

# H. Ayuntamiento de Veracruz



Dirección de Modernización,  
Innovación y Gobierno Abierto

**Programa Anual**  
de Trabajo

2021

## **Presentación**

### **Programa Anual de Trabajo de la Dirección de Modernización, Innovación y Gobierno Abierto.**

La Dirección de Modernización, Innovación y Gobierno Abierto es la encargada de promover la transformación hacia un gobierno innovador, inteligente, moderno y eficiente, perteneciente al Eje Te quiero en Marcha, orientado a mejorar la atención ciudadana, continúa avanzando hacia las metas fijadas, haciendo eficiente la atención que se brinda a través de la simplificación digital, el desarrollo de habilidades digitales, la prestación de servicios digitales.

Lo anterior, mediante la implementación de mecanismos de innovación y sustentabilidad, realizando reducciones en el gasto y transparentando el uso de los recursos públicos como un gobierno abierto y cercano a sus ciudadanos.

Cuando hablamos de innovación, nos referimos al proceso de adaptar los servicios públicos que ofrece el ayuntamiento haciendo uso de metodologías y herramientas digitales que permitan la mejor comunicación con la ciudadanía y entre las y los servidores públicos municipales.

## **Siglas y Acrónimos**

**MIR:** Matriz de Indicadores de Resultados

**ODS:** Objetivos del Desarrollo Sostenible

**PBR:** Presupuesto Basado en Resultados

**PMD:** Plan Municipal de Desarrollo.

**WiFi:** abreviación de la marca comercial Wireless Fidelity, que significa fidelidad sin cables o inalámbrica

## Objetivo. (9. Industria, Innovación e infraestructura)

Promover la transformación hacia un gobierno innovador, inteligente, moderno y eficiente a través de la inversión en infraestructura, con la organización de su actividad interna, para hacerla un instrumento útil de sus usuarios. Los trámites y servicios que se ofertan al ciudadano, serán migrados a plataformas digitales promoviendo la migración a un gobierno electrónico con soluciones permanente de cara a los actuales desafíos, el criterio es claro: cero filas y supresión de tiempos muertos.

### Alineación

Eje del PMD	Objetivo General	Programa	Objetivo	Estrategia	Líneas de Acción
Te quiero en marcha	Eficientar los servicios de la administración municipal priorizando la atención ciudadana; simplificando los trámites y servicios con mecanismos de innovación y sustentabilidad; realizando reducciones en el gasto, y transparentado el uso de los recursos públicos como un gobierno abierto y cercano a sus ciudadanos.	3. Veracruz te quiero Innovador	Promover la transformación hacia un gobierno innovador, inteligente, moderno y eficiente a través de la inversión en infraestructura, con la organización de su actividad interna, para hacerla un instrumento útil de sus usuarios. Los trámites y servicios que se ofertan al ciudadano, serán migrados a plataformas digitales	3.1 Generar acciones para modernizar los servicios y procesos del gobierno, con soporte profesional en tecnologías de la información, mejorando mecanismos de comunicación entre dependencias, entidades y la ciudadanía.	3.1.1 Proporcionar el mantenimiento preventivo y correctivo a los enlaces de la red de datos  3.1.6 Implementar soluciones informáticas en dependencias y entidades gubernamentales  3.1.7 Proporcionar el soporte y mantenimiento de las aplicaciones

			promoviendo la migración a un gobierno electrónico con soluciones permanente de cara a los actuales desafíos, el criterio es claro: cero filas y supresión de tiempos muertos.		
Te quiero en marcha	Eficientar los servicios de la administración municipal priorizando la atención ciudadana; simplificando los trámites y servicios con mecanismos de innovación y sustentabilidad; realizando reducciones en el gasto, y transparentado el uso de los recursos públicos como un gobierno abierto y cercano a sus ciudadanos.	3. Veracruz te quiero Innovador	Promover la transformación hacia un gobierno innovador, inteligente, moderno y eficiente, iniciando con la organización de su actividad interna, para hacerla un instrumento útil de sus usuarios. Los trámites y servicios que se ofertan al ciudadano, serán migrados a plataformas digitales, el criterio es claro:	3.2 Promover la transformación hacia un gobierno innovador, inteligente, moderno y eficiente, iniciando con la organización de su actividad interna, para hacerla un instrumento útil de sus usuarios. Los trámites y servicios que se ofertan al ciudadano, serán migrados a plataformas digitales, el criterio es claro: cero filas y supresión de tiempos muertos.	3.2.2 Desarrollar infraestructuras científico-tecnológicas que fomenten y que permitan atender las necesidades de desarrollo científico y tecnológico existentes en el municipio, que generen espacios de vinculación entre el sector académico, empresarial y gubernamental, para el uso y fortalecimiento de la infraestructura, y condiciones para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. 3.2.3 Gestionar y desarrollar

			<p>cero filas y supresión de tiempos muertos.</p>		<p>un espacio que revitalice a la población de Veracruz, a través de un lugar neutro que sea de todos, una zona de respeto, diálogo, democracia y co-creación, que genere y atraiga el talento al municipio.</p> <p>3.2.4</p> <p>Crear programas y espacios físicos que permitan la capacitación y formación de capital humano, alineándose con las necesidades del sector empresarial y municipal.</p>
--	--	--	---	--	---

## Contribución a los programas presupuestarios a los objetivos del PAT

Líneas de Acción	Programa Presupuestario
3.1.1 Proporcionar el mantenimiento preventivo y correctivo a los enlaces de la red de datos	Veracruz te quiero Innovador
3.1.6 Implementar soluciones informáticas en dependencias y entidades gubernamentales	Veracruz te quiero Innovador
3.1.7 Proporcionar el soporte y mantenimiento de las aplicaciones	Veracruz te quiero Innovador
3.2.2 Desarrollar infraestructuras científico-tecnológicas que fomenten y que permitan atender las necesidades de desarrollo científico y tecnológico existentes en el municipio, que generen espacios de vinculación entre el sector académico, empresarial y gubernamental, para el uso y fortalecimiento de la infraestructura, y condiciones para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.	Veracruz te quiero Innovador
3.2.3 Gestionar y desarrollar un espacio que revitalice a la población de Veracruz, a través de un lugar neutro que sea de todos, una zona de respeto, diálogo, democracia y co-creación, que genere y atraiga el talento al municipio.	Veracruz te quiero Innovador
3.2.4 Crear programas y espacios físicos que permitan la capacitación y formación de capital humano, alineándose con las necesidades del sector empresarial y municipal.	Veracruz te quiero Innovador

## Metas

<b>Proporcionar el mantenimiento preventivo y correctivo a los enlaces de la red de datos</b>		
<b>Descripción de la actividad</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Meta cuantitativa anual</b>
Mantener en funcionamiento los diferentes espacios con internet	Conexiones	21500
Instalación de módulos de pago	Transacciones	16500
<b>Implementar soluciones informáticas en dependencias y entidades gubernamentales</b>		
<b>Descripción de la actividad</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Meta cuantitativa anual</b>
Implementación de sistema integral financiero (presupuestos, mercados y nómina)	Reporte de avance	2
Implementación del Sistema abierto de información geográfica catastral	Reporte de avance	2
Desarrollo de Sistema Multipagos que incluya aplicación móvil	Reporte de avance	2
Desarrollar un tablero de control (Dashboard)	Reporte de avance	2
<b>Implementar soluciones informáticas en dependencias y entidades gubernamentales</b>		
Actualización de portales institucionales	actualizaciones	12
Implementación de Mi Veracruz	Procesos	2
Mejora procedimental para realizar todas las comunicaciones internas a través del uso de la plataforma Cero Papel	Reporte estadístico	6
Dar atención a los usuarios de manera ordenada y con seguridad a través de la Plataforma Cero filas	Citas	13,200
Generar acciones a través de procesos de participación ciudadana en la plataforma Decide Veracruz	procesos	2
<b>Crear programas y espacios físicos que permitan la capacitación y formación de capital humano, alineándose con las necesidades del sector empresarial y municipal.</b>		
<b>Descripción de la actividad</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Meta cuantitativa anual</b>
Promover el gobierno abierto a través de un taller de datos abiertos	capacitación	2
<b>Desarrollar infraestructuras científico-tecnológicas que fomenten y que permitan atender las necesidades de desarrollo científico y tecnológico existentes en el municipio, que generen espacios de vinculación entre el sector académico, empresarial y gubernamental.</b>		
<b>Descripción de la actividad</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Meta cuantitativa anual</b>
Proporcionar información de forma interactiva a la ciudadanía	Pantallas interactivas	4

**Proporcionar el soporte y mantenimiento de las aplicaciones**

<b>Descripción de la actividad</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Meta cuantitativa anual</b>
Mantenimiento preventivo y correctivo del equipo de cómputo a los enlaces de red, conmutador y equipos de cómputo.	Reportes	1560





correctivo del equipo de cómputo a los enlaces de red, conmutador y equipos de cómputo.														
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

## Responsables

Actividades		Responsable
1	Mantener en funcionamiento los diferentes espacios con internet	Ricardo Esteva Ramírez, Coordinador de Infraestructura y Soporte Técnico
2	Instalación de módulos de pagos	Nemesio Copado Pablo, Subdirector de Tecnologías
3	Implementación de sistema integral financiero (presupuestos, mercados y nómina)	Nemesio Copado Pablo, Subdirector de Tecnologías
4	Implementación del Sistema abierto de información geográfica catastral	Nemesio Copado Pablo, Subdirector de Tecnologías
5	Desarrollo e implementación de un sistema multipagos que incluya aplicación móvil	Nemesio Copado Pablo, Subdirector de Tecnologías
6	Desarrollar un tablero de control (Dashboard)	Nemesio Copado Pablo, Subdirector de Tecnologías
7	Actualización de portales institucionales	Nemesio Copado Pablo, Subdirector de Tecnologías / Heroy Muñoz Gómez, Subdirector de Modernización / Nohemí Vidal Solano, Coordinadora Administrativa
8	Implementación de Mi Veracruz	Heroy Muñoz Gómez, Subdirector de Modernización
9	Generar acciones a través de procesos de participación ciudadana en la plataforma Decide Veracruz	Heroy Muñoz Gómez, Subdirector de Modernización
10	realizar todas las comunicaciones internas a través del uso de la plataforma Cero Papel	Nohemí Vidal Solano, Coordinadora Administrativa
11	Dar atención a los usuarios de manera ordenada y con seguridad a través de la Plataforma Cero filas	Ricardo Esteva Ramírez, Coordinador de Infraestructura y Soporte Técnico
12	Promover el gobierno abierto a través de un taller de datos abiertos	Heroy Muñoz Gómez, Subdirector de Modernización
13	Proporcionar información de forma interactiva a la ciudadanía	Nemesio Copado Pablo, Subdirector de Tecnologías
14	Mantenimiento preventivo y correctivo del equipo de cómputo a los enlaces de red, conmutador y equipos de cómputo.	Ricardo Esteva Ramírez, Coordinador de Infraestructura y Soporte Técnico

## Matriz de Indicadores para resultados

Datos del Programa												
Programa Presupuestario		Veracruz Te quiero Innovador		Unidad Responsable		Modernización, Innovación y Gobierno Abierto			Enfoque transversal			Innovación
Alineación												
Nombre del eje		Te quiero en Marcha										
Objetivo		Promover la transformación hacia un gobierno innovador, inteligente, moderno y eficiente, iniciando con la organización de su actividad interna, para hacerla un instrumento útil de sus usuarios. Los trámites y servicios que se ofertan al ciudadano, serán migrados a plataformas digitales, el criterio es claro: cero filas y supresión de tiempos muertos.										
Plan Estatal de Desarrollo		Programa sectorial (cuando aplique)										
Clasificación funcional												
Finalidad		Función		Subfunción		Actividad Institucional						
Resultados												
Nivel	Resumen narrativo	Indicadores								Medios de verificación		Supuestos
		Nombre del Indicador	Método de cálculo	Tipo	Dimensión	Sentido	Frecuencia	Línea base	Meta			
FIN	Contribuir a transformar, modernizar al Municipio de Veracruz para lograr un gobierno honesto, democrático mediante el apego a las normas municipales vigentes.	Porcentaje de Desarrollo Municipal	(Número de acciones municipales aprobados por cabildo conforme al PMD/ total de acciones municipales promovidas por cabildo conforme al PMD)*100		Estratégico	Eficacia	Anual		Índice Municipal del Desarrollo o incrementa en 1% al final de la administración	Evaluación del plan Municipal de desarrollo (Información de Programa de Gobierno)		Que el Ayuntamiento realice las acciones y actividades que se enuncian en el Plan Municipal de Desarrollo

PROPÓSITO	El ayuntamiento cumple con sus planes y metas aplicando de manera eficiente y eficaz los recursos e información.	Porcentaje de avance programático	(Número de programas ejecutados / total de programas municipales establecidos en el PMD)*100		Estratégico	Eficiencia	Anual	4	4	Sistema de Evaluación del Desempeño (Información de Programa de Gobierno)	El Ayuntamiento cumple con sus programas de trabajo
COMPONENTE	C1. Instalaciones de conexiones de internet en la ciudad.	Número de conexiones de internet per cápita	(número de personas con acceso a internet/total de personas sin acceso a internet)*100		Gestión	Eficiencia	Mensual		21500	Conexiones de internet	El Municipio cuenta con proveedores de internet con precios accesibles
	C3. Actualizaciones en materia tecnológica en el municipio.	Variación porcentual en la actualización tecnológica municipal	(número de sistemas tecnológicos brindados/total de requerimientos de sistemas solicitados)*100		Gestión	Eficiencia	Semestral	1	2	Reporte de Avance	El H. Ayuntamiento cuenta con la infraestructura tecnológica
	C4. Prestación de servicios Electrónicos	Porcentaje de avance en la prestación de Servicios Electrónicos	(número de servicios públicos electrónicos otorgados/total de los servicios electrónicos requeridos)*100		Gestión	Eficiencia	Mensual	1	12	actualizaciones	El H. Ayuntamiento genera las condiciones necesarias para los servicios electrónicos
	C5. Realización de mejora	Porcentaje de	(procedimientos		Gestión	Eficiencia	Anual	1	1	Sistema de información	EL H. Ayuntamiento

	procedimental	avance en la Mejora procedimental	administrativos digitalizados/ total de procedimientos administrativos susceptibles de digitalización)								nto apoya la mejora procedimental
	C6. Ejecución de las políticas de modernización electrónica	Porcentaje de modernización electrónica	(número de procesos modernizados/procesos modernizados programados)*100		Gestión	Eficiencia	Trimestral	1	4	Reporte	EL H. Ayuntamiento apoya la modernización electrónica
	C7. Realización de capacitación local en trámites y servicios	Porcentaje en la capacitación local sobre mejora en la atención de trámites y servicios	(número de capacitaciones para el uso de plataformas digitales para trámites y servicios/ total de capacitaciones programadas)*100		Gestión	Eficiencia	Trimestral	1	4	Listas de asistencia	Personal del Ayuntamiento capacitado en el uso de plataformas digitales para trámites y servicios
	C8. Elaboración de proyectos de modernización tecnológica	Porcentaje de proyectos de modernización tecnológica	(número de proyectos de modernización tecnológica ejecutados/ total de proyectos de modernización tecnológica programados en el PMD)*100		Gestión	Eficiencia	Anual	1	1	Proyectos (Tesorería Virtual)	El Ayuntamiento ejecuta estrategias de modernización tecnológica con estándares de

											calidad
ACTIVIDADES	C1A1. Mantener en funcionamiento los diferentes espacios con internet.	Porcentaje de cobertura digital con servicio internet gratuito	(número de personas conectadas por internet gratuito/número de personas estimadas para acceder a internet gratuito)*100		Gestión	Eficacia	mensual	1	21500	conexiones de internet	El H. Ayuntamiento contribuye al desarrollo de las personas con acceso a internet
	C1A2. Instalación de módulos de pagos	Acceso a pago de trámites municipales	(número de transacciones/número de módulos de pago)*100		Gestión	Eficacia	mensual			transacciones	El H. Ayuntamiento facilita el pago de trámites y servicios mediante herramientas tecnológicas
	C3A1. Implementación del Sistema integral Financiero(presupuestos, mercados, nómina)	Variación porcentual de avance de la modernización del sistema financiero	(avance de etapa del proceso de modernización del sistema financiero/total de fases programadas del proyecto de modernización del sistema financiero)*100		Gestión	Eficacia	Semestral	1	2	Reporte de Avance	El Ayuntamiento de Veracruz cuenta con un nuevo sistema financiero de la tesorería municipal
	C3A2. Implementación del Sistema abierto de información	Variación porcentual de avance de la modernización	(avance de etapa del proceso de modernización del sistema de		Gestión	Eficacia	semestral	1	2	Reporte de Avance	El Ayuntamiento de Veracruz cuenta con un

	geográfica catastral	ación del sistema de información geográfica	información geográfica/total de fases programadas del sistema abierto de información geográfica)*100								nuevo sistema financiero de la tesorería municipal
	C3A3. Desarrollo e implementación de un sistema multipagos que incluya aplicación móvil	Variación porcentual de avance de la modernización del sistema multipagos	(avance de etapa del desarrollo e implementación del sistema multipagos/total de fases programadas del sistema multipagos)*100		Gestión	Eficacia	semestral	1	2	Reporte de Avance	El Ayuntamiento de Veracruz cuenta con un nuevo sistema financiero de la tesorería municipal
	C3A4. Desarrollo e implementación de un tablero de control	Variación porcentual de avance de la implementación del tablero de control	(avance de etapa del desarrollo e implementación del tablero de control/total de fases programadas tablero de control)*100		Gestión	Eficacia	semestral	1	2	Reporte de Avance	El Ayuntamiento de Veracruz cuenta con un nuevo sistema financiero de la tesorería municipal
	C4A1. Actualización de Portales institucionales	Porcentaje de actualización de los portales institucionales	(actualización mensual de los portales institucionales del ayuntamiento/número de actualizaciones programadas al año)*100		Gestión	Eficacia	Mensual	1	12	Actualizaciones	El H. Ayuntamiento de Veracruz cuenta con portales institucionales actualizados en información

											n
C5A1. Implementación de mi Veracruz	Porcentaje de trámites municipales digitales	(número de procesos 100% digitales/total de trámites municipales susceptibles de digitalización)*100		Gestión	Eficacia	Anual	1	2	Reporte de Actividades		El H. Ayuntamiento de Veracruz cuenta con trámites municipales 100% digitales
C5A2. Generar acciones a través de procesos de participación ciudadana en la plataforma Decide Veracruz	Porcentaje de procesos llevados a cabo de manera digital	(número de procesos 100% digitales/total de procesos municipales susceptibles de digitalización)*100		Gestión	Eficacia	Anual	1	2	Reporte de Actividades		El H. Ayuntamiento de Veracruz cuenta con trámites municipales 100% digitales
C6A1. Cero Papel	Índice de comunicaciones oficiales digitales	(número de trámites internos municipales digitalizados/total de trámites internos susceptibles de digitalización)*100		Gestión	Eficacia	Mensual	1		Reporte de actividades		El Ayuntamiento de Veracruz se vuelve digital
C6A2. Implementación de Cero Filas en otras áreas	Incremento porcentual de dependencias con citas digitales	(número de dependencias municipales con sistema de citas digitales/total de dependencias solicitantes de sistema de citas digitales)*10		Gestión	Eficacia	Mensual	1	3600			El H. Ayuntamiento de Veracruz eficiente la atención ciudadana en su gestión de trámites



			0								
C7A1. Promover el gobierno abierto a través de un taller de datos abiertos	Porcentaje de capacitación en materia de gobierno abierto	(número de capacitaciones en gobierno abierto/ total de capacitaciones programadas)*100		Gestión	Eficacia	Anual	1	1	Curso/Taller	El H. Ayuntamiento de Veracruz fortalece su apertura gubernamental	
C8A1. Proporcionar información de forma interactiva a la ciudadanía	Porcentaje de proyectos de modernización tecnológica	(número de proyectos de modernización tecnológica ejecutados/ total de proyectos de modernización tecnológica programados en el PMD)*100		Gestión	Eficiencia	Anual	1	1	Proyecto	El Ayuntamiento ejecuta estrategias de modernización tecnológica con estándares de calidad	
C9A1. Mantenimiento preventivo y correctivo del equipo de cómputo a los enlaces de red, conmutadores y equipos de cómputo.	Índice de mantenimiento de equipos de cómputo	(número de equipos de cómputo a los que se da mantenimiento correctivo anual/ total de equipos de cómputo programados anualmente para mantenimiento preventivo o correctivo)*100		Gestión	Eficacia	anual	250	3000	Reportes <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1UBs6HeS1VYmKiyWK0A93MLyXe8KRym4U?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1UBs6HeS1VYmKiyWK0A93MLyXe8KRym4U?usp=sharing</a>	El H. Ayuntamiento de Veracruz cuenta con equipo de cómputo funcional para brindar servicio a la ciudadanía	

## **Conclusión.**

El presupuesto basado en resultados PBR de la Dirección de Modernización, Innovación y Gobierno Abierto es ambicioso y para poder obtener buenos resultados se requiere por un lado que el presupuesto sea asignado en tiempo, así como las compras, para con esto lograr cumplir los tiempos que fueron propuestos.

En los casos de la implementación de sistemas se requiere cooperación de las demás direcciones involucradas para lograr los objetivos que se tienen previstos.