



PROGRAMA PRESUPUESTARIO ANUAL 2023
EJE 1: BUEN GOBIERNO
G-PPA 1.06 PROGRAMA DE MODERNIZACION EN MATERIA DE MEJORA REGULATORIA.
INSTITUTO MUNICIPAL DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO E INNOVACIÓN



PROGRAMA PRESUPUESTARIO	
CLAVE Y NOMBRE DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO	G-PP 1.06 PROGRAMA DE MODERNIZACION EN MATERIA DE MEJORA REGULATORIA
PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2021-2024	
EJE	1 BUEN GOBIERNO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Renovar los mecanismos de gestión flexibilizando nuestras estructuras y procedimientos administrativos con calidad, innovación tecnológica y combate a la corrupción.
META	Incrementar a 37.01% al 2023 los indicadores de la Encuesta de satisfacción de la población de 18 años y más que se siente muy satisfecho y satisfecho con los servicios municipales de agua potable, drenaje y alcantarillado, alumbrado público, parques y jardines, recolección de basura, policía y mantenimiento de calles y avenidas. Alcanzar a 70.5 puntos en el 2023 el Índice mide la forma en que los gobiernos municipales son capaces de influir positivamente en la competitividad de sus ciudades. Subir la calificación de confianza a 5.8 al 2023 otorgada por la población de 18 años y más al gobierno municipal.
CLASIFICACIÓN FUNCIONAL DEL GASTO	
FINALIDAD	3 DESARROLLO ECONOMICO
FUNCIÓN	3.8. CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION
SUBFUNCIÓN	3.8.4 INNOVACIÓN
CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA	
G Regulación y supervisión. Actividades destinadas a la reglamentación, verificación e inspección de las actividades económicas y de los agentes del sector privado, social y público.	
ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA	
RAMO	GOBIERNO
UNIDAD RESPONSABLE	16 INSTITUTO MUNICIPAL DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO E INNOVACIÓN (IMDAI)
UNIDAD ADMINISTRATIVA	212 UNIDAD DE VINCULACION CON ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS
ACTIVIDAD INSTITUCIONAL	21201 OFICINA DEL DIRECTOR DE LA UNIDAD DE VINCULACION CON ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS
UNIDADES ADMINISTRATIVAS QUE CONTRIBUYEN AL PROGRAMA PRESUPUESTARIO ANUAL	DIRECCION DE VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES Y SERVICIOS DIRECCIÓN DE MEJORA REGULATORIA DIRECCIÓN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO E INNOVACIÓN DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MUNICIPAL

H. AYUNTAMIENTO
BENITO JUÁREZ



INSTITUTO MUNICIPAL DE DESARROLLO
 ADMINISTRATIVO E INNOVACIÓN
 CANCÚN, Q. ROO

Nivel (unidad administrativa responsable)	Resumen narrativo u objetivos Clave: Número del Eje, Número del Programa, 1 para el Fin, 1 para el Propósito, Número del Componente, Número de las Actividades	INDICADOR										Supuestos
		Nombre del Indicador Siglas y descripción	Definición (precisar qué se pretende medir del objetivo al que está asociado; debe ayudar a entender la utilidad, finalidad o uso del indicador. Explicar brevemente y en términos sencillos, qué es lo que mide el indicador.)	Dimensión (Eficiencia, Eficacia, Economía, Calidad)	Sentido del Indicador (ascendente o descendente)	Método de cálculo del Indicador Descripción de las siglas y las variables.	Frecuencia de medición del Indicador Con base a las recomendaciones del nivel de objetivos	Unidad de medida del Indicador y Unidad de medida de sus variables.	Meta del Indicador Lo que se quiere alcanzar con la intervención. Considerar el punto de partida (línea base) y los recursos con los que se cuenta. Realistas y realistas.	Línea base del Indicador A diciembre del 2020 (Punto de partida para evaluar y dar seguimiento al indicador) Si el indicador es nuevo definir como línea base el primer valor obtenido de su aplicación.	Medios de verificación (fuentes de información de donde se obtendrán los datos del indicador)	
Fin (DGPM / DP)	1.06.1 Contribuir a la renovación de los mecanismos de gestión flexibilizando nuestras estructuras y procedimientos administrativos con calidad, innovación tecnológica y combate a la corrupción mediante la promoción de una mejora regulatoria articulada como base en una política pública transversal que genere un marco regulatorio claro y efectivo para beneficio del sector social, privado y público.	PSCSPM: Porcentaje de la población que se siente muy satisfecha y satisfecha con los servicios municipales de agua potable, drenaje y alcantarillado, alumbrado público, parques y jardines, recolección de basura, policía y mantenimiento de calles y avenidas	Con este indicador se pretende generar estimaciones sobre las experiencias, percepciones y evaluación de la población de 18 años y más en ciudades de 100 mil habitantes y más sobre los trámites y servicios que proporcionaron los diferentes ámbitos de gobierno, así como las estimaciones sobre la prevalencia de víctimas de actos de corrupción y la incidencia de los mismos cometidos en la realización de trámites, pagos, solicitudes de servicios públicos y otro tipo de contacto con las autoridades.	Eficacia	Ascendente	MÉTODO DE CÁLCULO Encuesta de satisfacción de la Población de 18 años y más	Bienal	Unidad de medida del Indicador: Porcentaje Unidad de medida de las variables: Porcentaje	PSCSPM: Incrementar a 37.01% el indicador de muy satisfecha, respectivamente al 2023. VARIACIÓN DE LA META RESPECTO A LA LÍNEA BASE Meta Absoluta: 0.1% Población Muy Satisfecha Meta Relativa: 0.027% El 0.1% de la meta absoluta representa un incremento del 0.027%, es la tasa de variación entre la meta y la línea base.	Periodo del levantamiento de la información del 04 de noviembre al 20 de diciembre de 2019. 37% de la población encuestada se siente muy satisfecha y satisfecha	Nombre completo del Documento que sustenta la información: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2019 Nombre del área que genera o publica la información: Instituto Nacional de Estadística y Geografía Periodicidad con que se genera el documento: Bienal Liga de la página de la que se obtiene la información: https://www.inegi.org.mx/programas/encig/2019/#tabulados	El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) publica la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental de manera bienal con la información relativa a los grados de satisfacción de la población de 18 años y más.
		IBG: Índice de Buen Gobierno.	Con este indicador se mide la forma en que los gobiernos municipales son capaces de influir positivamente en la competitividad de sus ciudades. Para cumplir este objetivo se encuentran las políticas públicas orientadas a fomentar el desarrollo económico local. Por tanto, este subíndice incluye indicadores sobre su capacidad para generar ingresos propios, la calidad de la información de sus finanzas públicas, así como el impacto del gasto público para apoyar un desarrollo urbano ordenado.	Eficacia	Ascendente	La puntuación del Índice de Buen Gobierno se obtiene de la sumatoria de los valores ponderados de los 8 Indicadores que lo conforman con datos del 2008 al 2018 obtenidos por el Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO). El IMCO define el método de cálculo. VARIABLES xIIP= Valor ponderado del Índice de Información Presupuestal xIP= Valor ponderado de Ingresos Propios xASP= Valor ponderado obtenido de Agua Surtida por Pipas xNVV= Valor ponderado de Nuevas Viviendas Verticales xNVI= Valor ponderado de Nuevas Viviendas Intraurbanas xCMU= Valor ponderado del Crecimiento de la Mancha Urbana xDP= Valor ponderado obtenido de la Densidad Poblacional xSA= Valor ponderado obtenida del Sistema de Alertas	Bienal	Unidad de medida del Indicador: Porcentaje Unidad de medida de las variables: Porcentaje	IBG: La meta al 2023 es alcanzar los 70.5 puntos y mejorar la puntuación. VARIACIÓN DE LA META RESPECTO A LA LÍNEA BASE Meta Absoluta: 4.5 puntos Meta Relativa: 6.82% El 4.5 de la meta absoluta representa un incremento del 6.82%, es la tasa de variación entre la meta y la línea base.	El Índice obtuvo 66 puntos en 2020, con calificación (medio alto).	Nombre completo del Documento que sustenta la información: Informe Buen Gobierno y Finanzas Públicas, IMCO Nombre del área que genera o publica la información: Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO) Periodicidad con que se genera el documento: Bienal Liga de la página de la que se obtiene la información: https://imco.org.mx/	El Instituto Mexicano para la Competitividad A. C. IMCO actualiza y publica los índices y subíndices.
		CDOP18GM: Calificación de confianza otorgada por la población de 18 años y más al gobierno municipal	Este indicador mide la percepción de la población con trámites y servicios públicos que proporcionan los diferentes niveles de gobierno, incluyendo servicios de seguridad pública y justicia, que aporte elementos para la toma de decisiones de política pública.	Eficacia	Ascendente	MÉTODO DE CÁLCULO Calificación de Confianza al Gobierno Municipal Tamaño de la muestra: 46 mil viviendas en localidades de 100 mil habitantes y más. Unidad de observación: Vivienda particular seleccionada y sus hogares. Unidad de muestreo: La vivienda. Unidad de análisis: Persona de 18 años y más residente en la vivienda particular seleccionada en la muestra. Marco muestral: El marco de muestreo empleado es el Marco Nacional de Viviendas 2012 del INEGI, construido a partir de la información cartográfica y demográfica se obtuvo del XII Censo General de Población y Vivienda 2010. Esquema de muestreo: Probabilístico, trietápico, estratificado y por conglomerados.	Bienal	Unidad de medida del Indicador: Porcentaje Unidad de medida de las variables: Calificación	CDOP18GM: Incrementar la calificación de confianza a 5.8 al 2023 considerando las proyecciones de los únicos dos datos disponibles, 2019. VARIACIÓN DE LA META RESPECTO A LA LÍNEA BASE Meta Absoluta: 1.4 puntos Meta Relativa: 31.81% El 1.4 de la meta absoluta representa un incremento del 31.81%, es la tasa de variación entre la meta y la línea base.	Calificación de Confianza al Gobierno Municipal 4.4 en una escala de 0 a 10 en el periodo noviembre diciembre del 2019.	Nombre completo del Documento que sustenta la información: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2019 Nombre del área que genera o publica la información: Instituto Nacional de Estadística y Geografía Periodicidad con que se genera el documento: Bienal Liga de la página de la que se obtiene la información: https://www.inegi.org.mx/programas/encig/2019/#tabulados	El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) publica la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental de manera bienal con la información relativa a la Confianza de la población de 18 años y más en el Gobierno Municipal.

H. AYUNTAMIENTO
BENITO JUÁREZ



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Nivel. (Unidad administrativa responsable)	Resumen narrativo u objetivos. Clave: Número del Eje, Número del Programa, 1 para el Fin, 1 para el Propósito, Número del Componente, Número de las Actividades.	INDICADOR										Medios de verificación. (Fuentes de información de donde se obtendrán los datos del indicador)	Supuestos. (Influencias que necesariamente tienen que suceder, en positivo, para que el objetivo por nivel se cumpla pero que están fuera de las manos de la Unidad Responsable)
		Nombre del Indicador. Siglas y descripción.	Definición. (Precisar qué se pretende medir del objetivo al que está asociado; debe ayudar a entender la utilidad, finalidad o uso del indicador. Explicar brevemente y en términos sencillos, qué es lo que mide el indicador.)	Dimensión. (Eficiencia, Eficacia, Economía, Calidad)	Sentido del Indicador. (Ascendente o descendente)	Método de cálculo del Indicador. Descripción de las siglas y las variables	Frecuencia de medición del Indicador. Con base a las recomendaciones del nivel de objetivos.	Unidad de medida del Indicador y unidad de medida de sus variables.	Meta del Indicador. Lo que se quiere alcanzar con la intervención. Considerar el punto de partida (línea base) y los recursos con los que se cuenta. Realistas y retadoras.	Línea base del Indicador. A diciembre del 2020. (Punto de partida para evaluar y dar seguimiento al indicador). Si el indicador es nuevo definir como línea base el primer valor obtenido de su aplicación.			
Propósito (Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación IMDAI)	1.06.1.1 La población y dependencias municipales reciben atención integral a través de la promoción de una mejora regulatoria articulada como base en una política pública transversal que genere un marco regulatorio claro y efectivo para beneficio del sector social, privado y público.	PPA: Porcentaje de la Población Atendida.	Permite medir la cantidad de la población del municipio de Benito Juárez que acude a la Dirección de Ventanilla Única de Trámites y Servicios para recibir asesoría y/o realizar las gestiones que necesite para su negocio y/o personal en un solo lugar, de forma integral.	Eficacia	Ascendente	MÉTODO DE CÁLCULO PPA=(NPA/NPEA)*100 VARIABLES PPA: Porcentaje de la Población Atendida. NPA: Número de la Población Atendida. NPEA: Número de la Población Estimada a Atender.	Trimestral	PPA: Se espera atender a un total de 55,000 personas durante el periodo Enero de 2023 a Diciembre de 2023. VARIACION DE LA META EN RELACION A LA LINEA BASE Meta Absoluta: 35,734 personas atendidas. Meta Relativa: 165.48% superior a la línea base.	2020: 19,266	Nombre del Documento: Oficio de Informe Trimestral de la Dirección de Ventanilla Única de Trámites y Servicios que incluye número de personas atendidas en el trimestre. Nombre de quien genera la información: Dirección de Ventanilla Única de Trámites y Servicios Periodicidad con que se genera la información: Trimestral Liga de la página donde se localiza la información o ubicación: Archivo de la Coordinación Administrativa del IMDAI LEFORT MBJ/PM/IMDAI/CA/01/2023 Informes Trimestrales	Las y los habitantes del Municipio de Benito Juárez acuden a la Dirección de Ventanilla Única de Trámites y Servicios para realizar sus gestiones y/o recibir asesorías, ya que el semáforo epidemiológico se encuentra en verde.		
		PDMA: Porcentaje de Dependencias municipales atendidas.	Permite medir el número de las Dependencias Municipales (incluyendo sus Unidades Administrativas) atendidas por la Dirección de Mejora Regulatoria y la Dirección de Desarrollo Administrativo e Innovación para la Actualización y/o Simplificación de Trámites, Servicios, Procedimientos, Manuales y Procesos Administrativos	Eficacia	Ascendente	MÉTODO DE CÁLCULO PDA=(NDA/NDEA)*100 VARIABLES PDA: Porcentaje de Dependencias Atendidas NDA: Número de Dependencias Atendidas NDEA: Número de Dependencias Estimadas a Atender	Trimestral	PDA: Se espera atender a 24 dependencias municipales durante el periodo de Enero de 2023 a Diciembre de 2023. VARIACION DE LA META EN RELACION A LA LINEA BASE Meta Absoluta: 3 dependencias municipales. Meta Relativa: 14.29 % superior a la línea base.	2020: 21	Nombre del Documento: Oficio de Informe Trimestral de la Dirección de Mejora Regulatoria y de la Dirección de Desarrollo Administrativo e Innovación que incluye número de Dependencias atendidas en el trimestre. Nombre de quien genera la información: Dirección de Mejora Regulatoria Dirección de Desarrollo Administrativo e Innovación. Periodicidad con que se genera la información: Trimestral Liga de la página donde se localiza la información o ubicación: Archivo de la Coordinación Administrativa del IMDAI LEFORT MBJ/PM/IMDAI/CA/01/2023 Informes Trimestrales	Las dependencias municipales colaboran en las actualizaciones de sus trámites, servicios, procedimientos, manuales, entre otros.		
Componente (Dirección de Ventanilla Única de Trámites y Servicios)	1.06.1.1.1 Trámites y Servicios de la Dirección de Ventanilla Única de Trámites y Servicios gestionados	PTSV: Porcentaje de Trámites y Servicios gestionados en Dirección de Ventanilla.	Permite medir el número de trámites recibidos y los servicios proporcionados como el cobro de derechos u obligaciones y venta de boletos de transporte con descuento a través de la Dirección para apoyo a la ciudadanía, al realizar sus gestiones personales o empresariales en un solo lugar.	Eficacia	Ascendente	MÉTODO DE CÁLCULO. PTSV=(NTSG/NTSE)*100 VARIABLES. PTSV: Porcentaje de trámites y servicios gestionados en Dirección de Ventanilla. NTSG: Número de trámites y servicios gestionados. NTSE: Número de trámites y servicios estimados.	Trimestral	PTSV: Se espera gestionar un total de 93,000 trámites y/o servicios durante el periodo de de Enero de 2023 a Diciembre de 2023. VARIACION DE LA META EN RELACION A LA LINEA BASE Meta Absoluta: 79,633 trámites y servicios. Meta Relativa: 595.74% superior a la línea base.	2020: 13,367	Nombre del Documento: Oficio de Informe trimestral de la Dirección de Ventanilla Única de Trámites y Servicios que incluye número de Trámites y Servicios Gestionados en el trimestre. Nombre de quien genera la información: Dirección de Ventanilla Única de Trámites y Servicios. Periodicidad con que se genera la información: Trimestral Liga de la página donde se localiza la información o ubicación: Archivo de la Coordinación Administrativa del IMDAI LEFORT MBJ/PM/IMDAI/CA/01/2023 Informes Trimestrales.	La ciudadanía acude a gestionar sus trámites y servicios a la Dirección de Ventanilla Única de Trámites y Servicios, ya que el semáforo epidemiológico se encuentra en verde.		



[Handwritten signature]

[Handwritten marks]

Nivel (Unidad administrativa responsable)	Resumen narrativo u objetivos. Clave: Número del Eje, Número del Programa, 1 para el Fin, 1 para el Propósito, Número del Componente, Número de las Actividades	INDICADOR										Supuestos (situaciones que necesariamente tienen que suceder con posterioridad para que el objetivo por nivel se cumpla pero que están fuera de las manos de la Unidad Responsable)
		Nombre del Indicador. Siglas y descripción.	Definición. (precisar qué se pretende medir del objetivo al que está asociado; debe ayudar a entender la utilidad, finalidad o uso del indicador. Explicar brevemente y en términos sencillos, qué es lo que mide el indicador.)	Dimensión. (Eficacia, Eficacia, Economía, Calidad)	Sentido del Indicador. (ascendente o descendente)	Método de cálculo del Indicador. Descripción de las siglas y las variables.	Frecuencia de medición del Indicador. Con base a las recomendaciones del nivel de objetivos.	Unidad de medida del Indicador y unidad de medida de sus variables.	Meta del Indicador. Lo que se quiere alcanzar con la intervención. Considerar el punto de partida (línea base) y los recursos con los que se cuenta. Realistas y retadores.	Línea base del Indicador. A diciembre del 2020 (Punto de partida para evaluar y dar seguimiento al indicador). Si el indicador es nuevo definir como línea base el primer valor obtenido de su aplicación.	Medios de verificación. (fuentes de información de donde se obtendrán los datos del indicador)	
Actividad	1.06.1.1.1.1 Brindar asesoría personalizada e integral a la ciudadanía Benitojuarense.	PAB: Porcentaje de asesorías brindadas.	Permite medir el número de asesorías brindadas a la población municipal en el uso del sistema digital, en la gestión de trámites y servicios, en los módulos de atención como SARE, CANACO, SIRESOL y Derechos Humanos, entre otros que se encuentran en las oficinas de la Dirección de Ventanilla Única de Trámites y Servicios, esto de manera presencial, vía telefónica, correo electrónico y redes.	Eficacia.	Ascendente.	MÉTODO DE CÁLCULO. PAB= (NAB/NAE)*100 VARIABLES. PAB: Porcentaje de Asesorías Brindadas. NAB: Número de Asesorías Brindadas. NAE: Número de Asesorías Estimadas.	Trimestral	UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR: Porcentaje. UNIDAD DE MEDIDA DE LAS VARIABLES: Asesorías	PAB: Se brindaron 7,043 asesorías durante el enero-diciembre 2020, la meta 2023 es superior ya que por la pandemia se redujeron las atenciones durante la administración anterior. VARIACION DE LA META EN RELACIÓN A LA LINEA BASE Meta Absoluta: 26,957 asesorías. Meta Relativa: 382.75% superior a la línea base.	2020: 7,043	Nombre del Documento: Oficio de Informe Trimestral de la Dirección de Ventanilla Única de Trámites y Servicios que incluye número de asesorías brindadas en el trimestre. Nombre de quien genera la información: Dirección de Ventanilla Única de Trámites y Servicios. Periodicidad con que se genera la información: Trimestral Liga de la página donde se localiza la información o ubicación: Archivo de la Coordinación Administrativa del IMDAI LEFORT MBJ/PM/IMDAI/CA/01/2023 Informes Trimestrales.	Las y los benitojuarenses acuden a la Dirección de Ventanilla Única de Trámites y Servicios para recibir asesoría en relación a trámites, servicios y derechos humanos.
Componente (Dirección de Mejora Regulatoria)	1.06.1.1.2 Trámites y Servicios mediante la aplicación de Herramientas de Mejora Regulatoria simplificados	PTSS: Porcentaje de Trámites y Servicios Simplificados.	Permite medir el número de trámites y servicios simplificados que la Dirección implementará a través de las herramientas de Mejora Regulatoria en cuanto a Cargas Administrativas	Eficacia.	Ascendente.	MÉTODO DE CÁLCULO PTSS= (NTSS/TSSE)*100 VARIABLES PTSS: Porcentaje de Trámites y Servicios Simplificados. NTSS: Número de Trámites y Servicios Simplificados. TSSE: Trámites y Servicios Simplificados Estimados	Trimestral	UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR: Porcentaje. UNIDAD DE MEDIDA DE LAS VARIABLES: Trámites y Servicios	PTSS: Se espera la simplificación de 50 trámites y servicios durante el periodo de Enero 2023 a Diciembre de 2023. VARIACION DE LA META EN RELACIÓN A LA LINEA BASE Meta Absoluta: 50 trámites y servicios simplificados.	PTSS: Porcentaje de Trámites y Servicios Simplificados no existe línea base 2020	Nombre del Documento: Oficio de Informe trimestral de la Dirección de Mejora Regulatoria que incluye número de Trámites y Servicios Simplificados en el trimestre Nombre de quien genera la información: Dirección de Mejora Regulatoria Periodicidad con que se genera la información: Trimestral Liga de la página donde se localiza la información o ubicación: Archivo de la Coordinación Administrativa del IMDAI LEFORT MBJ/PM/IMDAI/CA/01/2023 Informes Trimestrales.	La Autoridad correspondiente aprueba la implementación de acciones de Mejora Regulatoria del actuar de las y los Sujetos Obligados para el funcionamiento Municipal en beneficio de la ciudadanía.
Actividad	1.06.1.1.2.1 Atención de solicitudes de la Herramienta Protesta Ciudadana.	PSAPC: Porcentaje de solicitudes atendidas a través de la Herramienta Protesta Ciudadana.	Permite medir el número de solicitudes hacia la Herramienta de Mejora Regulatoria Protesta Ciudadana que permita a la ciudadanía denunciar cualquier conducta inadecuada de servidores y servidores públicos al solicitar algún trámite o servicio municipal.	Eficacia.	Ascendente.	MÉTODO DE CÁLCULO. PSAPC= (TSA/TSE)*100 VARIABLES. PSAPC: Porcentaje de Solicitudes Atendidas a través de la Herramienta Protesta Ciudadana. TSA: Total de Solicitudes Atendidas. TSE: Total de Solicitudes Esperadas.	Trimestral	UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR: Porcentaje. UNIDAD DE MEDIDA DE LAS VARIABLES: Solicitudes	PSAPC: Se espera atender 120 solicitudes por medio de esta herramienta durante el periodo de Enero de 2023 a Diciembre de 2023. VARIACION DE LA META EN RELACIÓN A LA LINEA BASE Meta Absoluta: 16 solicitudes de la herramienta Protesta Ciudadana. Meta Relativa: 15.38% superior a la línea base.	2020: 104	Nombre del Documento: Oficio de Informe trimestral de la Dirección de Mejora Regulatoria que incluye número de solicitudes recibidas en el trimestre Nombre de quien genera la información: Dirección de Mejora Regulatoria Periodicidad con que se genera la información: Trimestral Liga de la página donde se localiza la información o ubicación: Archivo de la Coordinación Administrativa del IMDAI LEFORT MBJ/PM/IMDAI/CA/01/2023 Informes Trimestrales.	La ciudadanía hace uso de esta herramienta para denunciar cualquier conducta inadecuada de las y los servidores públicos.

H. AYUNTAMIENTO
BENITO JUÁREZ



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Nivel (Unidad administrativa responsable)	Resumen narrativo u objetivos Clave: Número del Eje, Número del Programa, 1 para el Fin, 1 para el Propósito, Número del Componente, Número de las Actividades	INDICADOR										
		Nombre del Indicador Siglas y descripción:	Definición (precisar qué se pretende medir del objetivo al que está asociado, debe ayudar a entender la utilidad, finalidad o uso del indicador. Explicar brevemente y en términos sencillos, qué es lo que mide el indicador.)	Dimensión (Eficiencia, Eficacia, Economía, Calidad)	Sentido del Indicador (ascendente o descendente)	Método de cálculo del Indicador Descripción de las siglas y las variables	Frecuencia de medición del Indicador Con base a las recomendaciones del nivel de objetivos	Unidad de medida del Indicador y unidad de medida de sus variables	Meta del Indicador Lo que se quiere alcanzar con la intervención. Considerar el punto de partida (línea base) y los recursos con los que se cuenta. Realistas y realistas.	Línea base del Indicador A diciembre del 2020 (Punto de partida para evaluar y dar seguimiento al indicador). Si el indicador es nuevo definir como línea base el primer valor obtenido de su aplicación.	Medios de verificación (fuentes de información de donde se obtendrán los datos del indicador)	Supuestos (afiliaciones que necesariamente tienen que suceder, en positivo, para que el objetivo por nivel se cumpla pero que están fuera de las manos de la Unidad Responsable)
Componente (Dirección de Desarrollo Administrativo e Innovación)	1.06.1.1.3 Manuales Administrativos para las unidades y dependencias municipales diseñados y actualizados.	PMADA: Porcentaje de Manuales Administrativos Diseñados y Actualizados	Medirá el número de los diversos manuales que han sido diseñados y actualizados, tales como de organización, de procedimientos y de diversos programas y proyectos (Alcoholimetría, COVID-19, etc.); esto tiene como objetivo coadyuvar en la Transparencia de la Administración Pública.	Eficacia.	Ascendente.	MÉTODO DE CÁLCULO PMADA= (NMADA/NMAP)*100 VARIABLES. PMADA: Porcentaje de Manuales Administrativos Diseñados y Actualizados. NMADA: Número de Manuales Administrativos diseñados y actualizados. NMAP: Número de Manuales Administrativos programados.	Trimestral	UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR: Porcentaje. UNIDAD DE MEDIDA DE LAS VARIABLES: Manuales Administrativos	PMADA: Se espera actualizar y diseñar 36 manuales administrativos durante el periodo de Enero de 2023 a Diciembre de 2023. VARIACION DE LA META EN RELACION A LA LINEA BASE Meta Absoluta: -26 Manuales Administrativos. Meta Relativa: -41.94% Inferior a la línea base.	PMADA: Durante la administración anterior se actualizaron y diseñaron 62 Manuales Administrativos 2020 62	Nombre del Documento: Oficio de Informe Trimestral de la Dirección de Desarrollo Administrativo e Innovación que incluye número de Manuales Administrativos en el trimestre. Nombre de quien genera la información: Dirección de Desarrollo Administrativo e Innovación Periodicidad con que se genera la información: Trimestral Liga de la página donde se localiza la información o ubicación: Archivo de la Coordinación Administrativa del IMDAI LEFORT MBJ/PW/IMDAI/CA/01/2023 Informes Trimestrales	Las y los enlaces de las unidades y dependencias participan en las capacitaciones y asesorías, así como en la elaboración en tiempo y forma de sus proyectos de manuales.
Actividad	1.06.1.1.3.1 Análisis y evaluación de las estructuras orgánicas propuestas por las dependencias, unidades y entidades de la administración pública municipal	PEOAE: Porcentaje de Estructuras Orgánicas Analizadas y Evaluadas.	Establecer los criterios y generar una optimización en los recursos humanos para obtener una correcta organización en las dependencias, unidades y entidades municipales, mediante la formulación de la evaluación a los proyectos presentados.	Eficacia.	Ascendente.	MÉTODO DE CÁLCULO PEOAE= (EOAE/EOAPE)*100 VARIABLES PEOAE: Porcentaje de Estructuras Orgánicas Analizadas y Evaluadas EOAE: Estructuras Orgánicas Analizadas y Evaluadas EOAPE: Estructuras Orgánicas Programadas para Análisis y Evaluación	Trimestral	UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR: Porcentaje. UNIDAD DE MEDIDA DE LAS VARIABLES: Estructuras Orgánicas	PEOAE: Se espera Actualizar y Evaluar 30 Estructuras Orgánicas de enero 2023 a diciembre 2024. VARIACION DE LA META EN RELACION A LA LINEA BASE Meta Absoluta: 30 Estructuras Orgánicas.	PEOAE: Porcentaje de Estructuras Orgánicas Analizadas no existe línea base 2020	Nombre del Documento: Oficio de Informe Trimestral de la Dirección de Desarrollo Administrativo e Innovación que incluye número de Estructuras Orgánicas Analizadas y Evaluadas en el trimestre. Nombre de quien genera la información: Dirección de Desarrollo Administrativo e Innovación Periodicidad con que se genera la información: Trimestral Liga de la página donde se localiza la información o ubicación: Archivo de la Coordinación Administrativa del IMDAI LEFORT MBJ/PW/IMDAI/CA/01/2023 Informes Trimestrales	Las y los enlaces de las dependencias, unidades y entidades municipales participan en las capacitaciones y asesorías, así como en la elaboración en tiempo y forma de sus proyectos de estructuras orgánicas por la existencia de reformas, abrogaciones o expedición de nuevos reglamentos.
Componente (Dirección de Gestión de la Calidad Municipal)	1.06.1.1.4. Herramientas digitales que reduzcan los costos en gestión de trámites municipales y mejoren la calidad de vida de la población implementadas	PHDI: Porcentaje de avance en la implementación de las herramientas digitales	El indicador nos permitirá conocer el avance en el desarrollo, implementación y puesta en marcha de las herramientas digitales establecido en el cronograma de actividades. Las Herramientas digitales que se implementarán son: Contact Center, Implementación de la plataforma digital para la VEGS (Ventanilla de Construcción simplificada), la interfaz tecnológica (API) para la interoperabilidad del REMTYS y el Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios, con base a lo establecido en la Ley General de Mejora Regulatoria y el Reglamento de Mejora Regulatoria del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo. VEGS: Ventanilla de Construcción Simplificada. API: Interfaz de Programación de Aplicaciones. REMTYS: Registro Municipal de Trámites y Servicios	Eficacia (mide el nivel de cumplimiento del objetivo)	Ascendente (representa el buen desempeño del indicador, acumulativo)	MÉTODO DE CÁLCULO PAIHD= (NHDI/NHDP)*100 VARIABLES PAIHD: Porcentaje de Avance en la Implementación de las Herramientas digitales NAR: Número de Actividades realizadas de acuerdo al cronograma NAP: Número de Actividades programadas de acuerdo al cronograma	Trimestral	UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR: Porcentaje. UNIDAD DE MEDIDA DE LAS VARIABLES: Actividades	PAIHD: Se esperan realizar un total de 18 actividades con base al cronograma elaborado o por elaborar de enero 2023 a diciembre 2023	PAIHD: Se establecerá la línea base con los resultados obtenidos en 2023	Nombre del Documento: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE LAS 3 HERRAMIENTAS DIGITALES Nombre de quien genera la información: Dirección de Gestión de la Calidad Municipal Periodicidad con que se genera la información: Trimestral Liga de la página donde se localiza la información o ubicación:	Contar con el espacio físico para la instalación del Contact Center; Contar con el personal que operará dentro del Contact Center; Que el Proveedor de TELMEX cumpla con los requerimientos para la habilitación del Contact Center. Que la Dirección de Mejora Regulatoria cuente con el procedimiento en apego a lo establecido en el Reglamento de Mejora Regulatoria del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo para la implementación de las VEGS. Que la API sea funcional para la interoperabilidad del REMTYS con el Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios.

H. AYUNTAMIENTO
BENITO JUÁREZ



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Nivel. (Unidad administrativa responsable)	Resumen narrativo u objetivos. Clave: Número del Eje, Número del Programa, 1 para el Fin, 1 para el Propósito, Número del Componente, Número de las Actividades	INDICADOR									Medios de verificación. (fuentes de información de donde se obtendrán los datos del indicador)	Supuestos. (situaciones que necesariamente tienen que suceder, en positivo para que el objetivo por nivel se cumpla pero que están fuera de los mandos de la Unidad Responsable)
		Nombre del Indicador. Siglas y descripción.	Definición. (predefinir qué se pretende medir del objetivo al que está asociado; debe ayudar a entender la utilidad, finalidad o uso del indicador. Explicar brevemente y en términos sencillos, qué es lo que mide el Indicador.)	Dimensión. (Eficiencia, Eficacia, Economía, Calidad)	Sentido del Indicador. (ascendente o descendente)	Método de cálculo del Indicador. Descripción de las siglas y las variables	Frecuencia de medición del Indicador. Con base a las recomendaciones del nivel de objetivos.	Unidad de medida del Indicador y unidad de medida de sus variables.	Meta del Indicador. Lo que se quiere alcanzar con la intervención. Considerar el punto de partida (línea base) y los recursos con los que se cuenta. Realistas y retadoras.	Línea base del Indicador. A diciembre del 2020. (Punto de partida para evaluar y dar seguimiento al indicador) Si el indicador es nuevo definir como línea base el primer valor obtenido de su aplicación.		
Actividad	1.06.1.1.4.1. Habilitación del Contact Center en donde se implementan los canales de comunicación	PCCH: Porcentaje de canales de comunicación habilitados del Contact Center	El indicador nos permite conocer el avance de cumplimiento de la habilitación del Contact Center del Municipio en donde se brinde una atención de calidad a través de los canales de comunicación aplicados (Redes sociales, Telefonía, Sitio Web, Correo electrónico, WhatsApp)	Eficacia	Ascendente	MÉTODO DE CÁLCULO PCCH= (NCH/NGPH)*100 VARIABLES PCCH: Porcentaje de canales de comunicación habilitados del Contact Center NCH: Número de canales habilitados NCPH: Número de canales programados por habilitar	Trimestral	UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR: Porcentaje UNIDAD DE MEDIDA DE LAS VARIABLES: Canales de comunicación	PCCH: Se esperan habilitar un total de 05 canales de comunicación en el Contact Center de enero 2023 a diciembre 2024	PCCH: Se establecerá la línea base con los resultados obtenidos en 2023	Nombre del Documento: Informe trimestral y cronograma de actividades de la Dirección de Gestión de Calidad Municipal. Nombre de quien genera la información: Dirección de Gestión de Calidad Municipal. Periodicidad con que se genera la información: Trimestral Liga de la página donde se localiza la información o ubicación:	Se cumple el cronograma de las 6 actividades base programadas para habilitar los canales de comunicación. Los dispositivos electrónicos de la ciudadanía son compatibles con los canales de comunicación habilitados. La ciudadanía hace uso del Contact Center.
Actividad	1.06.1.1.4.2. Operatividad del Contact Center	PACC: Porcentaje de Atenciones generadas a través del Contact Center	Medirá el número de atenciones de calidad generadas a través de los medios de comunicación digitales aplicados. (telefonía, correo electrónico y sitio web) habilitados y generar atenciones ciudadanas, y brindando información de todos los ámbitos de gobierno (Federal, Estatal y Municipal), incluso de la iniciativa privada (Notarías, Consulados, etc.).	Eficacia	Ascendente	MÉTODO DE CÁLCULO PACC= (NAG/NAE)*100 VARIABLES PACC: Porcentaje de atenciones generadas a través del Contact Center NAG: Número de Atenciones generadas NAE: Número de Atenciones Estimadas	Trimestral	UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR: Porcentaje UNIDAD DE MEDIDA DE LAS VARIABLES: Atenciones	PACC: Se espera brindar un total de 1500 atenciones de enero 2023 a diciembre 2024	PACC: No existe una referencia anterior en ninguna instancia u organismo municipal, por lo que no hay línea base, esta se construirá con los resultados obtenidos en 2023	Nombre del Documento: Informe trimestral y cronograma de actividades de la Dirección de Gestión de Calidad Municipal. Nombre de quien genera la información: Dirección de Gestión de Calidad Municipal. Periodicidad con que se genera la información: Trimestral Liga de la página donde se localiza la información o ubicación:	El servicio de telefonía e Internet de TELMEX, así como el funcionamiento de los equipos de cómputo, dispositivos de comunicación y el servicio de energía eléctrica (CFE), operan correctamente. La ciudadanía benitojuarenses califica las encuestas de satisfacción de manera positiva para medir el nivel de aceptación.
Actividad	1.06.1.1.4.3. Habilitación de la Ventanilla de Construcción Simplificada (VECS)	PAIPV: Porcentaje de avance en la Implementación de la Plataforma para la VECS.	El indicador nos permite conocer el avance de cumplimiento del desarrollo de la plataforma tecnológica que permite gestionar la solicitud de los permisos para Construcción a través de la VECS, con base en lo establecido en la Ley General de Mejora Regulatoria y el Reglamento de Mejora Regulatoria del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo (Art. 91 y 100). VECS: Ventanilla de Construcción Simplificada.	Eficacia	Ascendente	MÉTODO DE CÁLCULO PAIPV= (NACIP/NAPIP)*100 VARIABLES PAIPV: Porcentaje de avance en la implementación de la Plataforma para la VECS. NACIP: Número de actividades cumplidas para la implementación de la Plataforma NAPIP: Número de actividades programadas para cumplir con la implementación de la Plataforma	Trimestral	UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR: Porcentaje UNIDAD DE MEDIDA DE LAS VARIABLES: Actividades cumplidas	PAIA: Se espera cumplir con la implementación de la Plataforma tecnológica de la VECS para el 31 de Diciembre 2024.	PAIA: Se establecerá la línea base con los resultados obtenidos en 2023	Nombre del Documento: Informe trimestral y cronograma de actividades de la Dirección de Gestión de Calidad Municipal. Nombre de quien genera la información: Dirección de Gestión de Calidad Municipal. Periodicidad con que se genera la información: Trimestral Liga de la página donde se localiza la información o ubicación:	La Dirección de Mejora Regulatoria del IMDAI y la Dirección General de Desarrollo Urbano cumplen con lo establecido en la Normativa vigente y se elabora el procedimiento requerido para el desarrollo de la Plataforma tecnológica de la VECS.

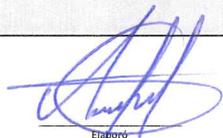
H. AYUNTAMIENTO
BENITO JUÁREZ



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

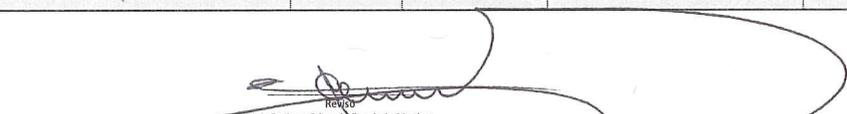
Nivel. (unidad administrativa responsable)	Resumen narrativo u objetivos. Clave: Número del Eje, Número del Programa, 1 para el Fin, 1 para el Propósito, Número del Componente, Número de las Actividades.	INDICADOR										Medios de verificación. (fuentes de información de donde se obtendrán los datos del indicador)	Supuestos. (situaciones que necesariamente tienen que suceder, en positivo, para que el objetivo por nivel se cumpla pero que están fuera de las manos de la Unidad Responsable)
		Nombre del indicador. Siglas y descripción.	Definición. (precisar qué se pretende medir del objetivo al que está asociado, debe ayudar a entender la utilidad, finalidad o uso del indicador. Explicar brevemente y en términos sencillos, qué es lo que mide el indicador.)	Dimensión. (Eficiencia, Eficacia, Economía, Calidad)	Sentido del indicador. (ascendente o descendente)	Método de cálculo del indicador. Descripción de las siglas y las variables.	Frecuencia de medición del indicador. Con base a las recomendaciones del nivel de objetivos.	Unidad de medida del indicador y unidad de medida de sus variables.	Meta del indicador. La que se quiere alcanzar con la intervención. Considerar el punto de partida (línea base) y los recursos con los que se cuenta. Realistas y retadoras.	Línea base del indicador. A diciembre del 2020. (Punto de partida para evaluar y dar seguimiento al indicador). Si el indicador es nuevo definir como línea base el primer valor obtenido de su aplicación			
Actividad	1.06.1.1.4.4. Interoperabilidad del Registro Municipal de Trámites y Servicios (REMTYS) con el Catálogo Nacional de Regulación de Trámites y Servicios	PAIA: Porcentaje de avance en la implementación de la API.	El indicador nos permite conocer el avance de cumplimiento de la interoperabilidad aplicada entre el Registro Municipal de Trámites y Servicios del Municipio con el Catálogo Nacional de Regulación de Trámites y Servicios, con base en lo establecido en la Ley General de Mejora Regulatoria (Art. 38 y 39) y el Reglamento de Mejora Regulatoria del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.	Eficacia	Ascendente	MÉTODO DE CÁLCULO PAIA= (NACIA/NAPCIA)*100 VARIABLES PAIA: Porcentaje de avance en la implementación de la API NACIA: Número de actividades cumplidas para la implementación de la API NAPCIA: Número de actividades programadas para cumplir la implementación de la API	Trimestral	UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR: Porcentaje UNIDAD DE MEDIDA DE LAS VARIABLES: Actividades cumplidas	PAIA: Se espera cumplir con la interoperabilidad del REMTYS y el Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios para el 31 de Diciembre 2024. PAIA: Se establecerá la línea base con los resultados obtenidos en 2023	Nombre del Documento: Informe trimestral y cronograma de actividades de la Dirección de Gestión de Calidad Municipal. Nombre de quien genera la Información: Dirección de Gestión de Calidad Municipal. Periodicidad con que se genera la información: Trimestral Liga de la página donde se localiza la información o ubicación:	La Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER), proporciona los lineamientos y comparte las aplicaciones disponibles para el desarrollo de la Interfaz (API). Los dispositivos electrónicos de la ciudadanía son compatibles con la interfaz para acceder al Catálogo.		


 Et. 000
 L.C.P. Arisbeth Badillo Martínez
 Coordinadora Administrativo del IMDAI

H. AYUNTAMIENTO
BENITO JUÁREZ



INSTITUTO MUNICIPAL DE DESARROLLO
 ADMINISTRATIVO E INNOVACIÓN
 CANCÚN, Q. ROO


 Reg. 00
 M.C. Enrique Eduardo Encalada Sánchez
 Director de Planeación de la DGPM



MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ
 DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN
 MUNICIPAL


 Autorizo
 C. Ana Sarai Pérez Sánchez
 Directora General del IMDAI