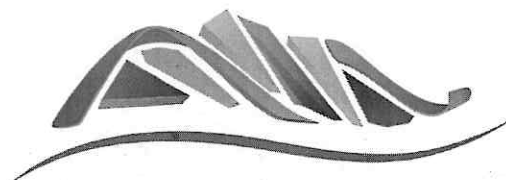




GOBIERNO MUNICIPAL  
2015 - 2018

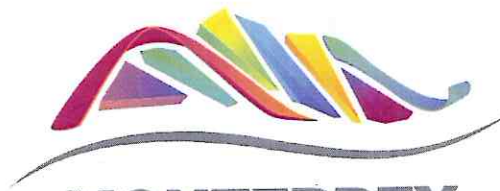


**MONTERREY**  
LA GRAN CIUDAD

# **PROGRAMAS OPERATIVOS ANUALES 2018**



Gobierno Municipal  
2015 - 2018



**MONTERREY**

LA GRAN CIUDAD



SECRETARÍA DEL

**AYUNTAMIENTO**



# PROGRAMA ANUAL DE CONCERTACIÓN SOCIAL 2018

*GOBIERNO MUNICIPAL DE MONTERREY, N.L.*

DIRECCIÓN DE CONCERTACIÓN SOCIAL

*54*



# CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN .....	3
II. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO .....	4
III. ANTECEDENTES.....	5
IV. ÁREA DE ENFOQUE E INVOLUCRADOS.....	7
V. LÍNEAS DE ACCIÓN Y SU VINCULACIÓN CON EL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2015-2018.....	8
VI. INDICADORES.....	9
VII. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO .....	11
VIII. DIFUSIÓN .....	11



## I. INTRODUCCIÓN

---

En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 153, de la Ley de Gobierno Municipal, la Dirección de Concertación Social elabora el presente documento, denominado “Programa Anual de Concertación Social 2018”.

Es importante puntualizar que el propósito del “Programa Anual de Concertación Social” es fortalecer la comunicación e interacción entre la Administración Pública Municipal y la ciudadanía, con el objeto de dar cumplimiento de manera eficiente y eficaz a las problemáticas que enfrenta la ciudadanía día con día, esto, sirviendo de conducto para la orientación de acciones de la dirección trabajando para contribuir y coadyuvar al desarrollo de la Administración.



## II. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

La Dirección de Concertación Social de la Secretaría del Ayuntamiento se conduce por las siguientes leyes y reglamentos:

### **A. Normativa Federal.**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Nacionalidad.
- Ley del Servicio Militar.

### **B. Normativa Estatal.**

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León.
- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León.

### **C. Normativa Municipal.**

- Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Monterrey.

SA



### III. ANTECEDENTES

En la actualidad la ciudadanía requiere una administración pública más eficiente, sensible y capaz de resolver las problemáticas que acongojan a nuestro municipio y puedan brindar lo necesario para sacar adelante a la sociedad.

Por tal motivo, la Dirección de Concertación Social ha estado laborando arduamente para brindar una mejor atención mediante los diversos servicios que se manejan.

*Asesorías Jurídicas Gratuitas*, teniendo un 100 % de las atenciones al ciudadano.

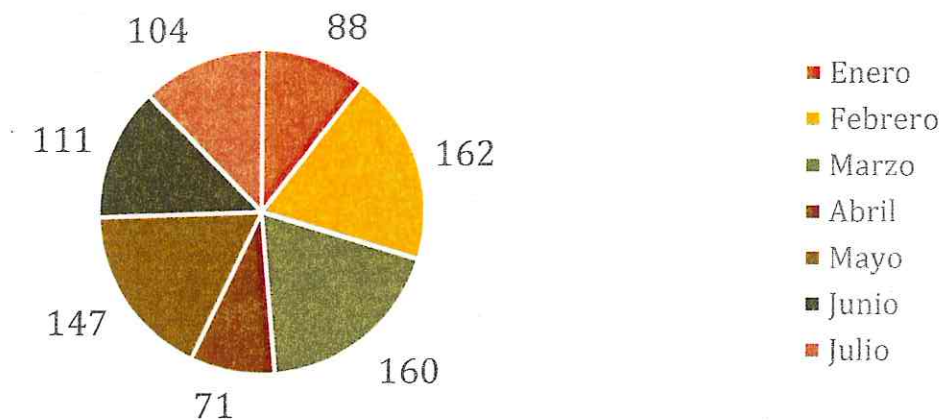


Tabla 1.1 Avances en asesorías jurídicas gratuitas del primer semestre del año 2017, mes a mes.

*Denuncia de Invasión a Terreno*, atendiendo oportunamente las quejas de la ciudadanía.

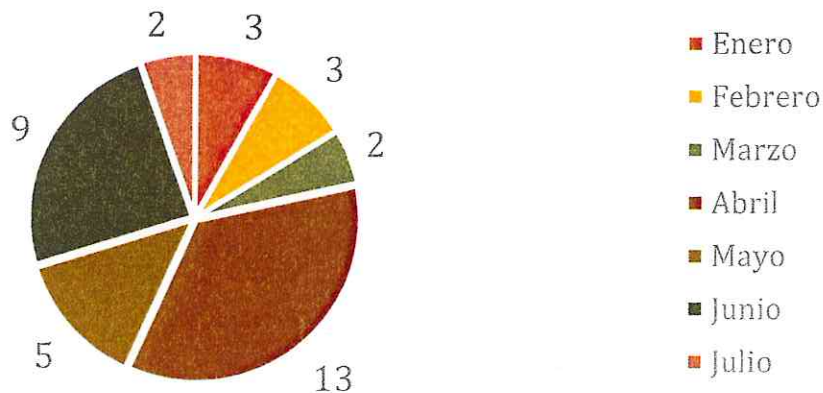


Tabla 1.2 Avances de las atenciones a la denuncia de invasión a terreno del primer semestre del año 2017, mes a mes.



*Cartilla de Identidad Militar, Atender a cada uno de los ciudadanos, que tengan a bien el tramitar su Media Cartilla del Servicio Militar Nacional.*

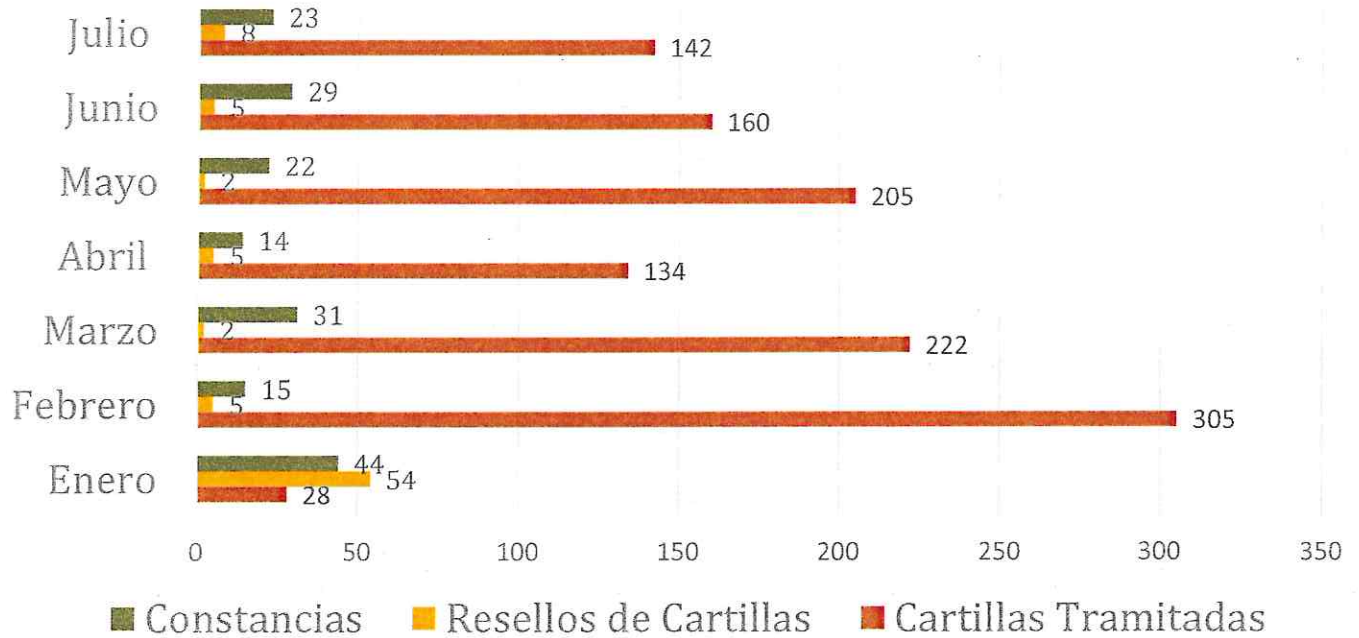


Tabla 1.3 Cantidad de tramites realizado en el primer semestre 2017 de la Administración.

*Gestión Social y Resolución de Problemas Sociales, apoyar de manera directa a los ciudadanos dando orientación a los distintos trámites de la Administración Municipal para su resolución. Generando un total de 6,844 gestiones en el periodo de octubre 2016 a julio 2017.*

Periodo	Total
Octubre 2016 a Julio 2017	6,844

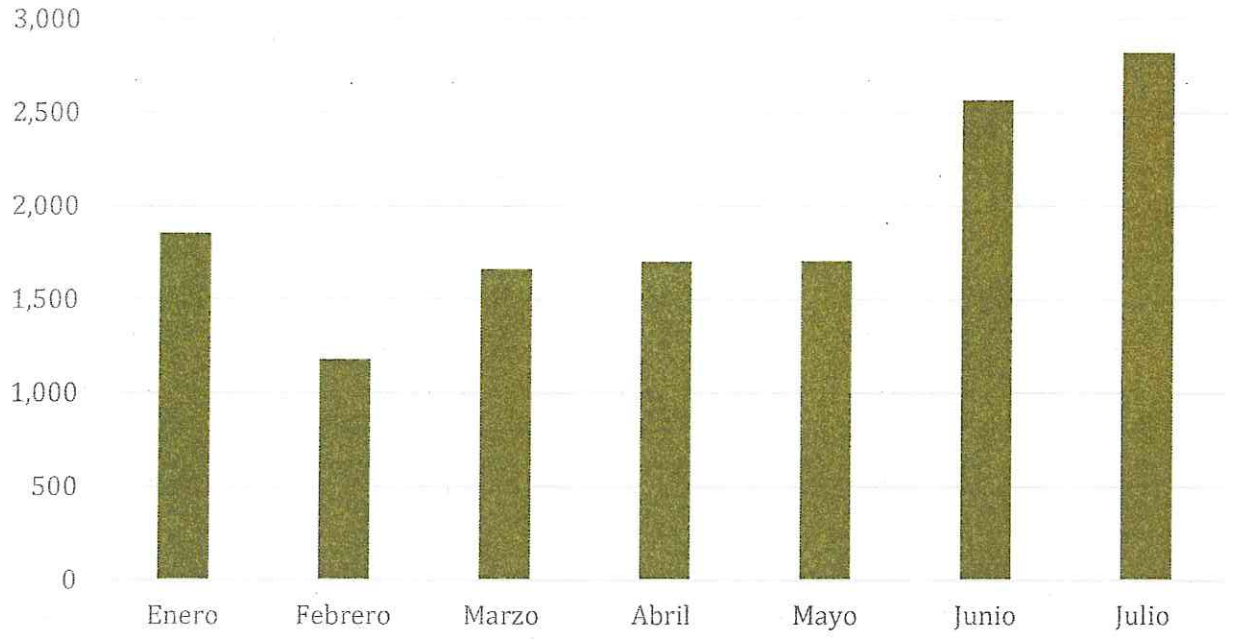
1.4 Tabla de Gestiones Generadas.

*54*





*Tramite de Expedición y Renovación del Pasaporte Mexicano*, gestionando el pasaporte a cada uno de los ciudadanos que cumpla con los requisitos establecidos por la SE.



1.5 Tabla de Avances de los Trámites de Expedición y Renovación del Pasaporte Mexicano 2017

Trabajando en conjunto con las Secretarías y demás Direcciones de la Administración, para dar una atención.

#### IV. ÁREA DE ENFOQUE E INVOLUCRADOS

El Programa Anual de Concertación Social proporcionará beneficios directamente a la ciudadanía e indirectamente las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal, mediante la atención oportuna de manera sensible y eficaz, dando respuesta y seguimiento a los trámites que realizan los ciudadanos ante la dirección.



## V. LÍNEAS DE ACCIÓN Y SU VINCULACIÓN CON EL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2015-2018

**EJE ESTRATÉGICO: INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL**  
**OBJETIVO ESTRATÉGICO: ATENCIÓN CIUDADANA**  
**PROGRAMA PRESUPUESTARIO: VENTANILLA ÚNICA**

### • VENTANILLA ÚNICA

Objetivo: Contribuir en la atención y orientación eficiente y oportuna de los ciudadanos mediante la gestión y canalización de trámites y servicios.

- Apoyar de manera directa a los ciudadanos en escuchar las problemáticas, dando orientación a los distintos trámites que se emana de la Administración Municipal para su resolución.
- Apoyar en la gestoría que los ciudadanos solicitan al Presidente Municipal dado seguimiento a las peticiones (cuando aplique).
- Atender, gestionar y organizar las actividades para el trámite de Pasaporte Ordinario Mexicano, resguardando la confidencialidad de la información generada de cada uno de los ciudadanos, con el objeto de que se cumplan las políticas generales y específicas siempre en apego a la Normatividad aplicable a la administración municipal, dando una atención oportuna y eficiente.
- Atender a cada uno de los ciudadanos que cumplan o estén por cumplir su mayoría de edad, que tengan a bien el tramitar su Media Cartilla del Servicio Militar Nacional, como lo marca la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Proporcionar orientación personalizada por parte de los abogados de la Dirección de Concertación Social, mediante la asesoría jurídicamente a la ciudadanía que lo requiera, en los temas legales que necesiten, de manera oportuna y eficaz.
- Contribuir en la prevención de la ocupación ilegal de terrenos pertenecientes al Patrimonio Municipal por particulares, mediante el cumplimiento cabal a cada una de las denuncias recibidas, esto con el fin de preservar lo perteneciente al municipio, para que esos espacios sean usados con beneficio a la comunidad.
- Son talleres y cursos enfocados a la ciudadanía. Donde nos encargamos de la convocatoria, y al igual en la entrega de los apoyos que se les brinda a los ganadores del programa.
- Llevar a cabo visita a la ciudadanía (casa por casa) para dar a conocer los programas municipales y sus respectivos avances con la finalidad de que el ciudadano los conozca y se beneficie de alguno de estos programas.



- Llevar a cabo la convocatoria de los talleres y cursos enfocados a la ciudadanía sobre el Programa Nacional de Prevención del Delito, así mismo, realizar la entrega de apoyos a los ganadores del programa.
- Apoyar en la convocatoria del Programa Techo Digno.

## VI. INDICADORES

### Indicador de Asesorías Jurídicas

Unidad Responsable	Dirección de Concertación Social				
<b>Eje Estratégico</b>	Innovación Gubernamental				
<b>Objetivo Estratégico</b>	Atención Ciudadana				
<b>Programa Presupuestario</b>	Ventanilla Única				
<b>Nombre del Indicador</b>	Porcentaje de Atenciones a Asesoría Jurídica Realizadas				
Definición de Indicador	Línea Base 2017	Meta 2018	Método de Cálculo	Sentido del Indicador	Unidad de Medida
Esté indicador mostrará el porcentaje de desarrollo o actualización de procesos estandarizados	120 Asesorías Atendidas	Atender al 100 por cierto las Asesorías Solicitadas por parte de los ciudadanos	$((\text{Cantidad de asesorías legales atendidas}) / (\text{Cantidad de asesorías legales solicitadas})) * 100$	Ascendente	Porcentaje
<b>Fuente de información</b>	Estadística del área				

\*Las Asesorías Jurídicas atendidas, serán las entrevistas que los ciudadanos tengas con los abogados del área.



### Indicador de Denuncias de Invasión a Terreno Municipal

**Unidad Responsable**      **Dirección de Concertación Social**

<b>Eje Estratégico</b>	Innovación Gubernamental				
<b>Objetivo Estratégico</b>	Atención Ciudadana				
<b>Programa Presupuestario</b>	Ventanilla Única				
<b>Nombre del Indicador</b>	Porcentaje de Atenciones a Denuncias de Invasión a Terreno Municipal Realizados				
<b>Definición de Indicador</b>	<b>Línea Base 2017</b>	<b>Meta 2018</b>	<b>Método de Cálculo</b>	<b>Sentido del Indicador</b>	<b>Unidad de Medida</b>
Esté indicador mostrará el resultado de las atenciones realizadas	45 Denuncias de Invasión a Terreno Municipal	Atender al 100 por cierto las Denuncias de Invasión solicitadas por parte de los ciudadanos	$((\text{Cantidad de denuncias de invasión atendidas}) / (\text{Cantidad de denuncias de invasión recibidas})) * 100$	Ascendente	Porcentaje
<b>Fuente de información</b>	Estadística del área				

\*Las Denuncias de Invasión, son las quejas recibidas por los ciudadanos.

### Indicador de Audiencias con el Alcalde

**Unidad Responsable**      **Dirección de Concertación Social**

<b>Eje Estratégico</b>	Innovación Gubernamental				
<b>Objetivo Estratégico</b>	Atención Ciudadana				
<b>Programa Presupuestario</b>	Ventanilla Única				
<b>Nombre del Indicador</b>	Porcentaje de Atenciones a Audiencias con el Alcalde Realizadas				
<b>Definición de Indicador</b>	<b>Línea Base 2017</b>	<b>Meta 2018</b>	<b>Método de Cálculo</b>	<b>Sentido del Indicador</b>	<b>Unidad de Medida</b>
Esté indicador mostrará el porcentaje de desarrollo o avance que se realicen	420 Audiencias con el Alcalde	Atender al 100 por cierto las Audiencias Solicitadas por parte de los ciudadanos	$((\text{Cantidad de audiencias atendidas}) / (\text{Cantidad de audiencias con el alcalde solicitadas})) * 100$	Ascendente	Porcentaje
<b>Fuente de información</b>	Estadística del área				

\*Las Audiencias con él Alcalde atendidas, serán las entrevistas que tendrá el usuario con el personal asignado.



## VII. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

La Contraloría Municipal llevará a cabo la evaluación y seguimiento del presente programa y sus indicadores mediante la Dirección de Planeación y Control, de conformidad al artículo 44 fracción II, III y IV del Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Monterrey.

## VIII. DIFUSIÓN

El presente documento será difundido de acuerdo a las leyes y reglamentos aplicables o lineamientos establecidos por la Contraloría Municipal.

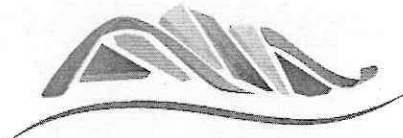
Monterrey, Nuevo León a 06 de octubre del 2017

Lic. José de Jesús Moreno Garza  
Director de Concertación Social

Lic. Genaro García de la Garza  
Secretario del Ayuntamiento



GOBIERNO MUNICIPAL  
2015 - 2018



**MONTERREY**  
LA GRAN CIUDAD

**PROGRAMA OPERATIVO  
ANUAL DE LA  
DIRECCIÓN JURÍDICA  
2018**

---

*GOBIERNO MUNICIPAL DE MONTERREY, N.L.*

**DIRECCIÓN JURÍDICA**



# CONTENIDO

---

I. INTRODUCCIÓN .....	3
II. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO.....	4
III. ANTECEDENTES.....	5
IV. ÁREA DE ENFOQUE E INVOLUCRADOS .....	6
V. LÍNEAS DE ACCIÓN Y SU VINCULACIÓN CON EL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2015-2018.....	6
VI. INDICADORES.....	7
VII. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO .....	7
VIII. DIFUSIÓN.....	7



**CIUDAD DE MONTERREY**  
GOBIERNO MUNICIPAL 2015-2018



## I. INTRODUCCIÓN

---

En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 153, de la Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León, la Dirección Jurídica de la Secretaría del Ayuntamiento elabora el presente documento, denominado “Programa Operativo Anual de la Dirección Jurídica 2018”.

Es importante destacar que el propósito del Programa Operativo Anual de la Dirección Jurídica 2018, es procurar la adecuada ejecución de los reglamentos municipales, sobre la base de los principios de legalidad, certeza, honradez, imparcialidad, objetividad y el respeto a los derechos humanos, así como contribuir a la resolución pacífica de los problemas de las personas, en aras de construir una sociedad justa que favorezca la solución de conflictos de manera pacífica y la observancia de las normas que rigen el actuar de las personas dentro del municipio.

Con base en lo anterior, el presente documento permite conducir y orientar las acciones de la Dirección Jurídica de la Secretaría del Ayuntamiento para contribuir y coadyuvar al logro de los objetivos institucionales de la Administración Pública Municipal de Monterrey.





## **II. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO**

La Dirección Jurídica de la Secretaría del Ayuntamiento se conduce por las siguientes leyes y reglamentos:

### **A. Normativa Federal.**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

### **B. Normativa Estatal.**

- Constitución Política del estado Libre y Soberano de Nuevo León
- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León.

### **C. Normativa Municipal.**

- Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Monterrey.
- Reglamento de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Monterrey, Nuevo León



### III. ANTECEDENTES

---

El municipio, como el orden de gobierno más cercano a la ciudadanía, es el principal garante de la convivencia en paz entre todos los integrantes de la sociedad. Ésta es precisamente la justificación para la existencia del Reglamento de Policía y Buen Gobierno y de los reglamentos municipales que prohíben ciertas conductas que son consideradas como lesivas para la sana convivencia o bien que regulan a través de disposiciones generales y medidas precautorias la correcta aplicación de alguna norma en general.

No obstante lo anterior, uno de los principales problemas para la eficacia de estos reglamentos tiene que ver con la aplicación de las sanciones que corresponden frente a su inobservancia. Por ello, a la par de la transformación de la policía municipal en una policía de proximidad, es menester rediseñar el “sistema de impartición de justicia municipal” que actualmente se lleva a cabo por los Jueces Calificadores, así como la revisión de todos aquellos reglamentos que no resulten homogéneos con los programas, leyes generales de nueva creación o que se reforman en base a necesidades generales de la población o bien para una óptima administración pública.

Los principales aspectos que conciernen al Municipio se pueden concentrar en los siguientes:

- La formación y capacitación de los encargados de impartir justicia dentro de la administración municipal, así como aquéllos facultados para auxiliar en la mediación o conciliación de los conflictos.
- La instauración de la mediación y conciliación para la solución de conflictos facilitando la participación social.
- La adecuación del marco normativo municipal que establezca una estructura organizacional y mecanismos para la sanción de infracciones cometidas dentro del ámbito de competencia municipal.
- El establecimiento de un adecuado procedimiento de recursos administrativos que permitan al ciudadano impugnar las resoluciones que considere injustas.



## IV. ÁREA DE ENFOQUE E INVOLUCRADOS

El Programa Operativo Anual de la Dirección Jurídica de la Secretaría del Ayuntamiento proporcionará beneficios directamente a las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal e indirectamente a la ciudadanía, mediante la adecuada revisión y ejecución de los reglamentos municipales.

## V. LÍNEAS DE ACCIÓN Y SU VINCULACIÓN CON EL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2015-2018

**EJE ESTRATÉGICO: SEGURIDAD INTEGRAL**

**OBJETIVO ESTRATÉGICO: JUSTICIA MUNICIPAL**

**PROGRAMA PRESUPUESTARIO: JUSTICIA MUNICIPAL Y MEDIACIÓN COMUNITARIA**

### • JUSTICIA MUNICIPAL Y MEDIACIÓN COMUNITARIA

**Objetivo:** Contribuir en la revisión del marco normativo municipal para una correcta ejecución de los reglamentos municipales, así como en los mecanismos operativos para la sanción de infracciones cometidas dentro del ámbito de competencia municipal.

- Analizar el Marco Jurídico en general para identificar los instrumentos jurídicos que se deben de expedir, crear, reformar y actualizar en esta competencia Municipal.
- Realizar las observaciones para determinar la creación o modificación de las normas jurídicas reglamentarias en conjunto con las Dependencias que directa o indirectamente operarían o serán sujetos obligados de los mismos.
- Direccionar las observaciones a las Dependencias competentes para que estas sometan a aprobación del Ayuntamiento los proyectos de Reglamentos nuevos, o bien las modificaciones o reformas de los ya existentes para su correcta incorporación.
- Formar y capacitar a los encargados de impartir justicia dentro de la Administración Pública Municipal (jueces calificadores), sobre la base de los principios de legalidad, certeza, honradez, imparcialidad, objetividad y el respeto a los derechos humanos.
- El establecimiento de un procedimiento, trámites o servicio de recursos administrativos que permitan al ciudadano impugnar las resoluciones que considere injustas.



## VI. INDICADORES

Unidad Responsable

Dirección Jurídica de la Secretaría del Ayuntamiento

Eje Estratégico

Seguridad Integral

Objetivo Estratégico

Justicia Municipal

Programa Presupuestario

Justicia Municipal y Mediación Comunitaria

Nombre del Indicador

Porcentaje de reglamentos revisados

Definición de Indicador	Línea Base 2017	Meta 2018	Método de Cálculo	Sentido del Indicador	Unidad de Medida
De todos los reglamentos municipales disponibles, este indicador mostrará qué porcentaje de estos han sido revisados para poder ser sujetos a la aprobación del Ayuntamiento de Monterrey y su posterior aplicación en las áreas correspondientes.	7	10	(Número de reglamentos revisados / número de reglamentos proyectados a revisión) x 100	Ascendente	Porcentaje
Fuente de información	Estadística del área				


## VII. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

La Contraloría Municipal llevará a cabo la evaluación y seguimiento del presente programa y sus indicadores mediante la Dirección de Planeación y Control, de conformidad al artículo 44 fracción II, III y IV del Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Monterrey.

## VIII. DIFUSIÓN

El presente documento será difundido de acuerdo a las leyes y reglamentos aplicables o lineamientos establecidos por la Contraloría Municipal del Municipio de Monterrey.

Monterrey, Nuevo León a 28 de Agosto del 2017.

  
Lic. Héctor Antonio Galván Ancira.  
Director Jurídico

  
Lic. Genaro García de la Garza.  
Secretario del Ayuntamiento.



GOBIERNO MUNICIPAL  
2015 - 2018



**MONTERREY**  
LA GRAN CIUDAD

# PROGRAMA OPERATIVO ANUAL DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA 2018

*GOBIERNO MUNICIPAL DE MONTERREY, N.L.*

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE LA  
SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO



# CONTENIDO

---

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO.....	4
III. ANTECEDENTES .....	4
IV. ÁREA DE ENFOQUE E INVOLUCRADOS.....	5
V. LÍNEAS DE ACCIÓN Y SU VINCULACIÓN CON EL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2015-2018.....	5
VI. INDICADORES .....	6
VII. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO .....	6
VIII. DIFUSIÓN .....	6



## I. INTRODUCCIÓN

---

En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 153 de la Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León, la Secretaría del Ayuntamiento, a través de la Dirección Administrativa elabora el presente documento, denominado “Programa Operativo Anual de la Dirección Administrativa 2018”.

Es importante destacar que el propósito de este programa es fortalecer y promover una adecuada rendición de cuentas mediante el alcance de los objetivos definidos en congruencia con el Plan Municipal de Desarrollo 2015-2018; por tal motivo, la Dirección Administrativa presenta las acciones a llevar a cabo para contribuir y coadyuvar al logro de los objetivos institucionales de la Administración Pública Municipal de Monterrey.



## II. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

La Dirección Administrativa de la Secretaría del Ayuntamiento se conduce por las siguientes leyes y reglamentos:

### A. Normativa Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

### B. Normativa Estatal.

- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León.

### C. Normativa Municipal.

- Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Monterrey.

## III. ANTECEDENTES

Hoy en día, los ciudadanos demandan contar con servicios eficientes, de calidad y un sistema de rendición de cuentas donde se puedan ofrecer los resultados de los intereses y necesidades de la población.

En este sentido, un aspecto que comparte el gobierno municipal con la ciudadanía es precisamente esta voluntad de mejorar la calidad de la atención y prestación de los servicios, en los procesos de gestión, la Dirección Administrativa de la Secretaría del Ayuntamiento, a través de la Justicia Municipal y Mediación Comunitaria y en la procuración de los mayores beneficios para la sociedad; en la actualidad, la atención ciudadana enfrenta los retos de facilitar la comunicación, coordinación e interacción entre las distintas áreas que conforman el Ayuntamiento en busca de favorecer la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios públicos, logrando un mayor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales, así como en la reducción de los tiempos de respuesta de trámites y servicios.





## **IV. ÁREA DE ENFOQUE E INVOLUCRADOS**

El Programa Anual de la Dirección de Administrativa proporcionará beneficios a la ciudadanía mediante las estrategias de las direcciones de la Secretaría de Ayuntamiento encaminadas a promover la eficacia y eficiencia gubernamental, con un enfoque efectivo, generando confianza a la ciudadanía atendiendo sus solicitudes de las áreas operativas de la Secretaría del Ayuntamiento a las que brinda servicio interno.

## **V. LÍNEAS DE ACCIÓN Y SU VINCULACIÓN CON EL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2015-2018**

**EJE ESTRATÉGICO: SEGURIDAD INTEGRAL**

**OBJETIVO ESTRATÉGICO: JUSTICIA MUNICIPAL**

**PROGRAMA PRESUPUESTARIO: JUSTICIA MUNICIPAL Y MEDIACION COMUNITARIA**

### • JUSTICIA MUNICIPAL Y MEDIACIÓN COMUNITARIA

Objetivo: Contribuir con un modelo administrativo que permita a las áreas operativas de la Secretaría del Ayuntamiento contar con los insumos y recursos humanos, materiales y financieros necesarios para el cumplimiento de sus objetivos y ejercicio de sus atribuciones, procurando siempre el uso eficiente de los mismos en favor de la sociedad regiomontana.

- Establecer mecanismos para la gestión de adquisiciones, recursos humanos y suministro de servicios a las áreas operativas de la Secretaría del Ayuntamiento.



## VI. INDICADORES

<b>Unidad Responsable</b>	<b>Dirección Administrativa de la Secretaría del Ayuntamiento</b>				
<b>Eje Estratégico</b>	Seguridad Integral				
<b>Objetivo Estratégico</b>	Justicia Municipal				
<b>Programa Presupuestario</b>	Justicia Municipal y mediación comunitaria				
<b>Nombre del Indicador</b>	Programa de atención a solicitudes				
<b>Definición de Indicador</b>	<b>Línea Base 2017</b>	<b>Meta 2018</b>	<b>Método de Cálculo</b>	<b>Sentido del Indicador</b>	<b>Unidad de Medida</b>
Mostrar el cumplimiento de las solicitudes enviadas a la Dirección de Control Administrativo.	150 solicitudes	150 solicitudes enviadas	$(\text{Cantidad de solicitudes enviadas} / 150) * 100$	Ascendente	Porcentaje
<b>Fuente de información</b>	Estadística del área				

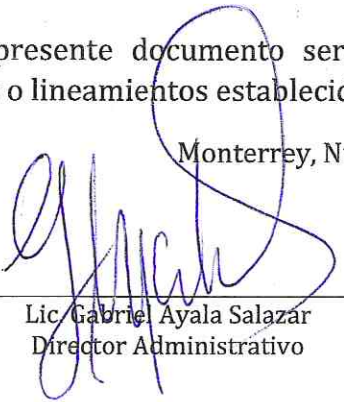
## VII. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

La Contraloría Municipal llevará a cabo la evaluación y seguimiento del presente programa y sus indicadores mediante la Dirección de Planeación y Control, de conformidad al artículo 44 fracción II, III y IV del Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Monterrey.

## VIII. DIFUSIÓN

El presente documento será difundido de acuerdo a las leyes y reglamentos aplicables o lineamientos establecidos por la Contraloría Municipal.

Monterrey, Nuevo León a 24 de agosto del 2017

  
Lic. Gabriel Ayala Salazar  
Director Administrativo

  
Lic. Genaro García de la Garza  
Secretario de Ayuntamiento



# PROGRAMA OPERATIVO ANUAL DE LA DIRECCIÓN DE COMERCIO 2018

*GOBIERNO MUNICIPAL DE MONTERREY, N.L.*

DIRECCIÓN DE COMERCIO



# CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO.....	4
III. ANTECEDENTES.....	5
IV. ÁREA DE ENFOQUE E INVOLUCRADOS.....	6
V. LÍNEAS DE ACCIÓN Y SU VINCULACIÓN CON EL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2015-2018.....	6
VI. INDICADORES.....	7
VII. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.....	8
VIII. DIFUSIÓN.....	8



## I. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 153, de la Ley de Gobierno Municipal, la Secretaría de Ayuntamiento, a través de la Dirección de Comercio elabora el presente documento, denominado "Programa Anual de Comercio Informal 2018".

Es importante destacar que el "Programa Anual de Comercio Informal" basado en la identificación y solución de problemas, organizando de manera sistemática y lógica los objetivos, permite presentar las acciones a llevar a cabo para contribuir y coadyuvar al logro de los objetivos institucionales de la Administración Pública Municipal de Monterrey.



## II. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

La Dirección de Comercio de la Secretaría de Ayuntamiento se conduce por las siguientes leyes y reglamentos:

### A. Normativa Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

### B. Normativa Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León.
- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León.
- Ley para regular el uso de la vía pública en el ejercicio de la actividad comercial vigente en el estado de nuevo león

### C. Normativa Municipal.

- Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Monterrey.
- Reglamento para el uso de vía pública en el ejercicio de actividad comercial, vigente en el municipio de Monterrey



### III. ANTECEDENTES

---

Hoy en día, los ciudadanos demandan políticas públicas que garanticen la seguridad y el respeto a los derechos humanos, así como una capacidad de respuesta de sus necesidades, de lo cual se deriven acciones de prevención y control de diferente naturaleza, que involucren diferentes actores del sector público y de la sociedad civil.

En este sentido, un aspecto que comparte el gobierno municipal con la ciudadanía es precisamente esta voluntad de mejorar la calidad de la atención y prestación de los servicios, en los procesos de gestión, la Dirección de Comercio de la Secretaría de Ayuntamiento, a través de la Justicia Municipal y en la procuración de los mayores beneficios para la sociedad con los menores costos posibles; en la actualidad, la Justicia Municipal Ciudadana enfrenta los retos de facilitar la comunicación, coordinación e interacción entre las distintas áreas que conforman el Ayuntamiento en busca de favorecer la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios públicos, logrando un mayor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales, así como en la reducción de los tiempos de respuesta de trámites y servicios.

La problemática actual que enfrenta la Dirección de Comercio, es la invasión de espacios públicos para llevar a cabo la actividad comercial, y nuestro objetivo es mantenerlo limpio y despejado, de modo que se garantice la movilidad de los regiomontanos en los diferentes sectores de la ciudad. En consecuencia, es prioridad de este gobierno municipal el fortalecimiento de la convivencia familiar y la cultura ciudadana.

Para ello, la Dirección viene realizando operativos de control en diversos sectores de la ciudad, con el fin de despejar los espacios públicos con más acciones de control y verificación, con el objetivo de mejorar la movilidad en los sectores más afectados por los vendedores informales, por tal motivo se ordenan a diario visitas de inspección contundentes y periódicas para mantener el orden y control de los comerciantes, actuando con Honestidad y procurando satisfacer el interés general, apegados a la Legalidad con un absoluto respeto de las Leyes y el Estado de derecho, buscando siempre el bienestar de los ciudadanos regiomontanos, brindando calidad y eficiencia en cada una de nuestras acciones



## **IV. ÁREA DE ENFOQUE E INVOLUCRADOS**

El Programa Anual de Comercio proporcionará beneficios directamente a la ciudadanía mediante acciones estratégicas dirigidas a todo aquel comerciante informal que opere en la Ciudad, encaminadas a generar confianza de los regiomontanos en los funcionarios municipales para la atención de sus demandas y necesidades apoyándose en los casos necesarios de diferentes áreas de Gobierno Municipal según sea el caso, es decir La Secretaria de Servicios Públicos, Secretaria de Seguridad Pública y Vialidad, etc.

## **V. LÍNEAS DE ACCIÓN Y SU VINCULACIÓN CON EL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2015-2018**

**EJE ESTRATÉGICO: SEGURIDAD INTEGRAL**

**OBJETIVO ESTRATÉGICO: JUSTICIA MUNICIPAL**

**PROGRAMA PRESUPUESTARIO: JUSTICIA MUNICIPAL Y MEDIACION COMUNITARIA**

### • JUSTICIA MUNICIPAL Y MEDIACIÓN COMUNITARIA

Objetivo: Contribuir en modelo administrativo que permita una adecuada declaratoria e inspección de los lugares públicos prohibidos o restringidos para la actividad comercial a través de principios de certeza y objetividad contribuyendo a la resolución de las necesidades de la ciudadanía para proponer las medidas necesarias para el mejoramiento de la actividad comercial.

- Establecer espacios adecuados para la actividad comercial.
- Desarrollar estrategias de inspección para determinar aprobar, expedir o negar permisos para actividad comercial.





## VI. INDICADORES

Unidad Responsable	Dirección de Comercio				
<b>Eje Estratégico</b>	Seguridad Integral				
<b>Objetivo Estratégico</b>	Justicia Municipal				
<b>Programa Presupuestario</b>	Justicia Municipal y mediación comunitaria				
<b>Nombre del Indicador</b>	Porcentaje de inspección a espacios destinados al comercio fijo, semifijo, ambulante y mercados rodantes.				
Definición de Indicador	Línea Base 2017	Meta 2018	Método de Cálculo	Sentido del Indicador	Unidad de Medida
Este indicador mostrará el porcentaje de inspecciones en material de actividad comercial.	6,000 inspecciones	5,400 inspecciones	(Cantidad de inspecciones realizadas / 5,400) * 100	Ascendente	Porcentaje
<b>Fuente de información</b>	Estadística del área				

Unidad Responsable	Dirección de Comercio				
<b>Eje Estratégico</b>	Seguridad Integral				
<b>Objetivo Estratégico</b>	Justicia Municipal				
<b>Programa Presupuestario</b>	Justicia Municipal y mediación comunitaria				
<b>Nombre del Indicador</b>	Porcentaje de operativos de inspección de mejora orientados a fomentar el funcionamiento del comercio realizados				
Definición de Indicador	Línea Base 2017	Meta 2018	Método de Cálculo	Sentido del Indicador	Unidad de Medida
Este indicador mostrará operativos de inspección orientados a mejorar el funcionamiento del comercio.	1,300 operativos de inspección	1,250 operativos de inspección	(Cantidad de operativos de inspección realizados / 1,250) * 100	Ascendente	Porcentaje
<b>Fuente de información</b>	Estadística del área				



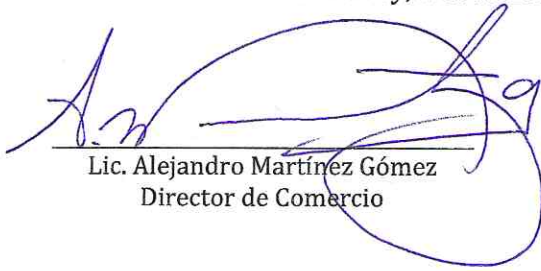
## VII. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

La Contraloría Municipal llevará a cabo la evaluación y seguimiento del presente programa y sus indicadores mediante la Dirección de Planeación y Control, de conformidad al artículo 44 fracción II, III y IV del Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Monterrey.

## VIII. DIFUSIÓN

El presente documento será difundido de acuerdo a las leyes y reglamentos aplicables o lineamientos establecidos por la Contraloría Municipal.

Monterrey, Nuevo León a 24 de agosto del 2017

  
Lic. Alejandro Martínez Gómez  
Director de Comercio

  
Lic. Genaro García de la Garza  
Secretario de Ayuntamiento



GOBIERNO MUNICIPAL  
2015 - 2018



# PROGRAMA OPERATIVO ANUAL DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA 2018

*GOBIERNO MUNICIPAL DE MONTERREY, N.L.*

DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA



# CONTENIDO

---

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO.....	4
III. ANTECEDENTES .....	4
IV. ÁREA DE ENFOQUE E INVOLUCRADOS.....	5
V. LÍNEAS DE ACCIÓN Y SU VINCULACIÓN CON EL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2015-2018.....	5
VI. INDICADORES .....	6
VII. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO .....	7
VIII. DIFUSIÓN .....	7



## I. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 153, de la Ley de Gobierno Municipal, la Secretaría de Ayuntamiento, a través de la Dirección de Inspección y Vigilancia elabora el presente documento, denominado “Programa Operativo Anual de Inspección y Vigilancia 2018”.

Es importante destacar que el “Programa Operativo Anual de Inspección y Vigilancia” basado en la identificación y solución de problemas, organizando de manera sistemática y lógica los objetivos, permite presentar las acciones a llevar a cabo para contribuir y coadyuvar al logro de los objetivos institucionales de la Administración Pública Municipal de Monterrey definidos en congruencia con el Plan Municipal de Desarrollo 2015-2018.



## II. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

La Dirección de Inspección y Vigilancia Municipal de la Secretaría de Ayuntamiento se conduce por las siguientes leyes y reglamentos:

### A. Normativa Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

### B. Normativa Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León.
- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León.
- Ley para la Prevención y Combate al Abuso del Alcohol y de Regulación para su Venta y Consumo para el estado de Nuevo León.

### C. Normativa Municipal.

- Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Monterrey.
- Reglamento que Regula los Establecimientos de Venta, Expendio o Consumo de Bebidas Alcohólicas en el Municipio de Monterrey, Nuevo León.
- Reglamento de Espectáculos Públicos para el Municipio de Monterrey.
- Reglamento de Espectáculos Taurinos para el Municipio de Monterrey.
- Reglamento de Box Profesional de Monterrey.
- Reglamento del Espectáculo de Lucha Libre Profesional.

## III. ANTECEDENTES

Hoy en día, los ciudadanos demandan políticas públicas que garanticen la seguridad y el respeto a los derechos humanos, así como una capacidad de respuesta de sus necesidades, de lo cual se deriven acciones de prevención y control de diferente naturaleza, que involucren diferentes actores del sector público y de la sociedad civil.

En este sentido, un aspecto que comparte el gobierno municipal con la ciudadanía es precisamente esta voluntad de mejorar la calidad de la atención y prestación de los servicios, en los procesos de gestión, la Dirección de Inspección y Vigilancia de la Secretaría de Ayuntamiento, a través de la Justicia Municipal y en la procuración de los mayores beneficios para la sociedad con los menores costos posibles; en la actualidad, la Justicia Municipal



Ciudadana enfrenta los retos de facilitar la comunicación, coordinación e interacción entre las distintas áreas que conforman el Ayuntamiento en busca de favorecer la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios públicos, logrando un mayor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales, así como en la reducción de los tiempos de respuesta de trámites y servicios; es por esto que la Dirección de Inspección y Vigilancia ante el crecimiento de la Ciudad y el desarrollo de la proliferación de lugares con fines de diversión y recreación para la ciudadanía con venta de bebidas alcohólicas, tiene como objetivo la regularización y orden de aquellos establecimientos donde se venda, consuma o expendan bebidas alcohólicas en la Ciudad de Monterrey, mediante un proceso de identificación de las principales zonas de proliferación de establecimientos para revisar y ordenar el funcionamiento de los mismos, reforzando además las otras zonas de la ciudad, para mantener de una manera correcta y darle a la ciudadanía la seguridad y orden que es requerido.

#### **IV. ÁREA DE ENFOQUE E INVOLUCRADOS**

El Programa Anual de Inspección y Vigilancia proporcionará beneficios directamente a la ciudadanía, mediante la aplicación y supervisión de operativos por parte del personal de esta dependencia, coordinándose con áreas de seguridad y de ordenamiento hacia los establecimientos con giro de alcohol, así mismo, las actividades de la Dirección de Inspección y Vigilancia reflejadas en este documento presentan un enfoque efectivo para la inspección de establecimientos con venta, expendio y/o consumo de bebidas alcohólicas.

#### **V. LÍNEAS DE ACCIÓN Y SU VINCULACIÓN CON EL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2015-2018**

**EJE ESTRATÉGICO: SEGURIDAD INTEGRAL**

**OBJETIVO ESTRATÉGICO: JUSTICIA MUNICIPAL**

**PROGRAMA PRESUPUESTARIO: JUSTICIA MUNICIPAL Y MEDIACION COMUNITARIA**

● **JUSTICIA MUNICIPAL Y MEDIACIÓN COMUNITARIA**

Objetivo: Contribuir en modelo administrativo que permita un adecuado reglamento que regule las actividades de los establecimientos de venta y/o consumo de bebidas alcohólicas contribuyendo a la resolución de las necesidades de la ciudadanía para proponer las medidas necesarias para el mejoramiento de la actividad de los establecimientos.



- Establecer un programa de inspección y vigilancia a los establecimientos con venta y/o consumo de alcohol.
- Desarrollar programa de atención de anuencias.

## VI. INDICADORES

Unidad Responsable	Dirección de Inspección y Vigilancia				
<b>Eje Estratégico</b>	Seguridad Integral				
<b>Objetivo Estratégico</b>	Justicia Municipal				
<b>Programa Presupuestario</b>	Justicia Municipal y mediación comunitaria				
<b>Nombre del Indicador</b>	Porcentaje de atención de anuencias.				
Definición de Indicador	Línea Base 2017	Meta 2018	Método de Cálculo	Sentido del Indicador	Unidad de Medida
Este indicador mostrará la atención de anuencias solicitadas	80 anuencias atendidas	67 anuencias atendidas	(Cantidad de anuencias atendidas / 67) * 100	Ascendente	Porcentaje
<b>Fuente de información</b>	Estadística del área				

Unidad Responsable	Dirección de Inspección y Vigilancia				
<b>Eje Estratégico</b>	Seguridad Integral				
<b>Objetivo Estratégico</b>	Justicia Municipal				
<b>Programa Presupuestario</b>	Justicia municipal y mediación comunitaria				
<b>Nombre del Indicador</b>	Porcentaje de inspección y vigilancia a establecimientos de la Ciudad de Monterrey.				
Definición de Indicador	Línea Base 2017	Meta 2018	Método de Cálculo	Sentido del Indicador	Unidad de Medida
Este indicador mostrará el porcentaje de establecimientos inspeccionados.	20,000 inspecciones	13,350 inspecciones	(Cantidad de inspecciones realizadas / 13,350) * 100	Ascendente	Porcentaje
<b>Fuente de información</b>	Estadística del área				





## VII. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

La Contraloría Municipal llevará a cabo la evaluación y seguimiento del presente programa y sus indicadores mediante la Dirección de Planeación y Control, de conformidad al artículo 44 fracción II, III y IV del Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Monterrey.

## VIII. DIFUSIÓN

El presente documento será difundido de acuerdo a las leyes y reglamentos aplicables o lineamientos establecidos por la Contraloría Municipal.

Monterrey, Nuevo León a 24 de agosto del 2017

Lic. Víctor Hugo Gutiérrez Zamarrón  
Director de Inspección y Vigilancia

Lic. Genaro García de la Garza  
Secretario de Ayuntamiento

LPCR/mes



GOBIERNO MUNICIPAL  
2015 - 2018



# PROGRAMA ANUAL DE ATENCIÓN CIUDADANA 2018

*GOBIERNO MUNICIPAL DE MONTERREY, N.L.*

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA



# CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO.....	4
III. ANTECEDENTES.....	4
IV. ÁREA DE ENFOQUE E INVOLUCRADOS.....	5
V. LÍNEAS DE ACCIÓN Y SU VINCULACIÓN CON EL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2015-2018.....	5
VI. INDICADORES.....	6, 7
VII. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.....	7
VIII. DIFUSIÓN.....	7



## I. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 150, de la Ley de Gobierno Municipal, la Secretaría de Ayuntamiento, a través de la Dirección de Atención Ciudadana elabora el presente documento, denominado “Programa Anual de la Dirección de Atención Ciudadana 2018”.

Es importante destacar que el “Programa Anual de la Dirección de Atención Ciudadana”, basado en la identificación y solución de problemas, organizando de manera sistemática y lógica los objetivos, permite presentar las acciones a llevar a cabo para contribuir y coadyuvar al logro de los objetivos institucionales de la Administración Pública Municipal de Monterrey.



## II. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

La Dirección de Atención Ciudadana de la Secretaría de Ayuntamiento se conduce por las siguientes leyes y reglamentos:

### A. Normativa Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

### B. Normativa Estatal.

- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León.

### C. Normativa Municipal.

- Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Monterrey.

## III. ANTECEDENTES

Hoy en día, los ciudadanos demandan contar con servicios eficientes, de calidad y un sistema de rendición de cuentas donde se pueda ofrecer los resultados de los intereses y necesidades de la población.

En este sentido, un aspecto que comparte el gobierno municipal con la ciudadanía es precisamente esta voluntad de mejorar la calidad de la atención y prestación de los servicios, en los procesos de gestión, la Dirección de Atención Ciudadana de la Secretaría de Ayuntamiento, a través de la Ventanilla Única y Sistema de Evaluación Ciudadana procurando los mayores beneficios para la sociedad con los menores costos posibles; en la actualidad, la Dirección de Atención Ciudadana enfrenta los retos de facilitar la comunicación, coordinación e interacción entre las distintas áreas que conforman el Ayuntamiento en busca de favorecer la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios públicos, logrando un mayor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales, así como en la reducción de los tiempos de respuesta de trámites y servicios, por tal motivo, la Dirección de Atención Ciudadana ha trabajado en conjunto con la Dirección de Planeación y Control de la Contraloría Municipal en la definición de procesos e instructivos, contando al día de hoy con 10 documentos implementados.



## IV. ÁREA DE ENFOQUE E INVOLUCRADOS

El Programa Anual de Atención Ciudadana proporcionará beneficios directamente a la ciudadanía mediante las actividades de la Dirección de Atención Ciudadana reflejadas en un enfoque efectivo para la recepción y canalización de las solicitudes, así como de la evaluación ciudadana, asimismo, para el desarrollo y beneficio del ciudadano, la Dirección de Atención Ciudadana se auxiliará de las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal.

## V. LÍNEAS DE ACCIÓN Y SU VINCULACIÓN CON EL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2015-2018

**EJE ESTRATÉGICO: INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL**  
**OBJETIVO ESTRATÉGICO: ATENCIÓN CIUDADANA**  
**PROGRAMA PRESUPUESTARIO: VENTANILLA ÚNICA**

### • VENTANILLA ÚNICA

Objetivo: Contribuir en facilitar una atención ágil, amable, eficiente y eficaz respecto de las solicitudes de las personas interactuando entre los secretarios de la administración pública municipal y los ciudadanos, conociendo las inquietudes y necesidades a través de una unidad receptora para una efectiva canalización y respuesta.

- Fortalecer el área de atención al público distribuyendo Centros de Atención en el territorio municipal
- Capacitar a los servidores públicos en el tema de atención al ciudadano.

**EJE ESTRATÉGICO: GOBIERNO ABIERTO**  
**OBJETIVO ESTRATÉGICO: PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**PROGRAMA PRESUPUESTARIO: SISTEMA DE EVALUACIÓN CIUDADANA**

### • GOBIERNO ABIERTO

Objetivo: Contribuir en facilitar una atención amable y eficiente a la participación y evaluación estableciendo mecanismos que faciliten la participación ciudadana en colaboración en el desarrollo de las funciones públicas en beneficio de la comunidad.

- Realizar encuestas de calidad de los servicios realizados a través de call center



## VI. INDICADORES

Unidad Responsable	Dirección de Atención Ciudadana				
<b>Eje Estratégico</b>	Innovación Gubernamental				
<b>Objetivo Estratégico</b>	Atención Ciudadana				
<b>Programa Presupuestario</b>	Ventanilla Única				
<b>Nombre del Indicador</b>	Programa de Seguimiento a Solicitudes (Recepción de Solicitudes)				
Definición de Indicador	Línea Base 2017	Meta 2018	Método de Cálculo	Sentido del Indicador	Unidad de Medida
Mostrar a través de reporte de seguimiento el cumplimiento de las solicitudes asignadas y cerradas en tiempo.	10 Reportes	10 reportes	(Cantidad de reportes realizados / 12) * 100	Ascendente	Porcentaje
<b>Fuente de información</b>	Estadística del área				

Unidad Responsable	Dirección de Atención Ciudadana				
<b>Eje Estratégico</b>	Innovación Gubernamental				
<b>Objetivo Estratégico</b>	Atención Ciudadana				
<b>Programa Presupuestario</b>	Ventanilla Única				
<b>Nombre del Indicador</b>	Porcentaje de orientaciones atendidas (Recepción de Orientaciones)				
Definición de Indicador	Línea Base 2017	Meta 2018	Método de Cálculo	Sentido del Indicador	Unidad de Medida
Mostrar el cumplimiento de la atención de las orientaciones solicitadas.	18,000 orientaciones atendidas	16,000 orientaciones atendidas	(Cantidad de orientaciones atendidas / 16,000) * 100	Ascendente	Porcentaje
<b>Fuente de información</b>	Estadística del área				



<b>Unidad Responsable</b>	<b>Dirección de Atención Ciudadana</b>				
<b>Eje Estratégico</b>	Gobierno Abierto				
<b>Objetivo Estratégico</b>	Participación Ciudadana				
<b>Programa Presupuestario</b>	Sistema de Evaluación Ciudadana				
<b>Nombre del Indicador</b>	Porcentaje de encuestas realizadas (Revisión de Calidad)				
<b>Definición de Indicador</b>	<b>Línea Base 2017</b>	<b>Meta 2018</b>	<b>Método de Cálculo</b>	<b>Sentido del Indicador</b>	<b>Unidad de Medida</b>
Mostrar el cumplimiento de las encuestas realizadas	80,000 encuestas	60,000 encuestas	(Cantidad de encuestas realizadas / 60,000) * 100	Ascendente	Porcentaje
<b>Fuente de información</b>	Estadística del área				

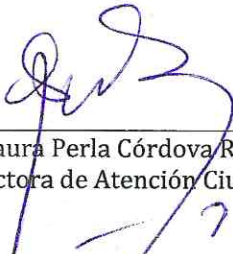
## VII. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

La Contraloría Municipal llevará a cabo la evaluación y seguimiento del presente programa y sus indicadores mediante la Dirección de Planeación y Control, de conformidad al artículo 44 fracción II, III y IV del Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Monterrey.

## VIII. DIFUSIÓN

El presente documento será difundido de acuerdo a las leyes y reglamentos aplicables o lineamientos establecidos por la Contraloría Municipal.

Monterrey, Nuevo León a 24 de agosto del 2017

  
Lic. Laura Perla Córdova Rodríguez  
Directora de Atención Ciudadana

  
Lic. Genaro García de la Garza  
Secretario de Ayuntamiento





# PROGRAMA OPERATIVO ANUAL DE PROTECCIÓN CIVIL 2018

*GOBIERNO MUNICIPAL DE MONTERREY, N.L.*

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL



# CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO.....	3
III. ANTECEDENTES.....	4
IV. ÁREA DE ENFOQUE E INVOLUCRADOS.....	5
V. LÍNEAS DE ACCIÓN Y SU VINCULACIÓN CON EL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2015-2018.....	5
VI. INDICADORES.....	6
VII. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.....	7
VIII. DIFUSIÓN.....	7



## I. INTRODUCCIÓN

---

En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 153, de la Ley de Gobierno Municipal, la Secretaría de Ayuntamiento, a través de la Dirección de Protección Civil elabora el presente documento, denominado "Programa Operativo Anual de Protección Civil 2018".

Es importante destacar que el "Programa Operativo Anual de Protección Civil" basado en la identificación y solución de problemas, organizando de manera sistemática y lógica los objetivos, permite presentar las acciones a llevar a cabo para contribuir y coadyuvar al logro de los objetivos institucionales de la Administración Pública Municipal de Monterrey definidos en congruencia con el Plan Municipal de Desarrollo 2015-2018.

## II. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO



La Dirección de Protección Civil de la Secretaría de Ayuntamiento se conduce por las siguientes leyes y reglamentos:

**A. Normativa Federal.**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

**B. Normativa Estatal.**

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León.
- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León.

**C. Normativa Municipal.**

- Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Monterrey.
- Reglamento de Protección Civil de la Ciudad de Monterrey.

### III. ANTECEDENTES

Derivados de los acontecimientos sucedidos en 1985 en la ciudad de México, en donde se vio seriamente afectada la población, sus bienes y entorno, se crea el Consejo Nacional de Reconstrucción que a la postre sería lo que hoy conocemos como Protección Civil, En Nuevo León fue hasta el Huracán Gilberto en 1988, que se vio la necesidad de tener un sistema organizado y con capacidad de respuesta ante los diferentes desastres que pudieran presentarse en nuestro Estado. Es por eso que el 6 de Julio de 2001 se establece en el Periódico Oficial Núm. 90 el Reglamento de Protección Civil de la Ciudad de Monterrey el cual brinda a la Dirección atribuciones y facultades para la salvaguarda de las personas, los bienes y el entorno.

En agosto del 2017, el municipio de Monterrey a través de la Secretaria del Ayuntamiento y buscando brindar una seguridad integral a la ciudadanía se hace una inversión de equipo y unidades a la Dirección de Protección Civil, con lo cual se obtienen las herramientas para una atención pronta y expedita a cualquier persona que se encuentre en una situación de riesgo, alto riesgo, emergencia y/o desastre.



## **IV. ÁREA DE ENFOQUE E INVOLUCRADOS**

El Programa Anual de Protección Civil proporcionará beneficios directamente a la ciudadanía mediante las labores de prevención y mitigación de riesgos en la ciudad, asimismo, la Dirección de Protección Civil realiza trabajos en coordinación con corporaciones como Servicios Públicos, Bomberos Nuevo León, Cruz Roja, Cruz Verde, etc. en caso de una contingencia.

## **V. LÍNEAS DE ACCIÓN Y SU VINCULACIÓN CON EL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2015-2018**

**EJE ESTRATÉGICO: SEGURIDAD INTEGRAL**

**OBJETIVO ESTRATÉGICO: JUSTICIA MUNICIPAL**

**PROGRAMA PRESUPUESTARIO: JUSTICIA MUNICIPAL Y MEDIACION COMUNITARIA**

### **• JUSTICIA MUNICIPAL Y MEDIACIÓN COMUNITARIA**

Objetivo: Contribuir en modelo administrativo que permita una adecuada inspección y pronta respuesta a las solicitudes de emergencia en material de protección civil a través de principios de certeza y objetividad contribuyendo a la resolución de las necesidades de la ciudadanía para la prevención de riesgos a través de personal calificado.

- Gestionar una capacitación al mes para el personal en atención a casos de emergencia en material de protección civil.
- Capacitar en materia de prevención, apoyo y auxilio de situaciones de riesgo, alto riesgo, emergencias o desastres naturales y mitigación de efectos negativo de fenómenos naturales.
- Desarrollar estrategias de inspección para determinar la existencia de riesgos en los establecimientos, así como dictar las medidas para evitarlos o extinguirlos.



## VI. INDICADORES

Unidad Responsable	Dirección de Protección Civil				
<b>Eje Estratégico</b>	Seguridad Integral				
<b>Objetivo Estratégico</b>	Justicia Municipal				
<b>Programa Presupuestario</b>	Justicia Municipal y mediación comunitaria				
<b>Nombre del Indicador</b>	Personas capacitadas en materia de Protección Civil.				
Definición de Indicador	Línea Base 2017	Meta 2018	Método de Cálculo	Sentido del Indicador	Unidad de Medida
Este indicador mostrará la capacitación en materia de protección civil realizada	17,098 personas	15,500 personas	(personas capacitadas / 15,500) * 100	Ascendente	Porcentaje
<b>Fuente de información</b>	Estadística del área				

Unidad Responsable	Dirección de Protección Civil				
<b>Eje Estratégico</b>	Seguridad Integral				
<b>Objetivo Estratégico</b>	Justicia Municipal				
<b>Programa Presupuestario</b>	Justicia Municipal y mediación comunitaria				
<b>Nombre del Indicador</b>	Inspecciones realizadas en materia de Protección Civil.				
Definición de Indicador	Línea Base 2017	Meta 2018	Método de Cálculo	Sentido del Indicador	Unidad de Medida
Este indicador mostrará las inspecciones en materia de protección civil realizadas a establecimientos o bienes de competencia municipal.	2,544 inspecciones	2,300 inspecciones	(Cantidad de inspecciones realizadas / 2,300) * 100	Ascendente	Porcentaje
<b>Fuente de información</b>	Estadística del área				



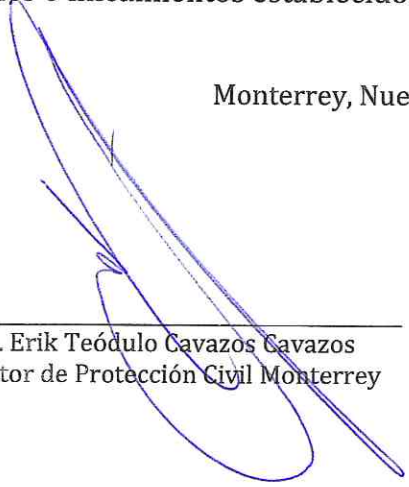
## VII. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

La Contraloría Municipal llevará a cabo la evaluación y seguimiento del presente programa y sus indicadores mediante la Dirección de Planeación y Control, de conformidad al artículo 44 fracción II, III y IV del Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Monterrey.

## VIII. DIFUSIÓN

El presente documento será difundido de acuerdo a las leyes y reglamentos aplicables o lineamientos establecidos por la Contraloría Municipal.

Monterrey, Nuevo León a 24 de agosto del 2017



\_\_\_\_\_  
Lic. Erik Teófilo Cavazos Cavazos  
Director de Protección Civil Monterrey



\_\_\_\_\_  
Lic. Genaro García de la Garza  
Secretario de Ayuntamiento



# PROGRAMA OPERATIVO ANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2018

*GOBIERNO MUNICIPAL DE MONTERREY, N.L.*

DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA





# CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN.....	2
II. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO.....	3
III. ANTECEDENTES .....	4
IV. ÁREA DE ENFOQUE E INVOLUCRADOS .....	6
V. LÍNEAS DE ACCIÓN Y SU VINCULACIÓN CON EL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2015-2018.....	6
VI. INDICADORES .....	9
VII. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO .....	12
VIII. DIFUSIÓN .....	12

## I. INTRODUCCIÓN



## I. INTRODUCCIÓN

---

En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 153, de la Ley de Gobierno Municipal, la Dirección de Participación Ciudadana elabora el presente documento, denominado “Programa Operativo Anual de Participación Ciudadana 2018”.

Es importante destacar que el “Programa Operativo Anual de Participación Ciudadana”, basado en la identificación y solución de problemas, organizando de manera sistemática y lógica los objetivos, permite conducir, orientar y presentar las acciones a llevar a cabo para contribuir y coadyuvar al logro de los objetivos institucionales de la Administración Pública Municipal de Monterrey en congruencia con el Plan Municipal de Desarrollo 2015-2018.



## II. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

La Dirección de Participación Ciudadana de la Secretaría del Ayuntamiento Municipal se conduce por las siguientes leyes y reglamentos:

### A. Normativa Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

### B. Normativa Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León.
- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León.
- Ley de Participación Ciudadana para el Estado de Nuevo León.
- Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León.
- Reglamento del Centro Estatal de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias.

### C. Normativa Municipal.

- Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Monterrey.
- Reglamento de Participación Ciudadana del Municipio de Monterrey.
- Reglamento de Jueces Auxiliares del Municipio de Monterrey.



### III. ANTECEDENTES

En la actualidad, los mecanismos de Participación Ciudadana que demandan los ciudadanos son los que permitan una política de gobierno abierto, que son indispensable para construir un modelo de gobernanza que integre los principios de transparencia, colaboración, participación y rendición de cuentas, favoreciendo la integración de la sociedad en búsqueda de soluciones, ejecución y supervisión de las mismas.

Para la consolidación de un gobierno municipal que responda a las necesidades de las personas y ejerza las funciones conferidas por la sociedad, se considera a los ciudadanos y a la administración como “corresponsables” a la hora de promover la innovación y la apertura de la administración pública, implicándose ambos colaborativamente en la mejora de la calidad, la eficiencia y la eficacia de los servicios públicos

#### **A. Situación actual del Sistema de Evaluación de Programas y Servicios de la Administración Pública Municipal.**

Actualmente, el análisis de la percepción de los ciudadanos sobre los principales servicios proporcionados por las dependencias requiere contar con un instrumento estadístico que permita detectar las áreas de oportunidad de los servicios municipales proporcionados por las distintas áreas, y así poder mejorar las áreas de oportunidad.

#### **B. Situación actual en la implantación de mecanismos de Gobierno Cercano en el municipio de Monterrey, Nuevo León.**

Actualmente los mecanismos por los cuales los ciudadanos pueden establecer comunicación con la administración pública no se encuentran alienado a los establecido en la Ley de Participación Ciudadana para el Estado de Nuevo León, por lo cual se establecen los lineamientos en el Reglamento de Participación Ciudadana en los cuales se plasman las actividades que la administración pública llevara a cabo para este fin. Siendo algunos de ellos la Audiencia Pública, Convocatoria, Ciudadana, Evaluación ciudadana y la elección de los actores sociales que fungirán como enlaces entre la ciudadanía y las diferentes dependencias que prestan servicio a la comunidad, la personalidad de estos representantes son las Juntas Vecinales y Jueces Auxiliares, los cuales como una prueba de la Participación Ciudadana son electos de manera democrática a través de asambleas.



### **C. Situación actual de la Justicia Municipal y Mediación Comunitaria en el municipio de Monterrey, Nuevo León.**

De acuerdo a la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias capítulo segundo artículo 21, la mediación es un mecanismo voluntario mediante el cual los Intervinientes, en libre ejercicio de su autonomía, buscan, construyen y proponen opciones de solución a la controversia, con el fin de alcanzar la solución de ésta. Actualmente en el Municipio de Monterrey se cuenta con 3 mediadores certificados que pueden proporcionar este mecanismo y se trabaja para contar con personal capacitado y certificado en los Centros de Atención Municipal que puedan brindar este servicio, lo cual, permita que los ciudadanos hagan uso de la solución de controversias por medio de la mediación.

## **IV. ÁREA DE ENFOQUE E INVOLUCRADOS**

El Programa Anual de Participación Ciudadana proporcionará beneficios directamente a los ciudadanos e indirectamente a dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal, aplicando los mecanismos desarrollados para llevar a cabo las actividades propias que incentiven la participación de los ciudadanos en las acciones que piense implementar la administración pública, así mismo, retroalimentando a las diferentes dependencias y entidades de la administración sobre las necesidades de los ciudadanos.



## V. LÍNEAS DE ACCIÓN Y SU VINCULACIÓN CON EL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2015-2018

**EJE ESTRATÉGICO: GOBIERNO ABIERTO**  
**OBJETIVO ESTRATÉGICO: PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**PROGRAMA PRESUPUESTARIO: SISTEMA DE EVALUACIÓN CIUDADANA**

### • SISTEMA DE EVALUACIÓN

Objetivo: Crear un instrumento estadístico que permita evaluar la opinión de los ciudadanos respecto a los servicios municipales proporcionados permitiendo así, corregir las áreas de oportunidad detectadas. De acuerdo a la segmentación territorial del municipio, diseñar encuestas como instrumento estadístico, aplicándolas mediante llamada telefónica a todos aquellos ciudadanos atendidos con algún servicio y/o trámite municipal con el objetivo de evaluar su opinión y generar reportes de evaluación presentándolos a los encargados de las dependencias y al Presidente Municipal.

- Realizar la segmentación del municipio en 8 zonas para la aplicación de encuestas.
- Diseñar encuesta de los programas como Vialidades Regias, Útiles útiles, así como de los servicios de Cartas y Mediación.
- Aplicación de encuesta a través de encuesta telefónica realizada a través del Call Center de la Dirección.
- Generar 4 reportes de evaluación uno por semana para entrega a dirección.
- Generar informe mensual de resultados para entrega al Ayuntamiento y compartir con las diferentes áreas.
- Establecer coordinación con la Dirección de Atención Ciudadana para establecer áreas de oportunidad de mejora.



**EJE ESTRATÉGICO: GOBIERNO ABIERTO**  
**OBJETIVO ESTRATÉGICO: PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**PROGRAMA PRESUPUESTARIO: GOBIERNO CERCANO**

• **GOBIERNO CERCANO**

Objetivo: Establecer mecanismos que incentiven y faciliten la participación ciudadana en los procesos decisorios de la administración pública municipal

- Establecer agenda de las audiencias publica en conjunto con la Oficina Ejecutiva del Alcalde.
- Realizar logística para la implementación de la audiencia pública.
- Seguimiento de las peticiones realizadas por ciudadanos en la audiencia en coordinación con la Dirección de Atención Ciudadana.
- Realizar convocatorias públicas como plataforma de consulta ciudadanas sobre temas específicos en coordinación con la Dirección Técnica.
- Gestionar con las Organizaciones de la Sociedad Civil y la Iniciativa Privada sobre proyectos en beneficio a los ciudadanos del municipio de monterrey.
- Realizar directorio de Organizaciones de la Sociedad Civil y la Iniciativa Privada.
- Establecer vínculos con organizaciones de la Sociedad Civil, Iniciativa Privada y la comunidad.
- Realizar asambleas para la implementación de las Juntas Vecinales.
- Seguimiento de las peticiones realizadas por ciudadanos en la asamblea de la Junta Vecinal.
- Realizar asambleas para la elección de Jueces Auxiliares.
- Recabar las peticiones realizadas por ciudadanos en la asamblea de Elección de Jueces Auxiliares.
- Seguimiento de las peticiones realizadas por ciudadanos en la asamblea de Elección de Jueces Auxiliares en coordinación con la Dirección de Atención Ciudadana.
- Realizar la Capacitación de Jueces Auxiliares en temas de Servicios Públicos del Municipio, Redacción y Expedición de Cartas y Mediación.



**EJE ESTRATÉGICO: SEGURIDAD INTEGRAL**  
**OBJETIVO ESTRATÉGICO: JUSTICIA MUNICIPAL**  
**PROGRAMA PRESUPUESTARIO: JUSTICIA MUNICIPAL Y MEDIACIÓN COMUNITARIA**

• **JUSTICIA MUNICIPAL Y MEDIACIÓN COMUNITARIA**

Objetivo: Contar con personal certificado y capacitado cuya función sea propiciar, a través del diálogo, la solución de las controversias que surjan entre miembros de la sociedad, llevando a cabo las acciones de contratación, capacitación y certificación de los mediadores (en el Centro Estatal de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos) para que realicen las acciones necesarias y alcanzar este fin, así mismo, capacitar a servidores públicos del Municipio de Monterrey y jueces auxiliares en temas de mediación y así contar con las herramientas de trabajo.

- Gestionar la capacitación y certificación de mediadores ante el Centro Estatal de Mecanismos Alternativos y Solución de Controversias.
- Gestionar la contratación de personal para cubrir las funciones de mediador.
- Selección de servidores públicos a capacitar.
- Seguimiento de la capacitación de los servidores públicos de las diferentes direcciones del municipio.
- Validar la certificación de los servidores públicos ante el Centro Estatal de Mecanismos Alternativos y Soluciones de Controversias.
- Habilitar unidades de mediación en los CAM's del municipio.





## VI. INDICADORES

Unidad Responsable		Dirección de Participación Ciudadana			
<b>Eje Estratégico</b>	Gobierno Abierto				
<b>Objetivo Estratégico</b>	Participación Ciudadana				
<b>Programa Presupuestario</b>	Gobierno Cercano				
<b>Nombre del Indicador</b>	Porcentaje de Jueces Auxiliares Electos				
Definición de Indicador	Línea Base 2017	Meta 2018	Método de Cálculo	Sentido del Indicador	Unidad de Medida
Mostrar el cumplimiento en la elección de jueces auxiliares	376 jueces electos	557 jueces electos	(Cantidad de jueces electos/557)*100	Ascendente	Porcentaje
<b>Fuente de información</b>	Estadística del área				

Unidad Responsable		Dirección de Participación Ciudadana			
<b>Eje Estratégico</b>	Gobierno Abierto				
<b>Objetivo Estratégico</b>	Participación Ciudadana				
<b>Programa Presupuestario</b>	Gobierno Cercano				
<b>Nombre del Indicador</b>	Porcentaje de audiencias publicas				
Definición de Indicador	Línea Base 2017	Meta 2018	Método de Cálculo	Sentido del Indicador	Unidad de Medida
Mostrar el cumplimiento en la realización de las audiencias públicas	4 audiencias	4 audiencias realizadas.	(Cantidad de audiencias realizadas /4)*100	Ascendente	Porcentaje
<b>Fuente de información</b>	Estadística del área				



**Unidad Responsable Dirección de Participación Ciudadana**

<b>Eje Estratégico</b>	Gobierno Abierto				
<b>Objetivo Estratégico</b>	Participación Ciudadana				
<b>Programa Presupuestario</b>	Gobierno Cercano				
<b>Nombre del Indicador</b>	Porcentaje de vinculaciones con organizaciones				
<b>Definición de Indicador</b>	<b>Línea Base 2017</b>	<b>Meta 2018</b>	<b>Método de Cálculo</b>	<b>Sentido del Indicador</b>	<b>Unidad de Medida</b>
Mostrar el cumplimiento en la realización de los eventos de vinculación de ONGs e IPs y la ciudadanía	14 eventos de vinculación	10 eventos de vinculación realizados.	(Cantidad de eventos de vinculación realizados /10)*100	Ascendente	Porcentaje
<b>Fuente de información</b>	Estadística del área				

**Unidad Responsable Dirección de Participación Ciudadana**

<b>Eje Estratégico</b>	Seguridad Integral				
<b>Objetivo Estratégico</b>	Justicia Municipal				
<b>Programa Presupuestario</b>	Justicia Municipal y Mediación Comunitaria				
<b>Nombre del Indicador</b>	Porcentaje de solicitudes de mediación				
<b>Definición de Indicador</b>	<b>Línea Base 2017</b>	<b>Meta 2018</b>	<b>Método de Cálculo</b>	<b>Sentido del Indicador</b>	<b>Unidad de Medida</b>
De todas las solicitudes de Mediación mostrar el porcentaje que fueron resueltas	218 solicitudes de mediación	100% de solicitudes atendidas	(Cantidad de mediaciones resueltas/ Cantidad de mediaciones solicitadas) *100	Ascendente	Porcentaje
<b>Fuente de información</b>	Estadística del área				



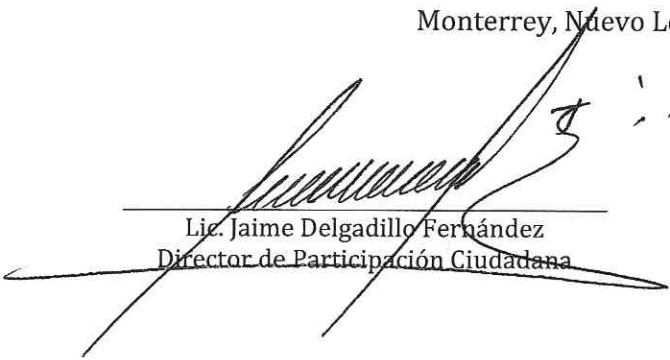
## VII. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

La Contraloría Municipal llevará a cabo la evaluación y seguimiento del presente programa y sus indicadores mediante la Dirección de Planeación y Control, de conformidad al artículo 44 fracción II, III y IV del Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Monterrey.

## VIII. DIFUSIÓN

El presente documento será difundido de acuerdo a las leyes y reglamentos aplicables o lineamientos establecidos por la Contraloría Municipal.

Monterrey, Nuevo León a 28 de agosto del 2017

  
Lic. Jaime Delgadillo Fernández  
Director de Participación Ciudadana

  
Lic. Genaro García de la Garza  
Secretario del Ayuntamiento



# PROGRAMA ANUAL DE LA DIRECCIÓN TÉCNICA 2018

---

*GOBIERNO MUNICIPAL DE MONTERREY, N.L.*

DIRECCIÓN TÉCNICA



# CONTENIDO

---

I. INTRODUCCIÓN .....	3
II. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO .....	3
III. ANTECEDENTES.....	4
IV. ÁREA DE ENFOQUE E INVOLUCRADOS.....	4
V. LÍNEAS DE ACCIÓN Y SU VINCULACIÓN CON EL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2015-2018.....	5
VI. INDICADORES.....	5
VII. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO .....	6
VIII. DIFUSIÓN .....	6



## I. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 153, de la Ley de Gobierno Municipal, la Secretaría de Ayuntamiento, a través de la Dirección Técnica elabora el presente documento, denominado “Programa Anual de la Dirección Técnica 2018”.

Es importante destacar que el propósito del “Programa Anual de la Dirección Técnica 2018” es atender el cumplimiento de los asuntos recibidos por las comisiones del Ayuntamiento, en congruencia con el Plan Municipal de Desarrollo 2015-2018; por tal motivo, la Dirección Técnica presenta las acciones para contribuir y coadyuvar al logro de los objetivos institucionales de la Administración Pública Municipal de Monterrey.

## II. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

La Dirección Técnica de la Secretaría del Ayuntamiento se conduce por las siguientes leyes y reglamentos:

### A. Normativa Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

### B. Normativa Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León.
- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León.

### C. Normativa Municipal.

- Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Monterrey.
- Reglamento Interior del Ayuntamiento de Monterrey, Nuevo León.



### III. ANTECEDENTES

La Dirección Técnica de la Secretaría del Ayuntamiento, se encarga de auxiliar al Secretario del Ayuntamiento con la preparación, organización y desarrollo de las sesiones del Ayuntamiento; apoyar y registrar los asuntos de las comisiones del Ayuntamiento, así como dar seguimiento a sus trabajos; administrar y supervisar el funcionamiento de los Archivos Histórico y Administrativo Municipales; coordinar la publicación de los ordenamientos legales y demás disposiciones de observancia general concernientes al Municipio de Monterrey, de los acuerdos del Ayuntamiento en el Periódico Oficial del Estado, así como de la Gaceta Municipal; y Coordinar la edición, publicación y difusión de la Gaceta Municipal.

Por lo anterior, es que esta Dirección Técnica, tiene la visión de atender las necesidades de todas las dependencias que forman la Administración Pública Municipal, en relación a los asuntos aprobados en sesión de Cabildo por los integrantes del Órgano de Gobierno Municipal, así como, apoyar los asuntos de las comisiones del Ayuntamiento que integran los Síndicos y Regidores, así como dar seguimiento a sus trabajos.

### IV. ÁREA DE ENFOQUE E INVOLUCRADOS

Las acciones y tramites que realiza la Dirección Técnica beneficia directamente a las dependencias que forman la Administración Pública Municipal, así como a los ciudadanos del municipio de Monterrey, pues con los tramites que se ofrecen pueden cubrir algunas necesidades, por ejemplo, solicitar copias simples o certificadas de documentación oficial que se aprueba en las sesiones de Cabildo.

Por otra parte, para la obtención de los objetivos que tiene esta Dirección Técnica, se requiere la participación de los servidores públicos que forman parte de las dependencias municipales, así como de los integrantes que conforman el Órgano de Gobierno Municipal.



## V. LÍNEAS DE ACCIÓN Y SU VINCULACIÓN CON EL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2015-2018

**EJE ESTRATÉGICO: SEGURIDAD INTEGRAL**  
**OBJETIVO ESTRATÉGICO: JUSTICIA MUNICIPAL**

**PROGRAMA PRESUPUESTARIO: JUSTICIA MUNICIPAL Y MEDIACIÓN COMUNITARIA**

• **JUSTICIA MUNICIPAL Y MEDIACIÓN COMUNITARIA**

Objetivo: Contribuir al eficaz cumplimiento y atención los asuntos turnados a las comisiones del Ayuntamiento que integran los Síndicos y Regidores, así como dar seguimiento a sus trabajos, y atender las necesidades de los ciudadanos y de las dependencias de la Administración Pública Municipal.

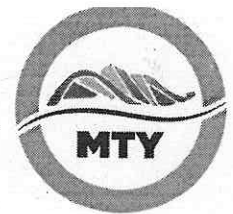
**ACTIVIDADES:**

- Escaneo a color y conservación de documentos históricos que forman parte del acervo del Archivo Histórico de Monterrey.
- Proporcionar a los ciudadanos de Monterrey, las copias simples o certificadas de documentación que obra en los archivos de la Dirección Técnica, que así lo soliciten.
- Publicar en el Periódico Oficial del Estado, así como de la Gaceta Municipal, los acuerdos del Ayuntamiento.
- Coordinar la edición, publicación y difusión de la Gaceta Municipal.
- Publicar los ordenamientos legales y demás disposiciones de observancia general concernientes al Municipio de Monterrey.

## VI. INDICADORES

<b>Unidad Responsable</b>	<b>Dirección Técnica</b>				
<b>Eje Estratégico</b>	Seguridad Integral				
<b>Objetivo Estratégico</b>	Justicia Municipal				
<b>Programa Presupuestario</b>	Justicia Municipal y Mediación Comunitaria				
<b>Nombre del Indicador</b>	Porcentaje de atención a los asuntos de las comisiones del Ayuntamiento.				
<b>Definición de Indicador</b>	<b>Línea Base 2017</b>	<b>Meta 2018</b>	<b>Método de Cálculo</b>	<b>Sentido del Indicador</b>	<b>Unidad de Medida</b>
Este indicador mostrará el cumplimiento de atención de los asuntos recibidos por las Comisiones del Ayuntamiento.	100% de Atención de los Asuntos Recibidos	100% asuntos atendidos	(Cantidad de asuntos atendidos / Cantidad de asuntos recibidos) * 100	Ascendente	Porcentaje
<b>Fuente de información</b>	Coordinación Jurídica				





## VII. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

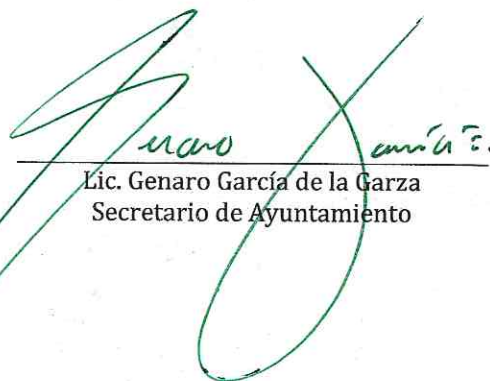
La Contraloría Municipal llevará a cabo la evaluación y seguimiento del presente programa y sus indicadores mediante la Dirección de Planeación y Control, de conformidad al artículo 44 fracción II, III y IV del Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Monterrey.

## VIII. DIFUSIÓN

El presente documento será difundido de acuerdo a las leyes y reglamentos aplicables o lineamientos establecidos por la Contraloría Municipal.

Monterrey, Nuevo León a 31 de agosto del 2017

  
Lic. Luis Enrique Vargas García  
Director Técnico

  
Lic. Genaro García de la Garza  
Secretario de Ayuntamiento