



GOBIERNO MUNICIPAL
2015 - 2018



MONTERREY
LA GRAN CIUDAD

PROGRAMAS OPERATIVOS ANUALES 2018



GOBIERNO MUNICIPAL
2015 - 2018



MONTERREY
LA GRAN CIUDAD



SECRETARÍA DE
**SERVICIOS
PÚBLICOS**



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA 2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MONTERREY, N.L.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA



CONTENIDO

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



CIUDAD DE MONTERREY
GOBIERNO MUNICIPAL 2015-2018



I. INTRODUCCIÓN

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

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

II. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

La Dirección Administrativa se conduce por las siguientes leyes y reglamentos:

A. Normativa Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios

B. Normativa Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de sujetos Obligados
- Ley General de Contabilidad Gubernamental
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y los Municipios de Nuevo León
- Ley de Responsabilidad Patrimonial del Estado y los Municipios
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León
- Ley de Servicio Civil del Estado de Nuevo León
- Ley para la Mejora Regulatoria y Simplificación Administrativa del Estado de Nuevo León.
- Ley de Ingresos para los Municipios de Nuevo León para el 2016.
- Ley de Ingresos para los Municipios de Nuevo León para el 2017.



- Ley de Hacienda para los Municipios del Estado de Nuevo León
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Nuevo León.
- Ley de Obras Públicas para el Estado y Municipios de Nuevo León
- Ley para la Construcción y Rehabilitación del Pavimento del Estado de Nuevo León
- Código Fiscal del Estado de Nuevo León

C. Normativa Municipal

- Código de Ética del Gobierno Municipal de Monterrey
- Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Monterrey
- Reglamento Interior del Ayuntamiento de Monterrey, Nuevo León
- Reglamento de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Gobierno Municipal
- Reglamento de Entrega-Recepción para la Administración Pública del Municipio

III. ANTECEDENTES

Como resultado del crecimiento poblacional y la expansión urbana, aumentan la demanda de servicios públicos. Además, el crecimiento acelerado exacerba los problemas de contaminación, cambio climático, consumo de energía, agotamiento de recursos y congestión (ITDP, 2015).

Esto obliga a los Municipios a generar estrategias que permitan el desarrollo y crecimiento de la ciudad de manera ordenada, asegurando la cobertura de servicios y buscando la sustentabilidad y resiliencia de la sociedad.

La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y es una obligación de la administración pública municipal. La gestión de la calidad de los servicios implica el compromiso con la comunidad y la mejora de las condiciones de trabajo, perfeccionamiento y supervisión social del servicio

La mejora de la gestión pública municipal está definida cada vez más por la capacidad de generar y procesar información con rapidez y de desarrollar nuevas ideas, habilidades y procesos, así como por la puesta en funcionamiento de sistemas organizativos y productivos más flexibles y por la presencia de estructuras que potencien y faciliten la interacción y complementación de los diferentes actores sociales (Hernández Juárez, José y Pérez Cervantes, Baltazar, 2015).



Situación Detectada para la documentación del Programa Operativo de la Dirección Administrativa.

- Falta de seguimiento oportuno y eficaz a las solicitudes de necesidades que realizan las direcciones de la Secretaría.
- No se contaba con un control de las solicitudes que se recibían por parte de las Direcciones.

IV. ÁREA DE ENFOQUE E INVOLUCRADOS

El enfoque principal de la Dirección Administrativa es ser un área o proceso de soporte y apoyo para las Direcciones de la Secretaría, ya que es a través de esta dirección que se tramita y da seguimiento al cumplimiento de necesidades administrativas o de recursos.

El Programa Operativo Anual de la Dirección Administrativa proporcionará beneficios indirectamente a los ciudadanos del Municipio de Monterrey, mediante la atención de las solicitudes enviadas por parte de las Direcciones que integran la Secretaría, en atención al cumplimiento de necesidades administrativas y Directamente a las Direcciones Operativas de la Secretaría.

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

EJE ESTRATÉGICO: DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE

OBJETIVO ESTRATÉGICO: SERVICIOS PUBLICOS DE CALIDAD

PROGRAMA PRESUPUESTARIO: SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIDAD E IMAGEN URBANA

- **SERVICIOS PUBLICOS DE CALIDAD E IMAGEN URBANA**

Objetivo: asegurar la prestación de servicios públicos de calidad de manera eficiente y eficaz.

Programa de atención a solicitudes.

- Dar trámite a las peticiones de necesidades de las direcciones adscritas a la Secretaría.



VI. INDICADORES

Unidad Responsable	Dirección Administrativa				
Eje Estratégico	Desarrollo Urbano Sustentable				
Objetivo Estratégico	Servicios Públicos de Calidad				
Programa Presupuestario	Servicios Públicos de Calidad e Imagen Urbana				
Nombre del Indicador	Porcentaje atención de las solicitudes recibidas.				
Definición de Indicador	Línea Base 2017	Meta 2018	Método de Cálculo	Sentido del Indicador	Unidad de Medida
Este indicador mostrará el cumplimiento en el programa de atención de solicitudes recibidas	610 (jul17)	650 solicitudes	((Cantidad de solicitudes enviadas a la Dirección de Control Administrativo)/(Cantidad de solicitudes recibidas y revisadas de las direcciones adscritas a la Secretaría))*100	Ascendente	Porcentaje
Fuente de información	Estadística del área				

VII. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

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

VIII. DIFUSIÓN

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

Monterrey, Nuevo León a 28 de agosto del 2017


Lic. Felix Manuel García Nacianceno
Director de Administración


Lic. Marcelo Segovia Páez
Secretario de Servicios Públicos



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL DE LAS DIRECCIONES OPERATIVAS DE ZONA 2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MONTERREY, N.L.

DIRECCIONES OPERATIVAS DE ZONA



CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	3
II. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO.....	3
III. ANTECEDENTES	4
IV. ÁREA DE ENFOQUE E INVOLUCRADOS	5
V. LÍNEAS DE ACCIÓN Y SU VINCULACIÓN CON EL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2015-2018.....	5
VI. INDICADORES.....	6
VII. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	9
VIII. DIFUSIÓN	9



I. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 153, de la Ley de Gobierno Municipal, las Direcciones Operativas de Zona elaboran el presente documento, denominado “Programa Operativo Anual de las Direcciones Operativas de Zona 2018”.

Es importante destacar que el propósito del “Programa Operativo Anual de las Direcciones Operativas de Zona” es fortalecer y promover una adecuada rendición de cuentas mediante el alcance de los objetivos definidos en congruencia con el Plan Municipal de Desarrollo 2015-2018; por tal motivo, las Direcciones Operativas de Zona que integran la Secretaría de Servicios Públicos (Centro, Poniente, Norte, Sur y Huajuco) presentan las acciones a llevar a cabo para contribuir y coadyuvar al logro de los objetivos institucionales de la Administración Pública Municipal de Monterrey.

II. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

Las Direcciones Operativas de Zona se conducen por las siguientes leyes y reglamentos:

A. Normativa Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

B. Normativa Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León
- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y los Municipios de Nuevo León
- Ley de Responsabilidad Patrimonial del Estado y los Municipios
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León
- Ley para regular el acceso vial y mejorar la seguridad de los vecinos en el Estado de Nuevo León
- Ley para la Mejora Regulatoria y Simplificación Administrativa del Estado de Nuevo León.
- Ley que Regula las Características, Uso y Difusión del Escudo del Estado de Nuevo León
- Ley de Obras Públicas para el Estado y Municipios de Nuevo León
- Ley para la Construcción y Rehabilitación del Pavimento del Estado de Nuevo León



CIUDAD DE MONTERREY
GOBIERNO MUNICIPAL 2015-2018



C. Normativa Municipal.

- Reglamento para la prestación de los Servicios de Agua y Drenaje
- Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Monterrey
- Reglamento Interior del Ayuntamiento de Monterrey, Nuevo León
- Reglamento de Limpia para el Municipio de Monterrey
- Reglamento de Entrega-Recepción para la Administración Pública del Municipio
- Reglamento de Participación Ciudadana del Municipio de Monterrey
- Reglamento de la Mejora Regulatoria para el Municipio de Monterrey
- Reglamento para Regular el Acceso Vial y Mejorar la Seguridad de los Vecinos

III. ANTECEDENTES

Como resultado del crecimiento poblacional y la expansión urbana, aumentan la demanda de servicios públicos. Además, el crecimiento acelerado exacerba los problemas de contaminación, cambio climático, consumo de energía, agotamiento de recursos y congestión (ITDP, 2015).

Esto obliga a los Municipios a generar estrategias que permitan el desarrollo y crecimiento de la ciudad de manera ordenada, asegurando la cobertura de servicios y buscando la sustentabilidad y resiliencia de la sociedad.

La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y es una obligación de la administración pública municipal. La gestión de la calidad de los servicios implica el compromiso con la comunidad y la mejora de las condiciones de trabajo, perfeccionamiento y supervisión social del servicio

La mejora de la gestión pública municipal está definida cada vez más por la capacidad de generar y procesar información con rapidez y de desarrollar nuevas ideas, habilidades y procesos, así como por la puesta en funcionamiento de sistemas organizativos y productivos más flexibles y por la presencia de estructuras que potencien y faciliten la interacción y complementación de los diferentes actores sociales (Hernández Juárez, José y Pérez Cervantes, Baltazar, 2015).

Situación detectada para la documentación de los Programas Operativos de las Direcciones Operativas de Zona



- Procedimientos de trabajo obsoletos que provocan que no se lleven actividades enfocadas estratégicamente a mejorar la infraestructura municipal.
- Falta de actualización de indicadores con capacidad instalada.
- Actualmente se trabaja con aproximadamente el 40% del parque vehicular.

IV. ÁREA DE ENFOQUE E INVOLUCRADOS

El Programa Operativo Anual de las Direcciones Operativas de Zona proporcionará beneficios directamente a los ciudadanos del Municipio de Monterrey, mediante el desarrollo de estrategias y programas que tienen por objetivo brindar el mantenimiento a la infraestructura urbana municipal. Para la ejecución de los programas se debe contar con el apoyo de las Direcciones que brindan soporte: Dirección Administrativa, Dirección de Servicios Técnicos, Dirección de Imagen y Mantenimiento Urbano y la Dirección de Modernización y Proyectos.

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

EJE ESTRATÉGICO: DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE
OBJETIVO ESTRATÉGICO: SERVICIOS PUBLICOS DE CALIDAD
PROGRAMA PRESUPUESTARIO: SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIDAD E IMAGEN URBANA

• SERVICIOS PUBLICOS DE CALIDAD

Objetivo: asegurar la prestación de servicios públicos de calidad de manera eficiente y eficaz.

Desarrollar programas de mantenimiento preventivo:

- Programa de Mantenimiento de la carpeta asfáltica.
 - o Planear y realizar mantenimiento a la carpeta asfáltica, a través de las actividades de bacheo fijo y volante.
- Programa de limpia de la ciudad de Monterrey.
 - o Planear y realizar actividades de limpia en la Ciudad de Monterrey, por medio de los trabajos de barrido manual, mecánico y pepena.
- Programa de mantenimiento vial.
 - o Programar y realizar mantenimiento a las vías públicas del Municipio de Monterrey por medio de actividades de lavado y pintura en avenidas principales y secundarias.
- Programa de mantenimiento de áreas verdes.



- Programar y realizar el mantenimiento de áreas verdes municipales, por medio del deshierbe mecánico, poda de árboles, retiro de árboles secos y recolección de basura vegetal.

VI. INDICADORES

Unidad Responsable	Dirección Operativa de Zona (Centro, Poniente, Norte, Sur y Huajuco)				
Eje Estratégico	Desarrollo Urbano Sustentable				
Objetivo Estratégico	Servicios Públicos de Calidad				
Programa Presupuestario	Servicios Públicos de Calidad e Imagen Urbana				
Nombre del Indicador	Porcentaje de m2 de bacheo realizado				
Definición de Indicador	Línea Base 2017	Meta 2018	Método de Cálculo	Sentido del Indicador	Unidad de Medida
Mostrar el cumplimiento en el programa de bacheo	105,878 m2 (jul17)	210,724 m2	(Metros cuadrados de bacheo fijo realizado + metros cuadrados de bacheo de volanta realizado)/ (Metros cuadrados de bacheo fijo programado + metros cuadrados de bacheo de volanta programado)* 100	Ascendente	Porcentaje
Fuente de información	Estadística del área				

Unidad Responsable	Dirección Operativa de Zona (Centro, Poniente, Norte, Sur y Huajuco)				
Eje Estratégico	Desarrollo Urbano Sustentable				
Objetivo Estratégico	Servicios Públicos de Calidad				
Programa Presupuestario	Servicios Públicos de Calidad e Imagen Urbana				
Nombre del Indicador	Porcentaje de cobertura de mantenimiento de áreas verdes				
Definición de Indicador	Línea Base 2017	Meta 2018	Método de Cálculo	Sentido del Indicador	Unidad de Medida
Mostrar el cumplimiento en el programa Mantenimiento de Áreas Verdes	21,487,392 m2 (jul17)	34,283,857 m2	((Metros cuadrados de mantenimiento de áreas verdes realizados)/(Metros cuadrados de áreas verdes programadas a mantenimiento))*100	Ascendente	Porcentaje
Fuente de	Estadística del área				



CIUDAD DE MONTERREY
GOBIERNO MUNICIPAL 2015-2018

información



Unidad Responsable Dirección Operativa de Zona (Centro, Poniente, Norte, Sur y Huajuco)

Eje Estratégico Desarrollo Urbano Sustentable

Objetivo Estratégico Servicios Públicos de Calidad

Programa Presupuestario Servicios Públicos de Calidad e Imagen Urbana

Nombre del Indicador Porcentaje de cumplimiento en los programas de limpia.

Definición de Indicador	Línea Base 2017	Meta 2018	Método de Cálculo	Sentido del Indicador	Unidad de Medida
Este indicador mostrará el cumplimiento en el programa de Barrido Manual	20,299 Km L (jul17)	32,552 Km L	$((\text{Kilómetros lineales recorridos por barrido manual})/(\text{Kilómetros lineales programados de barrido manual})) * 100$	Ascendente	Porcentaje
Este indicador mostrará el cumplimiento en el programa de Pepena	51,202 Km L (jul17)	85,739 Km L	$((\text{Kilómetros lineales recorridos por pepena})/(\text{kilómetros lineales programados de pepena})) * 100$	Ascendente	Porcentaje
Este indicador mostrará el cumplimiento en el programa de Barrido Mecánico	35,364 Km L (jul17)	59,520 Km L	$((\text{Kilómetros lineales recorridos por barrido mecánico})/(\text{kilómetros lineales programados de barrido mecánico})) * 100$	Ascendente	Porcentaje
Fuente de información	Estadística del área				



Unidad Responsable Dirección Operativa de Zona (Centro, Poniente, Norte, Sur y Huajuco)

Eje Estratégico Desarrollo Urbano Sustentable

Objetivo Estratégico Servicios Públicos de Calidad

Programa Presupuestario Servicios Públicos de Calidad e Imagen Urbana

Nombre del Indicador Porcentaje de cumplimiento en los programas de mantenimiento vial.

Definición de Indicador	Línea Base 2017	Meta 2018	Método de Cálculo	Sentido del Indicador	Unidad de Medida
Este indicador mostrará el cumplimiento en el programa de lavado de cordones.	301,787 m l (jul17)	454,280 m l	$((\text{Metros lineales de lavado de cordón realizados})/(\text{Metros lineales de lavado de cordón programados})) * 100$	Ascendente	Porcentaje
Este indicador mostrará el cumplimiento en el programa de lavado de barandal	89,906 m l (jul17)	94,882 m l	$((\text{Metros lineales de lavado de barandal realizados})/(\text{Metros lineales de lavado de barandal programados})) * 100$	Ascendente	Porcentaje
Este indicador mostrará el cumplimiento en el programa de lavado de Muros.	96,620 m l (jul17)	136,714 m ²	$((\text{Metros cuadrados de lavado de muros realizados})/(\text{Metros cuadrados de lavado de muros programados})) * 100$	Ascendente	Porcentaje
Este indicador mostrará el cumplimiento en el programa de Pintura de cordones.	327,375 m l (jul17)	421,084 m l	$((\text{Metros lineales de pintura de cordón realizados})/(\text{Metros lineales de pintura de cordón programados})) * 100$	Ascendente	Porcentaje
Este indicador mostrará el cumplimiento en el programa de Delimitación de carriles.	244,436 m l (jul17)	261,249 m l	$((\text{Metros lineales de delimitación de carriles realizados})/(\text{Metros lineales de delimitación de carriles programados})) * 100$	Ascendente	Porcentaje
Fuente de información	Estadística del área				



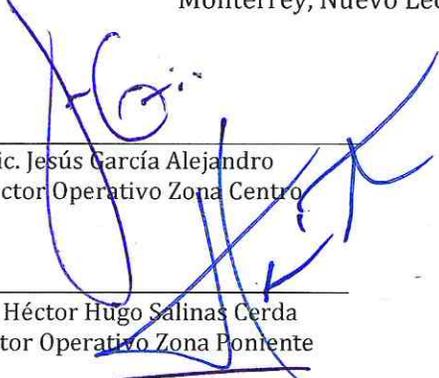
VII. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

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

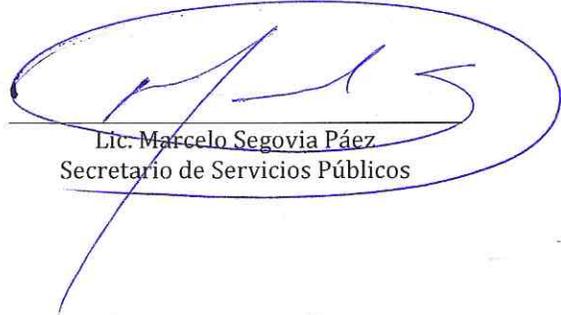
VIII. DIFUSIÓN

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

Monterrey, Nuevo León a 28 de agosto del 2017



Lic. Jesús García Alejandro
Director Operativo Zona Centro

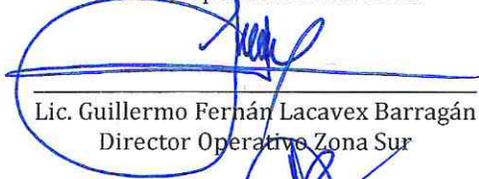


Lic. Marcelo Segovia Páez
Secretario de Servicios Públicos

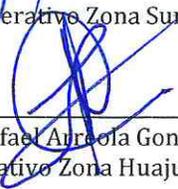
Ing. Héctor Hugo Salinas Cerda
Director Operativo Zona Poniente



Lic. Diego Treviño Martínez
Director Operativo Zona Norte



Lic. Guillermo Fernán Lacavex Barragán
Director Operativo Zona Sur



Lic. Leopoldo Rafael Areola González
Director Operativo Zona Huajuco



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL DE LA DIRECCIÓN DE IMAGEN Y MANTENIMIENTO URBANO 2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MONTERREY, N.L.

DIRECCIÓN DE IMAGEN Y MANTENIMIENTO URBANO



CONTENIDO

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



I. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 153, de la Ley de Gobierno Municipal, la Dirección de Imagen y Mantenimiento Urbano elabora el presente documento, denominado “Programa Operativo Anual de la Dirección Imagen y Mantenimiento Urbano2018”.

Es importante destacar que el propósito del “Programa Operativo Anual de la Dirección Imagen y Mantenimiento Urbano2018” es fortalecer y promover una adecuada rendición de cuentas mediante el alcance de los objetivos definidos en congruencia con el Plan Municipal de Desarrollo 2015-2018; por tal motivo, la Dirección de Imagen y Mantenimiento Urbano presenta las acciones a llevar a cabo para contribuir y coadyuvar al logro de los objetivos institucionales de la Administración Pública Municipal de Monterrey.

II. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

La Dirección de Imagen y Mantenimiento Urbano se conduce por las siguientes leyes y reglamentos:

A. Normativa Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

B. Normativa Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de sujetos Obligados Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y los Municipios de Nuevo León
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León
- Ley de Agua Potable y Saneamiento para el Estado de Nuevo León
- Ley de Ingresos para los Municipios de Nuevo León para el 2016.
- Ley de Ingresos para los Municipios de Nuevo León para el 2017.



- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Nuevo León.
- Ley de Obras Públicas para el Estado y Municipios de Nuevo León
- Ley para la Construcción y Rehabilitación del Pavimento del Estado de Nuevo León

C. Normativa Municipal

- Código de Ética del Gobierno Municipal de Monterrey
- Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Monterrey
- Reglamento Interior del Ayuntamiento de Monterrey, Nuevo León
- Reglamento de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Gobierno Municipal
- Reglamento de Entrega-Recepción para la Administración Pública del Municipio
- Reglamento de Participación Ciudadana del Municipio de Monterrey
- Reglamento sobre la Ubicación, Edificación y Conservación de Monumentos
- Reglamento de la Mejora Regulatoria para el Municipio de Monterrey

III. ANTECEDENTES

Como resultado del crecimiento poblacional y la expansión urbana, aumentan la demanda de servicios públicos. Además, el crecimiento acelerado exacerba los problemas de contaminación, cambio climático, consumo de energía, agotamiento de recursos y congestión (ITDP, 2015).

Esto obliga a los Municipios a generar estrategias que permitan el desarrollo y crecimiento de la ciudad de manera ordenada, asegurando la cobertura de servicios y buscando la sustentabilidad y resiliencia de la sociedad.

La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y es una obligación de la administración pública municipal. La gestión de la calidad de los servicios implica el compromiso con la comunidad y la mejora de las condiciones de trabajo, perfeccionamiento y supervisión social del servicio

La mejora de la gestión pública municipal está definida cada vez más por la capacidad de generar y procesar información con rapidez y de desarrollar nuevas ideas, habilidades y procesos, así como por la puesta en funcionamiento de sistemas organizativos y productivos más flexibles y por la presencia de estructuras que potencien y faciliten la



interacción y complementación de los diferentes actores sociales (Hernández Juárez, José y Pérez Cervantes, Baltazar, 2015).

Situación de los Programas Operativos de la Dirección de Imagen y Mantenimiento Urbano.

Programa de mantenimiento de áreas verdes especiales.

- Las áreas verdes municipales han incrementado en más de un 30% y la cantidad de personal y equipamiento con el que cuenta el municipio ha ido a la baja. El área de Imagen y mantenimiento urbano no ha tenido el crecimiento ni personal, ni presupuesto para atender el crecimiento de la ciudad.
- El municipio llega al 55% de las áreas verdes del municipio cada 45 días y la intensidad es llegar al 100% cada 30 días. Estamos a nuestra máxima capacidad operativa con las herramientas que se tienen a la fecha.

Programa de mantenimiento de plazas, jardines, fuentes y monumentos

- Las Fuentes y Monumentos se ven afectados por la inclemencia del tiempo, elementos contaminantes, vandalismo y otros factores que intervienen con el óptimo estado de los monumentos y que hoy se ve reflejado en el deterioro que se encuentran.
- La ciudad cuenta actualmente con 36 fuentes y 58 monumentos.

IV. ÁREA DE ENFOQUE E INVOLUCRADOS

Programa Operativo Anual de la Dirección de Imagen y Mantenimiento Urbano proporcionará beneficios directamente a los ciudadanos del Municipio de Monterrey, mediante el desarrollo de estrategias y programas enfocados al mantenimiento de las áreas verdes y el mantenimiento y preservación de Fuentes y Monumentos de la Ciudad. Para la ejecución de los programas se debe contar con el apoyo de las Direcciones que brindan soporte: Dirección Administrativa, Dirección de Servicios Técnicos, Direcciones Operativas de Zona y la Dirección de Modernización y Proyectos.



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

EJE ESTRATÉGICO: DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE
OBJETIVO ESTRATÉGICO: SERVICIOS PUBLICOS DE CALIDAD
PROGRAMA PRESUPUESTARIO: SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIDAD E IMAGEN URBANA

- **SERVICIOS PUBLICOS DE CALIDAD E IMAGEN URBANA**

Objetivo: asegurar la prestación de servicios públicos de calidad de manera eficiente y eficaz.

Programa de mantenimiento de áreas verdes especiales.

- Realizar el mantenimiento de las áreas verdes especiales

Programa de mantenimiento de plazas, jardines, fuentes y monumentos.

- Realizar el mantenimiento de plazas, jardines, fuentes y monumento.

EJE ESTRATÉGICO: DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE
OBJETIVO ESTRATÉGICO: GESTIÓN URBANA Y OBRA PÚBLICA
PROGRAMA PRESUPUESTARIO: PLANEACIÓN URBANA Y CIUDAD HUMANIZADA

- **PLANEACIÓN URBANA Y CIUDAD HUMANIZADA**

Objetivo: mejorar la infraestructura en plazas de la ciudad, por medio del equipamiento e instalación de juegos, gimnasios, bancas, entre otros.

- Equipamiento de plazas públicas

Mejorar la infraestructura urbana por medio de equipamiento en las plazas públicas, para que la población, principalmente los niños y jóvenes, tengan espacios públicos para realizar actividades recreativas y de esparcimiento, además de actividades físicas como correr, caminar, trotar o practicar algún deporte como futbol, basquetbol, voleibol, etc.



EJE ESTRATÉGICO: DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE
OBJETIVO ESTRATÉGICO: EQUILIBRIO ECOLÓGICO
PROGRAMA PRESUPUESTARIO: MONTERREY VERDE, LIMPIO Y SOSTENIBLE

• **MONTERREY VERDE, LIMPIO Y SOSTENIBLE**

Objetivo: promover el desarrollo sustentable en la ciudad y mejorar la imagen de las áreas verdes en la ciudad de Monterrey mediante producción de plantas, rehabilitando el invernadero y vivero.

– Promover centros de composteo

En la base operativa de DIMU en Servicios Públicos se recibe materia vegetal, se tritura y se composta para su utilización en plazas públicas. Se adaptó un área para generar el centro de composteo con equipamiento de DIMU. Se recibe materia vegetal, se tritura y se composta para su utilización en plazas públicas.

– Rehabilitación del Invernadero: consiste en rehabilitar el invernadero y dar mantenimiento al vivero para incrementar la producción mensual de plantas y ser autosuficiente en la producción de plantas Este proyecto consta de rehabilitar la estructura del inmueble, mesas de plantación, sistema de riego especializado, malla sombra, extractores de aire, humidificadores y adecuación de un área de asoleamiento.

VI. INDICADORES

Unidad Responsable	Dirección de Imagen y Mantenimiento Urbano				
Eje Estratégico	Desarrollo Urbano Sustentable				
Objetivo Estratégico	Servicios Públicos de Calidad				
Programa Presupuestario	Servicios Públicos de Calidad e Imagen Urbana				
Nombre del Indicador	Porcentaje de cobertura de mantenimiento de áreas verdes				
Definición de Indicador	Línea Base 2017	Meta 2018	Método de Cálculo	Sentido del Indicador	Unidad de Medida
Este indicador mostrará el cumplimiento en el programa mantenimiento de áreas verdes	16,815,712 m2 (jul17)	23,423,914 m2	((Metros cuadrados de mantenimiento de áreas verdes realizados)/(Metros cuadrados de áreas verdes programadas a mantenimiento))*100	Ascendente	Porcentaje
Fuente de información	Estadística del área				



Unidad Responsable Dirección de Imagen y Mantenimiento Urbano

Eje Estratégico Desarrollo Urbano Sustentable

Objetivo Estratégico Servicios Públicos de Calidad

Programa Presupuestario Servicios Públicos de Calidad e Imagen Urbana

Nombre del Indicador Porcentaje de cobertura de mantenimiento de Fuentes y Monumentos

Definición de Indicador	Línea Base 2017	Meta 2018	Método de Cálculo	Sentido del Indicador	Unidad de Medida
Este indicador mostrará el cumplimiento en el programa mantenimiento de fuentes y monumentos	654 Servicios (jul17)	1,176 Servicios	$\frac{\text{((Cantidad de servicios de mantenimiento de plazas, jardines, fuentes y monumentos realizados) / (Cantidad de servicios de mantenimiento de plazas, jardines, fuentes y monumentos programados))} * 100}{}$	Ascendente	Porcentaje

Fuente de información Estadística del área

VII. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

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

VIII. DIFUSIÓN

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

Monterrey, Nuevo León a 28 de agosto del 2017

Ing. Ricardo Maldonado García
Director de Imagen y
Mantenimiento Urbano

Lic. Marcelo Segovia Páez
Secretario de Servicios Públicos



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL DE LA DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN Y PROYECTOS 2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MONTERREY, N.L.

DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN Y PROYECTOS



CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	3
II. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO.....	3
III. ANTECEDENTES	4
IV. ÁREA DE ENFOQUE E INVOLUCRADOS	6
V. LÍNEAS DE ACCIÓN Y SU VINCULACIÓN CON EL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2015-2018.....	6
VI. INDICADORES.....	8
VII. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	9
VIII. DIFUSIÓN	9



I. INTRODUCCIÓN

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

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

II. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

La Dirección de Modernización y Proyectos se conduce por las siguientes leyes y reglamentos:

A. Normativa Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos – Traducción a Lenguas Indígenas

B. Normativa Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León
- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León
- Ley para la Mejora Regulatoria y Simplificación Administrativa del Estado de Nuevo León.
- Ley de Agua Potable y Saneamiento para el Estado de Nuevo León

C. Normativa Municipal

- Reglamento para la prestación de los Servicios de Agua y Drenaje
- Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Monterrey
- Reglamento Interior del Ayuntamiento de Monterrey, Nuevo León
- Reglamento de Entrega-Recepción para la Administración Pública del Municipio
- Reglamento de la Mejora Regulatoria para el Municipio de Monterrey



III. ANTECEDENTES

Como resultado del crecimiento poblacional y la expansión urbana, aumentan la demanda de servicios públicos. Además, el crecimiento acelerado exacerba los problemas de contaminación, cambio climático, consumo de energía, agotamiento de recursos y congestión (ITDP, 2015).

Esto obliga a los Municipios a generar estrategias que permitan el desarrollo y crecimiento de la ciudad de manera ordenada, asegurando la cobertura de servicios y buscando la sustentabilidad y resiliencia de la sociedad.

La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y es una obligación de la administración pública municipal. La gestión de la calidad de los servicios implica el compromiso con la comunidad y la mejora de las condiciones de trabajo, perfeccionamiento y supervisión social del servicio

La mejora de la gestión pública municipal está definida cada vez más por la capacidad de generar y procesar información con rapidez y de desarrollar nuevas ideas, habilidades y procesos, así como por la puesta en funcionamiento de sistemas organizativos y productivos más flexibles y por la presencia de estructuras que potencien y faciliten la interacción y complementación de los diferentes actores sociales (Hernández Juárez, José y Pérez Cervantes, Baltazar, 2015).

Enfoque de la Situación inicial los Programas Operativos de la Dirección de Modernización y proyectos

- Falta de estrategias que buscan la participación de la Ciudadanía.
- No se contaba con programas de concientización de Ciudadano del Entorno.
- Mejorar en la aplicación de programas y estrategias de sustentabilidad del Municipio.

Diagnóstico identificado para enfoque de estrategias y programas.

- Actualmente, en el municipio de Monterrey, se presenta una falta de concientización entre la ciudadanía en los temas de limpieza en espacios públicos, así mismo, hay poca sensibilización sobre la importancia de convivir en un ambiente limpio provocando que se tire basura en lugares incorrectos y reduciendo la calidad de vida de los regiomontanos.



- En la ciudad de Monterrey no se capacita y/o educa a la ciudadanía en los temas de limpieza en espacios públicos y reciclaje de la basura.
- Actualmente existe un problema de contaminación en la Ciudad de Monterrey derivado de una falta de concientización en la ciudadanía en los temas de limpieza en espacios públicos.
- Se detectaron áreas de oportunidad en las labores de inspección, se ha detectado una falta de comunicación con habitantes que pueden auxiliar en la vigilancia del reglamento de limpia y los botes de basura no son suficientes en el primer cuadro de la ciudad.
- Falta de comunicación con los ciudadanos en la vigilancia y cumplimiento de los reglamentos de limpia.
- Existen negocios y casas que desconocen del reglamento de limpia del municipio de Monterrey, al desconocer sobre el reglamento se incurren en muchas faltas del mismo por parte de los ciudadanos que afectan el entorno, así como la falta de limpieza de nuestras calles y avenidas.
- Algunos artículos del reglamento de limpia carecen de especificaciones, multas y acciones permitidas; así como vincular el reglamento de limpia y Reglamento de Policía y buen gobierno y de tránsito y vialidad.
- En el primer cuadro de la ciudad se tienen 251 botes de basura en plazas y 21 botes de basura en avenidas principales. Se generan 25 toneladas diarias de basura.
- Predios en mal estado y sucios que son utilizados como tiraderos clandestinos y dan mala imagen a la ciudad y 181 tiraderos clandestinos, Falta de educación por parte de la ciudadanía al tirar basura en los predios
- 21 áreas privadas utilizadas como tiraderos clandestinos.
- Identificación de 290 carretoneros que operan en el municipio. Censo físico en SIMEPRODE San Bernabé dando como resultado 178 solicitudes y 118 expedientes armados
- Existe la necesidad de realizar descacharrizaciones en el municipio, para evitar la proliferación de mosquitos, prevenir factores de riesgo como enfermedades gastrointestinales e infecciones en la piel por falta de limpieza, acumulación de artículos inservibles y basura.
- Prevenir los cacharros que puedan incrementar la proliferación de vectores (mosquitos como dengue, chikunguya y zika).
- Falta de denuncia ciudadana que reporten violaciones al reglamento de limpia.
- El municipio no tiene capacidad para darle mantenimiento a todas las áreas verdes; se buscan empresas que deseen adoptar espacios y áreas verdes para tener una mejor imagen urbana.



IV. ÁREA DE ENFOQUE E INVOLUCRADOS

“Programa Operativo Anual de la Dirección de Modernización y Proyectos 2018” proporcionará beneficios directamente a los ciudadanos del Municipio de Monterrey, mediante el desarrollo de estrategias y programas enfocados en mejorar la Secretaría de Servicios Públicos, fomentar el desarrollo sustentable y mejorar la comunidad. Para la ejecución de los programas se debe contar con el apoyo de las Direcciones que brindan soporte: Dirección Administrativa, Dirección de Servicios Técnicos, Direcciones Operativas de Zona y la Dirección de Imagen y Mantenimiento Urbano.

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

EJE ESTRATÉGICO: DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE
OBJETIVO ESTRATÉGICO: SERVICIOS PUBLICOS DE CALIDAD
PROGRAMA PRESUPUESTARIO: SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIDAD E IMAGEN URBANA

- **SERVICIOS PUBLICOS DE CALIDAD E IMAGEN URBANA.**

Objetivo: asegurar la prestación de servicios públicos de calidad de manera eficiente y eficaz.

- Fortalecimiento Operativo (trabajos de Mantenimiento preventivo):
 - Barrido Manual
 - Pepena
 - Barrido Mecánico

EJE ESTRATÉGICO: DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE
OBJETIVO ESTRATÉGICO: EQUILIBRO ECOLOGICO
PROGRAMA PRESUPUESTARIO: MONTERREY VERDE, LIMPIO Y SOSTENIBLE

- **MONTERREY VERDE, LIMPIO Y SOSTENIBLE.**

Objetivo: Asegurar la sustentabilidad ambiental mediante la participación responsable de los habitantes de Monterrey en el cuidado, la protección, la preservación y el aprovechamiento racional de los recursos

El desarrollo de estas estrategias se encuentra dentro del programa: Monterrey Limpio.



CIUDAD DE MONTERREY

GOBIERNO MUNICIPAL 2015-2018



El objetivo principal es: Fortalecimiento de las acciones de limpia de Servicios Públicos a través de la concientización de la población y la coordinación interinstitucional con la finalidad de incidir en el cuidado del medio ambiente, mejoramiento urbano, salud pública y cultura de la legalidad.

Programa de implementación de estrategias de la Secretaría de Servicios Públicos:

- Implementar estrategias, programas y/o proyectos orientados a buscar la mejora de la Secretaría de Servicios Públicos.
 - Detectives Ambientales
 - Trabajos en fronteras
 - Trabajos en coordinación con Kansas City

Programa de implementación de estrategias en busca de fomentar el desarrollo sustentable.

- Implementar estrategias, programas y/o proyectos orientadas a fomentar el desarrollo sustentable
 - Manejo Responsable de llantas
 - Instalación de botes de basura
 - Predio limpio y seguro
 - Arborización
 - Fortalecimiento al Reglamento de Limpia
 - Programa de Carretoneros

Programa de vinculación para la mejora del entorno de la comunidad.

- Planear y realizar lazos de vinculación mediante programas y proyectos que tengan como finalidad mejorar el entorno de la comunidad
 - Voluntariado (Brigadas de Limpieza)
 - Adopta un Espacio



VI. INDICADORES

Unidad Responsable	Dirección de Modernización y Proyectos				
Eje Estratégico	Desarrollo Urbano Sustentable				
Objetivo Estratégico	Servicios Públicos de Calidad				
Programa Presupuestario	Servicios Públicos de Calidad e Imagen Urbana				
Nombre del Indicador	Porcentaje de cumplimiento de estrategias de mejora				
Definición de Indicador	Línea Base 2017	Meta 2018	Método de Cálculo	Sentido del Indicador	Unidad de Medida
Este indicador mostrará el cumplimiento en el programa de estrategias enfocadas a la mejora de la Secretaría.	29 Estrategias (jul17)	36 Estrategias	((Estrategias, programas y/o proyectos orientados a la mejora de la Secretaría de Servicios Públicos implementados))/(Estrategias, programas y/o proyectos orientados a la mejora de la Secretaría de Servicios Públicos programados))*100	Ascendente	Porcentaje
Fuente de información	Estadística del área				

Unidad Responsable	Dirección de Modernización y Proyectos				
Eje Estratégico	Desarrollo Urbano Sustentable				
Objetivo Estratégico	Equilibrio Ecológico				
Programa Presupuestario	Monterrey Verde, Limpio y Sostenible				
Nombre del Indicador	Porcentaje de cumplimiento de estrategias de fomento de desarrollo sustentable				
Definición de Indicador	Línea Base 2017	Meta 2018	Método de Cálculo	Sentido del Indicador	Unidad de Medida
Este indicador mostrará el cumplimiento en el programa de estrategias orientados a fomentar el desarrollo sustentable	14 Estrategias (jul17)	12 Estrategias	((Estrategias, programas y/o proyectos orientados a fomentar el desarrollo sustentable implementados))/(Estrategias, programas y/o proyectos orientados a fomentar el desarrollo sustentable programados))*100	Ascendente	Porcentaje
Fuente de información	Estadística del área				



CIUDAD DE MONTERREY
GOBIERNO MUNICIPAL 2015-2018



Unidad Responsable Dirección de Modernización y Proyectos
Eje Estratégico Desarrollo Urbano Sustentable
Objetivo Estratégico Servicios Públicos de Calidad
Programa Presupuestario Servicios Públicos de Calidad e Imagen Urbana
Nombre del Indicador Porcentaje de cumplimiento de estrategias de vinculación con la Sociedad

Definición de Indicador	Línea Base 2017	Meta 2018	Método de Cálculo	Sentido del Indicador	Unidad de Medida
Este indicador mostrará el cumplimiento en el programa de estrategias de vinculación con la sociedad	11 Estrategias (jul17)	12 Estrategias	$((\text{Programas y/o proyectos vinculados (convenios, acuerdos, etc.)} / (\text{Programas y/o proyectos con mejoras del entorno de la comunidad programados a vincular})) * 100$	Ascendente	Porcentaje

Fuente de información Estadística del área

VII. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

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

VIII. DIFUSIÓN

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

Monterrey, Nuevo León a 28 de agosto del 2017

Lic. Daniela Canizalez Sánchez
Directora de Modernización y Proyectos

Lic. Marcelo Segovia Páez
Secretario de Servicios Públicos



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS 2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MONTERREY, N.L.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS



CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	3
II. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO.....	3
III. ANTECEDENTES.....	4
IV. ÁREA DE ENFOQUE E INVOLUCRADOS	6
V. LÍNEAS DE ACCIÓN Y SU VINCULACIÓN CON EL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2015-2018.....	6
VI. INDICADORES.....	7
VII. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	9
VIII. DIFUSIÓN.....	9



CIUDAD DE MONTERREY
GOBIERNO MUNICIPAL 2015-2018



I. INTRODUCCIÓN

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

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

II. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

La Dirección de Servicios Técnicos se conduce por las siguientes leyes y reglamentos:

A. Normativa Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

B. Normativa Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León
- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y los Municipios de Nuevo León
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León
- Ley para la Mejora Regulatoria y Simplificación Administrativa del Estado de Nuevo León.
- Ley para la Construcción y Rehabilitación del Pavimento del Estado de Nuevo León

C. Normativa Municipal.

- Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Monterrey
- Reglamento Interior del Ayuntamiento de Monterrey, Nuevo León
- Reglamento de Limpia para el Municipio de Monterrey



- Reglamento de Entrega-Recepción para la Administración Pública del Municipio
- Reglamento de Participación Ciudadana del Municipio de Monterrey
- Reglamento para las Construcciones del Municipio de Monterrey
- Reglamento de Panteones del Municipio de Monterrey
- Reglamento de Accesibilidad de la Ciudad de Monterrey
- Reglamento de la Mejora Regulatoria para el Municipio de Monterrey
- Reglamento para Regular el Acceso Vial y Mejorar la Seguridad de los Vecinos
- Reglamento del Consejo Ciudadano para el Gobierno Abierto, la Transparencia y la Rendición de Cuentas del Municipio de Monterrey

III. ANTECEDENTES

Como resultado del crecimiento poblacional y la expansión urbana, aumentan la demanda de servicios públicos. Además, el crecimiento acelerado exacerba los problemas de contaminación, cambio climático, consumo de energía, agotamiento de recursos y congestión (ITDP, 2015).

Esto obliga a los Municipios a generar estrategias que permitan el desarrollo y crecimiento de la ciudad de manera ordenada, asegurando la cobertura de servicios y buscando la sustentabilidad y resiliencia de la sociedad.

La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y es una obligación de la administración pública municipal. La gestión de la calidad de los servicios implica el compromiso con la comunidad y la mejora de las condiciones de trabajo, perfeccionamiento y supervisión social del servicio

La mejora de la gestión pública municipal está definida cada vez más por la capacidad de generar y procesar información con rapidez y de desarrollar nuevas ideas, habilidades y procesos, así como por la puesta en funcionamiento de sistemas organizativos y productivos más flexibles y por la presencia de estructuras que potencien y faciliten la interacción y complementación de los diferentes actores sociales (Hernández Juárez, José y Pérez Cervantes, Baltazar, 2015).

Situación Detectada para la documentación de los Programas Operativos de la Dirección de Servicios Técnicos

Programa de mantenimiento de la red de drenaje pluvial.

- Actualmente, cuando se presentan lluvias fuertes el drenaje pluvial se ve afectado por la basura (azolve, escombros, llantas, tierra, etc) lo cual causa inundaciones,



descompostura de vehículos, accidentes viales y generación de baches. Las parrillas y alcantarillas de la red de drenaje pluvial se colapsan.

- Falta de mantenimiento oportuno a los equipos de desazolve y falta de equipo nuevo para llevar a cabo actividades de desazolve, así mismo, ha sido provocado por el mal diseño de la red de drenaje pluvial.
- Existen 4,416 pzas. de parrillas y /o alcantarillas, 155, 256 metros lineales de ductos de drenaje pluvial, el estatus actual es de 90% de limpieza.

Programa de Mantenimiento de los Panteones Municipales

- Brindar el mantenimiento oportuno y adecuado a las áreas de visita de los panteones municipales.
- Actualmente se cuenta con 4 panteones municipales:
 - Estanzuela: Carr. Nacional Km 269 S/N.
 - San Jorge: Av. Lincoln S/N esq. Nueva Escocia, Col. San Fco. De Asís.
 - Topo Chico: Av. Las Flores S/N y Planicies, Col. C.N.O.P.
 - Valle Verde: Av. Lincoln S/N, Col. Fidel Velázquez.
- La demanda potencial de visitas durante los días 10 de mayo y 02 de noviembre de cada año, se encuentra entre los 4,000 visitantes el día 10 de mayo y 10,000 visitantes el día 02 de noviembre
- Previo a las fechas mencionadas, se realiza el Operativo de Mantenimiento Integral en los 4 panteones, trabajando en conjunto con las Direcciones Operativas de Zona y la Dirección de Imagen y Mantenimiento Urbano.

Programa de atención de Permisos para trabajos en las vías públicas.

- De manera mensual se recibe en promedio 208 solicitudes de permisos de ruptura y ocupación de la vía pública
- Se atiende de manera oportuna y eficiente las solicitudes de permisos, atendiendo el 100% de las mismas dentro del tiempo documentado en el RYTS.

Programa de supervisión y verificación de instalación fija y semifijo en la vía pública.

- De manera continua se realizan operativos de inspección y vigilancia al cumplimiento del reglamento de limpia y de las construcciones.
- El objetivo es identificar de manera oportuna incumplimiento o faltas al reglamento para aplicar las sanciones correspondientes.
- Se trabaja de manera programada las visitas que se realizan a las diversas zonas de la Ciudad, enviando inspectores que cumplan con este trabajo.



CIUDAD DE MONTERREY
GOBIERNO MUNICIPAL 2015-2018



IV. ÁREA DE ENFOQUE E INVOLUCRADOS

Programa Operativo Anual de la Dirección de Servicios Técnicos proporcionará beneficios directamente a los ciudadanos del Municipio de Monterrey, mediante el desarrollo de estrategias y programas enfocados al mantenimiento y desazolve del drenaje pluvial, atención a los trámites de los panteones municipales y seguimiento al cumplimiento al reglamento de limpia y construcciones. Para la ejecución de los programas se debe contar con el apoyo de las Direcciones que brindan soporte: Dirección Administrativa, Dirección de Imagen y Mantenimiento Urbano, la Dirección de Modernización y Proyectos y las Direcciones Operativas de Zona.

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

EJE ESTRATÉGICO: DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE

OBJETIVO ESTRATÉGICO: SERVICIOS PUBLICOS DE CALIDAD

PROGRAMA PRESUPUESTARIO: SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIDAD E IMAGEN URBANA

• SERVICIOS PUBLICOS DE CALIDAD

Objetivo: Asegurar la prestación de servicios públicos de calidad de manera eficiente y eficaz.

Programa de mantenimiento de la red de drenaje pluvial.

- Planear, programar, dirigir y realizar mantenimiento a la red de drenaje pluvial.

Programa de Mantenimiento de los Panteones Municipales

- Planear, programar, dirigir y realizar mantenimiento a los Panteones Municipales.
- Se tiene proyectado realizar dos macrooperativos de mantenimiento y limpieza en los meses de abril y octubre.

Programa de atención de Permisos para trabajos en las vías públicas.

- Planear, dirigir y realizar la atención a solicitudes de permiso para trabajos en las vías públicas

Programa de atención de Permisos para trabajos en las vías públicas.

- Planear, programar y dirigir la supervisión y verificación de que las instalaciones fijas o semifijas que ocupen la vía pública cuenten con el permiso correspondiente.



EJE ESTRATÉGICO: DESARROLLO URBANO SUSTENTABLE
OBJETIVO ESTRATÉGICO: GESTIÓN URBANA Y OBRA PÚBLICA
PROGRAMA PRESUPUESTARIO: PLANEACIÓN URBANA Y CIUDAD HUMANIZADA

• **PLANEACIÓN URBANO Y CIUDAD HUMANIZADA**

Objetivo: el desarrollo de espacios que faciliten el tránsito seguro y confortable de todas las personas, ciclistas, conductores, transporte público.

Programa de Vialidades Regias

- Rehabilitación de pavimento que presenta mayor riesgo para la ciudadanía.

VI. INDICADORES

Unidad Responsable	Dirección de Servicios Técnicos				
Eje Estratégico	Desarrollo Urbano Sustentable				
Objetivo Estratégico	Servicios Públicos de Calidad				
Programa Presupuestario	Servicios Públicos de Calidad e Imagen Urbana				
Nombre del Indicador	Porcentaje de cobertura de desazolve de alcantarillas.				
Definición de Indicador	Línea Base 2017	Meta 2018	Método de Cálculo	Sentido del Indicador	Unidad de Medida
Este indicador mostrará el cumplimiento en el programa de desazolve de alcantarillas	2,185 piezas (jul17)	3,516 Piezas	$((\text{Cantidad de piezas con mantenimiento de la red de drenaje pluvial proporcionado}) / (\text{Cantidad de piezas programados para mantenimiento de la red de drenaje pluvial})) * 100$	Ascendente	Porcentaje
Fuente de información	Estadística del área				



Unidad Responsable Dirección de Servicios Técnicos

Eje Estratégico Desarrollo Urbano Sustentable
Objetivo Estratégico Servicios Públicos de Calidad
Programa Presupuestario Servicios Públicos de Calidad e Imagen Urbana
Nombre del Indicador Porcentaje de cumplimiento de programa de mantenimiento en los Panteones Municipales

Definición de Indicador	Línea Base 2017	Meta 2018	Método de Cálculo	Sentido del Indicador	Unidad de Medida
Este indicador mostrará el cumplimiento en el programa de mantenimiento de panteones municipales	1 Mantenimiento (jul17)	2 Mantenimientos (abril y oct)	((Mantenimientos realizados en los Panteones Municipales) / (Mantenimientos programados en los Panteones Municipales))*100	Ascendente	Porcentaje

Fuente de información Estadística del área

Unidad Responsable Dirección de Servicios Técnicos

Eje Estratégico Desarrollo Urbano Sustentable
Objetivo Estratégico Servicios Públicos de Calidad
Programa Presupuestario Servicios Públicos de Calidad e Imagen Urbana
Nombre del Indicador Porcentaje de cumplimiento de atención a las solicitudes recibidas en los tramites permisos

Definición de Indicador	Línea Base 2017	Meta 2018	Método de Cálculo	Sentido del Indicador	Unidad de Medida
Este indicador mostrará el cumplimiento en el programa atención a solicitudes de permisos	1,753 Permisos (jul17)	2,460 Permisos	((Cantidad de solicitudes de permisos para trabajos en las vías públicas atendidas) / (Cantidad de solicitudes de permisos para trabajos en las vías públicas recibidas))*100	Ascendente	Porcentaje

Fuente de información Estadística del área



Unidad Responsable	Dirección de Servicios Técnicos				
Eje Estratégico	Desarrollo Urbano Sustentable				
Objetivo Estratégico	Servicios Públicos de Calidad				
Programa Presupuestario	Servicios Públicos de Calidad e Imagen Urbana				
Nombre del Indicador	Porcentaje de cumplimiento en la realización de los programas de inspección.				
Definición de Indicador	Línea Base 2017	Meta 2018	Método de Cálculo	Sentido del Indicador	Unidad de Medida
Este indicador mostrará el cumplimiento en el programa en la realización del programa de inspección.	7 (jul17)	12	$((\text{Cantidad de supervisiones y verificaciones realizadas}) / (\text{Cantidad de supervisiones y verificaciones planeadas})) * 100$	Ascendente	Porcentaje
Fuente de información	Estadística del área				

VII. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

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

VIII. DIFUSIÓN

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

Monterrey, Nuevo León a 28 de agosto del 2017

Ing. Alan Rodolfo Ambriz Lopez
Director de Servicios Técnicos

Lic. Marcelo Segovia Páez
Secretario de Servicios Públicos