

Programa Operativo Anual 2024

Información General	
Dependencia	Secretaría del Ayuntamiento
Unidad responsable	Dirección General de Gobierno y Asuntos Interinstitucionales
Alineación al Eje rector del Plan Municipal de Desarrollo	II. Ciudad en Paz
Alineación al Objetivo del Plan Municipal de Desarrollo	2.5 Cultura cívica y legalidad para la armonía social

Dato general para indicadores		
Semaforización		
Verde	Amarillo	Rojo
>=80%	<80% & >50%	<=50%

Datos del indicador										Calendarización de actividades												
No.	Nombre del indicador	Definición del indicador	Método de cálculo	Frecuencia	Sentido del indicador	Meta anual	Unidad de medida	Programa Presupuestario	Medios de verificación	2024												
										Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
1	Realizar certificaciones de documentos	Mide la cantidad de certificaciones que se realizan de documentos que obran en los Archivos del Gobierno de Monterrey.	(Total de certificaciones a documentos realizadas/ Total de certificaciones solicitadas)*100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Archivos de Monterrey para la Paz	Reporte de Solicitud /Comprobante de pago de derechos por una certificación.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2	Realizar publicaciones en el Portal del Archivo Histórico	Mide la cantidad de publicaciones en distintos medios realizadas por la Coordinación de Archivos con motivo de la difusión archivística.	(Total de publicaciones realizadas/ total de publicaciones requeridas)*100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Archivos de Monterrey para la Paz	Planeación Interna/Liga de publicación.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3	Atender y dar respuesta a las solicitudes y/o búsquedas de documentos, copias simples y/o certificadas	Mide la cantidad de solicitudes que se atienden, recibidas por parte de los ciudadanos, servidores públicos, investigadores y publico en general respecto de los documentos que obran en el Archivo Histórico de Monterrey.	(Cantidad de solicitudes atendidas/Cantidad de solicitudes recibidas)*100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Archivos de Monterrey para la Paz	Reporte de Solicitud/Bitacora de control de información brindada.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Juan José Niño Tejedor
Coordinador de Asesores de la Secretaría de Ayuntamiento

Lic. David Caballero Sánchez
Director General Gobierno y Asuntos Interinstitucionales

*Con fundamento en el acuerdo delegatorio de facultades publicado en la Gaceta Municipal Especial del mes de mayo de 2023.

Programa Operativo Anual 2024

Información General	
Dependencia	Secretaría del Ayuntamiento
Unidad responsable	Dirección de Concertación Social
Alineación al Eje rector del Plan Municipal de Desarrollo	II. Ciudad en Paz
Alineación al Objetivo del Plan Municipal de Desarrollo	2.5 Cultura cívica y legalidad para la armonía social

Dato general para indicadores		
Semafización		
Verde	Amarillo	Rojo
>=80%	<80% & >50%	<=50%

Datos del indicador										Calendarización de actividades												
No.	Nombre del indicador	Definición del indicador	Método de cálculo	Frecuencia	Sentido del indicador	Meta anual	Unidad de medida	Programa Presupuestario	Medios de verificación	2024												
										Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
1	Brindar atención de gestión social y resolución de problemáticas sociales	Brindar el apoyo a la ciudadanía en los distintos trámites que se manejan dentro de la administración municipal y dar el seguimiento respectivo a las problemáticas que se presenten dentro de la comunidad. Privilegiando la resolución pacífica de conflictos atendiéndolas al cien por ciento. (asesorías jurídicas, audiencias).	(Cantidad de atenciones a los usuarios realizadas/ cantidad de atenciones solicitadas) *100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Archivo de Monterrey para la Paz	Relación de folios generados con problemáticas presentadas por ciudadanos, listado de registro de atención con tema a tratar y fecha de atención y evidencia fotográfica	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2	Brindar atención de servicio de gestoría media cartilla del servicio Militar Nacional	Del proceso a seguir para que el ciudadano mexicano que resida en Monterrey y esté por cumplir la mayoría de edad pueda tramitar su Media Cartilla del Servicio Militar Nacional, este indicador medirá la cantidad de atenciones realizadas en la gestoría de la media cartilla	(Cantidad de atenciones realizadas / Cantidad de atenciones solicitadas) *100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Archivo de Monterrey para la Paz	Registro de solicitud de Cartilla Militar	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3	Brindar atención de trámites de expedición y renovación del pasaporte ordinario Mexicano	Atender, gestionar, administrar y organizar las actividades para el trámite de Pasaporte Ordinario Mexicano, resguardando la confidencialidad de la información generada, con el objeto de que se cumplan las políticas generales y específicas siempre en apego a la Normatividad aplicable.	(Cantidad de atenciones realizadas / Cantidad de atenciones solicitadas) *100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Archivo de Monterrey para la Paz	-Reporte de atenciones recibidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4	Expedir Constancia Simple de Juez Auxiliar	Redactar y asegurar un correcto contenido en el documento (constancia) que la persona solicite, ya sea por inexistencia de documentos oficiales probatorios, constancia de residencia, constancia de cambio de domicilio, constancia de domicilio conyugal, constancia de estado familiar de unión libre, constancia de dependiente económico, constancia de ingresos económicos, constancia de identificación personal por causa de inexistencia de documentos oficiales probatorios y las demás que autorice la autoridad municipal.	(Cantidad de Constancias Simples realizadas en el periodo/ Cantidad de Constancias Simples solicitadas) *100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Archivo de Monterrey para la Paz	-Reporte de constancias simples recibidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5	Expedir Constancia Certificada de Juez Auxiliar	Certificar constancias expedidas por parte de los CAM y la Jueza o el Juez Auxiliar de la sección que se le atribuye, según el registro proveniente de la Coordinación Operativa de Juezas y Jueces Auxiliares de la Dirección de Concertación Social	(Cantidad de Constancias Certificadas realizadas en el periodo/ Cantidad de Constancias Certificadas solicitadas) *100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Archivo de Monterrey para la Paz	-Reporte de constancias simples recibidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6	Procedimiento de Mediación	Este indicador muestra el porcentaje de procesos de Mediación/Conciliación ejecutados por el Centro de Mecanismos Alternativos de la Dirección de Concertación Social	(Cantidad de Mediaciones-Conciliaciones que se realizan o ejecutadas / Cantidad de Mediación Solicitadas)*100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Archivo de Monterrey para la Paz	Base de datos, Actas de Conclusión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Juan José Niño Tejedor
Coordinador de Asesores de la Secretaría de Ayuntamiento

Lic. Félix Torres Garza
Director de Concertación Social

*Con fundamento en el acuerdo delegatorio de facultades publicado en la Gaceta Municipal Especial del mes de mayo de 2023.

Programa Operativo Anual 2024

Información General	
Dependencia	Secretaría del Ayuntamiento
Unidad responsable	Dirección de Atención a Grupos Religiosos
Alineación al Eje rector del Plan Municipal de Desarrollo	V. Ciudad abierta
Alineación al Objetivo del Plan Municipal de Desarrollo	5.3 Sistema integral de mejora regulatoria

Dato general para indicadores		
Semaforización		
Verde	Amarillo	Rojo
>=80%	<80% & >50%	<=50%

Datos del indicador										Calendarización de actividades													
No.	Nombre del indicador	Definición del indicador	Método de cálculo	Frecuencia	Sentido del indicador	Meta anual	Unidad de medida	Programa Presupuestario	Medios de verificación	2024													
										Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
1	Porcentaje de asuntos religiosos atendidos.	Este indicador mide el porcentaje de asuntos, relacionados con asociaciones, iglesias, agrupaciones y demás instituciones y organizaciones religiosas, que son atendidos.	(Asuntos religiosos atendidos/asuntos religiosos recibidos)*100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Encontrándonos para la Paz	-Ficha de asunto, oficio enviado o fotografía. -Reporte de solicitudes recibidas de asuntos religiosos.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2	Porcentaje de solicitudes de grupos religiosos vinculadas.	Este indicador mide el porcentaje de las solicitudes de grupos religiosos dirigidas al Gobierno de Monterrey que son vinculadas a las dependencias correspondientes.	(Solicitudes de grupos religiosos vinculadas/solicitudes de grupos religiosos recibidas)*100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Encontrándonos para la Paz	-Ficha de asunto u oficio enviado. -Reporte de solicitudes recibidas de grupos religiosos.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3	Porcentaje de cartas compromiso para el disfrute y ejercicio de derechos y libertades en el espacio público acordadas por grupos religiosos.	Este indicador mide el porcentaje de cartas compromiso para el disfrute y ejercicio de derechos y libertades en el espacio público (durante eventos y/o actividades religiosas) que son acordadas por grupos religiosos.	(Cartas compromiso acordadas por grupos religiosos/eventos y/o actividades religiosas en el espacio público notificadas)*100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Encontrándonos para la Paz	-Carta de acuerdos firmada o fotografía. -Reporte de evento y/o actividades asistidos.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Juan José Niño Tejedor
Coordinador de Asesores de la Secretaría de Ayuntamiento

Lic. Graciela Ailloud Rincón
Directora de Atención a Grupos Religiosos

*Con fundamento en el acuerdo delegatorio de facultades publicado en la Gaceta Municipal Especial del mes de mayo de 2023.

Programa Operativo Anual 2024

Información General	
Dependencia	Secretaría del Ayuntamiento
Unidad responsable	Dirección de General de Control Regulatorio
Alineación al Eje rector del Plan Municipal de Desarrollo	II. Ciudad en Paz
Alineación al Objetivo del Plan Municipal de Desarrollo	2.5 Cultura cívica y legalidad para la armonía social

Dato general para indicadores		
Semaforización		
Verde	Amarillo	Rojo
>=80%	<80% & >50%	<=50%

Datos del indicador										Calendarización de actividades													
No.	Nombre del indicador	Definición del indicador	Método de cálculo	Frecuencia	Sentido del indicador	Meta anual	Unidad de medida	Programa Presupuestario	Medios de verificación	2024													
										Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
1	Validar las expediciones y renovaciones de las licencias	Validar las expediciones y renovaciones de las licencias para el funcionamiento de establecimientos mercantiles	(Total de expediciones y renovaciones /Total de solicitudes)*100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Control de Inspecciones en Materia de Alcoholes, Espectáculos, Comercio, Desarrollo Urbano, Ecología y Servicios Públicos	Listado de inspecciones	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2	Realizar inspecciones en materia alcohol, espectáculos, comercio, desarrollo urbano, ambiental y de limpia	Realización de inspecciones en atención a quejas y/o denuncias así como acciones de vigilancia para verificar el cumplimiento de las leyes aplicables a las actividades industriales, comerciales o servicios	(Total de inspecciones realizadas/Total de inspecciones solicitadas)*100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Control de Inspecciones en Materia de Alcoholes, Espectáculos, Comercio, Desarrollo Urbano, Ecología y Servicios Públicos	Reporte de inspecciones realizadas en materia de ecología	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3	Brindar atención a denuncias ciudadanos	Brindar atención a quejas de en en materia alcohol, espectáculos, comercio, desarrollo urbano, ambiental y de limpia	(Total de quejas /Total de quejas atendidas)*100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Control de Inspecciones en Materia de Alcoholes, Espectáculos, Comercio, Desarrollo Urbano, Ecología y Servicios Públicos	Reporte de atenciones a ciudadanos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Juan José Niño Tejedor
Coordinador de Asesores de la Secretaría de Ayuntamiento

Ing. Kees Wout Bleijenberg Van Der Linden
Director General de Control Regulatorio y Vigilancia

*Con fundamento en el acuerdo delegatorio de facultades publicado en la Gaceta Municipal Especial del mes de mayo de 2023.

Programa Operativo Anual 2024

Información General	
Dependencia	Secretaría del Ayuntamiento
Unidad responsable	Dirección de Alcoholes y Espectáculos
Alineación al Eje rector del Plan Municipal de Desarrollo	II. Ciudad en Paz
Alineación al Objetivo del Plan Municipal de Desarrollo	2.5 Cultura cívica y legalidad para la armonía social

Dato general para indicadores		
Semaforización		
Verde	Amarillo	Rojo
>=80%	<80% & >50%	<=50%

Datos del indicador										Calendarización de actividades														
No.	Nombre del indicador	Definición del indicador	Método de cálculo	Frecuencia	Sentido del indicador	Meta anual	Unidad de medida	Programa Presupuestario	Medios de verificación	2024														
										Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic			
1	Porcentaje de visitas efectuadas de la Dirección de Alcoholes y Espectáculos	Las visitas tienen como objetivo ordenar y regular el funcionamiento de los establecimientos donde se vende, expende o consumen bebidas alcohólicas	(Total de visitas efectuadas / total de visitas a establecimientos detectados) *100	Mensual	Ascendente	100%	100%	Control de Inspecciones en Materia de Alcoholes, Espectáculos, Comercio, Desarrollo Urbano, Ecología y Servicios Públicos	Reporte de visita	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
2	Realizar la verificación de sellos de clausura intactos	Este indicador mide la verificación de los sellos de clausura que están intactos por medio de inspecciones a los establecimientos que presentaron alguna infracción	(Total de establecimientos con sello de clausura intactos / Total de establecimientos con sello de clausura colocados) *100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Control de Inspecciones en Materia de Alcoholes, Espectáculos, Comercio, Desarrollo Urbano, Ecología y Servicios Públicos	Reporte de visita	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3	Actualizar el padrón de anuencias municipales	Registro de Padrón de anuencias autorizadas	Solicitud de anuencias/anuencias autorizadas *100	Mensual	Ascendente	12	Actualizaciones	Control de Inspecciones en Materia de Alcoholes, Espectáculos, Comercio, Desarrollo Urbano, Ecología y Servicios Públicos	Padrón actualizado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

Juan José Niño Tejedor
Coordinador de Asesores de la Secretaría de Ayuntamiento

Lic. Alberto Alvarado Rodríguez
Director de Alcoholes y Espectáculos

*Con fundamento en el acuerdo delegatorio de facultades publicado en la Gaceta Municipal Especial del mes de mayo de 2023.

Programa Operativo Anual 2024

Información General	
Dependencia	Secretaría del Ayuntamiento
Unidad responsable	Dirección de Comercio
Alineación al Eje rector del Plan Municipal de Desarrollo	II. Ciudad en Paz
Alineación al Objetivo del Plan Municipal de Desarrollo	2.5 Cultura cívica y legalidad para la armonía social

Dato general para indicadores		
Semafización		
Verde	Amarillo	Rojo
>=80%	<80% & >50%	<=50%

Datos del indicador										Calendarización de actividades												
No.	Nombre del indicador	Definición del indicador	Método de cálculo	Frecuencia	Sentido del indicador	Meta anual	Unidad de medida	Programa Presupuestario	Medios de verificación	2024												
										Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
1	Realizar inspección en los espacios destinados al comercio fijo, semifijo, ambulantes y a los mercados municipales	La acción de revisión ocular por parte de los inspectores adscritos a la dirección, sobre comercio establecido en la vía pública y espacios privados previa autorización de titular, con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido dentro del reglamento para el uso de la vía pública en el ejercicio de la actividad comercial en Monterrey, N.L.	(Total de inspecciones realizadas / total de inspecciones requeridas) *100	Mensual	Ascendente	100%	100%	Control de Inspecciones en Materia de Alcoholes, Espectáculos, Comercio, Desarrollo Urbano, Ecología y Servicios Públicos	Listado de inspecciones, reporte generado y evidencia fotográfica	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2	Atender quejas de Comercio informal en la vía pública	Revisión e inspección sobre inconformidades expresadas por la ciudadanía a través de los diferentes medios de comunicación, con la finalidad de dar soluciones efectivas a los intereses de los quejosos.	(Total de quejas atendidas / total de quejas recibidas) *100	Mensual	Ascendente	100%	100%	Control de Inspecciones en Materia de Alcoholes, Espectáculos, Comercio, Desarrollo Urbano, Ecología y Servicios Públicos	Lista de reporte de queja atendida / Folio del sistema Central	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Juan José Niño Tejedor
Coordinador de Asesores de la Secretaría de Ayuntamiento

Arq. Mario Ibarra Maldonado
Director General de Control Regulatorio y Vigilancia

*Con fundamento en el acuerdo delegatorio de facultades publicado en la Gaceta Municipal Especial del mes de mayo de 2023.

Programa Operativo Anual 2024

Información General	
Dependencia	Secretaría del Ayuntamiento
Unidad responsable	Dirección de Inspección Urbana, Ecología y Servicios Públicos
Alineación al Eje rector del Plan Municipal de Desarrollo	II. Ciudad en Paz
Alineación al Objetivo del Plan Municipal de Desarrollo	2.5 Cultura cívica y legalidad para la armonía social

Dato general para indicadores		
Semafización		
Verde	Amarillo	Rojo
>=80%	<80% & >50%	<=50%

Datos del indicador										Calendarización de actividades												
No.	Nombre del indicador	Definición del indicador	Método de cálculo	Frecuencia	Sentido del indicador	Meta anual	Unidad de medida	Programa Presupuestario	Medios de verificación	2024												
										Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
1	Realizar inspecciones en materia urbana	Realización de inspecciones en atención a quejas y/o denuncias en materia de desarrollo urbano y construcciones, así como acciones de vigilancia para verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable en materia de asentamientos humanos, ordenamiento territorial y desarrollo urbano, relativa a los usos del suelo, construcciones y usos de edificación; además de la observancia de la vigencia del plan o programa de desarrollo urbano.	(Total de inspecciones en materia urbana realizadas/Total de inspecciones en materia urbana solicitadas)*100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Inspección y Vigilancia de Espacios Destinados al Comercio y Venta, Expendio o Consumo de Bebidas Alcohólicas	Reporte de inspecciones realizadas en materia urbana	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2	Realizar inspecciones en materia de ecología	Realización de inspecciones en atención a quejas y/o denuncias en materia de ecología, así como acciones de vigilancia para verificar el cumplimiento de las leyes aplicables a las actividades industriales, comerciales o de servicios que emitan al ambiente contaminantes o que instalen anuncios publicitarios, así como en predios donde se afecte la vegetación.	(Total de inspecciones en materia de ecología realizadas/Total de inspecciones en materia de ecología solicitadas)*100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Inspección y Vigilancia de Espacios Destinados al Comercio y Venta, Expendio o Consumo de Bebidas Alcohólicas	Reporte de inspecciones realizadas en materia de ecología	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3	Realizar inspecciones en materia de servicios públicos	Realización de inspecciones en atención a quejas y denuncias en materia de recolección de basura de establecimientos comerciales y de servicios, pero principalmente por acciones de vigilancia con respecto de la obligación de personas físicas o morales de contar con el contrato de prestación del servicio de recolección, traslado y confinamiento de residuos sólidos urbanos no peligrosos.	(Total de inspecciones en materia de servicios públicos realizadas/Total de inspecciones en materia de servicios públicos solicitadas)*100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Inspección y Vigilancia de Espacios Destinados al Comercio y Venta, Expendio o Consumo de Bebidas Alcohólicas	Reporte de inspecciones realizadas en materia de Servicios Públicos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Lic. Juan José Niño Tejedor
Coordinador de Asesores de la Secretaría de Ayuntamiento

Lic. Mario Ibarra Maldonado
Director de Inspección Urbana, Ecología y Servicios Públicos

*Con fundamento en el acuerdo delegatorio de facultades publicado en la Gaceta Municipal Especial del mes de mayo de 2023.

Programa Operativo Anual 2024

Información General	
Dependencia	Secretaría del Ayuntamiento
Unidad responsable	Dirección de Asuntos Jurídicos
Alineación al Eje rector del Plan Municipal de Desarrollo	II. Ciudad en Paz
Alineación al Objetivo del Plan Municipal de Desarrollo	2.3 Mejor comunidad, mayor seguridad

Dato general para indicadores		
Semaforización		
Verde	Amarillo	Rojo
>=80%	<80% & >50%	<=50%

Datos del indicador										Calendarización de actividades												
No.	Nombre del indicador	Definición del indicador	Método de cálculo	Frecuencia	Sentido del indicador	Meta anual	Unidad de medida	Programa Presupuestario	Medios de verificación	2024												
										Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
1	Recibir y remitir demandas a las áreas correspondientes de la Administración Pública Municipal	Brindar asistencia en la defensa legal de la Administración Pública Municipal mediante la remisión de demandas en las materias de amparo, penal, laboral, fiscal o de cualquier otra índole en los que sea parte el Municipio, el Ayuntamiento o alguna de sus dependencias; el indicador mostrará el porcentaje de demandas remitidas.	(Cantidad de demandas remitidas/Cantidad de demandas recibidas) x 100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Encontrándonos para la Paz	Relación de demandas en archivo electrónico	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2	Contestar demandas presentadas en contra de la Administración Pública Municipal dentro de los términos de la materia	Brindar asistencia en la defensa legal de la Administración Pública Municipal mediante la contestación de demandas en las materias de amparo, penal, laboral, fiscal o de cualquier otra índole en los que sea parte el Municipio, el Ayuntamiento o alguna de sus dependencias; el indicador mostrará el porcentaje de demandas contestadas.	(Cantidad de demandas contestadas/Cantidad de demandas recibidas) x 100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Encontrándonos para la Paz	Relación de demandas en archivo electrónico	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3	Revisar y modificar proyectos de contratos y convenios remitidos a la Dirección de Asuntos Jurídicos	Revisión, análisis y/o elaboración de contratos y convenios en los que interviene el Ayuntamiento o las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal.	(Cantidad de proyectos revisados/Cantidad de proyectos recibidos) x 100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Encontrándonos para la Paz	Relación de convenios y contratos en archivo electrónico	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4	Atender solicitudes de información de transparencia turnadas a la Secretaría del Ayuntamiento	Del total de solicitudes de información de transparencia que se reciben en el Municipio de Monterrey, este indicador medirá el porcentaje de las atendidas por la Secretaría del Ayuntamiento.	(Cantidad de solicitudes atendidas/Cantidad de solicitudes recibidas) x 100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Encontrándonos para la Paz	Relación de solicitudes en archivo electrónico	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5	Realizar la carga de los formatos de las Obligaciones de Transparencia	Este indicador reporta la carga a la Plataforma Nacional de Transparencia de todos los formatos que son Obligaciones para la Secretaría.	(Carga al portal de transparencia realizada/Carga al portal de transparencia programada)*100	Mensual	Ascendente	12	Cumplimientos	Encontrándonos para la Paz	Captura de pantalla del Portal en donde se ve la carga de los formatos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	Atender quejas signadas por la Comisión Estatal de Derechos Humanos	De acuerdo a las quejas suscritas por la Comisión Estatal de Derechos Humanos que son remitidas a la Secretaría del Ayuntamiento, este indicador mostrará el porcentaje de atención a las mismas.	(Cantidad de quejas atendidas/Cantidad de quejas recibidas) x 100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Encontrándonos para la Paz	Relación de quejas en archivo electrónico	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
7	Revisar proyectos de reglamentos municipales	Realizar la revisión y análisis de los instrumentos normativos de nueva creación, así como los que se tengan contemplados para modificación y/o reforma. Este indicador medirá el porcentaje de proyectos que son revisados.	(Cantidad de reglamentos revisados/Cantidad de reglamentos recibidos) x 100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Encontrándonos para la Paz	Relación de reglamentos en archivo electrónico	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
8	Otorgar visto bueno a reglamentos municipales	Otorgar el visto bueno a las dependencias municipales involucradas en la creación, modificación o reforma de los instrumentos normativos, una vez que fueron subsanadas las observaciones propuestas por la Dirección de Asuntos Jurídicos. Este indicador medirá el porcentaje de vistos buenos que son concedidos.	(Cantidad de vistos buenos otorgados/Cantidad de vistos buenos solicitados) x 100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Encontrándonos para la Paz	Relación de reglamentos en archivo electrónico	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
9	Atender las reclamaciones ciudadanas relativas al pago de indemnización de daños	Este indicador mostrará el porcentaje de atención que se brinda a las reclamaciones interpuestas por los ciudadanos para tramitar el pago de indemnización de daños dentro del Municipio de Monterrey.	(Cantidad de solicitudes atendidas/Cantidad de solicitudes recibidas) x 100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Encontrándonos para la Paz	Relación de solicitudes en archivo electrónico	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Juan José Niño Tejedor
Coordinador de Asesores de la Secretaría de Ayuntamiento

Lic. Christopher Augusto Marroquín Mitre
Director de Asuntos Jurídicos

*Con fundamento en el acuerdo delegatorio de facultades publicado en la Gaceta Municipal Especial del mes de mayo de 2023.

Programa Operativo Anual 2024

Información General	
Dependencia	Secretaría del Ayuntamiento
Unidad responsable	Dirección de Justicia Cívica
Alineación al Eje rector del Plan Municipal de Desarrollo	II. Ciudad en Paz
Alineación al Objetivo del Plan Municipal de Desarrollo	2.5 Cultura cívica y legalidad para la armonía social

Dato general para indicadores		
Semaforización		
Verde	Amarillo	Rojo
>=80%	<80% & >50%	<=50%

Datos del indicador										Calendarización de actividades											
No.	Nombre del indicador	Definición del indicador	Método de cálculo	Frecuencia	Sentido del indicador	Meta anual	Unidad de medida	Programa Presupuestario	Medios de verificación	2024											
										Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Capacitar al personal en materia de Derechos Humanos y Justicia Cívica	Capacitar al personal en materia de Derechos Humanos y Justicia Cívica para que el equipo operativo se mantenga actualizado con respecto a protocolos y procesos específicos para mejorar la atención que se brinda a las personas usuarias del modelo de Justicia Cívica	(Capacitaciones al personal realizadas / Capacitaciones al personal programadas) *100	Trimestral	Ascendente	4	Capacitaciones	Juzgado Cívico	-Lista de asistencia y evidencia fotográfica -Reporte de capacitaciones convocadas		1			1			1			1	
2	Atención a grupos vulnerables	Canalizar a las personas en situación de vulnerabilidad a instituciones especializadas en las necesidades y riesgos detectados (situación de calle, violencia de género, población migrante, NNA)	(Total de personas en situación de vulnerabilidad atendidas / total de personas en situación de vulnerabilidad detectadas) *100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Juzgado Cívico	Estadísticas sobre población en situación de vulnerabilidad atendida	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3	Capacitación del personal del juzgado cívico en Mecanismos Alternos para la Solución de Conflictos	Desarrollar estrategias específicas de capacitación en torno a MASC para implementarlas en las audiencias públicas y así mejorar la intervención en la resolución de conflictos.	(Capacitaciones al personal realizadas / Capacitaciones al personal programadas) *100	Anual	Ascendente	1	Capacitaciones	Juzgado Cívico	-Certificación oficial de la capacitación -Convocatoria de la capacitación					1							
4	Audiencias públicas	Realizar audiencias públicas a presuntos infractores imputables y establecer la resolución del caso.	(Total de audiencias públicas realizadas / total de audiencias requeridas) *100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Juzgado Cívico	-Actas de audiencia -Reporte de audiencias públicas convocadas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5	Vinculaciones institucionales	Generar reuniones con instituciones para determinar si cuentan con los elementos necesarios para pertenecer al portafolio de soluciones de Justicia Cívica	(Total de vinculaciones con instituciones realizadas / total de instituciones por vincular) *100	Semestral	Ascendente	100%	Porcentaje	Juzgado Cívico	-Convenios de operación con instituciones -Registro de contactos vía correo electrónico						100%						100%
6	Canalizar al presunto infractor según la medida cívica asignada a instituciones	De la resolución de las audiencias públicas a los presuntos infractores, este indicador medirá el total de canalizaciones a los mismos de acuerdo a la medida cívica asignada	(Total de canalizaciones realizadas / Total de realizaciones requeridas) *100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Juzgado Cívico	Reporte estadístico de las canalizaciones	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
7	Realizar reportes de seguimiento a las canalizaciones del presunto infractor según la medida cívica asignada	De las canalizaciones del presunto infractor de acuerdo a la medida cívica asignada, este indicador medirá la cantidad de reportes de seguimiento a dichas canalizaciones	(Total de reportes de seguimiento realizados / total de reportes de seguimiento programados) *100	Trimestral	Ascendente	4	Reporte	Juzgado Cívico	Reporte de la estadística sobre el seguimiento a tres, seis y 12 meses.			1			1			1			1

Juan José Niño Tejedor
Coordinador de Asesores de la Secretaría de Ayuntamiento

Lic. José Antonio Gómez Villarreal
Director de Justicia Cívica

*Con fundamento en el acuerdo delegatorio de facultades publicado en la Gaceta Municipal Especial del mes de mayo de 2023.

Programa Operativo Anual 2024

Información General	
Dependencia	Secretaría del Ayuntamiento
Unidad responsable	Dirección de Enlace Municipal
Alineación al Eje rector del Plan Municipal de Desarrollo	II. Ciudad en Paz
Alineación al Objetivo del Plan Municipal de Desarrollo	2.5 Cultura cívica y legalidad para la armonía social

Dato general para indicadores		
Semaforización		
Verde	Amarillo	Rojo
>=80%	<80% & >50%	<=50%

Datos del indicador										Calendarización de actividades												
No.	Nombre del indicador	Definición del indicador	Método de cálculo	Frecuencia	Sentido del indicador	Meta anual	Unidad de medida	Programa Presupuestario	Medios de verificación	2024												
										Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
1	Brindar atención a reportes ciudadanos	De los reportes que se reciben por medio del sistema SENTRAL y que son canalizados a la Secretaría del Ayuntamiento, este indicador medirá la cantidad de reportes ciudadanos atendidos.	(Total de reportes ciudadanos atendidos / Total de reportes ciudadanos recibidos) * 100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Archivos de Monterrey para la Paz	-Folios emitidos por el sistema SENTRAL recibidos y atendidos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2	Brindar atención a los permisos para uso temporal de espacios públicos (Bajos del Palacio Municipal, Plaza Zaragoza, Quiosco Lucía Sabella y Plaza Hidalgo)	Mediante recepción de oficios dirigidos al Titular de la Secretaría del Ayuntamiento en el cual se solicite el permiso para uso temporal de espacios públicos (Bajos del Palacio Municipal, Plaza Zaragoza, Quiosco Lucía Sabella y Plaza Hidalgo), este indicador medirá la cantidad de atenciones a dichos permisos recibidos.	(Total de oficios de permisos atendidos / Total de oficios de permisos recibidos) * 100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Archivos de Monterrey para la Paz	-Emisión de oficio de contestación a la solicitud del permiso -Oficios de solicitud de permiso recibidos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3	Gestionar las solicitudes para el mantenimiento del parque vehicular de la Secretaría del Ayuntamiento	Gestionar las solicitudes para el mantenimiento del parque vehicular de la Secretaría del Ayuntamiento emitidas por la plataforma de mantenimiento (controlpat)	(Total de solicitudes gestionadas / total de solicitudes recibidas) * 100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Archivos de Monterrey para la Paz	Solicitudes emitidas por el sistema interno de la Dirección de Mantenimiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4	Gestionar las solicitudes para el mantenimiento de los bienes inmuebles de la Secretaría del Ayuntamiento	Gestionar las solicitudes para el mantenimiento de los bienes inmuebles de la Secretaría del Ayuntamiento emitidas por la plataforma de mantenimiento	(Total de solicitudes gestionadas / total de solicitudes recibidas) * 100	Mensual	Ascendente	100%	Porcentaje	Archivos de Monterrey para la Paz	Solicitudes emitidas por el sistema interno de la Dirección de Mantenimiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Juan José Niño Tejedor
Coordinador de Asesores de la Secretaría de Ayuntamiento

Lic. Patricia Alejandra Lozano Onofre
Directora de Enlace Municipal de la Secretaría del Ayuntamiento

*Con fundamento en el acuerdo delegatorio de facultades publicado en la Gaceta Municipal Especial del mes de mayo de 2023.