

013 - SER DE INF COMUNITARIA Y LOCALIZACIÓN DE PERSONAS

COMPONENTE C1

C1. SERVICIOS DE INFORMATTEL PROPORCIONADOS.

ACTIVIDAD A1C1

NOMBRE DEL INDICADOR:

A1C1. ACTUALIZACIÓN DE BASE DE DATOS CON INFORMACIÓN DE TRÁMITES, SERVICIOS Y ESTRUCTURAS GUBERNAMENTALES Y OTROS.

PORCENTAJE DE REGISTROS DE ACTUALIZADOS EN LA BASE DE DATOS.

META ANUAL (2017): 100.00

DATOS DEL INDICADOR:

(REGISTROS ACTUALIZADOS / REGISTROS DE LA BASE DE DATOS)\*100

UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE FÓRMULA	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	DIMENSIÓN DEL INDICADOR	SENTIDO DEL INDICADOR
PORCENTUAL	PORCENTAJE	MENSUAL	GESTIÓN	EFICIENCIA	ASCENDENTE

	NOMBRE:	UNIDAD DE MEDIDA	MEDIOS DE VERIFICACIÓN / FUENTES DE INFORMACIÓN	VALOR ANUAL 2017:
NUMERADOR	REGISTROS ACTUALIZADOS	ABSOLUTO	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL / DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL	214,354.00
DENOMINADOR	REGISTROS DE LA BASE DE DATOS	ABSOLUTO	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL / DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL	214,354.00

U.P. RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR: DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL

SUPUESTO A - C:  
LAS INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES PROPORCIONAN LA INFORMACIÓN REQUERIDA PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS.

ACTIVIDAD A2C1

NOMBRE DEL INDICADOR:

A2C1. FIRMA DE ACUERDOS O CONVENIOS CON LAS INSTITUCIONES DE GOBIERNO.

PORCENTAJE DE ACUERDOS O CONVENIOS FIRMADOS.

META ANUAL (2017): 100.00

DATOS DEL INDICADOR:

(ACUERDOS O CONVENIOS FIRMADOS / ACUERDOS O CONVENIOS PROGRAMADOS)\*100

UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE FÓRMULA	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	DIMENSIÓN DEL INDICADOR	SENTIDO DEL INDICADOR
PORCENTUAL	PORCENTAJE	MENSUAL	GESTIÓN	EFICIENCIA	NORMAL

	NOMBRE:	UNIDAD DE MEDIDA	MEDIOS DE VERIFICACIÓN / FUENTES DE INFORMACIÓN	VALOR ANUAL 2017:
NUMERADOR	ACUERDOS O CONVENIOS FIRMADOS	ABSOLUTO	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL / DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL	45.00
DENOMINADOR	ACUERDOS O CONVENIOS PROGRAMADOS	ABSOLUTO	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL / DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL	45.00

U.P. RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR: DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL

SUPUESTO A - C:  
LAS INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES FIRMAN LOS ACUERDOS O CONVENIOS.



GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN  
SECRETARÍA DE FINANZAS Y TESORERÍA GENERAL DEL ESTADO  
PRESUPUESTO POR RESULTADOS  
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES  
PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS

013 - SER DE INF COMUNITARIA Y LOCALIZACIÓN DE PERSONAS

ACTIVIDAD A3C1

NOMBRE DEL INDICADOR:

A3C1. CAPACITACIÓN A TRAVÉS DE CURSOS DE INSTRUCCIÓN.

PROMEDIO DE ASISTENTES POR CURSO.

META ANUAL (2017): 10.00

DATOS DEL INDICADOR:

(ASISTENTES AL CURSO / CURSOS IMPARTIDOS)

UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE FÓRMULA	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	DIMENSIÓN DEL INDICADOR	SENTIDO DEL INDICADOR
ABSOLUTO	PROMEDIO	MENSUAL	GESTIÓN	EFICIENCIA	ASCENDENTE

	NOMBRE:	UNIDAD DE MEDIDA	MEDIOS DE VERIFICACIÓN / FUENTES DE INFORMACIÓN	VALOR ANUAL 2017:
NUMERADOR	ASISTENTES AL CURSO	ABSOLUTO	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL / DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL	200.00
DENOMINADOR	CURSOS IMPARTIDOS	ABSOLUTO	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL / DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL	20.00

U.P. RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR: DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL

SUPUESTO A - C:

SE CUENTA CON EL PERSONAL Y EQUIPO NECESARIO PARA PROPORCIONAR LAS INSTRUCCIONES DE CAPACITACIÓN.



GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN  
SECRETARÍA DE FINANZAS Y TESORERÍA GENERAL DEL ESTADO  
PRESUPUESTO POR RESULTADOS  
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES  
PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS

013 - SER DE INF COMUNITARIA Y LOCALIZACIÓN DE PERSONAS

COMPONENTE C2

C2. SERVICIOS DE LOCATEL PROPORCIONADOS.

ACTIVIDAD A1C2

NOMBRE DEL INDICADOR:

A1C2. ACTUALIZACIÓN DE BASE DE DATOS.

PORCENTAJE DE ACTUALIZACIONES.

META ANUAL (2017): 100.00

DATOS DEL INDICADOR:

(NÚMERO DE REGISTROS ENTREGADOS POR LAS INSTITUCIONES/NÚMERO DE REGISTROS CAPTURADOS) \* 100

UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE FÓRMULA	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	DIMENSIÓN DEL INDICADOR	SENTIDO DEL INDICADOR
PORCENTUAL	PORCENTAJE	MENSUAL	GESTIÓN	EFICIENCIA	ASCENDENTE

	NOMBRE:	UNIDAD DE MEDIDA	MEDIOS DE VERIFICACIÓN / FUENTES DE INFORMACIÓN	VALOR ANUAL 2017:
NUMERADOR	NÚMERO DE REGISTROS ENTREGADOS POR LAS INSTITUCIONES	ABSOLUTO	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL DE LA DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL	250,000.00
DENOMINADOR	NÚMERO DE REGISTROS CAPTURADOS	ABSOLUTO	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL DE LA DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL	250,000.00

U.P. RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR: DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL

SUPUESTO A - C:

LOS PROVEEDORES DE INFORMACIÓN FACILITAN LA INFORMACIÓN PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS.

ACTIVIDAD A2C2

NOMBRE DEL INDICADOR:

A2C2. FIRMA DE ACUERDOS Y/O CONVENIOS CON LAS INSTITUCIONES ENLAZADAS CON EL SERVICIO DE LOCATEL.

PORCENTAJE DE ACUERDOS O CONVENIOS FIRMADOS.

META ANUAL (2017): 100.00

DATOS DEL INDICADOR:

(ACUERDOS O CONVENIOS FIRMADOS/ACUERDOS O CONVENIOS PROGRAMADOS) \* 100

UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE FÓRMULA	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	DIMENSIÓN DEL INDICADOR	SENTIDO DEL INDICADOR
PORCENTUAL	PORCENTAJE	MENSUAL	GESTIÓN	EFICIENCIA	ASCENDENTE

	NOMBRE:	UNIDAD DE MEDIDA	MEDIOS DE VERIFICACIÓN / FUENTES DE INFORMACIÓN	VALOR ANUAL 2017:
NUMERADOR	ACUERDOS O CONVENIOS FIRMADOS	ABSOLUTO	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL DE LA DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL	45.00
DENOMINADOR	ACUERDOS O CONVENIOS PROGRAMADOS	ABSOLUTO	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL DE LA DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL	45.00

U.P. RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR: DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL

SUPUESTO A - C:

LAS INSTITUCIONES ENLAZADAS CON LOCATEL FIRMAN ACUERDOS O CONVENIOS DE COLABORACIÓN.



GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN  
SECRETARÍA DE FINANZAS Y TESORERÍA GENERAL DEL ESTADO  
PRESUPUESTO POR RESULTADOS  
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES  
PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS

013 - SER DE INF COMUNITARIA Y LOCALIZACIÓN DE PERSONAS

ACTIVIDAD A3C2

NOMBRE DEL INDICADOR:

A3C2. CAPACITACIÓN A TRAVÉS DE CURSOS DE INSTRUCCIÓN.

PROMEDIO DE ASISTENTES POR CURSO.

META ANUAL (2017): 10.00

DATOS DEL INDICADOR:

(ASISTENTES AL CURSO/CURSOS IMPARTIDOS)

UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE FÓRMULA	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	DIMENSIÓN DEL INDICADOR	SENTIDO DEL INDICADOR
ABSOLUTO	PROMEDIO	MENSUAL	GESTIÓN	EFICIENCIA	ASCENDENTE

	NOMBRE:	UNIDAD DE MEDIDA	MEDIOS DE VERIFICACIÓN / FUENTES DE INFORMACIÓN	VALOR ANUAL 2017:
NUMERADOR	ASISTENTES AL CURSO	ABSOLUTO	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL DE LA DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL	200.00
DENOMINADOR	CURSOS IMPARTIDOS	ABSOLUTO	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL DE LA DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL	20.00

U.P. RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR: DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL

SUPUESTO A - C:

SE CUENTA CON PERSONAL Y EQUIPO NECESARIO PARA PROPORCIONAR LAS INSTRUCCIONES DE CAPACITACIÓN.

013 - SER DE INF COMUNITARIA Y LOCALIZACIÓN DE PERSONAS

COMPONENTE C3

C3. QUEJAS PARA LA ATENCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CANALIZADAS.

ACTIVIDAD A1C3

NOMBRE DEL INDICADOR:

A1C3. CANALIZACIÓN DE QUEJAS DE SERVICIOS PÚBLICOS A LAS INSTITUCIONES CORRESPONDIENTES REALIZADAS.

PORCENTAJE DE QUEJAS CANALIZADAS A INSTITUCIONES.

META ANUAL (2017): 100.00

DATOS DEL INDICADOR:

(NÚMERO DE QUEJAS CANALIZADAS/NÚMERO DE QUEJAS ATENDIDAS) \* 100

UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE FÓRMULA	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	DIMENSIÓN DEL INDICADOR	SENTIDO DEL INDICADOR
PORCENTUAL	PORCENTAJE	MENSUAL	GESTIÓN	EFICIENCIA	NORMAL

	NOMBRE:	UNIDAD DE MEDIDA	MEDIOS DE VERIFICACIÓN / FUENTES DE INFORMACIÓN	VALOR ANUAL 2017:
NUMERADOR	NÚMERO DE QUEJAS CANALIZADAS	ABSOLUTO	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL DE LA DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL	15,500.00
DENOMINADOR	NÚMERO DE QUEJAS ATENDIDAS	ABSOLUTO	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL DE LA DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL	15,500.00

U.P. RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR: DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL

SUPUESTO A - C:

LAS INSTITUCIONES CORRESPONDIENTES RECIBEN Y DAN TRÁMITE A LAS QUEJAS DE SERVICIOS CANALIZADAS.

ACTIVIDAD A2C3

NOMBRE DEL INDICADOR:

A2C3. SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE QUEJAS DE SERVICIOS PÚBLICOS REALIZADOS.

PORCENTAJE DE QUEJAS A LAS QUE SE LE DA SEGUIMIENTO.

META ANUAL (2017): 100.00

DATOS DEL INDICADOR:

(NÚMERO DE QUEJAS A LAS QUE SE LES DIO SEGUIMIENTO/NÚMERO DE QUEJAS CANALIZADAS) \* 100

UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE FÓRMULA	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	DIMENSIÓN DEL INDICADOR	SENTIDO DEL INDICADOR
PORCENTUAL	PORCENTAJE	MENSUAL	GESTIÓN	EFICIENCIA	ASCENDENTE

	NOMBRE:	UNIDAD DE MEDIDA	MEDIOS DE VERIFICACIÓN / FUENTES DE INFORMACIÓN	VALOR ANUAL 2017:
NUMERADOR	NÚMERO DE QUEJAS A LAS QUE SE LES DIO SEGUIMIENTO	ABSOLUTO	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL DE LA DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL	15,500.00
DENOMINADOR	NÚMERO DE QUEJAS CANALIZADAS	ABSOLUTO	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL DE LA DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL	15,500.00

U.P. RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR: DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL

SUPUESTO A - C:

LA USUARIOS ATIENDEN LA SOLICITUD DE LOCATEL PARA CONOCER EL ESTATUS DE LA QUEJA CANALIZADA.



013 - SER DE INF COMUNITARIA Y LOCALIZACIÓN DE PERSONAS

COMPONENTE C4

C4. CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN REALIZADAS.

ACTIVIDAD A1C4

NOMBRE DEL INDICADOR:

A1C4. ELABORACIÓN DE PROGRAMA DE DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMATTEL Y LOCATEL ASÍ COMO DE LAS DEPENDENCIAS QUE SOLICITAN EL APOYO PARA LA DIFUSIÓN DE

PORCENTAJE DE PROGRAMAS DIFUNDIDOS.

META ANUAL (2017): 100.00

DATOS DEL INDICADOR:

NÚMERO DE PROGRAMAS GUBERNAMENTALES DIFUNDIDOS/NÚMERO DE PROGRAMAS GUBERNAMENTALES PROGRAMADOS) \*100

UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE FÓRMULA	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	DIMENSIÓN DEL INDICADOR	SENTIDO DEL INDICADOR
PORCENTUAL	PORCENTAJE	MENSUAL	ESTRATÉGICO	EFICIENCIA	ASCENDENTE

	NOMBRE:	UNIDAD DE MEDIDA	MEDIOS DE VERIFICACIÓN / FUENTES DE INFORMACIÓN	VALOR ANUAL 2017:
NUMERADOR	NÚMERO DE PROGRAMAS GUBERNAMENTALES DIFUNDIDOS	ABSOLUTO	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL DE LA DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL	70.00
DENOMINADOR	NÚMERO DE PROGRAMAS GUBERNAMENTALES PROGRAMADOS	ABSOLUTO	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL DE LA DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL	70.00

U.P. RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR: DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL

SUPUESTO A - C:

LOS USUARIOS RECIBEN INFORMACIÓN RELACIONADA CON LOS PROGRAMAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO.

ACTIVIDAD A2C4

NOMBRE DEL INDICADOR:

A2C4. DIFUSIÓN DE CAMPAÑAS DE PUBLICIDAD MEDIANTE IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE), MAIL, LLAMADAS PREDICTIVAS, REDES SOCIALES.

PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RECIBIERON LA INFORMACIÓN DE LA CAMPAÑA.

META ANUAL (2017): 100.00

DATOS DEL INDICADOR:

(NUMERO DE USUARIOS QUE RECIBIERON LA INFORMACIÓN DE LA CAMPAÑA/NUMERO DE USUARIOS A LOS QUE SE LES ENVIÓ LA CAMPAÑA) \*100

UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE FÓRMULA	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	DIMENSIÓN DEL INDICADOR	SENTIDO DEL INDICADOR
PORCENTUAL	PORCENTAJE	TRIMESTRAL	GESTIÓN	EFICIENCIA	ASCENDENTE

	NOMBRE:	UNIDAD DE MEDIDA	MEDIOS DE VERIFICACIÓN / FUENTES DE INFORMACIÓN	VALOR ANUAL 2017:
NUMERADOR	NÚMERO DE USUARIOS QUE RECIBIERON LA INFORMACIÓN DE LA CAMPAÑA	ABSOLUTO	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL DE LA DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL	50,000.00
DENOMINADOR	NÚMERO DE USUARIOS A LOS QUE SE LES ENVIÓ LA CAMPAÑA	ABSOLUTO	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL DE LA DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL	50,000.00

U.P. RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR: DIRECCIÓN DE INFORMATTEL Y LOCATEL

SUPUESTO A - C:

EL SISTEMA DE TELEFONÍA Y REDES FUNCIONA CON NORMALIDAD.