramientas digitales de acceso al público que fortalecen la transparencia y rendición de cuentas.		Porcentaje de mejoras implementadas a las herramientas digitales del Municipio.	"Sistema de Tickets" publicado en la Intranet Municipal, así como en minutas de trabajo, oficios y carpetas de archivo ejercicio 2026 y que se encuentran bajo resguardo de la Dirección General de Información y Mejora de Procesos, ubicada en Cuauhtemotzín N. 4, Col. Centro, Cuernavaca.	La Dirección de Sistemas implementa herramientas digitales de manera continua que permiten brindar un servicio ágil y oportuno a la ciudadanía.
Tipo:	Dimensión:	Frecuencia:	Meta:	Método de Cálculo:
Estratégico	Eficacia	Semestral	100.00%	(Total de mejoras implementadas / Total de mejoras programadas y/o solicitadas) * 100

Nivel Componente No. 1

Resumen Narrativo:		Indicador:	Medios de Verificación:		Supuestos:
Mejoras a la infraestructura de proyectos tecnológicos implementadas		Porcentaje de mejoras implementadas a la infraestructura de proyectos tecnológicos.	"Sistema de Tickets" publicado en la Intranet Municipal, así como en minutas de trabajo, oficios y carpetas de archivo ejercicio 2026 y que se encuentran bajo resguardo de la Dirección General de Información y Mejora de Procesos, ubicada en Cuauhtemotzín N. 4, Col. Centro, Cuernavaca.		Los sistemas informáticos y de comunicación, así como los equipos del Site, están en constante actualización y resguardo de las bases de datos, así como del mantenimiento y supervisión del funcionamiento de la infraestructura tecnológica.
Tipo:	Dimensión:		Frecuencia:	Meta:	Método de Cálculo:
Gestión	Eficacia		Semestral	100.00%	(Total de mejoras implementadas / Total de mejoras programadas y/o solicitadas) * 100

Nivel Actividad No. 1.1

Resumen Narrativo:		Indicador:	Medios de Verificación:	Supuestos:
Implementación de un sistema de seguridad en el procesamiento y resguardo de la información alojada en los servidores.		Porcentaje de los servidores que cuentan con un sistema de seguridad en el procesamiento y resguardo.	Licencia 2026 que se encuentra bajo resguardo de la Jefatura del Departamento de Telemática. Sistemas de Seguridad (Firewall Forty y Antivirus Interno.), ubicada en Cuauhtemotzín N. 4, Col. Centro, Cuernavaca.	Los usuarios del Ayuntamiento de Cuernavaca, realizan un uso adecuado de los servidores informáticos.
Tipo:	Dimensión:	Frecuencia:	Meta:	Método de Cálculo:
Gestión	Eficacia	Trimestral	100.00%	(Total de sistemas de seguridad implementados / Total de sistemas de seguridad programados) * 100

Nivel Actividad No. 1.2

Resumen Narrativo:		Indicador:	Medios de Verificación:	Supuestos:
Mejoramiento del espacio, generando condiciones técnicas y de comunicación, para el funcionamiento apropiado del Site		Porcentaje de mantenimientos programados para el funcionamiento apropiado del Site.	Bitácora de mantenimientos realizados al Site 2026, que se encuentra bajo resguardo de la Jefatura de Telemática, ubicada en Cuauhtemotzín N. 4, Col. Centro, Cuernavaca.	Los usuarios del Ayuntamiento de Cuernavaca, realizan un uso adecuado del espacio asignado para Site.
Tipo:	Dimensión:	Frecuencia:	Meta:	Método de Cálculo:
Gestión	Eficacia	Trimestral	100.00%	(Total de mantenimientos realizados / Total de mantenimientos programados) * 100

Nivel Actividad No. 1.3

Resumen Narrativo:	Indicador:	Medios de Verificación:	Supuestos:
--------------------	------------	-------------------------	------------

PROGRAMA PRESUPUESTARIO:

"Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos"

Mejoramiento de la infraestructura de procesamiento y respaldo de datos con tecnología de la nube.	Porcentaje de información que se ha respaldado con tecnología de la nube.	Verificar en la nube de Amazon S3 (AWS) ejercicio 2026, que es administrado por la Jefatura del Departamento de Soporte Técnico, ubicada en Cuauhtemotzín N. 4, Col. Centro, Cuernavaca.	El personal de la Dirección de Sistemas realiza el procesamiento y resguardo de datos de manera adecuada a través de la nube.
--	---	--	---

Tipo:	Dimensión:	Frecuencia:	Meta:	Método de Cálculo:
Gestión	Eficacia	Trimestral	100.00%	(Total de respaldos de información realizados / Total de respaldos de información programados) * 100

Nivel Componente No. 2

Resumen Narrativo:	Indicador:	Medios de Verificación:	Supuestos:
Sistemas informáticos y procesos administrativos actualizados	Porcentaje de actualización y mejoras de los sistemas informáticos y procesos administrativos.	"Sistema de Tickets" publicado en la Intranet Municipal, así como en minutas de trabajo, oficios y carpetas de archivo ejercicio 2026 y que se encuentran bajo resguardo de la Dirección General de Información y Mejora de Procesos, ubicada en Cuauhtemotzín N. 4, Col. Centro, Cuernavaca.	Alta disposición del personal de la Dirección General para realizar la actualización, mejoras y digitalización de los procesos administrativos.

Tipo:	Dimensión:	Frecuencia:	Meta:	Método de Cálculo:
Gestión	Eficacia	Semestral	100.00%	(Total de actualizaciones y mejoras realizadas / Total de actualizaciones y mejoras solicitadas y/o programadas) * 100

Nivel Actividad No. 2.1

Resumen Narrativo:	Indicador:	Medios de Verificación:	Supuestos:
Digitalización de los diferentes procesos administrativos internos del Municipio.	Porcentaje de procesos administrativos que se encuentran digitalizados.	Página de Cuernavaca Digital https://cuernavaca.gob.mx , Reporte de unidades integradas al sistema y documentos gestionados ejercicio 2026, resguardado por la Dirección General de Información y Mejora de Procesos, ubicada en Cuauhtemotzín N. 4, Col. Centro, Cuernavaca.	Alta disposición del personal de la Dirección de Sistemas para realizar digitalización de los procesos administrativos requeridos por las diferentes unidades administrativas.

Tipo:	Dimensión:	Frecuencia:	Meta:	Método de Cálculo:
Gestión	Eficacia	Trimestral	90.00%	(Total de Procesos Administrativos digitalizados / Total de Procesos Administrativos a digitalizar) * 100

Nivel Actividad No. 2.2

Resumen Narrativo:	Indicador:	Medios de Verificación:	Supuestos:
Actualización y optimización de las funcionalidades de los sistemas de mesas de cobro para simplificar la atención a los contribuyentes.	Porcentaje de actualizaciones implementadas para la mejora de las funcionalidades de los sistemas	"Sistema de Tickets" publicado en la Intranet Municipal ejercicio 2026, resguardado por la Dirección de Sistemas, ubicada en Cuauhtemotzín N. 4, Col. Centro, Cuernavaca.	Se realiza de manera continua la sistematización y actualización de los sistemas de mesa de cobro, para agilizar la atención a los contribuyentes.

Tipo:	Dimensión:	Frecuencia:	Meta:	Método de Cálculo:
Gestión	Eficacia	Trimestral	80.00%	(Total de actualizaciones realizadas / Total de actualizaciones programadas y/o solicitadas) * 100

Nivel Actividad No. 2.3

Resumen Narrativo:	Indicador:	Medios de Verificación:	Supuestos:
--------------------	------------	-------------------------	------------

"Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos"

Vigilancia del cumplimiento en atención a incidencias por fallas y mejoras a los sistemas informáticos y servicios de telecomunicación.	Porcentaje de incidencias por fallas y mejoras a los sistemas informáticos y servicios de telecomunicación que han sido concluidas satisfactoriamente.	"Sistema de Tickets" publicado en la Intranet Municipal ejercicio 2026, resguardado por la Dirección de Sistemas, ubicada en Cuauhtemotzín N. 4, Col. Centro, Cuernavaca.	El personal de Mesa de Ayuda proporciona una atención inmediata de las fallas reportadas, realizando mejoras continuas a los sistemas informáticos.
---	--	---	---

Tipo:	Dimensión:	Frecuencia:	Meta:	Método de Cálculo:
Gestión	Eficacia	Trimestral	80.00%	(Total de servicios atendidos / Total de servicios solicitados) * 100

Nivel Componente No. 3

Resumen Narrativo:	Indicador:	Medios de Verificación:	Supuestos:
Trámites y servicios municipales digitalizados.	Porcentaje de digitalización y/o actualización de los trámites y servicios municipales para que sean utilizados a través del internet.	En la página de Cuernavaca Digital https://cuernavaca.gob.mx , también en la aplicación del "Sistema de Tickets" publicado en la Intranet Municipal, así como en minutas de trabajo, oficios y carpetas de archivo ejercicio 2026, que se encuentran bajo resguardo de la Dirección General de Información y Mejora de Procesos, ubicada en Cuauhtemotzín N. 4, Col. Centro, Cuernavaca.	El jefe de Soporte Técnico lleva a cabo el proceso de digitalización de los trámites y servicios municipales en la página de Cuernavaca Digital

Tipo:	Dimensión:	Frecuencia:	Meta:	Método de Cálculo:
Gestión	Eficacia	Semestral	80.00%	(Total de digitalización y actualización realizada / Total de digitalización y actualización programada) * 100

Nivel Actividad No. 3.1

Resumen Narrativo:	Indicador:	Medios de Verificación:	Supuestos:
Actualización de las diferentes bases de datos que maneja el Municipio.	Porcentaje de bases de datos que maneja el Municipio que se encuentran actualizadas.	Archivo de actualización de bases de datos 2026, que se encuentra bajo resguardo de la Jefatura del Departamento de Soporte Técnico, ubicada en Cuauhtemotzín N. 4, Col. Centro, Cuernavaca.	El Municipio lleva el control y actualización de las bases de datos.

Tipo:	Dimensión:	Frecuencia:	Meta:	Método de Cálculo:
Gestión	Eficacia	Trimestral	100.00%	(Total de actualizaciones de bases de datos realizadas / Total de actualizaciones de bases de datos programadas) * 100

Nivel Actividad No. 3.2

Resumen Narrativo:	Indicador:	Medios de Verificación:	Supuestos:
Diversificación de la oferta en trámites y servicios municipales a través de medios electrónicos.	Porcentaje de trámites digitales definidos a través de medios electrónicos.	Página de Cuernavaca Digital https://cuernavaca.gob.mx ejercicio 2026, que se encuentra bajo resguardo de la Jefatura del Departamento de Soporte Técnico, ubicada en Cuauhtemotzín N. 4, Col. Centro, Cuernavaca.	En la página de Cuernavaca Digital se encuentran los trámites y servicios que ofrece el Municipio.

Tipo:	Dimensión:	Frecuencia:	Meta:	Método de Cálculo:
Gestión	Eficacia	Trimestral	80.00%	(Total de trámites digitales realizados / Total de trámites digitales programados) * 100

Nivel Componente No. 4

Resumen Narrativo:	Indicador:	Medios de Verificación:	Supuestos:
--------------------	------------	-------------------------	------------

PROGRAMA PRESUPUESTARIO:

"Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos"

Mejoras de procesos aplicados.		Porcentaje de mejoras de procesos aplicadas a las diferentes Unidades Administrativas del Municipio.	Expedientes de las acciones de implementación de mejoras de procesos 2026, que se encuentra bajo resguardo de la Dirección de Mejora de Procesos, ubicada en Cuauhtemotzín N. 4, Col. Centro, Cuernavaca.	El director de Mejora de Procesos realiza mejoras a los procesos aplicados a las diferentes Unidades Administrativas del Ayuntamiento.
Tipo:	Dimensión:	Frecuencia:	Meta:	Método de Cálculo:
Gestión	Eficacia	Semestral	100.00%	(Total de Mejoras de Procesos aplicadas / Total de Mejoras de Procesos programadas y/o solicitadas) *100
Nivel Actividad No. 4.1				
Resumen Narrativo:	Indicador:	Medios de Verificación:		Supuestos:
Aplicación de metodológicas y técnicas para la implementación de mejoras a los procesos administrativos y operativos existentes.	Porcentaje de procesos administrativos implementados para la innovación y tecnología para mejorar los procesos de aprovisionamiento.	Expedientes de las acciones de implementación de mejoras de procesos 2026, que se encuentra bajo resguardo de la Dirección de Mejora de Procesos, ubicada en Cuauhtemotzín N. 4, Col. Centro, Cuernavaca.		El director de Mejora de Procesos realiza mejoras a los procesos administrativos y operativos existentes de las Unidades Administrativas del Ayuntamiento.
Tipo:	Dimensión:	Frecuencia:	Meta:	Método de Cálculo:
Gestión	Eficacia	Trimestral	100.00%	(Total de Mejoras de Procesos realizadas / Total de Mejoras de Procesos programadas y/o solicitadas) * 100
Nivel Actividad No. 4.2				
Resumen Narrativo:	Indicador:	Medios de Verificación:		Supuestos:
Implementar estrategias de difusión, capacitación y mejora continua de las plataformas digitales del Ayuntamiento de Cuernavaca para fomentar su uso por parte de la ciudadanía.	Porcentaje de la ciudadanía que utiliza las plataformas digitales del ayuntamiento de Cuernavaca.	Numero de accesos registrados en el sistema de ayuntamiento de Cuernavaca.		La ciudadanía cuenta con acceso a dispositivos con conexión a internet y mantiene la disposición para utilizar medios digitales para relacionarse con el gobierno.
Tipo:	Dimensión:	Frecuencia:	Meta:	Método de Cálculo:
Gestión	Eficiencia	Trimestral	100.00%	(Número de personas que utilizaron las plataformas digitales/ Total de población objetivo contactada o alcanzada por campañas)*100

PROGRAMA PRESUPUESTARIO:

"Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos"

VII.- Resumen de Recursos Financieros

RESUMEN DE RECURSOS FINANCIEROS											
Programa Presupuestario:		Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos				Tipo:		☒ Institucional	☐ De Inversión		
Dependencia/Organismo responsable:		Secretaría de Administración				Monto (\$):		\$6,376,288.78			
Programación Financiera 2026											
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
\$1,472,229.33	\$432,358.96	\$432,358.94	\$436,358.94	\$832,358.94	\$432,358.94	\$435,358.94	\$432,358.94	\$419,858.94	\$422,858.94	\$419,858.94	\$207,970.03
Concepto						Cantidad anual (pesos)					
TOTAL						\$6,376,288.78					
Recursos Fiscal						\$6,376,288.78					
1000.- Servicios personales						\$4,893,053.96					
2000.- Materiales y suministros						\$895,000.00					
3000.- Servicios generales						\$198,234.82					
4000.- Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas											
5000.- Bienes muebles, inmuebles e intangibles.						\$390,000					
6000.- Inversión Pública											
9000.- Deuda Pública											
Recurso Federal											
1000.- Servicios personales											
2000.- Materiales y suministros											
3000.- Servicios generales											
4000.- Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas											
5000.- Bienes muebles, inmuebles e intangibles.											
6000.- Inversión Pública											
9000.- Deuda Pública											
Recurso Estatal											
1000.- Servicios personales											
2000.- Materiales y suministros											
3000.- Servicios generales											
4000.- Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas											
5000.- Bienes muebles, inmuebles e intangibles.											
6000.- Inversión Pública											
9000.- Deuda Pública											
Ingresos Propios.											
1000.- Servicios personales											
2000.- Materiales y suministros											
3000.- Servicios generales											
4000.- Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas											
5000.- Bienes muebles, inmuebles e intangibles.											
6000.- Inversión Pública											
9000.- Deuda Pública											

VIII.- Resumen Financiero por Proyecto

AD805- Desarrollo Informático y Servicio de Comunicación											
Clave Presupuestal			05005			Tipo:		☒ Institucional	☐ De Inversión		
U.R.G:			Dirección General de Información y Mejora de Procesos					Monto (\$):		\$6,376,288.78	
Programación Financiera 2026											
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
\$1,472,229.33	\$432,358.96	\$432,358.94	\$436,358.94	\$832,358.94	\$432,358.94	\$435,358.94	\$432,358.94	\$419,858.94	\$422,858.94	\$419,858.94	\$207,970.03
Concepto						Cantidad anual (pesos)					
TOTAL						\$6,376,288.78					
Recursos Fiscal						\$6,376,288.78					
1000.- Servicios personales						\$4,893,053.96					
2000.- Materiales y suministros						\$895,000.00					
3000.- Servicios generales						\$198,234.82					
4000.- Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas											
5000.- Bienes muebles, inmuebles e intangibles.						\$390,000.00					
6000.- Inversión Pública											
9000.- Deuda Pública											
Recurso Federal											
1000.- Servicios personales											
2000.- Materiales y suministros											
3000.- Servicios generales											
4000.- Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas											
5000.- Bienes muebles, inmuebles e intangibles.											
6000.- Inversión Pública											
9000.- Deuda Pública											
Recurso Estatal											
1000.- Servicios personales											
2000.- Materiales y suministros											
3000.- Servicios generales											
4000.- Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas											
5000.- Bienes muebles, inmuebles e intangibles.											
6000.- Inversión Pública											
9000.- Deuda Pública											
Ingresos Propios.											
1000.- Servicios personales											
2000.- Materiales y suministros											
3000.- Servicios generales											
4000.- Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas											
5000.- Bienes muebles, inmuebles e intangibles.											
6000.- Inversión Pública											
9000.- Deuda Pública											

IX.- Seguimiento y Evaluación

Es de reconocer que los procesos de monitoreo y evaluación conllevan el riesgo de burocratizarse a tal grado que la atención se centre más en el proceso mismo de la evaluación que en su utilización para la mejora continua. La evaluación y el seguimiento son herramientas, por lo que deben evitar tener como único objetivo la mera generación de conocimiento e información, cayendo en la generación de informes que en nada resultan útiles para la mejora de la gestión. La información emanada de los procesos de monitoreo y evaluación debe siempre aspirar a identificar las intervenciones más efectivas, para con ellas orientar la toma de decisiones que impulsen el desarrollo y el bienestar de la sociedad.

El gran desafío se encuentra en convertir la evaluación en un proceso internalizado en la gestión del municipio de Cuernavaca, y no sólo en un tema secundario que debe atenderse por obligación o por presión externa, sino por la utilidad concreta y práctica de poner en marcha un proceso de apertura y transparencia en la que todos los informes y las agendas de mejora sean públicos. Este proceso de apertura y transparencia es un reto social, mediático y gubernamental.

El diálogo con actores sociales sobre lo que evalúan instancias externas independientes, sobre los resultados de las evaluaciones y las agendas de mejora, sin duda, abona a la cultura social de la evaluación como proceso de cambio y mejora continua.

El uso social de la información y el conocimiento derivado de los procesos de monitoreo y evaluación involucra al gobierno en términos de rendición de cuentas y de su utilización para mejorar, pero también involucra a actores especializados y ciudadanos dedicados a analizar, estudiar e incidir sobre la efectividad gubernamental.

En ese tenor, fue fundamental la elaboración y aprobación de los Lineamientos Generales del Sistema de Evaluación de Desempeño, que marcan un gran paso dentro de la evaluación del municipio, lo cual coadyuvará en la obtención objetiva de resultados en base a los objetivos planteados en el Plan Municipal de Desarrollo.

El Instituto Municipal de Planeación (IMPLAN) como responsable del seguimiento y evaluación de los indicadores de resultados, toma como fuente la Metodología para Construcción de Indicadores, emitida en la etapa de Elaboración del Proyecto de Presupuesto de Egresos para el ejercicio fiscal 2026.

El seguimiento y la evaluación, permitirán comparar los resultados obtenidos con las metas programadas y se realizará cada trimestre durante el periodo de ejecución de los Proyectos.

“Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos”

Para llevar a cabo estos comparativos, se elaborarán los Informes de Gestión Gubernamental (IGG's), en los cuales se establecen los proyectos, indicadores y metas programadas y cada trimestre se registrarán los avances logrados, lo que permitirá identificar las diferencias entre lo planeado y lo realizado, y así apoyar la toma de decisiones para implementar nuevas estrategias en caso de que los proyectos presenten atrasos.

Los proyectos, indicadores y metas establecidas, serán el insumo que se utilizará para alimentar el Sistema de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Municipal (SSEDEM), el cual, mediante un análisis comparativo, permitirá conocer si los proyectos avanzan conforme a lo programado y detectar de manera oportuna la problemática que enfrentan para implementar medidas correctivas.

"Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos"

X.- Anexos

a) Ficha de Indicador de Desempeño

Ficha de Indicador del Desempeño											
 											
Alineación											
Eje: 11.5 Gobernanza Digital	Programa: 11.5.1 Municipio Digital		Estrategia: Desarrollo y actualización del cuadro programático para el aprovisionamiento de los recursos materiales, humanos e informáticos				Nivel del Objetivo: Fin		Clave del Indicador:		
Datos de Identificación del Programa Presupuestario											
Nombre del Programa Presupuestario: Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos											
Dependencia: Secretaría de Administración											
Proyecto del Programa: AD805		Nombre del Proyecto: Desarrollo Informático y Servicio de Comunicación				Unidad Responsable del Gasto: Dirección General de Información y Mejora de Procesos					
Datos del Indicador											
Nombre del Indicador: Porcentaje de Proyectos Tecnológicos desarrollados que contribuyen a lograr un Municipio Digital.				Definición: El indicador nos permite conocer el avance de los proyectos tecnológicos, para la digitalización del Municipio.							
Dimensión: Eficacia		Tipo de Indicador: Estratégico				Sentido del Indicador: Regular					
Método de cálculo: (V1/V2) * 100		Variable 1 Variable 2		Total de proyectos desarrollados Total de proyectos programados y/o solicitados				Unidad de Medida: Porcentaje			
Meta 2026: 100.00%		Año línea base: 2025		Valor línea base: 100.00%		Frecuencia de medición: Anual					
Medios de Verificación: Minutas de Trabajo, oficios, carpetas de proyectos 2026, que se encuentran bajo resguardo de la Dirección General de Información y Mejora de Procesos, ubicada en Cuauhtemotzín N. 4, Col. Centro, Cuernavaca.											
Características del Indicador "CREMAA"											
Claridad Preciso e inequívoco; es decir, poder ser entendido por cualquier persona		Relevancia Apropiado y debe de medir aspectos importantes del objetivo		Economía Estar disponible a un costo razonable		Monitoreable Poder ser sometido a una evaluación independiente		Adecuado Ofrecer una base suficiente que permita estimar el desempeño y evaluar los resultados		Aporte Marginal Existe más de un indicador para medir el desempeño del objetivo, este provee información adicional a los demás indicadores	
Cumple:		Cumple:		Cumple:		Cumple:		Cumple:		Cumple:	
Metas Calendarizadas											
Seguimiento	Meta Programada	Proyectos programados y/o solicitados	Proyectos desarrollados	Comportamiento Aceptable		Comportamiento en Riesgo		Comportamiento Crítico / Fallo en la Planeación		Avance del Indicador	Semaforización
				Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima		
Enero											
Febrero											
Marzo											
Abril											
Mayo											
Junio											
Julio											
Agosto											
Septiembre											
Octubre											
Noviembre											
Diciembre	100.00%			80.00%	100.00%	60.00%	79.99%	60.00%	100.00%		
Anual	100.00%			80.00%	100.00%	60.00%	79.99%	60.00%	100.00%		
GRÁFICO											
Observaciones											
TITULAR DE LA URG C. Miguel Ángel Pérez Aguilar Director General de Información y Mejora de Procesos				RESPONSABLE DEL INDICADOR C. Miguel Ángel Pérez Aguilar Director General de Información y Mejora de Procesos				RESPONSABLE INTEGRACIÓN C. Tahlia María Fernanda Colimoro Suárez Directora Administrativa			

PROGRAMA PRESUPUESTARIO:

"Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos"

Ficha de Indicador del Desempeño



Alineación

Eje: 11.5 Gobernanza Digital	Programa: 11.5.1 Municipio Digital	Estrategia: Desarrollo y actualización del cuadro programático para el aprovisionamiento de los recursos materiales, humanos e informáticos	Nivel del Objetivo: Propósito	Clave del Indicador:
---------------------------------	---------------------------------------	--	----------------------------------	----------------------

Datos de Identificación del Programa Presupuestario

Nombre del Programa Presupuestario: Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos				
Dependencia: Secretaría de Administración				
Proyecto del Programa: AD805	Nombre del Proyecto: Desarrollo Informático y Servicio de Comunicación	Unidad Responsable del Gasto: Dirección General de Información y Mejora de Procesos		

Datos del Indicador

Nombre del Indicador: Porcentaje de mejoras implementadas a las herramientas digitales del Municipio.		Definición: El indicador nos permite identificar las mejoras implementadas a las herramientas digitales del Municipio.		
Dimensión: Eficacia		Tipo de Indicador: Estratégico		Sentido del Indicador: Regular
Método de cálculo: (V1/V2) * 100	Variable 1 Variable 2	Total de mejoras implementadas Total de mejoras programadas y/o solicitadas		Unidad de Medida: Porcentaje
Meta 2026: 100.00%	Año línea base: 2025	Valor línea base: 100.00%	Frecuencia de medición: Semestral	

Medios de Verificación:

"Sistema de Tickets" publicado en la Intranet Municipal, así como en minutas de trabajo, oficios y carpetas de archivo ejercicio 2026 y que se encuentran bajo resguardo de la Dirección de Sistemas, ubicada en Cuauhtemotzín N. 4, Col. Centro, Cuernavaca.

Características del Indicador "CREMAA"

Claridad Preciso e inequívoco; es decir, poder ser entendido por cualquier persona	Relevancia Apropiado y debe de medir aspectos importantes del objetivo	Economía Estar disponible a un costo razonable	Monitoreable Poder ser sometido a una evaluación independiente	Adecuado Ofrecer una base suficiente que permita estimar el desempeño y evaluar los resultados	Aporte Marginal Existe más de un indicador para medir el desempeño del objetivo, este provee información adicional a los demás indicadores
Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:

Metas Calendarizadas

Seguimiento	Meta Programada	Total de mejoras programadas y/o solicitadas	Total de mejoras implementadas	Comportamiento Aceptable		Comportamiento en Riesgo		Comportamiento Crítico / Fallo en la Planeación		Avance del Indicador	Semaforización
				Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima		
Enero											
Febrero											
Marzo											
Abril											
Mayo											
Junio	50.00%			40.00%	50.00%	30.00%	39.99%	30.00%	50.00%		
Julio											
Agosto											
Septiembre											
Octubre											
Noviembre											
Diciembre	50.00%			80.00%	100.00%	60.00%	79.99%	60.00%	100.00%		
Anual	100.00%			80.00%	100.00%	60.00%	79.99%	60.00%	100.00%		

GRÁFICO

Observaciones

TITULAR DE LA URG C. Miguel Ángel Pérez Aguilar Director General de Información y Mejora de Procesos	RESPONSABLE DEL INDICADOR C Cesar Augusto Robles González Director de Sistemas	RESPONSABLE INTEGRACIÓN C. Tatiana María Fernanda Colimoro Suárez Directora Administrativa
--	--	--

"Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos"

Ficha de Indicador del Desempeño



Alineación

Eje: 11.5 Gobernanza Digital	Programa: 11.5.1 Municipio Digital	Estrategia: Desarrollo y actualización del cuadro programático para el aprovisionamiento de los recursos materiales, humanos e informáticos	Nivel del Objetivo: Componente	Clave del Indicador: 1
---------------------------------	---------------------------------------	--	-----------------------------------	---------------------------

Datos de Identificación del Programa Presupuestario

Nombre del Programa Presupuestario: Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos		
Dependencia: Secretaría de Administración		
Proyecto del Programa: AD805	Nombre del Proyecto: Desarrollo Informático y Servicio de Comunicación	Unidad Responsable del Gasto: Dirección General de Información y Mejora de Procesos

Datos del Indicador

Nombre del Indicador: Porcentaje de mejoras implementadas a la infraestructura de proyectos tecnológicos			Definición: El Indicador nos permite identificar las mejoras realizadas a la infraestructura de proyectos tecnológicos del Municipio.		
Dimensión: Eficacia		Tipo de Indicador: Gestión		Sentido del Indicador: Regular	
Método de cálculo: (V1/V2) * 100	Variable 1 Variable 2	Total de mejoras implementadas Total de mejoras programadas y/o solicitadas			Unidad de Medida: Porcentaje
Meta 2026: 100.00%	Año línea base: 2025	Valor línea base: 100.00%	Frecuencia de medición: Semestral		

Medios de Verificación:
"Sistema de Tickets" publicado en la Intranet Municipal, así como en minutas de trabajo, oficios y carpetas de archivo ejercicio 2026 y que se encuentran bajo resguardo de la Dirección de Sistemas, ubicada en Cuauhtemotzín N. 4, Col. Centro, Cuernavaca.

Características del Indicador "CREMAA"

Claridad Preciso e inequívoco; es decir, poder ser entendido por cualquier persona	Relevancia Apropiado y debe de medir aspectos importantes del objetivo	Economía Estar disponible a un costo razonable	Monitoreable Poder ser sometido a una evaluación independiente	Adecuado Ofrecer una base suficiente que permita estimar el desempeño y evaluar los resultados	Aporte Marginal Existe más de un indicador para medir el desempeño del objetivo, este provee información adicional a los demás indicadores
Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:

Metas Calendarizadas

Seguimiento	Meta Programada	Mejoras programadas y/o solicitadas	Mejoras implementadas	Comportamiento Aceptable		Comportamiento en Riesgo		Comportamiento Crítico / Fallo en la Planeación		Avance del Indicador	Semafización
				Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima		
Enero											
Febrero											
Marzo											
Abril											
Mayo											
Junio	50.00%			40.00%	50.00%	30.00%	39.99%	30.00%	50.00%		
Julio											
Agosto											
Septiembre											
Octubre											
Noviembre											
Diciembre	50.00%			80.00%	100.00%	60.00%	79.99%	60.00%	100.00%		
Anual	100.00%			80.00%	100.00%	60.00%	79.99%	60.00%	100.00%		

GRÁFICO

Observaciones

TITULAR DE LA URG

C. Miguel Ángel Pérez Aguilar
Director General de Información y Mejora de Procesos

RESPONSABLE DEL INDICADOR

C. Cesar Augusto Robles González
Director de Sistemas

RESPONSABLE INTEGRACIÓN

C. Tahlia María Fernanda Colino Suárez
Directora Administrativa

PROGRAMA PRESUPUESTARIO:

"Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos"

Ficha de Indicador del Desempeño



Alineación				
Eje: 11.5 Gobernanza Digital	Programa: 11.5.1 Municipio Digital	Estrategia: Desarrollo y actualización del cuadro programático para el aprovisionamiento de los recursos materiales, humanos e informáticos	Nivel del Objetivo: Actividad	Clave del Indicador: 1.1

Datos de Identificación del Programa Presupuestario

Nombre del Programa Presupuestario: Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos				
Dependencia: Secretaría de Administración				
Proyecto del Programa: AD805	Nombre del Proyecto: Desarrollo Informático y Servicio de Comunicación		Unidad Responsable del Gasto: Dirección General de Información y Mejora de Procesos	

Datos del Indicador

Nombre del Indicador: Porcentaje de los servidores que cuentan con un sistema de seguridad en el procesamiento y resguardo.		Definición: El indicador nos permite identificar los servidores que cuentan con un sistema de seguridad en el procesamiento y resguardo de la información.		
Dimensión: Eficacia	Tipo de Indicador: Gestión		Sentido del Indicador: Regular	
Método de cálculo: (V1/V2) * 100	Variable 1 Variable 2	Total de sistemas de seguridad implementados Total de sistemas de seguridad programados		Unidad de Medida: Porcentaje
Meta 2026: 100.00%	Año línea base: 2025	Valor línea base: 100.00%	Frecuencia de medición: Trimestral	

Medios de Verificación:

Licencia 2026 que se encuentra bajo resguardo de la Jefatura del Departamento de Telemática. Sistemas de Seguridad (Firewall Forti y Antivirus Interno.), ubicada en Cuauhtemotzín N. 4, Col. Centro, Cuernavaca.

Características del Indicador "CREMAA"

Claridad Preciso e inequívoco; es decir, poder ser entendido por cualquier persona	Relevancia Apropiado y debe de medir aspectos importantes del objetivo	Economía Estar disponible a un costo razonable	Monitoreable Poder ser sometido a una evaluación independiente	Adecuado Ofrecer una base suficiente que permita estimar el desempeño y evaluar los resultados	Aporte Marginal Existe más de un indicador para medir el desempeño del objetivo, este provee información adicional a los demás indicadores
Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:

Metas Calendarizadas

Seguimiento	Meta Programada	Sistemas de Seguridad programados	Sistemas de Seguridad implementados	Comportamiento Aceptable		Comportamiento en Riesgo		Comportamiento Crítico / Fallo en la Planeación		Avance del Indicador	Semaforización
				Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima		
Enero											
Febrero											
Marzo	25.00%			20.00%	25.00%	15.00%	19.99%	15.00%	25.00%		
Abril											
Mayo											
Junio	25.00%			40.00%	50.00%	30.00%	39.99%	30.00%	50.00%		
Julio											
Agosto											
Septiembre	25.00%			60.00%	75.00%	45.00%	59.99%	45.00%	75.00%		
Octubre											
Noviembre											
Diciembre	25.00%			80.00%	100.00%	60.00%	79.99%	60.00%	100.00%		
Anual	100.00%			80.00%	100.00%	60.00%	79.99%	60.00%	100.00%		

GRÁFICO

Observaciones

TITULAR DE LA URG C. Miguel Ángel Pérez Aguilar Director General de Información y Mejora de Procesos	RESPONSABLE DEL INDICADOR C. Luis Alberto Carteno Muñoz Jefe de Departamento de Telemática	RESPONSABLE INTEGRACIÓN C. Tahlia María Fernanda Colimoro Suárez Directora Administrativa
--	--	---

"Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos"

Ficha de Indicador del Desempeño



Alineación

Eje: 11.5 Gobernanza Digital	Programa: 11.5.1 Municipio Digital	Estrategia: Desarrollo y actualización del cuadro programático para el aprovisionamiento de los recursos materiales, humanos e informáticos	Nivel del Objetivo: Actividad	Clave del Indicador: 1.2
---------------------------------	---------------------------------------	--	----------------------------------	-----------------------------

Datos de Identificación del Programa Presupuestario

Nombre del Programa Presupuestario:		
Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos		
Dependencia:		
Secretaría de Administración		
Proyecto del Programa:	Nombre del Proyecto:	Unidad Responsable del Gasto:
AD805	Desarrollo Informático y Servicio de Comunicación	Dirección General de Información y Mejora de Procesos

Datos del Indicador

Nombre del Indicador:			Definición:		
Porcentaje de mantenimientos programados para el funcionamiento apropiado del Site.			El indicador nos permite conocer el programa de los mantenimientos que se realizarán al Site para proporcionar un funcionamiento correcto.		
Dimensión:		Tipo de Indicador:		Sentido del Indicador:	
Eficacia		Gestión		Regular	
Método de cálculo:	Variable 1	Total, de mantenimientos realizados			Unidad de Medida:
(V1/V2) * 100	Variable 2	Total, de mantenimientos programados			Porcentaje
Meta 2026:	Año línea base:	Valor línea base:	Frecuencia de medición:		
100.00%	2025	100.00%	Trimestral		

Medios de Verificación:

Bitácora de mantenimientos realizados al Site 2026 que se encuentra bajo resguardo de la Jefatura del Departamento de Telemática, ubicada en Cuauhtemotzín N. 4, Col. Centro, Cuernavaca.

Características del Indicador "CREMAA"

Claridad Preciso e inequívoco; es decir, poder ser entendido por cualquier persona	Relevancia Apropiado y debe de medir aspectos importantes del objetivo	Economía Estar disponible a un costo razonable	Monitoreable Poder ser sometido a una evaluación independiente	Adecuado Ofrecer una base suficiente que permita estimar el desempeño y evaluar los resultados	Aporte Marginal Existe más de un indicador para medir el desempeño del objetivo, este provee información adicional a los demás indicadores
Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:

Metas Calendarizadas

Seguimiento	Meta Programada	Mantenimientos programados	Mantenimientos realizados	Comportamiento Aceptable		Comportamiento en Riesgo		Comportamiento Crítico / Fallo en la Planeación		Avance del Indicador	Semaforización
				Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima		
Enero											
Febrero											
Marzo	25.00%			20.00%	25.00%	15.00%	19.99%	15.00%	25.00%		
Abril											
Mayo											
Junio	25.00%			40.00%	50.00%	30.00%	39.99%	30.00%	50.00%		
Julio											
Agosto											
Septiembre	25.00%			60.00%	75.00%	45.00%	59.99%	45.00%	75.00%		
Octubre											
Noviembre											
Diciembre	25.00%			80.00%	100.00%	60.00%	79.99%	60.00%	100.00%		
Anual	100.00%			80.00%	100.00%	60.00%	79.99%	60.00%	100.00%		

GRÁFICO

Observaciones

TITULAR DE LA URG

C. Miguel Ángel Pérez Aguilar
Director General de Información y Mejora de Procesos

RESPONSABLE DEL INDICADOR

José Elfeño Villalobos Galeana
C. José Elfeño Villalobos Galeana
Jefe de Departamento de Informática

RESPONSABLE INTEGRACIÓN

C. Tahlia María Fernanda Colimoro Suárez
Directora Administrativa

PROGRAMA PRESUPUESTARIO:

"Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos"

Ficha de Indicador del Desempeño



Alineación

Eje: 11.5 Gobernanza Digital	Programa: 11.5.1 Municipio Digital	Estrategia: Desarrollo y actualización del cuadro programático para el aprovisionamiento de los recursos materiales, humanos e informáticos	Nivel del Objetivo: Actividad	Clavé del Indicador: 1.3
---------------------------------	---------------------------------------	--	----------------------------------	-----------------------------

Datos de Identificación del Programa Presupuestario

Nombre del Programa Presupuestario: Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos		
Dependencia: Secretaría de Administración		
Proyecto del Programa: AD805	Nombre del Proyecto: Desarrollo Informático y Servicio de Comunicación	Unidad Responsable del Gasto: Dirección General de Información y Mejora de Procesos

Datos del Indicador

Nombre del Indicador: Porcentaje de información que se ha respaldado con tecnología de la nube.		Definición: El indicador nos permite mostrar el avance de la información que se ha resguardado con tecnología de la nube.	
Dimensión: Eficacia		Tipo de Indicador: Gestión	Sentido del Indicador: Regular
Método de cálculo: (V1/V2) * 100	Variable 1 Total, de respaldos de información realizados	Variable 2 Total, de respaldos de información programados	Unidad de Medida: Porcentaje
Meta 2026: 100.00%	Año línea base: 2025	Valor línea base: 100.00%	Frecuencia de medición: Trimestral

Medios de Verificación:
Verificar en la nube de Amazon S3 (AWS) ejercicio 2026, que es administrado por la Jefatura del Departamento de Soporte Técnico, ubicada en Cuauhtemotzín N. 4, Col. Centro, Cuernavaca.

Características del Indicador "CREMAA"

Claridad Preciso e inequívoco; es decir, poder ser entendido por cualquier persona	Relevancia Apropiado y debe de medir aspectos importantes del objetivo	Economía Estar disponible a un costo razonable	Monitoreable Poder ser sometido a una evaluación independiente	Adecuado Ofrecer una base suficiente que permita estimar el desempeño y evaluar los resultados	Aporte Marginal Existe más de un indicador para medir el desempeño del objetivo, este provee información adicional a los demás indicadores
Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:

Metas Calendarizadas

Seguimiento	Meta Programada	Respaldos de información programados	Respaldos de información realizados	Comportamiento Aceptable		Comportamiento en Riesgo		Comportamiento Crítico / Fallo en la Planeación		Avance del Indicador	Semaforización
				Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima		
Enero											
Enero											
Febrero	25.00%			20.00%	25.00%	15.00%	19.99%	15.00%	25.00%		
Abril											
Mayo											
Junio	25.00%			40.00%	50.00%	30.00%	39.99%	30.00%	50.00%		
Julio											
Agosto											
Septiembre	25.00%			60.00%	75.00%	45.00%	59.99%	45.00%	75.00%		
Octubre											
Noviembre											
Diciembre	25.00%			80.00%	100.00%	60.00%	79.99%	60.00%	100.00%		
Anual	100.00%			80.00%	100.00%	60.00%	79.99%	60.00%	100.00%		

GRÁFICO

Observaciones

TITULAR DE LA URG C. Miguel Ángel Pérez Aguilar Director General de Información y Mejora de Procesos	RESPONSABLE DEL INDICADOR C. Luis Alberto Cartejo Muñoz Jefe de Departamento de Telemática	RESPONSABLE INTEGRACIÓN C. Tatiana María Fernanda Colimoro Suárez Directora Administrativa
--	--	--

"Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos"

Ficha de Indicador del Desempeño



Alineación

Eje: 11.5 Gobernanza Digital	Programa: 11.5.1 Municipio Digital	Estrategia: Desarrollo y actualización del cuadro programático para el aprovisionamiento de los recursos materiales, humanos e informáticos	Nivel del Objetivo: Componente	Clave del Indicador: 2
---------------------------------	---------------------------------------	--	-----------------------------------	---------------------------

Datos de Identificación del Programa Presupuestario

Nombre del Programa Presupuestario: Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos				
Dependencia: Secretaría de Administración				
Proyecto del Programa: AD805	Nombre del Proyecto: Desarrollo Informático y Servicio de Comunicación	Unidad Responsable del Gasto: Dirección General de Información y Mejora de Procesos		

Datos del Indicador

Nombre del Indicador: Porcentaje de actualización y mejoras de los sistemas informáticos y procesos administrativos.		Definición: El indicador nos permite conocer el avance de actualización y mejora, aplicados a los sistemas informáticos y procesos administrativos del Municipio.		
Dimensión: Eficacia	Tipo de Indicador: Gestión		Sentido del Indicador: Regular	
Método de cálculo: (V1/V2) * 100	Variable 1 Variable 2	Total, de actualizaciones y mejoras realizadas Total, de actualizaciones y mejoras solicitadas y/o programadas		Unidad de Medida: Porcentaje
Meta 2026: 100.00%	Año línea base: 2025	Valor línea base: 100.00%	Frecuencia de medición: Semestral	

Medios de Verificación:
"Sistema de Tickets" publicado en la Intranet Municipal, así como en minutas de trabajo, oficios y carpetas de archivo ejercicio 2026 y que se encuentran bajo resguardo de la Dirección de Sistemas, ubicada en Cuauhtemotzín N. 4, Col. Centro, Cuernavaca.

Características del Indicador "CREMAA"

Claridad Preciso e inequívoco; es decir, poder ser entendido por cualquier persona	Relevancia Apropiado y debe de medir aspectos importantes del objetivo	Economía Estar disponible a un costo razonable	Monitoreable Poder ser sometido a una evaluación independiente	Adecuado Ofrecer una base suficiente que permita estimar el desempeño y evaluar los resultados	Aporte Marginal Existe más de un indicador para medir el desempeño del objetivo, este provee información adicional a los demás indicadores
Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:

Metas Calendarizadas

Seguimiento	Meta Programada	Actualizaciones y mejoras solicitadas y/o programadas	Actualizaciones y mejoras realizadas	Comportamiento Aceptable		Comportamiento en Riesgo		Comportamiento Crítico / Fallo en la Planeación		Avance del Indicador	Semaforización
				Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima		
Enero											
Febrero											
Marzo											
Abril											
Mayo											
Junio	50.00%			40.00%	50.00%	30.00%	39.99%	30.00%	50.00%		
Julio											
Agosto											
Septiembre											
Octubre											
Noviembre											
Diciembre	50.00%			80.00%	100.00%	60.00%	79.99%	60.00%	100.00%		
Anual	100.00%			80.00%	100.00%	60.00%	79.99%	60.00%	100.00%		

GRÁFICO

Observaciones

TITULAR DE LA URG

C. Miguel Ángel Pérez Aguilar
Director General de Información y Mejora de Procesos

RESPONSABLE DEL INDICADOR

C. Cesar Augusto Robles González
Director de Sistemas

RESPONSABLE INTEGRACIÓN

C. Tahlia María Fernanda Colimoro Suárez
Directora Administrativa

"Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos"

Ficha de Indicador del Desempeño



Alineación				
Eje: 11.5 Gobernanza Digital	Programa: 11.5.1 Municipio Digital	Estrategia: Desarrollo y actualización del cuadro programático para el aprovisionamiento de los recursos materiales, humanos e informáticos	Nivel del Objetivo: Actividad	Clave del Indicador: 2.1

Datos de Identificación del Programa Presupuestario

Nombre del Programa Presupuestario: Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos				
Dependencia: Secretaría de Administración				
Proyecto del Programa: AD805	Nombre del Proyecto: Desarrollo Informático y Servicio de Comunicación		Unidad Responsable del Gasto: Dirección General de Información y Mejora de Procesos	

Datos del Indicador

Nombre del Indicador: Porcentaje de procesos administrativos que se encuentran digitalizados.		Definición: El indicador nos permite ver el avance de digitalización de los procesos administrativos involucrados para una mejor atención al contribuyente y al personal administrativo.		
Dimensión: Eficacia		Tipo de Indicador: Gestión		Sentido del Indicador: Ascendente
Método de cálculo: (V1/V2) * 100	Variable 1 Variable 2	Total, de Procesos Administrativos digitalizados Total, de Procesos Administrativos a digitalizar		Unidad de Medida: Porcentaje
Meta 2026: 90.00%	Año línea base: 2025	Valor línea base: 80.00%	Frecuencia de medición: Trimestral	

Medios de Verificación:

Página de Cuernavaca Digital <https://cuernavaca.gob.mx>, Reporte de unidades integradas al sistema y documentos gestionados ejercicio 2026, resguardado por la Jefatura del Departamento de Soporte Técnico, ubicada en Cuauhtemotzín N. 4, Col. Centro, Cuernavaca.

Características del Indicador "CREMAA"

Claridad	Relevancia	Economía	Monitoreable	Adecuado	Aporte Marginal
Preciso e inequívoco; es decir, poder ser entendido por cualquier persona	Apropiado y debe de medir aspectos importantes del objetivo	Estar disponible a un costo razonable	Poder ser sometido a una evaluación independiente	Ofrecer una base suficiente que permita estimar el desempeño y evaluar los resultados	Existe más de un indicador para medir el desempeño del objetivo, este provee información adicional a los demás indicadores
Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:

Metas Calendarizadas

Seguimiento	Meta Programada	Procesos Administrativos a digitalizar	Procesos Administrativos digitalizados	Comportamiento Aceptable		Comportamiento en Riesgo		Comportamiento Crítico / Fallo en la Planeación		Avance del Indicador	Semaforización
				Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima		
Enero											
Febrero	22.50%			20.00%	22.50%	15.00%	19.99%	15.00%	22.50%		
Abril											
Mayo											
Junio	22.50%			40.00%	45.00%	30.00%	39.99%	30.00%	45.00%		
Julio											
Agosto											
Septiembre	22.50%			60.00%	67.50%	45.00%	59.99%	45.00%	67.50%		
Octubre											
Noviembre											
Diciembre	22.50%			80.00%	90.00%	60.00%	79.99%	60.00%	90.00%		
Anual	90.00%			80.00%	90.00%	60.00%	79.99%	60.00%	90.00%		

GRÁFICO

Observaciones

TITULAR DE LA URG C. Miguel Ángel Pérez Aguilar Director General de Información y Mejora de Procesos	RESPONSABLE DEL INDICADOR C. Andrea Elizabeth Díaz Zagal Jefe de Departamento de Soporte Técnico	RESPONSABLE INTEGRACIÓN C. Tahlia María Fernanda Colimoro Suárez Directora Administrativa
--	--	---

"Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos"

Ficha de Indicador del Desempeño



Alineación

Eje:	Programa:	Estrategia:	Nivel del Objetivo:	Clave del Indicador:
11.5 Gobernanza Digital	11.5.1 Municipio Digital	Desarrollo y actualización del cuadro programático para el aprovisionamiento de los recursos materiales, humanos e informáticos	Actividad	2.2

Datos de Identificación del Programa Presupuestario

Nombre del Programa Presupuestario:	Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos			
Dependencia:	Secretaría de Administración			
Proyecto del Programa:	Nombre del Proyecto:	Unidad Responsable del Gasto:		
AD805	Desarrollo Informático y Servicio de Comunicación	Dirección General de Información y Mejora de Procesos		

Datos del Indicador

Nombre del Indicador:	Definición:			
Porcentaje de actualizaciones implementadas para la mejora de las funcionalidades	El indicador nos permite identificar las actualizaciones y mejoras realizadas a las funcionalidades de los sistemas de mesa de cobro.			
Dimensión:	Tipo de Indicador:		Sentido del Indicador:	
Eficacia	Gestión		Ascendente	
Método de cálculo:	Variable 1	Total, de actualizaciones realizadas		Unidad de Medida:
(V1/V2) * 100	Variable 2	Total, de actualizaciones programadas y/o solicitadas		Porcentaje
Meta 2026:	Año línea base:	Valor línea base:	Frecuencia de medición:	
80.00%	2025	85.00%	Trimestral	

Medios de Verificación:

"Sistema de Tickets" publicado en la Intranet Municipal ejercicio 2026, resguardado por la Dirección de Sistemas, ubicada en Cuauhtemotzín N. 4, Col. Centro, Cuernavaca.

Características del Indicador "CREMAA"

Claridad Preciso e inequívoco; es decir, poder ser entendido por cualquier persona	Relevancia Apropiado y debe de medir aspectos importantes del objetivo	Economía Estar disponible a un costo razonable	Monitoreable Poder ser sometido a una evaluación independiente	Adecuado Ofrecer una base suficiente que permita estimar el desempeño y evaluar los resultados	Aporte Marginal Existe más de un indicador para medir el desempeño del objetivo, este provee información adicional a los demás indicadores
Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:

Metas Calendarizadas

Seguimiento	Meta Programada	Actualizaciones programadas y/o solicitadas	Actualizaciones realizadas	Comportamiento Aceptable		Comportamiento en Riesgo		Comportamiento Crítico / Fallo en la Planeación		Avance del Indicador	Semaforización
				Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima		
Enero											
Febrero											
Marzo	25.00%			20.00%	25.00%	15.00%	19.99%	15.00%	25.00%		
Abril											
Mayo											
Junio	25.00%			40.00%	50.00%	30.00%	39.99%	30.00%	50.00%		
Julio											
Agosto											
Septiembre	25.00%			60.00%	75.00%	45.00%	59.99%	45.00%	75.00%		
Octubre											
Noviembre											
Diciembre	25.00%			80.00%	100.00%	60.00%	79.99%	60.00%	100.00%		
Anual	100.00%			80.00%	100.00%	60.00%	79.99%	60.00%	100.00%		

GRÁFICO

Observaciones

TITULAR DE LA URG

C. Miguel Ángel Pérez Aguilar
Director General de Información y Mejora de Procesos

RESPONSABLE DEL INDICADOR

José Elfege Villalobos Galeana
Jefe de Departamento de Informática

RESPONSABLE INTEGRACIÓN

C. Tahlía María Fernanda Colimoro Suárez
Directora Administrativa

PROGRAMA PRESUPUESTARIO:

"Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos"

Ficha de Indicador del Desempeño



Alineación

Eje: 11.5 Gobernanza Digital	Programa: 11.5.1 Municipio Digital	Estrategia: Desarrollo y actualización del cuadro programático para el aprovisionamiento de los recursos materiales, humanos e informáticos	Nivel del Objetivo: Actividad	Clave del Indicador: 2.3
---------------------------------	---------------------------------------	--	----------------------------------	-----------------------------

Datos de Identificación del Programa Presupuestario

Nombre del Programa Presupuestario: Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos		
Dependencia: Secretaría de Administración		
Proyecto del Programa: AD805	Nombre del Proyecto: Desarrollo Informático y Servicio de Comunicación	Unidad Responsable del Gasto: Dirección General de Información y Mejora de Procesos

Datos del Indicador

Nombre del Indicador: Porcentaje de incidencias por fallas y mejoras a los sistemas informáticos y servicios de telecomunicación que han sido concluidas satisfactoriamente.		Definición: El indicador nos permite llevar un control de las incidencias por fallas, así como de las mejoras realizadas a los sistemas informáticos y servicios de telecomunicación con que cuenta el Municipio.	
Dimensión: Eficacia		Tipo de Indicador: Gestión	Sentido del Indicador: Descendente
Método de cálculo: (V1/V2) * 100	Variable 1 Variable 2	Total, de servicios atendidos Total, de servicios solicitados	Unidad de Medida: Porcentaje
Meta 2026: 80.00%	Año línea base: 2025	Valor línea base: 100.00%	Frecuencia de medición: Trimestral

Medios de Verificación:
"Sistema de Tickets" publicado en la Intranet Municipal ejercicio 2026, resguardado por la Dirección de Sistemas, ubicada en Cuauhtemotzín N. 4, Col. Centro, Cuernavaca.

Características del Indicador "CREMAA"

Claridad Preciso e inequívoco; es decir, poder ser entendido por cualquier persona	Relevancia Apropiado y debe de medir aspectos importantes del objetivo	Economía Estar disponible a un costo razonable	Monitoreable Poder ser sometido a una evaluación independiente	Adecuado Ofrecer una base suficiente que permita estimar el desempeño y evaluar los resultados	Aporte Marginal Existe más de un indicador para medir el desempeño del objetivo, este provee información adicional a los demás indicadores
Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:

Metas Calendarizadas

Seguimiento	Meta Programada	Servicios solicitados	Servicios atendidos	Comportamiento Aceptable		Comportamiento en Riesgo		Comportamiento Crítico / Fallo en la Planeación		Avance del Indicador	Semaforización
				Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima		
Enero											
Febrero											
Marzo	25.00%			20.00%	25.00%	15.00%	19.99%	15.00%	25.00%		
Abril											
Mayo											
Junio	25.00%			40.00%	50.00%	30.00%	39.99%	30.00%	50.00%		
Julio											
Agosto											
Septiembre	25.00%			60.00%	75.00%	45.00%	59.99%	45.00%	75.00%		
Octubre											
Noviembre											
Diciembre	25.00%			80.00%	100.00%	60.00%	79.99%	60.00%	100.00%		
Anual	100.00%			80.00%	100.00%	60.00%	79.99%	60.00%	100.00%		

GRÁFICO

Observaciones

TITULAR DE LA URG

C. Miguel Ángel Pérez Aguilar
Director General de Información y Mejora de Procesos

RESPONSABLE DEL INDICADOR

C. José Elfege Villalobos Galeana
Jefe de Departamento de Informática

RESPONSABLE INTEGRACIÓN

C. Tatiana María Fernanda Colimoro Suárez
Directora Administrativa

"Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos"

Ficha de Indicador del Desempeño



Alineación				
Eje:	Programa:	Estrategia:	Nivel del Objetivo:	Clave del Indicador:
11.5 Gobernanza Digital	11.5.1 Municipio Digital	Cumplimiento de dos capacitaciones anuales que garanticen un adecuado uso, manejo y resguardo de la documental utilizada en las áreas	Componente	3

Datos de Identificación del Programa Presupuestario

Nombre del Programa Presupuestario:		Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos		
Dependencia:		Secretaría de Administración		
Proyecto del Programa:	Nombre del Proyecto:	Unidad Responsable del Gasto:		
AD805	Desarrollo Informático y Servicio de Comunicación	Dirección General de Información y Mejora de Procesos		

Datos del Indicador

Nombre del Indicador:		Definición:		
Porcentaje de digitalización y/o actualización de los trámites y servicios municipales para que sean utilizados a través del internet.		El indicador nos permite mostrar aquellos trámites y servicios municipales que han sido digitalizados y actualizados, para que se puedan utilizar a través del internet.		
Dimensión:		Tipo de Indicador:	Sentido del Indicador:	
Eficacia		Gestión	Descendente	
Método de cálculo:	Variable 1	Total, de digitalización y actualización realizada		Unidad de Medida:
(V1/V2) * 100	Variable 2	Total, de digitalización y actualización programada		Porcentaje
Meta 2026:	Año línea base:	Valor línea base:	Frecuencia de medición:	
80.00%	2025	100.00%	Semestral	

Medios de Verificación:

En la página de Cuernavaca Digital <https://cuernavaca.gob.mx>, también en la aplicación del "Sistema de Tickets" publicado en la Intranet Municipal, así como en minutas de trabajo, oficios y carpetas de archivo ejercicio 2026, que se encuentran bajo resguardo de la Jefatura del Departamento de Soporte Técnico, ubicada en Cuauhtemotzín N. 4, Col. Centro, Cuernavaca.

Características del Indicador "CREMAA"

Claridad Preciso e inequívoco; es decir, poder ser entendido por cualquier persona	Relevancia Apropiado y debe de medir aspectos importantes del objetivo	Economía Estar disponible a un costo razonable	Monitoreable Poder ser sometido a una evaluación independiente	Adecuado Ofrecer una base suficiente que permita estimar el desempeño y evaluar los resultados	Aporte Marginal Existe más de un indicador para medir el desempeño del objetivo, este provee información adicional a los demás indicadores
Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:

Metas Calendarizadas

Seguimiento	Meta Programada	Digitalización y actualización programada	Digitalización y actualización realizada	Comportamiento Aceptable		Comportamiento en Riesgo		Comportamiento Crítico / Fallo en la Planeación		Avance del Indicador	Semaforización
				Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima		
Enero											
Febrero											
Marzo											
Abril											
Mayo											
Junio	50.00%			40.00%	50.00%	30.00%	39.99%	30.00%	50.00%		
Julio											
Agosto											
Septiembre											
Octubre											
Noviembre											
Diciembre	50.00%			80.00%	100.00%	60.00%	79.99%	60.00%	100.00%		
Anual	100.00%			80.00%	100.00%	60.00%	79.99%	60.00%	100.00%		

GRÁFICO

Observaciones

TITULAR DE LA URG

C. Miguel Ángel Pérez Aguilar
Director General de Información y Mejora de Procesos

RESPONSABLE DEL INDICADOR

C. Andrea Elizabeth Díaz Zagal
Jefe de Departamento de Soporte Técnico

RESPONSABLE INTEGRACIÓN

C. Tahlia María Fernanda Colimoro Suárez
Directora Administrativa

PROGRAMA PRESUPUESTARIO:

"Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos"

Ficha de Indicador del Desempeño



Alineación

Eje: 11.5 Gobernanza Digital	Programa: 11.5.1 Municipio Digital	Estrategia: Cumplimiento de dos capacitaciones anuales que garanticen un adecuado uso, manejo y resguardo de la documental utilizada en las áreas	Nivel del Objetivo: Actividad	Clave del Indicador: 3.1
---------------------------------	---------------------------------------	--	----------------------------------	-----------------------------

Datos de Identificación del Programa Presupuestario

Nombre del Programa Presupuestario: Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos		
Dependencia: Secretaría de Administración		
Proyecto del Programa: AD805	Nombre del Proyecto: Desarrollo Informático y Servicio de Comunicación	Unidad Responsable del Gasto: Dirección General de Información y Mejora de Procesos

Datos del Indicador

Nombre del Indicador: Porcentaje de bases de datos que maneja el Municipio que se encuentran actualizadas.		Definición: El indicador nos permite identificar el avance de actualización de las bases de datos que maneja el Municipio.	
División: Eficacia		Tipo de Indicador: Gestión	Sentido del Indicador: Regular
Método de cálculo: (V1/V2) * 100	Variable 1 Variable 2	Total, de actualizaciones de bases de datos realizadas Total, de actualizaciones de bases de datos programadas	Unidad de Medida: Porcentaje
Meta 2026: 100.00%	Año línea base: 2025	Valor línea base: 100.00%	Frecuencia de medición: Trimestral

Medios de Verificación:

Archivo de actualización de bases de datos 2026 que se encuentra bajo resguardo de la Jefatura del Departamento de Soporte Técnico, ubicada en Cuauhtemotzín N. 4, Col. Centro, Cuernavaca.

Características del Indicador "CREMAA"

Claridad	Relevancia	Economía	Monitoreable	Adecuado	Aporte Marginal
Preciso e inequívoco; es decir, poder ser entendido por cualquier persona	Apropiado y debe de medir aspectos importantes del objetivo	Estar disponible a un costo razonable	Poder ser sometido a una evaluación independiente	Ofrecer una base suficiente que permita estimar el desempeño y evaluar los resultados	Existe más de un indicador para medir el desempeño del objetivo, este provee información adicional a los demás indicadores
Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:

Metas Calendarizadas

Seguimiento	Meta Programada	Actualizaciones de bases de datos programadas	Actualizaciones de bases de datos realizadas	Comportamiento Aceptable		Comportamiento en Riesgo		Comportamiento Crítico / Fallo en la Planeación		Avance del Indicador	Semaforización
				Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima		
Enero											
Febrero											
Marzo	25.00%			20.00%	25.00%	15.00%	19.99%	15.00%	25.00%		
Abril											
Mayo											
Junio	25.00%			40.00%	50.00%	30.00%	39.99%	30.00%	50.00%		
Julio											
Agosto											
Septiembre	25.00%			60.00%	75.00%	45.00%	59.99%	45.00%	75.00%		
Octubre											
Noviembre											
Diciembre	25.00%			80.00%	100.00%	60.00%	79.99%	60.00%	100.00%		
Anual	100.00%			80.00%	100.00%	60.00%	79.99%	60.00%	100.00%		

GRÁFICO

Observaciones

TITULAR DE LA URG

C. Miguel Ángel Pérez Aguilar
Director General de Información y Mejora de Procesos

RESPONSABLE DEL INDICADOR

C. Luis Alberto Cartejo Muñoz
Jefe de Departamento de Telemática

RESPONSABLE INTEGRACIÓN

C. Tahlia María Fernanda Colimoro Suárez
Directora Administrativa

"Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos"

Ficha de Indicador del Desempeño



Alineación

Eje: 11.5 Gobernanza Digital	Programa: 11.5.1 Municipio Digital	Estrategia: Personal capacitado para atender directamente los procedimientos extraordinarios	Nivel del Objetivo: Actividad	Clave del Indicador: 3.2
---------------------------------	---------------------------------------	---	----------------------------------	-----------------------------

Datos de Identificación del Programa Presupuestario

Nombre del Programa Presupuestario: Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos	Dependencia: Secretaría de Administración	Proyecto del Programa: AD805	Nombre del Proyecto: Desarrollo Informático y Servicio de Comunicación	Unidad Responsable del Gasto: Dirección General de Información y Mejora de Procesos
--	--	---------------------------------	---	--

Datos del Indicador

Nombre del Indicador: Porcentaje de trámites digitales definidos a través de medios electrónicos.			Definición: El indicador nos permite conocer aquellos trámites digitales que se encuentran funcionando correctamente a través del internet, para brindar una atención más rápida al contribuyente.		
Dimensión: Eficacia		Tipo de Indicador: Gestión		Sentido del Indicador: Descendente	
Método de cálculo: (V1/V2) * 100	Variable 1 Variable 2	Total, de trámites digitales realizados Total, de trámites digitales programados			Unidad de Medida: Porcentaje
Meta 2026: 80.00%	Año línea base: 2025	Valor línea base: 100.00%	Frecuencia de medición: Trimestral		

Medios de Verificación:

Página de Cuernavaca Digital <https://cuernavaca.gob.mx> ejercicio 2026, que se encuentra bajo resguardo de la Jefatura del Departamento de Soporte Técnico, ubicada en Cuauhtemotzín N. 4, Col. Centro, Cuernavaca.

Características del Indicador "CREMAA"

Claridad Preciso e inequívoco; es decir, poder ser entendido por cualquier persona	Relevancia Apropiado y debe de medir aspectos importantes del objetivo	Economía Estar disponible a un costo razonable	Monitoreable Poder ser sometido a una evaluación independiente	Adecuado Ofrecer una base suficiente que permita estimar el desempeño y evaluar los resultados	Aporte Marginal Existe más de un indicador para medir el desempeño del objetivo, este provee información adicional a los demás indicadores
Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:

Metas Calendarizadas

Seguimiento	Meta Programada	Trámites digitales programados	Trámites digitales realizados	Comportamiento Aceptable		Comportamiento en Riesgo		Comportamiento Crítico / Fallo en la Planeación		Avance del Indicador	Semaforización
				Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima		
Enero											
Febrero											
Marzo	25.00%			20.00%	25.00%	15.00%	19.99%	15.00%	25.00%		
Abril											
Mayo											
Junio	25.00%			40.00%	50.00%	30.00%	39.99%	30.00%	50.00%		
Julio											
Agosto											
Septiembre	25.00%			60.00%	75.00%	45.00%	59.99%	45.00%	75.00%		
Octubre											
Noviembre											
Diciembre	25.00%			80.00%	100.00%	60.00%	79.99%	60.00%	100.00%		
Anual	100.00%			80.00%	100.00%	60.00%	79.99%	60.00%	100.00%		

GRÁFICO

Observaciones

TITULAR DE LA URG

C. Miguel Ángel Pérez Aguilar

Director General de Información y Mejora de Procesos

RESPONSABLE DEL INDICADOR

C. Luis Alberto Carreño Muñoz

Jefe de Departamento de Telemática

RESPONSABLE INTEGRACIÓN

C. Tania María Fernanda Colimoro Suárez

Directora Administrativa

PROGRAMA PRESUPUESTARIO:

"Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos"

Ficha de Indicador del Desempeño



Alineación

Eje: 10.6 Gobierno Eficaz y Eficiente	Programa: 10.6.3 Mejora Administrativa	Estrategia: Digitalizar archivos y expedientes administrativos para facilitar su consulta y conservación.	Nivel del Objetivo: Componente	Clave del Indicador: 4
--	---	--	-----------------------------------	---------------------------

Datos de Identificación del Programa Presupuestario

Nombre del Programa Presupuestario: Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos		
Dependencia: Secretaría de Administración		
Proyecto del Programa: AD805	Nombre del Proyecto: Desarrollo Informático y Servicio de Comunicación	Unidad Responsable del Gasto: Dirección General de Información y Mejora de Procesos

Datos del Indicador

Nombre del Indicador: Porcentaje de mejoras de procesos aplicadas a las diferentes Unidades Administrativas del Municipio.			Definición: El indicador nos permite conocer las mejoras implementadas a los procesos administrativos, operativos y de sistemas informáticos de las diferentes Unidades Administrativas del Municipio.		
Dimensión: Eficiencia		Tipo de Indicador: Gestión		Sentido del Indicador: Regular	
Método de cálculo: (V1/V2) * 100	Variable 1 Variable 2	Total, de Mejoras de Procesos aplicadas Total, de Mejoras de Procesos programadas y/o solicitadas			Unidad de Medida: Porcentaje
Meta 2026: 100.00%	Año línea base: 2025		Valor línea base: 100.00%	Frecuencia de medición: Semestral	

Medios de Verificación:

Expedientes de las acciones de implementación de mejoras de procesos 2026, que se encuentra bajo resguardo de la Dirección de Mejora de Procesos, ubicada en Cuauhtemotzín N. 4, Col. Centro, Cuernavaca.

Características del Indicador "CREMAA"

Claridad Preciso e inequívoco; es decir, poder ser entendido por cualquier persona	Relevancia Apropiado y debe de medir aspectos importantes del objetivo	Economía Estar disponible a un costo razonable	Monitoreable Poder ser sometido a una evaluación independiente	Adecuado Ofrecer una base suficiente que permita estimar el desempeño y evaluar los resultados	Aporte Marginal Existe más de un indicador para medir el desempeño del objetivo, este provee información adicional a los demás indicadores
Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:

Metas Calendarizadas

Seguimiento	Meta Programada	Mejoras de Procesos programadas y/o solicitadas	Mejoras de Procesos aplicadas	Comportamiento Aceptable		Comportamiento en Riesgo		Comportamiento Crítico / Fallo en la Planeación		Avance del Indicador	Semaforización
				Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima		
Enero											
Febrero											
Marzo											
Abril											
Mayo											
Junio	50.00%			40.00%	50.00%	30.00%	39.99%	30.00%	50.00%		
Julio											
Agosto											
Septiembre											
Octubre											
Noviembre											
Diciembre	50.00%			80.00%	100.00%	60.00%	79.99%	60.00%	100.00%		
Anual	100.00%			80.00%	100.00%	60.00%	79.99%	60.00%	100.00%		

GRÁFICO

Observaciones

TITULAR DE LA URG

C. Miguel Ángel Pérez Aguilar

Director General de Información y Mejora de Procesos

RESPONSABLE DEL INDICADOR

C. Edmundo Chacón Gallardo

Director de Mejora de Procesos

RESPONSABLE INTEGRACIÓN

C. Tania María Fernanda Colimoro-Suárez

Directora Administrativa

"Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos"

Ficha de Indicador del Desempeño



Alineación

Eje: 10.6 Gobierno Eficaz y Eficiente	Programa: 10.6.3 Mejora Administrativa	Estrategia: Digitalizar archivos y expedientes administrativos para facilitar su consulta y conservación.	Nivel del Objetivo: Actividad	Clave del Indicador: 4.1
--	---	--	----------------------------------	-----------------------------

Datos de Identificación del Programa Presupuestario

Nombre del Programa Presupuestario: Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos	
Dependencia: Secretaría de Administración	
Proyecto del Programa: AD805	Nombre del Proyecto: Desarrollo Informático y Servicio de Comunicación
Unidad Responsable del Gasto: Dirección General de Información y Mejora de Procesos	

Datos del Indicador

Nombre del Indicador: Porcentaje de procesos administrativos implementados para la innovación y tecnología para mejorar los procesos de aprovisionamiento.	Definición: El indicador nos permite conocer las mejoras implementadas y desarrolladas a los procesos administrativos, operativos y de sistemas informáticos de las diferentes Unidades Administrativas del Municipio.
---	---

Dimensión: Eficacia	Tipo de Indicador: Gestión	Sentido del Indicador: Regular
Método de cálculo: (V1/V2) * 100	Variable 1 Variable 2	Unidad de Medida: Porcentaje
Meta 2026: 100.00%	Año línea base: 2025	Valor línea base: 100.00%
Frecuencia de medición: Trimestral		

Medios de Verificación:
Expedientes de las acciones de implementación de mejoras de procesos 2026, que se encuentra bajo resguardo de la Dirección de Mejora de Procesos, ubicada en Cuauhtemotzín N. 4, Col. Centro, Cuernavaca.

Características del Indicador "CREMAA"

Claridad Preciso e inequívoco; es decir, poder ser entendido por cualquier persona	Relevancia Apropiado y debe de medir aspectos importantes del objetivo	Economía Estar disponible a un costo razonable	Monitoreable Poder ser sometido a una evaluación independiente	Adecuado Ofrecer una base suficiente que permita estimar el desempeño y evaluar los resultados	Aporte Marginal Existe más de un indicador para medir el desempeño del objetivo, este provee información adicional a los demás indicadores
Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:

Metas Calendarizadas

Seguimiento	Meta Programada	Mejoras de Procesos programadas y/o solicitadas	Mejoras de Procesos realizadas	Comportamiento Aceptable		Comportamiento en Riesgo		Comportamiento Crítico / Fallo en la Planeación		Avance del Indicador	Semafización
				Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima		
Enero											
Febrero											
Marzo	25.00%			20.00%	25.00%	15.00%	19.99%	15.00%	25.00%		
Abril											
Mayo											
Junio	25.00%			40.00%	50.00%	30.00%	39.99%	30.00%	50.00%		
Julio											
Agosto											
Septiembre	25.00%			60.00%	75.00%	45.00%	59.99%	45.00%	75.00%		
Octubre											
Noviembre											
Diciembre	25.00%			80.00%	100.00%	60.00%	79.99%	60.00%	100.00%		
Anual	100.00%			80.00%	100.00%	60.00%	79.99%	60.00%	100.00%		

GRÁFICO

Observaciones		
TITULAR DE LA URG C. Miguel Ángel Pérez Aguilar Director General de Información y Mejora de Procesos	RESPONSABLE DEL INDICADOR C. Edmundo Chacón Gallardo Director de Mejora de Procesos	RESPONSABLE INTEGRACIÓN C. Tahlia María Fernanda Colimoro Suárez Directora Administrativa

PROGRAMA PRESUPUESTARIO:

"Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos"

Ficha de Indicador del Desempeño



Eje: 11.5 Gobernanza Digital		Programa: 11.5.1 Municipio Digital	Estrategia: Personal capacitado para atender directamente los procedimientos extraordinarios	Nivel del Objetivo: Actividad	Clave del Indicador: 4.2
--	--	--	--	---	------------------------------------

Datos de Identificación del Programa Presupuestario

Nombre del Programa Presupuestario: Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos					
Dependencia: Secretaría de Administración					
Proyecto del Programa: AD805	Nombre del Proyecto: Desarrollo Informático y Servicio de Comunicación			Unidad Responsable del Gasto: Dirección General de Información y Mejora de Procesos	

Datos del Indicador

Nombre del Indicador: Porcentaje de la ciudadanía que utiliza las plataformas digitales del ayuntamiento de Cuernavaca.		Definición: Este indicador mide la proporción de personas que acceden o interactúan con las plataformas digitales oficiales del Ayuntamiento de Cuernavaca. Permite conocer el grado de alcance y uso de los medios digitales del gobierno local.			
Extensión: E. G. A.	Tipo de Indicador: Gestión		Sentido del Indicador: Regular		
Método de cálculo: (V1/V2) * 100	Variable 1	Variable 2			Unidad de Medida: Porcentaje
Meta 2026: 100.00%	Año línea base: 2025		Valor línea base: 100.00%	Frecuencia de medición: Trimestral	

Medios de Verificación:

Numero de accesos registrados en el sistema del Ayuntamiento de Cuernavaca

Características del Indicador "CREMAA"

Claridad Preciso e inequívoco; es decir, poder ser entendido por cualquier persona	Relevancia Apropiado y debe de medir aspectos importantes del objetivo	Economía Estar disponible a un costo razonable	Monitoreable Poder ser sometido a una evaluación independiente	Adecuado Ofrecer una base suficiente que permita estimar el desempeño y evaluar los resultados	Aporte Marginal Existe más de un indicador para medir el desempeño del objetivo, este provee información adicional a los demás indicadores
Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:	Cumple:

Metas Calendarizadas

Seguimiento	Meta Programada	Total de población objetivo contactada o alcanzada por campañas	Número de personas que utilizaron las plataformas digitales	Comportamiento Aceptable		Comportamiento en Riesgo		Comportamiento Crítico / Fallo en la Planeación		Avance del Indicador	Semaforización
				Desde	Hasta	Desde	Hasta	Por debajo	Por encima		
Enero											
Febrero											
Marzo	25.00%			20.00%	25.00%	15.00%	19.99%	15.00%	25.00%		
Abril											
Mayo											
Junio	25.00%			40.00%	50.00%	30.00%	39.99%	30.00%	50.00%		
Julio											
Agosto											
Septiembre	25.00%			60.00%	75.00%	45.00%	59.99%	45.00%	75.00%		
Octubre											
Noviembre											
Diciembre	25.00%			80.00%	100.00%	60.00%	79.99%	60.00%	100.00%		
Anual	100.00%			80.00%	100.00%	60.00%	79.99%	60.00%	100.00%		

GRAFICO

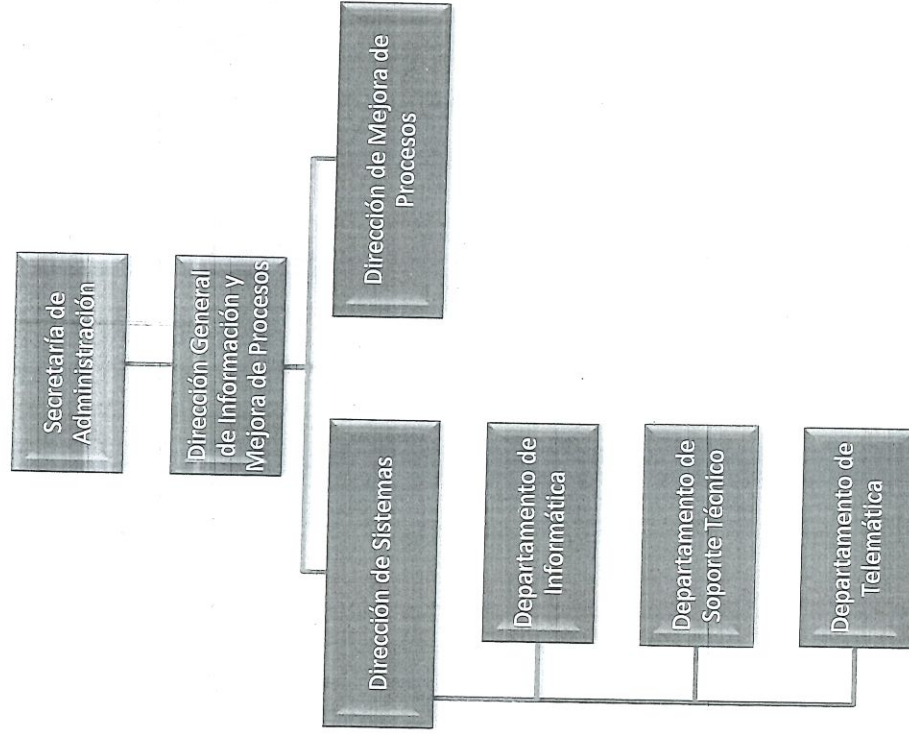
Observaciones

TITULAR DE LA URG C. Miguel Ángel Pérez Aguilar Director General de Información y Mejora de Procesos	RESPONSABLE DEL INDICADOR C. Andrea Elizabeth Díaz Zagal Jefe de Departamento de Soporte Técnico	RESPONSABLE INTEGRACIÓN C. Tatiana María Fernanda Colimoro Suárez Directora Administrativa
---	---	---

PROGRAMA PRESUPUESTARIO:

Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos

b) Organigrama



PROGRAMA PRESUPUESTARIO:

Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos

c) Estructura Organizacional

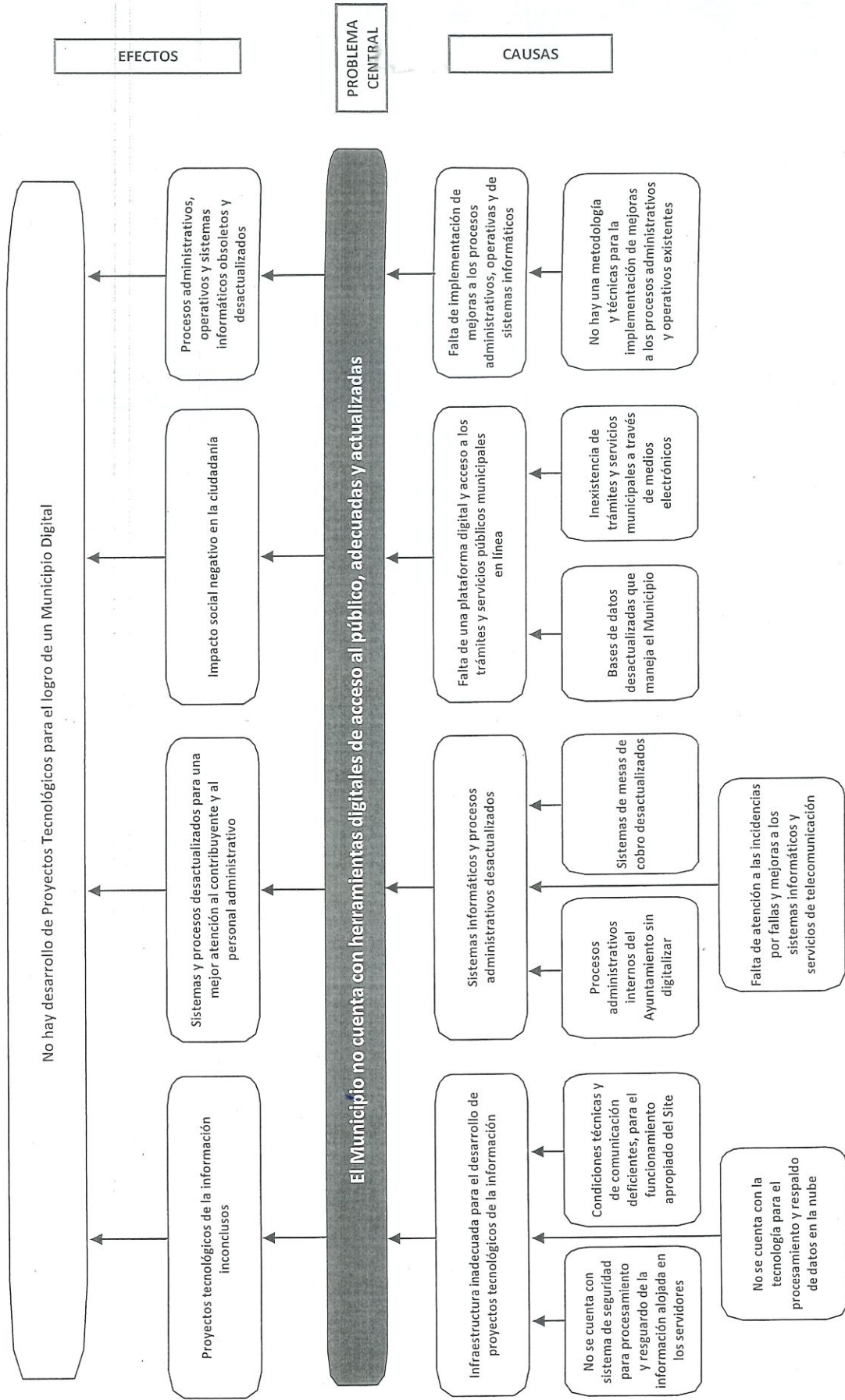


MUNICIPIO DE CUERNAVACA
ANÁLITICO DE PLAZAS POR UNIDAD RESPONSABLE DEL GASTO

NIVEL	PUESTO	N° PLAZAS	EMPLEADO DE:			
			CONFIANZA	BASE	SINDICALIZADO	ASIMILADO
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN		18	7		11	
Dirección General de Información y Mejora de Procesos		18	7		11	
III	DIRECTOR GENERAL	1	1			
IV	DIRECTOR DE ÁREA	2	2			
V	JEFE DE DEPARTAMENTO	3	3			
VII	TÉCNICO INFORMÁTICO	11	1		10	
VIII	TÉCNICO ESPECIALIZADO	1			1	

PROGRAMA PRESUPUESTARIO: Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos

d) Árbol de Problemas



PROGRAMA PRESUPUESTARIO: Administración eficiente de los Recursos Tecnológicos

e) Árbol de Soluciones

