

# **Programa de Administración Pública, Abierta y Eficiente**

---

**2019 - 2021**

# CONTENIDO

CONTENIDO .....	2
SIGLAS Y ACRÓNIMOS.....	3
MARCO JURÍDICO NORMATIVO .....	3
INTRODUCCIÓN.....	4
DIAGNÓSTICO.....	4
ALINEACIÓN A LA PLANEACIÓN MUNICIPAL, ESTATAL, NACIONAL E INTERNACIONAL.....	17
ESQUEMA DE EJECUCIÓN ESTRATÉGICA .....	20
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	28
DIFUSIÓN .....	34
RESPONSABILIDADES.....	34
EMISIÓN.....	35

## SIGLAS Y ACRÓNIMOS

Banobras:	Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos
COTAI:	Comisión de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Nuevo León.
IMCO:	Instituto Mexicano para la Competitividad.
ITDIF-M:	Índice de Transparencia y Disponibilidad de la Información Fiscal de los Municipios.
PBR:	Presupuesto Basado en Resultados.
SED:	Sistema de Evaluación del Desempeño.
S&P:	Standard and Poor's
SHCP:	Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
TIC:	Tecnologías de la Información y Comunicación.

## MARCO JURÍDICO NORMATIVO

### A) Normativa Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General para la Mejora Regulatoria y la Simplificación Administrativa.

### 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 Mejora Regulatoria y Simplificación Administrativa del Estado de Nuevo León.

### C) Normativa Municipal

- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Monterrey.
- Reglamento para la Mejora Regulatoria y Simplificación Administrativa del Municipio de Monterrey.
- Reglamento Interior de la Contraloría Municipal de Monterrey, Nuevo León.

## INTRODUCCIÓN

El Programa de Administración Pública Abierta y Eficiente 2018-2021 tiene como objetivo principal atender con oportunidad las demandas ciudadanas y resolver los principales problemas públicos. Busca ubicar como eje central de su actuación al ciudadano y utilizar de forma estratégica las herramientas institucionales con las que cuenta para promover un gobierno eficiente, eficaz y que rinda cuentas a la población.

Un Gobierno Eficiente, Abierto y con Participación Ciudadana, es aquél que evalúa y reconoce las acciones que generan los resultados que se requieren para atender las necesidades más apremiantes del municipio, y para ello, implementa acciones de mejora y reorienta los recursos a aquellas actividades que generen mayores impactos positivos. Es decir, no es únicamente un gobierno que gasta menos, sino aquél que gasta mejor.

Para lograr esto, es fundamental reconocer que las nuevas Tecnologías de la Información y de Comunicación (TIC) son una herramienta básica que brinda amplias oportunidades para mejorar la eficiencia al interior del gobierno y que permite mejorar la comunicación al exterior.

Los esfuerzos emprendidos en la administración deben orientarse a resultados, optimizar el uso de los recursos públicos, hacer uso intensivo de las TIC e impulsar la transparencia y la rendición de cuentas con base en un principio básico plasmado en el artículo 134 constitucional: “[l]os recursos económicos de que dispongan la Federación, los estados, los municipios, el Distrito Federal y los órganos político administrativos de sus demarcaciones territoriales, se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados”.

En este sentido, el Programa de Administración Pública Abierta y Eficiente tiene como propósito promover un gobierno con políticas y programas enmarcadas en una administración pública orientada a resultados, que sea eficiente y tenga mecanismos de evaluación que mejoren su desempeño, que optimicen el uso de los recursos públicos, que rindan cuentas de manera clara y oportuna a la ciudadanía, que utilice las Tecnologías de la Información y de Comunicación y que implemente estrategias que contribuyan a mejorar la ética pública para interiorizar la cultura de la honestidad y el servicio, además del fortalecimiento de la transparencia y rendición de cuentas potencializando así la participación ciudadana.

# DIAGNÓSTICO

## ⌘ Ingresos, Egresos y Deuda

El Índice de Competitividad de las Ciudades Mexicanas (2016) realizado por el Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO), en el cual se evalúan mediante reactivos los índices y subíndices del crecimiento de regiones y ciudades, refleja que en el rubro de política fiscal, financiera y económica existe una gran ventana de oportunidad para las zonas metropolitanas y las ciudades en materia de ingresos propios municipales, ya que tan sólo 16 de 102 ciudades evaluadas cuentan con una calificación aceptable de manejo adecuado para propiciar el crecimiento, lo cual de manera directa impacta en mejores condiciones de infraestructura local, prestación de servicios públicos básicos, mejora de la calidad de vida de la población y es trascendental para la conformación de un superior tejido social.

Entre dichas ciudades destaca Monterrey, sólo después de la Ciudad de México, con el mejor ranking, según las mediciones del estudio que corresponden al año 2014.

En materia de ingresos, el municipio de Monterrey obtuvo en el año 2018 un incremento del 9.78% comparado con el 2017 por ingresos de la gestión, así como en el 2017 el incremento de 30% de ingresos propios comparado con el 2016, así como un incremento del 18% de los ingresos totales comparado con el año anterior (Cuentas públicas del municipio de Monterrey, ejercicios fiscales 2016, 2017 y 2018).

En materia de ingresos propios inmobiliarios (impuesto predial y sobre adquisición de inmuebles), el municipio de Monterrey en el año 2015 creció, en comparación con dicho año 2014, un 23.22%, en 2016 aumentó un 31.30% y en 2017 el incremento fue de 76.34%. Asimismo, en el año 2018 el porcentaje de crecimiento fue de 90.96% con respecto al año (2014) ya referenciado (Cuentas públicas del municipio de Monterrey, ejercicios fiscales 2014, 2015, 2016 y 2017).

Figura 1: Tabla del Impuesto real inmobiliario recaudado por el municipio de Monterrey en el 2016, 2017 y 2018.

Impuestos inmobiliarios	2016	2017	Variación	2018	Variación
Predial	\$ 856,885,367.55	\$ 1,140,717,865.35	33.1235%	\$ 1,185,368,961.09	3.9143%
Impuesto sobre adquisición de inmuebles ISAI	\$ 509,091,434.34	\$ 693,746,471.54	36.2715%	\$ 801,234,258.54	15.4938%
Total	\$ 1,365,976,801.89	\$ 1,834,464,336.89	34.2969%	\$ 1,986,603,219.63	8.2934%

Fuente: Elaboración propia con datos de la Tesorería Municipal.

En 2018, el pago de servicios personales representó el 45% de los egresos; materiales y servicios generales el 38%; y materiales y suministros 17%; respecto al saldo de la Deuda Pública con Instituciones Bancarias, para 2017 fue de \$2,042,059,252.88. Dentro de los indicadores del Sistema de Alertas de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) se encuentra el indicador de sostenibilidad de la deuda pública del municipio en donde se comparan los ingresos de libre disposición con el saldo de la Deuda Pública y las Obligaciones a Largo Plazo, en el cual el resultado del municipio se encuentra en “verde” dentro del semáforo establecido por la SHCP, lo cual indica que el endeudamiento del municipio de Monterrey es sostenible. El monto total de la Deuda Pública con Instituciones Bancarias al cierre de 2018 disminuyó a \$2,008,752,580.73

Figura 2: Reestructuración de la deuda pública y su control en 2017.

Entidad Federativa	Municipio	Resultado del Sistema de Alertas	Indicador 1: Deuda Pública y Obligaciones sobre Ingresos de Libre Disposición (DyO/ILD)	Indicador 2: Servicio de la Deuda y de Obligaciones sobre Ingresos de Libre Disposición (SDyPI/ILD)	Indicador 3: Obligaciones a Corto Plazo y Proveedores y Contratistas sobre Ingresos Totales (OCPyPC/IT)
Nuevo León	Monterrey	●	44.2% ●	5.0% ●	-12.0% ●

Fuente: Secretaría de Hacienda y Crédito Público 2018.

*Nota: El resultado de la Figura es el que corresponde a información a la cuenta pública de 2017. El resultado de 2018 aún no es publicado por la SHCP.*

Figura 3: Tabla de pago del principal (Amortizaciones) e Intereses 2018

Ejercicio 2018	
Pago del Principal (Amortizaciones):	\$19,093,639.52
Intereses	\$179,325,569.22

Fuente: Elaboración propia con datos de la Tesorería Municipal.

## ☞ Calificación Crediticia

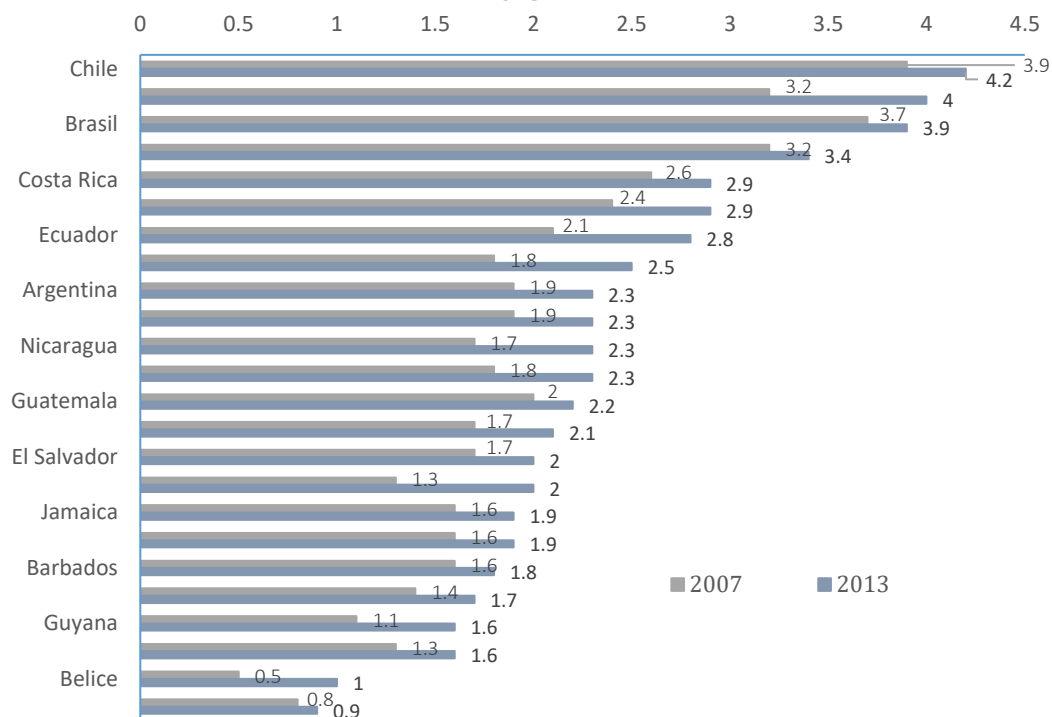
En el primer trimestre del 2019 el municipio de Monterrey recibió un incremento por parte de las calificadoras Standard and Poor's (S&P) y HR Ratings en su calificación quirografaria pasando de **mxAA-** a **mxAA con perspectiva estable**.

Aunado a esto la Agencia Calificadora Standard and Poor's incrementó la calificación respecto al crédito del municipio contratado con el Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos (Banobras) de **mxAA+ a mxAAA**.

## Presupuesto Basado en Resultados – Sistema de Evaluación del Desempeño (PbR-SED).

En el contexto de América Latina y el Caribe, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), genera un Índice de Gestión para Resultados el cual evalúa los elementos mínimos indispensables para el proceso de creación de valor público y, por ende, las capacidades institucionales; este ha catalogado a México en el segundo lugar de la región de 25 países. De este análisis, se clasifica a México como uno de los países con capacidades avanzadas en la Gestión para Resultados (GpR), donde su mayor fortaleza radica en la gestión financiera y auditoría. No obstante, la vinculación entre la planificación y el presupuesto y el uso del seguimiento y la evaluación en la gestión de las políticas públicas, son un ámbito y reto que el país requiere enfrentar

Figura 4: Índice de la Gestión para Resultados en el Desarrollo para los países de América Latina y el Caribe 2007 y 2013.



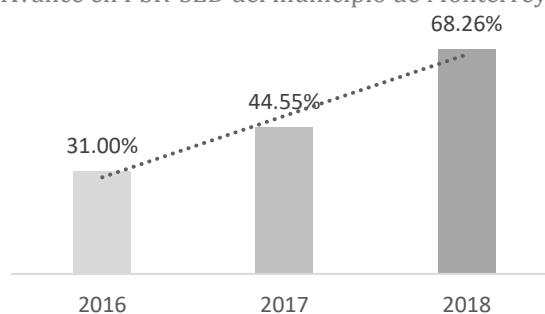
Fuente: Elaboración propia con base de datos Banco Interamericano de Desarrollo.

Asimismo, con enfoque en el ámbito nacional y municipal, la SHCP da lugar al Índice General de Avance en el Presupuesto basado en Resultados y Sistema de Evaluación del Desempeño (PbR-SED), el cual ayuda a ir midiendo el avance en su implementación; en este ejercicio participan las 32 entidades federativas y una muestra de 62 municipios, donde se evalúan las secciones de: i) PbR-SED, ii) Transparencia, iii) Capacitación, iv) Adquisiciones y v) Recursos Humanos; y, dentro de la sección

del PbR-SED se evalúan las categorías: a) Marco Jurídico, b) Planeación, c) Programación, d) Presupuestación, e) Ejercicio y Control, f) Seguimiento y g) Evaluación.

El gobierno municipal de Monterrey ha obtenido un progreso significativo, ubicándose, en el 2018, en la posición 12 a nivel nacional con un 68.26%, posicionándose por arriba del promedio nacional (38.9%). De los grandes avances obtenidos, el municipio presenta entre sus principales mejoras los rubros de Programación, Seguimiento, Evaluación, Capacitación y Transparencia.

Figura 5: Índice General de Avance en PbR-SED del municipio de Monterrey 2016, 2017 y 2018.



Fuente: Elaboración propia con base a los resultados del informe de avance de la SHCP del año fiscal 2016, 2017 y 2018.

Ante este escenario y con la necesidad de focalizar y orientar el accionar gubernamental, uno de los retos es continuar incorporando esquemas de la Nueva Gestión Municipal con enfoque en Gestión para Resultados, de tal forma que esta sea coordinada y transversal, logrando con ella que las acciones emanadas de esta contengan un impacto en las políticas públicas del municipio, y estén encaminadas al cumplimiento de los objetivos.

## **Transparencia**

El acceso a la información y la transparencia son las herramientas que permiten al municipio mejorar el entendimiento de la sociedad acerca de las funciones y acciones gubernamentales y crear condiciones para consolidar un gobierno más abierto al escrutinio público, para constituirse como elementos indispensables que fortalezcan una rendición de cuentas pública y efectiva.

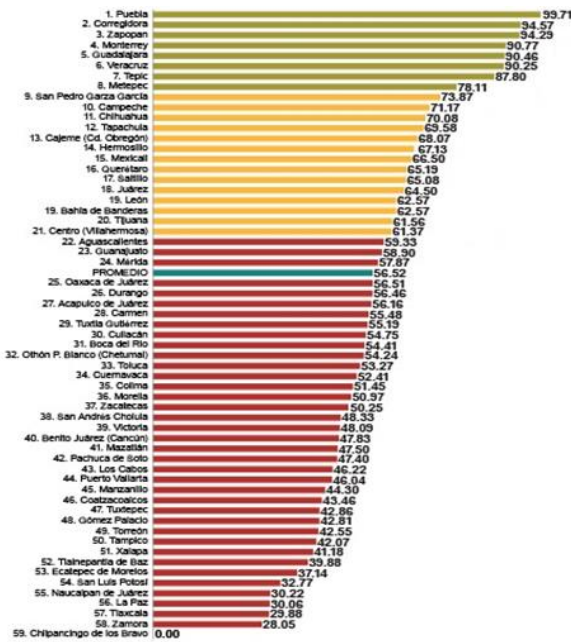
Es en este sentido, a nivel nacional, A-Regional lleva a cabo una evaluación que permite conocer la calidad de la información financiera y fiscal generada por los ayuntamientos, a través de sus portales electrónicos oficiales, esto mediante el Índice de Transparencia y Disponibilidad de la Información Fiscal de los Municipios (ITDIF-M).

De lo anterior, se desprende que el municipio de Monterrey en 2015 obtuvo una calificación de 77.23 ubicándose en la 6ª posición a nivel nacional y en el año 2018 mejoró significativamente su calificación, al obtener 90.77 posicionándose 4º lugar, registrando una variación de 13.54 puntos



comparado con 2015; este resultado cataloga al municipio en el rango de transparencia alta, al contar con la información ordenada, imparcial, confiable y de fácil acceso, asimismo, por contar con un portal específico para la presentación de la información fiscal.

Figura 6: Índice de Transparencia y Disponibilidad de la Información Fiscal de los Municipios (ITDIF-M) 2018.

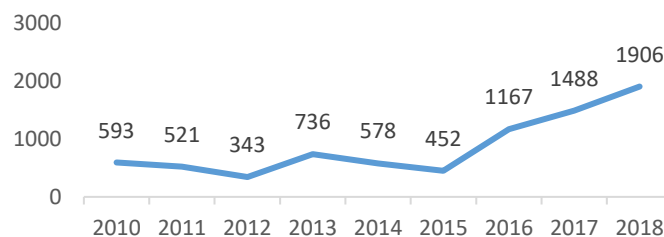


Fuente: A-Regional

En el ámbito estatal, la Comisión de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Nuevo León (COTAI), realiza una evaluación trimestral en la cual, al tercer trimestre del 2018, el municipio obtuvo una calificación de 97.92 puntos, ubicándose como uno de los municipios en el Estado de Nuevo León más cumplidos en el tema de transparencia.

De acuerdo a los datos con los que cuenta el municipio, en 2018, se recibieron un total de mil 908 solicitudes de acceso a la información, teniendo un incremento de 28% en comparación con 2017.

Figura 7. Solicitudes de información recibida en el municipio de Monterrey en los últimos nueve años



Fuente: Elaboración propia con datos de la Dirección de Transparencia de la Contraloría Municipal.

## ⌘ Ventanilla Única

Un tema importante en una buena administración es la relación entre esta y los ciudadanos y mucho en parte radica en brindar atención y orientación eficiente a las peticiones que se presentan para su debida canalización y conclusión, esto, a través del uso de la tecnología, además de sujetar la atención de trámites y servicios al marco legal nacional y estatal existente.

Es fundamental poner en marcha portales web de autoservicio, disponibles las 24 horas del día, para que el ciudadano pueda realizar sus peticiones de servicios cuándo y desde donde le sea más fácil. La tecnología y las costumbres de las personas están evolucionando y la demanda radica en poder comunicarse a través de los medios electrónicos para contar con la información a la mano y sin acudir a las dependencias.

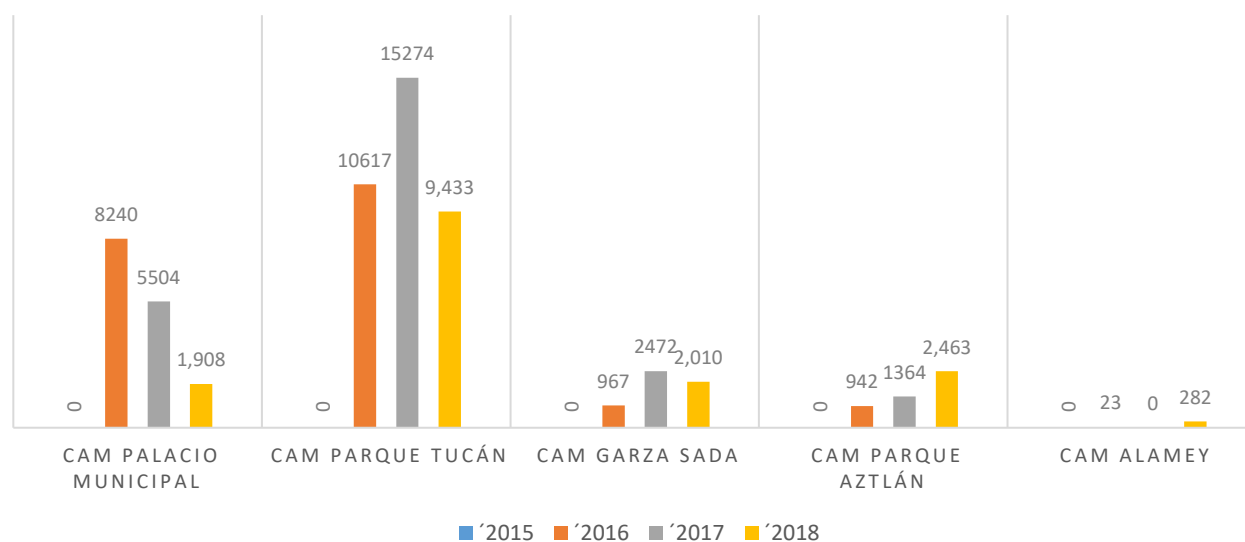
Con datos del INEGI (2015) se aprecia que el 59.6% de la población cuenta con Internet, 86.2% cuenta con teléfono móvil, y el 54.1% cuenta con computadora o dispositivos móviles que ahora todos estos aparatos electrónicos son indispensables en nuestra vida cotidiana.

La atención de trámites y servicios a los ciudadanos debe cumplir además con el marco legal y regulatorio, para esto deben establecerse herramientas en las que todo ciudadano, sea que actúe en nombre propio o en virtud de representación, reciba servicios de calidad al momento de realizar algún servicio del municipio. Con la entrada en vigor de la Ley para la Mejora Regulatoria y la Simplificación Administrativa del Estado de Nuevo León en enero de 2017 y la Ley General de Mejora Regulatoria en mayo de 2018, los Municipios deben crear la Ventanilla Única Municipal de Atención a Trámites (VUMAT) como mecanismo de coordinación municipal para atender en un solo sitio todas las gestiones ciudadanas en relación a aquellos trámites que no involucren una atención personalizada especializada por parte de las dependencias municipales.

La VUMAT es la encargada de recibir, validar y gestionar la totalidad de requisitos correspondientes a los trámites y servicios municipales y demás gestiones que solicite la ciudadanía, brindando la asesoría y orientación que se requiera. El municipio de Monterrey implementó en 2018 la primera fase de la VUMAT con un total de 35 trámites y servicios.

Adicionalmente, el municipio cuenta con áreas destinadas a la información y recepción de solicitudes de servicios como los Centros de Atención Municipal (CAM), los cuales son: el Palacio Municipal, Parque Tucán, Parque Aztlán, Alamey y Parque Canoas. Estos Centros brindan, además de toda la información municipal, asesoría en materia de trámites estatales y federales. De acuerdo con información estadística generada por el municipio, se ve reflejado en la figura 95 el número de orientaciones dentro de la Administración 2015-2018 con un control a partir del año 2016 y el funcionamiento de cada uno de los Centros Municipales que se establecieron en esta misma.

Figura 8. Orientaciones del 2015-2018.



Fuente: Elaboración propia con base en datos de la Secretaría del Ayuntamiento

Aunado a los anterior y de acuerdo al crecimiento de la mancha urbana de la ciudad, es necesario replantear la distribución de los Centros de Atención Municipal, con el fin de fortalecer los lazos entre la ciudadanía y la administración, y poder recibir, analizar, canalizar y dar seguimiento a todo tipo de peticiones ciudadanas, eliminando los procesos burocráticos y creando políticas que nos permitan ser parte de un gobierno eficiente, competitivo y cercano a la gente con el objetivo de lograr un cambio en la percepción ciudadana por medio de la solución adecuada a sus demandas de manera eficaz y expedita; además de que al ciudadano se le facilite el acceso a los servicios, trámites y apoyos con los que cuenta la Administración.

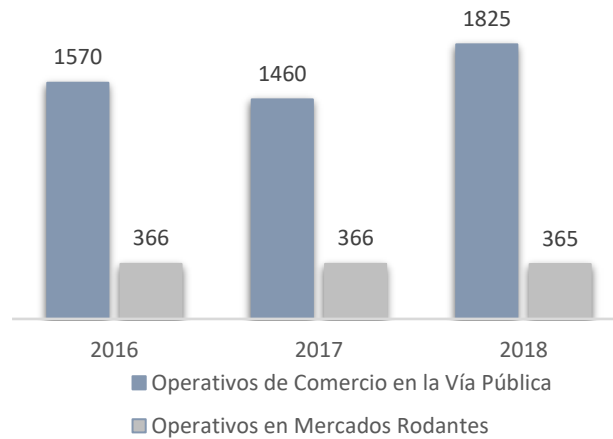
Pendiente de las acciones que el gobierno municipal realiza a corto plazo, la administración mediante la ventanilla única y organizadamente llevará los Centros de Atención Municipal con los servicios municipales a las áreas que los soliciten.

## ☞ Comercio y Establecimiento de Venta, Expendio o Consumo de Bebidas Alcohólicas.

El municipio de Monterrey es considerado uno de los más importantes de México y cuenta con aproximadamente 6 mil establecimientos con licencia para venta y/o consumo de bebidas alcohólicas, las cuales actualmente se encuentran debidamente expedidas por la Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado de Nuevo León.

Se han realizado 5 mil 952 operativos en la vía pública y mercados rodantes al momento de realizar inspecciones en materia de comercio informal.

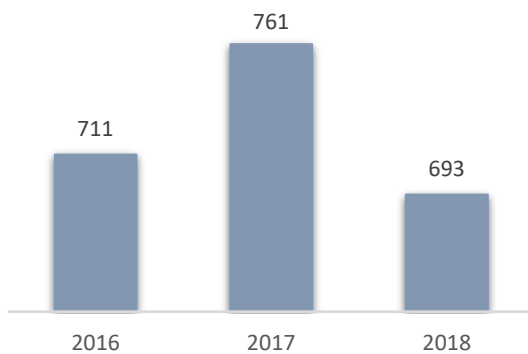
Figura 9. Operativos de comercio y en mercados rodantes del 2016, 2017 y 2018.



Fuente: Elaboración propia con base en datos de la Secretaría de Ayuntamiento.

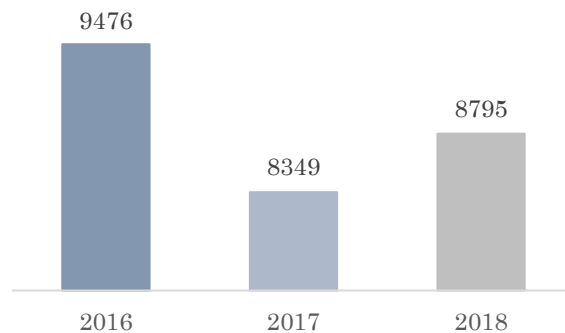
Adicionalmente, entre 2016, 2017 y 2018 se han atendido satisfactoriamente 2 mil 165 quejas recibidas a través del Sistema CONECTA, y 26 mil 165 atenciones a ciudadanos.

Figura 10. Quejas recibidas en 2016, 2017 y 2018.



Fuente: Elaboración propia con base en datos de la Secretaría del Ayuntamiento.

Figura 11. Atenciones a ciudadanos en 2016, 2017 y 2018.

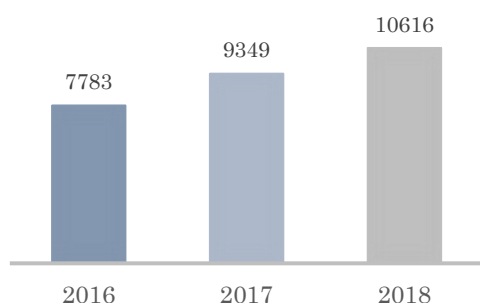


Fuente: Elaboración propia con base en datos de la Secretaría del Ayuntamiento.

En el municipio de Monterrey, de 2016 a 2018 se aplicaron 27 mil 748 infracciones y decomisos por violaciones al Reglamento para el Uso de la Vía Pública en el Ejercicio de la Actividad Comercial en Monterrey. Además, con la finalidad de garantizar condiciones de orden y control durante las épocas de alta afluencia peatonal y vehicular, de noviembre de 2015 a diciembre de 2018 se autorizaron 3 mil 486 permisos de comercio eventual o de temporada.

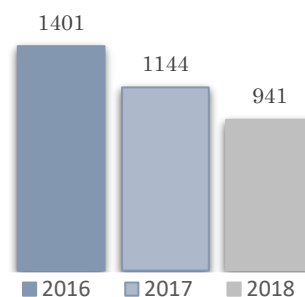
Por último, en este mismo periodo no se otorgó ningún permiso ordinario para la ocupación comercial en la vía pública.

Figura 12. Decomisos y Multas en 2016, 2017 y 2018.



Fuente: Elaboración propia con base en datos de la Secretaría del Ayuntamiento.

Figura 13. Permisos eventuales autorizados 2016, 2017 y 2018.



Fuente: Elaboración propia con base en datos de la Secretaría del Ayuntamiento.

## Participación y vinculación ciudadana

Cuando un gobierno deja de escuchar a la población corre el enorme riesgo de perder de vista las necesidades e inquietudes que más afectan a su desarrollo; por tal motivo, la participación ciudadana es de suma importancia, siendo esta, una forma para que la población acceda a las decisiones del gobierno de manera independiente, asimismo, llega a ser la forma en la cual los individuos logran que se escuchen sus voces, se acepten sus posiciones y de ese modo influyan en el debate y las decisiones públicas.

Por lo anterior, la vida comunitaria, la cohesión social y todos los elementos que ello implica, son necesarios para una mayor participación ciudadana, de mejor calidad, cuyo resultado es una democracia consolidada que represente de manera justa los intereses de todos sus ciudadanos.

No obstante, cuando existe la ausencia en general de actitudes sociales que penetren en los ámbitos políticos, se inhibe la capacidad de los ciudadanos a cooperar entre sí y con su gobierno. Por lo tanto, su capacidad de influenciar al gobierno en tiempo de necesidad —en particular, su capacidad para crear estructuras políticas ad hoc para estos propósitos— es limitada (Almond y Verba, 1989, pp. 361-62).

En consideración a lo anterior, y a que la sociedad norestense tiene uno de los niveles de participación comunitaria más bajos del país; y demostrado que está directamente relacionado el bienestar y crecimiento de la misma, en el municipio de Monterrey a 2018 se han elegido democráticamente mil 119 guías sociales y mil 183 jueces auxiliares, permitiendo con esto, tener

una comunicación cercana con el 76% del área geográfica correspondiente al municipio de Monterrey.

Complementariamente, en la actualidad la ciudadanía exige una administración pública más eficiente, sensible y capaz de dar solución a las problemáticas que se presentan dentro de la comunidad y las cuales por consecuencia ayuden a mejorar la calidad de vida de todos y cada uno de los habitantes del municipio de Monterrey, permitiéndole a los mismos, un sano esparcimiento, dignificando y potencializando así su radicación o estancia en el municipio.

El municipio cuenta con 9 mil 178 apoyos brindados a la ciudadanía en la gestión de trámites en el periodo de octubre 2016 a 2018, lo que representa un aumento de 22% comparado con el periodo anterior.

## **⌘ Capacitación**

Siendo la capacitación uno de los medios para contar con una Administración Pública eficiente, con la cual el servidor público pueda desarrollar sus habilidades y conocimientos a fin de brindar una buena y mejor atención al ciudadano, la profesionalización del servicio público apunta a la constante búsqueda de la idoneidad entre el desempeño de las funciones deseables y quienes las deben ejecutar o llevar a cabo en el sector gubernamental. Esto conlleva, no solo a la transformación de los funcionarios, sino al objetivo básico y primordial de un proceso de profesionalización, que se traduce en el mejoramiento de la Administración Pública Municipal y, por ende, de los servicios que proporciona a la sociedad. No obstante, su importancia es una de las asignaturas todavía pendientes para las administraciones públicas de los tres órdenes de gobierno en nuestro país siendo que el Servicio Profesional de Carrera en México aún se encuentra en proceso de consolidación, no existiendo en el Estado de Nuevo León, aún, una legislación en la materia.

No obstante, en el municipio de Monterrey entre las principales capacitaciones que se brindan a los servidores públicos se encuentran: Norma EC0105 Atención al Ciudadano en el Sector Público, Gestión Documental y Archivos, Responsabilidades del Servidor Público, Comunicación Efectiva, Equipos de Alto Rendimiento, Protección Civil, Derechos Humanos, Sistema de Evaluación del Desempeño, entre otros.

 **Difusión Institucional**



Con el objetivo de sensibilizar al ciudadano sobre la importancia de las acciones que se llevan a cabo en el día a día de las dependencias que trabajan por un gobierno íntegro y cercano a la ciudadanía, la comunicación adquiere, un potencial cuando se une a la comunicación moderna a través de los distintos medios de comunicación; el tema del uso del internet, por ejemplo, es fundamental para compartir la información a través de diferentes plataformas electrónicas dado que la mayoría de los ciudadanos se mantienen informados por conducto de este medio.

El estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México (2018), indica que la tasa de crecimiento promedio anual del número de usuarios de internet aumentó pasando de 51.2 millones de usuarios en 2013 a 79.1 millones de usuarios en 2017. Esto significa que 67% de los mexicanos son usuarios de internet.

Figura 14: Usuarios de Internet en México.



Fuente: Estudios sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2018.

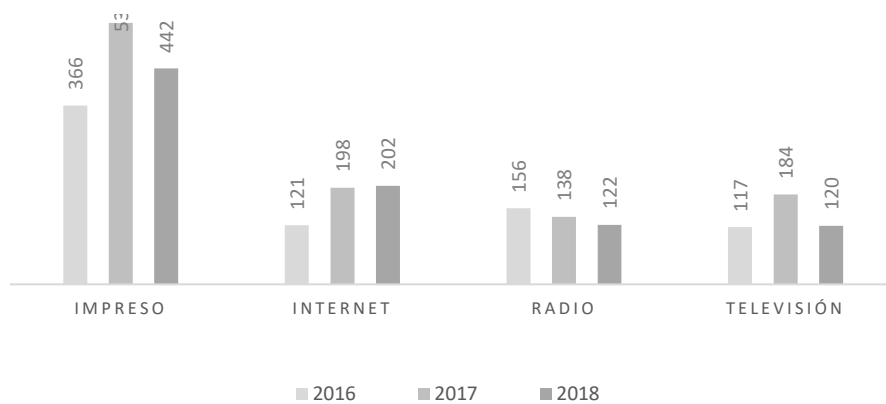
Ahora bien, el uso de redes sociales es la actividad preponderante de los mexicanos en internet, seguido de la actividad de enviar y recibir información y mensajes instantáneos. Asimismo, y de acuerdo a un estudio realizado por la Asociación de internet.mx, muestra que los mexicanos que cuentan con acceso a internet poseen en promedio 5 redes sociales. Casi la totalidad de los internautas del país cuentan con Facebook, y 9 de cada 10 tienen WhatsApp; YouTube creció 10% con respecto al año pasado y 8 de cada 10 mexicanos la frecuentan.

Es importante mencionar que, además de las nuevas oportunidades de información, de acuerdo a la Encuesta Nacional de Consumo de Contenidos Audiovisuales (2016) realizada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), 96 % de los encuestados dijo tener al menos un televisor en casa, manteniéndose como el medio preferido por los mexicanos para ver contenidos audiovisuales.



El municipio ha implementado diversas campañas de difusión institucional en diferentes medios, tales como, internet, radio, televisión e impreso.

Figura 15: Usuarios de Internet en México.



Fuente: Elaboración propia con datos de la Oficina Ejecutiva del Presidente Municipal.



# ALINEACIÓN A LA PLANEACIÓN MUNICIPAL, ESTATAL, NACIONAL E INTERNACIONAL

## A) Alineación a la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible



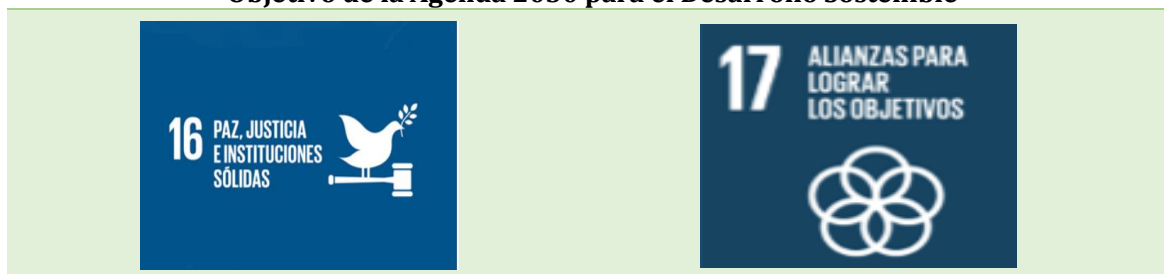
De acuerdo a la declaración de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible que entró en vigor el 1 de enero de 2016, la Agenda es un plan de acción mundial en favor de las personas, el planeta y la prosperidad. Busca fortalecer la paz universal y la erradicación de la pobreza en todas sus formas y dimensiones, incluida la pobreza extrema, hacer realidad los derechos humanos de todas las personas y alcanzar la igualdad de géneros y el empoderamiento de todas las mujeres y niñas, para avanzar así hacia el desarrollo sostenible. Se compone de 17 objetivos y 169 metas de carácter universal que abarcan las tres dimensiones del desarrollo sostenible: social,

económica y ambiental.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus metas son de carácter integrado e indivisible, de alcance mundial y de aplicación universal, tienen en cuenta las diferentes realidades, capacidades y niveles de desarrollo de cada país y respetan sus políticas y prioridades nacionales. Si bien las metas expresan las aspiraciones a nivel mundial, cada gobierno fijará sus propias metas, guiándose por la ambiciosa aspiración general, pero tomando en consideración las circunstancias del país y municipio. Cada gobierno decidirá también la forma de incorporar esas aspiraciones y metas mundiales en los procesos de planificación, las políticas y las estrategias.

Por lo anterior, con la formulación del Programa de Administración Pública Abierta y Eficiente 2019-2021 se busca contribuir específicamente y desde el ámbito de competencia municipal, en los siguientes objetivos y metas de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible:

### Objetivo de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible



## B) Alineación al Sistema Nacional de Planeación Democrática

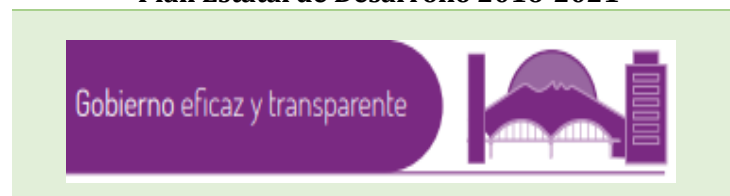
La planeación para el desarrollo municipal tiene por precepto la alineación al Sistema Nacional de Planeación Democrática, concretizada en el Plan Nacional de Desarrollo.

Por lo anterior, con la formulación del Plan Municipal de Desarrollo 2019-2021 y con desarrollo del Programa de Administración Pública Abierta y Eficiente 2019-2021, se observa y reconoce la rectoría del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2024. Asimismo, se reconoce la rectoría de los programas derivados de este, en el ámbito de competencia municipal y de acuerdo a lo establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y Ley de Planeación.

## C) Alineación al Sistema Estatal de Planeación

El Programa de Administración Pública Abierta y Eficiente 2019-2021 se realiza en concordancia y alineación al Plan Estatal de Desarrollo 2016-2021 en búsqueda de contribuir específicamente y desde el ámbito de competencia municipal, en los ejes, objetivos, estrategias y líneas de acción del Plan Estatal de Desarrollo vigente en el Estado de Nuevo León.

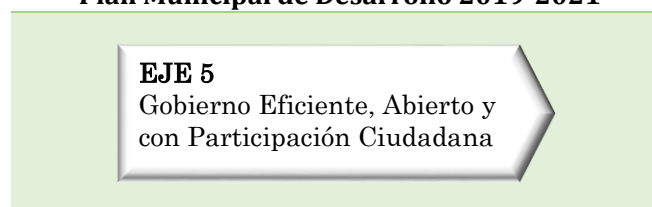
### Plan Estatal de Desarrollo 2016-2021



## D) Alineación al Sistema de Planeación del Desarrollo Municipal

El Programa de Administración Pública Abierta y Eficiente 2019-2021 se realiza en concordancia y alineación al Plan Municipal de Desarrollo 2019-2021, en búsqueda de contribuir específicamente en los ejes, objetivos, estrategias y líneas de acción de este.

### Plan Municipal de Desarrollo 2019-2021



Para su cumplimiento, se definen los siguientes mecanismos de ejecución estratégica:



# ESQUEMA DE EJECUCIÓN ESTRATÉGICA

## Plan Municipal de Desarrollo 2019-2021

## Programa Administración Pública Abierta y Eficiente 2019-2021

<i>Eje rector</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Estrategia</i>	<i>Línea de Acción</i>	<i>Mecanismos de ejecución estratégica</i>
Eje V. Gobierno Eficiente, Abierto y con Participación Ciudadana	V.1. Contribuir a lograr una administración pública eficiente mediante el manejo del gasto corriente, la deuda municipal y la mejora en la percepción del cumplimiento de disposiciones normativas en materia financiera dentro de las unidades Administrativas de la Tesorería Municipal.	V.1.1. Impulsar a que la administración del Gobierno Municipal se adecue conforme a los estándares presupuestales, legales y económicos.	V.1.1.1. Publicar la información respecto al eficiente manejo del gasto corriente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta pública e informes de avance de gestión financiera-Valor patrimonial.</li> </ul>
			V.1.1.2. Administrar la recaudación tributaria.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresos propios, Predial e ISAI en Tu Colonia, Mandamientos de ejecución, Eficiencia en el trámite del Impuesto sobre Adquisición de Inmuebles y Cobro coactivo mediante Determinaciones de Crédito Fiscal y Procedimientos Administrativos de Ejecución.</li> </ul>
			V.1.1.3. Gestionar las mejoras para el proceso transversal de pagos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con los compromisos de pago en base a los trámites ejercidos en la dirección.</li> </ul>
			V.1.1.4. Administrar el gasto en nómina.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir en tiempo y forma con el fondeo de la nómina con base en el calendario de pago de la Dirección de Recursos Humanos.</li> </ul>
			V.1.1.5. Publicar la información respecto al manejo adecuado de la deuda municipal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta pública e informes de avance de gestión financiera-Valor patrimonial.</li> </ul>
			V.1.1.6. Administrar el costo de la deuda y sus accesorios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control del nivel de endeudamiento del municipio a través del cumplimiento de la Ley de Disciplina Financiera.</li> </ul>
			V.1.1.7. Administrar el costo de la deuda con proveedores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con los compromisos de pago con base en los trámites ejercidos en la Dirección.</li> </ul>
			V.1.1.8. Publicar el informe de cumplimiento en materia financiera.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta pública e informes de avance de gestión financiera-Valor patrimonial.</li> </ul>



			V.1.1.9. Gestionar las mejoras en el manejo de información en el portal de transparencia.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reestructuración de sección título quinto de la transparencia y difusión de la información financiera.</li></ul>
		V.1.2. Contribuir a mejorar la competitividad del municipio.	V.1.2.1. Administrar las acciones para mejorar la competitividad en los resultados de las calificaciones del IMCO.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presupuesto de Egresos y el Índice de Información Presupuestal Municipal.</li></ul>



**Plan Municipal de Desarrollo 2019-2021**

**Programa Administración  
Pública Abierta y Eficiente  
2019-2021**

<i>Eje rector</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Estrategia</i>	<i>Línea de Acción</i>	<i>Mecanismos de ejecución estratégica</i>
Eje V. Gobierno Eficiente, Abierto y con Participación Ciudadana	V.2. Contribuir a fortalecer la Gestión para Resultados (GpR) de la Administración Pública Municipal a través del Presupuesto basado en Resultados (PbR) y el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED).	V.2.1. Impulsar la participación ciudadana en la elaboración, seguimiento y evaluación de los planes y programas de la Administración Pública Municipal.	V.2.1.1. Promover la ejecución de un plan estratégico que impulse la coordinación en el tema de planeación para el desarrollo municipal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover y mejorar la coordinación en el tema de planeación para el desarrollo municipal.</li> </ul>
			V.2.1.2. Impulsar el establecimiento de normas y principios para llevar a cabo la planeación del municipio mediante la creación de un Reglamento de Planeación Municipal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer principios de planeación para el desarrollo municipal.</li> </ul>
		V.2.2. Impulsar la capacitación, especialización y actualización de los servidores públicos de las dependencias y entidades para el fortalecimiento del PbR-SED.	V.2.2.1. Desarrollar la identificación estratégica de servidores públicos a capacitarse y/o actualizarse.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión para la identificación de servidores públicos a capacitarse y/o actualizarse.</li> </ul>
			V.2.2.2. Analizar las competencias precisas a desarrollar para la capacitación, especialización y actualización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis y definición de temas específicos para la capacitación, especialización y/o actualización.</li> <li>Realizar capacitación en Sistema de Evaluación del Desempeño.</li> </ul>



**Plan Municipal de Desarrollo 2019-2021**

**Programa Administración  
Pública Abierta y Eficiente  
2019-2021**

<i>Eje rector</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Estrategia</i>	<i>Línea de Acción</i>	<i>Mecanismos de ejecución estratégica</i>
Eje V. Gobierno Eficiente, Abierto y con Participación Ciudadana	V.2. Contribuir a fortalecer la Gestión para Resultados (GpR) de la Administración Pública Municipal a través del Presupuesto basado en Resultados (PbR) y el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED).	V.2.3. Robustecer el seguimiento y la evaluación de resultados.	V.2.3.1. Realizar anualmente la evaluación del desempeño de los recursos federales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecución anual de evaluaciones del desempeño de los recursos federales.</li> </ul>
			V.2.3.2. Dar seguimiento a las recomendaciones derivadas de las evaluaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar, atender y dar seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora.</li> </ul>
			V.2.3.3. Utilizar la información del desempeño para la mejora de los programas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis del resultado de las evaluaciones del desempeño y mejora en los Programas Presupuestarios mediante la elaboración de Informes de Resultados de Programas Presupuestarios.</li> <li>Elaboración de Informe de Integración de Programas Presupuestarios.</li> </ul>
			V.2.3.4. Sistematizar la recopilación de información para el análisis de datos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar y hacer uso de un sistema informático para la recopilación y análisis de datos denominado "Sistema al Seguimiento del Desempeño".</li> </ul>
		V.2.4. Fortalecer el marco jurídico de la Administración Pública Municipal	V.2.4.1. Incorporar el Presupuesto basado en Resultados al Reglamento de la Administración.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporar el Presupuesto basado en Resultados al Reglamento de la Administración.</li> </ul>



**Plan Municipal de Desarrollo 2019-2021**

**Programa Administración Pública  
Abierta y Eficiente 2019-2021**

<i>Eje rector</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Estrategia</i>	<i>Línea de Acción</i>	<i>Mecanismos de ejecución estratégica</i>
Eje V. Gobierno Eficiente, Abierto y con Participación Ciudadana	V.5. Contribuir a la transparencia gubernamental abierta e incluyente a través de accesos eficientes de información.	V.5.1. Impulsar acciones para reglamentar el resguardo de la información para una mayor eficiencia y eficacia en la transparencia gubernamental y la protección de datos personales.	V.5.1.1. Capacitar a los enlaces de archivos de trámite en digitalización y clasificación de archivos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar capacitación presencial o en línea de Gestión Documental y Archivos.</li> </ul>
			V.5.1.2. Implementar el uso de cuadros de clasificación archivística en las dependencias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar cuadros de clasificación archivística.</li> <li>Solicitar a los Titulares de la Administración Pública Municipal y Paramunicipal, la aprobación del cuadro general de clasificación archivística, de series comunes y sustantivas y, en su caso, hacer los cambios necesarios.</li> <li>Diseñar programa de implementación en la Administración Pública Municipal y Paramunicipal.</li> </ul>
			V.5.1.3. Promover y difundir al interior de las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal la normatividad relativa a la protección de datos personales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar capacitación presencial o en línea de Protección de Datos Personales.</li> </ul>





**Plan Municipal de Desarrollo 2019-2021**

**Programa Administración Pública Abierta y Eficiente 2019-2021**

<i>Eje rector</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Estrategia</i>	<i>Línea de Acción</i>	<i>Mecanismos de ejecución estratégica</i>
Eje V. Gobierno Eficiente, Abierto y con Participación Ciudadana	V.5. Contribuir a la transparencia gubernamental abierta e incluyente a través de accesos eficientes de información.	V.5.2. Impulsar el cumplimiento de las obligaciones de Transparencia Gubernamental en tiempo y forma.	V. 5.2.1. Adherir al municipio a sistemas de información pública accesible.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicar información en la plataforma de la Red México Abierto.</li> </ul>
			V.5.2.2. Atender a la ciudadanía mediante una contestación oportuna de las solicitudes de información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dar seguimiento y/o supervisar las contestaciones de solicitudes de información y actualizar la estadística.</li> </ul>
			5.2.3. Fortalecer las acciones para fomentar y dar continuidad a la publicación de información en formato de datos abiertos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supervisar que la información de interés público se encuentre actualizada (en caso de incidencia significativa en las solicitudes de información sobre algún tema en específico, se podrá considerar para publicarse como de interés público).</li> </ul>
	V.6. Contribuir a la actualización de conocimientos de los temas de importancia e impacto en la Administración Pública Municipal mediante la capacitación a servidores públicos.	V.6.1 Promover una adecuada planeación de capacitación para los servidores públicos del municipio de Monterrey.	V.6.1.1. Realizar la Detección de Necesidades de Capacitación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar la Detección de Necesidades de Capacitación.</li> </ul>
			V. 6.1.2. Elaborar el Plan Anual de Capacitación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar el Plan Anual de Capacitación.</li> </ul>
			V.6.1.3. Gestionar para obtener apoyo de instituciones especializadas para capacitar en temas que así lo requieran por su complejidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover acuerdo, convenio o colaboración con alguna institución especializada para capacitar en temas que así lo requieran.</li> </ul>
			V.6.2.1. Definir mecanismos para impulsar la capacitación de servidores públicos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar e implementar mecanismos para impulsar la capacitación de servidores públicos.</li> </ul>
			V.6.2.2. Realizar difusión interna de las capacitaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover por medios oficiales internos la participación de la capacitación entre las Dependencias de la Administración Pública Municipal.</li> </ul>



**Plan Municipal de Desarrollo 2019-2021**

**Programa Administración Pública  
Abierta y Eficiente 2019-2021**

<i>Eje rector</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Estrategia</i>	<i>Línea de Acción</i>	<i>Mecanismos de ejecución estratégica</i>
Eje V. Gobierno Eficiente, Abierto y con Participación Ciudadana	V.8. Dar el seguimiento completo e integral de la petición del ciudadano e incrementar su participación en las solicitudes de servicios municipales en la población.	V.8.1. Establecer mecanismos de seguimiento que incentiven y faciliten los accesos a las solicitudes del ciudadano de los servicios que ofrece el Gobierno Municipal de Monterrey.	V.8.1.1. Diseñar e implementar herramientas tecnológicas para la recepción de solicitudes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear e implementar un sistema para contar con un expediente único electrónico de usuarios de servicios municipales para evitar solicitar documentos a los ciudadanos cada vez que realizan un trámite ante cualquier autoridad municipal.</li> </ul>
			8.1.2. Diseñar controles para un seguimiento en tiempo y/o preventivo a las peticiones de los ciudadanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar reporte de solicitudes municipales canalizadas por secretaría.</li> </ul>
			8.1.3. Dar seguimiento a servicios que fueron realizados en tiempo por medio de llamadas de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar el seguimiento completo e integral de la petición del ciudadano e incrementar su participación en las solicitudes de servicios municipales en la población.</li> <li>• Realizar llamadas por medio de Call Center, donde califican el servicio que se les brinda a la ciudadanía.</li> </ul>
			8.1.4. Fortalecer los Centros de Atención Municipal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear nuevos espacios de Centros de Atención Municipal en ubicaciones seleccionadas estratégicamente considerando variables como Distritos y Subcentros Urbanos y áreas de mayor crecimiento.</li> <li>• Capacitación al personal en temas de Atención al Ciudadano.</li> </ul>



**Plan Municipal de Desarrollo 2019-2021**

**Programa Administración Pública  
Abierta y Eficiente 2019-2021**

<i>Eje rector</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Estrategia</i>	<i>Línea de Acción</i>	<i>Mecanismos de ejecución estratégica</i>
Eje V. Gobierno Eficiente, Abierto y con Participación Ciudadana	V.8. Dar el seguimiento completo e integral de la petición del ciudadano e incrementar su participación en las solicitudes de servicios municipales en la población.	V.8.1. Establecer mecanismos de seguimiento que incentiven y faciliten los accesos a las solicitudes del ciudadano que ofrece el Gobierno Municipal de Monterrey.	8.1.5. Fortalecer la Ventanilla Única Municipal de Atención a Trámites.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento a la implementación de la Ventanilla Única Municipal de Atención a Trámites (VUMAT).</li> </ul>
	V.9. Ordenar y regular el funcionamiento de los establecimientos donde se vende, expende o consumen bebidas alcohólicas y del comercio informal en la vía pública en cualquier da las modalidades	V.9.1. Promover la aplicación eficiente de sanciones en observancia del reglamento en la materia.	V.9.1.1. Gestionar modificaciones al reglamento para llevar un mejor control para la inspección.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar el reglamento actual para detectar las áreas de oportunidad en materia de inspección.</li> </ul>
			V.9.1.2. Fortalecer el área de inspección y vigilancia para llevar a cabo un adecuado control de inspecciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Crear procesos estandarizados para la Dirección de Inspección y Vigilancia.</li> </ul>
		V.9.1.3. Contar con personal capacitado y calificado para llevar a cabo las labores del área.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reforzar el área de Inspectores de la dirección mediante capacitaciones.</li> </ul>	



**Plan Municipal de Desarrollo 2019-2021**

**Programa Administración Pública  
Abierta y Eficiente 2019-2021**

<i>Eje rector</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Estrategia</i>	<i>Línea de Acción</i>	<i>Mecanismos de ejecución estratégica</i>
Eje V. Gobierno Eficiente, Abierto y con Participación Ciudadana.	V.9. Ordenar y regular el funcionamiento de los establecimientos donde se vende, expende o consumen bebidas alcohólicas y del comercio informal en la vía pública en cualquier da las modalidades.	V.9.2. Desarrollar operativos enfocados a verificar que los comerciantes informales se encuentren dentro del padrón y verificar que no cometan faltas al reglamento.	V.9.2.1. Realizar inspecciones de comercio ambulante.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspeccionar espacios destinados al comercio fijo, semifijo, ambulante y mercados Municipales.</li> <li>• Realizar los operativos a los comerciantes que conformen el padrón para verificar que no se cometan faltas al reglamento.</li> </ul>
			V.9.2.2. Promover las brigadas de regularización para la conformación del padrón de comerciantes en la vía pública.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar operativos a los comerciantes que conformen el padrón para verificar que no se cometan faltas al reglamento.</li> </ul>
			V.9.2.3. Revisar los permisos otorgados a los comerciantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender las solicitudes de permisos temporales de los comerciantes.</li> <li>• Revisar el cumplimiento de los requisitos establecidos por el reglamento de la Dirección de Comercio.</li> </ul>
			V.9.2.4. Fortalecer la plantilla laboral de comercio para llevar a cabo un adecuado control de inspecciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforzar de manera adecuada el área para el desarrollo y cumplimiento de actividades pertenecientes a la Dirección de Comercio.</li> </ul>
			V.9.2.5. Contar con personal capacitado y calificado para llevar a cabo las labores de inspección y control del comercio en la vía pública.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar manual de operaciones de la Dirección de Comercio.</li> <li>• Reforzar de manera adecuada el área para el desarrollo y cumplimiento de actividades pertenecientes a la Dirección de Comercio.</li> <li>• Capacitar al personal para llevar a cabo de manera adecuada el desarrollo y cumplimiento de las actividades pertenecientes a la Dirección de Comercio.</li> </ul>



**Plan Municipal de Desarrollo 2019-2021**

**Programa Administración Pública  
Abierta y Eficiente 2019-2021**

<i>Eje rector</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Estrategia</i>	<i>Línea de Acción</i>	<i>Mecanismos de ejecución estratégica</i>
Eje V. Gobierno Eficiente, Abierto y con Participación Ciudadana.	V.10. Contribuir a que la ciudadanía participe en la toma de decisiones y que esas decisiones contribuyan a la satisfacción del ciudadano respecto de los trabajos realizados por la administración.	V.10.1 Fomentar mecanismos que incentiven y faciliten la participación ciudadana en los procesos de decisión de la Administración Pública Municipal.	V.10.1.1. Instaurar asambleas vecinales con el fin de fomentar la participación ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar asambleas vecinales con el fin de fomentar la participación ciudadana.</li> <li>Llevar acabo la eleccion de sus representantes sociales (Jueces Auxiliares y Juntas Vecinales) para las gestiones necesarias ante el municipio.</li> </ul>
			V.10.1.2. Realizar convocatorias de temas de interés social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar convocatorias para la vinculación con asociaciones civiles en zonas de vulnerabilidad y atención prioritaria de interés social.</li> <li>Vinculación con Asociaciones Civiles.</li> <li>Crear padrón de asociaciones que participen con acciones que coadyugen en beneficio de la sociedad mas vulnerable.</li> </ul>
			V.10.1.3. Realizar audiencias públicas con el fin de escuchar las sugerencias y quejas de los ciudadanos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza audiencias públicas con el fin de escuchar las sugerencias y quejas de los ciudadanos.</li> </ul>
			V.10.1.4. Fortalecer la toma de decisiones a través del ejercicio del Presupuesto Participativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acercar los servicios y trámites de las dependencias municipales a diferentes colonias del municipio.</li> <li>Llevar acabo la elección de sus representantes sociales (Jueces Auxiliares y Juntas Vecinales) para las gestiones necesarias ante el municipio.</li> </ul>



**Plan Municipal de Desarrollo 2019-2021**

**Programa Administración Pública  
Abierta y Eficiente 2019-2021**

<i>Eje rector</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Estrategia</i>	<i>Línea de Acción</i>	<i>Mecanismos de ejecución estratégica</i>
Eje V. Gobierno Eficiente, Abierto y con Participación Ciudadana.	V.10. Contribuir a que la ciudadanía participe en la toma de decisiones y que esas decisiones contribuyan a la satisfacción del ciudadano respecto de los trabajos realizados por la administración.	V.10.2. Promover cambios en el progreso de la comunidad por las decisiones tomadas en las convocatorias en materia de participación	V.10.2.1. Incrementar el nivel de sentido de pertenencia en los ciudadanos respecto a los servicios otorgados de participación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contribuir a la satisfacción de los ciudadanos aplicando los recursos en fines necesarios y así satisfacer la solución de problemas importantes con la toma de decisiones acertadas, incrementando la mejora en la comunidad.</li> <li>Realizar llamadas de satisfacción a los ciudadanos para calificar los trámites y servicios brindados por parte de la Dirección de Participación Ciudadana.</li> </ul>
			V.10.2.2. Impulsar a los ciudadanos elegidos para jueces auxiliares en las actividades de la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconocer la participación ciudadana activa de los Jueces Auxiliares en actividades en pro de su comunidad.</li> </ul>
		V.10.3. Promover estrategias de contacto efectivas entre la administración y la comunidad.	V.10.3.1. Reforzar mecanismos como consultas populares o vecinales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reforzar las consultas populares.</li> <li>Realizar asambleas donde se recaben las inquietudes de los ciudadanos en temas específicos y prioritarios para ellos.</li> </ul>
			V.10.3.2. Actualizar el Padrón de Jueces Auxiliares a través de censos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elegir Jueces Auxiliares para la actualización del padrón de Jueces Auxiliares a través de censos.</li> <li>Implementar visitas al domicilio para la revisión de los datos de los Jueces Auxiliares.</li> </ul>
			V.10.3.3. Capacitar a Jueces Auxiliares.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitar a Jueces Auxiliares.</li> <li>Realizar talleres para el conocimiento de sus facultades, así como el conocimiento de los servicios y trámites que cuenta el municipio.</li> </ul>



**Plan Municipal de Desarrollo 2019-2021**

**Programa Administración Pública  
Abierta y Eficiente 2019-2021**

<i>Eje rector</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Estrategia</i>	<i>Línea de Acción</i>	<i>Mecanismos de ejecución estratégica</i>
Eje V. Gobierno Eficiente, Abierto y con Participación Ciudadana.	V.10. Contribuir a que la ciudadanía participe en la toma de decisiones y que esas decisiones contribuyan a la satisfacción del ciudadano respecto de los trabajos realizados por la administración.	V.10.3. Promover estrategias de contacto efectivas entre la administración y la comunidad.	V.10.3.4. Fortalecer la vinculación con Asociaciones Civiles en zonas de vulnerabilidad o zonas de atención prioritaria.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar convocatorias para la vinculación con asociaciones civiles en zonas de vulnerabilidad y atención prioritaria de interés social.</li> <li>Crear padrón de asociaciones que participen con acciones que coadyugen en beneficio de la sociedad mas vulnerable.</li> </ul>
			V.10.3.5. Tecnificar las acciones que permitan una eficiente administración.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover la implementación del proyecto de digitalización de Cartas Simples y Certificadas.</li> <li>Tecnificación de los procesos involucrados en esta actividad desarrollando las herramientas tecnologicas que apoyen a los ciudadanos en este servicio.</li> </ul>
		V.10.4. Incrementar motores de búsqueda ágiles y actualizadas de los archivos histórico y contemporáneos.	V.10.4.1. Ampliar la búsqueda en la digitalización del acervo del archivo histórico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Digitalización de documentos del Acervo del Archivo Histórico Municipal, correspondiente a los acervos de los años 1992 al 2018.</li> </ul>
			V.10.4.2. Crear la opción de digitalización como texto en el programa del Archivo Histórico y del acervo del Archivo Contemporáneo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar la digitalización de documentos del Acervo del Archivo Histórico Municipal.</li> <li>Digitalizar en forma de texto, los acervos del Archivo Histórico de Monterrey, para agilizar la búsqueda de información.</li> </ul>



**Plan Municipal de Desarrollo 2019-2021**

**Programa Administración Pública  
Abierta y Eficiente 2019-2021**

<i>Eje rector</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Estrategia</i>	<i>Línea de Acción</i>	<i>Mecanismos de ejecución estratégica</i>
Eje V. Gobierno Eficiente, Abierto y con Participación Ciudadana.	V.10. Contribuir a que la ciudadanía participe en la toma de decisiones y que esas decisiones contribuyan a la satisfacción del ciudadano respecto de los trabajos realizados por la administración.	V.10.5. Incrementar el interés los ciudadanos sobre la información brindada por el archivo histórico y contemporáneo.	V.10.5.1. Realizar índices temáticos para las actas y gacetas municipales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar, generar y agrupar la información conforme a los índices temáticos generados por las Comisiones del Ayuntamiento.</li> </ul>
			V.10.5.2. Crear manual de identidad y criterios editoriales para la debida publicación de las Gacetas Municipales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar, redactar, editar, publicar y difundir entre las dependencias municipales los criterios y las sugerencias para cualquier documento o información susceptible de ser publicada en la Gaceta Municipal.</li> </ul>
		V.10.6. Brindar orientación a los ciudadanos sobre el acercamiento a las diferentes áreas de la Administración Pública Municipal.	V.10.6.1. Proporcionar orientación para realizar los trámites que emanan de las Secretarías que componen la Administración Pública Municipal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orientar a la ciudadanía para la realización correcta de los trámites, derivados de los programas que componen la administración para ser beneficiados.</li> </ul>
			V.10.6.2. Atender a cada uno de los ciudadanos mediante el seguimiento a las audiencias solicitadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atender a cada uno de los ciudadanos mediante el seguimiento a las audiencias solicitadas.</li> <li>Atender y canalizar la petición del ciudadano al área municipal correspondiente, dándole el respectivo seguimiento, para su realización.</li> </ul>





**Plan Municipal de Desarrollo 2019-2021**

**Programa Administración Pública  
Abierta y Eficiente 2019-2021**

<i>Eje rector</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Estrategia</i>	<i>Línea de Acción</i>	<i>Mecanismos de ejecución estratégica</i>
Eje V. Gobierno Eficiente, Abierto y con Participación Ciudadana.	V.10. Contribuir a que la ciudadanía participe en la toma de decisiones y que esas decisiones contribuyan a la satisfacción del ciudadano respecto de los trabajos realizados por la administración.	V.10.7. Incrementar el apoyo legal para orientar a los ciudadanos en las diversas materias.	V.10.7.1. Implementar módulos de orientación con asesores jurídicos en los Centros de Atención Municipal y de Cartillas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orientar a los ciudadanos conforme al trámite o servicio a realizar con asesores jurídicos en los Centros de Atención Municipal y de Cartillas.</li> </ul>
			V.10.7.2. Impulsar el conocimiento de las diversas problemáticas legales y orientaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orientar a la ciudadanía para la realización correcta de los trámites, derivados de los programas que componen la administración para ser beneficiados.</li> </ul>
			V.10.7.3. Impulsar el conocimiento sobre asesorías para poder resolver la situación del ciudadano.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brindar asesoría jurídica para orientar a los ciudadanos en temas legales, que le aquejen.</li> <li>Orientar a la ciudadanía para la realización correcta de los trámites, derivados de los programas que componen la administración para ser beneficiados.</li> </ul>
	V.11. Dar a conocer los programas, proyectos y acciones a la población y verificar el impacto de su difusión.	V.11.1. Informar a la población sobre las acciones del municipio.	V.11.1.1. Realizar un procedimiento documentado para el envío de información a la unidad central responsable de la comunicación social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar procedimiento documentado para la difusión.</li> </ul>
			V.11.1.2. Difundir información a través de medios digitales, radio, televisión, boletines, prensa escrita y demás medios al alcance.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar procedimiento documentado para la difusión.</li> </ul>
			V.11.1.3. Documentar un plan de comunicación social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar plan candelarizado para la difusión.</li> </ul>
			V.11.1.4. Evaluar el impacto de los proyectos, programas y acciones de la Administración Pública Municipal en la opinión pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato de difusión.</li> </ul>



## SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

En la búsqueda de asegurar la medición y evaluación del impacto de las acciones establecidas y en conformidad con el artículo 104 fracción V de la Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León y artículo 44 fracción II, III y IV del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Monterrey, la Contraloría Municipal del Municipio de Monterrey, a través de la Dirección de Planeación y Evaluación del Desempeño, realizará el seguimiento del presente programa de acuerdo a lo señalado en el proceso P-CMU-PLC-04 Seguimiento al Desempeño.

Asimismo, la Dirección de Planeación y Evaluación del Desempeño llevará a cabo el proceso de evaluación de acuerdo a lo establecido en el proceso P-CMU-PLC-10 Evaluación del Desempeño y en el proceso P-CMU-PLC-11 Mecanismos para el Seguimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora Derivados de las Recomendaciones de las Evaluaciones del Desempeño.

## DIFUSIÓN

Al término de la formulación y aprobación del presente programa por parte de los titulares de las Dependencias de la Administración Pública Municipal, la difusión y publicación del programa derivado del Plan Municipal de Desarrollo 2019-2021 deberá llevarse a cabo por conducto de la Contraloría Municipal del Municipio de Monterrey, a través de la Dirección de Planeación y Evaluación del Desempeño, la cual, realizará la difusión del presente documento de acuerdo a las fechas y mecanismos definidas por esta y a lo especificado en el numeral 6.1.2 del M-CMU-PLC-01 Manual de Planeación para el Desarrollo Municipal y de acuerdo a las leyes, reglamentos aplicables y lineamientos establecidos por la Contraloría Municipal.

## RESPONSABILIDADES

El presente programa es de observancia obligatoria para las dependencias de la Administración Pública Municipal involucradas en el mismo de acuerdo a las atribuciones establecidas en el Reglamento de la Administración Pública Municipal de Monterrey, asimismo, y en cumplimiento al M-CMU-PLC-01 Manual de Planeación para el Desarrollo Municipal, M-CMU-PLC-03 Manual para la Elaboración de los Programas Sectoriales e Institucionales, y a las leyes, reglamentos aplicables y lineamientos establecidos por la Contraloría Municipal.



# EMISIÓN

Monterrey, Nuevo León, a 10 de junio del 2019

---

Lic. Juan Manuel Cavazos Balderas  
Secretario del Ayuntamiento

---

Dr. Antonio Fernando Martínez Beltrán  
Tesorero Municipal

---

Lic. Luis Horacio Bortoni Vázquez  
Contralor Municipal

---

Lic. Genaro García de la Garza  
Jefe de la Oficina Ejecutiva del Presidente  
Municipal