

MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS
SOPORTE OPERATIVO Y MANTENIMIENTO INTEGRAL
2026

Municipio	Puerto Vallarta
Denominación del Programa	Soporte Operativo y Mantenimiento Integral
Categoría programática	Apoyo para el desarrollo de las funciones de gobierno (M)
Unidad Responsable/OPD	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Puerto Vallarta
Finalidad	1 - Gobierno
Función	1.8 - Otros servicios generales
Sub-función	1.8.1 - Servicios registrales, administrativos y patrimoniales / apoyo administrativo y tecnológico institucional
ODS	ODS 9: Industria, innovación e infraestructura, ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas, ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos
Alineación con objetivos superiores del PND	2 Desarrollo con bienestar y humanismo
Alineación con objetivos secundarios del PND	Eje Transversal 2 Innovación pública
Alineación con objetivos superiores del PED	5. Jalisco cercano y transparente
Alineación con objetivos secundarios del PED	5.4 Administrar lo que es de todas y todos con responsabilidad y cercanía
Alineación con objetivos superiores del PMD	Objetivo 1. Consolidar al Gobierno Municipal como una institución renovada e innovadora, que promueve y desarrolla su acción en el marco del Estado de Derecho, encauza una gestión administrativa y financiera inteligente, garantiza la legalidad y el ejercicio pleno de los derechos humanos en el ámbito local, impulsa la transparencia, la rendición de cuentas, y gestiona sus recursos humanos, económicos, tecnológicos y patrimoniales con excelencia
Alineación con objetivos secundarios del PMD	1.2. Contribuir a la eficiencia operativa municipal a través del suministro oportuno de insumos, la prestación de servicios generales y el mantenimiento integral de muebles e inmuebles, asegurando entornos de trabajo funcionales, confortables y dignos para el personal, así como espacios adecuados para la atención y el uso ciudadano.

Oficio
Vozquez

[Firma]

MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS
SOPORTE OPERATIVO Y MANTENIMIENTO INTEGRAL

SOPORTE OPERATIVO Y MANTENIMIENTO INTEGRAL												
INDICADORES												
	Resumen Narrativo	Nombre del indicador	Definición	Dimensión	Tipo	Método de cálculo	Numerador	Denominador	Frecuencia	medida	Medios de verificación	Supuestos
F i n	Contribuir a la continuidad operativa, la eficiencia administrativa y la calidad de los servicios asistenciales del Sistema DIF Municipal de Puerto Vallarta mediante servicios generales, mantenimiento, infraestructura tecnológica, redes, sistemas y soporte operativo funcionando de manera segura y oportuna.	Porcentaje de continuidad operativa institucional soportada	Mide el cumplimiento integral de los servicios de soporte operativo, mantenimiento, red, inventario y seguridad que permiten a las áreas del DIF mantener operación continua.	Eficacia	Estratégico	(Servicios de soporte cumplidos conforme a programa / servicios de soporte programados) x 100	95%	100%	Anual	porcentaje	Informe anual del Área de Soporte Operativo y Mantenimiento Integral; programa anual; bitácoras de mantenimiento; inventario tecnológico; reportes de incidencias.	Las áreas usuarias reportan necesidades oportunamente; existe disponibilidad presupuestal y de insumos; no se presentan contingencias mayores que interrumpan la operación.
	Las áreas del Sistema DIF Municipal cuentan con infraestructura tecnológica, redes, sistemas, bienes y soporte operativo funcionando de manera segura, disponible y eficiente para cumplir sus procesos institucionales.	Porcentaje de áreas usuarias atendidas con soporte operativo y tecnológico oportuno	Mide la proporción de áreas del DIF que recibieron atención de soporte operativo, tecnológico o mantenimiento dentro de los plazos y prioridades establecidos.	Eficacia	Estratégico	(Áreas usuarias atendidas oportunamente / Áreas usuarias que solicitaron atención) x 100	95%	100%	Semestral	porcentaje	Bitácora o sistema de tickets; reportes semestrales de soporte; oficios o solicitudes de áreas usuarias; evidencia fotográfica o técnica.	Las solicitudes se registran de forma completa; el personal técnico mantiene capacidad operativa; los proveedores y refacciones están disponibles cuando se requieren.
C o m p o n e n t e 1	Programa de mantenimiento preventivo y correctivo de bienes, infraestructura y equipos tecnológicos ejecutado.	Porcentaje de cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo y correctivo	Mide el avance de los mantenimientos realizados respecto de los mantenimientos programados para conservar equipos, infraestructura y bienes en condiciones de uso.	Eficacia	Gestión	(Mantenimientos realizados / Mantenimientos programados) x 100	95%	100%	Trimestral	porcentaje	Programa anual de mantenimiento; órdenes de trabajo; bitácoras; reportes técnicos; evidencias de reparación o servicio.	Las áreas facilitan acceso a equipos e instalaciones; se dispone de refacciones y consumibles; las prioridades se actualizan conforme al diagnóstico.

Página 2 de MIR SOMI 26

MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS
SOPORTE OPERATIVO Y MANTENIMIENTO INTEGRAL

A c t i v i d a d	Componente 2	Solicitudes e incidencias de soporte técnico registradas, atendidas y controladas oportunamente.	Porcentaje de incidencias de soporte técnico resueltas	Mide el porcentaje de incidencias de soporte técnico cerradas satisfactoriamente respecto de las incidencias reportadas por las áreas usuarias.	Eficacia	Gestión	20%	(Incidencias resueltas / Incidencias reportadas) x 100	95%	100%	Mensual	porcentaje	95%	Bitácora de incidencias; sistema de tickets; reportes mensuales; evidencias de atención; conformidad del área solicitante.	Las áreas registran incidencias de forma clara; el personal técnico puede acceder a los equipos; los insumos requeridos están disponibles.
	Componente 3	Infraestructura de red, conectividad, sistemas de información y comunicación administrada, mantenida y monitoreada.	Porcentaje de disponibilidad de red y sistemas de comunicación	Mide el porcentaje de tiempo o servicios disponibles respecto del total de tiempo o servicios programados para operar, evitando interrupciones en los procesos institucionales	Eficacia	Gestión		(Tiempo o servicios disponibles / Tiempo o servicios programados) x 100	95%	100%	Mensual	porcentaje	95%	Reportes de monitoreo; bitácoras de red; registros de disponibilidad; reportes de mantenimiento de cableado, switches, telefonía y sistemas.	La infraestructura no sufre daños externos o eventos de fuerza mayor; se cuenta con servicios de energía y conectividad suficientes.
	Componente 4	Medidas de seguridad informática, control de accesos, respaldos e inventario tecnológico implementados.	Porcentaje de equipos protegidos y registrados	Mide la proporción de equipos tecnológicos que cuentan con medidas mínimas de seguridad y registro en inventario respecto del total de equipos bajo administración del área.	Calidad	Gestión		(Equipos protegidos y registrados / Total de equipos administrados) x 100	95%	100%	Trimestral	porcentaje	95%	Inventario tecnológico; resguardos; bitácoras de antivirus y respaldos; registros de accesos; reportes de seguridad.	Las áreas permiten verificación de equipos y aplican directrices de uso; existen licencias, herramientas y respaldos disponibles.
	Actividad 1.1	Realizar diagnóstico de infraestructura tecnológica, bienes y necesidades de mantenimiento.	Porcentaje de diagnóstico de infraestructura y mantenimiento realizado	Mide el cumplimiento de los diagnósticos realizados respecto de los diagnósticos programados para identificar necesidades, obsolescencia,	Eficacia	Gestión		(Diagnósticos realizados / Diagnósticos programados) x 100	95%	100%	Anual	porcentaje	95%	Diagnóstico anual; listas de verificación; inventario; reportes de necesidades por área.	Las áreas entregan información y permiten la revisión física o técnica de equipos e instalaciones.

MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS
SOPORTE OPERATIVO Y MANTENIMIENTO INTEGRAL

C o m p o n e n t e 2	Solicitudes e incidencias de soporte técnico registradas, atendidas y controladas oportunamente.	Porcentaje de incidencias de soporte técnico resueltas	Mide el porcentaje de incidencias de soporte técnico cerradas satisfactoriamente respecto de las incidencias reportadas por las áreas usuarias.	Eficacia	Gestión	20%	(Incidencias resueltas / Incidencias reportadas) x 100	95%	100%	Mensual	porcentaje	95%	Bitácora de incidencias; sistema de tickets; reportes mensuales; evidencias de atención; conformidad del área solicitante.	Las áreas registran incidencias de forma clara; el personal técnico puede acceder a los equipos; los insumos requeridos están disponibles.
	Infraestructura de red, conectividad, sistemas de información y comunicación administrada, mantenida y monitoreada.	Porcentaje de disponibilidad de red y sistemas de comunicación	Mide el porcentaje de tiempo o servicios disponibles respecto del total de tiempo o servicios programados para operar, evitando interrupciones en los procesos institucionales	Eficacia	Gestión		(Tiempo o servicios disponibles / Tiempo o servicios programados) x 100	95%	100%	Mensual	porcentaje	95%	Reportes de monitoreo; bitácoras de red; registros de disponibilidad; reportes de mantenimiento de cableado, switches, telefonía y sistemas.	La infraestructura no sufre daños externos o eventos de fuerza mayor; se cuenta con servicios de energía y conectividad suficientes.
	Medidas de seguridad informática, control de accesos, respaldos e inventario tecnológico implementados.	Porcentaje de equipos protegidos y registrados	Mide la proporción de equipos tecnológicos que cuentan con medidas mínimas de seguridad y registro en inventario respecto del total de equipos bajo administración del área.	Calidad	Gestión		(Equipos protegidos y registrados / Total de equipos administrados) x 100	95%	100%	Trimestral	porcentaje	95%	Inventario tecnológico; resguardos; bitácoras de antivirus y respaldos; registros de accesos; reportes de seguridad.	Las áreas permiten verificación de equipos y aplican directrices de uso; existen licencias, herramientas y respaldos disponibles.
	Realizar diagnóstico de infraestructura tecnológica, bienes y necesidades de mantenimiento.	Porcentaje de diagnóstico de infraestructura y mantenimiento realizado	Mide el cumplimiento de los diagnósticos realizados respecto de los diagnósticos programados para identificar necesidades, obsolescencia,	Eficacia	Gestión		(Diagnósticos realizados / Diagnósticos programados) x 100	95%	100%	Anual	porcentaje	95%	Diagnóstico anual; listas de verificación; inventario; reportes de necesidades por área.	Las áreas entregan información y permiten la revisión física o técnica de equipos e instalaciones.


 2020/07/09
 Carlos Viquez

MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

SOPORTE OPERATIVO Y MANTENIMIENTO INTEGRAL

Actividad 1.2	Ejecutar mantenimiento preventivo a equipos de cómputo, red, comunicación e infraestructura asignada.	Porcentaje de mantenimientos preventivos ejecutados	Mide la proporción de acciones preventivas realizadas conforme al calendario de mantenimiento para disminuir fallas	Eficacia	Gestión	2026 (Mantenimientos preventivos ejecutados / Mantenimientos preventivos programados) x 100	95%	100%	Bimestral	porcentaje	95%	Calendario de mantenimiento; bitácoras; reportes técnicos; evidencia fotográfica; registros de servicio.	Existe disponibilidad de equipos para intervención y de materiales de mantenimiento.
Actividad 1.3	Atender mantenimientos correctivos y reparaciones requeridas en equipos, bienes e infraestructura institucional.	Porcentaje de mantenimientos correctivos atendidos	Mide la proporción de mantenimientos correctivos o reparaciones atendidas respecto del total de solicitudes o fallas reportadas.	Eficacia	Gestión	(Mantenimientos correctivos atendidos / Mantenimientos correctivos reportados) x 100	95%	100%	Mensual	porcentaje	95%	Órdenes de servicio; bitácoras; reportes de incidencias; comprobantes de reparación; evidencia de cierre.	Las fallas son reportadas oportunamente; existe disponibilidad de personal, herramientas, refacciones o apoyo especializado.
Actividad 2.1	Implementar y mantener bitácora o sistema de tickets para registrar y clasificar incidencias.	Porcentaje de incidencias registradas en bitácora o tickets	Mide la proporción de incidencias capturadas en el mecanismo formal de control respecto del total de incidencias recibidas.	Calidad	Gestión	(Incidencias registradas / Incidencias recibidas) x 100	95%	100%	Mensual	porcentaje	95%	Bitácora física o digital; folios de tickets; reportes mensuales; formatos de solicitud.	El personal usuario reporta por los canales establecidos y el área mantiene actualizado el registro.
Actividad 2.2	Atender solicitudes de soporte técnico a usuarios dentro del plazo institucional definido.	Porcentaje de incidencias atendidas dentro de 48 horas	Mide la proporción de incidencias resueltas o atendidas dentro del plazo máximo institucional de 48 horas respecto del total de incidencias atendidas.	Eficiencia	Gestión	(Incidencias atendidas dentro de 48 horas / Incidencias atendidas) x 100	95%	100%	Mensual	porcentaje	95%	Sistema de tickets; bitácoras con fecha de recepción y cierre; reportes de seguimiento.	Las incidencias no dependen de compras o reparaciones externas que excedan el plazo; se cuenta con personal técnico disponible.
Actividad 2.3	Priorizar y atender incidencias críticas que puedan interrumpir la operación institucional.	Porcentaje de incidencias críticas atendidas	Mide la proporción de incidencias críticas atendidas respecto del total de incidencias críticas detectadas o reportadas.	Eficacia	Gestión	(Incidencias críticas atendidas / Incidencias críticas detectadas) x 100	95%	100%	Mensual	porcentaje	95%	Bitácora de incidencias críticas; reportes de atención; evidencias técnicas; actas o informes de contingencia.	Las incidencias críticas se identifican oportunamente y se cuenta con acceso a equipos, sistemas o proveedores necesarios.

MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

SOPORTE OPERATIVO Y MANTENIMIENTO INTEGRAL

A c t i v i d a d 3 1	Ejecutar mantenimiento a dispositivos de red, cableado, telefonía y equipos de comunicación.	Porcentaje de fallas de red atendidas	Mide la proporción de fallas de red, telefonía o comunicación atendidas respecto del total de fallas reportadas.	Eficacia	Gestión	2096 (Fallas de red atendidas / Fallas de red reportadas) x 100	95%	100%	Mensual	porcentaje	95%	Bitácoras de red; reportes de fallas; órdenes de servicio; evidencias de reparación o configuración.	Las fallas son reportadas y se tiene acceso al cableado, switches, módems, repetidores y servicios externos.
A c t i v i d a d 3 2	Realizar monitoreo preventivo de conectividad y servicios digitales institucionales.	Porcentaje de monitoreos de conectividad realizados	Mide el cumplimiento de revisiones o monitoreos realizados respecto de los monitoreos programados para detectar riesgos de interrupción	Eficacia	Gestión	(Monitoreos realizados / Monitoreos programados) x 100	95%	100%	Mensual	porcentaje	95%	Reportes de monitoreo; listas de verificación; bitácora de red; registros de disponibilidad.	Se cuenta con herramientas mínimas de monitoreo y acceso a los equipos de red.
A c t i v i d a d 3 3	Administrar sistemas, licencias, paquetes de software, portal institucional y recursos digitales del Organismo.	Porcentaje de recursos digitales administrados y actualizados	Mide la proporción de sistemas, licencias, software, portal o recursos digitales actualizados y administrados respecto del total de recursos	Calidad	Gestión	(Recursos digitales actualizados y administrados / Recursos digitales identificados) x 100	95%	100%	Trimestral	porcentaje	95%	Inventario de licencias; reportes de actualización; bitácoras de administración; respaldos; evidencias de portal y sistemas.	Las licencias se encuentran vigentes o pueden renovarse; las áreas entregan contenidos y requerimientos oportunamente.
A c t i v i d a d 4 1	Implementar controles de seguridad informática: antivirus, accesos, respaldos y buenas prácticas.	Porcentaje de equipos con medidas de seguridad implementadas	Mide la proporción de equipos con antivirus, control de acceso, respaldo o configuración segura respecto del total de equipos administrados.	Calidad	Gestión	(Equipos con medidas de seguridad / Total de equipos administrados) x 100	95%	100%	Mensual	porcentaje	95%	Inventario de equipos; consola o reportes de antivirus; bitácoras de respaldos; listas de verificación de seguridad.	Las herramientas de seguridad están disponibles y las personas usuarias siguen las políticas internas.
A c t i v i d a d 4 2	Actualizar inventario tecnológico y controlar asignación/resguardo de equipos.	Porcentaje de inventario tecnológico actualizado	Mide la proporción de equipos registrados, actualizados y con resguardo respecto del total de equipos administrados.	Eficacia	Gestión	(Equipos registrados y actualizados / Total de equipos administrados) x 100	95%	100%	Trimestral	porcentaje	95%	Inventario tecnológico; formatos de resguardo; actas de entrega-recepción; reportes de asignación.	Las áreas reportan movimientos de equipo y entregan formatos de resguardo completos.

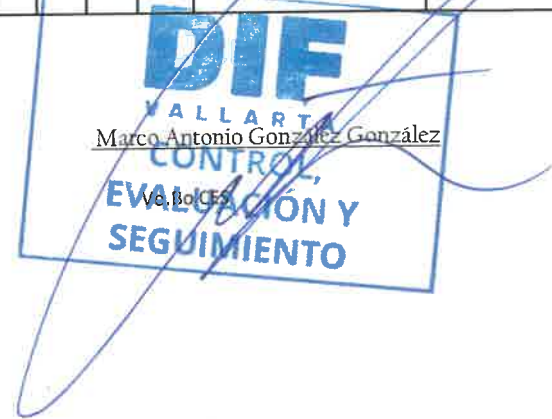
Handwritten signature and date: 2021/09/06

MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS
SOPORTE OPERATIVO Y MANTENIMIENTO INTEGRAL

Actividad 3	Verificar el buen uso de equipos, consumibles, accesos y recursos tecnológicos institucionales.	Porcentaje de verificaciones de uso y seguridad realizadas	Mide la proporción de verificaciones realizadas respecto de las verificaciones programadas sobre uso de consumibles, equipos, accesos y prácticas de	Eficacia	Gestión	2026	(Verificaciones realizadas / Verificaciones programadas) x 100	95%	100%	Trimestral	porcentaje	95%	Listas de verificación; reportes de consumo; inventario; bitácora de accesos; recomendaciones emitidas.	Las áreas colaboran con las verificaciones y se aplican medidas correctivas cuando se detectan desviaciones.


Ing. Antonio Vázquez Gordian
Vo.Bo. AREA DE SOPORTE OPERATIVO Y
MANTENIMIENTO INTEGRAL


Mtra. Jennifer Elizabeth Rosales Araugo
Vo.Bo. SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS GENERALES


Marco Antonio González González
Vo.Bo. CES