



*“2008-2010. Bicentenario de la Independencia y
Centenario de la Revolución, en la Ciudad de México”*

GACETA OFICIAL DEL DISTRITO FEDERAL

Órgano del Gobierno del Distrito Federal

DÉCIMA SÉPTIMA ÉPOCA

17 DE NOVIEMBRE DE 2010

No. 970

Í N D I C E

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

Jefatura de Gobierno

- ◆ Decreto por el que se expropia a favor del Instituto de Vivienda del Distrito Federal el inmueble ubicado en calle Norte 72-A número 3808, Colonia La Joya, Delegación Gustavo A. Madero 3

Secretaría de Desarrollo Social

- ◆ Aviso de modificación a los Lineamientos y Mecanismos de Operación del Programa Seguro contra la Violencia Familiar 2010, publicado el 25 de enero de 2010 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal No. 765 7

Contraloría General

- ◆ Acuerdo por el que se emite el Programa de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental 2010-2012 y los lineamientos para su implementación 12
- ◆ Acuerdo por el que se emite el Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental 2010 – 2012 y los lineamientos para su implementación 70

Delegación Azcapotzalco

- ◆ Listado de Procedimientos de la Delegación Azcapotzalco 122

Delegación Cuauhtémoc

- ◆ Acuerdo por el que se declaran y dan a conocer los días que se señalan como inhábiles para los trámites y procedimientos que se indican, a cargo del Órgano Político Administrativo en Cuauhtémoc y en consecuencia se suspenden los términos inherentes a la tramitación 123

Delegación Venustiano Carranza

- ◆ Reglas de Operación de la Asistencia Social Responde Mejor a las Necesidades de la Ciudadanía de la Acción Institucional de Servicios y Ayudas Desconcentradas de Asistencia Social consistente a la entrega de Pavos Naturales y Ahumados, a cargo de la Delegación Venustiano Carranza, para el ejercicio fiscal 2010 124

Continúa en la Pág. 2

Índice

Viene de la Pág. 1

CONVOCATORIAS DE LICITACIÓN Y FALLOS

- ♦ **Secretaría de Seguridad Pública.-** Nota Aclaratoria a la convocatoria No. 004 referente a la Licitación Pública Nacional Número 30001066-004-2010 publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 16 de Noviembre del 2010, número 969 126
- ♦ **Delegación Iztapalapa.-** Aviso de Fallos de Licitaciones Números 3000-1116-052-10 a 3000-1116-079-10 127

SECCIÓN DE AVISOS

- ♦ BASF Mexicana, S.A. de C.V. 132
- ♦ M.M.C., S.A. de C.V. 133
- ♦ Comercializadora de Tablaroca, S.A. de C.V. 134
- ♦ Requiapet, S. de R.L. de C.V. 134
- ♦ Inmobiliaria Lohui C-14, S.A. de C.V. 135
- ♦ Estación de Servicio y Gasolinería Ignacio Zaragoza, S.A. de C.V. 136
- ♦ Creditotal, S.A. de C.V. 137
- ♦ Transportes Blindados Tameme, S.A. de C.V. 138
- ♦ Servicios TTSSense, S.A. de C.V. 143
- ♦ Stacktrain México, S. de R.L. de C.V. 143
- ♦ Impulsora Mexicana Impex, S.A. de C.V. 145
- ♦ Inmobiliaria Mares del Sur, S.A. de C.V. 146
- ♦ Servicio Integral de Logística Nacional, S.A. de C.V. 147
- ♦ Creaciones Pop, S.A. de C.V. 148
- ♦ Instalaciones y Servicios Interlomas, S.A. de C.V. 149
- ♦ Pinturas Profesionales Vicar, S.A. de C.V. 149
- ♦ Aviso 151



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

Jefatura de Gobierno

Decreto por el que se expropia a favor del Instituto de Vivienda del Distrito Federal el inmueble ubicado en calle Norte 72-A número 3808, Colonia La Joya, Delegación Gustavo A. Madero

(Al margen superior un escudo que dice: **Ciudad de México.** - Capital en Movimiento)

MARCELO LUIS EBRARD CASAUBON, Jefe de Gobierno del Distrito Federal, con fundamento en los artículos 4º, párrafo quinto, 14, 27, párrafo segundo, noveno, fracción VI, 122, apartado C, Base Segunda, fracción II, incisos a), b) y f) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1º, fracciones X, XI y XII, 2º, 3º, 10, 19, 20, 20 bis, 21 de la Ley de Expropiación; 2º, 8º, fracción II, 67 fracciones XIX y XXVIII, 87, 90, 144 del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; 4º, 5º, fracciones II, IV y V, 6º, 8º, fracción VIII, 45 de la Ley General de Asentamientos Humanos; 2º, 5º, 12, 14, 23, fracciones XVIII, XIX y XXII, 24, fracciones XI, XIV y XVIII de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal; 33, fracción VII, 37, fracción I, 40, 67, 68 de la Ley del Régimen Patrimonial y del Servicio Público del Distrito Federal; 1º, fracciones I, II, III y IV, 2º, 3º, 4º, fracciones IV, XIV, XXV y XXVI, 7º, 8º, fracción V, 9º, 10, fracciones I y IV, 14, fracciones II, IV y V de la Ley de Vivienda del Distrito Federal; 2º, fracción IV de la Ley de Desarrollo Urbano del Distrito Federal; y 32 y 34, fracción III del Reglamento de Construcciones para el Distrito Federal, y

CONSIDERANDO

Que acorde con la garantía individual consagrada en el artículo 4º Constitucional, toda familia tiene derecho a una vivienda digna y decorosa; entendida como el lugar seguro, salubre y habitable que permita la integración social y urbana, sin que sea obstáculo para su obtención, su condición económica, social, origen étnico o nacional, edad, género, situación migratoria, creencias políticas o religiosas;

Que conforme a la Ley de Expropiación corresponde al Jefe de Gobierno del Distrito Federal ejecutar las medidas necesarias para evitar los daños que la propiedad pueda sufrir en perjuicio de la colectividad, el mejoramiento de los centros de población y de sus fuentes propias de vida, así como los casos previstos en las leyes específicas;

Que la Ley de Vivienda considera que una vivienda digna y decorosa es la que cumple con las disposiciones jurídicas aplicables en materia de asentamientos humanos y construcción, habitabilidad, salubridad, cuenta con los servicios básicos y brinda a sus ocupantes seguridad jurídica en cuanto a su propiedad o legítima posesión, y contempla criterios para la prevención de desastres y la protección física de sus ocupantes ante los elementos naturales potencialmente agresivos;

Que las disposiciones de la Ley antes referida deberán aplicarse bajo principios de equidad e inclusión social de manera que toda persona pueda ejercer su derecho constitucional a la vivienda, sin importar su origen étnico o nacional, el género, la edad, las capacidades diferentes, la condición social o económica, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias o el estado civil;

Que se considera de utilidad pública la creación o mejoramiento de los centros de población, así como la edificación de vivienda de interés social y popular, de conformidad con lo estipulado en la Ley de Expropiación y la Ley General de Asentamientos Humanos;

Que la Ley de Vivienda del Distrito Federal establece que la Política de Vivienda del Distrito Federal se orientará a ampliar las posibilidades de acceso a la vivienda a un mayor número de personas que serán sujetas a la ayuda de beneficio social, preferentemente la población vulnerable de bajos recursos económicos y en situación de riesgo;

Que la Ley de Desarrollo Urbano del Distrito Federal considera de orden público e interés social realizar las acciones y fijar las normas básicas para planear y regular el desarrollo, mejoramiento, conservación y crecimiento de los centros de población;

Que la planeación del desarrollo urbano y el ordenamiento territorial del Distrito Federal tienen por objeto mejorar el nivel y calidad de vida de la población urbana, evitar los asentamientos humanos en las áreas de mayor vulnerabilidad, en las áreas riesgosas, y el mejoramiento de las zonas habitacionales deterioradas física y funcionalmente donde habita población de escasos ingresos;

Que en materia de desarrollo urbano, el Jefe de Gobierno del Distrito Federal es autoridad para aplicar las modalidades y restricciones al dominio privado previstas en la Ley de Desarrollo Urbano del Distrito Federal y demás disposiciones relativas, así como para ejecutar las obras necesarias;

Que para el Gobierno del Distrito Federal es primordial la conservación y mejoramiento de los centros de población, la ejecución de planes o programas de desarrollo urbano, la regularización de la tenencia de la tierra, la edificación o mejoramiento de vivienda de interés social y popular, así como la ampliación de las posibilidades de acceso a la vivienda que permita beneficiar al mayor número de personas, atendiendo preferentemente a la población urbana de bajos ingresos;

Que existen inmuebles deteriorados en diferentes colonias de la Ciudad de México los cuales son considerados de alto riesgo estructural para las personas que los habitan y para la comunidad del centro de población en donde se encuentran, de acuerdo al dictamen emitido por un Director Responsable de Obra, auxiliar de la Administración Pública del Distrito Federal, con autorización y registro de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda, inmuebles que son idóneos para realizar acciones de mejoramiento del centro de población en donde se encuentran ubicados, así como para atender las necesidades de la comunidad de bajos ingresos;

Que el Gobierno del Distrito Federal ha recibido solicitudes, en forma individual o a través de asociaciones organizadas por los poseedores u ocupantes de los inmuebles de alto riesgo estructural, para que éstos se expropien y se substituyan por nuevas viviendas dignas, decorosas y seguras, lo que contribuirá para mejorar el centro de población donde se encuentran asentados, además de garantizar seguridad jurídica a sus habitantes;

Que a través del Instituto de Vivienda del Distrito Federal, la Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda del Distrito Federal, en razón de su competencia, determinó la conveniencia de realizar acciones de mejoramiento del centro de población y de edificación de vivienda de interés social y popular en inmuebles que presentan alto riesgo estructural para la colectividad y sobre todo para los habitantes que los ocupan, poniendo en peligro sus vidas, integridad física y bienes; inmuebles que cuentan además con una capacidad de infraestructura y servicios urbanos que requieren de un reordenamiento físico y funcional para que la utilización del suelo permita mejorar y edificar viviendas de interés social, integrándolos así a un adecuado desarrollo urbano en beneficio colectivo;

Que mediante Decreto publicado el 29 de septiembre de 1998, en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, se creó el Instituto de Vivienda del Distrito Federal como organismo descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio, teniendo como objetivo diseñar, elaborar, proponer, promover, coordinar, ejecutar y evaluar las políticas y programas de vivienda enfocados principalmente a la atención de la población de escasos recursos económicos del Distrito Federal, en el marco del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal vigente y de los programas que se deriven de él;

Que para lograr dicho objetivo, el Instituto de Vivienda del Distrito Federal tiene conferidas, entre otras atribuciones, la de promover y ejecutar en coordinación con instituciones financieras, el otorgamiento de créditos con garantías diversas, para la adquisición en propiedad de las viviendas a favor de los beneficiarios del Programa de Vivienda, incluidas las vecindades en evidente estado de deterioro que requieran rehabilitación o substitución total o parcial a favor de sus ocupantes, lo que conlleva a realizar acciones de mejoramiento urbano del centro de población y edificación de vivienda de interés social y popular;

Que el Instituto de Vivienda del Distrito Federal, con base en los programas mencionados, ha elaborado un programa de mejoramiento urbano y edificación de vivienda de interés social y popular a fin de dar cumplimiento a la garantía social consagrada en el artículo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos señalada en el Primer Considerando;

En virtud de lo expuesto y en cumplimiento al artículo 3º de la Ley de Expropiación que impone al Ejecutivo la obligación de tramitar e integrar un expediente de expropiación con la finalidad de que se demuestre la idoneidad del bien a expropiarse, relacionada con la causa de utilidad pública correspondiente, el expediente técnico de expropiación integrado por la Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda y enviado por el Director General del Instituto de Vivienda del Distrito Federal contiene la descripción de las características del inmueble materia del presente ordenamiento, las consideraciones y estudios que demuestran que el inmueble se encuentra en alto riesgo estructural, que es un peligro para las personas que lo habitan, para las personas que transitan por la zona y para los vecinos, por lo que es susceptible de incluirlo en los programas de vivienda de dicho Instituto, que permita cumplir con el principio consagrado en el artículo 4º Constitucional relativo a que toda familia tiene derecho a una vivienda digna y decorosa, con lo que se logrará mejorar el centro de población en que se localiza dicho predio, con lo que se beneficiará a la colectividad;

Que la Secretaría de Gobierno del Distrito Federal, el 19 de mayo de 2009 determinó, conforme con sus atribuciones, como caso de utilidad pública la expropiación del inmueble identificado como Norte 72-A número 3808, colonia La Joya, Delegación Gustavo A. Madero, Distrito Federal, para la ejecución de las acciones de mejoramiento urbano y de edificación de vivienda de interés social y popular, y de las medidas necesarias para evitar los daños que la propiedad pueda sufrir en perjuicio de la colectividad;

Que mediante oficio número DG/DEAJI/1380/2008, de 24 de noviembre de 2008, el Director General del Instituto de Vivienda del Distrito Federal solicitó a la Dirección General Jurídica y de Estudios Legislativos la elaboración del Decreto expropiatorio del predio descrito en el considerando inmediato anterior, el cual, por ser de alto riesgo estructural resulta adecuado para llevar a cabo el caso de utilidad pública consistente en acciones de mejoramiento urbano del centro de población donde se encuentra ubicado, a través de la edificación de vivienda de interés social y popular, así como la regularización de la tenencia de la tierra a favor de sus ocupantes y de otros solicitantes de vivienda;

Que en la vigésima primera sesión ordinaria (21/2006), de veintiséis de octubre de dos mil seis, el Comité del Patrimonio Inmobiliario aprobó las nuevas políticas que deberán aplicarse en las expropiaciones que realice el Gobierno del Distrito Federal, con un procedimiento en el que se garantice el derecho de previa audiencia de los propietarios afectados, notificándoles el inicio del mismo a efecto de que se les otorgue la oportunidad de ofrecer y desahogar pruebas y de alegar lo que a su derecho convenga;

Que de las constancias anexadas al expediente técnico de expropiación se desprende que el titular registral del inmueble ubicado en la calle Norte 72-A número 3808, colonia La Joya, Delegación Gustavo A. Madero, Distrito Federal, es el C. Vicente Martínez Ramírez, sin conocer su domicilio, por lo que el Instituto de Vivienda del Distrito Federal procedió a solicitar información a la Secretaría de Transportes y Vialidad, misma que por oficio DRPT/SIE/1445/2009 de 11 de febrero de 2009, informó de la existencia de seis homónimos, de los cuales tres tienen su domicilio en el Distrito Federal y tres en el Estado de México, por lo que la Dirección General Jurídica y de Estudios Legislativos procedió a girar citatorios a las personas que tienen domicilio en el Distrito Federal, sin que alguna acudiera a deducir derechos sobre el predio materia del presente ordenamiento;

Que derivado de lo anterior, a efecto de garantizar el derecho de previa audiencia, y a fin de no dejar en estado de indefensión a la persona o personas que consideraran tener derecho sobre el inmueble referido en el considerando inmediato anterior, con fundamento en los artículos 78, fracción III y 82, fracción III de la Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal, la Dirección General Jurídica y de Estudios Legislativos procedió a notificar el inicio del procedimiento de expropiación mediante edictos que se publicaron los días 2, 5 y 10 de febrero de dos mil diez en el periódico "El Universal" y los días 3, 8 y 11 de febrero de dos mil diez en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, sin que se presentara persona alguna que reclamara derechos sobre el inmueble materia del presente Ordenamiento, y

Que en razón de que no se presentó ante la Dirección General Jurídica y de Estudios Legislativos persona alguna en reclamo de los derechos de propiedad del predio referido y en virtud de que no hay prueba alguna que desvirtúe el caso de utilidad pública contenida en la determinación emitida por el Secretario de Gobierno del Distrito Federal el 19 de mayo de 2009, se concluye que el inmueble ubicado en Norte 72-A número 3808, colonia La Joya, Delegación Gustavo A. Madero, Distrito Federal, es el idóneo para destinarlo a construir viviendas de interés social y popular en beneficio de la colectividad, que permita cumplir con el principio consagrado en el artículo 4º Constitucional relativo a que toda familia tiene derecho a una vivienda digna y decorosa, con lo que se logrará mejorar el centro de población en que se localiza dicho predio, he tenido a bien expedir el siguiente:

DECRETO

Artículo 1. En apego a lo estipulado en el artículo 4º de la Ley de Expropiación vigente a la fecha de la determinación emitida por el Secretario de Gobierno del Distrito Federal, se declaran de utilidad pública la ejecución de las acciones de mejoramiento urbano, de edificación de vivienda de interés social y popular, y de las medidas necesarias para evitar los daños que la propiedad pueda sufrir en perjuicio de la colectividad.

Artículo 2. Para lograr las acciones a que se refiere el artículo anterior, se expropia a favor del Instituto de Vivienda del Distrito Federal el predio que se describe a continuación:

Ubicación: calle Norte 72-A número 3808, colonia La Joya, Delegación Gustavo A. Madero, Distrito Federal.

Superficie: 134.72 metros cuadrados.

Medidas y colindancias:

Partiendo del vértice número 1 al vértice número 2 en línea recta de 16.98 metros y rumbo S 81° 03' 21" E, con predio cuenta catastral 048-329-05; del vértice número 2 al vértice número 3 en línea recta de 7.90 metros y rumbo S 09° 26' 29" W, con calle Norte 72-A; del vértice número 3 al vértice número 4 en línea recta de 16.91 metros y rumbo N 81° 22' 56" W, con predio cuenta catastral 048-329-07; del vértice número 4 al vértice número 1 en línea recta de 8.00 metros y rumbo N 08° 55' 04" E, con predio cuenta catastral 048-329-12, llegando en este vértice al punto de partida, cerrando de esta forma la poligonal envolvente del predio.

La documentación y los planos del predio expropiado podrán ser consultados por los interesados en las oficinas del Instituto de Vivienda del Distrito Federal y en la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano de la Delegación del Distrito Federal en Gustavo A. Madero; el expediente técnico jurídico podrá ser consultado en la Dirección General Jurídica y de Estudios Legislativos.

Artículo 3. El Gobierno del Distrito Federal por conducto del organismo descentralizado denominado Instituto de Vivienda del Distrito Federal pagará la indemnización constitucional a los propietarios que resulten afectados por esta expropiación y acrediten su legítimo derecho ante la Consejería Jurídica y de Servicios Legales del Distrito Federal, por conducto de la Dirección General Jurídica y de Estudios Legislativos, mediante el procedimiento administrativo correspondiente que establecen las leyes de la materia. El monto a pagar será determinado con base en el avalúo que emita la Dirección General de Patrimonio Inmobiliario.

Artículo 4. Se autoriza al Instituto de Vivienda del Distrito Federal para que de acuerdo a la normatividad aplicable y a las bases establecidas en su Programa de Vivienda, realice las acciones de construcción y regularización del inmueble expropiado, transmitiéndolo a favor de la colectividad, de conformidad con el programa de vivienda instaurado en dicho organismo y conforme a la disponibilidad de viviendas se transmitan a favor de sus ocupantes y otros solicitantes de vivienda de interés social y popular.

Artículo 5. Para dar cumplimiento a las acciones mencionadas en el artículo inmediato anterior, el Instituto de Vivienda del Distrito Federal deberá tomar posesión del predio expropiado, cuando entre en vigor el presente Decreto.

TRANSITORIOS

Primero. De conformidad con el artículo 20 Bis de la Ley de Expropiación vigente a la fecha de la determinación de utilidad pública emitida por el Secretario de Gobierno del Distrito Federal, se ordena publicar el presente Decreto en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

Segundo. El presente Decreto entrará en vigor el día de su publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

Tercero. Inscribise el presente Decreto en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal.

Cuarto. En caso de ignorarse el domicilio de los afectados, hágase una segunda publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, para que surta efectos de notificación personal.

Dado en la Residencia Oficial del Jefe de Gobierno del Distrito Federal, en la Ciudad de México, a los cinco días del mes de noviembre de dos mil diez.- **EL JEFE DE GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL, MARCELO LUIS EBRARD CASAUBON.- FIRMA.- EL SECRETARIO DE GOBIERNO, JOSÉ ÁNGEL ÁVILA PÉREZ.- FIRMA.- EL SECRETARIO DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA, FELIPE LEAL FERNÁNDEZ.- FIRMA.**

ADMINISTRACION PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL**SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL**

MARTI BATRES GUADARRAMA, SECRETARIO DE DESARROLLO SOCIAL, con fundamento en los artículos 87, 89 y 115 del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; 15 fracción VI, 16 fracciones III, IV y VII y 28 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal; I fracciones I y II, 10 fracción IV, 32, 33, 35, 38, 39, 40 y 41 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal; 50 y 63 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal y 81, 97 y 101 de la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal, emito el siguiente:

AVISO DE MODIFICACIÓN A LOS LINEAMIENTOS Y MECANISMOS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA SEGURO CONTRA LA VIOLENCIA FAMILIAR 2010, PUBLICADO EL 25 DE ENERO DE 2010 EN LA GACETA OFICIAL DEL DISTRITO FEDERAL No. 765

En la página 6, tercer párrafo en la Introducción, dice:

Introducción

Uno de los problemas fundamentales al que se enfrentan las mujeres que viven violencia familiar extrema es el no contar con recursos económicos, emocionales y sociales que les permitan dejar una relación de violencia. La falta de autonomía económica y la falta de redes familiares y sociales de apoyo hacen que las mujeres permanezcan en una situación que pone en riesgo su seguridad y la de sus hijas e hijos, prolongando su dependencia con el agresor.

Por ello el gobierno de la Ciudad de México en cumplimiento con su compromiso de llevar a cabo acciones que favorezcan la eliminación de todas las formas de discriminación y violencia hacia las mujeres trabaja para que las mujeres que viven violencia extrema en sus familias puedan acceder a un “Seguro contra la Violencia Familiar”.

Debe decir:

Introducción

Uno de los problemas fundamentales al que se enfrentan las mujeres que viven violencia familiar extrema es el no contar con recursos económicos, emocionales y sociales que les permitan alejarse o abandonar una relación de violencia. La falta de autonomía económica y la falta de redes familiares y sociales de apoyo hacen que las mujeres permanezcan en una situación que pone en riesgo tanto su seguridad como la de sus hijas e hijos, prolongando su dependencia con el agresor.

La privación de la libertad, el secuestro y la desaparición de mujeres, adolescentes y niñas que habitan la ciudad de México, constituye una de las formas más graves de manifestación de la violencia, y se convierte en el origen y consecuencia de la trata de personas, vulnerando y violentando el principio de la dignidad humana al ser sometidas a condiciones de explotación sexual, laboral, esclavitud y otros fines ilícitos.

Por ello el Gobierno de la Ciudad de México en cumplimiento con su compromiso de llevar a cabo acciones que favorezcan la eliminación de todas las formas de discriminación y violencia hacia las mujeres, trabaja para que las mujeres que viven violencia extrema en sus familias y las víctimas de trata, puedan acceder al “Seguro contra la Violencia Familiar”.

En la página 6, numeral II .Objetivos y alcances, dice:

Apoyar económicamente a las mujeres que se encuentran en una situación de violencia familiar que pone en riesgo su integridad física, emocional e incluso su vida para que puedan contar con las condiciones básicas que les permitan iniciar una vida libre de violencia.

Buscar que las beneficiarias del Seguro Contra la Violencia Familiar además de un respaldo económico cuenten con las herramientas básicas que brinda el Programa de Reinserción Social para Mujeres Víctimas de Violencia Familiar.

Ofrecer condiciones mínimas de independencia para la toma de decisiones, empoderamiento y rescate de sus derechos a través de un proceso jurídico y de atención psicológica para la víctima directa e indirectas de violencia familiar.

Debe decir:**Violencia Familiar**

Apoyar económicamente a las mujeres que se encuentran en una situación de violencia familiar que pone en riesgo su integridad física, emocional e incluso su vida para que puedan contar con las condiciones básicas que les permitan iniciar una vida libre de violencia.

Buscar que las beneficiarias del Seguro Contra la Violencia Familiar además de un respaldo económico cuenten con las herramientas básicas que brinda el Programa de Reinserción Social para Mujeres Víctimas de Violencia Familiar.

Ofrecer condiciones mínimas de independencia para la toma de decisiones, empoderamiento y rescate de sus derechos a través de un proceso jurídico y de atención psicológica para la víctima directa e indirectas de violencia familiar.

Trata de Personas

Contribuir a la prevención y erradicación de la trata de personas, la construcción de una cultura de no violencia contra las mujeres, niñas y adolescentes, que por razones de su situación de vulnerabilidad, socioeconómica, su pertenencia étnica y su condición de género son víctimas de trata de personas.

Que las niñas, adolescentes y mujeres víctimas de trata, tengan la posibilidad de reincorporarse a la sociedad, recuperando su autonomía.

En la página 6, numeral III. Metas físicas, dice:

- Al menos 500 mujeres víctimas de violencia familiar.
- Dentro de esta meta están contempladas las beneficiarias del Seguro contra la Violencia Familiar, que ingresaron al Programa bajo los lineamientos y mecanismos de operación 2009.

Debe decir:

- Al menos 500 mujeres entre víctimas de violencia familiar y trata de personas.
- Dentro de esta meta están contempladas las beneficiarias del Seguro contra la Violencia Familiar, que ingresaron al Programa bajo los lineamientos y mecanismos de operación 2009

En la página 7, numeral V. Requisitos y Perfil de Acceso, dice:

- a. Mujeres residentes del Distrito Federal que se encuentran en situación de violencia familiar ejercida por su pareja en relación de afinidad civil, concubinato o que mantenga una relación de hecho que ponga en riesgo su vida.
- b. Mujeres con escasas o nulas redes de apoyo.
- c. Ser valorada por las instancias canalizadoras como víctima de alto riesgo.
- d. Haber iniciado el proceso de acompañamiento psicológico.
- e. Haber iniciado un proceso jurídico.

Debe decir:**Violencia Familiar**

- a. Mujeres residentes del Distrito Federal que se encuentran en situación de violencia familiar ejercida por su pareja en relación de afinidad civil, concubinato o que mantenga una relación de hecho que ponga en riesgo su vida.
- b. Mujeres con escasas o nulas redes de apoyo.
- c. Ser valorada por las instancias canalizadoras como víctima de alto riesgo.
- d. Haber iniciado el proceso de acompañamiento psicológico.
- e. Haber iniciado un proceso jurídico.

Trata de Personas

- a. Mujeres, niñas y adolescentes residentes del Distrito Federal víctimas de trata de personas.
- b. Haber iniciado el proceso de acompañamiento psicológico en la Institución canalizadora.
- c. Haber iniciado un proceso jurídico.
- d. Ser canalizada por los Centros que integran el Sistema de Auxilio a Víctimas dependientes de la Subprocuraduría de Atención a víctimas del delito de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.

En la página 7, numeral VI. Procedimientos de instrumentación, dice:

1. El proceso de asignación del Seguro será a través de una selección de casos que cubran los requisitos y perfil de ingreso al Programa.
2. Instancias canalizadoras para el acceso al Programa:
 - a. A través de las Unidades de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (UAPVIF), adscritas a la Dirección General de Igualdad y Diversidad Social.
 - b. El Albergue del Distrito Federal y por Albergues y Refugios especializados en violencia familiar ubicados en la Ciudad de México.
 - c. Dependencias del Gobierno del Distrito Federal.
 - d. Organizaciones de la Sociedad Civil que atiendan la problemática de Violencia Familiar.

Para todos los casos se utilizarán los Formatos Únicos de Acceso al Programa.

1. El expediente de la derechohabiente incluirá:
 - a. Los Formatos Únicos de Acceso al Programa.
 - b. Copia de identificación oficial.
 - c. Clave Única de Registro de Población (CURP).
 - d. Comprobante de domicilio.
 - e. Acta de nacimiento.
 - f. Los documentos que sustenten ser víctima de violencia familiar y llevar a cabo un proceso jurídico.

En caso de que corra riesgo la seguridad de las beneficiarias se utilizará el domicilio de la Dirección General de Igualdad y Diversidad Social.

2. La Coordinación del Programa revisará el expediente enviado por las instancias canalizadoras.
3. El Comité Dictaminador aprobará si procede la integración de la solicitante al Programa.

El Comité Dictaminador es el responsable de aprobar las solicitudes a través de una selección de casos que cubran el perfil y los requisitos señalados. El Comité estará conformado por: la titular de la Dirección General de Igualdad y Diversidad Social, la Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar, la Coordinación de Programas Especiales, dos jefaturas de unidad departamental que definirá la Dirección General de Igualdad y Diversidad Social, el Enlace Jurídico de la Dirección General de Igualdad y Diversidad Social y la Coordinación de la Red UAPVIF.

4. La Dirección General de Igualdad y Diversidad Social, convocará a las derechohabientes para la firma de la Carta Compromiso y la entrega de tarjetas bancarias a través de las cuales se les realizarán los depósitos correspondientes.

5. Serán motivos de suspensión temporal las siguientes situaciones:

- a. No haber asistido durante el mes correspondiente al proceso terapéutico y a los seguimientos de cada una de las áreas de la UAPVIF o de la instancia canalizadora.
- b. No haber firmado el recibo mensual de ayuda de forma puntual (previo al depósito).

6. Serán motivos de baja definitiva:

- a. Incumplir con los puntos de la Carta Compromiso.
- b. Omitir o falsear información.

- c. No firmar el recibo de ayuda correspondiente durante dos meses consecutivos.
- d. Dejar de asistir durante dos meses consecutivos al proceso terapéutico y a los seguimientos correspondientes de cada una de las áreas de la UAPVIF o de la instancia canalizadora.
- e. Si se detecta que la mujer a la que se otorga el seguro ejerce algún tipo de violencia contra sus hijas e hijos y no acepta que ellos reciban la atención correspondiente.

7. La Carta Compromiso, así como los recibos de ayuda mensual, deberán incluir la leyenda establecida en el artículo 38 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.

8. Para asegurar su integridad física y evitar posibles actos de discriminación, los datos sobre identidad, domicilio, teléfono y otros similares de las mujeres, sus hijas e hijos se consideran confidenciales para la protección conforme a lo establecido en el artículo 37, fracciones II y III de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal

9. En el caso de niñas y adolescentes el ejercicio de los recursos, se hará de común acuerdo entre la beneficiaria y la Institución que le está otorgando la protección, seguridad y atención, lo que garantizará la continuidad en el proceso de inserción social.

Debe decir:

VI. Procedimientos de instrumentación

1. El proceso de asignación del Seguro será a través de una selección de casos que cubran los requisitos y perfil de ingreso al Programa.

2. Instancias canalizadoras para el acceso al Programa:

- a. A través de las Unidades de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (UAPVIF), adscritas a la Dirección General de Igualdad y Diversidad Social.
- b. El Albergue del Distrito Federal y por Albergues y Refugios especializados en violencia familiar ubicados en la Ciudad de México.
- c. Dependencias del Gobierno del Distrito Federal.
- d. Organizaciones de la Sociedad Civil que atiendan la problemática de Violencia Familiar.
- e. A través de los Centros que integran el Sistema de Auxilio a Víctimas dependientes de la Subprocuraduría de atención a Víctimas del Delito de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal .

Para todos los casos se utilizarán los Formatos Únicos de Acceso al Programa.

1. El expediente de la derechohabiente incluirá:

- a. Los Formatos Únicos de Acceso al Programa.
- b. Copia de identificación oficial. **(no es necesario en el caso de víctimas de trata)**
- c. Clave Única de Registro de Población (CURP). **(no es necesario en el caso de víctimas de trata)**
- d. Comprobante de domicilio. **(no es necesario en el caso de víctimas de trata únicamente se mencionara el domicilio de la institución canalizadora)**
- e. Acta de nacimiento. **(no es necesario en el caso de víctimas de trata)**
- f. Los documentos que sustenten ser víctima de violencia familiar o **trata de personas** y llevar a cabo un proceso jurídico.

Violencia Familiar

- a. Los Formatos Únicos de Acceso al Programa.
- b. Copia de identificación oficial.
- c. Clave Única de Registro de Población (CURP).
- d. Comprobante de domicilio.
- e. Acta de nacimiento.
- f. Los documentos que sustenten ser víctima de violencia familiar y llevar a cabo un proceso jurídico.

En caso de que corra riesgo la seguridad de las beneficiarias se utilizará el domicilio de la Dirección General de Igualdad y Diversidad Social.

Trata de Personas

- a. Los Formatos Únicos de Acceso al Programa.
- b. Clave Única de Registro de Población (CURP).
- c. Acta de nacimiento.
- d. Expediente del albergue o refugio, el cual contendrá el Proceso Terapéutico y Proceso Jurídico de la mujer, niña o adolescente.
- f. Como comprobación del domicilio se utilizará el de la Institución canalizadora.

...

Transitorios

ÚNICO.- Publíquese el presente instrumento en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

México Distrito Federal a 26 de octubre de 2010

Secretario de Desarrollo Social

(Firma)

Martí Batres Guadarrama

ACUERDO POR EL QUE SE EMITE EL PROGRAMA DE INNOVACIÓN CIUDADANA Y MODERNIZACIÓN GUBERNAMENTAL 2010-2012 Y LOS LINEAMIENTOS PARA SU IMPLEMENTACIÓN

RICARDO GARCÍA SÁINZ LAVISTA, CONTRALOR GENERAL, con fundamento en lo dispuesto en los artículos, 115 del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; 15, fracción XV, 16 fracción IV y 34 fracciones XXXIV, XXXVII, XXXVIII y XLI de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal; 5º fracción I, 7 fracción XIV 28 fracciones II, VI, VII, VIII, XII, XIII, 113 BIS fracciones I, II, III, IV, V, VI, IX, XV, XVI, XVII y XVIII del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal; y

CONSIDERANDO

Que la organización administrativa del Distrito Federal debe atender a los principios estratégicos de simplificación, agilidad, legalidad, transparencia e imparcialidad en los procedimientos y actos administrativos y a la previsión de la actuación gubernativa con criterios de funcionalidad, eficacia, coordinación e imparcialidad, según lo dispone el Estatuto de Gobierno.

Que la administración pública del Distrito Federal debe conducir sus actividades en forma programada, con base a las políticas que establezca el Programa General de Desarrollo y los que deriven del mismo.

Que el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2007-2012, en su eje denominado Gestión Pública Eficaz y Responsabilidad de la Sociedad, determina que la gestión pública del Distrito Federal ha de tener como fundamento una administración pública moderna, tecnológicamente innovadora y eficiente, porque eso es lo que espera la ciudadanía, y que dicho objetivo se consigue con una reforma integral que incluya la instauración de un modelo administrativo de vanguardia, el uso eficiente de los recursos públicos, el aprovechamiento de los recursos de la ciencia y la tecnología y el rediseño de los procesos con orientación a la calidad, a la atención al ciudadano y al cumplimiento de la legalidad.

Que la modernización de la Administración Pública es un tema que debe ocupar un lugar prominente en la agenda de gobierno de esta gran ciudad, y la orientación de sus acciones debe dirigirse preferentemente hacia el aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicaciones y mejorar los niveles de atención y participación ciudadana.

Que conscientes de que cada vez con mayor intensidad el Distrito Federal reclama la especialización y profesionalismo de sus instituciones públicas y la formación de estructuras administrativas que le permitan atender integralmente las necesidades de la sociedad, esta Administración se fijó el objetivo de modernizar la Administración Pública, precisando y redistribuyendo las materias, a ello se debe la creación de las cuatro nuevas secretarías y, como parte de esa dinámica de transformación y modernización, también, a propuesta del Jefe de Gobierno, la Asamblea Legislativa decretó la transferencia de la facultad de planear y conducir esas acciones a la Contraloría General.

Que para cumplir el objetivo de modernizar e innovar la actividad gubernamental, no basta con modificar centralmente los modelos y las prácticas de actuación, lo que se requiere es un esfuerzo conjunto de innovación, compromiso y participación que integre a todas las unidades que componen la administración, porque nadie mejor que los responsables de prestar los servicios al ciudadano pueden identificar los cambios y las mejoras que en cada ámbito y materia deben aplicarse.

Que sólo con una agenda de trabajo organizada y el diseño de estrategias y acciones uniformes y bien planteadas de innovación y modernización, será posible llevar a la administración pública del Distrito Federal al nivel de las más avanzadas del orbe.

Que esta Administración, consciente de la necesidad de instaurar un modelo administrativo de vanguardia, que responda con eficacia, eficiencia, transparencia y sin demora a las demandas y necesidades de los ciudadanos, diseñó el Programa de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental de la Administración Pública del Distrito Federal, como instrumento estratégico para fijar el rumbo y dar coherencia a las acciones que con ese fin se programan y destinan.

Que la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal, faculta a la Contraloría General para normar, coordinar y evaluar las materias relativas a la modernización e innovación de la actuación administrativa de las dependencias, órganos desconcentrados, órganos político-administrativos y entidades que integran la Administración Pública del Distrito Federal, procurando la permanente comunicación con la población.

Por todo lo anterior, he tenido a bien expedir el siguiente:

ACUERDO POR EL QUE SE EMITE EL PROGRAMA DE INNOVACIÓN CIUDADANA Y MODERNIZACIÓN GUBERNAMENTAL 2010-2012 Y LOS LINEAMIENTOS PARA SU IMPLEMENTACIÓN

ÚNICO.- Se emite el Programa de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental de la Administración Pública del Distrito Federal (PROIM 2010-2012) y los Lineamientos para su implementación que, en anexo, forman parte integral del presente acuerdo, mismos que son de observancia y aplicación obligatoria para las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- Publíquese para su debida observancia y aplicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, como parte del presente Acuerdo, el Programa de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental de la Administración Pública del Distrito Federal (PROIM 2010-2012) y los Lineamientos para su implementación.

SEGUNDO.- El presente Acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

(Firma)

México, Distrito Federal, a 29 de octubre de 2010

Lic. Ricardo García Sáinz Lavista
Contralor General del Distrito Federal

PROGRAMA DE INNOVACIÓN CIUDADANA Y MODERNIZACIÓN GUBERNAMENTAL 2010-2012 Y LINEAMIENTOS PARA SU IMPLEMENTACIÓN

Contenido

1. Presentación
- 1.1. Objetivo General
- 1.2. Objetivos Específicos
2. Fundamentación y Motivación
3. Marco de Referencia
- 3.1. Sociedad de la Información y Conocimiento
- 3.2. La modernización administrativa
- 3.3. La vocación de la Modernización Administrativa en la Ciudad de México
4. Estrategias y Líneas de Acción
5. Instrumentos de Ejecución
- 5.1. Proyectos Transversales de Innovación y Modernización (PROTIM)
- 5.2. Proyectos de Innovación y Modernización (PIM)
- 5.3. Acciones de Seguimiento y Mejora Continua
6. Instrumentos de Planeación
7. Instrumentos de Coordinación y Gestión del PROIM
- 7.1. Gobernabilidad
- 7.2. Coordinación con Entes Públicos
- 7.3. Colaboraciones Estratégicas del PROIM
8. Mapa de Ruta del PROIM
9. Ventajas del Programa y Beneficios Esperados
10. Indicadores
11. Evaluación del Programa
12. Glosario

1. Presentación

1.1. Objetivo General

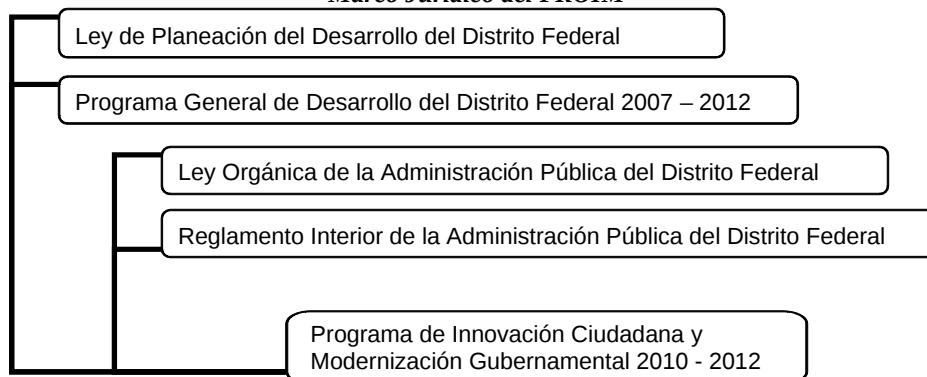
Determinar una agenda de trabajo en materia de innovación ciudadana y modernización gubernamental que fortalezca la cultura administrativa comprometida con los valores de confiabilidad, honestidad y eficiencia, mediante un enfoque participativo e incluyente.

1.2. Objetivos Específicos

1. Coordinar y armonizar los esfuerzos de los diferentes entes públicos en materia de innovación ciudadana y modernización gubernamental, a través del registro y administración de proyectos, su canalización, seguimiento, evaluación, documentación de experiencias y difusión de las lecciones aprendidas y las mejores prácticas.
2. Fortalecer grupos de cambio en cada ente público, promotores de la cultura de innovación y modernización, enlace con los responsables de implementar los proyectos.
3. Promover la transparencia, rendición de cuentas y participación del ciudadano en los procesos de formulación, ejecución y seguimiento de los programas y proyectos de innovación y modernización, bajo el principio de corresponsabilidad social.

2. Fundamentación y Motivación

Gráfico No. 1
Marco Jurídico del PROIM



El Programa de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental (PROIM) se fundamenta en el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2007-2012, en su capítulo denominado Gestión Pública. De conformidad con la publicación de la Gaceta Oficial del Distrito Federal del día 14 de enero del 2008, que reforma y adiciona la Ley de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal, determina en el artículo 1º, en el artículo 2º Fracción VI y en los artículos 24 y 36 que son objetivos de la misma establecer los principios básicos conforme a los cuales se lleva a cabo la planeación del desarrollo del Distrito Federal, las atribuciones de la Administración Pública del Distrito Federal y las bases para que las acciones conjuntas de los particulares y del gobierno contribuyan a alcanzar los objetivos y prioridades del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal, programas y programas delegacionales.

En la Ley de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal se determina que a la Contraloría General le corresponde definir los criterios para el control, seguimiento y vigilancia de los objetivos y prioridades del Programa General de Desarrollo, y las medidas necesarias para los programas delegacionales, disponiendo la corrección de posibles desviaciones en su ejecución.

De conformidad con el decreto que se publica en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el día 10 de noviembre de 2008, que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal¹, la Contraloría General del Distrito Federal debe encargarse del desarrollo, modernización, innovación y simplificación administrativa. Para el cumplimiento de estas funciones se le faculta para diseñar, coordinar, conducir, vigilar, dar seguimiento y evaluar propuestas técnicas y políticas para el desarrollo, simplificación, modernización e innovación de la actuación administrativa de las dependencias, delegaciones, órganos desconcentrados y entidades que integran la Administración Pública del Distrito Federal (APDF) procurando la permanente comunicación con la población en cuanto a sus necesidades respecto de los trámites que gestiona y de los servicios que solicita.

Como consecuencia de lo anterior, el Jefe de Gobierno modifica el Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal para transferir a la Contraloría General las atribuciones que en esa materia tenía la Oficialía Mayor. El Artículo 113 Bis del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal señala que corresponde a la Coordinación General de Modernización Administrativa (CGMA):

- I. Diseñar, dirigir y coordinar las estrategias, agendas y programas especiales para la innovación ciudadana y modernización gubernamental de la Administración Pública del Distrito Federal, así como el modelo de gobernabilidad;

¹ Art. 34 Fracciones XXXIV, XXXVII, XXXVIII, y XLI Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.

- II. Apoyar al Contralor General en la organización, conducción, difusión y supervisión de avance y cumplimiento de las actividades para la innovación ciudadana y modernización gubernamental;
- III. Coordinar e instrumentar el registro del portafolio de los proyectos estratégicos del Gobierno del Distrito Federal en materia de innovación ciudadana y modernización gubernamental, estableciendo y conduciendo los mecanismos y acciones para su desarrollo, seguimiento, control y evaluación;
- IV. Definir los principios, bases y medidas administrativas que deberán observar los entes públicos para el diseño, administración, implementación y desarrollo de los programas y proyectos de innovación ciudadana y modernización gubernamental; y
- V. Brindar a los entes públicos asesoría y apoyo técnico de los programas y acciones que se pongan en práctica sobre el tema.

Con base en lo anterior, el Programa de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental (PROIM), se convierte en el esfuerzo del Gobierno del Distrito Federal, en el que la Contraloría General promueve la innovación y modernización de la Administración Pública.

3. Marco de Referencia

3.1. Sociedad de la Información y Conocimiento

Las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) impactan en casi todos los aspectos de la sociedad y un uso adecuado de éstas constituye una oportunidad para alcanzar de forma más acelerada el desarrollo del país. Es en este marco que surge el fenómeno de la Sociedad de la Información y el Conocimiento, la cual transforma la vida y las relaciones entre individuos, gobiernos, empresas y organizaciones por el uso estratégico que hacen de las TIC.

La Sociedad de la Información y el Conocimiento se analiza mediante tres componentes, estos son: Economía Digital, e-Gobierno y, por último, Desarrollo Social y Participación Ciudadana.

Gráfico No. 2
Modelo Conceptual de la Sociedad de la Información y el Conocimiento



El primer componente: Economía Digital, se origina por los cambios que generan las TIC sobre la economía, impactando las formas de producción, mantenimiento, distribución, compra, venta, y las habilidades de la fuerza de trabajo en los distintos sectores de la actividad económica.

El segundo componente: e-Gobierno o Gobierno Electrónico, se utiliza para referirse a la intensidad en la generación, uso y manejo de información por parte de las organizaciones públicas en donde las TIC son parte de una nueva forma de organizar la gestión pública, impactando sobre la operación interna y la prestación de servicios con nuevas tendencias dirigidas a incrementar la eficiencia, la transparencia, la accesibilidad y la capacidad de respuesta a las demandas de los ciudadanos y empresas, a través de la automatización de los procesos internos, la introducción de técnicas de gestión del conocimiento, la oferta de servicios a través de internet y el fortalecimiento de sus relaciones con ciudadanos empresas y otros grupos sociales²³.

El Gobierno Electrónico tiene como objetivo incrementar la eficiencia, la transparencia, la accesibilidad y la capacidad de respuesta a las demandas de los ciudadanos y organizaciones, así como lograr un gobierno competitivo que contribuya a alcanzar las metas de crecimiento económico y desarrollo social. El uso de las TIC en el gobierno tiene además la capacidad de transformar sus relaciones con los ciudadanos, las empresas y otras áreas del mismo gobierno (Banco Mundial, 2008)⁴.

Finalmente el tercer componente: Desarrollo Social y Participación Ciudadana resulta de la relación entre gobierno y la ciudadanía en la Sociedad de la Información en un sistema democrático, la cual exige un vínculo robusto, con igualdad de oportunidades para la inclusión en la toma de decisiones. En una Sociedad de la Información un mayor conocimiento de las TIC, facilita el acceso al desarrollo y a la competitividad basada en el conocimiento. Así mismo, el camino hacia una Sociedad de la Información y el Conocimiento, incluye reducir la brecha digital, esto es, hacer menor la diferencia entre comunidades que tienen acceso y aprovechan los beneficios que ofrecen las TIC y las que no. Lo que involucra abatir diferencias sociales previas al uso de las TIC, tales como los niveles de alfabetización, la infraestructura tecnológica o la producción de contenidos digitales de calidad. Es decir, este tercer componente define que en una Sociedad de la Información y el Conocimiento se fomenta la inclusión digital y el uso efectivo de las TIC contribuyendo a una mejora en la vida, el desarrollo social, y promoción de una ciudadanía activa en los asuntos de gobierno.

3.2. La Modernización Administrativa

La modernización administrativa se entiende como una serie de procesos incrementales que se dan a lo largo del tiempo, a través de los cuales los entes que conforman el sector público se actualizan e incorporan nuevas formas de organización, tecnologías tangibles e intangibles y cambios en la cultura administrativa que permiten alcanzar los objetivos de manera más eficaz y eficiente.

En el contexto internacional la orientación de las acciones de modernización es influenciada, por tres elementos, un primer elemento es el alcance y las atribuciones de la oficina encargada de dirigir los esfuerzos en esta materia, un segundo elemento son los niveles y consolidación de la participación ciudadana, y un tercer elemento es la pericia en el aprovechamiento estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones por parte de la gestión pública.

La siguiente tabla resume los principales hallazgos internacionales en materia de modernización administrativa en su relación con los niveles de maduración del Gobierno Electrónico. En la columna izquierda se ubican los diferentes niveles de Gobierno Electrónico, para cada uno de éstos niveles aparecen, en el extremo derecho, los países más representativos. Las tres columnas intermedias indican áreas de la Administración Pública. Los países que se encuentran en la última fila de cada columna son aquellos que además de encontrarse en un nivel transaccional de Gobierno Electrónico se distinguen por su orientación en una de estas áreas.

² Para una revisión del concepto de e- gobierno o Gobierno Electrónico ver Gil-García *et al.* (2007)

³ Martínez U., José A. (2006), La influencia de la sociedad del conocimiento en la modernización de la Administración Pública.

⁴ Banco Mundial (2008), Definición de e- Gobierno

<http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXTGOVERNMENT/0,,menuPK:702592-pagePK:149018-piPK:149093-theSitePK:702586.00.html>

Tabla No. 1
Mejores Prácticas en Modernización e Innovación en Gobierno

Nivel de Gobierno Electrónico	MEJORES PRÁCTICAS			PAÍS
	AL INTERIOR	EN LA ENTREGA DE BIENES Y SERVICIOS	EN LA RELACIÓN GOBIERNO-CIUDADANO	
INFORMATIVO	Principios de economía, eficiencia y eficacia aplicados al gobierno extraídos del enfoque: “Reinventing Government”.	Aplicar un enfoque centrado en el ciudadano.	Principio de inclusión para permitir a todos elegir, opinar, debatir y argumentar en condiciones de igualdad.	Argentina, Brasil
	Profesionalización de la Administración Pública.	Identificar y eliminar barreras que obstaculicen un gobierno centrado en el ciudadano.	Garantizar el derecho de los ciudadanos a la información.	
	Promover la evaluación y medición del desempeño.		En este nivel la participación ciudadana se determina por el acceso a la información y la libertad de opinión.	
	Impulso de una reforma regulatoria.			
INTERACTIVO	Generar estructuras de gobernabilidad que garanticen la coordinación en todos los niveles de servicio.	Conocer las necesidades y expectativas de los usuarios.	Gobierno cercano a la gente.	Chile, España
	Servidores públicos participativos y comprometidos.	Simplificación de trámites y de la entrega de servicios.	Fomentar la transparencia, la rendición de cuentas y la reducción de la corrupción; mediante el escrutinio público directo y la supervisión.	
	Innovación a través del rigor.	Mejorar el acceso a las TIC.	Orientación hacia la satisfacción ciudadana y participación activa de los ciudadanos en la evaluación del desempeño de la gestión pública.	
	Administración del Conocimiento.			
TRANSACCIONAL – DE TRANSFORMACIÓN	Implantación de Arquitectura Tecnológica Gubernamental.	Entrega de servicios electrónicos.	Participación ciudadana activa en la formulación, implantación y evaluación de las políticas públicas.	República de Corea, Australia
	Un liderazgo visionario.	Técnicas de medición del impacto.	Innovación a través de la colaboración, con estrategias para el cambio organizacional.	
	Promover el mercado de las ideas.	Integración de operaciones y procesos.	Fomento de la colaboración público-privada.	
	Iniciativas transversales de alto impacto que fomenten la colaboración horizontal.	Marco de referencia tecnológico unificado.		
PAÍS	Estados Unidos	Canadá	Reino Unido	

3.3. La Vocación de la Modernización Administrativa en la Ciudad de México

Con el propósito de dar cumplimiento al Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2007-2012, la administración del Lic. Marcelo Ebrard Casaubón, plantea impulsar los avances y los resultados en sus metas, a través de propuestas de mejora acordes con las necesidades propias de la Administración Pública del Distrito Federal, diseñando e implementando programas de innovación ciudadana y modernización gubernamental dirigidos al desarrollo y uso estratégico de los sistemas informáticos, aprovechando la tecnología para optimizar los procesos y transformarlos en servicios de calidad que sean cada vez más eficientes al interior de todas las áreas, permitiendo procesos más sencillos y lógicos que se vinculen con un

entorno cambiante y con las necesidades de los ciudadanos. De esta iniciativa se desprende la Agenda de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental en la que se plasma la nueva vocación de la ciudad y las necesidades de transformación al interior de la Administración Pública, detectando las siguientes áreas de oportunidad:

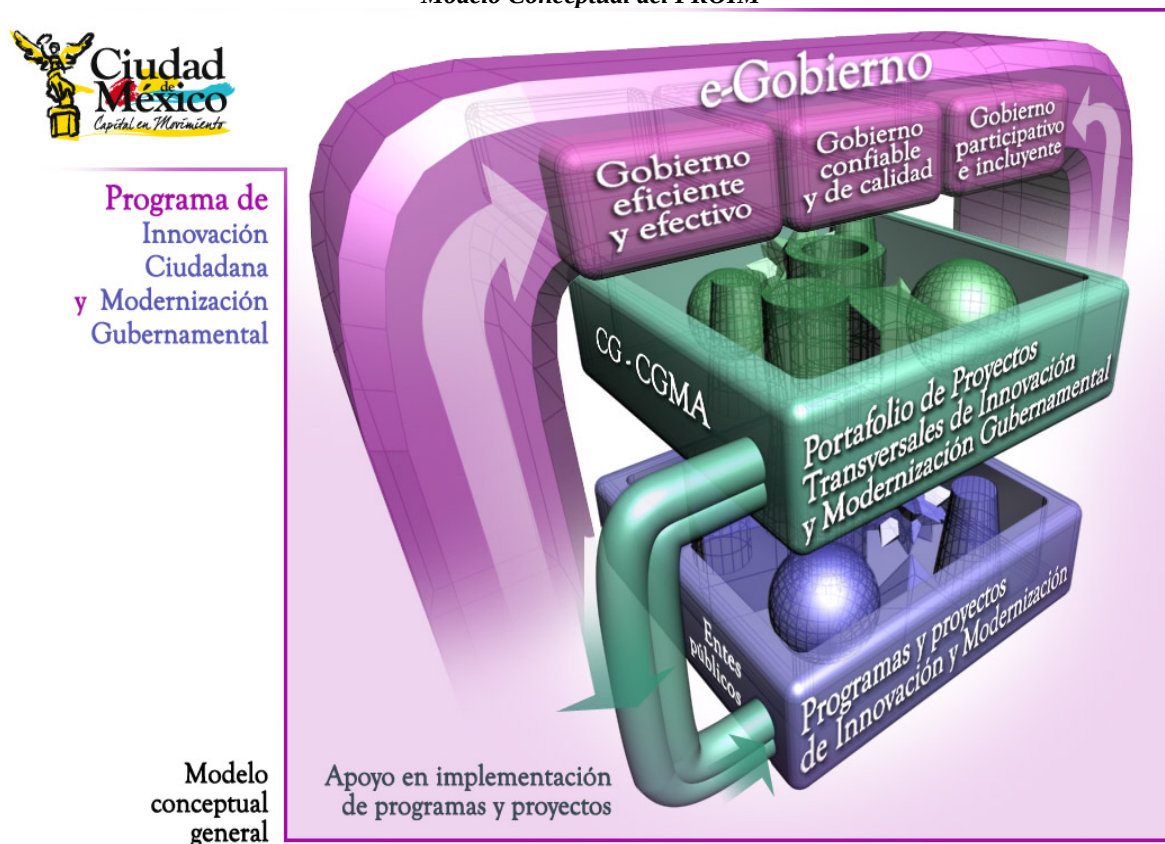
- En materia organizacional es necesario impulsar el avance en la definición de las plantillas de personal y estructuras orgánicas óptimas, alineadas a los objetivos institucionales y al Programa General de Desarrollo 2007 – 2012 (PGD) incrementando la racionalidad sin que se afecte la eficiencia y eficacia de sus actividades, es decir estructuras orgánicas funcionales y adecuadas a sus responsabilidades. Dentro de esta misma materia, en lo que respecta a capital humano se requiere además, realizar continuos análisis específicos que permitan determinar las necesidades de perfiles especializados en congruencia con las funciones de las delegaciones, dependencias y entidades, lo cual se vincula estrechamente con la descripción de perfiles para los puestos de cada ente público, y generar un **programa de profesionalización** de servidores públicos **basado en perfiles y competencias**, que contemple la sensibilización en la importancia de la innovación y la modernización administrativa.
- En materia de normatividad y legalidad la agenda de trabajo va ligada a la actualización constante de normas y reglamentos, ya que en general la sobre-regulación, lagunas y contradicciones que es posible detectar en las disposiciones legales que rigen materias a cargo de la Administración Pública del Distrito Federal generan corrupción, impactan en la competitividad de la ciudad y tienen un reflejo negativo en la iniciativa y actuar de los particulares.
- En evaluación y medición del desempeño gubernamental es posible definir el diseño e implementación de mecanismos de evaluación de la gestión pública en coordinación con otros actores involucrados en el tema, incluyendo externos, académicos y civiles, a través de un **sistema integral de evaluación** que genere informes e indicadores que permitan apoyar la toma de decisiones a tiempo, planear y corregir fallas. Procurando la sinergia con indicadores del Programa General de Desarrollo 2007 – 2012, con indicadores para el presupuesto y de transparencia
- En atención ciudadana es necesaria la evolución de los modelos tradicionales de atención ciudadana, hacia un **modelo único de atención ciudadana** que considere al ciudadano el objetivo central de su actuación, impulsando acciones para atenderlo de manera correcta y efectiva, detectando las principales necesidades, demandas y las soluciones, agilizando trámites, y brindando atención oportuna con soluciones efectivas.
- En transparencia y rendición de cuentas se requiere avanzar al siguiente nivel de madurez en esta materia, contando con una **estrategia de transparencia focalizada**, que resuelva necesidades puntuales del ciudadano común o para diferentes tipos de usuario (amas de casa, estudiantes, empresarios, etc.); definir **mecanismos para la participación ciudadana** en políticas públicas; innovar en nuevas formas de rendición de cuentas y resultados y contar con un Sistema de información abierta y pública.
- En el combate a la corrupción se requiere una estrategia que contribuya a romper el círculo vicioso de apatía-resignación-impunidad, dando seguimiento a actos de corrupción, reforzando el Estado de Derecho, y estimulando la confianza de la ciudadanía, a través del diseño de un **modelo y programa anticorrupción**.
- En materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones es necesario promover la adopción y aprovechamiento estas tecnologías para impulsar la transformación e innovación en la Administración Pública contribuyendo al incremento de la competitividad y la eficiencia en los procesos de gobierno.

Las premisas contenidas en la Agenda y su enriquecimiento con las mejores prácticas y antecedentes, han sustentado su evolución, misma que ahora es visible en este Programa de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental 2010 – 2012 (PROIM).

4. Estrategias y Líneas de Acción

Bajo el contexto de las mejores prácticas, del análisis de las tendencias ciudadanas y gubernamentales, y el paradigma de la Sociedad de la Información y el Conocimiento, el Programa de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental 2010 – 2012 (PROIM) presenta tres estrategias fundamentales: Gobierno Eficiente y Efectivo, Gobierno Confiable y de Calidad, Gobierno Participativo e Incluyente, y una estrategia transversal que coloca a todos en la perspectiva del Gobierno Electrónico como una característica de las acciones de innovación ciudadana y modernización gubernamental.

Gráfico No. 3
Modelo Conceptual del PROIM



Cada estrategia se integra por líneas de acción bajo las cuales se lleva a cabo la implementación, tanto de proyectos transversales, como de programas y proyectos de cada ente público del Distrito Federal. A continuación se describen las estrategias y las líneas de acción que contempla este programa, así como los tipos de proyectos que se alinearán bajo estas últimas.

I. Gobierno Eficiente y Efectivo

La eficiencia es el uso adecuado de los recursos técnicos, humanos y financieros para el logro de un objetivo. Por su parte, la efectividad se refiere a alinear los objetivos y metas correctos con la obtención de los resultados que se desean en el beneficio social. El desarrollo de esta estrategia implica un cambio en el interior de la Administración Pública sobre el uso adecuado de los recursos, mediante acciones que incidan eficazmente en la profesionalización de los servidores públicos, en el rediseño radical de los procesos internos, en la simplificación y desregulación, en el diseño de plantillas y estructuras organizacionales funcionales, mejora regulatoria, gestión administrativa y en la evaluación de la actividad gubernamental impactando con ello en los logros de la acción gubernamental y el cumplimiento de las expectativas ciudadanas.

La estrategia de un Gobierno Eficiente y Efectivo se divide para su adecuada implementación en dos ámbitos de acción, el primero de ellos involucra los asuntos administrativos y el segundo comprende los asuntos sustantivos. Los asuntos administrativos son aquellas acciones necesarias para obtener una mejor actuación de la Administración Pública en el manejo de los recursos sean éstos materiales, humanos o financieros. Por otro lado, en el ámbito de los asuntos sustantivos se encuentran las actividades de planeación, toma de decisiones, colaboración y aprendizaje que impulsan la transformación de la gestión pública y crean valor para el ciudadano, respondiendo a las necesidades y problemas sociales.

Asuntos Administrativos.**I.a. Estructuras Orgánicas y Desarrollo Organizacional.**

Esta línea de acción comprende el reordenamiento de las plantillas de personal y estructuras orgánicas (incluyendo personal por honorarios y técnicos operativos), con el propósito de optimizar los recursos disponibles bajo un esquema de racionalidad y eficiencia administrativa. Para este propósito se llevan a cabo acciones de los siguientes tipos:

- A. Estudios en materia de desarrollo organizacional que contribuyen a definir perfiles, competencias y funciones para el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.
- B. Diagnósticos en los que se determinen la factibilidad de creación, fusión, extinción o reordenamiento de plantillas de personal y estructuras orgánicas.
- C. Propuestas con base en los estudios y el diagnóstico, para el reordenamiento de las estructuras orgánicas adecuándolas a las necesidades reales de las unidades administrativas que integren al ente público.
- D. Implementación de procesos y metodologías de administración del cambio, para fomentar la capacidad organizacional de aprender, reorientar y difundir actividades de acuerdo con las necesidades de un ente público dinámico.
- E. Fomento del compromiso de los servidores públicos en la comprensión de los objetivos estratégicos, incentivándolos a alcanzar mejores resultados para obtener mayores índices de satisfacción ciudadana.

I.b. Profesionalización de la Administración Pública.

Esta línea de acción se refiere a la incorporación o reforzamiento de nuevos conocimientos o habilidades en el personal que labora para los diferentes entes públicos que conforman la Administración Pública del Distrito Federal, con el objetivo de garantizar la sustentabilidad de las plantillas de personal y estructuras orgánicas a través de servidores públicos que cubran el perfil y las competencias requeridas para la ocupación del puesto y funciones a desempeñar. Se promueve, entonces, la mejora continua de los sistemas de evaluación y selección de personal, y programas de capacitación enfocados a optimizar habilidades, conocimientos y actitudes de los servidores públicos en el desarrollo de su labor.

I.c. Mejora Regulatoria.

La mejora regulatoria es un proceso permanente y dinámico para la actualización de los marcos jurídicos cuya utilidad haya sido superada por la realidad con el fin de conservar la eficiencia del sistema regulatorio. Esta línea de acción impulsa la elaboración de estudios, diagnósticos, programas, proyectos de simplificación y desregulación administrativa tendientes a fortalecer y reformular los instrumentos normativos, actualizando y simplificando el marco jurídico-administrativo del Distrito Federal, para contribuir a la mejora de procesos organizacionales.

I.d. Mejora de la Gestión Administrativa.

Esta línea de acción comprende el uso de herramientas tecnológicas y metodologías de vanguardia para lograr una óptima gestión administrativa. El alcance de esta línea de acción recae sobre tres orientaciones:

- A. Administración eficiente de los recursos materiales, financieros y humanos.
- B. Desarrollo de sistemas de trabajo para administrar de manera integral las adquisiciones.
- C. Rediseño y mejora continua de los procesos administrativos.

Asuntos Sustantivos.**I.e. Evaluación y Medición del Desempeño para la Planeación y Toma de Decisiones.**

Esta línea de acción se basa en el enfoque de Gestión por Resultados, con el objetivo de orientar las acciones y procesos de los entes públicos hacia bienes y servicios impactando sobre el bienestar de la sociedad. Para lograr este propósito se considera el diseño e instrumentación de modelos de medición y con ello evaluar programas, políticas públicas y el desempeño de los entes públicos, proporcionando elementos cualitativos y cuantitativos para la retroalimentación, fundamentación y apoyo a la toma de decisiones en materia de planeación y acciones propias de una gestión estratégica.

I.f. Colaboración.

La colaboración es el proceso de trabajo conjunto y coordinado entre varias personas o instituciones. Esta línea de acción fomenta el uso de herramientas y metodologías colaborativas entre individuos involucrados en grupos de trabajo al interior de un ente público, o entre diferentes entes públicos participantes de proyectos particulares. Para que el trabajo se traduzca en colaboración es indispensable el uso de herramientas que faciliten el intercambio de información de manera segura y ordenada, estableciendo los lineamientos que medien la participación de cada actor involucrado.

I.g. Aprendizaje y Administración del Conocimiento.

La administración del conocimiento comprende los procesos sistemáticos de detectar, seleccionar, organizar, filtrar, presentar y usar la información por parte de quienes laboran en el ente público, con el objeto de aprovechar cooperativamente los recursos de conocimiento. Por su parte, la línea de aprendizaje es la que permite que el conocimiento que se está administrando se incorpore al quehacer diario del servidor público y se traduzca en valor agregado para cada una de sus actividades. El diseño de un modelo de aprendizaje o de administración del conocimiento debe contemplar la perspectiva administrativa, normativa, tecnológica, de resultados y desempeño para mejorar su funcionamiento y generar productos o servicios de calidad.

II. Gobierno Confiable y de Calidad

Esta estrategia está orientada a la transformación de los modelos tradicionales de atención ciudadana, considerando al ciudadano como el centro de actuación, de tal forma que sea atendido de manera correcta y efectiva, que el Gobierno sea más capaz de detectar y satisfacer las demandas que se generan día con día, mejorando los procesos mediante los cuales se capta la demanda en las diferentes áreas de atención ciudadana, agilizando su trámite y la atención oportuna por parte de las áreas resolutorias.

El paradigma que se refiere a que el ciudadano gestiona los trámites y servicios acudiendo a las distintas instancias a solicitarlos y recogerlos es superado debido al avance democrático y de opinión pública, así como por la entrega eficiente de servicios del sector privado, lo que genera cambios en la Administración Pública en todos los países y niveles de gobierno. Lo que se busca ahora, es que el ciudadano asista el menor número de veces a oficinas gubernamentales a resolver, o solicitar trámites y servicios, y si es posible, acuda una sola vez y a un solo lugar. Se pretende realizar un salto cualitativo en los servicios que se ofrecen a los ciudadanos, al incorporar en la atención ciudadana servicios públicos en línea.

Ila. Atención Ciudadana.

Esta línea de acción considera el diseño e implementación de un modelo único de atención ciudadana con el objetivo de consolidar una imagen integral de la APDF hacia el ciudadano. Los proyectos de esta línea de acción se refieren a la aplicación de un modelo único integral que contemple cada una de los componentes que a continuación se determinan, o bien, se refieren solamente a uno o más de ellos.

- A. La implementación de un **modelo único integral** de atención ciudadana.
- B. El levantamiento, comprensión y armonización de **necesidades** de los diferentes grupos de ciudadanos. Lo cual se realiza a través de la aplicación de métodos para la obtención de información, como el cuestionario, la encuesta rápida y otros según el que se considere más apropiado para el tipo de población al que va dirigido. La estrategia de armonización de necesidades es el resultado del análisis de la información obtenida.
- C. Otro componente de un modelo de atención ciudadana es la formulación de la propuesta de valor público en cuanto a los **bienes y/o servicios** a proveer, atributos del servicio a alcanzar, objetivos a lograr. En el elemento anterior se detectan las necesidades, en consecuencia, el siguiente paso es formular los bienes y servicios, así como las características que estos bienes y servicios deben cubrir para responder a las necesidades detectadas.
- D. En secuencia de lo anterior se considera la creación, implantación y mejora continua de la calidad de los **procesos de atención ciudadana** que comprenden estos servicios con un enfoque orientado al ciudadano.

- E. La simplificación de trámites y servicios a través de:
- E.1. La simplificación **administrativa** de procedimientos que considera las acciones para hacer más eficientes los trámites administrativos, a fin de brindar servicios de calidad al ciudadano y disminuir la excesiva centralización de trámites y procesos.
 - E.2. La simplificación **normativa** que considera acciones para eliminar las disposiciones complejas, contradictorias y mal fundamentadas, así como trámites y requisitos ociosos que dificultan la atención ciudadana.
- F. El diseño e implementación del modelo de atención ciudadana soportado con **sistemas de información** con trámites y servicios electrónicos contribuyendo al tránsito hacia la consolidación del Gobierno Electrónico, en congruencia con los criterios de selección y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, adecuados para este caso en particular.
- G. Difusión integral de los servicios y trámites por ejemplo, en oficinas de atención ciudadana, vía Web en el Portal Ciudadano del Gobierno del Distrito Federal y en la página del ente público y por otros medios como telefonía tradicional, telefonía móvil, a través de sistemas de alerta RSS⁵ y otros.
- H. Diseño e implementación de estrategias multicanal para la **entrega de bienes y/o servicios** que se adapten continuamente al cambio y a las necesidades de los ciudadanos considerando los estándares requeridos para la satisfacción del ciudadano.
- I. La generación de mecanismos e instrumentos para medir tanto los niveles de la calidad en la atención ciudadana como la satisfacción ciudadana, y obtener una **retroalimentación** de los beneficiados, para esto, los entes públicos recurren a medios propios, o a la vinculación con aquellos organismos privados o civiles que se consideren relevantes.

III. Gobierno Participativo e Incluyente

La participación de los ciudadanos necesita fortalecer esquemas efectivos para atender sus necesidades y mejorar la efectividad de las políticas públicas aplicadas por el Gobierno, a través de la promoción y el fomento de una mayor participación e involucrar a los ciudadanos en los procesos de políticas públicas.

Con esta estrategia se busca que la participación de la ciudadanía contribuya a la toma de decisiones, incluyendo como punto de partida el conocimiento de las necesidades reales que aquejan a la sociedad. Dentro de esta estrategia, se encuentran aquellas acciones que buscan establecer canales de comunicación que se caractericen por ser abiertos, constantes y dinámicos, a través de los cuales se contribuya a la evaluación de la administración de los recursos públicos en los diversos entes, combate frontal a la corrupción, el fomento a la transparencia y rendición de cuentas.

IIIa. Participación Ciudadana.

Se entiende la participación ciudadana como la comunicación abierta de los ciudadanos no sólo con relación a sus demandas y expectativas, sino que además estos canales de comunicación permiten el trabajo conjunto y corresponsabilidad gobierno-ciudadano para la toma de decisiones y construcción de políticas públicas acordes a los requerimientos reales de la sociedad. En este sentido, se contribuye entonces al diseño de mecanismos institucionales y públicos eficaces, facilitando el diálogo entre los actores ciudadanos y el gobierno respecto de las políticas, proyectos y programas que éste diseña y ejecuta.

Los proyectos de participación ciudadana enmarcados en esta línea de acción se dirigen hacia los siguientes ámbitos:

- A. En el diseño de proyectos y programas gubernamentales, sean éstos orientados a la entrega de bienes y servicios a los ciudadanos o de transformación en la administración interna.

⁵ Really Simple Syndication (sindicación realmente simple) es parte de la familia de los formatos XML desarrollado específicamente para todo tipo de sitios que se actualicen con frecuencia y por medio del cual se comparte la información y usarla en otros sitios web o programas. A esto se le conoce como redifusión o Sindicación web.

- B. Para la evaluación tanto de programas sociales, como de los bienes y servicios otorgados por el Gobierno del Distrito Federal.
- C. En la planeación y decisión de acciones que posean un impacto directo sobre una comunidad o sector de la población en específico.
- D. En la rendición de cuentas y resultados de la gestión pública.
- E. Otras formas de organización gobierno-ciudadano para apoyar el seguimiento de obras de mejoramiento urbano y de proyectos comunitarios.

IIIb. Transparencia y Combate a la Corrupción.

La corrupción afecta a todos los ciudadanos porque frena el desarrollo, atenta contra las instituciones, desalienta la participación social y reduce la confianza de la sociedad en sus gobernantes. Es por ello que esta línea de acción se propone alcanzar un mayor nivel de madurez en transparencia de la gestión pública y el combate a la corrupción. Aplicando, por un lado, el concepto de transparencia focalizada, y por otro, fomentando la corresponsabilidad para cambiar conductas proclives a la corrupción, por ciudadanos y servidores públicos íntegros. Lo anterior, alineado a tres objetivos:

- A. Compartir conocimientos y experiencias en materia de estrategias de buen gobierno, innovación gubernamental y combate a la corrupción, que puedan ser aplicados por los distintos órdenes de gobierno.
- B. Promover la eliminación de conductas discrecionales por parte de las autoridades y los ciudadanos e instrumentación y aplicación de medidas tendientes a la simplificación y automatización de trámites y procesos que permitan la erradicación de conductas proclives a la corrupción.
- C. Facilitar los trabajos de auditoría, fiscalización y verificación propiciando la transparencia y la adecuada rendición de cuentas de la gestión gubernamental.
- D. Construir espacios de transparencia focalizada

IIIc. Cooperación Intergubernamental e Intersectorial.

El trabajo coordinado entre instituciones permite evitar la duplicidad de esfuerzos y optimizar el uso de recursos, ya sea que se trate de recursos humanos, financieros, materiales, técnicos y/o tecnológicos. Para ello esta línea de acción se enfoca en el diseño e implementación de modelos de cooperación, tales como redes, alianzas y proyectos conjuntos, todos ellos en torno al tema de la innovación ciudadana y modernización gubernamental en los que se incluya la participación de dos o más entes públicos del Gobierno del Distrito Federal o con otro ente de gobierno local o federal, y además con instituciones académicas, con empresas privadas y organizaciones de la sociedad civil. En estos modelos de cooperación se determinarán los mecanismos, instrumentos y funciones de los actores pertinentes para la cooperación intergubernamental y/o intersectorial, así como alianzas público-privadas que coadyuven a la generación de proyectos que sean considerados estratégicos para la transformación de la Administración Pública del Distrito Federal. Esto es, alianzas de organismos públicos con empresas privadas con un trabajo fuerte de capacidades, experiencias y financiamiento para mejorar los servicios a los ciudadanos.

IV. Gobierno Electrónico

Las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) son herramientas que contribuyen a la eficiencia gubernamental. Su correcto uso y aprovechamiento se traduce en innovación, beneficios al ciudadano y mejora continua. De tal manera que el Gobierno Electrónico se entiende como sinónimo de “administración electrónica” y se refiere al uso estratégico de las TIC en los órganos de la Administración Pública para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos.

El Gobierno del Distrito Federal ha mantenido su interés en el desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones así como su aplicación en el diseño y realización de políticas asociadas, mismo que ha quedado plasmado en los siguientes Programas:

- Programa General de Desarrollo 2007 - 2012 (PGD),
- Y el presente, Programa de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental (PROIM).

El PGD establece los objetivos generales de gobierno así como las estrategias y las líneas de acción que se deben seguir para su cumplimiento. El PROIM, constituye el marco en el cual se unifican e integran las acciones referentes a la innovación ciudadana y modernización gubernamental necesarias para promover una mejora regulatoria de calidad. Derivado de lo anterior, se ubica el Programa Especial de Desarrollo de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (PREDETIC), el cual define de manera puntual los principios, estrategias y líneas de acción que dan cumplimiento al PGD y al PROIM en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Dentro de esta planeación, se busca en conjunto, impulsar el desarrollo integral del Distrito Federal, atender las necesidades de los ciudadanos, promover su participación en la toma de decisiones, ofrecerles un gobierno moderno, transparente, eficiente, participativo y responsable.

En particular el PREDETIC, en su calidad de pilar transversal a los tres anteriores, busca:

- Habilitar los mecanismos necesarios para que el Gobierno del Distrito Federal sea un Gobierno Eficiente y Efectivo mediante la atención de los asuntos administrativos a la par de los asuntos sustantivos de la acción de gobierno.
- Facilitar las herramientas para transformar al Gobierno del Distrito Federal en un Gobierno Confiable y de Calidad (segundo pilar del PROIM), apoyando la implementación del modelo único de atención ciudadana.
- Brindar los medios necesarios para que el Gobierno de la Ciudad sea Participativo e Incluyente a través de sistemas de Participación Ciudadana, modelos de colaboración intergubernamental e intersectorial, fomento de la participación público-privada y estrategias para la transparencia focalizada y el combate a la corrupción.

En el presente Programa de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental, la estrategia de Gobierno Electrónico es transversal a las tres anteriores, con el fin de colocarlas e integrarlas bajo la perspectiva del uso y aprovechamiento de las TIC. El Gobierno Electrónico no se consigue sólo con la compra de computadoras y conexiones a Internet, requiere, como condición *sine qua non*, ser parte de la planeación estratégica. La transformación de un gobierno receptivo al esquema innovador de una comunicación efectiva e interoperabilidad con los ciudadanos requiere del apoyo de nuevas tecnologías. El Gobierno Electrónico constituye un elemento habilitador para que lograr un intercambio de información, opiniones, demandas y atención de servicios, a través de la disminución en los tiempos de repuesta y mayores canales de comunicación e interacción con el gobierno, por lo que en la medida en que se incorpora eficientemente la tecnología en las acciones del gobierno, se habla de un impacto positivo sobre la satisfacción ciudadana.

IV.a. Estrategia de Gobierno Electrónico y Política de TIC

Esta línea de acción responde a la necesidad impostergable, en aras de la construcción de un gobierno cercano al ciudadano, de contar con una planeación y una política en materia de TIC que integren las acciones y esfuerzos en esta materia, de tal manera que se avance sobre un sólo camino y en la misma dirección. Una estrategia y una política de TIC unificada que garantice el acceso universal, permite que la Administración Pública Local disminuya o abata la brecha en tecnología para el desarrollo de sus procesos generadores de bienes y aquellos relacionados con la atención directa de trámites y servicios, así como la elaboración de marcos de referencia con los estándares, lineamientos y metodología necesarios para la construcción, publicación, integración, coordinación y administración de servicios electrónicos y tecnológicos. Esto se logra a través de un modelo de política informática integral que apoye la visión de una arquitectura institucional transversal, permitiendo ahorros, fomento económico y mejora en los servicios al ciudadano en tres ejes, cada uno de estos ejes, cuenta con objetivos, líneas de política, metas e indicadores que miden el grado de cumplimiento de los mismos.

i. e-Administración

La e-administración o administración electrónica se refiere a la visión, procesos y herramientas tecnológicas que posibilitan la transformación de las oficinas tradicionales en los ámbitos estratégicos y operativos, a menudo denominados sustantivos y adjetivos respectivamente, hacia entornos de gestión y planeación con actividades optimizadas y soportadas por Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

En el sector sustantivo o estratégico de las organizaciones se encuentran actividades como la administración del conocimiento, la capacitación de los recursos humanos y los mecanismos de planeación del desarrollo o la innovación en las organizaciones.

En el ámbito operativo o adjetivo, las actividades como la administración de los recursos financieros, inventarios y comunicaciones entre los actores de una oficina se benefician mediante la incorporación de soluciones tecnológicas que permiten realizar estas actividades con menor esfuerzo e inversión de recursos, al igual que disminuir errores provocados por el factor de intervención humana en procesos repetitivos.

ii.e- Servicios

Es un modelo tecnológico que permite la integración de toda la información relacionada con la atención ciudadana, los servicios y trámites que realizan todas las áreas de Gobierno. Los e-Servicios entregan a los ciudadanos el acceso electrónico a servicios públicos de calidad, brindando mayor facilidad de uso e interacción, así como satisfacción.

iii. e-Participación

Comprende el uso y aprovechamiento de las TIC para mejorar los procesos de gobierno mediante la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas.

IV.b. Administración de Recursos Tecnológicos

El incremento en la demanda de más y mejores servicios, así como el progreso tecnológico que está viviendo la sociedad actual, hace necesaria la incorporación a la administración local de una infraestructura tecnológica para dar respuesta a las exigencias de los ciudadanos. Para que la adquisición e implementación de esta nueva infraestructura sea exitosa se debe hacer una correcta planeación y evaluación, en la que se identifique la tecnología que más se adecua y da respuesta a las necesidades, además de alinearse con los objetivos del ente público.

IV.c. Administración de Servicios de TIC

Siguiendo el camino del punto anterior, una vez que se cuente con la infraestructura tecnológica adecuada, se debe operar correctamente. Por ello, esta línea de acción se enfoca en la aplicación de las mejores prácticas internacionales y estándares de administración de servicios que nos permitan garantizar el uso óptimo de la TIC en los entes públicos. Una correcta administración de servicios de TIC permite prevenir incidencias, aprovechar ventajas competitivas, facilitar la productividad y asegurar la continuidad de las operaciones y servicios entregados en los entes públicos.

IV.d. Estrategia de Sistemas de Información

El desarrollo e implementación de sistemas de información capaces de proporcionar los insumos que apoyen la correcta toma de decisiones, homologación y estandarización de los sistemas de intercambio de información considerando las funciones específicas de recolección de datos, almacenamiento, procesamiento y distribución de la información, así como la unificación, interacción e interoperabilidad con otros sistemas. Los proyectos bajo esta línea de acción deben contemplar la seguridad y privacidad de la información y de los datos personales.

5. Instrumentos de Ejecución

Los instrumentos de ejecución se restringen a las orientaciones, criterios, lineamientos, políticas, prioridades y disponibilidad de recursos de las autoridades correspondientes en cada ente integrante de la APDF, sin menoscabo de las atribuciones y facultades de las mismas.

Se plantean para la ejecución del PROIM dos instrumentos: los proyectos transversales impulsados por la Contraloría General y la Jefatura de Gobierno en colaboración con otros entes públicos, y los proyectos de innovación y modernización que generen cada ente público en función de sus programas anuales de innovación ciudadana y modernización gubernamental. A continuación se encuentra la descripción de cada uno.

5.1. Proyectos Transversales de Innovación y Modernización (PROTIM)

Son aquéllos que integran el Portafolio Transversal de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental. Se les denomina transversales dada su relación con las estrategias y líneas de acción que contempla este programa y en virtud de que se consideran prioritarios para la innovación y modernización administrativa de los diferentes entes públicos de la Administración Pública Local.

Gobierno Eficiente-Asuntos Administrativos**1. Reordenamiento y Optimización de Estructuras Orgánicas**

Objetivo del proyecto:

Conformar estructuras orgánicas óptimas y funcionales que ofrezcan a los Entes de la Administración Pública del Distrito Federal una herramienta administrativa para el logro de sus metas institucionales, así como reordenar y compactar los programas de contratación de personal bajo el régimen de honorarios. En ambos casos, la estrategia consiste en el alineamiento de las funciones con las políticas públicas del Gobierno del Distrito Federal.

Entregables:

- I. Propuesta de estructuras orgánicas óptimas y funcionales para todos los entes públicos.
- II. Propuesta de reordenamiento y mejora de programas de contratación de personal bajo el régimen de honorarios para todos los entes públicos.

2. Compras Electrónicas

Objetivo del proyecto:

Implementar el Sistema Electrónico de Contrataciones Gubernamentales de la Administración Pública Federal 'Compranet', que permita a las Unidades Ejecutoras de Gasto de la Administración Pública del Distrito Federal dar a conocer, por medio de Internet, sus demandas de bienes, servicios, arrendamientos y obras públicas, con la finalidad de que los proveedores y contratistas puedan acceder a esta información y presentar sus ofertas.

Así mismo, implementar un sistema electrónico que integre información básica del proceso de compras en todos los entes públicos, para su monitoreo y análisis, y que sirva de insumo para la toma de decisiones.

Entregables:

- I. Compranet implementado en 60 unidades compradoras de la APDF.
- II. Sistema de monitoreo de compras gubernamentales.

3. Modernización Normativa

Objetivo del proyecto:

Reformar y actualizar los ordenamientos legales y administrativos y la reestructuración de los procedimientos y las formas de actuación en los Órganos de la Administración Pública del Distrito Federal, para reducir cargas administrativas, así como datos y requisitos innecesarios, de difícil satisfacción o los que ya obran en poder de la autoridad, y corregir aquellos procedimientos que por regulación excesiva o ausencia de ésta favorecen la discrecionalidad y la corrupción y dan pie a la tolerancia ante hechos irregulares.

Entregables:

- I. Propuesta de Reforma, actualización y eliminación de ordenamientos legales y administrativos para la operación del Gobierno del Distrito Federal.
- II. Establecimiento de procedimientos únicos en la Atención de Trámites y Servicios.
- III. Actualización y puesta en marcha del nuevo Manual de Trámites y Servicios.

Gobierno Eficiente-Asuntos Sustantivos**4. Sistema de Evaluación del Desempeño Gubernamental**

Objetivo del proyecto:

Monitorear y medir el desempeño y los resultados, mediante indicadores e información cualitativa relacionada, de los entes públicos del Distrito Federal para apoyar la planeación y toma de decisiones. La información será recopilada por un sistema diseñado para la recolección, integración, organización, interpretación y aprovechamiento de información útil para distintos actores de la Administración Pública del Distrito Federal.

Entregables:

- I. Sistema de evaluación del desempeño gubernamental con 45 entes públicos usuarios.
 - Captura de indicadores por ente público y generales.
 - Envío de datos.
 - Módulo de reportes de diferente periodicidad (mensual, trimestral y anual).
 - Niveles de usuario.

5. *Mejora y Administración de los padrones de beneficiarios de los programas sociales*

Objetivo del proyecto:

Establecer los criterios y el sistema que permitan la integración, actualización y administración de los padrones de beneficiarios de una forma ordenada y estandarizada, para homologar y explotar las bases de datos que deriven en la mejora de la planeación de los programas sociales.

Entregables:

- I. Lineamientos:
 - Criterios informáticos generales, el contenido y la forma para los registros en los padrones de beneficiarios.
 - Criterios para el intercambio de información de los padrones de los programas sociales.
- II. Sistema Informático para la integración, homologación y administración de los 16 principales programas sociales del D.F.

6. *Estrategia de Administración de Proyectos/SIGOB (TIC)*

Objetivo del proyecto:

Facilitar el informe del avance de las 50 Metas del Jefe de Gobierno, incidiendo en la consecución de los programas y proyectos que son prioritarios para el GDF, mediante métodos de adelantamiento a los problemas y tratamiento oportuno de los mismos, asimismo, se organizará el trabajo a partir de grupos de tareas generando líneas de trabajo claras, otorgando el conocimiento directo por parte de los ciudadanos de la marcha de dichos programas y proyectos..

Entregables:

- I. Sistema de seguimiento y control de los proyectos y programas prioritarios del Jefe de Gobierno

7. *Sistema Óptimo de Correo Electrónico y Colaboración Digital*

Objetivo del proyecto:

Adquirir el servicio de 2700 cuentas para distribuir entre el personal de estructura del Gobierno del Distrito Federal que por sus labores requiera de una herramienta de colaboración integrada, con alta disponibilidad, calidad de aplicaciones, amplio almacenamiento y seguridad.

Entregables:

- I. 2700 cuentas de correo institucionales.

Gobierno Confiable y de Calidad

8. *Atención Ciudadana*

- ***Simplificación y automatización de trámites y servicios verticales y horizontales para construcción gradual del Sistema Único de Atención***

Objetivo del proyecto:

Realizar una revisión normativa y de procesos de los 41 trámites y 9 servicios más solicitados en el Distrito Federal (que constituyen el 80% de las solicitudes en Delegaciones), así como de los trámites requeridos para apertura de negocio y permisos de construcción con fines mercantiles, para simplificarlos, homologarlos y automatizarlos.

Entregables:

- I. 41 trámites y 9 servicios simplificados y automatizados.

- ***Estrategia multicanal para la atención ciudadana***

Objetivo del proyecto:

Implementar un modelo administrativo de vanguardia que garantice una gestión eficaz, transparente y austera, constituyendo un canal de atención ciudadana sencillo, accesible, dinámico y funcional que vincule los requerimientos en materia de sugerencias, quejas, denuncias, comentarios, solicitud de información y orientación sobre trámites y servicios que se solicitan día con día, con las unidades administrativas responsables de su atención.

Crear contenidos que puedan ser accedidos por todos los canales de atención (telefónico (*Call Center*), personal y portal Web), con el fin de homologar la información en la difusión de trámites y servicios. Un catálogo de trámites y servicios de todas las dependencias, entidades y delegaciones, que se actualice de forma semanal y sea accesible a través del Portal Ciudadano del Distrito Federal. Un Portal Ciudadano del Distrito Federal y con redes sociales que lo apoyen, orientado a las necesidades comunes del ciudadano.

De manera especial, para los programas sociales de la Red Ángel, implementar una plataforma única de atención ciudadana para el registro de beneficiarios (tomando como insumo el quinto proyecto mencionado en este apartado, sistema de mejora de padrones), levantamiento y seguimiento de peticiones relacionadas con cada individuo, elaborar reportes de la actividad entre individuos y sus peticiones, conocer los beneficios que recibe una misma persona.

Entregables:

- I. Plataforma única de atención ciudadana.
- II. Operación del Centro de Atención Telefónica (*Call Center*)
- III. Catálogo de trámites y servicios de todas las dependencias, entidades y delegaciones.
- IV. Portal Ciudadano del GDF, interactivo y usable, con tecnologías Web 2.0

- ***Evaluación de servicios por parte de la ciudadanía***

Objetivo del proyecto:

Medir de manera sistemática la satisfacción ciudadana en cuanto a la atención que brinda el Gobierno del Distrito Federal, en las 16 delegaciones y 40 Áreas de Atención Ciudadana de 40 dependencias, con el fin de mejorar continuamente la calidad del servicio. Esto forma parte de una estrategia integral de evaluación de los servicios gubernamentales.

Entregables:

- I. Documento con los resultados de la aplicación de encuestas de salida, bimestrales, sobre la atención ciudadana en las 16 delegaciones y 40 Áreas de Atención Ciudadana de 40 dependencias del GDF.
- II. Informes de las visitas mensuales de usuario simulado a cada oficina de atención.

Gobierno Participativo e Incluyente

9. Portales de Transparencia Focalizada

Objetivo del proyecto:

Desarrollar la plataforma de Portales de Transparencia Focalizada, sustentada tecnológicamente en las funcionalidades propias de los portales de las redes sociales Web 2.0 (blogs, encuestas, publicación de imágenes y videos, envío de mensajes, contenidos sindicados, chat, configuración de estados de ánimo, reputación de usuarios, calificación de contenidos, descarga de widgets), soportada por una estrategia multicanal para tener acceso a los contenidos desde cualquier dispositivo móvil y ser utilizada como una ventana al ciudadano para conocer, opinar, participar y evaluar el desempeño de la administración pública. En este flujo, apoyar la toma de decisiones del gobierno a través de la consulta de las necesidades del ciudadano, de los resultados de evaluación y áreas de oportunidad para mejorar la gestión.

Entregables:

- I. Portales temáticos de transparencia con enfoque ciudadano que permitan hacer solicitudes y conocer la información que genera el Gobierno del Distrito Federal de manera amigable.

10. Programa de Integridad (Combate a la Corrupción)

Objetivo del proyecto:

Contar con una estrategia y programa de combate a la corrupción fortaleciendo la integridad de los servidores públicos, mediante acciones integradas y programadas contra la corrupción y para su prevención, recuperando el orgullo, dignidad, ética y servicio público.

En diez vectores: Promoción de valores y ética en funcionarios públicos, Normatividad y leyes para asignación de consecuencias, Ambiente favorable de recursos humanos, Investigación y labor de inteligencia para la prevención, Simplificación de trámites y servicios, Facilitar la denuncia y queja, Mejorar el proceso de compras, Mejorar la planeación y desempeño en seguridad y tránsito, Mejorar el seguimiento en obra pública y Mejorar el seguimiento a procuración de justicia.

Entregables:

- I. Material de difusión para programas de integridad.
- II. Asesoría especializada para el diseño y elaboración de los planes de integridad de las entidades, dependencias y delegaciones.

Gobierno Electrónico

11. Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Construcción de Políticas

Objetivo del proyecto:

Crear un Marco de Gobernabilidad de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones con base en las mejores prácticas internacionales, con la finalidad de implementar un marco normativo que regule los distintos ámbitos del desarrollo tecnológico y la gestión eficiente de la infraestructura y servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones dentro del Gobierno del Distrito Federal, con atención y entendimiento de la realidad presente.

Este marco mejorar las prácticas de adquisición, administración de contratos, desarrollo y operación de aplicaciones y seguridad de la información, Asimismo, evitar la duplicación del gasto y la existencia de multiplicidad de áreas de desarrollo de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, traducándose en una mejor provisión de servicios al ciudadano.

Entregables:

- I. Modelo de Gobernabilidad de las Tecnologías de Información, formalizado la normatividad del Gobierno del Distrito Federal, que aplicará para todas las áreas de Tecnologías de Información y unidades de gobierno de la Administración Pública del Distrito Federal. Este modelo incluye: Modelo Conceptual de Gobernabilidad de TIC en el GDF, Marco normativo de gobernabilidad de TIC, Procesos de seguimiento de cumplimiento de Marco Normativo de Gobernabilidad de TIC

En materia de:

- Planeación Estratégica
- Administración de Recursos
- Seguridad Informática
- Administración de Servicios
- Desarrollo

12. Firma Electrónica Avanzada

Objetivo del proyecto:

Implementar la Firma Electrónica Avanzada en la Administración Pública del Distrito Federal, que permita a los servidores públicos y a los ciudadanos que realicen operaciones o trámites usando medios electrónicos, contar con un certificado digital para su actuación ante el Gobierno del Distrito Federal, que les brinde seguridad y certeza jurídica, mediante la utilización de la Infraestructura de Llave Pública (PKI) del Gobierno Federal.

Entregables:

- I. Marco normativo que contenga la regulación relativa a la formalización y uso de la
- II. Electrónica Avanzada en las actuaciones por medios electrónicos de la APDF de firma electrónica que serán consumidos por las aplicaciones que requieran utilizar firma electrónica en la Administración Pública del Distrito Federal.

13. Red de Comunicaciones

Objetivo del proyecto:

Establecer la estrategia para la consolidación de la Red de Transporte de Servicios Integrados (RTSI) del Gobierno del Distrito Federal, orientando los proyectos de redes y comunicaciones a su correcta integración de las principales Unidades de Gobierno como son: Secretaría de Seguridad Pública, STC Metro, Secretaría de Finanzas, Secretaría de Salud, Instituto de Ciencia y Tecnología y Oficialía Mayor.

Entregables:

- I. Red de Transporte de Servicios Integrados del Gobierno del Distrito Federal. La Red se integrará por medio de:
 - Backbone: Fibra Óptica a través del STC Metro (Anillos principal y secundarios).
 - Última milla: Tecnologías WiFi y WiMax (frecuencia licenciada) / reutilización de enlaces de microondas

5.2. Proyectos de Innovación y Modernización (PIM)

El Programa Anual de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental (PAIM) es el nombre que se designa en el PROIM para distinguir los esfuerzos que año con año realiza cada ente público en esta materia, al tratarse de una iniciativa del ente público es posible que cada programa contemple más de un proyecto en materia de innovación ciudadana y modernización gubernamental. La participación de los entes públicos en esta iniciativa se guía por los Lineamientos para el Programa Anual y Proyectos de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental de cada ente, emitidos por la Contraloría General. Los entes públicos deben enviar su programa y proyectos para ser registrados por la Coordinación General de Modernización Administrativa, misma que tras un análisis de congruencia con los Lineamientos, emite el registro o las observaciones a los proyectos presentados. El tratamiento a realizar sobre los proyectos registrados se especifica en los Lineamientos anexos a este Programa.

5.3. Acciones de Seguimiento y Mejora Continua

El PROIM contempla con estos instrumentos de ejecución generar dinámicas de innovación continua y acercamiento a la ciudadanía, para lo cual se requiere que los proyectos que se registren, ya sean los proyectos transversales impulsados por Contraloría General o los proyectos propuestos por los entes públicos, tengan continuidad y aspiren a convertirse en casos de éxito dentro de la APDF, para ello, se plantea la generación de acciones de seguimiento y mejora continua en el corto plazo, el mediano y largo plazo.

En el corto plazo, se propone elaborar espacios de evaluación temporales de tres meses, en los que el ente público elabore autoevaluaciones y de cuenta sobre el avance real del proyecto con respecto a su planeación. Así mismo, se evaluarán los indicadores de gestión del proyecto y se generarán acercamientos con ciudadanos, funcionarios públicos, consultores, y terceros interesados en el proyecto.

Las acciones que permitirán dar seguimiento y mejora continua de los proyectos a mediano y largo plazo son:

- Integración del personal responsable del seguimiento del programa en cada ente público.
- Capacitación y asesoría para la elaboración de los proyectos con base en la metodología de proyectos propuesta.
- Registro de los indicadores del proyecto y acceso a la visualización de los mismos.
- Seguimiento de los proyectos a través de un sistema de información que permitirá conservar las referencias sobre la evolución de los mismos.

- Identificación, a través de un banco de información, de productos y/o entregables de los proyectos concluidos que puedan ser reutilizables en otros proyectos.
- Generación de un ambiente propicio para la vinculación entre entes públicos cuya similitud en los proyectos así lo permita o respecto a actores externos temáticamente relacionados.
- Documentación de las lecciones aprendidas al término o cancelación del proyecto e integración de las mismas a un repositorio accesible en Internet.
- Las acciones de seguimiento efectuadas en el corto plazo permiten identificar oportunidades para la participación de otros actores en calidad de consultores o asesores, a través de observaciones y/o recomendaciones que faciliten el desarrollo del proyecto.
- Mantenimiento de un canal de comunicación abierto y permanente para la recepción de experiencias y opiniones para mejoras.
- Difundir, tanto dentro como fuera del ente público el aprendizaje logrado, así como las experiencias y las observaciones pertinentes, obtenidas durante la realización del proyecto que permitan generar una masa crítica para evolucionarlo.

6. Instrumentos de Planeación

Los instrumentos de planeación son aquellas acciones que permiten otorgar al Programa de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental un carácter dinámico y que responda a las necesidades que se generen durante la implementación del mismo. Como se menciona en párrafos anteriores y con el fin de establecer las normas y procedimientos para la elaboración, aprobación y registro de los programas de innovación ciudadana y modernización gubernamental, se emiten junto a este programa los Lineamientos para la aplicación del PROIM en los entes públicos.

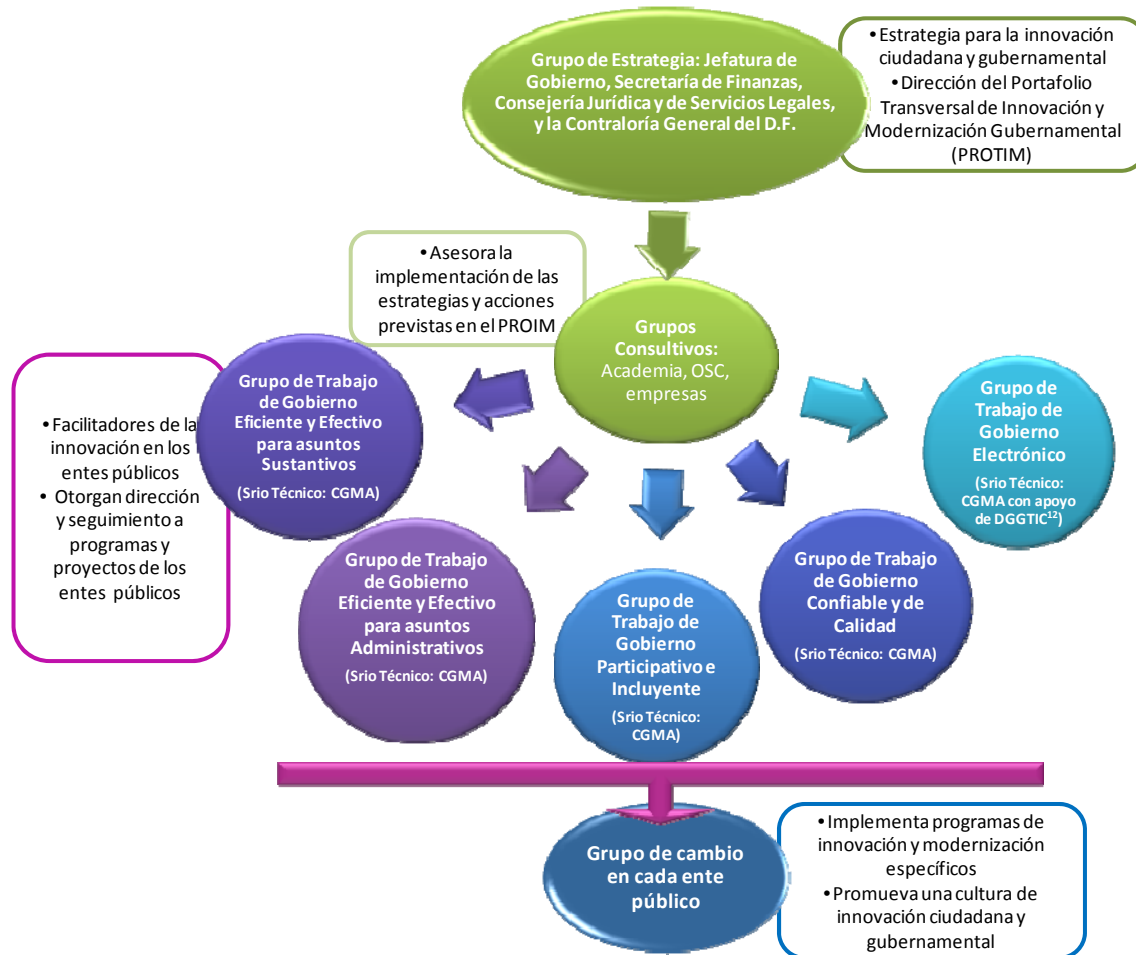
En el documento de Lineamientos se especifica, además, el contenido y características mínimas para elaborar un programa, la metodología de administración de proyectos a utilizar para determinar el origen, la planeación, la ejecución, la autoevaluación, el seguimiento y el cierre de un proyecto de innovación ciudadana y modernización gubernamental.

7. Instrumentos de Coordinación y Gestión del PROIM

7.1. Gobernabilidad

El seguimiento y control de la implementación del PROIM requiere la coordinación de diferentes actores bajo el Grupo de Estrategia, el siguiente gráfico muestra los roles y coordinación para la implementación de este programa.

Gráfico No. 4
Modelo de Gobernabilidad del PROIM



El Grupo de Estrategia dirige la orientación de la innovación ciudadana y modernización gubernamental. La asesoría especializada es otorgada por los grupos consultivos que se consideren necesarios. A través de CGMA se coordinan las acciones que corresponden a cada estrategia, así como la implementación del Portafolio de Proyectos Transversales de Innovación y Modernización Gubernamental. Por su parte, la Dirección Ejecutiva de Innovación, Evaluación del Desempeño Gubernamental y Uso Estratégico de la Información apoya y da seguimiento a la implementación de los proyectos transversales (PROTIM) y de los Proyectos de Innovación y Modernización (PIM) de los entes públicos. Finalmente los grupos de cambio apoyan la implementación del PROIM en los entes públicos.

El Grupo de Estrategia se integra por:

1. El representante de la Jefatura de la Oficina del Jefe de Gobierno.
2. El representante de la Secretaría de Finanzas.
3. El representante de la Consejería Jurídica y de Servicios Legales.
4. El representante de la Contraloría General del Distrito Federal.

Con un asistente de cada integrante mencionado.

Tabla No. 2
Actores del PROIM

ACTOR		CARACTERÍSTICAS
Grupo de Estrategia	de	Conformado por Jefatura de Gobierno, Secretaría de Finanzas, Consejería Jurídica y de Servicios Legales, y la Contraloría General del D.F., revisa y evalúa los programas de modernización de gran impacto, así mismo dirige la orientación de las acciones derivadas de este programa.
Grupos Consultivos		Se integran por expertos reconocidos en las diferentes temáticas de las estrategias del PROIM, otorgan asesoría y recomendaciones a los proyectos especiales y a las políticas y proyectos que en este marco se desarrollan.
Grupos de Trabajo	de	Se integran por los titulares de las diferentes direcciones de la CGMA que realizan funciones relacionadas con la materia de cada estrategia del PROIM o los proyectos que les corresponden y por representantes de los entes públicos, de acuerdo al tema definido.
Grupos de Cambio	de	Grupos integrados por personal seleccionado de cada ente público y que cumpla con el perfil que se define en los Lineamientos de este Programa, estos grupos son coordinados por la Contraloría General para su organización y sinergia.

Los Grupos Consultivos se integran por académicos, representantes de organizaciones de la sociedad civil y empresas de reconocida reputación y conocimiento especializado. Con el fin de otorgar consejo respecto de temas y proyectos específicos sobre los cuales puedan proporcionar ideas innovadoras, análisis y asesoría. Estos Grupos son convocados a participar de acuerdo a la necesidad específica que se defina y participan además en el seguimiento de los proyectos especiales dentro del sistema informático que apoya la implementación del PROIM.

Cada estrategia y Grupo de Trabajo del PROIM está representada por el titular y suplente designado por cada dirección de la Contraloría General como se muestra en la siguiente tabla y de acuerdo a su área de conocimiento.

Tabla No. 3
Participación en las Estrategias, por Parte de
la Coordinación General de Modernización Administrativa

ESTRATEGIA	ÁREA RESPONSABLE DE CGMA
Gobierno Eficiente y Efectivo para asuntos Administrativos	Dirección de Propuesta Normativa y Dirección de Desarrollo Organizacional
Gobierno Eficiente y Efectivo para asuntos Sustantivos	Dirección Ejecutiva de Innovación, Evaluación del Desempeño Gubernamental y Uso Estratégico de la Información
Gobierno Confiable y de Calidad	Dirección Ejecutiva de Procesos, Servicios y Atención Ciudadana
Gobierno Participativo e Incluyente	Dirección Ejecutiva de Procesos, Servicios y Atención Ciudadana y Dirección Ejecutiva de Innovación, Evaluación del Desempeño Gubernamental y Uso Estratégico de la Información
Gobierno Electrónico	CGMA con el apoyo de la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Los grupos de cambio en cada ente público se constituyen por un director de área involucrado en la planeación (titular), suplente designado por el titular, el responsable de la implementación y seguimiento del programa y un representante del órgano interno de control. Este grupo es el promotor de la cultura de innovación ciudadana y modernización gubernamental al interior de su ente público.

7.2. Coordinación con entes públicos

En el apartado 5.2 se hace referencia a los Proyectos de Innovación y Modernización (PIM) como uno de los instrumentos de ejecución del programa que aquí se presenta. Para el desarrollo e implantación eficiente de estos Proyectos de Innovación y Modernización y su éxito en el logro de los resultados esperados se hace indispensable establecer mecanismos de coordinación eficaces tanto interna como externamente. Hacia los diferentes entes públicos el seguimiento y control de la implementación del PROIM se lleva a cabo mediante un trabajo y participación coordinados, para el cual cada titular de un ente público debe designar un servidor público como "Enlace", para su interacción con la Contraloría General.

El servidor público que cumpla con la función de Enlace debe tener el siguiente perfil:

- Tener nombramiento de Subdirector o equivalente.
- Pertenecer a un área con funciones de Planeación, Administración o Desarrollo Organizacional.

Es necesario que el titular del ente público oficialice la designación del Enlace, al momento de contestar el oficio – invitación que para tal efecto sea enviado por la Contraloría General. Dicho “Enlace” define en coordinación con los titulares de las áreas del ente público y otras áreas sustantivas, los proyectos a desarrollar para el ejercicio vigente, conforme a las líneas de acción señaladas en el presente programa y de acuerdo con las necesidades específicas de las dependencias, delegaciones, órganos desconcentrados y entidades paraestatales que integran la Administración Pública del Distrito Federal.

La Contraloría General verifica que los proyectos de innovación y modernización que el ente público defina sean planteados en el contexto de su Programa Anual de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental orientándolos a través de capacitación y asesoría según se requiera. Para esta verificación, los entes públicos, a través de la persona designada como Enlace, envían su programa y proyectos para ser registrados, tras un análisis de congruencia con los Lineamientos se emite el registro o las observaciones a los proyectos presentados.

La recepción y el seguimiento del Programa Anual de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental (PAIM) de cada ente público y de los Proyectos de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental se realizarán a través de un sistema informático que apoya la implementación de este programa, el Sistema del Programa de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental (SIPROIM), en el que la persona designada como Enlace es la responsable del usuario y contraseña de acceso vía Internet.

La función principal del servidor público designado como “Enlace” es la de desempeñarse como facilitador entre la organización interna del ente público al cual se encuentra adscrito y la Contraloría General. Debe tener un amplio conocimiento de los proyectos que integrarán el Programa Anual de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental (PAIM) del ente público al que pertenece, así como de los Proyectos de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental que están contemplados, estableciendo a su vez una coordinación efectiva con los responsables del desarrollo e implantación de cada proyecto.

Asimismo, la Contraloría General con base en el seguimiento que realice de los Programas Anuales de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental (PAIM), otorga las recomendaciones y observaciones que considere necesarias para la mejora e incremento del éxito de los mismos. Este programa contempla acciones de carácter vinculante dentro de las atribuciones de la Contraloría General. Si con base en la información de seguimiento derivan hallazgos y posibles incumplimientos, la Coordinación General de Modernización Administrativa turnará la misma a las contralorías internas para las acciones o procesos que se consideren necesarios.

Por otra parte, las acciones de la Contraloría General para con los entes públicos se concentran en cinco actividades principales:

1. Concentrar

Anexo a este Programa se emiten los Lineamientos en materia de innovación ciudadana y modernización gubernamental en el que se determinan aquellos elementos que guían a los entes públicos en el diseño de su Programa Anual de Innovación y Modernización, así como se especifican las características y requisitos que deben cubrir los proyectos de innovación y modernización para que sean registrados.

Durante el primer mes de cada año se reciben los programas anuales o proyectos de innovación ciudadana y modernización gubernamental de todos los entes públicos del Distrito Federal. La recepción se efectúa a través del sistema en línea (Sistema del Programa de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental, SIPROIM), herramienta que permite el registro, seguimiento, evaluación cierre y retroalimentación de proyectos PROTIM y PIM apoyando las actividades contempladas por este programa y acelerando los procesos que comprende cada una.

2. Validar

Esta es una acción de filtro establecida para seleccionar los programas de innovación ciudadana y modernización gubernamental a registrar. De acuerdo con los requisitos y características descritos en los Lineamientos, la Contraloría General revisa y valida qué programas y proyectos enviados por los entes públicos se corresponden con los objetivos y ámbitos de acción del PROIM autorizando su registro o estableciendo el contacto con el ente público para la revisión de su o sus propuestas.

3. Canalizar

Los proyectos de innovación y modernización validados y registrados son sujetos a diferentes tratamientos, mismos que integran la oferta de productos y servicios de la Contraloría General para apoyar tanto a los programas de los entes públicos, como a los proyectos transversales dirigidos por los especialistas de CGMA.

Seguimiento de Programas y sus Autoevaluaciones

Todos los programas y proyectos registrados tendrán un seguimiento por parte de la Contraloría General, quien está al pendiente de la consecución de las actividades y tareas de los programas registrados.

El seguimiento considera la metodología de administración de proyectos (Project Server, PMI) diseñada para el GDF, de la cual se contemplan los elementos que corresponden a las necesidades del PROIM e incluye algunos componentes adicionales que son propios de este programa.

Por su parte, el ente público o dueño de proyecto lleva a cabo una autoevaluación trimestral informando del avance en el desarrollo de sus proyectos. En caso de que el programa presente retrasos respecto la planeación, se informan los motivos a la Contraloría General, que a su vez determina la pertinencia de participar activamente para facilitar la ejecución de los proyectos registrados.

Gestión de Conocimiento

A través del SIPROIM se capta la información relativa a los productos y entregables generados por cada actividad a realizar en los proyectos. Esta relación de productos obtenidos y toda la información solicitada por el sistema de registro se utiliza para la creación y actualización sistemática de bancos de información.

Estos bancos de información permiten identificar los proyectos similares, los productos y entregables conseguidos que sean reutilizables en otro proyecto, generar estrategias para evitar la duplicidad de esfuerzos o integrar redes de trabajo entre entes públicos con intereses comunes. Apoyan en general las diferentes actividades de asesoría, vinculación, evaluación y seguimiento del PROIM.

Asesoría/Consultoría a Entes Públicos

La asesoría por parte de los especialistas en CGMA, en relación con los programas de modernización, es de dos tipos:

- En el primer tipo de asesoría el ente público solicita una asesoría inicial para despejar sus dudas y acompañarle en el proceso de registro de su programa de innovación ciudadana y modernización gubernamental, esta asesoría se basa en las características y requisitos definidos en el documento de Lineamientos.
- El segundo tipo de asesoría es resultado del seguimiento y la autoevaluación de los proyectos que integrarán el PROIM, en caso de detectarse algún problema o área de oportunidad, la CG determina la necesidad de recurrir a uno o varios de sus directores, quienes son los especialistas en cada una de las materias relativas a la modernización administrativa, éstos asesores expertos contribuyen a resolver problemas y al diseño de nuevas estrategias que resuelvan estancamientos durante la ejecución de los proyectos.

Vinculación/Articulación

Las diferentes actividades de seguimiento, gestión del conocimiento y asesoría determinan las oportunidades para vincular entes públicos entre sí y con otras instituciones.

Esta oportunidad se identifica durante el registro del programa o proyecto si éste guarda relación con alguno en estado de cierre o propuesto por alguna otra dependencia, incluyendo aquellos dirigidos por los especialistas en CGMA. Como resultado del conocimiento de los actores externos relacionados con el tema de innovación y modernización, la Contraloría General determina la posibilidad de vincular el mismo con alguna institución o ente público o agregarlo a una red ya existente.

4. Difundir

La Contraloría General lleva a cabo diferentes actividades para promover la oferta de productos y servicios, señalados en el punto anterior, entre todos los entes públicos. Sólo en la medida en que esta oferta sea aprovechada, es posible consolidarla como una actividad permanente que se refleje en la conclusión exitosa de los programas anuales y de los proyectos de innovación y modernización gubernamental.

5. Dirigir

Los proyectos transversales propuestos por la Contraloría General en virtud de que se consideran prioritarios para la innovación y modernización gubernamental, son dirigidos por esta oficina. Estos proyectos se integran a los programas registrados de los entes públicos y son sujetos de las mismas acciones que integran la canalización.

7.3. Colaboraciones estratégicas del PROIM

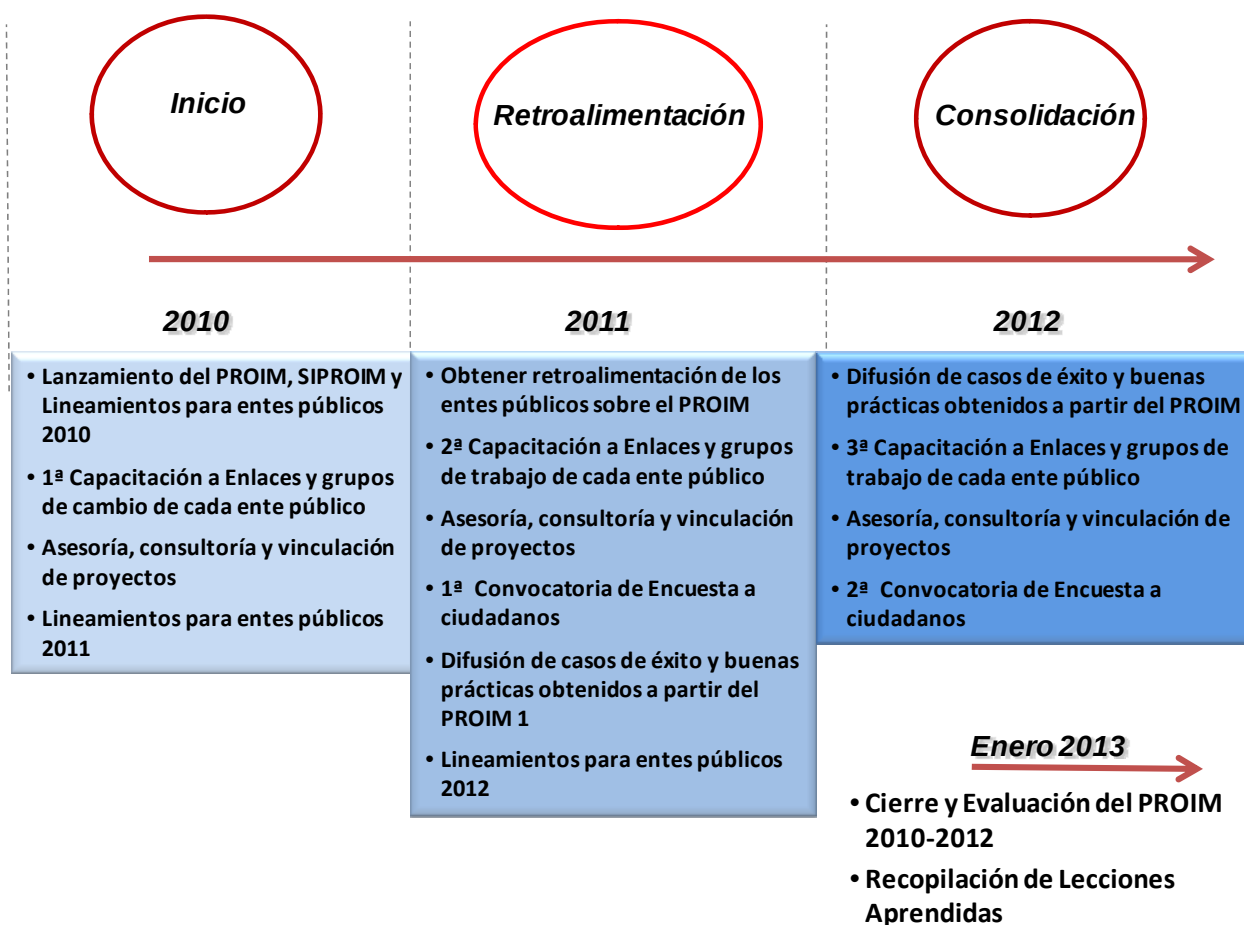
El PROIM es una iniciativa para fortalecer la Administración Pública del gobierno del DF en la vanguardia y acercar el gobierno al ciudadano. Las relaciones de colaboración que se presentan a continuación permiten: facilitar la implementación de proyectos; participar como agente vinculante entre los actores involucrados en un proyecto; proponer la creación de nuevas redes de cooperación que eviten la duplicidad de proyectos, sumando esfuerzos; y replicar los programas/proyectos de innovación y modernización catalogados como casos de éxito.

El reto de modernizar la gestión es una tarea compleja que no debe recaer en una sola dependencia u oficina; es por eso que se requiere emprender esfuerzos de articulación y vinculación con todos los entes públicos, instituciones académicas, empresas y la sociedad. Anexo a este Programa se emiten los Lineamientos como un instrumento que facilite la realización de las acciones de innovación y modernización, guiando la implementación del PROIM en los entes públicos a través de sus Programas Anuales y Proyectos de Innovación y Modernización.

Siguiendo el principio de inclusión, este programa contempla diferentes iniciativas para la articulación y vinculación con los diferentes actores que integran el medio ambiente de la Administración Pública. Para dar cumplimiento a los objetivos en esta materia el PROIM contempla acciones integrales en cuatro niveles de agregación:

- Nivel 1. La Contraloría General en relación con los entes públicos del Gobierno del Distrito Federal (organización intergubernamental).
- Nivel 2. Los especialistas en la Contraloría General en relación con los proyectos (organización al interior).
- Nivel 3. La Contraloría General en relación con el sector privado, instituciones académicas y/o de investigación, organizaciones sociales y con otras entidades de gobierno federal, estatal y del propio Gobierno del Distrito Federal, y en relación con los ciudadanos como individuos (colaboración externa).
- Nivel 4. La Contraloría General con el sector social (ciudadanos, sus quejas, demandas, evaluaciones, participación, denuncias, etc.)

8. Mapa de Ruta del PROIM



9. Ventajas del Programa y Beneficios esperados

El Programa de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental (PROIM) presenta las siguientes ventajas:

- Proceso de modernización enfocado en retos y áreas de oportunidad detectadas.
- Aprovechamiento del conocimiento externo que poseen los ciudadanos y otros entes privados para la mejora de los procesos internos gubernamentales.
- Promoción de un ambiente de innovación y administración del conocimiento.
- Desarrollo de un sistema informático para el seguimiento y control del Programa, lo que significa el ahorro en uso de papel y la agilización de los procesos implicados.
- Uso de la metodología de Administración de Proyectos para un mejor control de éstos.
- Impulso de la incubación e implementación de proyectos transversales de alto impacto para la modernización gubernamental.
- Promoción de la vinculación y réplica de proyectos para una mayor sinergia y explotación de los recursos.

Los beneficios esperados por la implementación de este Programa son los siguientes:

- Aceleración del proceso de modernización de la Administración Pública del Distrito Federal.
- Fomento de la cultura de innovación, colaboración en red y administración del conocimiento.

- Contribución al objetivo de un gobierno eficiente y efectivo que basa su gestión en las necesidades del ciudadano.
- Facilitación del control, comunicación y toma de decisiones en la administración de proyectos.
- Cumplir exitosamente la implementación de los proyectos.
- Disminuir costos de administración y operación de los entes públicos.
- Cumplir con los resultados financieros esperados por parte de los entes públicos.

10. Indicadores

Con el fin de dar un mejor seguimiento al Programa y de promover la transparencia y rendición de cuentas, se definen los siguientes indicadores:

Nombre del indicador	Fórmula
Cobertura del PROIM	(Número de entes públicos participantes con registro en SIPROIM/Número total de entes públicos de la APDF) * 100
Personas de grupos de cambio capacitadas	(Número de personas capacitadas en el arranque del PROIM/Número total de enlaces designados y miembros de equipo de trabajo notificados) * 100
Proyectos por línea de acción	(Número de Proyectos por Línea de Acción 1..n del PROIM/Número total de proyectos registrados en el SIPROIM) * 100
Asesoría otorgada a proyectos en el trimestre	(Número de proyectos con observaciones o recomendaciones en el trimestre/Número total de proyectos registrados) * 100
Consultoría otorgada a proyectos en el trimestre	(Número de proyectos remitidos a consulta por experto en el trimestre/Número total de proyectos registrados) * 100
Cumplimiento de consultoría por experto	(Número de consultas contestadas por un experto en el trimestre/Número total de consultas remitidas a experto en el trimestre) * 100
Grado de vinculación	(Número de proyectos similares identificados que se coordinaron/Número total de proyectos similares identificados) * 100
Participación efectiva de los ciudadanos en cada convocatoria	(Número de propuestas viables derivadas de encuestas que se implementaron/Número total de propuestas viables derivadas de encuestas) * 100
Uso de las TIC en los proyectos de innovación y modernización	(Número de proyectos que considera en su desarrollo uso estratégico de las TIC/Número total de proyectos registrados) * 100
Índice de vinculación	Número de proyectos vinculados en el trimestre/Número total de proyectos registrados
Proyectos con Administración del Conocimiento	(Total de proyectos con Lecciones Aprendidas/Total de proyectos terminados) * 100
Proyectos de Portafolio Transversal implementados	Número de proyectos implementados/Número total de proyectos programados para implementar
Entes públicos beneficiados con proyecto transversal	(Número de entes públicos donde se implementó al menos un proyecto transversal/Número total de entes públicos de la APDF)

Gobierno Eficiente y Efectivo

Reordenamiento y Optimización de Estructuras Orgánicas

Dictaminar la conformación de estructuras óptimas en todas las dependencias y entidades de la APDF.

Nombre del indicador	Formula	Meta ⁶		
Índice de dictaminación	(Número de estructuras orgánicas óptimas dictaminadas en el periodo / Número total de estructuras orgánicas de dependencias, Órganos Desconcentrados, órganos de apoyo al desarrollo de las actividades de la Administración Pública del D.F. y entidades de la APDF – estructuras orgánicas extinguidas) * 100	2010	2011	2012
		5%	45%	100%
Supuestos:				
La liberación del oficio de autorización de los recursos presupuestales adicionales por parte de la Secretaría de Finanzas o los propios de los entes se realizan en tiempo y forma.				

Fuente: Contraloría General del Distrito Federal

Compranet

Habilitar y promover el uso de Compranet para los procesos de compra en 60 unidades compradoras de la APDF.

Nombre del indicador	Fórmula	Meta ⁷		
Porcentaje de avance de entes públicos en Compranet	(Número de unidades compradoras registradas y que con al menos un proceso de compras en el sistema en el periodo/Número total de unidades compradoras programadas) *	2010	2011	2012
		70%	85%	100%

Fuente: Contraloría General del Distrito Federal

Sistema de monitoreo de compras gubernamentales

Desarrollar e implementar un sistema de monitoreo de los procesos de compras para la toma de decisiones.

Nombre del indicador	Fórmula	Meta ⁸		
Cumplimiento del alcance del sistema de monitoreo de compras gubernamentales	El sistema está en Web (1 * 0.30) + genera reportes (1 * 0.35) + permite perfiles de usuario (1 * 0.35)	2010	2011	2012
		100%	-	

Fuente: Contraloría General del Distrito Federal

⁶ Las metas se presentan de forma anual y acumulativa.

⁷ Las metas se presentan de forma anual y acumulativa.

⁸ Las metas se presentan de forma anual y acumulativa

Modernización Normativa

Reformar y actualizar los ordenamientos legales y administrativos y la reestructuración de los procedimientos y las formas de actuación en los entes de la APDF.

Nombre del indicador	Fórmula	Meta ⁹		
Leyes y ordenamientos transformados	(Número de leyes y ordenamientos transformados remitidos al legislativo y al Jefe de Gobierno / Total de iniciativas programadas para transformar) * 100	2010	2011	2012
		50%	75%	100%

Fuente: Contraloría General del Distrito Federal

Sistema de Evaluación del Desempeño Gubernamental

Implementar el Sistema de Indicadores y Estadísticas del Distrito Federal con información provista por la totalidad de los entes que integran la APDF.

Nombre del indicador	Fórmula	Meta ¹⁰		
Entes públicos en el Sistema de Indicadores y Estadísticas del Distrito Federal	(Número de entes públicos registrados y que proveen información al sistema en el periodo/Número total de entes públicos de la APDF) * 100	2010	2011	2012
		Arranque	70%	80%

Fuente: Contraloría General del Distrito Federal

Estrategia de Administración de Proyectos / SIGOB

Implementar la metodología de administración de proyectos en el total de los entes públicos que tienen a su cargo el seguimiento y control de un proyecto registrado en el SIGOB.

Nombre del indicador	Fórmula	Meta		
Alcance del sistema	(Número de proyectos con seguimiento en SIGOB que utilizan la metodología de Administración de proyectos / Número total de proyectos registrados en SIGOB) * 100	2010	2011	2012
		Arranque	70%	100%

Fuente: Contraloría General del Distrito Federal

⁹ Las metas se presentan de forma anual y acumulativa

¹⁰ Las metas se presentan de forma anual y acumulativa

Sistema Óptimo de Correo Electrónico y Colaboración Digital

Implementar las acciones necesarias para incrementar el uso de las cuentas del sistema de colaboración electrónica entre los funcionarios de estructura del GDF.

Nombre del indicador	Fórmula	Meta		
Avance en el uso de la cuenta en el sistema de colaboración	(Número de funcionarios públicos de estructura con cuenta en el sistema de colaboración / Número de funcionarios públicos contemplados para cuenta en el sistema de colaboración) * 100	2010	2011	2012
		85%	85%	85%

Fuente: Contraloría General del Distrito Federal

Red Ángel: Mejora y Administración de los padrones de beneficiarios de los programas sociales

Implementar el Sistema que permitan la integración, actualización y mantenimiento de los padrones de beneficiarios de una forma ordenada y estandarizada

Nombre del indicador	Fórmula	Meta		
Porcentaje de padrones en el sistema con acciones de homologación	(Número de padrones en el sistema con acciones para homologar su estructura básica según Lineamientos de la Contraloría General/ Padrones de los 16 principales programas sociales) * 100	2010	2011	2012
		75%	88%	100%

Fuente: Contraloría General del Distrito Federal.

Gobierno Confiable y de Calidad

Simplificación y Automatización de Trámites y Servicios Verticales y Horizontales para la Construcción Gradual del Sistema Único de Atención Ciudadana

Implementar el Sistema Único de Atención Ciudadana a través de la simplificación y automatización de trámites y servicios.

Nombre del indicador	Fórmula	Meta ¹¹		
Índice de simplificación de trámites y servicios	(Número de trámites y servicios simplificados / Número total de trámites y servicios en el catálogo) * 100	2010	2011	2012
		20%	40%	60%
Nombre del indicador	Fórmula	Meta ¹		
Índice de automatización de trámites y servicios	(Número de trámites y servicios automatizados / Número total de trámites y servicios en el catálogo) * 100	2010	2011	2012
		2%	25%	40%

Fuente: Contraloría General del Distrito Federal

¹¹ Las metas se presentan de forma anual y acumulativa

Mejora de la Atención de Peticiones Ciudadanas Vía Web

Aumentar la cantidad de peticiones ciudadanas atendidas.

Nombre del indicador	Fórmula	Meta ¹²		
Índice de respuesta	(Número de peticiones atendidas / Total de peticiones ingresadas en sistema Web) * 100	2010	2011	2012
		30%	50%	70%

Fuente: Contraloría General del Distrito Federal

Estrategia Multicanal para la Atención Ciudadana

Implementar estrategias de difusión de trámites y servicios en diferentes canales.

Nombre del indicador	Fórmula	Meta ¹³		
Índice de Difusión de trámites y servicios en pantallas	(Número de trámites y servicios difundidos en pantallas / Número total de trámites y servicios seleccionados para difundirse en pantallas) * 100	2010	2011	2012
		Piloto	10%	30%
Índice de Difusión de trámites y servicios en YouTube	(Número de trámites y servicios difundidos en YouTube / Número total de trámites y servicios seleccionados para difundirse en YouTube) * 100	2010	2011	2012
		30%	70%	100%
Índice de Difusión de trámites y servicios diferentes en Portal (Catálogo)	(Número de trámites y servicios difundidos en Portal (Catálogo)/ Número total de trámites y servicios seleccionados para difundirse en Portal (Catálogo)) * 100	2010	2011	2012
		100%	100%	100%
Índice de Difusión de trámites y servicios presencial (VUD y CESAC)	(Número de trámites y servicios difundidos presencial (VUD y CESAC) / Número total de trámites y servicios seleccionados para difundirse) * 100	2010	2011	2012
		100%	100%	100%
Índice de Difusión de trámites y servicios por teléfono	(Número de trámites y servicios difundidos por teléfono/ Número total de trámites y servicios seleccionados para difundirse) * 100	2010	2011	2012
		100%	100%	100%
Índice de Difusión de trámites y servicios por folleto	(Número de trámites y servicios difundidos por folleto/ Número total de trámites y servicios seleccionados para difundirse) * 100	2010	2011	2012
		Arranque	60%	80%

Fuente: Contraloría General del Distrito Federal

Evaluación de Servicios por Parte de la Ciudadanía

Incrementar año con año la calificación de satisfacción ciudadana obtenida a través de encuestas.

Nombre del indicador	Fórmula	Meta		
Tasa de Incremento en la calificación de satisfacción ciudadana	(Promedio ponderado por Delegación de los resultados de las encuestas en el año- Promedio ponderado por Delegación de los resultados de las encuestas en el año base/ Promedio ponderado por Delegación de los resultados de las encuestas en el año base)	2010	2011	2012
		Base por definir en encuesta de Contralores Ciudadanos ¹⁴	-	9.0

Fuente: Contraloría General del Distrito Federal, Encuesta

¹² Las metas se presentan de forma anual y acumulativa

¹³ Las metas se presentan de forma anual y acumulativa

¹⁴ Si la calificación es menor a 7.5 el siguiente año la meta será 20 ó 30%, si es mayor a 7.5 la meta será de 10 ó 5% para llegar a 9.0 en el 2012

Gobierno Participativo e Incluyente

Portales de Transparencia Focalizada

Brindar información útil al ciudadano por medio de un Portal de Transparencia Focalizada.

Nombre del indicador	Fórmula	Meta ¹⁵		
Tasa de Incremento en la calificación del usuario del Portal de Transparencia Focalizada	(Calificación del usuario del portal en el año - Calificación del usuario del portal en el año base/ Calificación del usuario del portal en el año base) *100	2010	2011	2012
		16%	33%	50%

Fuente: Contraloría General del Distrito Federal, Encuesta Web

Programa de Integridad

Mejorar la posición del GDF en el combate a la corrupción según instituciones externas (Transparencia Mexicana)

Nombre del indicador	Fórmula	Meta ¹⁶			
Índice general de Corrupción y Buen Gobierno de Transparencia Mexicana	(Número de veces en que los que se dio mordida en los 35 servicios seleccionados/Número total de veces que se utilizaron los 35 servicios seleccionados)*100	2009	2010	2011	2012
		30	-	17	-

Fuente: Transparencia Mexicana, Reporte bianual

Gobierno Electrónico

Modelo de Gobernabilidad de TIC

Implementar en el 80% de entes de la APDF el Modelo de Gobernabilidad de TIC.

Nombre del indicador	Fórmula	Meta ¹⁷		
Avance de implementación	(Avance en el registro de proyectos de PETIC * 40) + (Avance en el Registro de Inventarios y Capacitación * 15) + (Avance en la implementación de políticas de seguridad * 15) + (Avance en la implementación de políticas de administración de servicios * 15) + (Avance en la implementación de políticas de desarrollo *15)	2010	2011	2012
		-	68%	80%

Fuente: Contraloría General del Distrito Federal

¹⁵ Las metas se presentan de forma anual y acumulativa

¹⁶ En el 2007 el DF se encontró en el lugar 31 de 32 con un índice de 12.7

¹⁷ Las metas se presentan de forma anual y acumulativa

Temas integrantes del Modelo de Gobernabilidad:

A. Planeación Estratégica.

Nombre del indicador	Fórmula	Meta		
Avance en el Registro de Proyectos de PETIC	(PETIC que cumplen en su totalidad con la normativa de gobernabilidad / Número de PETIC registrados) * 100	2010	2011	2012
		-	80%	80%

Fuente: Contraloría General del Distrito Federal

B. Administración de Recursos.

Nombre del indicador	Fórmula	Meta		
Avance en el Registro de Inventarios y Capacitación	(Número de entes auditados que siguen las políticas de administración de recursos / Número Total de entes auditados) * 100	2010	2011	2012
		-	80%	80%

Fuente: Contraloría General del Distrito Federal

C. Seguridad.

Nombre del indicador	Fórmula	Meta		
Avance en la implementación de políticas de seguridad	(Número de entes auditados que siguen las políticas de seguridad / Número Total de entes auditados) * 100	2010	2011	2012
		-	80%	80%

Fuente: Fuente: Contraloría General del Distrito Federal

D. Administración de servicios.

Nombre del indicador	Fórmula	Meta		
Avance en la implementación de políticas de administración de servicios	(Número de entes auditados que siguen las políticas de administración de servicios / Número Total de entes auditados) * 100	2010	2011	2012
		-	80%	80%

Fuente: Contraloría General del Distrito Federal

E. Desarrollo.

Nombre del indicador	Fórmula	Meta		
Avance en la implementación de políticas de desarrollo	(Número de entes auditados que siguen las políticas de desarrollo / Número Total de entes auditados) * 100	2010	2011	2012
		-	-	80%

Fuente: Contraloría General del Distrito Federal

Firma Electrónica Avanzada

Definir y desarrollar la totalidad de servicios de Firma Electrónica especificados en el documento de alcance del proyecto.

Nombre del indicador	Fórmula	Meta		
Avance en el desarrollo del proyecto de Firma Electrónica Avanzada	(Número de Servicios de Firma Electrónica desarrollados / Número de Servicios Firma Electrónica planeados) * 100	2010	2011	2012
		100%	-	-

Fuente: Contraloría General del Distrito Federal

Red de Comunicaciones

Conectar a la Red de Distribución del GDF, a la totalidad de Unidades de Gobierno definidas en el documento de alcance del proyecto.

Nombre del indicador	Fórmula	Meta ¹⁸		
Avance en la conexión a la Red de Distribución del GDF.	(Número de Unidades de Gobierno conectadas a la Red de Distribución/ Número de Unidades de Gobierno programadas para conectarse a la Red de Distribución) * 100	2010	2011	2012
		-	50%	100%
Supuestos:				
La autorización de los recursos presupuestales necesario por parte de la Secretaría de Finanzas.				

Fuente: Contraloría General del Distrito Federal

11. Evaluación del Programa

El Grupo de Estrategia tendrá a su cargo la función de evaluar los avances y resultados tanto del programa en general como de los proyectos transversales, y determinará la actualización o corrección a seguir en materia de estrategia o de implementación, misma que se comunicará debida y oportunamente.

Con el fin de dar un mejor seguimiento al Programa, apoyar su evaluación constante y promover la transparencia y rendición de cuentas, este Programa se retroalimentará con indicadores del Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental 2010-2012, PROMOEVA. Estos indicadores son de utilidad no sólo para el seguimiento y evaluación del programa que aquí se presenta, también lo son para la evaluación de los proyectos en su ciclo completo, con indicadores de los siguientes tipos:

- Indicadores de gestión: Facilitan el seguimiento de la instrumentación de las actividades de los proyectos y programas, y determinan la asignación y el uso de recursos financieros o materiales en las diferentes etapas de éstos.
- Indicadores de resultados: Permiten identificar el grado de logro de los objetivos de un programa o proyecto del ente público.

Los indicadores de gestión por ciclo del proyecto que se obtendrán son:

- En la etapa de diseño, evaluar la conveniencia financiera y operativa de realizar determinado proyecto.
- Durante la ejecución del proyecto los medios para el seguimiento están determinados en los Lineamientos del presente programa.
- En el informe final o cierre de la ejecución del proyecto se plantea el desarrollo de lecciones aprendidas referentes al nivel de logros del proyecto.

La generación de indicadores de gestión que sea posible obtener en el corto plazo abarca la totalidad del seguimiento del proyecto, prestando especial atención a los productos finales, con el fin de obtener información para emprender futuras intervenciones. Para el caso de los indicadores de resultados, se acudirá a los que se definan y den seguimiento dentro del PROMOEVA y se aplicarán sólo a los proyectos especiales.

Con el fin de llevar a cabo una gestión más transparente y cercana a la ciudadanía, se invitará a participar en la evaluación de los proyectos y en el seguimiento de los indicadores a entes y organizaciones externas reconocidos, provenientes de ámbitos como el académico y el de la sociedad civil, que se encuentren relacionados con las temáticas particulares de los proyectos.

12. Glosario

Abreviaturas

¹⁸ Las metas se presentan de forma anual y acumulativa

APDF	Administración Pública del Distrito Federal
CG	Contraloría General
CGMA	Coordinación General de Modernización Administrativa
GDF	Gobierno del Distrito Federal
PGD	Programa General de Desarrollo
PIM	Proyectos de Innovación y Modernización
PROIM	Programa de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental
PROTIM	Proyectos Transversales de Innovación y Modernización
RIAPDF	Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal
SIGOB	Sistema de Información Gubernamental
SIPROIM	Sistema para el Programa de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental
TIC	Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Términos

Administración de Proyectos. Es el proceso de combinar sistemas, técnicas y personas para completar un proyecto dentro de las metas establecidas de tiempo, presupuesto y calidad.

Arquitectura Organizacional. Se refiere a la estructura idónea vinculada al manual administrativo, constatando la congruencia entre las funciones y responsabilidades del servidor público con su puesto y su perfil.

Capital Humano. Es el conjunto de las capacidades productivas que un individuo adquiere por acumulación de conocimientos generales o específicos.

Desarrollo Organizacional. Se refiere al funcionamiento, desarrollo y efectividad de las organizaciones humanas. Una organización se define como dos o más personas reunidas por una o más metas comunes.

Eficacia. En el contexto de la modernización administrativa se refiere a los logros o resultados de la acción gubernamental. Se mide a través del nivel de logros en una comparación antes-después.

Eficiencia. Indica el uso adecuado de los recursos técnicos, humanos y/o financieros. Se mide a través de la relación entre la cantidad de recursos utilizados y los resultados obtenidos.

Ente o entes Públicos. En el cuerpo de este documento, se utiliza esta denominación para referirse a las dependencias, órganos desconcentrados, órganos de apoyo al desarrollo de actividades de la APDF, entidades y delegaciones.

Estrategia multicanal. Es el uso de diferentes medios para llegar al usuario final, ya sean éstos físicos, tales como oficinas de atención al público, electrónicos a través del internet o de módulos automatizados.

Gobierno Electrónico. Consiste en el uso de las tecnologías de la información y el conocimiento en los procesos internos de gobierno y en la entrega de los productos y servicios del Estado tanto a los ciudadanos como a la industria.

Grupos de Cambio. Son los equipos de trabajo conformados por el Enlace, designado por el titular del ente público, el suplente designado por el Enlace y personal de apoyo que se considere relevante para capacitarse en la metodología de administración de proyectos y el SIPROIM, son los encargados de promover el conectarse.

Innovación Ciudadana. Es una estrategia encaminada al acercamiento al ciudadano para que éste colabore en el diseño de soluciones a sus propias necesidades.

Mejora Continua. Es una actividad permanente para identificar y ajustar incidentes con el objetivo de incrementar la productividad y favorecer un crecimiento estable y consistente en todos los segmentos de un proceso.

Modernización Administrativa o Modernización Gubernamental. Se entiende la modernización administrativa como una serie de procesos incrementales que se dan a lo largo del tiempo, a través de los cuales los entes que conforman el sector público se actualizan e incorporan nuevas formas de organización, tecnologías tangibles e intangibles, y comportamientos que les permiten alcanzar sus objetivos de manera más eficaz y eficiente. Los planes y estrategias en este ámbito han cambiado en función del momento histórico, de la ubicación geográfica y de la doctrina política imperante.

Portafolio Transversal de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental. Son aquellos proyectos que integran el portafolio transversal de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental.

Proyectos Transversales. Son proyectos a los que les denomina transversales dada su relación con las estrategias y líneas de acción antes mencionadas y en virtud de que se consideran prioritarios para la innovación y modernización administrativa de los diferentes entes públicos de la Administración Pública Local.

Reinventing Government. Modelo desarrollado en Estados Unidos con el fin de transformar la administración pública “reinventar el gobierno”, fue documentado en 1992 David Osborne y Ted Gaebler en el libro: *"Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit Is Transforming the Public Sector"*.

Lineamientos para el Programa Anual y los Proyectos de Innovación y Modernización de los Entes Públicos

Contenido

Presentación
Objetivos de los Lineamientos
Estrategias y Líneas de Acción
Mecanismos de Coordinación
Elaboración de los Proyectos de Innovación y Modernización (PIM)
Metodología de Administración de Proyectos

Presentación

Desde su inicio, la presente administración se propuso como compromiso irrenunciable avanzar y consolidar la transformación de todas las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos y Entidades Paraestatales de la Administración Pública del Gobierno del Distrito Federal en organizaciones eficientes y eficaces.

El objetivo es lograr un gobierno de clase mundial, innovador y moderno, capaz de proyectar una imagen confiable y transparente. Para ello, es necesario reemplazar los esquemas tradicionales de la gestión pública por los más avanzados sistemas administrativos y tecnológicos que trasciendan en la satisfacción plena de las necesidades de los ciudadanos.

Es por ello, que resulta indispensable impulsar el reordenamiento administrativo, donde deberá acelerarse el proceso de transformación de los sistemas de trabajo y encaminarse a la obtención de resultados que permitan garantizar la optimización de los recursos humanos, financieros y materiales, mediante la implementación del Programa de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental (PROIM), involucrando a las instituciones académicas, empresas y la ciudadanía, en este sentido, la Contraloría General a través de la Coordinación General de Modernización Administrativa recurrirá con toda insistencia a la consecución de mayores resultados.

Los presentes Lineamientos se integran para guiar la implementación del Programa de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental, en los entes públicos, como un instrumento que facilite la realización de las acciones de innovación y modernización, necesarias para alcanzar una Administración Pública moderna, abierta, accesible, receptiva y prospectiva, que estimule la participación de los entes públicos y que responda a la demanda ciudadana, mejorando su bienestar social y su grado de satisfacción en los servicios y trámites que recibe del Gobierno del Distrito Federal.

Objetivos de los Lineamientos

Objetivo General

Proporcionar a los titulares de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos y Entidades Paraestatales una guía que les permita planear, ejecutar y evaluar los proyectos de innovación ciudadana y modernización gubernamental que habrán de implementarse en las áreas a su cargo.

Objetivos Específicos

- Que los entes públicos definan el ámbito de aplicación de sus proyectos de acuerdo con las Estrategias y Líneas de Acción presentadas en el PROIM, mismas que deberán de observar durante la ejecución de cada uno de los proyectos de innovación y modernización que presenten.
- Que la presentación de los Proyectos de Innovación y Modernización (PIM) enviados por los entes públicos para su registro posean una estructura homogénea, alineada con la metodología de Administración de Proyectos (AP) que se presenta en estos lineamientos (origen, planeación, ejecución, autoevaluación y seguimiento, y cierre).

Estrategias y Líneas de Acción

La estrategia se refiere a la expresión general de cómo y hacia dónde se deben orientar los objetivos de los Proyectos de Innovación y Modernización (PIM) del ente público, es decir, son líneas básicas de conducción a través de las cuales se identifican áreas de oportunidad para la instrumentación de acciones de mejora. La línea de acción determina propiamente el ámbito sobre el cual incide el proyecto de innovación y modernización que se desea registrar. Para conocer a mayor detalle los elementos que integran cada estrategia y línea de acción debe remitirse al PROIM.

Se selecciona la estrategia y línea de acción que conforme a las atribuciones del área, coadyuven a concretar los compromisos del Programa de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental (PROIM) y del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2007-2012.

A continuación se enlistan las Estrategias y Líneas de Acción observables en la elaboración de los proyectos de innovación y modernización de cada ente público:

Gobierno Eficiente y Efectivo

Para que la administración pública pueda dar cumplimiento a sus compromisos y obligaciones, y cubra las expectativas de los ciudadanos, requiere promover una transformación al interior. Esta transformación se distribuye en dos frentes: los asuntos administrativos y los asuntos sustantivos.

La importancia de la atención de los asuntos administrativos responde al diagnóstico y áreas de oportunidad identificadas, ambos señalados en el PROIM, en la medida en que se obtengan casos de éxito en esta materia se sientan las bases para una administración capaz de disponer eficientemente de los recursos materiales, humanos y financieros con orientación a resultados.

Por su parte, los asuntos sustantivos se refieren a la toma de decisiones basada en la información y a la estrategia para dirigir las acciones de acuerdo al aprendizaje con el fin de obtener resultados mayores.

Asuntos Administrativos.

Estructuras Organizacionales y Desarrollo Organizacional.

El enfoque de esta línea de acción está orientado al reordenamiento óptimo de las plantillas y estructuras organizacionales, mejorar los procesos al interior de la institución, la interacción entre áreas del mismo ente público y con otras instancias gubernamentales. Esta línea de acción contempla proyectos en:

- Estudios en materia de desarrollo organizacional que contribuyan a definir perfiles, competencias y funciones para el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.
- Diagnósticos que determinen la factibilidad de creación, fusión, extinción o reordenamiento de las plantillas y estructuras organizacionales y proponer aquellas que fundamenten los procesos de reestructuración, adecuándolas a las necesidades reales de las unidades administrativas que integren al ente público.
- Implementación de procesos y metodologías de administración del cambio, para fomentar la capacidad organizacional de aprender, reenfocar y difundir de acuerdo con las necesidades de un ente público dinámico.
- Fomentar el compromiso de los servidores públicos en la comprensión de los objetivos estratégicos, incentivándolos a alcanzar mayores índices de satisfacción ciudadana.

Profesionalización de la Administración Pública.

Bajo esta línea de acción se agrupan los proyectos para elaborar diagnósticos sobre perfiles, competencias y funciones para cada puesto considerado en las plantillas y estructuras organizacionales. Se busca también promover y garantizar la capacitación y formación de los servidores públicos con observancia de los valores éticos que deben orientar la gestión pública y que sentarán las bases de una nueva cultura organizacional.

Como ejemplo, en esta línea de acción se puede tener un proyecto orientado a la elaboración e instrumentación de programas de capacitación que sean acordes con las competencias requeridas por puesto, dentro de las plantillas organizacionales del ente público, la capacitación puede ser presencial o en línea (e-Learning).

Mejora Regulatoria.

Esta línea de acción impulsa la elaboración de estudios, diagnósticos, programas, proyectos de simplificación y desregulación administrativa tendientes a fortalecer y reformular los instrumentos normativos, actualizando y simplificando el marco jurídico – administrativo del Distrito Federal, para contribuir a la mejora de procesos organizacionales.

Se registran bajo esta línea de acción los proyectos para modificar la normatividad interna que genera parálisis en el trabajo, o aquella normatividad excesiva que entorpece y retrasa los procesos y sistemas de trabajo internos.

Mejora de la Gestión Administrativa.

Para alcanzar una óptima gestión administrativa, todos los procesos hacia el interior de los entes públicos deben estar correctamente definidos y adaptarse continuamente a los cambios que se generan.

En este sentido, la línea de acción recae sobre proyectos para la administración de los recursos materiales, financieros y humanos; proyectos para el desarrollo de sistemas de trabajo que permitan administrar de manera integral las adquisiciones, y proyectos para el rediseño y mejora continua de los procesos administrativos.

Asuntos Sustantivos.

Evaluación y Medición del Desempeño para la Planeación y Toma de Decisiones.

Con un enfoque de Gestión para Resultados (GpR), para orientar las acciones y procesos de los entes públicos hacia bienes y servicios de impacto en el bienestar de la sociedad. En esta línea se pueden registrar proyectos de diseño e instrumentación de modelos de medición que permitan evaluar tanto programas y políticas públicas, como el desempeño de los entes públicos, cuyos resultados proporcionen elementos cualitativos y cuantitativos que fundamenten y apoyen la toma de decisiones en materia de planes y acciones propios de una gestión estratégica.

Colaboración.

Esta línea contempla la colaboración como un proceso de trabajo conjunto y coordinado entre varias personas o instituciones.

En tal virtud, los proyectos que se alinean a esta línea de acción deben contemplar el diseño y/o uso de herramientas que faciliten el intercambio de información de manera segura y ordenada, y la interacción coordinada de equipos de trabajo, estableciendo los lineamientos que mediarán la participación de cada actor involucrado.

Aprendizaje y Administración del Conocimiento.

La Administración del Conocimiento comprende los procesos sistemáticos de detectar, seleccionar, organizar, filtrar, presentar y usar la información por parte de quienes laboran en el ente público, con el objeto de aprovechar cooperativamente los recursos de conocimiento. Por su parte, el aprendizaje es el que permite que el conocimiento que se está administrando se incorpore al quehacer diario del servidor público y se traduzca en valor agregado para cada una de sus actividades. El diseño de un modelo de aprendizaje o de administración del conocimiento debe contemplar la perspectiva administrativa, normativa, tecnológica, de resultados y desempeño para mejorar su funcionamiento y generar productos o servicios de calidad.

Bajo esta línea de acción se registran proyectos para la documentación de casos de éxito, la documentación de proyectos, los planes y estrategias para la recuperación del conocimiento tácito, las herramientas tecnológicas que contribuyen a la digitalización, concentración, difusión, acceso y consulta de esta información, y todas aquellas que registren el aprendizaje que la institución tenga de las acciones realizadas y los resultados obtenidos.

Gobierno Confiable y de Calidad

Esta estrategia está orientada a la transformación de los modelos tradicionales de atención ciudadana, considerando al ciudadano como el centro de actuación, de tal forma que sea atendido de manera correcta y efectiva, logrando detectar y satisfacer las demandas que se generan día con día, mejorando los procesos mediante los cuales se capta la demanda en las diferentes áreas de atención ciudadana, agilizando su trámite y la atención oportuna por parte de las áreas resolutorias.

Atención Ciudadana.

Los proyectos en esta línea de acción se refieren al diseño e implementación de modelos de atención ciudadana, que en conjunto o en parte contemple los siguientes elementos:

II.a.1. La implementación de modelos integrales de atención ciudadana.

II.a.2. El levantamiento, comprensión y armonización de necesidades de los diferentes grupos de ciudadanos.

II.a.3. La formulación de la propuesta de valor público en cuanto a los bienes y/o servicios a proveer, atributos del servicio a alcanzar, objetivos a lograr.

II.a.4. La creación, implantación y mejora continua de la calidad de los procesos de atención ciudadana que comprenden estos servicios formulados.

II.a.5. Difusión integral de los servicios y trámites por medio de diferentes canales, diseñada para adaptarse al cambio y a las necesidades de los ciudadanos.

II.a.6. El diseño e implementación de modelos vanguardistas soportados con sistemas de información que contribuyan al tránsito hacia la consolidación del gobierno electrónico, en congruencia con los criterios de selección y uso de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC).

II.a.7. La simplificación administrativa de trámites y servicios orientados al ciudadano, considera las acciones jurídico-administrativas para hacer más eficiente la normatividad y los trámites administrativos, a fin de brindar servicios de calidad al ciudadano; eliminar las disposiciones complejas, contradictorias y mal fundamentadas, la excesiva centralización de trámites y procesos, así como trámites y requisitos ociosos que dificultan la atención ciudadana.

II.a.8. El diseño e implementación de estrategias multicanal para la entrega de bienes y/o servicios que consideren los estándares requeridos para la satisfacción del ciudadano.

II.a.9. La generación de mecanismos e instrumentos para, medir tanto los niveles de la calidad en la atención ciudadana como la satisfacción ciudadana, y obtener una retroalimentación de los beneficiados.

Por ejemplo, la implementación de un modelo de atención ciudadana que proponga espacios físicos con una mejor distribución y comodidad a la ciudadanía, observando el “Manual de Identidad de la Áreas de Atención Ciudadana y de las Unidades de Atención Ciudadana”.

Gobierno Participativo e Incluyente

Con esta estrategia se busca que la participación de la ciudadanía contribuya a la toma de decisiones, tomando como punto de partida el conocimiento de las necesidades reales que aquejan a la sociedad. Dentro de esta estrategia, se encuentran aquellas acciones que busquen establecer un canal de comunicación abierto y constante, que contribuya a la evaluación de la administración de los recursos públicos en los diversos entes, combate frontal a la corrupción, el fomento a la transparencia y rendición de cuentas, y donde se genere una efectiva cooperación intergubernamental.

Participación Ciudadana.

Esta línea de acción propone el diseño de mecanismos institucionales y públicos eficaces, que faciliten el diálogo entre los actores ciudadanos y el gobierno respecto de las políticas, proyectos y programas que éste diseña y ejecuta. No sólo para la captación de demandas y expectativas, sino que también para promover un trabajo conjunto y corresponsable entre gobierno y ciudadano para la toma de decisiones y construcción de políticas públicas.

Los proyectos de participación ciudadana enmarcados en esta línea de acción se dirigirán hacia los siguientes ámbitos:

- En el diseño de proyectos y programas gubernamentales, sean éstos orientados a la entrega de bienes y servicios a los ciudadanos o de transformación en la administración interna.
- Para la evaluación tanto de programas sociales, como de los bienes y servicios otorgados por el GDF.
- En la planeación de acciones que posean un impacto directo sobre una comunidad o sector de la población en específico.
- Para la coparticipación en rescate de espacios.
- En la rendición de cuentas y resultados de la gestión pública.

Otras formas de organización gobierno-ciudadano para apoyar el seguimiento de obras de mejoramiento urbano y de proyectos comunitarios.

Se consideran dentro de esta línea de acción, por ejemplo, proyectos que contemplen el diseño de herramientas informáticas para la participación y consulta en línea de la población.

Transparencia y Combate a la Corrupción.

Para alcanzar un mayor nivel de madurez en transparencia de la gestión pública y el combate a la corrupción, se registran bajo esta línea de acción proyectos que se enfoquen en la aplicación de transparencia útil al ciudadano, y de corresponsabilidad para cambiar conductas proclives a la corrupción, contribuyendo a la formación de ciudadanos y servidores públicos íntegros.

Se pueden presentar proyectos alineados a tres objetivos:

- Compartir conocimientos y experiencias en materia de estrategias de buen gobierno, innovación gubernamental y combate a la corrupción, que puedan ser aplicados por los distintos órdenes de gobierno.
- Promover la eliminación de conductas discrecionales por parte de las autoridades y la instrumentación y aplicación de medidas tendientes a la simplificación y automatización de trámites y procesos que permitan la erradicación de conductas proclives a la corrupción.
- Facilitar los trabajos de auditoría, fiscalización y verificación propiciando la transparencia y la adecuada rendición de cuentas de la gestión gubernamental.

Cooperación Intergubernamental e Intersectorial.

Esta estrategia se refiere al diseño e implementación de modelos especiales en los que se incluya la participación de dos o más entes públicos del GDF, o con otro ente de gobierno local o federal, en los que se determinen los mecanismos, instrumentos y funciones de los actores para la cooperación intergubernamental sobre proyectos estratégicos.

Esta estrategia se refiere al diseño e implementación de modelos de cooperación, tales como redes, alianzas y proyectos conjuntos, en torno al tema de la innovación ciudadana y modernización gubernamental, en los que se incluya la participación de dos o más entes públicos del GDF o con otro ente de gobierno federal, pero también con instituciones académicas, con empresas privadas y organizaciones de la sociedad civil; en los que se determinen los mecanismos, instrumentos y funciones de los actores pertinentes para la cooperación intergubernamental y/o intersectorial sobre proyectos que sean considerados estratégicos.

Por ejemplo, instrumentar proyectos que contemplen la actuación conjunta de autoridades ambientales con territoriales del Distrito Federal y en su caso, con autoridades Federales, para defender los derechos ambientales de los habitantes de la Ciudad de México.

Gobierno Electrónico

El Gobierno Electrónico se refiere al uso de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) en los órganos de la Administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos. Esta estrategia es transversal a las anteriores, ya que las coloca e integra bajo la perspectiva del uso y aprovechamiento de las TIC.

El Gobierno Electrónico constituye un elemento habilitador para que se logre un intercambio de información, opiniones, demandas y atención de servicios, logrado a través de la disminución en los tiempos de respuesta y mayores canales de comunicación e interacción con el gobierno, es por ello, que en la medida en que se incorpore eficientemente la tecnología en las acciones del gobierno, se genera un impacto positivo en la satisfacción ciudadana.

Estrategia de Gobierno Electrónico y Política de Tecnologías de Información y Comunicaciones

Contempla proyectos encaminados a la creación de una estrategia y una política de TIC unificada para todo el ente público, la cual permita que la Administración Pública Local disminuya o abata la brecha en tecnología para el desarrollo de sus procesos generadores de bienes y aquellos relacionados con la atención directa de trámites y servicios; así como la elaboración de marcos de referencia con los estándares, lineamientos y metodología necesarios para la construcción, publicación, integración, coordinación y administración de servicios electrónicos y tecnológicos.

Administración de Recursos Tecnológicos.

Derivado del incremento en la demanda de más y mejores servicios, así como el progreso tecnológico que está viviendo la sociedad actual, se hace necesaria la incorporación a la administración pública de una infraestructura tecnológica para dar respuesta a las exigencias de los ciudadanos. Bajo esta línea de acción pueden presentarse proyectos que propongan la ampliación de redes de tecnologías de información y comunicaciones como las de microondas, redes internas, Voz sobre IP (VoIP), e infraestructura tecnológica identificada como la más adecuada a las necesidades, así como también aquella que se alinea con los objetivos, del ente público.

Administración de Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

Al contar con una infraestructura tecnológica adecuada ésta se debe operar correctamente. En tal virtud, esta línea de acción se enfoca en la aplicación de las mejores prácticas internacionales y estándares de administración de servicios que garanticen el uso óptimo de las TIC en cada ente público, por lo tanto se pueden presentar proyectos orientados a una correcta administración de servicios de TIC que permita prevenir incidencias, aprovechar ventajas competitivas, facilitar la productividad y asegurar la continuidad de las operaciones y servicios entregados en los entes públicos. La instrumentación de la metodología ITIL (Information Technology Infrastructure Library), es un claro ejemplo de la aplicación de esta línea de acción.

Estrategia de Sistemas de Información.

Contempla el desarrollo e implementación de sistemas de información capaces de proporcionar los insumos necesarios para la correcta toma de decisiones, proyectos encaminados a homologar y estandarizar los sistemas de intercambio de información, considerando las funciones específicas de recolección de datos, almacenamiento, procesamiento y distribución de la información, así como la unificación, interacción e interoperabilidad con otros sistemas.

Como ejemplo, la interconexión de los juzgados pudiera permitir la emisión de actas de nacimiento, matrimonio y defunción desde cualquier oficina del Registro Civil en el D.F., para lo cual se requiere establecer estándares de interoperabilidad.

Mecanismos de Coordinación

Para el desarrollo e implantación eficiente de los Proyectos de Innovación y Modernización (PIM) y su éxito en el logro de los resultados esperados se hace indispensable establecer mecanismos de coordinación eficaces tanto interna como externamente.

Para su interacción con la CGMA, es necesario que el titular del ente público designe un servidor público como Enlace. El Enlace debe tener el siguiente perfil:

- Tener nombramiento de Subdirector o equivalente.
- Pertenecer preferentemente al área de Planeación, Administración o Desarrollo Organizacional.

Es necesario que el titular del ente público oficialice la designación del Enlace, al momento de contestar el oficio – invitación que para tal efecto envíe la CGMA; en la designación deberá indicarse nombre completo, cargo, teléfono y correo electrónico del funcionario público designado.

Por sus características, los siguientes entes públicos del Distrito Federal podrán designar a más de un enlace de acuerdo con su estructura orgánica: la Secretaría del Medio Ambiente, la Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo, la Procuraduría General de Justicia del D.F. y la Oficialía Mayor.

Dicho Enlace define en coordinación con los titulares de las áreas del ente público, los proyectos a desarrollar para el ejercicio vigente, conforme a las líneas de acción señaladas en los presentes lineamientos y de acuerdo con las necesidades específicas de las Dependencias, Órganos Desconcentrados Órganos Político-Administrativos y Entidades Paraestatales.

La función principal del servidor público designado como Enlace es facilitar la colaboración entre la organización interna del ente público al que se encuentra adscrito y la CGMA. Debe tener un amplio conocimiento de los Proyectos de Innovación y Modernización (PIM), estableciendo a su vez una coordinación efectiva con los responsables del desarrollo e implantación de cada proyecto.

La recepción y el seguimiento de los Proyectos de Innovación y Modernización (PIM) de cada ente público, se realiza a través del Sistema del Programa de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental (SIPROIM), sólo la persona designada como Enlace e integrantes del grupo de cambio cuentan con un usuario y contraseña de acceso para la captura y envío de los PIM por internet.

La Contraloría General verifica que los proyectos de innovación y modernización que el ente público defina corresponden a las estrategias y líneas de acción contempladas por el PROIM y cuentan con la estructura solicitada de acuerdo con la metodología de administración de proyectos contenida en el presente documento de Lineamientos, orientándolos a través de capacitación y asesoría según se requiera. Para esta verificación, los entes públicos, a través de la persona designada como Enlace, envían sus proyectos para ser registrados, por su parte, CGMA tras un análisis de congruencia con los lineamientos emite el registro o las observaciones a los proyectos que se presentan.

Asimismo, la Contraloría General con base en el seguimiento que realice de los Proyectos de Innovación y Modernización (PIM), emite las recomendaciones y observaciones que considere necesarias para la mejora e incremento del éxito de los mismos. Este programa contempla acciones de carácter vinculante dentro de las atribuciones de la Contraloría General. Si con base en la información de seguimiento derivan hallazgos y posibles incumplimientos, la Coordinación General de Modernización Administrativa turnará la misma a las contralorías internas para las acciones o procesos que se consideren necesarios.

Elaboración de los Proyectos de Innovación y Modernización (PIM)

Cada ente público, en la formulación de sus proyectos, debe considerar tanto las estrategias y líneas de acción establecidas en los presentes lineamientos, como los objetivos y estrategias del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2007-2012 (PGD), cada proyecto se corresponderá con una línea de acción del PROIM y con un eje del PGD para mejorar su operación, incrementando la efectividad y capacidad de respuesta a los requerimientos y expectativas de los ciudadanos y autoridades. Aunque algunos proyectos tienen características que puedan coincidir con más de una línea de acción del PROIM y más de una del PGD, es necesario que se alinee solamente a aquella que se considere predominante o que mejor describa su naturaleza y propósito.

El planteamiento y desarrollo de la planeación del o los proyectos que realice el ente público seguirán la metodología de Administración de Proyectos que se describe más adelante y su registro y seguimiento se llevará a través del SIPROIM, tal como se indica en cada sección.

Metodología de Administración de Proyectos

Para los propósitos de los Proyectos de Innovación y Modernización (PIM) se presentan dos modelos de trabajo:

El primer modelo de trabajo se refiere a la metodología de Administración de Proyectos (AP) la cual se ha alineado y adaptado de la metodología de AP elaborada para el GDF.

El segundo modelo ha sido el diseño del Sistema del PROIM (SIPROIM) como el principal canal de interacción entre la CGMA y los Enlaces de los diferentes entes públicos respecto a sus PIM.

Ambos modelos son complementarios, ya que permiten homologar los Proyectos de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental (PIM) bajo una misma estructura y transportar los elementos de la AP que van a alimentar las acciones del PROIM. De tal manera que el SIPROIM se integra como la parte dinámica en la AP.

En este apartado se presenta la metodología para la elaboración, seguimiento y control de los PIM de cada ente público del Distrito Federal, los documentos que incluye esta metodología sirven como sustento y punto de apoyo para alimentar el SIPROIM.

Para la implementación de esta metodología en los entes públicos se requiere de un equipo de trabajo o grupo de cambio, el cual recibirá la asesoría y capacitación requerida, este equipo quedará conformado por:

- E. Enlace, designado por el titular del ente público, que cubre el perfil señalado en el apartado de mecanismos de coordinación.
- F. Enlace suplente, designado por el Enlace, se recomienda sea su subalterno, con quien la CGMA establezca comunicación en caso necesario.
- G. Líder de Proyecto, elegido por el enlace para recibir la capacitación, es la persona a cargo de dirigir uno o más proyectos de los presentados por el ente público.

Este equipo de trabajo debe transmitir a su vez la capacitación y asesoría a otros líderes de proyecto que lo requieran.

Las ventajas de aplicar un método de Administración de Proyectos en los entes públicos se traduce en:

- La posibilidad de contar con un control continuo del proyecto.
- Roles y responsabilidades bien definidos para cada uno de los involucrados.
- Una eficiente administración de los recursos (recursos humanos, financieros, materiales, técnicos y tecnológicos).
- Una programación adecuada del proyecto que reduce la incidencia de retrasos.
- La identificación y atención temprana de los riesgos.
- El fomento del trabajo en equipo.
- Énfasis en la calidad y la satisfacción del ciudadano.

La Administración de Proyectos se compone de cinco etapas: origen, planeación, ejecución, autoevaluación y seguimiento, y cierre. Más adelante al detallar los elementos que componen cada etapa se distinguen tres características esenciales: algunas etapas son documentales, es decir quedan plasmadas en un archivo electrónico, otras se componen sólo de recomendaciones dado que no es necesario generar un documento, finalmente hay otro conjunto de etapas que se integran al SIPROIM para darle el carácter dinámico y de interacción que se requiere.

Para registrar adecuadamente el proyecto en el SIPROIM es necesario elaborar la documentación correspondiente a las etapas de Origen y Planeación de la AP. En el siguiente cuadro se puede apreciar cuál es la integración de cada una de las etapas de la metodología de AP con el SIPROIM:

ETAPA AP	DESCRIPCIÓN	RELACIÓN CON EL SIPROIM
1. Origen:	En esta etapa se identifican las necesidades que justifican el origen del proyecto, así como los datos generales del mismo.	Hay datos básicos del proyecto que deben ingresarse en el SIPROIM para proceder con el registro, en la explicación de cada etapa se señala qué datos son solicitados en el sistema. El documento de esta etapa se adjunta en el repositorio de documentos del SIPROIM.
2. Planeación:	Para esta etapa el presente documento determina los planes que deberán diseñarse para organizar la ejecución del proyecto.	El documento que comprende la etapa de planeación es un complemento que proporciona mayor información y soporte para el registro del proyecto, el cual debe adjuntarse en el repositorio de documentos del SIPROIM.
3. Ejecución:	Es la etapa en la que se lleva a cabo el proyecto, en este documento se describen las recomendaciones que le son propias.	Esta etapa no tiene interacción con el SIPROIM, únicamente se sugiere atender las recomendaciones.
4. Autoevaluación y Seguimiento:	Esta etapa permitirá identificar el avance del proyecto y aquellos elementos que han generado obstáculos para el desarrollo y ejecución del mismo.	Es el principal canal de interacción con la CGMA. Cada trimestre se abre un período de autoevaluación en el SIPROIM para que cada Dependencia, Órgano Desconcentrado, Órgano Político-Administrativo o Entidad Paraestatal capture el reporte de avance de sus proyectos de innovación y modernización.
5. Cierre:	Todo término o cancelación de proyecto contempla esta etapa en la cual se formaliza su cierre.	A través del SIPROIM el ente público debe enviar el documento resultado del apartado 5.1 Lecciones Aprendidas, ya sea que el proyecto haya sido cancelado o concluido. El punto 5.2 Encuesta de Satisfacción es una recomendación opcional que aplica para proyectos concluidos.

Descripción de cada etapa:

1. Origen

Objetivo

Detectar, describir y documentar las necesidades u oportunidades que se busca resolver con un proyecto.

Descripción

En esta etapa el ente público debe integrar un documento en el que plasma la necesidad u oportunidad que ha detectado y determina las características de la propuesta de solución.

Documentos de apoyo para la elaboración

- A. Programa General de Desarrollo 2007-2012
- B. PROIM
- C. Lineamientos PIM
- D. Requerimientos de la Ciudadanía

El documento de Origen del proyecto debe comprender:

Datos del Proyecto	Detalle	¿Solicitado en el SIPROIM?
Nombre del proyecto.	Escribir el nombre del proyecto. Al ingresar el nombre del proyecto en el sistema es posible utilizar caracteres alfabéticos y numéricos.	Sí
Objetivos del Proyecto.	Plantean de forma específica, cuantificable y verificable de qué manera el proyecto satisfará las necesidades que le dieron origen. Los Objetivos deben ser: 1. Específicos: Establecer qué, dónde, cuándo, cómo en relación con los resultados a alcanzar por el proyecto. 2. Medibles: Que sea posible cuantificar los resultados. 3. Realizables: Que sea posible lograr los resultados, considerando los recursos y sus capacidades. 4. Realistas: Que sea posible alcanzar el nivel de cambio establecido. 5. Limitados en el Tiempo: Debe establecerse el período de tiempo en que se completará cada objetivo.	Sí
Alcance Preliminar.	Establece las características y límites del proyecto y de sus productos y servicios asociados, así como los métodos de aceptación y control del alcance. Debe establecerse en esta sección: • Productos o servicios que el proyecto proveerá y sus características. • Criterios de aceptación de los productos o servicios que el proyecto producirá. • Límites o fronteras del proyecto.	No

Datos del Proyecto	Detalle	¿Solicitado en el SIPROIM?
Estatus. (En Proceso de Autorización, Autorizado, en Ejecución)	Indicar según sea el caso. Cuando un proyecto se está gestando o definiendo, se considera en proceso de autorización.	No
Fechas de Inicio y Término Esperada.	Fecha estimada para el inicio del proyecto y Fecha estimada de término considerando las restricciones del proyecto y su cronograma.	No
Alineación del proyecto con Programa General de Desarrollo 2007-2012 y PROIM2010-2012.	Especificar el Eje Estratégico del Programa General de Desarrollo 2007-2012, al cual se asocia el proyecto. Así como la correspondiente Línea de Acción del PROIM.	Sí
Líder del Proyecto.	Escribir el nombre y cargo de la persona designada por el ente público para lograr los objetivos del proyecto.	Sí
Otros entes públicos involucrados.	Escribir si el proyecto se realizará en colaboración con otros entes públicos y especificar cuáles.	No
Necesidades que originan el proyecto.	Describir la situación actual o la necesidad que origina el proyecto; los marcos normativos en caso de ser relevantes para la justificación del proyecto.	No
Beneficios Esperados.	Describir los beneficios que se esperan del proyecto, en términos de los resultados a obtener. Estos deben ser, en la medida de lo posible, tangibles o cuantificables. Para el sistema el beneficio debe redactarse en no más de 255 caracteres.	Sí
Costo de no realizar el proyecto.	Redactar las posibles consecuencias que se han contemplado en caso de que el proyecto no se realice, esto orientará respecto al nivel de urgencia o necesidad de llevarlo a cabo.	No
Entregables. (productos o servicios a ser generados)	Listar los productos o resultados verificables que deben producirse para considerar terminado el proyecto, así como las fechas tentativas de entrega.	No
Fases y/o Etapas contempladas.	Indicar las fases de que se compondrá el proyecto y que serán motivo de evaluación y aprobación.	No

Datos del Proyecto	Detalle	¿Solicitado en el SIPROIM?
Restricciones.	Describir cualquier factor interno o externo que limite las decisiones del Equipo del Proyecto.	No
Riesgos.	Riesgos o eventos potenciales que amenazan los objetivos del proyecto o la calidad de sus resultados. En la siguiente etapa de la metodología de AP se profundiza más sobre este elemento, ver “Plan de Administración de Riesgos”. En el sistema los riesgos se deben especificar en no más de 255 caracteres.	Sí
Análisis de Factibilidad.	Dependiendo de la naturaleza del proyecto, evaluar si es factible lograr los objetivos del proyecto, considerando en su caso: El análisis económico-financiero (costos de inversión y operación). El Impacto (ambiental, social, político, etc.).	No

2. Planeación

Objetivo

Definir los planes de los aspectos del proyecto que serán administrados: alcance, riesgo, calidad y tiempo. Estos planes integrarán la Planeación del Proyecto. 1

2.1 El Alcance del Proyecto

Objetivo

Delimitar el trabajo a realizar para cumplir con los objetivos y desarrollar los entregables del proyecto.

Descripción

Antes de iniciar un proyecto es indispensable que todos los involucrados, tanto los que ejecutan el proyecto como los que reciban sus resultados posean una visión clara de los resultados esperados, cuál será su duración, quién será el responsable de cada actividad, cuál será el entregable de cada actividad y cuánto va a costar, por lo que en el documento de Alcance se describen las fronteras del proyecto, lo que el proyecto entregará, lo que no entregará y qué áreas se verán afectados.

¹ Es posible adecuar estos procedimientos a las necesidades y requerimientos específicos del proyecto.

El documento de Alcance del proyecto debe comprender:

Alcance del proyecto	Detalle	¿Solicitado en el SIPROIM?
Fronteras del proyecto	En ocasiones la solución para cubrir una necesidad detectada puede requerir de diferentes pasos incrementales que a su vez pueden dar origen a un proyecto multianual, en este caso se le divide en proyectos anuales. Lo mismo ocurre en proyectos cuyo impacto es horizontal. Es por esto que en el alcance se debe especificar: II. Que incluye. Escribir qué se está considerando dentro del proyecto III. Que no incluye. Especificando los elementos que a pesar de tener una relación directa con el mismo, no están considerados en el proyecto que se está presentando.	No
WBS	Por requerir una explicación más amplia este elemento se explicará a continuación.	Sí

La Estructura Desglosada del Trabajo o WBS² (por sus siglas en inglés).

El WBS es una descripción jerárquica del trabajo que debe ser realizado para completar un proyecto. Parte del **objetivo general** del proyecto y lo descompone por niveles o iterativamente en las **estrategias** (paquetes de trabajo) que se requieren para completarlo; y a su vez cada estrategia se descompone en las **actividades** que se deben realizar para completar la estrategia. Cada actividad tiene un resultado, éste resultado será el **entregable**, mismo que debe cubrir ciertas características mínimas para poder considerar que la actividad ha sido realizada satisfactoriamente.

Ejemplos de entregable:

1. La firma de aprobación de algún superior.
2. Un documento o producto físico.
3. La autorización para proceder con la siguiente actividad.

De manera visual se observaría:



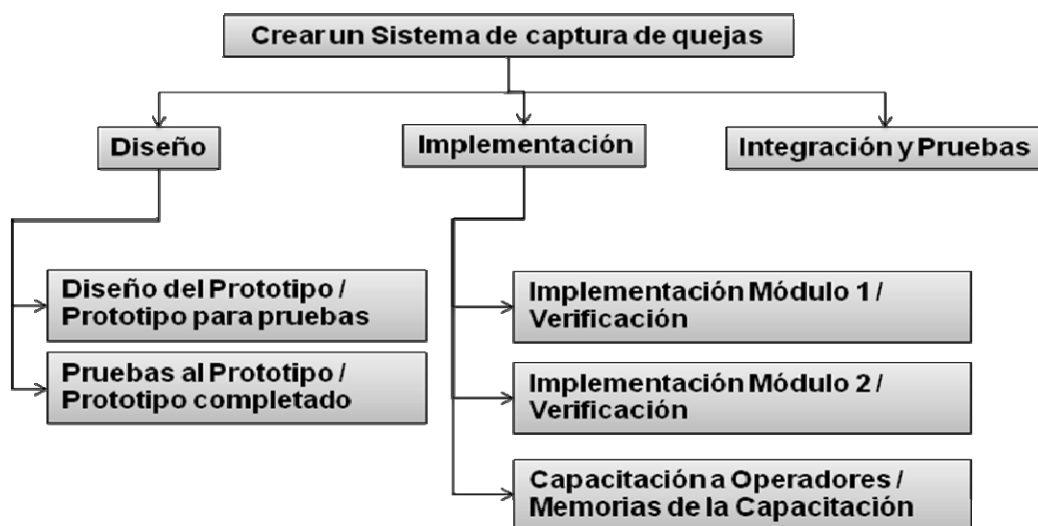
² Work Breakdown Structure.

Esta descomposición permite estimar la duración del proyecto, determinar los recursos requeridos, los costos y nos facilita la asignación de responsabilidades y la calendarización del trabajo. El SIPROIM nos solicitará fechas estimadas de inicio y término de cada actividad, es necesario tomar en cuenta que no hay reglas fijas para estimar su duración, sin embargo, se recomienda que las actividades tengan una duración de menos de dos semanas, lo cual no es necesario si ya se sabe, por ejemplo, que se tiene una actividad que requiere diez semanas para completarse.

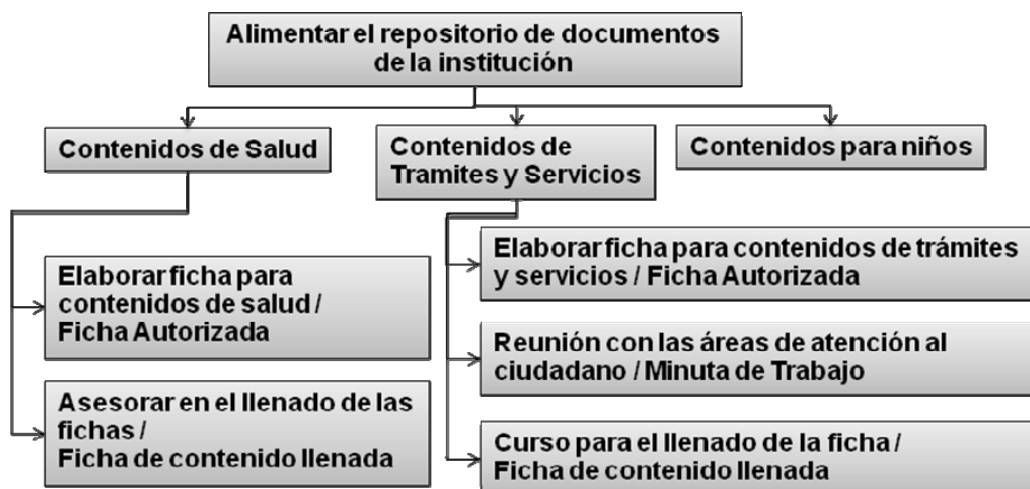
En el SIPROIM, el WBS nos permitirá crear una línea base de alcance para el seguimiento y las autoevaluaciones, nos servirá también para identificar aquellas actividades en las que se generan retrasos durante su ejecución y distinguir tanto los motivos de esos retrasos como las acciones preventivas o correctivas a tomar, mismas que podrían ser experiencias de utilidad para cualquier otro proyecto con actividades similares.

Para construir el WBS partiendo del objetivo general del proyecto se puede hacer uso de cuatro esquemas diferentes: por fases o ciclos de desarrollo, por objetivos particulares, por objetos o por descomposición funcional. El líder del proyecto debe seleccionar el más conveniente de acuerdo al proyecto. A continuación algunos ejemplos:

WBS por fases o ciclo de desarrollo, recomendado para proyectos que siguen una metodología:



También es posible elaborar un WBS para proyectos en los que se pueden desagregar sus componentes en objetos:



2.2 Plan de Administración de Riesgos

Objetivo

Identificar, analizar y responder a los riesgos a lo largo de la vida de un proyecto, con el propósito de lograr los objetivos del mismo.

Descripción

Un riesgo es un evento, el cual es incierto y puede tener un impacto negativo. El análisis de riesgo es el proceso sistemático de identificar, analizar y evaluar los riesgos que afectan a los objetivos primarios del proyecto: alcance, tiempo, costo y calidad. Esto incluye una estimación de incertidumbre del riesgo y su impacto.

La administración del riesgo es la práctica de usar el análisis del riesgo para diseñar estrategias que permitan aceptar, reducir o transferir los riesgos. Los riesgos del proyecto son reducidos tomando acciones para prevenirlos. Cuando la administración de los riesgos es efectiva, los resultados se reflejan en el menor número de problemas.

Los eventos de riesgo son solicitados en el SIPROIM como un elemento que contribuirá a evaluar la viabilidad y probabilidades de éxito del proyecto en su conjunto.

El documento del Plan de Administración de Riesgos debe comprender:

Análisis de Riesgos	Detalle	¿Solicitado en el SIPROIM?
1. Categorización	Lo primero que debe hacerse es establecer la categorización de los riesgos, lo cual nos ayuda a identificar cuáles son los eventos probables que pueden presentarse durante el proyecto. En este sentido se puede tener eventos inciertos estratégicos, operacionales, técnicos, financieros, de información, sociales, políticos, de organización, económicos, tecnológicos, etc.	No
2. Evento de Riesgo	Una vez que se cuenta con la categorización se puede tratar de identificar a la mayor cantidad de eventos de riesgo dentro del proyecto, para esto es recomendable la actividad se realice en equipo y utilizar la experiencia previa.	Sí
5. Causa	Una vez que se han definido los riesgos que se trabajaran primero, debe señalarse la causa u origen de cada uno.	No
6. Síntomas/Disparadores	Determinar qué elementos pueden ser considerados como señales previas de que representará el riesgo.	No

Análisis de Riesgos	Detalle	¿Solicitado en el SIPROIM?				
3. Probabilidad e Impacto	Dado que la identificación de los riesgos puede derivar en una lista infinita que haría poco práctico su gestión y control, es necesario realizar un análisis cualitativo que nos permita clasificarlos con base en su frecuencia o probabilidad de ocurrencia y su impacto. Se puede utilizar la siguiente matriz de probabilidad e impacto para auxiliarnos en la clasificación de todos los riesgos: F R E C U E N C I A ALTA BAJA <table><tr><td>A</td><td>B</td></tr><tr><td>C</td><td>D</td></tr></table> BAJO ALTO IMPACTO Al ubicar los riesgos conforme a esta matriz, se define cuáles de ellos requieren acciones inmediatas (ubicados en el cuadrante B) es decir los de alto impacto y alta probabilidad. Los riesgos ubicados en casillas A y D, pueden seleccionarse por sus consecuencias (ubicados en casilla D) o por lo constante de su presencia (ubicados en casilla A), finalmente los riesgos de baja probabilidad y bajo impacto no requieren acciones inmediatas, pero sí ser contemplados.	A	B	C	D	No
A	B					
C	D					
7. Plazo en que se puede presentar	En qué momento del proyecto puede presentarse el riesgo.	No				
8. Acción o respuesta específica para responder al evento	Las acciones que se pueden tomar, por ejemplo: - Evitar el riesgo. Puede mejorarse el control de calidad, o poner mayor en el manejo de los insumos del proyecto, dar mantenimiento preventivo a los equipos que se utilizarán, algún desarrollo tecnológico, etc. - Reducir el riesgo. Pueden optimizarse los procedimientos e implementar controles como planes de contingencia. - Dispersar o atomizar el riesgo. Puede distribuirse y localizar el riesgo en varios lugares, por ejemplo, la información de gran importancia se puede duplicar y almacenar en un lugar distante y de ubicación segura, en vez de dejarla concentrada en un solo lugar. - Transferir el riesgo. Puede hacerse buscando un respaldo, como las pólizas de seguro o compartirse con otro como en la tercerización de actividades. - Asumir el riesgo, formulando planes de contingencia que minimicen su impacto.	No				
9. Responsable de la Acción	Especificar quién deberá ejecutar la acción para responder al evento de riesgo.	No				

Una vez priorizados los riesgos se puede determinar del punto 5 en adelante para cada riesgo identificado y de esta manera completar el Plan de Administración de Riesgos.

2.3 Desarrollar el Plan de Calidad

Objetivo

Determinar las actividades a realizar para verificar que cada entregable cumple los criterios de calidad establecidos.

Descripción

La calidad es el grado en que un conjunto de características propias del proyecto satisface los requisitos.

En el plan de calidad se definirán las inspecciones y revisiones necesarias para asegurar que el proyecto se está llevando conforme a lo planeado y para satisfacer las necesidades para las cuales el proyecto es llevado a cabo.

Con un plan de calidad se garantiza que el proyecto concluya dentro de las cualidades deseadas, y se garantiza, a su vez, la satisfacción de las necesidades que dieron origen al proyecto.

El documento del Plan de Calidad debe comprender:

Plan de Calidad	Detalle	¿Solicitado en el SIPROIM?
Criterios de aceptación por entregable	Se establecerán los elementos mínimos que debe cubrir cada entregable para ser aceptado.	No
Las acciones para verificar la calidad	Se señalarán qué debe hacerse para verificar que el entregable cumple los criterios que se determinaron.	No

2.4 Desarrollar el Cronograma

Objetivo

Crear un cronograma realista del proyecto.

Descripción

Es un proceso iterativo para estructurar las fechas meta de inicio y término para los elementos identificados en el desarrollo del alcance, por lo que el cronograma del proyecto debe considerar las actividades, las relaciones de dependencia, duraciones, recursos, restricciones y riesgos, para determinar un plan de tiempos realista.

Cronograma

El cronograma debe incluir las actividades a realizar, organizadas conforme a la secuencia, considerando las relaciones entre ellas (dependencias) y la duración estimada. Deberán incluirse también las actividades asociadas a los planes subsidiarios del Plan del Proyecto (Licitaciones, Calidad, Riesgos, etc.).

Para el SIPROIM se requieren las fechas de inicio y término de cada actividad contemplada en el WBS, por lo que desarrollar este cronograma servirá como apoyo para dar de alta la información correspondiente en el sistema.

Hay algunas herramientas de software que permiten elaborar estos cronogramas con tareas y recursos asignados como se muestra en el siguiente ejemplo:

Registro en el SIPROIM.

Una vez que se han elaborado los documentos que integran las etapas de Origen y Planeación, se contará con los elementos suficientes para dar de alta la solicitud de registro del proyecto en el SIPROIM. Además estos documentos deberán cargarse en el sistema en la sección dedicada para tal fin, el peso de cada uno debe ser menor de 2MB (*Ver Guía de Usuario SIPROIM*).

Durante la revisión del proyecto, en los 5 días hábiles posteriores a la recepción, la CGMA podrá emitir observaciones y/o recomendaciones a través del sistema con el fin de enriquecer la información solicitada o brindar orientación y asesoría para fortalecer los PIM del ente público. Las observaciones y/o recomendaciones previas a otorgar el registro de los PIM requieren ser atendidas por el ente público en un plazo no mayor a 10 días hábiles, si el ente público no ha enviado respuesta a través del sistema, la CGMA emitirá un oficio al titular y jefe directo del enlace responsable, solicitando su atención.

El periodo de registro de los PIM será en el mismo periodo de la capacitación en el presente año. Una vez concluido este periodo, el enlace designado por el ente público podrá solicitar el registro de proyectos únicamente a través del SIPROIM, nuevamente a través del sistema, se le indicará las fechas en las que podrá ingresar nuevos proyectos mismos que aparecerán como “extemporáneos”.

3. Ejecución

Este apartado define las recomendaciones para una ejecución eficiente del proyecto. No se requerirá información sobre esta etapa en el SIPROIM.

Objetivo

Coordinar personas y otros recursos así como integrar y realizar las actividades contenidas en el plan del proyecto para generar los entregables comprometidos, con el fin de cumplir con los objetivos del mismo en el tiempo previsto.

3.1 Administrar la Ejecución del Proyecto*Objetivo*

Coordinar y dirigir las diversas interfases técnicas y organizacionales de proyecto a fin de realizar el trabajo definido en los planes del proyecto.

Sugerencias

La ejecución del plan de proyecto es la implementación de las actividades de acuerdo al cronograma establecido. El Líder del Proyecto debe coordinar y dirigir las distintas interfases técnicas y organizacionales para obtener los productos y/o entregables comprometidos. El presentarse desviaciones en el desarrollo de las actividades, se deberán tomar acciones preventivas y/o correctivas en su caso.

3.2 Asegurar la Calidad*Objetivo*

Verificar el cumplimiento de las especificaciones establecidas para cada entregable.

Sugerencias

Este es un proceso facilitador de la ejecución. Garantiza que los procesos de trabajo sean efectivos y cumplan con los estándares de calidad. En su caso, realizar las actividades incluidas en el Plan de Calidad para asegurar que los productos y/o entregables del proyecto cumplirán con los estándares de calidad definidos.

3.3 Integrar y Desarrollar el Equipo*Objetivo*

Dirigir y administrar al equipo del proyecto para asegurar que sus integrantes: individuos, grupos y organizaciones se desempeñen eficientemente en beneficio de los objetivos del proyecto.

Sugerencias

Éste es también un proceso facilitador pues las buenas intenciones no son suficientes durante la fase de ejecución de un proyecto. Las personas involucradas deben ejecutar. Si alguien es responsable de definir un procedimiento o una política, lo debe hacer en forma expedita. Horas de retraso en la ejecución de las actividades asignadas significan semanas de retraso en el proyecto global. Por esto el desarrollo del equipo no sólo implica comprometer al equipo de trabajo en el proyecto, también mejorar las habilidades de los participantes para que contribuyan al desempeño del proyecto así como lograr que el equipo se integre y funcione efectiva y eficientemente. Incluye elementos como: evaluaciones de desempeño, negociación, colaboración y comunicación efectiva, solución de conflictos, etc., mismos que se traduzcan en mejoras en el desempeño del equipo y del proyecto.

3.4 Distribuir la Información

Objetivo

Poner a disposición de los interesados en el proyecto la información necesaria oportunamente.

Sugerencias

Se realizarán actividades para la recopilación, la distribución y el almacenamiento de la información generada durante la ejecución del proyecto con el objetivo de que todos los involucrados e interesados puedan disponer de ella de manera oportuna y apropiada. Asimismo se mantendrá el registro de los requerimientos de información extraordinarios. Durante la ejecución deberá integrarse la documentación e información para conformar la Memoria de Gestión del Proyecto.

Los tipos de documentos que se generan durante un proyecto y que deben integrarse a la Memoria de Gestión del Proyecto pueden ser:

14. Archivos del Proyecto.
15. Reportes de Desempeño del Proyecto.
16. Presentaciones del Proyecto.
17. Agendas y Minutas de Reuniones del Proyecto.
18. Cronograma de cada licitante.
19. Requerimientos de información extraordinarios.

4. Autoevaluación y Seguimiento

Objetivo

Asegurar que el proyecto se desarrolle conforme a lo planeado.

Descripción

Para lograr este objetivo es necesario supervisar periódicamente la ejecución del proyecto, dado el tiempo en que se está solicitando el registro de los proyectos de innovación y modernización, por esta ocasión sólo se llevará a cabo una autoevaluación en el mes de noviembre. En dicha autoevaluación se reportará el avance real del proyecto en el periodo, en comparación con lo estimado en el registro del proyecto. De tal manera que sea posible identificar los factores internos y externos que están afectando los resultados del proyecto y poner en marcha las acciones correctivas para controlar la ejecución del mismo. La documentación de las observaciones y recomendaciones a lo largo de la vida del proyecto permitirán generar acciones preventivas para la planeación de otros proyectos.

Para el llenado de la Autoevaluación en el SIPROIM es necesario considerar:

- Actividad registrada en el sistema, de acuerdo con el WBS del proyecto.
- Fecha real del inicio de la actividad.
- Fecha real del fin de la actividad.
- En caso de que la actividad haya sido concluida satisfactoriamente, el sistema permite que se ingresen comentarios al respecto.
- Si la actividad no ha cubierto el avance programado, el sistema requerirá, como campo obligatorio, que se señalen todos los eventos que han obstaculizado o retrasado su cumplimiento.

El ente público podrá además cargar información probatoria adicional respecto a la ejecución de su proyecto en la sección destinada para tal fin, el peso máximo de cada archivo debe ser menor de 2MB.

Tras el cierre del periodo de autoevaluaciones, el ente público que así lo requiera deberá solicitar permiso para ingresar o modificar su autoevaluación. La Contraloría General podrá emitir observaciones y/o recomendaciones para mejorar el desempeño del proyecto a lo cual el ente público contará con 10 hábiles para responder los señalamientos.

5. Cierre

Objetivo

Terminar formalmente las actividades del proyecto o fase, entregando el producto del proyecto o cerrando un proyecto cancelado y formalizando la finalización del mismo.

5.1 Desarrollar Lecciones Aprendidas

Objetivo

Contar con un banco de información sobre el desempeño del proyecto que sea útil para mejorar el desempeño de futuros proyectos, a través de la documentación de los aciertos y errores que se detectan del proyecto y obtener mediante revisiones al desempeño del proyecto sugerencias y recomendaciones para mejorar tanto el desempeño de proyectos futuros como la metodología de Administración de Proyectos.

Descripción

Todo proyecto es una experiencia de aprendizaje, para que éste aprendizaje pueda transmitirse a todos en el ente público y utilizarse como referencia para otros proyectos es necesario tomar las siguientes consideraciones:

- II. Identificar aquellos elementos del proyecto de los que se puede aprender, sus aciertos, sus deficiencias, los eventos que determinaron el éxito o la cancelación del proyecto, etc.
- III. Prever los canales de difusión por los cuales se dará a conocer la experiencia (repositorio de conocimiento, boletín electrónico o en papel, otros)
- IV. Plasmar la experiencia en un soporte material que puede ser físico, electrónico, en audio o video, dependiendo de los canales que se contemplen para la difusión.
- V. Planear una estrategia de apropiación del conocimiento para promover la consulta de estas experiencias de aprendizaje como base para la creación de nuevos proyectos.

Cuando un proyecto registrado en SIPROIM sea cancelado, concluido o bien al concluir el año calendario, el ente público deberá generar un documento que denominara “(nombre del proyecto). Lecciones Aprendidas”

Este documento debe señalar:

6. Ente público.
7. Título de proyecto.
8. Objetivo del proyecto.
9. Alineación del proyecto.
10. Aciertos del proyecto.
11. Complicaciones que presentó el proyecto y cómo se resolvieron.
12. Eventos significativos que determinaron el éxito del proyecto o su cancelación.
13. Otros elementos que se considera relevante tomar en cuenta para proyectos similares.
14. Nombre de la persona que documentó el proyecto.

Este documento se cargará en el SIPROIM en la sección dedicada para tal fin, su peso debe ser menor de 2MB.

5.2 Encuesta de satisfacción

Objetivo

Evaluar si los resultados del proyecto son los esperados para resolver las necesidades que le dieron origen.

Sugerencias

Una vez concluido el proyecto es recomendable realizar una encuesta de satisfacción a la población a cual se dirigen los beneficios del mismo, con el fin de observar el grado en el que se cubrieron las necesidades y expectativas que dieron origen al proyecto. Esta encuesta debe servir para recopilar elementos cualitativos y cuantitativos y repetirse periódicamente para evaluar su impacto en el tiempo y verificar la continuidad de los beneficios obtenidos. Asimismo permitirá identificar oportunidades de mejora.

Datos de Contacto.

Mediante el sistema SIPROIM se tendrá comunicación escrita y oficial

<http://www.siproim.df.gob.mx>

Correo electrónico proim@df.gob.mx

Acudir a contactos vía telefónica sólo en caso necesario.

Tel. 5588-8365

ACUERDO POR EL QUE SE EMITE EL PROGRAMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO GUBERNAMENTAL 2010 – 2012 Y LOS LINEAMIENTOS PARA SU IMPLEMENTACIÓN

RICARDO GARCÍA SÁINZ LAVISTA, CONTRALOR GENERAL, con fundamento en lo dispuesto en los artículos, 115 del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; 15, fracción XV, 16 fracción IV y 34 fracciones XXXIV, XXXVII, XXXVIII, XLIV y XLVI de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal; 5 fracción I, 7 fracción XIV, 28 fracciones II y VI, 113 BIS fracciones III, IV, XV, XVIII, XIX y XLII del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal; y

CONSIDERANDO

Que el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2007-2012, en su eje denominado Gestión Pública Eficaz y Responsabilidad de la Sociedad, determina que la gestión pública del Distrito Federal ha de tener como fundamento una administración pública moderna, tecnológicamente innovadora y eficiente y que dentro de la estrategia para cumplir con dicho objetivo se definen líneas de acción orientadas a impulsar la cultura de evaluación y resultados en la Administración Pública, a través de la promoción del uso de herramientas metodológicas para la planeación, diseño de programas y proyectos, mejora de procesos, monitoreo y evaluación, con el fin de avanzar a una toma de decisiones basada en la información.

Que la modernización de la Administración Pública es un tema que ocupa un lugar prominente en la agenda de gobierno de la Ciudad de México y la orientación de sus acciones debe dirigirse preferentemente hacia el logro de la satisfacción de la demanda ciudadana y los objetivos institucionales de los entes públicos.

Que se requieren esfuerzos específicos, coordinados y orientados a promover el aprendizaje institucional y la mejor toma de decisiones, que se base en ejercicios de evaluación y el juicio ciudadano sobre la gestión, resultados y desempeño gubernamental.

Que la Contraloría General, consciente de la necesidad de instaurar un modelo administrativo de vanguardia, que responda con eficacia, eficiencia y transparencia a las necesidades de una Administración Pública moderna, requiere instrumentar un programa para establecer una agenda de evaluación de la gestión y los logros de la Administración Pública del Distrito Federal y un marco normativo que determine las acciones del Gobierno del Distrito Federal para tal fin, todo ello, dentro de un marco de coordinación y colaboración, para contribuir, a un gobierno más eficiente, efectivo, de calidad e incluyente.

Que la Ley Orgánica de la Administración Pública y el Reglamento Interior, ambos del Distrito Federal, facultan a la Contraloría General para organizar, conducir y dar seguimiento a los procesos para la evaluación del desempeño gubernamental de las dependencias, órganos desconcentrados, órganos político- administrativos y entidades que integran la Administración Pública del Distrito Federal, en particular, para emitir disposiciones de carácter general para impulsar y coordinar estrategias de gestión por resultados y de seguimiento a los procesos de evaluación del desempeño.

Por todo lo anterior, he tenido a bien expedir el siguiente:

ACUERDO POR EL QUE SE EMITE EL PROGRAMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO GUBERNAMENTAL 2010 – 2012 Y LOS LINEAMIENTOS PARA SU IMPLEMENTACIÓN

ÚNICO.- Se emite el Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental 2010-2012 (PROMOEVA) y los Lineamientos para su implementación que, en anexo, forman parte integral del presente acuerdo, mismos que son de observancia y aplicación obligatoria para las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Políticos-Administrativos, y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- Publíquese para su debida observancia y aplicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, como parte del presente Acuerdo, el Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental 2010-2012 (PROMOEVA) y los Lineamientos para su implementación.

SEGUNDO.- El presente Acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

México, D.F., a 29 de Octubre de 2010.

(Firma)

Lic. Ricardo García Sáinz Lavista

Contralor General del Distrito Federal

Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental 2010 – 2012 (PROMOEVA)

Contenido

Presentación

I. Objetivos

II. Antecedentes

III. Justificación

IV. Marco Jurídico

V. Modelo Conceptual

VI. Marco Metodológico

VII. Indicadores y Portafolio Integral de Monitoreo y Evaluación

VIII. Alcance

IX. Modelo de Interacción con Dependencias, Entidades y Delegaciones

X. Modelo de Gobernabilidad con Actores Estratégicos

XI. Mapa de Ruta

XII. Matriz de Indicadores del PROMOEVA 2010-2012

Presentación

La evaluación en la administración pública se refiere a valorar el funcionamiento de sus actividades, el uso de los recursos, los resultados y el impacto de un servicio, programa o proyecto. Lo anterior, a fin de identificar áreas de oportunidad y riesgos, desarrollar lecciones aprendidas y proveer las recomendaciones pertinentes para mejorar la creación de valor público.

La actual administración del Licenciado Marcelo Ebrard Casaubón, tiene como uno de sus principales objetivos lograr una administración pública moderna a través de la innovación, para lo cual es necesario identificar, evaluar y hacer transparente el valor público creado por su actuación. La Contraloría General, mediante la Coordinación General de Modernización Administrativa implementará el Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental 2010-2012 (PROMOEVA), que busca establecer una agenda de evaluación de la gestión y los logros de la Administración Pública del Distrito Federal, dentro de un marco de coordinación y colaboración. Con lo anterior, podrá contribuir, a un gobierno más eficiente, efectivo, de calidad e incluyente.

De esta manera, se definen en este programa estrategias y líneas de acción orientadas a impulsar la cultura de evaluación y resultados en la Administración Pública del Distrito Federal, a través de la promoción del uso de herramientas metodológicas para la planeación, diseño de programas y proyectos, mejora de procesos, monitoreo y evaluación, con el fin de avanzar a una toma de decisiones basada en la información.

El PROMOEVA 2010-2012, evaluará a los entes públicos, programas, proyectos, trámites y servicios. También generará informes e indicadores que permitan planear, controlar acciones, tomar decisiones a tiempo y corregir fallas. La estrategia es coordinar bajo un mismo marco las diferentes acciones de evaluación y Gestión para Resultados.

I. Objetivos

Objetivo General:

4. Determinar las bases de evaluación que refuercen el modelo de Gestión para Resultados dirigida al ciudadano en la Administración Pública del Distrito Federal, a través de una estrategia coordinada y autosustentable.

Objetivos Específicos:

5. Identificar el grado de cumplimiento de los objetivos del gobierno y las áreas de mejora en el desempeño gubernamental a través del monitoreo y evaluación de entes públicos, programas, proyectos, trámites y servicios.
6. Reforzar las capacidades de los entes públicos en el aprendizaje institucional y la toma de decisiones basada en la información, a través de un mayor conocimiento, mejor diseño, aplicación y seguimiento de los resultados de la evaluación.

7. Contribuir a una mayor eficiencia del gasto público a través del uso de información relevante y consistente para la planeación presupuestal orientada a resultados.
8. Contribuir a una mayor transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana sobre la gestión pública en el gobierno local, a través de mecanismos de participación y difusión de los resultados.

II. Antecedentes

La administración del Gobierno del Distrito Federal 2006 – 2012 promueve el enfoque de Gestión para Resultados, estrechamente relacionado con un modelo preventivo de control y evaluación de la gestión pública.

La Jefatura de Gobierno expidió en noviembre de 2007 el Programa General de Desarrollo 2007 – 2012 (PGD), documento de planeación que define la evaluación de los programas, servicios y actividades que realiza la Administración Pública del Distrito Federal (APDF). Adicionalmente, se da seguimiento a los compromisos realizados por el Jefe de Gobierno en el marco del PGD 2007 – 2012 a través de un Tablero de Control¹⁹ en el Sistema de Programación y Gestión por Metas y Resultados (SIGOB).

La Secretaría de Finanzas, dependencia encargada de la programación del gasto público, a través de la Subsecretaría de Egresos, impulsa un modelo de Presupuesto basado en Resultados²⁰. En 2008, se incorporaron innovaciones en el marco de la integración de los Programas Operativos Anuales de las unidades responsables, de modo que se sentaron las bases para una mayor vinculación de las actividades y procesos de los entes públicos con el PGD 2007 – 2012, a través de un mejor planteamiento presupuestal, el diseño de indicadores y de un esquema integral que los formaliza.

Por lo que corresponde a las funciones de monitoreo y evaluación de la gestión pública, la Contraloría General en febrero de 2007 estableció los Comités de Control y Auditoría (COMCA) como instrumento para evaluar la gestión gubernamental de los entes públicos. Para llevar a cabo dicha evaluación, recurrió indicadores organizados en cuatro perspectivas representativas de una organización de acuerdo con la metodología del Cuadro de Mando Integral - conocido como *Balanced Score Card* – ajustando el esquema a las perspectivas de las dependencias, órganos desconcentrados, entidades y delegaciones que forman parte de la Administración Pública. Las perspectivas de referencia utilizadas para evaluar la gestión de los entes públicos durante el ejercicio fiscal 2007 fueron: Financiera, Procesos Internos, Formación y Crecimiento, y Atención a Órganos de Fiscalización y Transparencia. La Contraloría General consideró pertinente la evolución de estos comités a un nuevo modelo de evaluación que buscara la orientación a resultados e incorporará las mejores prácticas internacionales en evaluación del desempeño gubernamental, transparencia y rendición de cuentas.

Para el ejercicio fiscal 2008, la Contraloría General, a través de la Coordinación General de Modernización Administrativa (CGMA), llevó a cabo una valoración del desempeño de las delegaciones y otros entes públicos seleccionados, el Diagnóstico de la Gestión de la APDF 2008, a través de un portafolio de indicadores organizado en cinco perspectivas (que retoman de forma mejorada las cuatro perspectivas de los COMCA y que consideró elementos como la valoración del ciudadano respecto de los programas y servicios provistos por la APDF) y con la aplicación de un cuestionario para identificar los elementos base para el diseño de un modelo de evaluación posterior. Este documento considera los resultados obtenidos en ese ejercicio.

¹⁹ Se trata del conjunto de indicadores cuyo seguimiento y evaluación periódica permiten contar con un mayor conocimiento de la situación de una organización, a través del apoyo de tecnologías informáticas. Balivé, Alberto M. "Tablero de control, organizando información para crear valor". Buenos Aires: Macchi, 2000.

²⁰ Consiste en un conjunto de actividades y herramientas que permite que las decisiones involucradas en el proceso presupuestario incorporen sistemáticamente consideraciones sobre los resultados de la aplicación de los recursos públicos.

III. Justificación

En la actualidad, la sociedad demanda un crecimiento constante de la productividad en el ámbito público a fin de mejorar la calidad de los servicios, planteando el reto de reducir la presión fiscal e incrementar, al mismo tiempo, la producción de bienes públicos. Un enfoque en el desempeño abarca tanto los beneficios efectuados para los ciudadanos como los procesos debidos y la imparcialidad en la provisión de servicios²¹.

La Gestión para Resultados es un concepto de referencia que facilita a los entes públicos la administración integral del proceso de creación de valor público, con el fin de optimizarlo, asegurando la máxima eficacia, eficiencia y efectividad de su desempeño, la consecución de los objetivos de política pública, el aprendizaje organizacional y la mejora continua de sus procesos.

Dentro de este marco conceptual, el monitoreo y la evaluación se definen como instrumentos a partir de los cuales es posible tomar decisiones y tener conocimiento del avance y logro de los objetivos que los entes públicos planean. Conforme al PNUD²², el monitoreo y la evaluación son funciones imprescindibles de la gestión, que revisten carácter interactivo y se apoyan mutuamente. El monitoreo es permanente y brinda insumos para la identificación oportuna de riesgos u obstáculos en el cumplimiento de una meta o de un proyecto. La evaluación por su parte, es una actividad temporal que trata de determinar en forma sistemática y objetiva la pertinencia, rendimiento y éxito de los programas y proyectos en curso y terminados.

De acuerdo con la OCDE, el monitoreo y la evaluación involucran la recopilación sistemática de la información de desempeño acerca del progreso hacia los resultados, que luego se puede usar para asistir a la toma de decisiones.

El monitoreo puede facilitar datos cuantitativos y cualitativos, y tales datos pueden utilizarse en la evaluación. Ésta a su vez, puede retroalimentar al monitoreo al aportar innovaciones en el diseño de proyectos, indicadores o aplicación de otros instrumentos.

De acuerdo con el Banco Mundial²³, hay varias maneras en que la información arrojada por un sistema de monitoreo y evaluación puede ser usada por el gobierno:

- Para apoyar el diseño de políticas basadas en la evidencia, sobretudo en el proceso de presupuesto y la planeación nacional.
- Para apoyar a los entes públicos en la administración de actividades del sector, programas y proyectos, incluyendo la entrega de servicios y el personal (administración orientada a resultados).
- Para mejorar la transparencia y la rendición de cuentas.

La Gestión para Resultados contribuye a orientar las acciones y procesos de los entes públicos hacia bienes y servicios que realmente tengan un efecto en el bienestar de la sociedad.

IV. Marco Jurídico

La implementación del PROMOEVA 2010-2012 tiene como marco normativo los artículos 34 fracciones XXXIV, XXXVII, XXXVIII, XLIV y XLVI de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal; Artículo 31 del Decreto de Presupuesto de Egresos del Distrito Federal para el ejercicio 2010; y el Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal en su Artículo 113 Bis fracciones III, IV, XV, XVIII, XIX y XLII.

²¹ Manual de Auditoría de Desempeño, Oficina del Auditor General de Canadá. 2004. Pp 13, 17.

²² Monitoreo y evaluación orientados a la obtención de resultados: Manual para los administradores de programas. OESP Handbook Series. 1997.

PNUD.

²³ Priority for Government M&E Systems. Independent Evaluation Group, World Bank.

Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal, Artículo 34

A la Contraloría General corresponde el despacho de las materias relativas al control y evaluación de la gestión pública de las dependencias, órganos desconcentrados y entidades que integran la Administración Pública del Distrito Federal, así como el desarrollo, modernización, innovación y simplificación administrativos, y la atención ciudadana.

XXXIV. Diseñar, coordinar y normar el desarrollo, simplificación, modernización e innovación de la actuación administrativa de las dependencias, órganos desconcentrados y entidades que integran la Administración Pública del Distrito Federal, así como los programas y acciones relativas;

XXXVII. Normar, vigilar y evaluar los programas de modernización y simplificación administrativa procurando la permanente comunicación con la población en cuanto a sus necesidades respecto de los trámites que gestiona y de los servicios que solicita;

XXXVIII. Determinar y conducir la política de atención ciudadana y normar, supervisar y evaluar la operación de las unidades de atención al público;

XLIV. Organizar, conducir y dar seguimiento a los procesos para la evaluación del desempeño de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal;

Decreto de Presupuesto de Egresos del Distrito Federal para el ejercicio 2010, Artículo 31

La Contraloría en el ámbito de su competencia, examinará, verificará, comprobará, vigilará, evaluará y dará seguimiento al ejercicio del gasto público y su congruencia con la Ley, el presente Decreto y los criterios, políticas y lineamientos que al efecto se emitan. Estas actividades tendrán por objeto, sin perjuicio de lo que establezcan otras disposiciones legales aplicables, promover la eficiencia y eficacia en las operaciones presupuestales de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades y verificar si se han alcanzado los resultados establecidos.

La Administración Pública estará obligada a proporcionar la información que le sea solicitada por la Contraloría y/o sus órganos de control interno, a fin de que éstas puedan realizar las funciones de fiscalización, inspección, verificación y evaluación del ejercicio del gasto público.

Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, Artículo 113 Bis

Corresponde a la Coordinación General de Modernización Administrativa:

III. Coordinar e instrumentar el registro del portafolio de los proyectos estratégicos del Gobierno del Distrito Federal en materia de innovación ciudadana y modernización gubernamental, estableciendo y conduciendo los mecanismos y acciones para su desarrollo, seguimiento, control y evaluación;

IV. Definir los principios, bases y medidas administrativas que deberán observar las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la Administración Pública del Distrito Federal, para el diseño, administración, implementación y desarrollo de los programas y proyectos de innovación ciudadana y modernización gubernamental, así como para el establecimiento de los procedimientos de medición, evaluación y seguimiento que hagan posible conocer el desempeño, nivel de servicio y opinión ciudadana respecto a los resultados que alcancen;

XV. Coordinar el uso estratégico de la información para la planeación, la evaluación, la toma de decisiones, la colaboración, el aprendizaje y la profesionalización de la función pública;

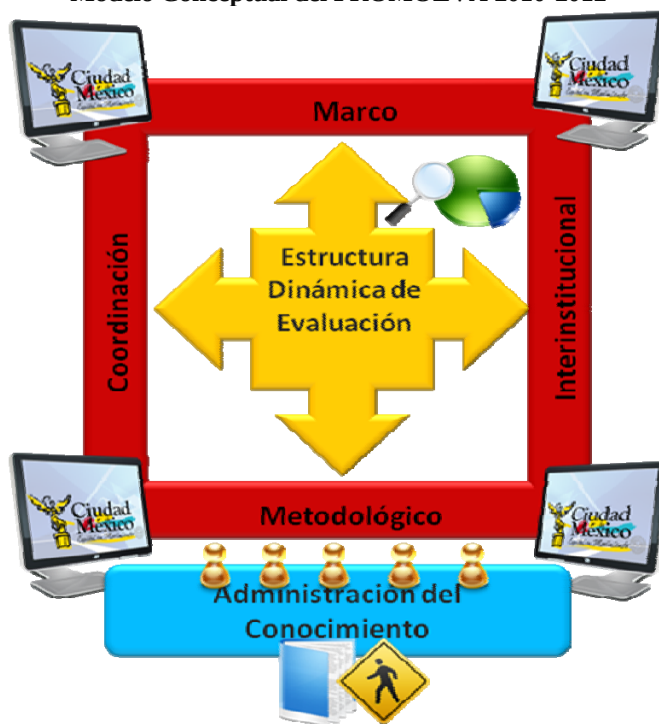
XVIII. Emitir los lineamientos para el diseño, administración y conducción de los programas y proyectos de innovación y modernización de las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la Administración Pública del Distrito Federal;

XIX. Diseñar, impulsar y coordinar las estrategias de gestión por resultados y de seguimiento, evaluación y medición del desempeño gubernamental de las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la Administración Pública del Distrito Federal, a través de sistemas de indicadores, estadísticas y encuestas;

V. Modelo Conceptual

El PROMOEVA 2010-2012 tiene las siguientes estrategias y líneas de acción.

Gráfico No. 1
Modelo Conceptual del PROMOEVA 2010-2012



1. Estructura Dinámica de Evaluación

Para que la evaluación sea un instrumento en la gestión pública que apoye la mejora de los procesos, el diseño de los programas y proyectos, la rendición de cuentas y la transparencia, es importante que sea flexible para adaptarse a las necesidades y problemas que cambian en el tiempo. Además, no sólo se requiere que sea flexible, sino constante a la vez, a través de un proceso de institucionalización que permita la sustentabilidad del enfoque de Gestión para Resultados, a modo de asegurar el uso eficaz y permanente de los instrumentos de planeación, diseño de programas y proyectos, uso eficiente de la información, el monitoreo y control sobre el uso de los recursos y las actividades orientadas a resultados.

a. Promoción de la planeación estratégica en la APDF

Ante un futuro incierto y un contexto económico, tecnológico, social y político cambiante, la planeación estratégica es una herramienta que permite tomar decisiones sobre el futuro, con el objeto de tener una actuación eficiente y efectiva para el logro de los objetivos. La planeación estratégica determina los procesos, recursos y actividades que debe realizar el ente público para alcanzar los objetivos planteados.

Dada que es la base para evaluar el desempeño de los entes públicos, se promoverá el desarrollo de una planeación estratégica que comprenda al menos la alineación de objetivos estratégicos, metas e indicadores para cada ente público.

b. Fomento del uso de Sistemas de Información

Las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) son aquellas que agrupan los elementos y las técnicas utilizadas en el tratamiento y la transmisión de las informaciones, principalmente de informática, Internet y telecomunicaciones. Estas tecnologías permiten el acceso a un flujo regular de datos e información sobre el desempeño de la gestión pública en programas, políticas, proyectos y actividades, apoyando así la toma de decisiones, la transparencia y la rendición de cuentas. Los sistemas de información permiten monitorear oportunamente las actividades gubernamentales, evaluar las actuaciones, apoyar la toma de decisiones y hacer transparente y accesible la información sobre el desempeño público al ciudadano.

Para lograr lo anterior, es necesaria la identificación de la información pertinente y con valor agregado, las fuentes de ésta y los instrumentos por medio de los cuales es posible capturarla, recopilarla y compartirla para su explotación en un sistema informático interoperable. Este programa promoverá el uso, desarrollo e integración de sistemas de información que apoyen la tarea de evaluación y mantengan la información accesible.

c. Monitoreo y Evaluación

Como ya se mencionó en la justificación, el monitoreo y la evaluación son instrumentos que brindan conocimiento del avance y logro de los objetivos. Lo importante no es tener información disponible, sino usarla para mejorar el desempeño de la gestión pública. Por esta razón, es importante tener control sobre el uso de los recursos y conocer el desarrollo y desempeño de las actividades y los procesos organizados para lograr resultados, de modo que puedan evaluarse no sólo después de realizados, sino en su diseño y durante su implementación.

2. Marco Metodológico

Un marco metodológico es el andamiaje que guía la construcción de un sistema de evaluación. Este marco permitirá que la evaluación sea estructurada, válida, coherente y homogénea.

a. Modelo Flexible de Evaluación

La evaluación toma como referencia a la planeación, para lo anterior es necesario tener un inventario de los instrumentos que al respecto se utilizan en la APDF y utilizar metodologías adecuadas a las necesidades de evaluación y de la propia naturaleza del objeto a evaluar. No obstante la flexibilidad requerida, es importante mencionar que existe un marco metodológico base, como se muestra más adelante en el apartado VI.

b. Evaluación Diferenciada

La evaluación que este programa comprende es diferenciada, con diferentes niveles de alcance y periodicidad. El primer nivel es el monitoreo, que permitirá dar seguimiento a las actividades de los servicios, proyectos y programas, su grado de ejecución, asignación y uso de recursos. En el segundo nivel se encuentran las evaluaciones sobre los resultados, esto es, se medirá el grado de logro alcanzado respecto de los objetivos planeados (mediante la entrega de productos realizados con las actividades y recursos destinados en la gestión). El nivel de evaluación más profundo es el de impacto, que mide el cambio de largo plazo logrado en el entorno social, económico y ambiental con respecto a las condiciones iniciales. Las evaluaciones de impacto las desarrolla el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del D.F. (EvalúaDF), la Contraloría General, colaborará y mantendrá una coordinación en el enfoque metodológico y teórico de las evaluaciones realizadas por el Consejo.

3. Coordinación Interinstitucional

La coordinación consiste en la acción de concertar medios y esfuerzos, para una acción común²⁴. Sin la coordinación entre los entes públicos involucrados en la estrategia de desempeño gubernamental, se dan espacios para diversas definiciones de los datos, fuentes de información para una misma, periodicidades de recolección de datos, clasificaciones de indicadores y fórmulas, lo que provoca que la información no sea comparable y no se tengan resultados válidos y concluyentes.

a. Esquema de Participación con Entes Públicos

La participación se dará en dos niveles: la Contraloría General con los entes que encabezan el enfoque de Gestión para Resultados (Jefatura de Gobierno, Secretaría de Finanzas, y Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal) y con los entes públicos de la APDF para la evaluación de su desempeño.

Los dos niveles de participación se especifican en el modelo de gobernabilidad y de interacción con los entes públicos que se muestran en el apartado X y IV respectivamente.

b. Participación Ciudadana

El Eje 1. Reforma política: derechos plenos a la ciudad y sus habitantes del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2007 – 2012, considera que el gobierno de la gente debe de ser el ámbito donde los ciudadanos puedan desarrollarse personalmente y participar de manera activa y corresponsable, calificar la acción del gobierno y contar con las herramientas para exponer sus observaciones y el modo de corregir los errores.

Este programa involucra como estrategia la participación informada, proactiva e inclusiva del ciudadano y las Organizaciones de la Sociedad Civil en el diseño de indicadores, la generación de análisis referentes a los reportes generados por la Contraloría General, la emisión de recomendaciones de política pública con base en indicadores de resultados, la redacción de Informes para el ciudadano, la inclusión de estudios relacionados a la temática de los indicadores y la difusión de la información existente en el sistema del programa y sus ejemplos de uso.

Así, esta línea de acción del PROMOEVA 2010-2012 generará insumos con el valor de la perspectiva del ciudadano para la discusión sobre las políticas públicas y su planeación.

²⁴ Diccionario de la Lengua Española.

c. Difusión Diferenciada de Información y Resultados

La difusión diferenciada de los resultados de evaluación se refiere a mostrar la información que sea útil y asequible de acuerdo con el público al que se pretenda comunicarla. De esta forma, la evaluación trae beneficios para el propio gobierno, porque puede tomar decisiones basadas en la información, y para el ciudadano que ve apoyado su derecho de acceso a ésta y a conocer el desempeño de la gestión pública.

Los tipos de usuarios de la información para evaluación y sus productos serán: personal de entes públicos con toma de decisiones y operativos, entes estratégicos involucrados en acciones de vigilancia y evaluación del gasto público y objetivos de gobierno, el Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal (InfoDF) como actor dirigente de la estrategia de transparencia y acceso a la información, y el ciudadano, académicos y organizaciones de la sociedad civil como actores participativos en el proceso de política pública. Para lograr lo anterior, se contará con diferentes instrumentos, principalmente un portafolio de indicadores para el monitoreo y la evaluación de diferentes tipos, y un portafolio de indicadores amigable para el ciudadano.

d. Colaboración con otros ámbitos de gobierno y expertos

Los gobiernos tienen interés en entregar resultados al ciudadano y en mejorar la acción pública para incrementar su bienestar, la Contraloría General del Distrito Federal buscará la colaboración con la Asamblea Legislativa y con el Poder Judicial de la entidad. Así mismo, se promoverá el acercamiento y colaboración con los estados del país y con el gobierno federal.

La evaluación del desempeño gubernamental es un asunto complejo, para su implementación en el Distrito Federal la Contraloría General buscará la colaboración con académicos e instituciones expertas con el objeto de compartir información y experiencias, a fin de que este programa se vea enriquecido con el conocimiento acumulado en otros lugares y ámbitos.

4. Administración del Conocimiento

La administración del conocimiento comprende los procesos sistemáticos de detectar, seleccionar, organizar, filtrar, presentar y usar la información por parte de quienes laboran en el ente público, con el objeto de aprovechar cooperativamente los recursos de conocimiento. La importancia de este tema en la evaluación radica en la aplicación de la información para la mejora de la gestión, ligada a un proceso de aprendizaje organizacional.

a. Utilidad de la Información

Una de las características que se busca en la información utilizada en la evaluación y los productos que de ésta deriven, es que sea de utilidad tanto para los entes públicos que la presentan, como para otras autoridades y ciudadanos involucrados en el tema. En el marco de la evaluación de la gestión pública y de una implementación del Presupuesto basado en Resultados, los datos son relevantes cuando sirven en la toma de decisiones o solución de problemas. La información puede servir al ente público, a los actores involucrados en la Gestión para Resultados y a los órganos de gobierno y colegiados como insumos para apoyar su toma de decisiones en múltiples actividades, entre ellas las siguientes:

- **Pronóstico:** Los datos obtenidos se analizan a través de series temporales para conocer tendencias, conocer su evolución y con esto adecuar las estrategias de acuerdo al cambio que el ente público quiera inducir.
- **Planeación financiera:** Los datos e indicadores de resultados, eficiencia y, particularmente, financieros proveen al ente público de un panorama de sus necesidades para decidir cómo debe realizarse la asignación de recursos. Además pueden ser un insumo para la planeación con un enfoque de Presupuesto basado en Resultados.
- **Planeación organizacional:** La información provista para el rubro de personal y sus características provee al ente público de elementos para determinar la necesidad de recursos, la mejora de sus procesos sustantivos y adjetivos, de su estructura organizacional, y el capital humano en términos de número, asignación en áreas y perfiles requeridos para el trabajo a desempeñar.
- **Planeación y control de políticas, programas, servicios y proyectos:** La información en términos de resultados ofrece una perspectiva sobre el funcionamiento de políticas, programas, servicios y proyectos. Lo anterior, permite la planeación, modificación y actualización de los mismos en términos de costo-beneficio, temporalidad, actividades, procesos, metas y satisfacción de la ciudadanía. Los indicadores y las evaluaciones dentro de este programa, pueden ser de ayuda en la priorización de evaluaciones internas de los entes públicos y de impacto que EvalúaDF realice.

- Priorización y agenda del ente: Los resultados en cada ente público permiten que se establezca una priorización de las tareas. A partir de dicho ordenamiento, se puede generar una agenda que le permita al ente enfrentar asertivamente el proceso de toma de decisiones y solución de problemas.

Para que los datos – cualitativos y cuantitativos – generados por el monitoreo y la evaluación puedan considerarse útiles para los fines mencionados, éstos deben ser sencillos, claros, pertinentes, de fácil acceso, oportunos y entendibles.

b. Generación de Conocimiento

A partir de bancos de información, mediante la metodología de Administración del Conocimiento se recogerán experiencias, lecciones aprendidas y seguimiento de mejores prácticas en casos de evaluación. Esto implica la formación de capacidades en los entes públicos para una cultura de resultados, que junto con lo anterior, permitan replicar casos de éxito, evitar duplicidad de esfuerzos y diseñar mejores programas, proyectos y servicios, partiendo de una base de conocimiento acumulado. Los insumos de evaluación, sus productos y demás información relacionada, será administrada y accedida a través del Sistema del Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental (SIPROMOEVA) que la Contraloría General implemente.

VI. Marco Metodológico

Gráfico No. 2
Marco Metodológico



GpR: Gestión para Resultados

PbR: Presupuesto basado en Resultados

La Gestión para Resultados es el marco general bajo el cual se persigue el objetivo de un mejor desempeño de la gestión pública, eficiente y efectiva sobre el bienestar de la población, transparente y con rendición de cuentas. Bajo el marco general de Gestión, el Programa General de Desarrollo 2007-2012 (PGD), es el instrumento de política que alinea los diferentes esfuerzos gubernamentales para el mayor desarrollo de la Ciudad de México. Derivado de lo anterior, los entes públicos del Distrito Federal deben establecer sus objetivos estratégicos y metas en cumplimiento a los definidos en el PGD. Por su parte, el Presupuesto basado en Resultados vincula el proceso presupuestario con la planeación, la implementación, ejecución y evaluación de programas y proyectos. Dentro del monitoreo y la evaluación del PROMOEVA, se comprenden diversos instrumentos metodológicos para conocer el avance, las deficiencias y los resultados en el desempeño gubernamental de: Entes públicos, Programas, Proyectos, Servicios y Trámites. Los tipos de evaluaciones que se realizarán son:

- F. Estratégicas: Analizan la alineación de las estrategias, políticas, objetivos, metas, acciones y las capacidades internas del ente público para administrarlos y alcanzar lo planeado.
- G. Diagnóstico: Presenta el estado general de la gestión pública.
- H. Operación: Analiza los actividades y procedimientos de un proyecto o programa para lograr sus metas.
- I. De resultados: De gabinete y en campo, analiza el avance y el logro de resultados.
- J. Específicas: Analiza áreas particulares de un programa, proyecto, ente público, servicio o trámite
- K. Auditorías del desempeño: Verifican los indicadores y la información cualitativa de la organización pública en su gestión y alcance de metas.

VII. Indicadores y Portafolio Integral de Monitoreo y Evaluación

Definición de indicadores

Un indicador es la expresión cuantitativa del comportamiento de un proceso, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, contra sí mismo en el tiempo, o contra otros sujetos que presentan el mismo proceso, puede estar señalando una desviación.

En términos de este programa, los tipos de indicadores son los siguientes:

Indicadores de Gestión: Expresiones cuantitativas que miden el grado de ejecución de las actividades, la asignación y el uso de recursos en las diferentes etapas de los procesos, proyectos y programas²⁵.

Indicadores de Resultados: Expresiones cuantitativas que miden el grado de logro de los objetivos del ente público, sus servicios, programas y proyectos.

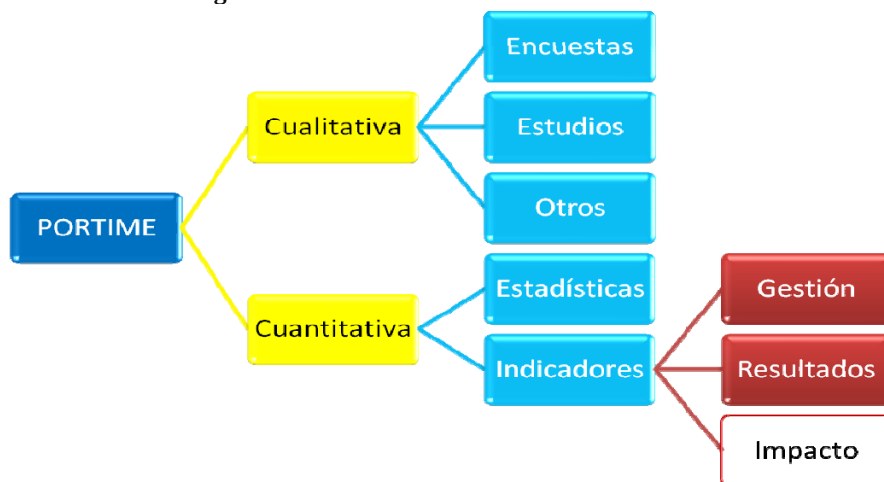
Indicadores de Impacto: Expresiones cuantitativas que miden los efectos a mediano y largo plazo de un conjunto de acciones en el nivel de desarrollo social, económico o político de una sociedad.

Descripción y estructura del PORTIME

El Portafolio Integral de Monitoreo y Evaluación (PORTIME), es el principal instrumento mediante el cual la Contraloría General organizará la información que servirá como insumo para la evaluación de los entes públicos en su gestión y resultados (los indicadores de impacto se incluirán si ya existen y como referencia). El portafolio organizará el siguiente tipo de información.

²⁵ El PROMOEVA contiene indicadores de gestión relacionados a los temas de Finanzas Públicas, Capacidad Institucional, Procesos Internos, Fiscalización y Rendición de Cuentas y al Ciudadano.

Gráfico No. 6
Organización de la información en el PORTIME



El PORTIME estará organizado en perspectivas o enfoques que a su vez contienen vertientes, dentro de las cuales se clasificarán los tipos de indicadores mencionados, estadísticas y otros datos e información cualitativa relacionada. Las perspectivas y vertientes son las siguientes.



El PORTIME se organiza en 5 perspectivas, de las cuales derivan 18 vertientes. En cada perspectiva se presentan los indicadores con sus características técnicas, relacionados a documentos, estadísticas y otros indicadores. Además, en algunos casos se presentan las preguntas de respuesta cualitativa relacionadas a los indicadores que permiten tener un panorama más completo de la vida del ente y su desempeño.

Las perspectivas contienen la siguiente información cualitativa y cuantitativa:

1. Finanzas Públicas: Presenta indicadores e información cualitativa relacionada con la planeación y asignación de recursos, el seguimiento del ejercicio presupuestal y, en algunos casos, las percepciones recibidas por el ente público. Las vertientes que se incluyen en esta perspectiva son: Egresos, Ingresos y Planeación Presupuestal y Financiera.

2. *Procesos Internos*: Presenta indicadores e información cualitativa relacionada al conjunto de actividades que realiza cada ente como cualquier organización pública o en relación a sus atribuciones específicas. Las vertientes que se incluyen son: Reingeniería de Procesos, Programas y Proyectos del Ente Público, Planeación Estratégica, Adquisiciones y Obra Pública. En la segunda vertiente, se encuentran registrados los indicadores de gestión y resultados específicos del ente público.

3. *Capacidad Institucional*: Presenta indicadores e información cualitativa relacionada al panorama general de la dotación de recursos humanos, físicos y tecnológicos existentes en el ente público. La perspectiva se compone de las vertientes de: Arquitectura Organizacional, Capital Humano, Infraestructura de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), Política Informática y Muebles, Inmuebles y Recursos Materiales.

4. *Fiscalización y Rendición de Cuentas*: Presenta indicadores e información cualitativa relacionada a transparencia y acceso a la información pública complementaria a la que solicita el InfoDF. De igual manera, la perspectiva busca dar seguimiento a las actividades que contribuyen a la eliminación de actos de corrupción. La perspectiva se compone de las vertientes de Auditoría, Transparencia y Corrupción.

5. *Ciudadana*: Presenta indicadores e información cualitativa relacionada a la atención del ciudadano respecto de los programas, trámites y servicios otorgados por la Administración Pública del Distrito Federal. La perspectiva se compone de las vertientes de: Atención Ciudadana (Trámites y Servicios) y Participación e Involucramiento Ciudadano.

El PORTIME será un instrumento flexible, que se adapte a las necesidades de los entes públicos, a la naturaleza de los objetos de evaluación y a la evolución del aprendizaje y cultura de la evaluación y resultados. Las modificaciones del PORTIME se presentarán en el Sistema del Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental (SIPROMOEVA). El proceso para la modificación de los indicadores incluirá los hallazgos del monitoreo, la propuesta y retroalimentación de los entes públicos, la colaboración de los actores relacionados con la Gestión para Resultados, así como la de las organizaciones de la sociedad civil y académicos que la Contraloría General organice.

El monitoreo y evaluación del desempeño de los entes, se realizará con distinta periodicidad de acuerdo a la naturaleza del indicador o pregunta cualitativa, la pertinencia y factibilidad de recopilarlo, solicitándolos en tres periodicidades distintas: mensual, trimestral o anual. Lo anterior, se hará a través del Sistema del Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental, donde además de recaudar la información que forma parte del PORTIME, organizada en sus cinco perspectivas y sus respectivas vertientes, integrará información relevante proveniente de otros sistemas que se identifiquen pertinentes, buscando enriquecer la información recabada por el Portafolio.

La evaluación más profunda que se realizará bajo el PROMOEVA 2010-2012 es la de resultados, utilizando el PORTIME, el cual incluye los indicadores de este tipo, y por medio de los Proyectos Especiales de Evaluación (PEV), los cuales incorporan otras herramientas como se describe en el apartado IX.

Los indicadores de gestión están ligados a un ente público o a todas las delegaciones si son específicos, y si son generales, con todos los entes públicos. Por su parte, los indicadores de resultados, por su naturaleza, están vinculados sólo a un ente público, aunque es posible asignar un mismo indicador a más de un ente, porque puede reflejar un resultado sobre un problema social relacionado con la actuación de otro ente público.

Dentro de la evaluación de la acción gubernamental, los indicadores de resultados permiten conocer el grado de avance y logros que desde la planeación hasta los programas, proyectos, trámites y servicios realizados que derivan en un efecto hacia la ciudadanía (o hacia otros entes públicos, porque éstos pueden ser intermedios).

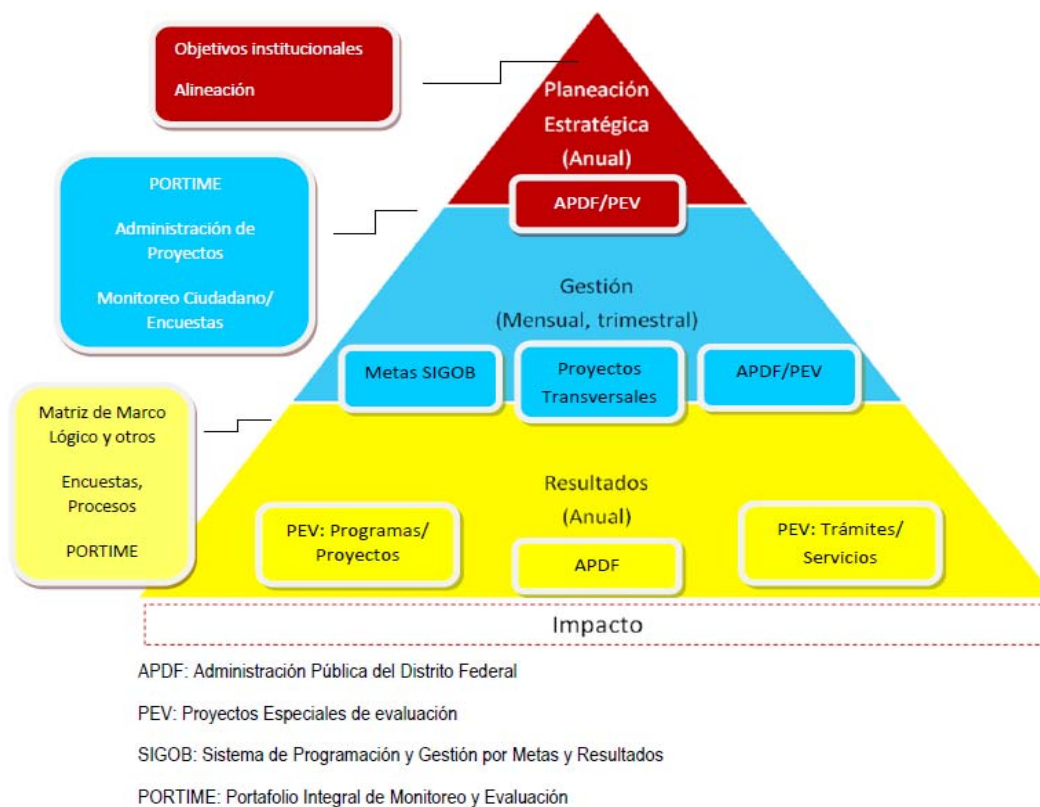
Los indicadores de resultados contenidos en el PORTIME, se derivarán de un análisis que parta de 1) los parámetros e indicadores internacionales por problema, 2) la alineación que se desarrolla desde la problemática a atender hasta las soluciones que se deberían implementar, los programas o servicios que el gobierno local o un ente público otorgan como respuesta a lo primero, y 3) el análisis de su factibilidad de acuerdo con los operadores y actores directamente relacionados con ellos en el ente público.

Las funciones por ente público corresponden solamente a su ámbito de competencia como gobierno local, ya que en algunos problemas el gobierno federal tiene también atribuciones que los impactan.²⁶ Este tipo de análisis se puede ligar a un ente público como ya se mencionó líneas arriba, o a un grupo de estos o a toda la APDF. Este cruce se realiza relacionando cada indicador al problema y éste a otros entes públicos con los que puede compartirlo. Por ejemplo, el bajo nivel de aprovechamiento escolar no sólo es un problema educativo, sino que se relaciona con la salud o nutrición que puede afectar las capacidades de los alumnos y con el desarrollo social o condición de pobreza en la que se encuentran. De este modo, es posible realizar un análisis integral, dependiendo de la naturaleza del problema y de la incumbencia e impacto que el gobierno local tiene sobre él.

VIII. Alcance

Con base en el marco metodológico descrito, se presenta a continuación el alcance del PROMOEVA 2010-2012.

Gráfico No. 3
Alcance del PROMOEVA 2010-2012



El PROMOEVA 2010-2012 tiene un alcance en dos niveles, ambos teniendo como punto de partida la planeación estratégica de los entes públicos y de toda la APDF en general. El primer nivel se refiere a evaluar la gestión de la función pública y el segundo a evaluar los resultados en la APDF y los Proyectos Especiales de Evaluación (PEV) que se definan. Existe un tercer nivel que se refiere a evaluaciones de impacto de programas sociales y que es competencia del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EvalúaDF). A continuación se describe este alcance, enunciando las metodologías que acompañarán a cada uno.

²⁶

Incluso, el problema puede ser tan complejo que requiera para su solución no sólo la actuación gubernamental, sino la de otros actores sociales.

1. El punto de partida es la planeación estratégica, ya que ésta se refiere al proceso que inicia por establecer objetivos, para después definir estrategias y políticas, desarrolla planes detallados para asegurar la implementación de la estrategia y obtención de los fines buscados, decide el tipo de esfuerzos que deben hacerse, cuándo, cómo, quién los llevará a cabo y los resultados a obtener. Por tal razón, en las evaluaciones se incluirá:

- a. La alineación de la planeación en los entes de la APDF con el Programa General de Desarrollo 2007-2012, el Programa Sectorial o Institucional que corresponda y con los Programas Operativos Anuales de los entes de la APDF, para que a través del proceso presupuestario se alineen objetivos con resultados.
- b. La alineación de la planeación con las acciones de los entes públicos críticos en el otorgamiento de bienes, trámites y servicios a los ciudadanos para aquellos Proyectos Especiales de Evaluación (PEV) que se definan.

2. El primer nivel del alcance se refiere a:

- I. El monitoreo de las metas de gobierno a través del Sistema de Programación y Gestión por Metas y Resultados (SIGOB) como insumo para complementar el monitoreo de la gestión de los entes en general. En el logro de estas metas de gobierno se encuentran involucrados diferentes entes públicos del Gobierno del Distrito Federal.
- II. El monitoreo de los Proyectos Transversales que administra la Coordinación General de Modernización Administrativa, siguiendo la metodología de Administración de Proyectos.
- III. El monitoreo de la gestión de los entes de la APDF y en especial de los PEV a través del Portafolio de Integral de Monitoreo y Evaluación (PORTIME).

3. El segundo nivel del alcance se refiere a la evaluación de resultados en:

- VI. Programas y Proyectos que se definan como PEV de los entes de mayor impacto en la ciudadanía, principalmente por medio de indicadores de resultados incluidos en el PORTIME.
- VII. Servicios de atención ciudadana en los entes públicos de mayor impacto en la ciudadanía que se definan como PEV, a través de encuestas y análisis de procesos.
- VIII. Trámites de alto impacto en las Ventanillas Únicas de las Delegaciones del D.F.
- IX. Evaluación de resultados anual de toda la Administración Pública del D.F. con base en los indicadores de resultados y la información cualitativa reportada en el Portafolio Integral de Monitoreo y Evaluación (PORTIME).

En cuanto al tercer nivel, la Contraloría General, colaborará con EvalúaDF para la verificación y promoción de la correcta generación de los padrones de beneficiarios de los programas sociales, a través del Programa de Verificación que para tal efecto se desarrolle (asumiendo que la conformación de tales padrones tiene un efecto directo sobre el impacto de los programas). Además, el PROMOEVA 2010-2012 mantendrá coordinación metodológica y colaboración en los esfuerzos de evaluación de programas sociales.

Para el desarrollo de este alcance, la Contraloría General tiene un enfoque de coordinación y colaboración con actores involucrados en el tema, incluyendo a los que trabajan o buscan la perspectiva ciudadana sobre la gestión pública. El apartado X muestra el modelo bajo el cual se dará esa colaboración.

Por otra parte, el marco de interacción dentro del que se desarrollará el monitoreo y la evaluación se explica a continuación.

IX. Modelo de Interacción con Dependencias, Entidades y Delegaciones

La Contraloría General a través del Sistema del Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental (SIPROMOEVA), requerirá a los entes públicos la formulación y datos de los indicadores establecidos en el Portafolio Integral de Monitoreo y Evaluación (PORTIME), incluyendo los elementos de tipo cualitativo ligados al tema que el indicador pretenda medir. Una vez recibidos, la información se revisará y validará para proceder a su utilización a través del monitoreo. Se otorgará especial atención a los Proyectos Especiales de Evaluación (PEV), cuya definición se muestra más adelante.

Gráfico No. 4
Modelo de Interacción



CG: Contraloría General del Distrito Federal

De acuerdo con lo que el monitoreo permita detectar, se definirán las acciones pertinentes para facilitar, mejorar o crear la cultura de evaluación y resultados en los entes públicos, a través de:

1. Promoción: Se promoverá en el liderazgo del servicio público la obtención de resultados a través del diseño, seguimiento, evaluación y uso de la información en la toma de decisiones y la mejora de su gestión.
2. Capacitación: Se apoyará a los entes públicos con capacitación en materia metodológica según el marco que aquí se ha presentado, incluyendo aquella que en estrecha colaboración brinde la Escuela de Administración Pública del Distrito Federal.
3. Asesoría: La Contraloría General otorgará asesoría de acuerdo a las necesidades que se detecten, en los temas que el monitoreo identifique y en los temas que la Contraloría General crea necesarios para el éxito en la implementación de este programa.
4. Administración del Conocimiento: El ejercicio del monitoreo y la evaluación, así como el proceso desde la creación de los indicadores hasta la participación ciudadana, permitirán documentar casos de éxito y generar lecciones aprendidas que retroalimenten e innoven el mismo proceso de evaluación y la gestión gubernamental para un mejor desempeño.
5. Transparencia: Se conformará un portafolio de indicadores orientado al ciudadano que le permita conocer el estado y resultados de la gestión gubernamental de los entes públicos del D.F.
6. Difusión: Se generarán los siguientes mecanismos de difusión de resultados para cada uno de los grupos identificados de acuerdo a sus características y necesidades informativas.
 - Servidores Públicos en toma de decisiones y operación: Reportes e informes de evaluación, PORTIME, recomendaciones específicas para sus áreas y entes públicos.
 - Ciudadanos, Academia y Organizaciones de la Sociedad Civil: PORTIME, Portafolio de indicadores orientado al ciudadano, Reportes.

- Actores estratégicos en Gestión para Resultados: Reportes e informes de evaluación, informes de PEV, PORTIME por tema y ente público.

Para las anteriores, los medios de difusión que se emplearán son: Web, impresos, sesiones de trabajo y capacitación.

Como punto importante para el logro de lo anterior es el grupo de trabajo que se buscará establecer en cada ente público. Este grupo estará compuesto por al menos dos personas: una con nivel mínimo de subdirección y con perfil de planeación, administración o seguimiento operativo (o similar), que será el enlace con la Contraloría General; y por el contralor interno del mismo, que apoyará las tareas, deberá revisar la información para verificar que ésta sea consistente y actualizada, y será el facilitador directo por parte de la Contraloría General.

Este grupo será el encargado de diseñar nuevos indicadores para su ente público, mantener la relación de trabajo y colaboración con la Contraloría General y dar seguimiento en su institución a los acuerdos, recomendaciones y proyectos de monitoreo y evaluación derivados de este programa. Para lo anterior, y estrictamente para el reporte de información a la Contraloría General, el grupo de trabajo deberá mantener coordinación con quienes generan los datos directamente dentro de su ente público, incluyendo a los operadores de programas o servicios principales.

Además de participar como validadores de información, los Contralores Internos participarán en el PROMOEVA mediante las auditorías del desempeño donde se verificará la calidad de información cuantitativa y cualitativa del desempeño, los sistemas de evaluación interna y metas de los entes públicos. Por otra parte, la Contraloría General, comprobará la veracidad de los indicadores, en cualquier momento en un ente público, a través de sus instrumentos de auditoría.

Asimismo, la Contraloría General, a través de la Dirección Ejecutiva de Innovación, Evaluación del Desempeño Gubernamental y Uso Estratégico de la Información, evaluará el desempeño gubernamental y el logro de resultados de acuerdo al alcance definido anteriormente en este documento, y otorgará las recomendaciones que considere necesarias y útiles para la mejora del desempeño del ente público, mismas a las que dará seguimiento. Este programa contempla acciones de carácter vinculante dentro de las atribuciones de la Contraloría General dado que los contralores internos tendrán acceso a los datos, reportes y evaluaciones. Si de esa información derivan hallazgos y posibles incumplimientos, la Coordinación General de Modernización Administrativa turnará la misma a las contralorías internas para las acciones o procesos que se consideren necesarios.

Si la implementación de las observaciones requiere la colaboración y la suma de esfuerzos con alguno de los actores de la Gestión para Resultados mencionados en el modelo de gobernabilidad o con alguno más específico del tema que se trate, la Contraloría vinculará al ente público con los actores que puedan apoyarlo para que las mejoras en su gestión y desempeño se realicen. Esta vinculación también puede suceder entre entes públicos que muestren elementos similares en su proceso de gestión y evaluación. La información que solicite la Contraloría General puede referirse al año o periodo de gestión anterior a la publicación de este programa.

Por otra parte, además de los trabajos de monitoreo y evaluación en general, se podrán tener Proyectos Especiales de Evaluación (PEV), que se definen como un instrumento cuyo objetivo es analizar específicamente a los entes públicos, sus programas, proyectos y servicios sustantivos e implementar de manera iterativa, soluciones innovadoras y basadas en mejores prácticas.

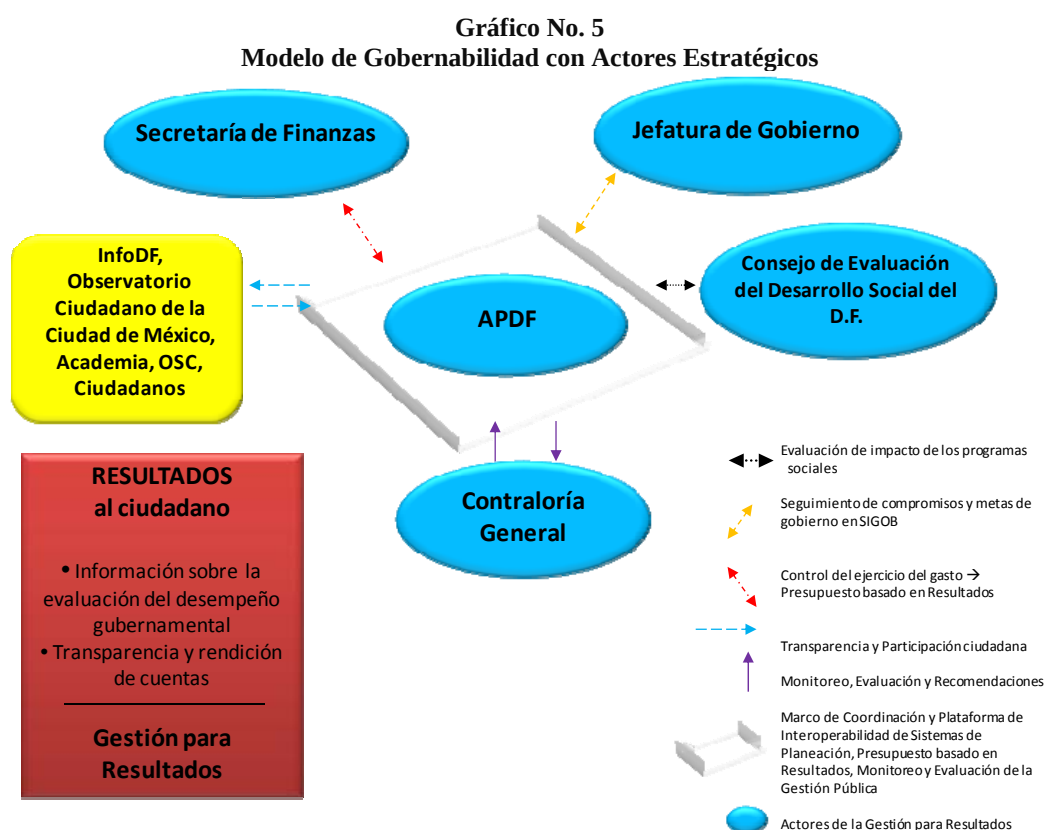
Para los entes públicos seleccionados donde se implementará un PEV, se definirá un alcance específico de acuerdo a las necesidades detectadas, que puede abarcar todas las actividades, proyectos y programas que desarrolle. Los PEV serán los sujetos de algún o algunos de los tipos de evaluación mencionados en el apartado VI de este programa: Estratégicas, Diagnóstico, Operación, De resultados, Específicas y Auditorías del Desempeño.

Dentro de los PEV y de acuerdo al tipo de evaluación que se defina, se podrá realizar el análisis minucioso de las áreas del ente público. Las soluciones que de lo anterior resulten pueden estar encaminadas a resolver problemas de corto, mediano o largo plazo. En el caso de las medidas a implementar en el corto y mediano plazo, la Contraloría General será la responsable de dar seguimiento y recomendaciones, de acuerdo con los resultados obtenidos.

El mayor detalle de los PEV se leerá en los Lineamientos del PROMOEVA que emita la Contraloría General.

X. Modelo de Gobernabilidad con Actores Estratégicos

Dentro del Marco Metodológico mostrado en el apartado VI, existen diferentes esfuerzos que aportan elementos de avance en la Gestión para Resultados. Dada la relación estrecha entre el monitoreo y la evaluación con el Presupuesto basado en Resultados, la Transparencia y la Rendición de Cuentas, el PROMOEVA 2010-2012 se implementará dentro del siguiente modelo de gobernabilidad.



Dentro de un marco de coordinación, la Contraloría General participará mediante el monitoreo y la evaluación del desempeño gubernamental para la transición hacia una gestión de gobierno orientada a resultados. A continuación se definen las principales acciones de colaboración.

La Contraloría General colaborará con la Secretaría de Finanzas para la coordinación en metodología de indicadores, sobre todo para los que se refieren a las finanzas públicas. También en acciones del Presupuesto basado en Resultados, ya que el proceso presupuestario es transversal a las diferentes acciones orientadas a obtener logros que benefician al ciudadano.

Asimismo, la Contraloría General Colaborará con la Jefatura de Gobierno del D.F. para el monitoreo de las metas de gobierno registradas en el SIGOB, compartiendo esquemas de seguimiento, relacionando indicadores y capacitando a los líderes de meta en la metodología de indicadores.

Por otra parte, y conociendo la importancia de conocer el impacto de los programas sociales para una mejor toma de decisiones que busque mayores beneficios sociales, la Contraloría General instrumentará el Programa de Verificación de los Padrones Sociales que defina el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del D.F. y de acuerdo con los criterios que en él se establezcan. Así mismo, monitoreará, con base en los Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales emitidos por el Consejo, los sistemas de evaluación interna requeridos en aquellos entes que implementen programas sociales. Así mismo colaborará en otras acciones que impliquen la institucionalización y definición de sistemas de evaluación de programas sociales.

La ciudadanía tiene derecho a la información sobre el desempeño gubernamental y de acuerdo con el principio de transparencia y rendición de cuentas, la Contraloría General colaborará con el Instituto para el Acceso a la Información Pública del Distrito Federal para desarrollar un portafolio de indicadores orientado al ciudadano, que brinde información útil, comprensible y específica que le permita conocer los avances y los resultados de la gestión pública. De la misma manera, se mantendrá colaboración con el Observatorio Ciudadano de la Ciudad de México y Organizaciones de la Sociedad Civil que trabajen en temas de transparencia, evaluación del desempeño gubernamental y en temas considerados de alto impacto para la sociedad, así como con los académicos que tengan reconocida autoridad en tales temas. Lo anterior, con el objeto de incorporar a la implementación de este programa el conocimiento colectivo y especializado que permita mejorar e innovar el monitoreo y evaluación en miras a un gobierno orientado a resultados al ciudadano.

Así mismo, la Contraloría General buscará la colaboración con instituciones académicas, sociales y privadas del ámbito local, nacional e internacional con el fin de realizar sinergias, intercambio de experiencias e información.

XI. Mapa de Ruta

2010 Inicio

- Se desarrolla portafolio de indicadores de gestión (generales)
- Se identifica y analiza el 1er bloque de entes públicos para desarrollar indicadores de resultados
- Se proponen indicadores de resultados y se instalan mesas de trabajo
- Se definen portafolios de indicadores de resultados para entes del primer bloque
- Se tiene participación de la sociedad civil y académicos para revisar los portafolios de indicadores de resultados del 1er bloque
- Se da conocer el PROMOEVA, sus lineamientos y sistema
- Se establecen los grupos de trabajo en los entes públicos
- Se capacita a los grupos de trabajo
- Se suben indicadores y se solicita información en el SIPROMOEVA
- Se inicia monitoreo y evaluación: reportes, informes
- Se definen líneas base
- Se inician los Proyectos Especiales de Evaluación (PEV)
- Se inicia construcción de indicadores de resultados para un 2do bloque de entes públicos
- Se inicia coordinación y colaboración con actores estratégicos y la participación ciudadana
- Se construye y difunde portafolio de indicadores al ciudadano
- Se desarrolla 2ª fase del SIPROMOEVA

2011 Avance

- Se promueve, capacita, asesora y vincula a los entes públicos
- Se comparte información y buenas prácticas
- Se implementan nuevos PEV
- Se mejora y actualiza el PORTIME
- Se desarrolla 3ª fase del SIPROMOEVA
- Se fortalecen la colaboración y alianzas
- Se generan primeras lecciones aprendidas
- Se difunden ampliamente los productos de evaluación
- Se fortalece la participación ciudadana

2012 Consolidación

- Se promueve, capacita, asesora y vincula a los entes públicos
- Se mejora y actualiza el PORTIME
- Se arman series de tiempo de indicadores
- Se emiten normas metodológicas y de evaluación coordinadas
- Se documentan casos de éxito
- Se evalúan resultados del Programa

XII. Matriz de Indicadores del PROMOEVA 2010-2012

Nombre del Indicador		Fórmula	Periodicidad
Cobertura del PROMOEVA		(Número de entes públicos participantes con registro en el SIPROMOEVA/Número total de entes públicos de la APDF) * 100	Trimestral
Porcentaje de cumplimiento de envío de información en el trimestre		(Número de entes públicos con información en el trimestre/ Número total de entes públicos registrados) * 100	Trimestral
Porcentaje de observancia de recomendaciones		(Número total de recomendaciones solventadas al periodo/ Número de recomendaciones realizadas al periodo)*100	Anual
Porcentaje de personas capacitadas en herramientas de evaluación		(Número de personas capacitadas en el arranque del PROMOEVA/Número total de enlaces designados y miembros de equipo de trabajo notificados) * 100	Anual
Proporción de participación ciudadana en análisis y recomendaciones		Número de OSC en PROMOEVA que participan en reportes y recomendaciones/Número total de OSC en PROMOEVA	Anual
Porcentaje de incorporación de recomendaciones en la toma de decisiones		(Número de recomendaciones emitidas por la contraloría General en el marco del PROMOEVA incorporadas a decisiones operativas o estratégicas/Número total de recomendaciones emitidas por la contraloría General en el marco del PROMOEVA)*100	Anual

Lineamientos del Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental 2010-2012

Contenido

Introducción

I. Objetivos del PROMOEVA

II. Estrategias y Líneas de Acción del PROMOEVA

III. Alcance

IV. Tipos de Evaluaciones

V. Información del Sistema

VI. Calendario de Actividades

VII. Coordinación Interinstitucional

VIII. Glosario

IX. Anexos

Introducción

La evaluación y el monitoreo son funciones esenciales para la generación de información referente a la gestión, ya que no sólo proporcionan información correctiva sobre políticas, programas y proyectos, si no que brindan un entendimiento sobre la problemática que los origina y la planeación que debe realizarse.

El monitoreo debe ser permanente y brindar insumos para la identificación oportuna de riesgos u obstáculos en el cumplimiento de una meta o de un proyecto. La evaluación por su parte, debe ser una actividad temporal que determine de forma sistemática y objetiva la pertinencia, rendimiento y éxito de los programas y proyectos en curso y terminados.

La evaluación y el monitoreo dentro de la administración pública implican valorar y supervisar periódicamente el funcionamiento de sus actividades, el uso de los recursos, los resultados y el impacto de un servicio, programa o proyecto de manera interactiva y complementaria. Lo anterior, con el objetivo de identificar áreas de oportunidad y riesgos, generar lecciones aprendidas y proveer recomendaciones pertinentes para mejorar la creación de valor público.

De esta manera, el Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental 2010-2012 (PROMOEVA) busca establecer una agenda de evaluación de la gestión y los logros de la Administración Pública del Distrito Federal, en un marco de coordinación y colaboración para contribuir, a un gobierno más eficiente, efectivo, de calidad e incluyente.

El presente documento describe de forma específica la operación del PROMOEVA en apartados que establecen.

- Los objetivos que sustentan la creación y aplicación del PROMOEVA.
- Las estrategias y líneas de acción que conceptualizan al Programa.
- El alcance que tendrá su aplicación en la Administración Pública del Distrito Federal.
- Los tipos de evaluaciones que se integrarán, así como los procesos de generación de información que se realizarán en cada evaluación.
- El funcionamiento y flujo del sistema que permitirá el tránsito de la información entre la Contraloría General y el resto de los entes públicos del Distrito Federal.
- Un calendario con la especificación de las fechas más relevantes de registro de información y publicación de reportes.
- El perfil y el proceso de selección de los enlaces con los que se colaborará para la integración de la información al sistema.
- Las formas de contacto con la Contraloría General para las distintas actividades del PROMOEVA.
- El proceso de participación ciudadana en la evaluación del desempeño gubernamental.
- La coordinación interinstitucional con los distintos actores que permitirá la implementación de una estrategia integral.
- Las definiciones esenciales integradas en un glosario que permite la comprensión básica de los conceptos utilizados.
- Los documentos que complementan a los presentes Lineamientos para la operación del Programa.

Conforme se dispone, la instrumentación de las actividades a realizar se sujetará a lo establecido en el presente documento.

I. Objetivos del PROMOEVA

Los objetivos, del Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental 2010-2012 se describen a continuación:

Objetivo General

Determinar las bases de evaluación que refuercen el modelo de Gestión para Resultados dirigida al ciudadano en la Administración Pública del Distrito Federal, a través de una estrategia coordinada y autosustentable.

Objetivos Específicos

- Identificar el grado de cumplimiento de los objetivos del gobierno y las áreas de mejora en el desempeño gubernamental a través del monitoreo y evaluación de entes públicos, programas, proyectos, trámites y servicios.
- Reforzar las capacidades de los entes públicos en el aprendizaje institucional y la toma de decisiones basada en la información, a través de un mayor conocimiento, mejor diseño, aplicación y seguimiento de los resultados de la evaluación.
- Contribuir a una mayor eficiencia del gasto público a través del uso de información relevante y consistente para la planeación presupuestal orientada a resultados.
- Contribuir a una mayor transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana sobre la gestión pública en el gobierno local, a través de mecanismos de participación y difusión de los resultados.

II. Estrategias y Líneas de Acción del PROMOEVA

El PROMOEVA 2010-2012 se basa en 4 estrategias y sus respectivas líneas de acción:

1. Estructura Dinámica de Evaluación

Para que la evaluación sea un instrumento que apoye la mejora en de gestión pública, es importante que sea flexible para adaptarse a las necesidades y problemas que cambian en el tiempo. Además, se requiere que a su vez sea constante, a través de un proceso de institucionalización que permita la sustentabilidad del enfoque de Gestión para Resultados.

a. Promoción de la planeación estratégica en la APDF

La planeación estratégica determina los procesos, recursos y actividades que debe realizar el ente público para alcanzar los objetivos planteados. Dada su importancia como base para la evaluación del desempeño de los entes públicos, se promoverá el desarrollo de una planeación estratégica que comprenda al menos la alineación de objetivos estratégicos, metas e indicadores para cada ente público.

b. Fomento del uso de Sistemas de Información

Las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) permiten el acceso a un flujo regular de datos e información sobre el desempeño de la gestión pública en programas, políticas, proyectos y actividades, apoyando así la toma de decisiones, la transparencia y la rendición de cuentas. Se promoverá el uso y desarrollo e integración de sistemas de información que apoyen la tarea de evaluación y mantengan la información accesible para monitorear oportunamente actividades gubernamentales, evaluar actuaciones y apoyar la toma de decisiones.

c. Monitoreo y Evaluación

La importancia del monitoreo y la evaluación no es tener información disponible, sino usarla para mejorar el desempeño de la gestión pública. Por esta razón, es importante tener control sobre el uso de los recursos y conocer el desarrollo y desempeño de las actividades y los procesos organizados para lograr resultados, de modo que puedan evaluarse no sólo después de realizados, sino en su diseño y durante su implementación.

2. Marco Metodológico

Un marco metodológico es el andamiaje que guía la construcción de un sistema de evaluación. Este marco permitirá que la evaluación sea estructurada, válida, coherente y homogénea.

a. Modelo Flexible de Evaluación

Se toma como punto de partida a la planeación, es necesario tener un inventario de los instrumentos que al respecto se utilizan en la APDF y utilizar metodologías adecuadas a las necesidades de evaluación y de la propia naturaleza del objeto a evaluar.

b. Evaluación Diferenciada

La evaluación que este programa comprende es diferenciada, con diferentes niveles de alcance y periodicidad. El primer nivel es el monitoreo, que permitirá dar seguimiento a las actividades de los servicios, proyectos y programas, su grado de ejecución, asignación y uso de recursos. En el segundo nivel se encuentran las evaluaciones sobre los resultados, esto es, se medirá el grado de logro alcanzado respecto de los objetivos planeados (mediante la entrega de productos realizados con las actividades y recursos destinados en la gestión). El nivel de evaluación más profundo es el de impacto, que mide el cambio de largo plazo logrado en el entorno social, económico y ambiental con respecto a las condiciones iniciales. Las evaluaciones de impacto las desarrolla el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del D.F. (EvalúaDF), la Contraloría General, colaborará y mantendrá una coordinación en el enfoque metodológico y teórico de las evaluaciones realizadas por el Consejo.

3. Coordinación Interinstitucional

Con el objetivo de que la información sea comparable y se tengan resultados válidos y concluyentes, se fomentará la coordinación entre los entes públicos involucrados en la estrategia de evaluación del desempeño gubernamental, evitando distintas definiciones de datos, fuentes de información, periodicidades de recolección, clasificaciones y fórmulas.

a. Esquema de Participación con Entes Públicos

La participación se dará en dos niveles: la Contraloría General con los entes que encabezan el enfoque de Gestión para Resultados (Jefatura de Gobierno, Secretaría de Finanzas, y Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal) y con los entes públicos de la APDF para la evaluación de su desempeño.

b. Participación Ciudadana

Este programa desarrollará una estrategia que promueva la creación de capital social y una participación informada, proactiva e inclusiva del ciudadano a través de la participación de las Organizaciones de la Sociedad Civil en el diseño de indicadores, la generación de análisis referentes a los reportes generados por la Contraloría General, la emisión de recomendaciones de política pública con base en indicadores de resultados, la redacción de Informes para el ciudadano, la inclusión de estudios relacionados a la temática de los indicadores y la difusión de la información existente en el sistema del programa y sus ejemplos de uso.

c. Difusión Diferenciada de Información y Resultados

Se seguirá una estrategia de difusión diferenciada, de modo que la información mostrada sea útil y asequible para el público que acceda a ella. Los tipos de usuarios de la información para evaluación y sus productos serán: personal de entes públicos con toma de decisiones y operativos, entes estratégicos involucrados en acciones de vigilancia y evaluación del gasto público y objetivos de gobierno, el Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal (InfoDF) como actor dirigente de la estrategia de transparencia y acceso a la información, y el ciudadano, académicos y organizaciones de la sociedad civil como actores participativos en el proceso de política pública. Para lograr lo anterior, se contará con diferentes instrumentos - principalmente un portafolio de indicadores para el monitoreo y la evaluación de diferentes tipos -, y un portafolio de indicadores amigable para el ciudadano.

d. Colaboración con otros ámbitos de gobierno y expertos

Los gobiernos tienen interés en entregar resultados al ciudadano y en mejorar la acción pública para incrementar su bienestar, la Contraloría General del Distrito Federal buscará la colaboración con la Asamblea Legislativa y con el Poder Judicial de la entidad. Así mismo, se promoverá el acercamiento y colaboración con los estados del país y con el gobierno federal.

La evaluación del desempeño gubernamental es un asunto complejo, para su implementación en el Distrito Federal la Contraloría General buscará la colaboración con académicos e instituciones expertas con el objeto de compartir información y experiencias, a fin de que este programa se vea enriquecido con el conocimiento acumulado en otros lugares y ámbitos.

4. Administración del Conocimiento

Comprende los procesos sistemáticos de detectar, seleccionar, organizar, filtrar, presentar y usar la información por parte de quienes laboran en el ente público, con el objeto de aprovechar cooperativamente los recursos de conocimiento.

a. Utilidad de la Información

Se busca que la información sea sencilla, clara, pertinente, de fácil acceso, oportuna y entendible para que sea útil para los entes públicos que la presentan, otras autoridades y ciudadanos involucrados. Lo anterior sucede cuando los datos son útiles para apoyar la toma de decisiones en actividades como: pronóstico ; planeación financiera; planeación de recursos humanos; planeación y control de políticas, programas y/o proyectos; priorización y agenda.

b. Generación de Conocimiento

A partir de bancos de información, mediante la metodología de Administración del Conocimiento se recogerán experiencias, lecciones aprendidas y seguimiento de mejores prácticas en casos de evaluación. Los insumos de evaluación, sus productos y demás información relacionada, será administrada y accedida a través del Sistema del Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental (SIPROMOEVA) que la Contraloría General implemente.

III. Alcance

El PROMOEVA 2010-2012 tendrá un alcance en dos niveles: el primero, evaluar la gestión de la función pública; y el segundo, evaluar los resultados en la APDF y los Proyectos Especiales de Evaluación (PEV) que se definan. Se generará colaboración en un tercer nivel, relacionado con las evaluaciones de impacto de programas sociales.

Las evaluaciones de gestión y de resultados serán aplicables a todos los entes de la Administración Pública del Distrito Federal. Sin embargo, el proceso de desarrollo de indicadores de resultados se realizará de manera gradual en conjunto con cada uno de los entes públicos involucrados, al igual que el reporte de la información correspondiente.

Una vez concluido el proceso de creación de indicadores de resultados con cada ente público, éste deberá reportar la información de los indicadores acordados con la periodicidad señalada.

La definición de la agenda de los entes públicos que generarán indicadores de resultados y Proyectos Especiales de Evaluación (PEV) se definirá al inicio de cada año. Sin embargo, se podrán incorporar entes públicos adicionales a consideración de la Jefatura de Gobierno o de la Contraloría General del Distrito Federal.

IV. Tipos de Evaluaciones

El PROMOEVA generará distintos tipos de evaluaciones:

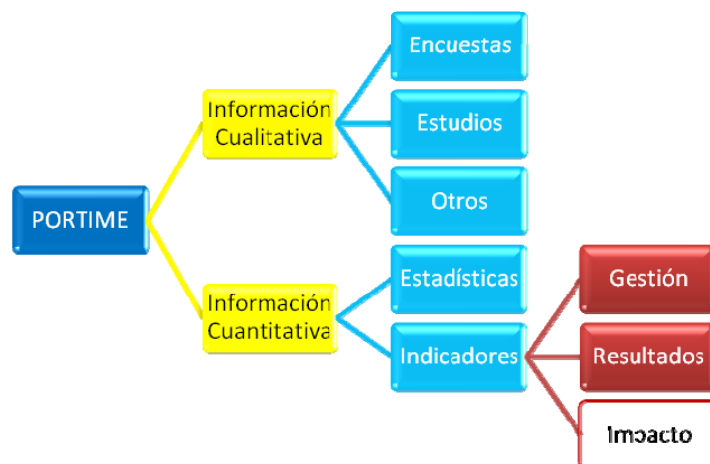
- **Evaluación de Gestión y Resultados:** Se refieren a la evaluación y monitoreo que será producto del reporte de indicadores de gestión y resultados, así como la información cualitativa que se generará a través de preguntas que responderá el ente público, parámetros de verificación y cuestionarios que responderán los contralores internos de cada ente público. (Ver apartado A.)

- **Proyectos Especiales de Evaluación:** Se refieren a análisis integrales del funcionamiento de los entes públicos para la implementación iterativa de soluciones innovadoras y basadas en mejores prácticas o de una sola evaluación que la Contraloría General realizará a programas, proyectos, servicios de atención ciudadana y/o trámites de alto impacto en coordinación con otros entes públicos, Organizaciones de la Sociedad Civil e instituciones académicas de acuerdo a necesidades detectadas en el desempeño de la gestión pública.

Las herramientas y procesos que se utilizarán para cada tipo de evaluación, se describen a continuación.

1. Evaluación de Gestión y Resultados: Portafolio Integral de Monitoreo y Evaluación (PORTIME)

La evaluación de gestión y resultados que la Contraloría General realizará a los entes públicos se llevará a cabo a través de una herramienta llamada Portafolio Integral de Monitoreo y Evaluación (PORTIME). El portafolio organizará la información de la manera siguiente:



El PORTIME está compuesto por 5 perspectivas, que a su vez se componen de distintas vertientes. Cada una de ellas contiene indicadores, datos estadísticos y preguntas cualitativas que permitirán monitorear y evaluar la gestión pública de los entes en los cinco temas abarcados por las perspectivas.

Dentro del PORTIME existen Indicadores Generales, cuya aplicación es para todos los entes públicos, e Indicadores Específicos, cuyo diseño es particular para ciertos entes, todos ellos se recopilarán mediante el Sistema del Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental (SIPROMOEVA).

Los entes públicos tendrán la oportunidad de definir indicadores que consideren necesarios para obtener información relevante sobre su gestión, que deberán insertar en los espacios indicados para ello dentro del SIPROMOEVA, y estarán sujetos a la aprobación de la Contraloría General.

Las perspectivas y vertientes son las siguientes:



Indicadores del PORTIME

Es necesario primero definir qué es un indicador.

Indicador: Es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de una acción o proceso, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, contra sí mismo en el tiempo, o contra otros sujetos que presentan el mismo proceso, puede estar señalando una desviación.

Para efectos del PROMOEVA, se anotarán las especificaciones generales de cada indicador, de tal manera que se garantice la precisión de su objetivo y su localización en el ciclo de impacto de las acciones de gobierno, para que sea asequible a todos los entes públicos que formarán parte de su camino de vida: diseño, llenado, monitoreo y evaluación. A continuación se describen los campos que contendrá el PORTIME para los indicadores:

Clave: Es la combinación alfanumérica que se usará para identificar el indicador en el SIPROMOEVA.

Cuando se trate de indicadores de gestión, todos los entes públicos tendrán las mismas claves para los mismos indicadores. La clave del indicador estará compuesta por la(s) inicial(es) de la perspectiva, seguido de la(s) inicial(es) de la vertiente, punto y el número del indicador con tres dígitos.

Ejemplo: Perspectiva Finanzas Públicas, de la Vertiente Egresos, el Indicador 5: FPE.005

Cuando se trate de indicadores de gestión específicos o de resultados, se manejarán claves para los entes públicos en cuestión. La clave del indicador estará compuesta por las iniciales del ente público, punto, inicial del indicador del que se trate (resultados R, o gestión, G), punto, el número del indicador con tres dígitos

Ejemplos:

- Secretaría de Seguridad Pública, Indicador de Resultados 7: SSP.R.007
- Secretaría de Seguridad Pública, Indicador Específico de Gestión 10: SSP.G.010

Nombre: Establece el nombre del indicador, el cual deberá mantenerse constante en todos los documentos en donde se mencione o se haga uso del mismo. Debe reflejar de manera clara y sencilla el objeto de medición.

Fórmula: Expresión algebraica del indicador. Debe explicar de manera exacta la forma en que las variables se relacionan algebraicamente para su cálculo.

La fórmula deberá expresarse mediante una sintaxis algebraica correcta. Debe incluir exhaustivamente todas las variables necesarias para la construcción del indicador. Las relaciones entre ellas deberán establecerse con exactitud y claridad exclusivamente a través de signos algebraicos (+, -, / , Σ , Π , X, entre otros), utilizando cuando sea pertinente subíndices, y separar claramente términos a través de paréntesis.

Valor: Es el resultado obtenido en el indicador, de acuerdo a la operación aritmética realizada, con las variables que lo componen de acuerdo a información real.

Unidad de Medida: Es la magnitud que permite cuantificar de manera estandarizada, y comparar elementos del mismo universo. Expresa los términos de medida en los que el método de cálculo del indicador proporciona como resultado. Ejemplos: casos, denuncias, personas, estudios, metros cuadrados, toneladas, entre otros.

Objetivo: Expresa mediante un enunciado claro y sencillo lo que pretende medir el indicador. Debe expresar el posible comportamiento de las variables (cambio, crecimiento, disminución, entre otros).

Objetivo al que contribuye: Esta columna la contendrán únicamente los indicadores de resultados, mostrando a qué objetivo institucional contribuye el indicador que se está midiendo.

Tipo de Indicador: La clasificación de indicadores que formarán parte del PORTIME, los coloca dentro un punto específico en la cadena de valor de las actividades gubernamentales. Todos los indicadores se consideran factibles (es decir, que es posible obtenerlos), excepto los del tercer tipo, que presentan una sub clasificación. Los indicadores pueden ser de uno de los siguientes tres tipos:

a) Indicador de Gestión: Expresiones cuantitativas que miden el grado de ejecución de las actividades, la asignación y el uso de recursos en las diferentes etapas de los procesos, proyectos y programas

b) Indicador de Resultados.- Expresiones cuantitativas que miden el grado de logro de los objetivos del ente público, sus servicios, programas y proyectos.

Estos indicadores expresan el grado de obtención de los beneficios previstos con las acciones y productos realizados.

Dado que no en todas las ocasiones se cuenta con la información necesaria para el cálculo de estos indicadores, presentarán una sub clasificación de acuerdo a la posibilidad de su obtención:

- Existente. Son indicadores de resultados que actualmente son manejados por los entes públicos.
- Factible. Son indicadores de resultados que no manejan los entes públicos, pero que se cuenta con información disponible para su cálculo.
- Óptimo. Son indicadores de resultados para los cuales no se cuenta con información. El objetivo es llegar al cálculo de dichos indicadores, mediante acciones dirigidas a la recopilación de información.

c) **Indicador de Impacto.**- Permiten medir los efectos a mediano y largo plazo de un conjunto de acciones en el nivel de desarrollo social, económico o político de una sociedad

Periodicidad: Indica cada cuánto tiempo se solicitarán los indicadores. La periodicidad puede ser:

- Mensual. Cada mes
- Trimestral. Cada tres meses
- Anual. Cada año

Documentos relacionados: Indica qué documentos creados por la Coordinación General de Modernización Administrativa o por fuentes externas se relacionan con el indicador en cuestión. Estos documentos se nombrarán para obtener un análisis más profundo del tema, y la Coordinación decidirá cuáles documentos se podrán incluir.

Parámetros, Estadísticas o Indicadores relacionados: Muestra otros elementos del PORTIME que se relacionan con el indicador en cuestión. Esta relación la establecerá la Coordinación General de Modernización Administrativa y tiene como objetivo facilitar la lectura y comprensión del Portafolio. Los parámetros pretenden establecer una base comparación para un mejor análisis del resultado obtenido del indicador. Los parámetros pueden ser valor obtenidos por mismo ente público en un periodo distinto (pudiendo establecer una línea base), el valor obtenido por otro(s) ente(s) público(s), valores nacionales o internacionales.

Fuente: Con el fin de identificar el origen de la información y de comprobar su veracidad, debe indicarse la fuente (s) del indicador. Los casos en los que el ente público puede no ser dueño de la información provista en un indicador de su portafolio son:

- Cuando la información sobre las variables solicitadas en el indicador no la genera el ente público.
- Cuando el indicador es diseñado por una fuente externa al ente público y a la Coordinación General de Modernización Administrativa.

En caso de que se aproveche un indicador realizado por una fuente externa, bastará con citar el nombre de dicho indicador y de la institución que lo publica, estableciendo referencias bibliográficas completas. La fuente de indicará únicamente en los Indicadores de Resultados, dado que en todos los de gestión, la fuente es el ente público en cuestión.

Compartido Con: Cuando se trata de los indicadores de resultados, hay ocasiones en que dos entes públicos o más comparten los resultados de una acción, programa o proyecto. En estos casos, se abrirá una columna más donde se indique con qué otro ente público se comparte el resultado.

Línea Base: La línea base es la primera medición de un indicador, y en relación a ella se realizarán comparaciones posteriores y se estudiará su cambio en el tiempo. La línea base de todos los indicadores que formen parte del PORTIME será el resultado obtenido en su primera medición.

Metas: Es la referencia establecida para denotar el cumplimiento de un objetivo. Define cuantitativa y específicamente los valores verificables que nos permiten comprobar o demostrar que hemos alcanzado una parte o todo el objetivo. Las metas de los indicadores se establecerán en acuerdo con los entes públicos implicados, una vez que se establecida la línea base.

El formato de los portafolios para indicadores de gestión general, de gestión específicos y de resultados, se presentan en el Anexo C.

1.1.2 Características de los indicadores

- A. Relevancia: Un indicador debe expresar elementos de importancia o significativos en la medición de los avances y logros de un objetivo.
- B. Validez: Un indicador debe ser apropiado para medir exactamente lo que se quiere medir y no otra cosa.
- C. Oportunidad: Para ser útiles, los indicadores deben estar disponibles en el tiempo y lugar en que se requiere tomar decisiones.
- D. Factibilidad: Los indicadores deben, preferentemente, de poder construirse a partir de las condiciones cotidianas de operación de un sistema, para ello es necesario que los procesos de trabajo generen los insumos informativos necesarios.
- E. Claridad: Es conveniente que los indicadores tengan una expresión sencilla con el propósito de que sean fácilmente comprensibles por los usuarios no especializados.
- F. Sintético: Un indicador no explica a un sistema en su totalidad, pero da una buena idea de su estado.
- G. Comparabilidad: Los indicadores deben permitir realizar análisis longitudinales en el tiempo y transversales en comparación a sistemas de naturaleza semejante.
- H. Economía: la información necesaria para generar el indicador deberá estar disponible a un costo razonable.
- I. Monitoreable: el indicador debe poder sujetarse a una comprobación independiente.
- J. Valor agregado: en el caso de que exista más de un indicador para medir el desempeño en determinado nivel de objetivo, el indicador debe proveer información adicional en comparación con los otros indicadores propuestos.

1.1.3 Definición cuantitativa de indicadores

A continuación se definen las principales expresiones cuantitativas de indicadores:

- Proporciones: Son el cociente de dos variables en donde el numerador está contenido en el denominador.
- Razones: Son el cociente de dos variables independientes, es decir, que no hay elementos comunes entre el numerador y el denominador.
- Tasas: Son el cociente que expresa la dinámica de cambio de una variable que mide un número de acontecimientos en un lapso de tiempo (flujo) en relación a otra variable existente en ese periodo (stock).
- Índices: Miden el comportamiento de una variable en un cierto tiempo, a partir de un valor tomado como base. Con frecuencia se calcula dividiendo a la variable entre un valor base y después multiplicándola por 100. En este caso, por construcción, el número índice para el punto tomado como base es 100. También los índices pueden expresar la combinación de diversos elementos que han sido transformados matemáticamente para homologar sus características y permitir su integración.
- Valores absolutos: Son números que deberán estar justificados para presentarlos como indicador, por ejemplo, Número de familias afiliadas al sistema de seguro popular.

Información Cualitativa

La información cualitativa que evalúa la gestión se divide en 3 elementos que se detallan en los apartados siguientes:

- Preguntas Cualitativas: Se tratan de preguntas diseñadas para obtener información detallada adicional a la que proporcionan los indicadores de gestión y resultados.
- Elementos de Verificación para la Auditoría: Se tratan de elementos tangibles que permiten revisar a los Contralores Internos que las respuestas de las preguntas cualitativas son verídicas.

- Cuestionarios para Contralores internos: Se trata de un cuestionario que se responde de manera anual que verifica información sobre temas de gestión del ente público.

1.1.1 Preguntas Cualitativas

Las preguntas cualitativas están diseñadas para obtener información detallada sobre los procesos y actividades institucionales que se llevan a cabo dentro del ente público, y que dan vida a los indicadores. Dentro de cada perspectiva, se diseñaron preguntas cualitativas relacionadas con:

- a) Indicadores específicos
- b) Una vertiente
- c) Una perspectiva

El objetivo de estas preguntas es ahondar en los procesos y actividades que se llevan a cabo, para conocer si son adecuados y el grado de institucionalización de los mismos que se tiene en la organización. Por institucionalización se entiende que los procesos y actividades se llevan a cabo bajo metodologías establecidas que tienen la posibilidad de ser replicadas, que son conocidas por los servidores públicos implicados en el rubro, y que forman parte del quehacer diario del ente público.

A continuación se describen los campos que contendrá el PORTIME para las preguntas cualitativas:

Clave: Es la combinación alfanumérica que se usará para identificar la pregunta en el SIPROMOEVA.

Todos los entes públicos tendrán las mismas claves para las mismas preguntas. La clave de la pregunta estará compuesta por la(s) inicial(es) de la perspectiva, seguido de la(s) inicial(es) de la vertiente, punto, una equis (X) y el número de la pregunta con dos dígitos

Ejemplo: Perspectiva Finanzas Públicas, de la Vertiente Egresos, la pregunta tres: FPE.X03

Tipo de pregunta: Señala cuál es el tipo de pregunta del que se trata: Abierta, “Sí o No” u Opción Múltiple.

Justificación: Son espacios para introducir texto ilimitado, donde el ente público deberá escribir la justificación a las respuestas que provea, según el tipo de respuesta.

Evidencia: Indica la evidencia de las preguntas que podrán verificar los Contralores Internos, como se explica en el inciso b de este apartado.

La interpretación de las preguntas está relacionada con el elemento del que se derivan (indicador, vertiente o perspectiva) y se hará bajo los parámetros establecidos por la Coordinación General de Modernización Administrativa. Las preguntas pueden ser de tres tipos:

1.2.1.1 Pregunta abierta

Son las preguntas que buscan obtener detalles específicos sobre procesos o actividades que se cuantifican en los indicadores. Las preguntas abiertas pueden ser de dos tipos:

- Información adicional: Estas preguntas buscan que el ente público enumere las acciones en las que ha aplicado cierta metodología, actividad o proceso según sea el caso. Con la información obtenida de estas preguntas, la CGMA podrá dar seguimiento a acciones específicas de los entes públicos, o incluso, diseñar un proyecto de evaluación específico.

Ejemplo:

Con el indicador Número de procedimientos simplificados y/o sistematizados, está relacionada la pregunta: ¿Cuáles fueron los procesos que se simplificaron y/o sistematizaron? Nombrar todos, así como el área a la que pertenecen.

- Análisis: Estas preguntas buscan analizar si la información provista por el ente público en un indicador específico, en una pregunta de “Sí o No” o en una de “Opción múltiple” esté sustentada bajo el conocimiento y entendimiento del rubro en cuestión, de manera que se pueda estudiar si las actividades o procesos se llevan a cabo de manera adecuada.

Ejemplo: Para el mismo indicador que en el inciso anterior, Número de procedimientos simplificados y/o sistematizados, se relaciona la pregunta: ¿De qué manera se simplificaron y/o sistematizaron dichos procesos?

1.2.1.2 Pregunta “Sí o No”

En estas preguntas, el ente público deberá indicar si realiza la actividad o proceso, o si cuenta con el elemento, que se está formulando en la pregunta. El ente público indicará en el sistema “Sí” en caso de contar con ello y “No” en el caso contrario.

Asimismo, el sistema contará con un espacio para texto abierto, en el que se solicitará al ente público su respuesta, en caso de que haya sido afirmativa. La justificación se evaluará de acuerdo a los mismos parámetros de las preguntas abiertas de Análisis, como se señala en el punto 2.1.1.

Ejemplo: En la vertiente de Reingeniería de Procesos, existe la pregunta: ¿En el manual de la Organización se incluye la cadena de valor y mapa de procesos, subprocesos y procedimientos necesarios para cumplir con sus correspondientes diagramas de flujo?

1.2.1.3 Opción múltiple

Estas preguntas solicitarán al ente público que seleccione su respuesta dentro de un catálogo preestablecido que desplegará el sistema. En todos los catálogos habrá una opción de “Otro” en caso de que el ente público cuente con otra categoría no especificada. Si el ente público elige esta categoría, deberá especificar su categoría, en un cuadro para texto que se desplegará con la leyenda “Justifique”.

Las preguntas del catálogo estarán pre valoradas por el equipo de CGMA en caso de que una respuesta pueda ser mejor que otra. En caso de que sean distintas categorías sin valoración, se evaluarán bajo el esquema de “Información adicional” (1.a) de las preguntas abiertas, y esta información se utilizará para sacar estadísticas de la APDF del Distrito Federal.

Ejemplo: En la vertiente de Planeación Estratégica, existe la pregunta: ¿El ente público utiliza alguna (s) metodología (s) para la toma de decisiones, la creación de políticas públicas y/o programas? ¿Cuál (es)? (Marca a continuación):

- Árbol de Problema
- FODA
- Matriz de Marco Lógico
- Análisis de Motricidad y Dependencia
- Otras / Espacio para especificar

Para la interpretación de las respuestas abiertas y espacios abiertos para la justificación, se evaluarán los siguientes tres elementos:

- Conocimiento del tema: Evalúa si el ente público tiene conocimiento del rubro que se está evaluando.
- Entendimiento del tema: Evalúa si el ente público tiene una correcta comprensión del rubro que se está evaluando.
- Aplicación: Evalúa si el ente público aplica en su vida institucional el rubro que se está evaluando.

Participación de los Contralores Internos

1.3.1 Elementos de verificación para Auditoría

Para las preguntas cualitativas, se menciona en el mismo apartado la evidencia, entendida como los elementos de verificación que podrán revisar los Contralores Internos de cada uno de los entes públicos para corroborar que las respuestas provistas cuentan un sustento empírico en caso de auditoría.

A continuación se muestran ejemplos de evidencia:

Pregunta: ¿Cuáles fueron los procesos que se simplificaron y/o sistematizaron?

Evidencia: Certificados, Respaldo o Soporte documental del proceso de mejora o sistematización: mapas de procesos, diagramas de flujo, Manual de Operación y Administración actualizado.

Pregunta: ¿De qué manera se simplificaron y/o sistematizaron dichos procesos?

Evidencia: Respaldo o Soporte documental del proceso de mejora o sistematización: mapas de procesos, diagramas de flujo, Manual de Operación y Administración actualizado.

Pregunta: ¿En el manual de la Organización se incluye la cadena de valor y mapa de procesos, subprocesos y procedimientos necesarios para cumplir con sus correspondientes diagramas de flujo?

Evidencia: Manual de operación y administración.

Pregunta: ¿El ente público utiliza alguna (s) metodología (s) para la toma de decisiones, la creación de políticas públicas y/o programas? ¿Cuál (es)? (Marca a continuación):

Evidencia: Análisis de Árbol de Problema, FODA, Matriz de Marco Lógico, Análisis de Motricidad y Dependencia, Otras.

Esquema de verificación

Los Contralores Internos de los entes públicos serán los únicos encargados de verificar la evidencia de acuerdo a las respuestas provistas en el PORTIME. Esta verificación se hará en los Programas de Auditoría de los Contralores Internos, que incluye auditorías del desempeño, o bajo petición de la Coordinación General de Modernización Administrativa.

1.3.2 Cuestionarios para Contralores internos

Como complemento a la información cualitativa e indicadores generados, se presentará un cuestionario que se responderá de manera anual por los contralores internos de los entes públicos que permitirá corroborar información sobre temas de gestión del ente público.

A continuación se muestran ejemplos de preguntas:

Planeación

1. ¿El ente público evalúa la utilidad, oportunidad y confiabilidad de la información que debe ser comunicada a los usuarios externos?
2. ¿Existe una respuesta oportuna a las observaciones y recomendaciones de los auditores internos y externos relativas al control interno institucional?

Adquisiciones

1. ¿Cuál es la principal inconformidad recibida en el tema de adquisiciones?

1.2 Definición y Manejo del Portafolio

El tratamiento, entendido como definición y manejo, de los indicadores del PORTIME dependerá de la tipología a la que pertenezca cada uno. Se describen a continuación.

1.2.1 Indicadores de Gestión Generales

Los indicadores de gestión generales y preguntas cualitativas serán diseñados por la Coordinación General de Modernización Administrativa, y serán de aplicación general para todos los entes públicos de la Administración Pública del Distrito Federal.

1.2.2 Indicadores de Resultados

Para estos indicadores, la Coordinación General de Modernización Administrativa establecerá mesas de trabajo con los entes públicos implicados, para diseñar de manera conjunta y coordinada los indicadores específicos del ente en cuestión.

Para ello, la Coordinación General de Modernización Administrativa realizará un análisis de la Alineación Estratégica del Ente Público y una propuesta de indicadores que se llevarán a la mesa de trabajo para discusión.

Las mesas de trabajo contendrán las siguientes tres actividades:

- Presentación del PROMOEVA, análisis de alineación estratégica y propuesta de indicadores de resultados.
- Desarrollo de mesas de trabajo para definir los indicadores de resultados y de gestión específicos. El número de reuniones estará sujeto a la dinámica y avance de las mesas.
- Firma de acuerdo de mesa de trabajo.

1.2.3 Indicadores de Gestión Específicos

Todos los entes públicos podrán proponer indicadores de gestión específicos para cualquiera de las vertientes del Portafolio, cuya inclusión estará sujeta a la aprobación de la Coordinación General de Modernización Administrativa.

Los indicadores de gestión específicos que estén directamente relacionados con los indicadores de resultados, se definirán en acuerdo en las mesas de trabajo, de la misma manera que los indicadores de resultados, como se muestra en el apartado anterior.

1.2.4 Modificaciones al Portafolio

Las modificaciones a los indicadores de gestión generales y de las preguntas cualitativas los realizará la Coordinación General de Modernización Administrativa, y se notificará a todos los entes públicos al menos dos semanas antes de la requisición del siguiente periodo, en el que el cambio se hará vigente.

Las modificaciones a los indicadores de resultados y de gestión específicos, se harán en acuerdo entre la Coordinación General de Modernización Administrativa y el ente público implicado, mediante petición de cualquiera de los dos interesados. Al realizar un cambio, se firmará un acuerdo en la mesa de trabajo.

1.2.5 Manejo del Portafolio

El PORTIME se administrará en la Coordinación General de Modernización Administrativa mediante el SIPROMOEVA (Apartado VI). Todas las modificaciones que se realicen a los portafolios, ya sea en la Coordinación o en acuerdo con las mesas de trabajo, se trabajarán en el sistema.

Los únicos campos que estarán abiertos para los entes públicos serán para la recepción de información en el campo de valor, donde se habrán de llenar las variables correspondientes, las opciones para elegir de las preguntas de “Sí o No” y opción múltiple, y los cuadros de texto de las preguntas abiertas y espacio para justificación de las preguntas cualitativas.

2. Proyectos Especiales de Evaluación (PEV)

En el marco del PROMOEVA, la Coordinación General de Modernización Administrativa en coordinación con otros entes públicos, Organizaciones de la Sociedad Civil e instituciones académicas, podrá realizar Proyectos Especiales de Evaluación (PEV). Estas evaluaciones se realizarán de acuerdo a necesidades detectadas. Los PEV podrán limitarse a programas, proyectos y servicios o utilizarse como un instrumento que permita analizar integralmente el funcionamiento de los entes públicos e implementar de manera iterativa soluciones.

De acuerdo a cual sea el caso, los PEV pueden realizar un análisis minucioso de todas las áreas de un ente público, desde su perspectiva organizacional hasta su desempeño gubernamental con el objetivo de generar e implementar soluciones innovadoras y basadas en mejores prácticas o simplemente evaluar un área, proceso, programa o trámite. Asimismo, los PEV pueden estar encaminados a resolver problemas de corto, mediano o largo plazo. En el caso de las medidas a implementar en el corto y mediano plazo, la Coordinación General de Modernización Administrativa será la responsable de dar seguimiento y recomendaciones, de acuerdo con los resultados obtenidos.

La Coordinación General de Modernización Administrativa seleccionará a los entes públicos participantes, y definirá el alcance y tipos de evaluación que abarcará el PEV.

En caso de realizar un proyecto integral para un ente público, las fases de los PEV, serán las siguientes:

Fase	Descripción
Diagnóstico	Búsqueda de información del ente público por diversas vías y acercamientos con el ente público para conocer el estado inicial en el que se encuentra el mismo.
Observación	Obtención de información de tipo cualitativo y cuantitativo proporcionada directamente por el ente público y sus áreas de trabajo.
Recopilación y Evaluación	Recopilación y organización de la información obtenida en las dos fases anteriores para realizar el análisis y evaluación de ésta.
Recomendaciones	Generación de recomendaciones pertinentes con base en la información obtenida y analizada. Éstas se basan en el diagnóstico del ente y las buenas prácticas obtenidas de otros casos.
Implementación y Seguimiento (Fase interactiva)	Generación de mejoras en el desempeño de las diversas áreas involucradas y seguimiento por parte de la CGMA para conocer sobre su implementación, su constancia y los resultados obtenidos.

Conclusión y Cierre

Terminación del Proyecto Especial de Evaluación. Se hace una evaluación final, donde se determina que los objetivos del proyecto se han completado y que los cambios implementados son autosustentables en el tiempo.

Los PEV podrán conformarse por una o varias de las tipologías de evaluación que se describen a continuación:

A. Evaluación de Programas

Se refiere a la aplicación sistemática de métodos o procedimientos de investigación para valorar de forma sistemática la conceptualización, diseño, implementación y utilidad de los programas a través de la recolección de datos y generación de criterios de valoración. A pesar de la gran variedad de evaluaciones que pueden aplicarse a programas, el PROMOEVA se limitará a las siguientes:

- **Evaluaciones Estratégicas:** Son aquéllas que analizan la alineación de las estrategias, políticas, objetivos, metas, acciones y las capacidades internas del ente público para administrarlos y alcanzar lo planeado. Se deben considerar en el análisis de alineación:

- a) la situación actual de factores internos y externos para identificar procesos críticos
- b) Los mecanismos y herramientas de planeación
- c) Los mecanismos para generar metas e indicadores
- d) Los mecanismos de seguimiento y monitoreo
- e) El efecto del presupuesto

- **Evaluaciones de Diagnóstico:** Presenta el estado general de la gestión pública.

- **Evaluaciones de Operación:** Analiza los actividades y procedimientos de un proyecto o programa para lograr sus metas, considerando:

- a) El cumplimiento de normatividad emitida para el programa/proyecto
- c) La organización y gestión del programa/proyecto
- d) La administración de los recursos
- e) La eficacia, eficiencia y economía operativa del programa/proyecto
- g) Los mecanismos de actualización del padrón o padrones de beneficiarios
- h) El cumplimiento en metas y entrega de productos;
- i) La rendición de cuentas y difusión de información

- **Evaluaciones de Resultados:** Son aquellas evaluaciones que analizan sistemáticamente el desempeño global de los programas y miden el logro de sus resultados, generalmente con base en indicadores. Consideran los siguientes elementos:

- a) Los instrumentos disponibles para medir los resultados alcanzados
- b) La utilización de la información generada para mejorar el desempeño del programa

- **Evaluaciones Específicas:** Analiza áreas particulares de un programa, proyecto, ente público, servicio o trámite.

- **Auditorías del desempeño:** Verifican los indicadores y la información cualitativa de la organización pública en su gestión y alcance de metas.

B. Administración de Proyectos

La metodología de administración de proyectos se utilizará como una herramienta para la ejecución, seguimiento y evaluación de los proyectos de la Administración Pública del Distrito Federal, ya que permite ordenar las actividades desarrolladas y coordinarlas con los recursos en consecución del objetivo final.

Se agruparán los procesos en etapas y se revisarán a la par de los documentos que se deben generar para permitir el desarrollo del proyecto. Las etapas y los aspectos dentro de cada etapa que se someterán a revisión son las siguientes.

Inicio

- Objetivos
- Diagnóstico de la necesidad que se busca subsanar
- Alcance

- Tiempo
- Costo
- Recursos humanos
- Riesgos y elementos limitantes
- Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal y los Programas Sectoriales
- Análisis de factibilidad técnica-económica, en los casos que aplique
- Autorización

Planeación

- Cronograma de trabajo
- Plan de proyecto
- Estructura de trabajo, roles y responsables
- Procedimientos de gestión
- Análisis de riesgos, restricciones y/o limitaciones

Ejecución

- Avance de las actividades conforme al plan y cronograma de trabajo
- Cambios y adecuaciones realizadas a la planeación del proyecto
- Entregables intermedios

Monitoreo y control

- Reuniones de seguimiento
- Reportes de avances
- Seguimiento al plan y cronograma de trabajo

Cierre

- Autorización del cierre del proyecto
- Reporte final
- Archivo que documente la vida del proyecto

C. **Evaluaciones Servicios de Atención Ciudadana y Trámites de Alto Impacto**

Con el objetivo de generación información relevante sobre las áreas de mejora en servicios y trámites que proveen los entes públicos del Distrito Federal, se generarán evaluaciones que brinden insumos suficientes para generar propuestas de mejora continua. Los métodos que se utilizarán serán los siguientes:

- **Evaluaciones de Satisfacción Ciudadana:** Se refieren a baterías de preguntas que se redactan con el objetivo de obtener información referente a la satisfacción del ciudadano. En el caso del PROMOEVA, serán utilizadas para la evaluación de servicios de atención ciudadana y trámites de alto impacto. Éstas podrán realizarse en coordinación con otras áreas de la Contraloría General, otros entes públicos, academia u organizaciones de la sociedad civil a través de distintos métodos:

- a) Encuestas Cara a cara. Se realizan de manera directa con el ciudadano.
- b) Encuestas Vía WEB. Se insertan en algún portal de los entes públicos del Distrito Federal o de otra procedencia. En este caso, se encuentran contemplados 2 sondeos anuales de una batería de preguntas relacionadas a servicios de atención ciudadana.

- **Evaluaciones de procesos y sistemas:** Analizan mediante la teoría, trabajo de campo y uso de diferentes herramientas si los procesos y sistemas utilizados para la oferta de un trámite o servicio se llevan a cabo de manera eficaz y eficiente, identificando sus capacidades y áreas de oportunidad para la mejora de la gestión.

Los objetivos de estas evaluaciones son:

- Identificar los diferentes actores internos y externos.
- Identificar los diferentes procesos y su interacción
- Identificar los “cuellos de botella” y las áreas de oportunidad a través del mapeo/representación de cada proceso.

V. Información del Sistema

La herramienta tecnológica que se utilizará para el envío, análisis y reporte de datos será el Sistema para el Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental del Distrito Federal 2010-2012 (SIPROMOEVA). A este sistema se tendrá acceso vía Internet, los usuarios tendrán accesos diferenciados dependiendo del perfil de usuario que se les asigne.

Los perfiles existentes son:

- Administrador del sistema: Es el responsable de manejar el Módulo de Administración y el único que tendrá acceso al mismo.
- Usuario de unidad administrativa: Tendrá acceso a las pantallas de captura de la información de indicadores, así como a la consulta y respuesta de observaciones, en los módulos de Captura de Información y Mensajería respectivamente. Consultará, modificará y pondrá bajo validación para su envío la información correspondiente de los indicadores que le pertenezcan al ente público. El Usuario de Unidad Administrativa es el Enlace del ente público con la Contraloría General. Este usuario puede capturar y modificar información, y sólo podrá enviarla con la validación del Contralor Interno, el Usuario certificador de unidad administrativa. Es el encargado de pedir aperturas extemporáneas al Usuario administrador del sistema
- Usuario certificador de unidad administrativa: Es el Contralor Interno de cada ente público. Este usuario tiene la opción de captura únicamente en los espacios que le son asignados para comentarios y/u observaciones y valida la información. Por medio de una notificación autogenerada por el sistema, en el momento en que el Usuario de unidad administrativa notifique que ha terminado la captura de la información, el Contralor Interno será habilitado para dar su "Visto Bueno" y permitir el envío de la información por parte del Enlace del ente público.
- Consultor unidad administrativa: Tendrá acceso a toda la información de su unidad administrativa, pero no podrá modificarla.
- Consultor analista central (CGMA-Contraloría General): Consultará libremente la información de todos los datos registrados en el Sistema. Tendrá acceso a la pantalla de captura de observaciones y recomendaciones y tendrá la responsabilidad de turnarlas al ente público. Así mismo, decidirá en qué momento la información está lista para ser incluida como versión final en el repositorio, es decir, validará los cuestionarios de los entes. En una segunda etapa, podrá generar y editar reportes en el Módulo de reportes del sistema, usando la base de datos del repositorio, que contendrá toda la información enviada por los entes públicos.
- Consultor general central (CGMA-Contraloría General): Tendrá libre acceso a toda la información del Sistema, únicamente para su consulta.

Es por medio de este sistema que los usuarios de unidad administrativa, de acuerdo al calendario que se ha establecido, harán llegar a la CGMA la información correspondiente de su ente.

La captura de información se realizará de acuerdo al tipo de ente público del que se trate:

- Delegaciones
- Dependencias
- Entidades

Cuando el Usuario de unidad administrativa entre al Módulo de captura de información, automáticamente se le desplegarán las ventanas correspondientes a su tipo de ente público, de acuerdo a la información de su registro de usuario.

La captura de información se realizará en tres periodicidades distintas:

- Mensual (sólo Delegaciones)
- Trimestral
- Anual

Las ventanas de captura estarán abiertas permanentemente, de manera que los usuarios puedan consultar la información de manera continua, pero el envío de la información estará permitido únicamente en los días correspondientes.

La primera pantalla del Módulo de captura, tendrá tres enlaces que abrirán ventanas hacia los tres tipos de cuestionario según su periodicidad. Estos cuestionarios corresponderán al mes, trimestre o año en cuestión.

El Sistema automáticamente dará una leyenda en la parte superior de la ventana que dice:

“Está capturando la información de (el mes inmediato anterior) (y de lo que corresponda en esas fechas)”

El único usuario habilitado para capturar información es el Usuario de la unidad administrativa. Tendrá un botón para guardar los cambios que haya realizado durante su sesión, en caso de salir de su sesión y no haber guardado los cambios, serán descartadas las modificaciones realizadas. Las ventanas de captura de información serán visibles en todo momento para el Usuario certificador de unidad administrativa; sin embargo, él no podrá modificar ningún campo de captura de los cuestionarios.

Los usuarios de cada unidad administrativa tendrá acceso vía consulta a sus cuestionarios respectivos, únicamente aquellos que no han sido enviados podrán ser editados o modificados. Los usuarios Consultores Analistas centrales y Consultor General central tendrán acceso a los cuestionarios hasta que sean enviados por el usuario unidad administrativa.

El proceso de envío de la información durará los primeros 10 días hábiles de cada mes. Estará habilitado por el Sistema para finalizar la captura de información y la revisión por parte del Contralor Interno y para el envío de la información.

Una vez que el Usuario de la unidad administrativa termine la captura de la información de todos los cuestionarios, presionará un botón de “Guardar y notificar” que generará un aviso para el Contralor Interno, el Usuario certificador de unidad administrativa, para comenzar la revisión de los datos y, en su caso, otorgar el “Visto Bueno”.

Para poder enviar la información a validación con el Contralor Interno, todos los indicadores y datos estadísticos deberán ser llenados por el Usuario de unidad administrativa en el campo de captura de información. En caso de que los últimos no sean llenados, el espacio abierto para comentarios deberá contener un texto. Es decir, todos los indicadores y datos específicos deberán contener información en el campo de captura y/o en el espacio abierto para comentarios.

En el caso de las preguntas cualitativas, todos los espacios para texto deben de contener información. Si no se cumplen estas especificaciones, la información no podrá ser enviada a validación.

Al finalizar el cuestionario, se habilitará el botón “Guardar y notificar” con el cual se le avisará al Contralor Interno que puede proceder a revisar, validar la información y si lo considera prudente, otorgar su “Visto Bueno”.

El Usuario certificador de unidad administrativa, el Contralor Interno, una vez que haya recibido la notificación tendrá habilitados los siguientes espacios en cada uno de los cuestionarios:

- El cuadro de captura de texto, en el que podrá insertar cualquier tipo de comentario sobre la información que se envía en la vertiente correspondiente.
- Un casilla de verificación llamada “Visto Bueno”, con la cual autorizará el envío de la información.

En caso de encontrar inconsistencias o equivocaciones en los datos enviados por el Usuario de la unidad administrativa, el Usuario certificador de unidad administrativa, mediante el modulo de mensajería, reportará al Usuario de la unidad administrativa sus comentarios y correcciones para que estas sean incluidos y capturados. Después de dialogar las correcciones (por la mensajería del sistema o con la mejor opción que ellos acuerden) el Contralor Interno y el Enlace estarán de acuerdo en los datos a enviar.

Una vez que el usuario certificador de unidad administrativa ha otorgado su Visto Bueno, no puede retirarlo bajo ninguna circunstancia, por lo que se le enviará un aviso en pantalla al momento del registro del visto Bueno.

Cuando el usuario certificador de unidad administrativa otorgue su visto bueno a un cuestionario, éste quedará bloqueado para su modificación, es decir, el usuario unidad administrativa no podrá realizar ninguna modificación adicional al mismo.

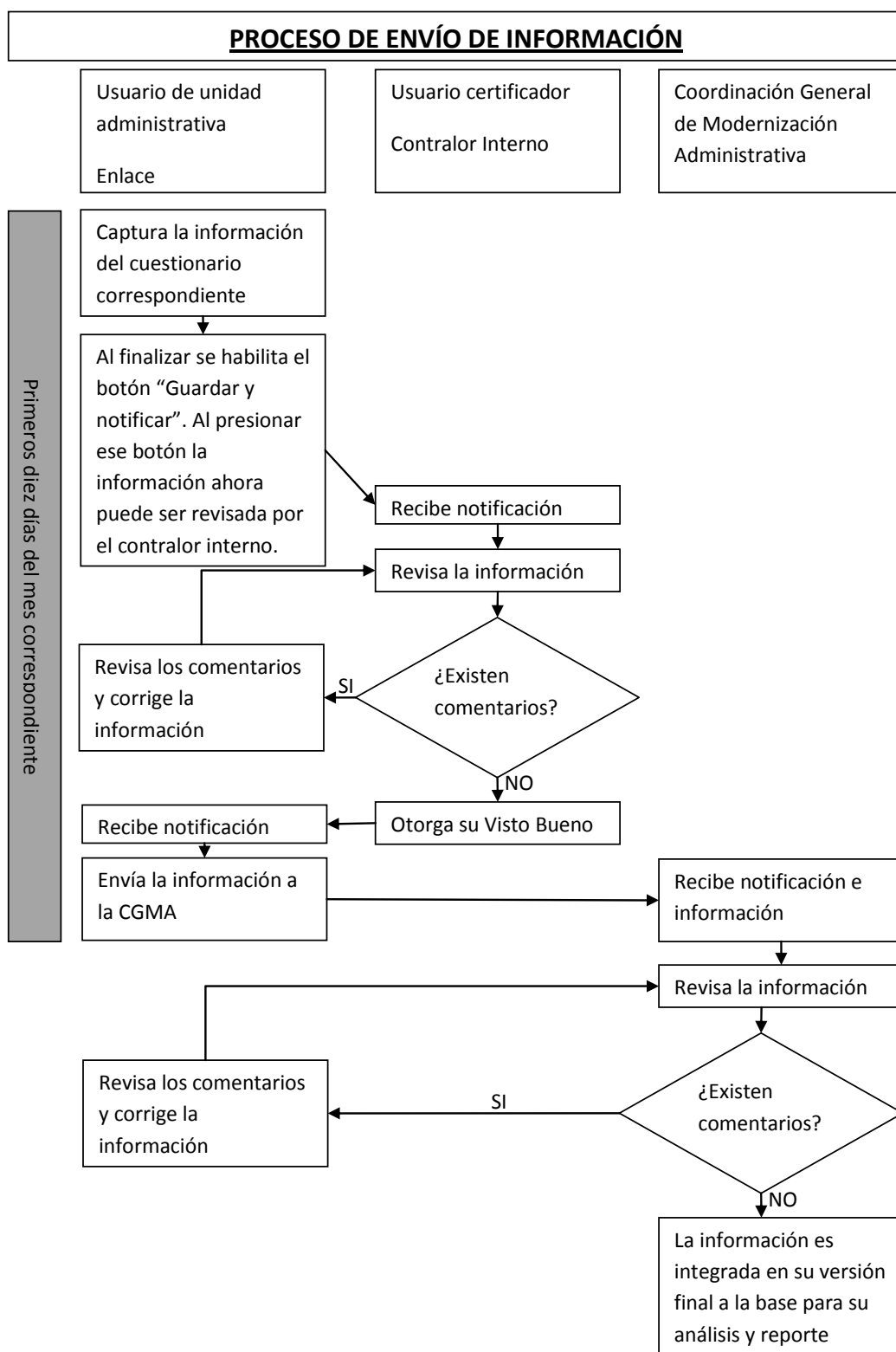
Una vez que el Contralor Interno ha dado su Visto Bueno a todas las perspectivas, una nueva notificación es creada para el Usuario de unidad administrativa, quien ahora tendrá activado el botón “Enviar”, con el que la información que se encuentre capturada será enviada a la CGMA para su procesamiento y análisis.

En caso de no cumplir alguno de los plazos establecidos se procederá de la siguiente manera:

- a) Si pasados diez días hábiles no se ha enviado la información a la CGMA:
 - Se cierra el Módulo de captura para el ente.
 - Se envía una alerta al Usuario de unidad administrativa, al Usuario consultor de unidad administrativa y al Usuario certificador de unidad administrativa.
 - El Usuario de unidad administrativa deberá pedir mediante el modulo de mensajería al Administrador del sistema una apertura extemporánea.
 - El Administrador abrirá el módulo por un periodo que le comunicará al Enlace mediante un mensaje.
- b) Si un Usuario consultor analista central encuentra prudente la modificación de alguno de los datos, entonces se lo hará saber al Usuario de la unidad administrativa a través del Módulo de mensajería y abrirá el Módulo de captura correspondiente para el ente, de modo que pueda el enlace realizar las correcciones necesarias.

En caso de no atender estos avisos, se enviará un oficio de reporte para el designado como Usuario consultor de unidad administrativa, quien preferentemente es el titular del ente. Al mismo tiempo se le dará conocimiento a la Dirección General de Asuntos Jurídicos y Responsabilidades para que proceda conforme determine.

La capacitación que se impartirá en torno al PROMOEVA, incluirá una capacitación sobre el SIPROMOEVA. Igualmente, todo usuario tendrá acceso al manual de usuario correspondiente a su perfil y que se encontrará en todo momento a la mano en el sistema. Cualquier duda o comentario podrá hacersele llegar al administrador del sistema por medio de la mensajería interna del sistema, vía correo electrónico o a los datos de contacto que se informan al final del presente documento.



VI. Calendario de Actividades

La carga de información se registrará por el siguiente calendario.

Primeros 10 días del mes:	Se envía la información correspondiente a:
Enero	Mensual de diciembre del año anterior
Febrero	Mensual de enero y el cuarto trimestre del año anterior
Marzo	Mensual de febrero y la anual del año anterior
Abril	Mensual de marzo
Mayo	Mensual de abril y el primer trimestre del año
Junio	Mensual de mayo
Julio	Mensual de junio
Agosto	Mensual de julio y el segundo trimestre del año
Septiembre	Mensual de agosto
Octubre	Mensual de septiembre
Noviembre	Mensual de octubre y el tercer trimestre del año
Diciembre	Mensual de noviembre

Las publicaciones se realizarán de acuerdo con el siguiente calendario:

Último día hábil de	Publicación	Cobertura
Enero	Informe al mes de diciembre del año anterior	Delegaciones
Febrero	Informe al mes de enero	Delegaciones
	Informe 4to Trimestre del año anterior	Delegaciones y Entes Públicos
Marzo	Informe al mes de febrero	Delegaciones
Abril	Informe al mes de marzo	Delegaciones
Mayo	Informe al mes de abril	Delegaciones
	Informe 1er Trimestre	Delegaciones y Entes Públicos
	Informe Anual correspondiente al año anterior	Delegaciones y Entes Públicos
Junio	Informe al mes de mayo	Delegaciones

Julio	Informe al mes de junio	Delegaciones
	Evaluación Anual	Entes Públicos seleccionados
Agosto	Informe al mes de julio	Delegaciones
	Informe 2do Trimestre	Delegaciones y Entes Públicos
Septiembre	Informe al mes de agosto	Delegaciones
Octubre	Informe al mes de septiembre	Delegaciones
Noviembre	Informe al mes de octubre	Delegaciones
	Informe 3er Trimestre	Delegaciones y Entes Públicos
Diciembre	Informe al mes noviembre	Delegaciones

• **Grupo de Trabajo**

El grupo de trabajo serán los encargados de enviar, revisar y validar la información sobre los indicadores de gestión y resultados, así como de responder las preguntas de información cualitativa y deberán apoyarse en las áreas pertinentes. Serán tres personas como a continuación se describen:

.1 Enlace (Usuario de unidad administrativa)

Definición: Es la persona encargada de recabar y cargar la información en el sistema. El enlace es la persona responsable ante la Contraloría General de la información reportada en el sistema y de las acciones derivadas del PROMOEVA.

Perfil: Al menos con nivel de Subdirector en temas de Planeación, administración, operador de principal servicio o programa del ente o similar, ya que conoce las atribuciones, objetivos, programas y estrategias del ente.

.2 Capturista (Usuario de unidad administrativa)

Definición: Es una persona designada por el enlace que le puede apoyar en la carga de información y ocupará la clave del enlace para acceder al sistema.

Perfil: Personal del área de planeación que conozca las atribuciones, objetivos, programas y estrategias del ente.

.3 Validador (Usuario certificador de unidad administrativa)

Definición: Es la persona que validará y verificará la veracidad de la información que se cargó al sistema.

Perfil: Es el Contralor Interno del ente.

.4 Procedimiento para la designación

La designación de los enlaces se realizará conforme al siguiente procedimiento:

- La CGMA solicitará por oficio al titular del ente la designación del enlace.
- El ente mediante oficio y con el formato de designación (anexo) enviará propuesta de enlace.
- La CGMA dará el visto bueno, mediante similar, de la designación.

En la situación que se requiera cambiar al enlace se realizará conforme al siguiente procedimiento:

- El ente lo solicitará por oficio con el formato de modificación de enlace (anexo)
- La CGMA dará el visto bueno, mediante similar, de la nueva designación.

- **Coordinación con la CGMA**

La CGMA tendrá mecanismos para mantener contacto con los entes, para la realización de carga extemporánea de información al sistema, en caso de necesidad de modificar o revisar la información enviada, así como para la capacitación de los enlaces.

.1 Contacto

Para cualquier duda sobre los indicadores de gestión, resultados o preguntas relacionadas al sistema, la comunicación se realizará a través del sistema de mensajería del propio sistema, en casos extraordinarios se puede escribir al correo o por teléfono:

Correo Electrónico: promoeva@df.gob.mx

Teléfono: 55 88 83 65

.2 Procedimiento de carga extemporánea

En las situaciones donde los enlaces no hayan realizado la captura de información en el tiempo que marca el calendario, podrán solicitar una carga extemporánea mediante el módulo de mensajería del sistema donde el enlace solicitará al administrador del sistema una apertura extemporánea, el administrador abrirá el módulo por un periodo que le comunicará al Enlace mediante un mensaje.

.3 Solicitud de modificación o revisión de información

En las situaciones donde la CGMA observe que la información recibida no sea coherente o no crea que sea fidedigna solicitará al ente mediante oficio una revisión o su modificación.

.4 Capacitación de los Enlaces

La capacitación se realizará conforme al calendario de actividades que se elaborará para cada año y se hará del conocimiento de los entes con anticipación suficiente para que los enlaces asistan a las capacitaciones.

- **Participación Ciudadana**

El Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental (PROMOEVA) 2010 – 2012 tiene como objetivo sentar las bases para una estrategia coordinada y autosustentable de evaluación que promueva la Gestión para Resultados dirigida al ciudadano en la Administración Pública del Distrito Federal. Se tiene contemplado incentivar la Participación Ciudadana a través del involucramiento de Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) y Academia en la evaluación del desempeño gubernamental. La mecánica para este proceso se detalla a continuación.

.1 Convocatoria General

De manera anual, se lanzará una convocatoria general bajo el criterio de máxima publicidad para extender una invitación a la academia y organizaciones de la sociedad civil interesadas en participar en la evaluación del desempeño gubernamental del Distrito Federal a través del PROMOEVA. A las organizaciones e instituciones que cumplan con los requisitos solicitados se les invitará a conocer la agenda de trabajo y los espacios de participación existentes.

.2 Requisitos para la academia y las Organizaciones de la Sociedad Civil

Los requisitos mencionados en el apartado anterior son los siguientes:

- Ser organizaciones inscritas en el Registro Federal de Organizaciones de la Sociedad Civil u organizaciones inscritas en el Registro de Organizaciones de la Sociedad Civil del Distrito Federal.
- Aparecer con la información actualizada en el Buscador de Organizaciones inscrita en el Registro Federal de las OSC, en el caso de las organizaciones registradas en el Registro Federal de Organizaciones de la Sociedad Civil. En el caso de las organizaciones de la Sociedad Civil del Distrito Federal, aparecer en Directorio de las Organizaciones Civiles del Distrito Federal.

- Contar con al menos 2 años de experiencia en la temática de la convocatoria.
- Haber realizado estudios o investigación, que se encuentre publicada, previa en la temática de la convocatoria lanzada.

.3 Mecánica de Trabajo

Una vez que las instituciones y organizaciones de la sociedad civil conozcan la propuesta, las condiciones y ámbitos de participación y calendario de colaboración, se llevará a cabo una mecánica de trabajo que consistirá en:

- Mesas temáticas. En ellas se especificarán de forma inicial las discusiones y entregas que deberán realizarse de manera periódica y las restricciones en cumplimiento y trabajo para poder participar. Posteriormente, se acordarán las reuniones que sean necesarias para generar discusiones temáticas o acuerdos en relación a alguna entrega.
- Envío de información. Con el objetivo de facilitar la comunicación entre la Contraloría General del Distrito Federal, la academia y las organizaciones de la sociedad civil, el mecanismo de envío de información se realizará vía correo electrónico. Los intercambios de información que no puedan realizarse por este medio, se llevarán a cabo en las mesas temáticas.
- Generación de entregables. Las contribuciones que la academia y las organizaciones de la sociedad civil realicen, serán enviadas a la Contraloría General, la cual verificará la seriedad y coherencia metodológica de los documentos antes de integrarlos a los productos que se muestren a la ciudadanía y a los entes públicos del Distrito Federal.

VII. Coordinación Interinstitucional

Para el cumplimiento del objetivo general del PROMOEVA 2010-2012 referente a generar una estrategia coordinada y autosustentable de evaluación, se integrarán a los distintos entes públicos de la Administración Pública del Distrito Federal que se encuentran involucrados en la Gestión para Resultados.

• Contraloría General del Distrito Federal

La Contraloría General evaluará el desempeño gubernamental y el logro de resultados de acuerdo al alcance definido anteriormente en este documento, y otorgará las recomendaciones que considere necesarias y útiles para la mejora del desempeño del ente público, mismas a las que dará seguimiento. Este programa contempla acciones de carácter vinculante dentro de las atribuciones de la Contraloría General dado que los contralores internos tendrán acceso a los datos, reportes y evaluaciones. Si de esa información derivan hallazgos y posibles incumplimientos, la Coordinación General de Modernización Administrativa turnará la misma a las contralorías internas para las acciones o procesos que se consideren necesarios.

• Jefatura de Gobierno del Distrito Federal

Con el objetivo de generar políticas integrales y de mayor bienestar para la ciudadanía, se coordinará el seguimiento de las metas y compromisos del Jefe de Gobierno con los indicadores de resultados de los entes públicos generados y evaluados por la Contraloría General del Distrito Federal que conforman a la Administración Pública Local. Así mismo, se participará en los procesos de capacitación de los líderes de meta que se definan.

• Secretaría de Finanzas

Con la perspectiva de que el Gobierno del Distrito Federal pueda contar con un Presupuesto basado en Resultados que rinda mejores cuentas a la ciudadanía sobre sus acciones y desempeño, se promoverá que los indicadores de gestión y resultados se vinculen con el control del ejercicio del gasto público.

• Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal (InfoDF)

Para contribuir a una mayor transparencia y rendición de cuentas en la gestión pública del gobierno local en la estrategia de seguimiento y evaluación del desempeño gubernamental, se colaborará con el InfoDF en las publicaciones que se realicen para el ciudadano, así como para coadyuvar en la generación de indicadores de gestión para el cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.

- **Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EvalúaDF)**

Para los entes que cuenten con programas que se cataloguen como programas sociales, se tendrá que cumplir con los lineamientos de evaluación interna que el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EvalúaDF) publicó el 12 de Noviembre de 2009 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal correspondientes a la evaluación 2009, así como los lineamientos que el EvalúaDF publique correspondientes a las evaluaciones 2010, 2011 y 2012. Asimismo, serán elementos de evaluación el cumplimiento de los Lineamientos para la elaboración de reglas de operación de los programas sociales específicos 2010 y los Lineamientos para la formulación de nuevos programas sociales específicos que el Consejo publicó en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 25 de enero de 2010.

VIII. Glosario

- **Ente Público:** se refiere a las Dependencias, Órganos Descentralizados, Órganos de apoyo al Jefe de Gobierno, Delegaciones, Órganos Desconcentrados, Fideicomisos Públicos y Empresas de Participación Mayoritaria de la administración pública del Distrito Federal.
- **Evaluación:** al análisis sistemático y objetivo de los entes públicos y sus programas con la finalidad de determinar la pertinencia y el logro de sus objetivos y metas, así como su eficiencia, eficacia, calidad, resultados, impacto y sostenibilidad.
- **Monitoreo:** se refiere al seguimiento sistémico de indicadores con la finalidad de generar herramientas que ayuden a la toma de decisiones.
- **Matriz de Marco Lógico:** metodología para la elaboración de la matriz de indicadores, mediante la cual se describe el fin, propósito, componentes y actividades, así como los indicadores, las metas, medios de verificación y supuestos para cada uno de los objetos de los programas y entes públicos.
- **FODA:** se refiere a la metodología que evalúa las Fortalezas, las Oportunidades, las Debilidades y las Amenazas ya sea de un ente o de un proyecto.
- **Árbol de Problema:** se refiere a la metodología de ocupar un esquema conceptual para describir de donde proviene el problema, con qué elementos se cuenta para su solución y describe como se llevará a cabo la solución.
- **Análisis de Motricidad y Dependencia:** es un modelo cualitativo de análisis que compara la influencia mutua que ejercen entre sí diferentes aspectos al interior de una situación. Se ha recomendado para analizar situaciones complejas, donde el analista quiere establecer cuáles pudieran influir en mayor grado sobre las demás que ha incluido en el arreglo.
- **Planeación Estratégica:** se refiere a la herramienta que permite tomar decisiones y aprovechar fortalezas internas y oportunidades externas para lograr una actuación eficiente y efectiva para el logro de los objetivos. Determina los procesos, recursos y actividades que deben realizarse para alcanzar los objetivos planteados.
- **Cronograma de trabajo:** se refiere al documento donde se especifica los tiempos para la realización de las diferentes acciones en la ejecución del proyecto.
- **Plan de proyecto:** documento donde se plantean las acciones y estrategias a realizar para llevar a cabo el proyecto.
- **Estructura de trabajo, roles y responsables:** documento donde se detalla la metodología de trabajo, actores y responsables de las acciones en la ejecución del proyecto.
- **Procedimientos de gestión:** proceso por el cual el área o áreas responsables de los proyectos se coordinan para llevar un seguimiento puntual de la ejecución del proyecto.
- **Análisis de riesgos, restricciones y/o limitaciones:** metodología que se ocupa para conocer, como su nombre lo indica, los riesgos, las restricciones y/o limitantes en la ejecución del proyecto o de las acciones de los actores.
- **Proceso:** conjunto de actividades relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultado y son generalmente planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas para aportar valor.
- **Documento:** información y su medio de soporte, el cual puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón que forme parte de los procedimientos del ente público.
- **Formatos:** documento pre-establecido para complementarlo con información. Por ejemplo un formato de solicitud, una cédula de captura.
- **Proyecto:** esfuerzo coordinado y planeado que se realiza de manera temporal para crear y/o entregar un producto o servicio, a través de una serie de actividades consecutivas.

IX. Anexos

- a. Formato de oficio de designación de Enlaces
- b. Formato de oficio para cambio de Enlaces
- c. Ejemplos de Portafolios de Indicadores (Gestión General, Resultados y Gestión Específicos)

a.- Formato de designación de enlaces.

México, Distrito Federal a XX de xxxxxx de 2010.
XXXXXX/0XXX/2010

Lic. Irak López Dávila
Coordinador General de
Modernización Administrativa
en la Contraloría General

Presente

Por medio de la presente hago de su conocimiento la designación del enlace para el Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental:

Nombre	Cargo	Teléfono y correo electrónico

Sin más por el momento le envió un cordial saludo

Atentamente

Nombre del Titular de la Dependencia
Dependencia.

b.- Formato de oficio para el cambio de enlace

México, Distrito Federal a XX de xxxxxx de 2010.
XXXXXX/0XXX/2010

Lic. Irak López Dávila
Coordinador General de
Modernización Administrativa
en la Contraloría General

Presente

Por medio de la presente hago de su conocimiento el cambio de del enlace para el Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental:

Nuevo Enlace:

Nombre Cargo Teléfono y correo electrónico

Enlace Anterior:

Nombre Cargo Teléfono y correo electrónico

Sin más por el momento le envió un cordial saludo

Atentamente

Nombre del Titular de la Dependencia
Dependencia.

Ejemplo: Portafolio de Indicadores de Gestión General.

Perspectiva			Finanzas Públicas										
Vertiente			Egresos										
Tipo de información			Cuantitativa. Indicadores de Gestión Generales										
Clave	Nombre	Fórmula	Valor	Unidad de Medida	Objetivo	Tipo de Indicador	Periodicidad	Documentos relacionados	Parámetros, Estadísticas o Indicadores Relacionados	Línea Base	Metas		
											2010	2011	2012
FPE.001	Evolución anual del gasto	Monto del presupuesto ejercido al período / Monto del presupuesto anual modificado al período		Porcentaje	Conocer la evolución del gasto de los recursos públicos del ejercicio fiscal.	Gestión	Anual	Preguntar en finanzas					
FPE. 002	Evolución anual del gasto corriente	Monto del presupuesto programado de gasto corriente al período / Monto del presupuesto de gasto corriente anual modificado al período		Porcentaje	Conocer la evolución del gasto corriente	Gestión	Anual	Preguntar en finanzas					
FPE.003	Evolución anual del gasto de servicios personales (Capítulo 1000)	Monto del presupuesto ejercido de servicios personales (Capítulo 1000) al período / Monto del presupuesto anual de servicios personales modificado al período		Porcentaje	Conocer la evolución del gasto de servicios personales	Gestión	Anual	Preguntar en finanzas					

Ejemplo: Portafolio de Indicadores de Resultados

Perspectiva			Procesos Internos													
Vertiente			Evaluación de Programas y Proyectos del Ente Público													
Tipo de información			Cuantitativa. Indicadores de Resultados													
Ente Público			Secretaría de Seguridad Pública													
Clave	Nombre	Fórmula	Valor	Unidad de Medida	Objetivo	Objetivo al que contribuye	Tipo de Indicador	Periodicidad	Documentos relacionados	Parámetros, Estadísticas o Indicadores Relacionados	Fuente	Línea Base	Comp artido con	Metas		
														2010	2011	2012
SSP.R.001	Eficiencia policial por delegación	Número de remisiones por robo realizadas por delegación en el periodo / número de denuncias por robo por delegación en el periodo		Promedio	Conocer la eficiencia del trabajo policial por delegación	Disminuir el índice delictivo	Resultados Existente	Trimestral								
SSP.R.002	Número de remisiones por robo por delegación cada 100,000 habitantes	Número de remisiones por robo por delegación realizadas al periodo/ Población total del Distrito Federal por delegación por cada 100,000 habitantes		Promedio	Conocer el número promedio de remisiones que realiza la policía en el Distrito Federal por delegación por cada 100,000 habitantes	Disminuir el índice delictivo	Resultados Existente	Trimestral								
SSP.R.003	Índice de recuperación de autos robados	[Número de autos robados recuperados al periodo / Número de autos robados al periodo] * 100		Porcentaje	Conocer el porcentaje de autos robados que se recuperaron al periodo	Disminuir el número de autos robados	Resultados Existente	Trimestral					PGJ			

Ejemplo: Portafolio de Indicadores de Gestión Específicos

Perspectiva			Procesos Internos												
Vertiente			Evaluación de Programas y Proyectos del Ente Público												
Tipo de información			Cuantitativa. Indicadores de Gestión Específicos												
Ente Público			Secretaría de Salud												
Clave	Nombre	Fórmula	Valor	Unidad de Medida	Objetivo	Objetivo al que contribuye	Tipo de Indicador	Periodicidad	Documentos relacionados	Parámetros, Estadísticas o Indicadores Relacionados	Fuente	Línea Base	Metas		
													2010	2011	2012
SSa.G.00 1	Porcentaje de afiliación al Seguro Popular en el Distrito Federal	[Total de habitantes del Distrito Federal afiliados al Sistema de Protección Social en Salud (Seguro Popular) al periodo/ Total de población del Distrito Federal sin seguridad social al periodo] * 100		Porcentaje	Conocer el porcentaje de habitantes del Distrito Federal que no cuentan con seguridad social afiliados al Seguro Popular.	Que toda la población del Distrito Federal cuente con seguridad social	Gestión Factible	Anual							
SSa.G.00 2	Porcentaje de afiliación al Programa de Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos (PSMMG)	[Total de Personas habitantes del en el Distrito Federal inscritas al Programa de Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos (PSMMG) al periodo/ Total de población del Distrito Federal sin seguridad social al periodo] * 100		Porcentaje	Conocer el porcentaje de personas que no cuentan con seguridad social afiliadas al Programa de Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos (PSMMG)	Que toda la población del Distrito Federal tenga acceso a servicios médicos y medicamentos	Gestión Factible	Anual							

DELEGACIÓN AZCAPOTZALCO**LISTADO DE PROCEDIMIENTOS**

Enrique Vargas Anaya, Jefe Delegacional en Azcapotzalco, con fundamento en el artículo 18 y Noveno Transitorio del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, y de conformidad con el número de registro MA-02D02-15/09 emitido por el Coordinador General de Modernización Administrativa del Gobierno del Distrito Federal, ha tenido a bien expedir el siguiente:

LISTADO DE PROCEDIMIENTOS DE LA DELEGACIÓN AZCAPOTZALCO

Dirección General de Desarrollo Social	
Número de Procedimiento	Nombre del Procedimiento
001	Trámite para la Dispersión a los Beneficiarios del Programa General de Equidad Social.
002	Solicitud y Trámite para la Reposición de Tarjetas Electrónicas, para el Depósito de Apoyos Económicos Mensuales.
003	Solicitud y Trámite para la Contratación de la Empresa Dispensora.
004	Solicitud y Trámite de Altas para los Apoyos Económicos de los Programas de Equidad Social.

Transitorios

Primero. Publíquese en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, para dar cumplimiento al numeral 4.4.10 de la Circular Uno Bis.

Segundo. La Coordinación de Planeación y Modernización Administrativa, una vez publicado el presente listado de procedimientos, deberá reproducirlo y distribuirlo entre los titulares que conforman la estructura organizacional, con el propósito de que estén adecuada y permanentemente informados de la organización y los procedimientos internos aplicables en su área de adscripción.

México, Distrito Federal a 10 de Noviembre de 2010

ENRIQUE VARGAS ANAYA

(Firma)

JEFE DELEGACIONAL EN AZCAPOTZALCO

DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC

LIC. AGUSTÍN TORRES PÉREZ, Jefe Delegacional en Cuauhtémoc, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 87 tercer párrafo, 104, 105, 117 fracciones I y XI, del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; 1, 2 párrafo tercero, 37 y 39 fracciones XLV y LXXXIII de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal; 120 del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal; 11, 71 fracción IX, 72, 73, 74 y 75 de la Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal y

CONSIDERANDO

Que la Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal es el ordenamiento legal que regula la actuación de la Administración Pública del Distrito Federal ante los particulares, misma en la que se establece que las actuaciones y diligencias de orden administrativo deben ser ejecutadas en días hábiles, señalando como inhábiles entre otros, aquellos en que se suspendan de manera general las labores de las Dependencias, Entidades o Delegación respectiva de la Administración Pública del Distrito Federal;

Que en cumplimiento a lo dispuesto por la Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal, los días inhábiles que se determinen mediante Acuerdo, deben darse a conocer al público mediante la publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, he tenido a bien expedir el siguiente:

ACUERDO POR EL QUE SE DECLARAN Y DAN A CONOCER LOS DÍAS QUE SE SEÑALAN COMO INHÁBILES PARA LOS TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS QUE SE INDICAN, A CARGO DEL ÓRGANO POLÍTICO ADMINISTRATIVO EN CUAUHTÉMOC Y EN CONSECUENCIA SE SUSPENDEN LOS TÉRMINOS INHERENTES A LA TRAMITACIÓN.

PRIMERO.- Los días 20, 21, 22, 23, 24, 27, 28, 29, 30, y 31 de Diciembre de 2010 y 03, 04, 05, 06 y 07 de Enero de 2011, se considerarán inhábiles para efectos de la recepción de documentos e informes, trámites, resoluciones, avisos, actuaciones, diligencias, cómputo de términos, inicio, substanciación, desahogo de procedimientos administrativos, notificaciones, citatorios, emplazamientos, requerimientos, solicitudes de informes o documentos, recursos de inconformidad, revocación o algún otro medio de impugnación, así como cualquier acto administrativo, respecto a servidores públicos adscritos a la Delegación Cuauhtémoc.

En virtud de lo anterior, para los efectos legales y/o administrativos, en el cómputo de términos no deben ser considerados como días hábiles los días citados en el párrafo precedente, por lo que estarán cerradas la Ventanilla Única Delegacional y el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC).

SEGUNDO.- Se excluye de lo dispuesto en el punto que antecede, a la materia de protección civil, en cuyo caso se estará a lo dispuesto por la ley específica de que se trate; lo señalado en el artículo 97 de la Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal, respecto a las visitas de verificación administrativas, así como cualquier actuación o resolución que tenga efectos al interior de la Administración Pública del Órgano Político-Administrativo en Cuauhtémoc.

TERCERO.- Cualquier actuación o promoción ante la Delegación Cuauhtémoc en los días considerados como inhábiles por el presente acuerdo, surtirá efectos hasta el primer día hábil siguiente. Cuando se cuente con plazo para la presentación de promociones y el último día de éste sea el considerado como inhábil, sus efectos se prorrogarán hasta el día hábil siguiente.

TRANSITORIOS

ÚNICO. Publíquese en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

México D.F., a 8 de Noviembre de 2010.

(Firma)
LIC. AGUSTÍN TORRES PÉREZ
JEFE DELEGACIONAL EN CUAUHTÉMOC

DELEGACIÓN VENUSTIANO CARRANZA

ALEJANDRO RAFAEL PIÑA MEDINA, JEFE DELEGACIONAL EN VENUSTIANO CARRANZA, con fundamento en los artículos 87, 112, segundo párrafo y 117 del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; 39 fracción XLVIII, LVI de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal; 32, 33, 34, 35 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal; Vigésimo Primero Transitorio del Decreto de Presupuesto de Egresos del Distrito Federal para el Ejercicio Fiscal 2010 y 50 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, y

REGLAS DE OPERACIÓN DE LA ASISTENCIA SOCIAL RESPONDE MEJOR A LAS NECESIDADES DE LA CIUDADANIA DE LA ACCION INSTITUCIONAL DE SERVICIOS Y AYUDAS DESCONCENTRADAS DE ASISTENCIA SOCIAL CONSISTENTE A LA ENTREGA DE PAVOS NATURALES Y AHUMADOS, A CARGO DE LA DELEGACIÓN VENUSTIANO CARRANZA, PARA EL EJERCICIO FISCAL 2010.

CONSIDERANDO

Que respecto de los programas destinados al desarrollo social, la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal y su Reglamento requieren lineamientos y mecanismos de operación en los que se incluya, al menos: “La dependencia o entidad responsable del programa, los objetivos y alcances; sus metas físicas; su programación presupuestal; los requisitos y procedimientos de acceso; los procedimientos de instrumentación; el procedimiento de queja o inconformidad ciudadana; los mecanismos de exigibilidad; los mecanismos de evaluación y los indicadores, las formas de participación social y la articulación con otros programas sociales”. En cumplimiento y fundamento en los artículos, 7, 8 y 10 Ley General de Desarrollo Social, 1, 3 fracción IV, 11 fracción I, II y 37 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal; 128 fracción VIII del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal y según el Numeral III.6.1 párrafo octavo del Manual Administrativo de la Delegación Venustiano Carranza y de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 12 y 13 fracciones XII de la Ley de la Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal se informa: Que la Delegación Venustiano Carranza, establece los lineamientos y mecanismos de operación siguientes, para los Programas de:

ENTREGA DE PAVOS NATURALES Y AHUMADOS A FAMILIAS DE ESCASOS RECURSOS.

Dependencia o entidad responsable del programa:

La Dirección Ejecutiva de Participación Ciudadana y la Subdirección de Fomento Cultural y Recreación área adscrita a la Dirección General de Desarrollo Social en la Delegación Venustiano Carranza.

Objetivos y alcances:

Entregar pavos naturales y ahumados de forma gratuita a familias habitantes de colonias populares, por su participación en las actividades de las posadas navideñas.

Metas físicas:

Se entregaran 2000 pavos naturales y 500 pavos ahumados a familias de escasos recursos, que asistirán a las posadas navideñas, en 35 eventos programados.

Programación Presupuestales:

\$ 1, 205,000.00 (Un millón doscientos cinco mil pesos 00/100 M.N.).

Requisitos y procedimientos de acceso:

- 1.- Este programa está dirigido a familias habitantes de la Delegación.
- 2.- Acudir personalmente en la fecha y horario indicado para recibir su pavo natural o ahumado de conformidad con la programación que para tal efecto se establezca.
- 3.- Únicamente se entregará un pavo natural o ahumado por familia.
- 4.- El representante de la familia beneficiada, deberá proporcionar los datos requeridos para el llenado del recibo correspondiente.

Procedimientos de instrumentación:

En las fechas indicadas se realizará la entrega del pavo natural o ahumado, en diferentes colonias de la Demarcación, a las familias asistentes a dichos eventos.

Los procedimientos de quejas o conformidad ciudadana:

El ciudadano que desee inconformarse o interponer una queja, deberá hacerlo por escrito dirigido a la Dirección Ejecutiva de Participación Ciudadana, el cual deberá ser de manera respetuosa.

Mecanismo de exigibilidad:

De acuerdo a la disponibilidad de los recursos financieros.

Mecanismo de evaluación y los indicadores:

La Dirección General de Desarrollo Social, Subdirección de Fomento Cultural y Recreación y La Dirección Ejecutiva de Participación Ciudadana, serán los responsables de generar oportunamente los mecanismos e instrumentos de supervisión y evaluación, a fin de determinar la correcta entrega de los pavos ahumados y naturales por parte del personal comprometido de la operación.

Formas de participación Social:

No aplica.

La articulación con otros Programas Sociales:

No aplica.

Transitorio

Publíquese en la Gaceta Oficial del Distrito Federal

México D. F., a 20 de Octubre de 2010

ATENTAMENTE

(Firma)

ALEJANDRO RAFAEL PIÑA MEDINA
JEFE DELEGACIONAL EN VENUSTIANO CARRANZA

CONVOCATORIAS DE LICITACIÓN Y FALLOS

GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA

Lic. Víctor Manuel Motta Mercado con las facultades otorgadas al cargo que ocupa, en la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, en los términos de los Artículos 21 Fracción III de la Ley Orgánica de la Secretaría de Seguridad Pública, 37 Fracciones III y IV del Reglamento Interno de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, al manual administrativo de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal página 571 paso I y IV, en correlación con los artículos 33 fracción XXIV , 37 y 43 penúltimo párrafo, de la Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal, emito la siguiente:

Nota Aclaratoria a la convocatoria No. 004 referente a la Licitación Pública Nacional Número 30001066-004-2010 publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 16 de Noviembre del 2010, número 969

En la página 29, primer párrafo

Dice:

El Lic. Víctor Manuel Motta Mercado, Director de Adquisiciones, Almacenes y Aseguramiento de la Secretaría de Seguridad Pública Acredita sus facultades, en términos del artículo Número en observancia a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 134, así como en los Artículos 26, 27 inciso a), 28, 30 fracción I, 32 de Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal, 36, 37, 39 párrafo segundo, 40 y 41 de su reglamento y 51 de la Ley del Presupuesto y Gasto Eficiente para el Distrito Federal se convoca a los interesados a participar en la(s) licitación(es) relativa a la contratación del Arrendamiento puro de 1,000 vehículos y 1,000 motocicletas nuevos modelos 2011, equipados como patrullas, para la prestación de los servicios de Seguridad Pública en la Ciudad de México, por un periodo de 34 meses...

Debe decir:

El Lic. Víctor Manuel Motta Mercado, Director de Adquisiciones, Almacenes y Aseguramiento de la Secretaría de Seguridad Pública en observancia a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 134, así como en los Artículos 26, 27 inciso a), 28, 30 fracción I, 32 de Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal, 36, 37, 39 párrafo segundo, 40 y 41 de su reglamento y 51 de la Ley del Presupuesto y Gasto Eficiente para el Distrito Federal se convoca a los interesados a participar en la(s) licitación(es) relativa a la contratación del **Arrendamiento puro de 1,000 vehículos y 1,000 motocicletas nuevos modelos 2010 o superiores, equipados como patrullas, para la prestación de los servicios de Seguridad Pública en la Ciudad de México, por un periodo de 34 meses...**

MÉXICO, D.F., A 17 DE NOVIEMBRE DEL 2010.

(Firma)

LIC. VÍCTOR MANUEL MOTTA MERCADO
DIRECTOR DE ADQUISICIONES ALMACENES Y ASEGURAMIENTO

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL
DELEGACIÓN POLÍTICA EN IZTAPALAPA
Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano
FALLOS

La Administración Pública del Distrito Federal, por conducto de la Delegación Iztapalapa a través del Ing. Julio Millán Soberanes, Director General de Obras y Desarrollo Urbano, y en cumplimiento al Artículo 34 de la Ley de Obras Públicas del Distrito Federal, informa los fallos de las Licitaciones Públicas de carácter Nacional para la contratación en la modalidad de Obra Pública a Precios Unitarios, con cargo a la inversión autorizada según oficio de autorización número SFDF/SE/0054/2010 de fecha 04 de Enero del 2010, en el mes de Octubre de 2010 conforme a lo siguiente:

Nº de Licitación	Descripción y ubicación de la obra	Empresa	Monto con IV.A.	Inicio de Obra	Terminación de Obra
3000-1116-052-10	REHABILITACIÓN DE 2 CANCHAS DE BEISBOL EN DIFERENTES COLONIAS DE LAS DIRECCIÓN TERRITORIAL CABEZA DE JUÁREZ DE LA DELEGACIÓN IZTAPALAPA	GRUPO REUNI2, S.A. DE C.V.	\$1,930,554.49	11 DE OCTUBRE DE 2010	23 DE DICIEMBRE DE 2010
3000-1116-053-10	CONSTRUCCIÓN DE LA PRIMERA ETAPA DEL CORREDOR CULTURAL ACULCO, UBICADO SOBRE EL CAMELLÓN DE LA CALLE RODOLFO USIGLI EN LOS TRAMOS COMPRENDIDOS ENTRE EL EJE 3 SUR (AV.5) Y LA CALLE TENIENTE FAUSTO VEGA, LA CALLE SUR 107-A Y LA CALLE SUR 111-A Y SOBRE EL CAMELLÓN DE LA CALLE ALFONSO DEL TORO EN EL TRAMO COMPRENDIDO ENTRE LA CALLE SUR 101-A Y LA CALLE SUR 105; EN LAS COLONIAS SECTOR POPULAR, HÉROES DE CHURUBUSCO Y ESCUADRÓN 201 EN LA DIRECCIÓN TERRITORIAL ACULCO DE LA DELEGACIÓN IZTAPALAPA	SI2 INGENIERIA, S.A. DE C.V.	\$2,690,487.17	25 DE OCTUBRE DE 2010	23 DE DICIEMBRE DE 2010
3000-1116-054-10	CONSTRUCCIÓN DE LA PRIMERA ETAPA DEL CORREDOR CULTURAL REFORMA POLÍTICA, UBICADO SOBRE AV. REFORMA POLÍTICA DESDE CALZADA ERMITA IZTAPALAPA HASTA LA CALLE REFORMA ECONÓMICA, DESDE LA CALLE REFORMA DEPORTIVA HASTA AV. DE LAS MINAS, EN LA DIRECCIÓN TERRITORIAL PARAJE SAN JUAN DE LA DELEGACIÓN IZTAPALAPA	CONSTRUCCIÓN ASESORIA Y SUPERVISIÓN, S.A. DE C.V.	\$3,536,641.52	25 DE OCTUBRE DE 2010	23 DE DICIEMBRE DE 2010

3000-1116-055-10	CONSTRUCCIÓN DE LA PRIMERA ETAPA DEL CORREDOR CULTURAL ROSARIO CASTELLANOS, UBICADO SOBRE AV. ROSARIO CASTELLANOS DESDE AV. RADIODIFUSIÓN HASTA EL EJE 5 SUR, SOBRE AV. CADENA AZÚL DESDE EJE 5 SUR HASTA CALLE HUMBERTO G. TAMAYO, SOBRE AV. TELECOMUNICACIONES DESDE CALLE HUMBERTO G. TAMAYO HASTA PLUTARCO ELIAS CALLES, EN LA DIRECCIÓN TERRITORIAL CABEZA DE JUÁREZ DE LA DELEGACIÓN IZTAPALAPA	HECTOR CONSTRUCCIONES, S.A. DE C.V.	\$4,357,385.94	25 DE OCTUBRE DE 2010	23 DE DICIEMBRE DE 2010
3000-1116-056-10	CONSTRUCCIÓN DEL CORREDOR CULTURAL EJE 6 SUR AV. JALISCO, UBICADO SOBRE EJE 6 SUR ENTRE GABRIELA MISTRAL Y CALLE SUR 27 EN LA DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO DE LA DELEGACIÓN IZTAPALAPA	INGENIERÍA Y URBANIZACIÓN M.G., S.A. DE C.V.	\$3,712,216.19	25 DE OCTUBRE DE 2010	23 DE DICIEMBRE DE 2010
3000-1116-057-10	REALIZAR LA RECUPERACIÓN DEL ESPACIO UBICADO EN POPOCATEPETL Y DR. VILLEGAS (EQUIPAMIENTO NO. 1, LOTE 1, MZ 107-A, ZONA 1 DEL POBLADO DE LOS REYES Y SU BARRIO TECAMACHALCO), UBICADOS EN LA COLONIA SAN MIGUEL TEOTONGO DE LA DIRECCIÓN TERRITORIAL SANTA CATARINA DE LA DELEGACIÓN IZTAPALAPA	FREDEL INGENIERÍA Y ARQUITECTURA, S.A. DE C.V.	\$1,450,602.39	25 DE OCTUBRE DE 2010	23 DE DICIEMBRE DE 2010
3000-1116-058-10	REALIZAR LA INSTALACIÓN DE UN JARDÍN VERTICAL EN CALZADA ERMITA IZTAPALAPA ESQUINA CUAUHTÉMOC, COLONIA BARRIO SAN PABLO DE LA DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO DE LA DELEGACIÓN IZTAPALAPA	IVCLA INGENIERÍA, S.A. DE C.V.	\$1,509,506.52	01-Nov-10	23-Dic-10
3000-1116-059-10	CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL CENTRO SOCIAL GENERAL IGNACIO ZARAGOZA UBICADO EN ALFONSO TORO Y JAVIER MARTÍNEZ S/N EN LA COLONIA ESCUADRÓN 201 EN LA DIRECCIÓN TERRITORIAL ACULCO DE LA DELEGACIÓN IZTAPALAPA	GRUPO CONSTRUCTOR Y SERVICIOS ARMA, S.A. DE C.V.	\$949,649.30	01-Nov-10	23-Dic-10
3000-1116-060-10	REALIZAR LA REHABILITACIÓN DEL MÓDULO DE ATENCIÓN A LA MUJER GUILLERMO ROMÁN CARRILLO Y LA AMPLIACIÓN DEL CENTRO DE SALUD QUETZALCOATL, UBICADOS EN LAS COLONIAS AMPLIACIÓN SANTIAGO ACAHUALTEPEC Y DESARROLLO URBANO QUETZALCOATL DE LAS DIRECCIONES TERRITORIALES PARAJE SAN JUAN Y SANTA CATARINA DE LA DELEGACIÓN IZTAPALAPA	DESIERTO			

3000-1116-061-10	CONSTRUCCIÓN DE UN MÓDULO DE ATENCIÓN INMEDIATA PARA EL CUERPO DE BOMBEROS UBICADO EN PARQUE BALVANERA SOBRE LA AVENIDA IGNACIO ZARAGOZA, COL. PUEBLO SAN LORENZO XICOTENCATL EN LA DIRECCIÓN TERRITORIAL ERMITA ZARAGOZA, DE LA DELEGACIÓN IZTAPALAPA	DESIERTO			
3000-1116-062-10	AMPLIACIÓN DE OFICINAS DE CESAC, PARA ALOJAR CENTRO DE MONITOREO VECINAL, SISMOS Y ESCUELAS, UBICADO EN LA SEDE DE LA DELEGACIÓN IZTAPALAPA	DESIERTO			
3000-1116-063-10	SUMINISTRO Y COLOCACIÓN DE JUEGOS INFANTILES MODULARES CON COLOCACIÓN DE PLANCHA DE CONCRETO CON CONSTRUCCIÓN DE GUARNICIONES Y SUPERFICIE AMORTIGUANTE, EN DIFERENTES COLONIAS DE LAS SIETE DIRECCIONES TERRITORIALES DE LA DELEGACIÓN IZTAPALAPA	CONSTRUCTORA Y DESARROLLADORA VVAD, S.A. DE C.V.	\$11,487,693.61	01-Nov-10	23-Dic-10
3000-1116-064-10	REALIZAR LA CONSTRUCCIÓN DE 4,507.40 M2 DE BANQUETA Y 2,203.67 ML DE GUARNICIÓN, EN LAS UNIDADES TERRITORIALES TEPALCATES Y EJIDAL SANTA MARÍA AZTAHUACAN DE LA DIRECCIÓN TERRITORIAL ERMITA ZARAGOZA Y CABEZA DE JUÁREZ DE LA DELEGACIÓN IZTAPALAPA	COMPAÑÍA CONSTRUCTORA DE PROYECTOS Y EDIFICACIÓN DE PAZ, S.A. DE C.V.	\$3,271,200.12	01-Nov-10	23-Dic-10
3000-1116-065-10	CONSTRUCCIÓN DE 2 INMUEBLES MULTIUSOS EN LAS UNIDADES TERRITORIALES DE AMP. SANTA MARTHA ACATITLA Y CONSEJO AGRARISTA MEXICANO DE LAS DIRECCIONES TERRITORIALES DE ERMITA ZARAGOZA Y PARAJE SAN JUAN EN LA DELEGACIÓN IZTAPALAPA	DESIERTO			
3000-1116-066-10	CONSTRUCCIÓN DE 4 INMUEBLES MULTIUSOS EN LAS UNIDADES TERRITORIALES DE AÑO DE JUÁREZ, JARDÍN DE SAN LORENZO TEZONCO, SAN JUAN XALPA Y SANTIAGO ACAHUALTEPEC 2A AMP DE LAS DIRECCIONES TERRITORIALES DE SAN LORENZO TEZONCO Y SANTA CATARINA EN LA DELEGACIÓN IZTAPALAPA	DESIERTO			
3000-1116-067-10	CONSTRUCCIÓN DE 2 INMUEBLES MULTIUSOS Y UN FORO AL AIRE LIBRE EN LAS UNIDADES TERRITORIALES DE SAN JOSÉ ACULCO, ESTRELLA DEL SUR Y TRIANGULO DE LAS AGUJAS DE LAS DIRECCIONES TERRITORIALES DE ACULCO, CENTRO Y SAN LORENZO TEZONCO EN LA DELEGACIÓN IZTAPALAPA	DESIERTO			

3000-1116-068-10	CONSTRUCCIÓN DE 1 INMUEBLE MULTIUSOS EN LA UNIDAD TERRITORIAL DE DESARROLLO URBANO QUETZALCÓATL NORTE DE LA DIRECCION TERRITORIAL PARAJE SAN JUAN DE LA DELEGACIÓN IZTAPALAPA	DESIERTO			
3000-1116-069-10	CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE 2 ESPACIOS PÚBLICOS UBICADOS EN LAS UNIDADES TERRITORIALES DE PROGRESISTA Y DESARROLLO URBANO QUETZALCÓATL SUR, EN LAS DIRECCIONES TERRITORIALES CABEZA DE JUÁREZ Y PARAJE SAN JUAN DE LA DELEGACIÓN IZTAPALAPA	CONSTRUCTORA Y COMERCIALIZADOR A ALCIRA, S.A. DE C.V.	\$3,347,472.96	01-Nov-10	23-Dic-10
3000-1116-070-10	CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE 4 ESPACIOS PÚBLICOS UBICADOS EN LAS UNIDADES TERRITORIALES DE PUEBLO ACULCO, SAN ANDRÉS TETEPILCO, U. H. VICENTE GUERRERO SÚPER MANZANA 5 Y U. H. EJERCITO DE ORIENTE ZONA PEÑÓN, EN LAS DIRECCIONES TERRITORIALES ACULCO, CABEZA DE JUÁREZ Y ERMITA ZARAGOZA DE LA DELEGACIÓN IZTAPALAPA	GRUPO CONSTRUCTOR DEL VALLE DE MEXICO, S.A. DE C.V.	\$3,813,728.88	01-Nov-10	23-Dic-10
3000-1116-071-10	PRIMERA ETAPA PARA EL SUMINISTRO Y COLOCACIÓN DE RED DE EXTRACCIÓN ACTIVA DE BIOGÁS EN EL PARQUE CUITLAHUAC UBICADO EN EJE 6 SUR ENTRE CARLOS GRACIDA Y AV. GUELATAO COL. RENOVACIÓN EN LA DIRECCIÓN TERRITORIAL CABEZA DE JUÁREZ DE LA DELEGACIÓN IZTAPALAPA	DESIERTO			
3000-1116-072-10	PROYECTO INTEGRAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UN CENTRO CULTURAL EN EL PARQUE CUITLAHUAC UBICADO EN EJE 6 SUR ENTRE CARLOS GRACIDA Y AV. GUELATAO COL. RENOVACIÓN EN LA DIRECCIÓN TERRITORIAL CABEZA DE JUÁREZ DE LA DELEGACIÓN IZTAPALAPA	DESIERTO			
3000-1116-073-10	PRIMERA ETAPA DE LA CONSTRUCCIÓN DEL ANDADOR DEL PARQUE CUITLAHUAC UBICADO EN EJE 6 SUR ENTRE CARLOS GRACIDA Y AV. GUELATAO COL. RENOVACIÓN EN LA DIRECCIÓN TERRITORIAL CABEZA DE JUÁREZ DE LA DELEGACIÓN IZTAPALAPA	RODRIGUEZ Y GARCÍA CONSTRUCTORES, S.A. DE C.V.	\$2,700,105.08	01-Nov-10	23-Dic-10

3000-1116-074-10	PRIMERA ETAPA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA PLAZA DE ACCESO DEL PARQUE CUITLAHUAC UBICADO EN EJE 6 SUR ENTRE CARLOS GRACIDA Y AV. GUELATAO COL. RENOVACIÓN EN LA DIRECCIÓN TERRITORIAL CABEZA DE JUÁREZ DE LA DELEGACIÓN IZTAPALAPA	GRUPO CONSTRUCTOR DEL VALLE DE MEXICO, S.A. DE C.V.	\$3,697,925.89	01-Nov-10	23-Dic-10
3000-1116-075-10	PRIMERA ETAPA DEL MOVIMIENTO DE TERRACERIAS PARA ALCANZAR EL NIVEL DE PROYECTO PARA DIVERSAS INSTALACIONES EN EL PARQUE CUITLAHUAC UBICADO EN EJE 6 SUR ENTRE CARLOS GRACIDA Y AV. GUELATAO COL. RENOVACIÓN EN LA DIRECCIÓN TERRITORIAL CABEZA DE JUÁREZ DE LA DELEGACIÓN IZTAPALAPA	ITOCO, S.A. DE C.V.	\$2,817,806.41	01-Nov-10	23-Dic-10
3000-1116-076-10	TRABAJOS DE EDIFICACION DE 25 OBRAS DIVERSAS EN DIFERENTES COLONIAS DE LAS SIETE DIRECCIONES TERRITORIALES DE LA DELEGACION IZTAPALAPA	DESIERTO			
3000-1116-077-10	TRABAJOS DE EDIFICACION DE 30 OBRAS DIVERSAS EN DIFERENTES COLONIAS DE LAS SIETE DIRECCIONES TERRITORIALES DE LA DELEGACION IZTAPALAPA	DESIERTO			
3000-1116-078-10	TRABAJOS DE REHABILITACION DE 29 ESPACIOS PUBLICOS Y RECREATIVOS EN DIFERENTES COLONIAS DE LAS SIETE DIRECCIONES TERRITORIALES DE LA DELEGACION IZTAPALAPA	DESIERTO			
3000-1116-079-10	TRABAJOS DE REHABILITACION DE 65 ESPACIOS PUBLICOS Y RECREATIVOS EN DIFERENTES COLONIAS DE LAS DIRECCIONES TERRITORIALES DE ACULCO, CABEZA DE JUAREZ, CENTRO, ERMITA ZARAGOZA Y SAN LORENZO TEZONCO DE LA DELEGACIÓN IZTAPALAPA	DESIERTO			

El lugar donde podrán consultarse las razones de asignación y de rechazo es en la Unidad Departamental de Concursos Contratos y Estimaciones, sita en Lateral de Río Churubusco No. 1655, Esq. Eje 6 Sur, Col. San José Aculco, C.P. 09410, Distrito Federal

México D.F., a 17 de noviembre del 2010
(Firma)
Ing. Julio Millán Soberanes
Director General de Obras y Desarrollo Urbano

SECCIÓN DE AVISOS

BASF Mexicana, S.A. de C.V.

Aviso de Escisión

En cumplimiento a lo establecido por la fracción V del artículo 228 Bis de la Ley General de Sociedades Mercantiles, se hace del conocimiento público que mediante resoluciones adoptadas por la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de BASF Mexicana, S.A. de C.V. (BASF) celebrada el día 9 de noviembre de 2010, entre otros asuntos se acordó escindir a BASF para que, como sociedad escidente y sin extinguirse, aporte en bloque parte de su patrimonio a una sociedad anónima de capital variable de nueva creación, que se denominará Styrolution Mexicana, S.A. de C.V. (Styrolution).

A continuación se publica un extracto de los mencionados acuerdos de escisión:

1.- Se resolvió que la escisión se efectúe tomando como base los Estados Financieros dictaminados de BASF al día 31 de diciembre de 2009, así como con base en el Balance General no auditado de la propia BASF al día 31 de octubre de 2010, Estados Financieros y Balance General que con anterioridad fueron debidamente aprobados por la Asamblea General de Accionistas.

2.- Se aprobó el proyecto de los estatutos sociales de Styrolution.

3.- Se acordó que la escisión surtirá todos sus efectos legales, fiscales y contables entre BASF y Styrolution y con respecto a sus accionistas, precisamente a partir de las 24:00 horas del día 31 de diciembre de 2010, 0:00 horas del día 1 de enero de 2011, sin perjuicio de que frente a terceros la escisión se considere con plenos efectos después de transcurridos cuarenta y cinco días naturales contados a partir de la fecha en que quede inscrita en el Registro Público de Comercio del Distrito Federal, la escritura pública mediante la cual queden protocolizados los respectivos acuerdos de escisión y de que se hubieren realizado las publicaciones a que se refiere la fracción V del artículo 228 Bis de la Ley General de Sociedades Mercantiles.

4.- Se resolvió que BASF aporte a Styrolution como sociedad escindida, un patrimonio integrado por un activo total de \$1,222'811,000.00 (un mil doscientos veintidós millones ochocientos once mil pesos 00/100, moneda nacional) y un capital social de \$1,222'811,000.00 (un mil doscientos veintidós millones ochocientos once mil pesos 00/100, moneda nacional). Los pasivos generados hasta el día 31 de diciembre de 2010 deberán ser absorbidos por BASF aun cuando su fecha de vencimiento sea con posterioridad al día 31 de diciembre de 2010; en tal virtud, Styrolution no asumirá pasivo alguno, salvo los que se generen de su propia operación a partir del día 1 de enero de 2011.

5.- Styrolution será causahabiente a título universal del patrimonio que BASF le aporte. Los derechos y obligaciones que deriven de la aportación antes mencionada estarán a cargo de Styrolution, en el entendido de que BASF, como sociedad escidente, responderá en cumplimiento a lo previsto por el artículo 228 bis, fracción IV, inciso d) de la Ley General de Sociedades Mercantiles.

El texto completo del Acta de Asamblea antes mencionada, así como sus respectivos Anexos, se encontrarán a disposición de los accionistas y acreedores de BASF en su domicilio ubicado en Avenida Insurgentes Sur No. 975, colonia Ciudad de los Deportes, C.P. 03710, México, Distrito Federal, en días y horas hábiles, durante un periodo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales contados a partir de la publicación del presente aviso

México, Distrito Federal, a 10 de noviembre de 2010

(Firma)

Jorge Rivera Albarrán

Delegado Especial

M.M.C., S.A. DE C.V.**AVISO DE REDUCCIÓN DE CAPITAL SOCIAL**

En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 9 de la Ley General de Sociedades Mercantiles, se publica el AVISO DE REDUCCIÓN DE CAPITAL SOCIAL de la sociedad mercantil denominada: M.M.C., S.A. DE C.V. Por acuerdo tomado en Asamblea Extraordinaria de Accionistas celebrada a las 10:05 (diez horas con cinco minutos) del 11 (once) de febrero de 2005 (dos mil cinco), se informa lo siguiente:

PRIMERO. Se reduce el Capital Social de M.M.C., S.A. DE C.V. en su parte variable en la cantidad de \$3,998,000.00 M.N. mediante amortización a los accionistas, considerando el valor reembolsable por cada una de las acciones designadas la cantidad de \$100.00 M.N.

SEGUNDO. Se designaron para su cancelación un total de 39,980 acciones ordinarias, nominativas, totalmente pagadas y representativas del capital social variable de la sociedad.

TERCERO. Se procede a la cancelación del registro de 39,980 acciones de M.M.C., S.A. DE C.V., que se encontraban inscritas a favor de quienes acreditaran ser sus legítimos titulares.

El anterior aviso se publicará por tres veces con intervalo de diez días en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, lo anterior en los términos establecidos por el artículo 9 de la Ley General de Sociedades Mercantiles.

México, Distrito Federal, 11 (once) de febrero de 2005

Delegado Especial de la Asamblea de Accionistas

(Firma)

GUILLERMO MARTINEZ CONTE

**COMERCIALIZADORA DE TABLAROCA, S.A. DE C.V.
BALANCE GENERAL DE LIQUIDACION AL 30 DE ABRIL DE 2010.**

ACTIVO		PASIVO	
CIRCULANTE	0.00	CIRCULANTE	0.00
		CAPITAL	
		CAPITAL SOCIAL	0.00
		SUMA EL CAPITAL	<u>0.00</u>
SUMA EL ACTIVO	<u>0.00</u>	SUMA EL PASIVO Y CAPITAL	<u>0.00</u>

En cumplimiento a lo dispuesto en el Código Civil para efectos señalados por dicha disposición legal se lleva a publicación del balance final de liquidación COMERCIALIZADORA DE TABLAROCA, S.A. DE C.V. (en Liquidación) con cifras al 30 de abril de 2010.

México, D.F. a 4 de Noviembre de 2010.

LIQUIDADOR
MANUEL MACIAS MALVAEZ
(Firma)

**REQUIAPET, S DE RL DE CV
(EN LIQUIDACION)
RFC: REQ07030938A
BALANCE FINAL DE LIQUIDACION AL 31 DE OCTUBRE DE 2010**

ACTIVO	\$ <u>0.00</u>
TOTAL ACTIVO	\$ 0.00
PASIVO Y CAPITAL	
CAPITAL SOCIAL	\$ 100,000.00
ENTEROS P/FUTUROS AUMENTOS DE CAPITAL	\$ 60,088.39
RESULTADO DE EJERCICIOS ANTERIORES	\$ -128,018.38
RESULTADO DEL EJERCICIO DE LIQUIDACION	\$ <u>-32,070.01</u>
	\$ 0.00

La parte que a cada accionista le corresponde del haber social se distribuirá en proporción a la participación que cada uno de los accionistas tenga en el mismo.

En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 246 de la Ley General de Sociedades Mercantiles, se publica el presente Balance Final de Liquidación, en el Periódico Oficial de la localidad del domicilio de la compañía.

México, D.F. a 4 de Noviembre de 2010.

(Firma)

Norton Carlos Figot Sheinberg
Liquidador

INMOBILIARIA LOHUI C-14 S.A. DE C.V.**BALANCE GENERAL DE LIQUIDACIÓN****ACTIVO CIRCULANTE**

CAJA	0.00
BANCOS	0.00
CLIENTE	0.00
IMPUESTOS A FAVOR	0.00
DEUDORES DIVERSOS	0.00
IVA POR ACREDITAR	<u>0.00</u>

TOTAL DE ACTIVO CIRCULANTE 0.00

PASIVO A CORTO PLAZO

PROVEEDORES	0.00
IMPTOS POR PAGAR	0.00
IVA POR PAGAR	<u>0.00</u>

TOTAL PASIVO A CORTO PLAZO 0.00

ACTIVO FIJO

MOBILIARIO Y EQ. DE OFICINA	0.00
DEP ACUM DE EQ. DE OFICINA	<u>0.00</u> 0.00
EQUIPO COMPUTO	0.00
DEP ACUM DE MAQ Y EQUIPO	<u>0.00</u> 0.00
EQUIPO DE TRANSPORTE	0.00
DEP ACUM EQ. DE TRANSPORTE	<u>0.00</u> 0.00
PAGOS ANTICIPADOS	0.00
DEPOSITOS EN GARANTIA	<u>0.00</u>
TOTAL ACTIVO FIJO	0.00

TOTAL ACTIVO 0.00

PASIVO A LARGO PLAZO

DOCUMENTOS POR PAGAR A L.P.	<u>0.00</u>
-----------------------------	-------------

CAPITAL

CAPITAL SOCIAL	43,400.00
RESERVA LEGAL	6,269.84
RESULTADO DE EJERCICIOS ANT	184,156.58
RESULTADO DEL EJERCICIO	<u>-233,826.42</u>

TOTAL PASIVO Y CAPITAL 0.00

TOTAL PASIVO Y CAPITAL 0.00

LIQUIDADOR

(Firma)

AURELIO CRUZ VALVERDE

"ESTACIÓN DE SERVICIO Y GASOLINERÍA IGNACIO ZARAGOZA" S.A. DE C.V. SOCIOS Y ACREEDORES

SOCIOS Y ACREEDORES "ESTACIÓN DE SERVICIO Y GASOLINERÍA IGNACIO ZARAGOZA", S.A. DE C.V. SOCIOS Y ACREEDORES

Para efectos de lo previsto en el artículo 228 bis de la Ley General de Sociedades Mercantiles, se publica un extracto de las resoluciones tomadas en la asamblea general extraordinaria de accionistas celebrada con fecha 31 de octubre de 2010, en la cual fue aprobada la escisión parcial de "ESTACIÓN DE SERVICIO Y GASOLINERÍA IGNACIO ZARAGOZA", S.A. DE C.V., comunicando a los socios y acreedores de dicha sociedad, que el texto completo se encuentra a su disposición, en el domicilio social ubicado en Calzada Ignacio Zaragoza 2583, colonia Santa Martha Acatitla, delegación Iztapalapa en esta ciudad, código postal 09510 durante un plazo de 45 días naturales posteriores a esta fecha, y de la inscripción de la referida acta de asamblea en el Registro Público de Comercio del Distrito Federal.

RESOLUCIONES:

Se aprueban todas y cada una de las bases de escisión contenidas en el desahogo al TERCER punto del orden del día, entre otras, las siguientes:

PRIMERA: "ESTACIÓN DE SERVICIO Y GASOLINERÍA IGNACIO ZARAGOZA", S.A. DE C.V. transmitirá parte de su activo y capital a la sociedad que nacerá con motivo de la escisión, bajo la denominación de "INVERSIONES AMANC", SOCIEDAD ANONIMA PROMOTORA DE INVERSIÓN DE CAPITAL VARIABLE en la forma y proporciones que se señalan dentro de estas bases, fuera de los bienes que transmitirá dicha escidente, conservará la titularidad de todos los derechos y obligaciones que actualmente integran su patrimonio.

SEGUNDA: Con motivo de la escisión, el activo, pasivo y capital social de la escindida, quedará integrado de la siguiente manera:

	DEBE	HABER
TERRENO	\$ 1,040.00	
TERRENO ACTUALIZADO	1'181,785.00	
CAPITAL SOCIAL		\$ 1,755.00
CAPITAL SOCIAL		48,245.00
CAPITAL SOCIAL ACTUALIZADO		5'811,931.00
INSUFICIENCIA EN LA ACTUALIZACION DEL CAPITAL CONTABLE		(4'679,106.00)
	=====	=====
	\$1'182,825.00	\$ 1'182,825.00

El terreno que se menciona en el rubro de activo es el ubicado en Zona 1, Manzana 106, Lote 1, Col. Santa Martha Acatitla, D. F. también identificado como Ignacio Zaragoza 2583.

TERCERA: La sociedad escindida será de capital social variable, quedando integrado el capital social de la siguiente manera: a).- La cantidad de \$1,755.000 (Mil Setecientos Cincuenta y Cinco Pesos 00/100 M.N.) de capital fijo, que será integrado con la transferencia del capital social de la escidente; b).- La capitalización de utilidades de la escidente en favor de los accionistas por la cantidad de \$48,245.00 (cuarenta y ocho mil doscientos cuarenta y cinco Pesos 00/100 M.N.).

CUARTA: No se determina obligación especial alguna a cargo de la sociedad escindida, estableciéndose que "INVERSIONES AMANC", S.A.P.I. de C.V., se subrogará en los derechos y obligaciones derivados del contrato de arrendamiento celebrado con fecha 1 de junio de 2002 entre la escidente y "Kentucky Fried Chicken de México", S. de R. L. de C.V.

QUINTA: La escisión tendrá efectos contables, administrativos, financieros y fiscales para las sociedades que intervienen en ella y sus accionistas, el día 1º. de noviembre de 2010, quedando sujetos los plenos efectos frente a terceros, al transcurso del término de cuarenta y cinco días a que se refiere la fracción VII del artículo 228 Bis de la Ley General de Sociedades Mercantiles.

México, D.F. a 5 de noviembre de 2010.
(Firma)

LIC. EDUARDO M. GALDÓS MUÑOZ
DELEGADO ESPECIAL

CREDITOTAL, S.A. DE C.V. SOFOM E.N.R.
BALANCE FINAL DE LIQUIDACION AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2010

ACTIVO		PASIVO	
Activo Circulante		Pasivo a Corto Plazo	
Deudores Diversos	50,000.00		
Suma de Activo Circulante	<u>50,000.00</u>	Suma de Pasivo a Corto Plazo	<u>-</u>
Activo Fijo		Pasivo a largo plazo	
		CAPITAL CONTABLE	
Suma de Activo Fijo	<u>-</u>	Capital	50,000.00
		Resultado Ejercicios Anteriores	0.00
		Resultado del ejercicio	0.00
Activo Diferido		Suma del Capital Contable	<u>50,000.00</u>
Suma Activo Diferido	<u>-</u>		
Suma total Activo	50,000.00	Suma Total Pasivo y Capital	<u>50,000.00</u>

En virtud de que la sociedad tiene un crédito a favor de cada uno de los accionistas de la misma, por un monto igual al que le corresponde a cada uno de ellos del remanente del capital social a distribuirse, dichas deudas se extinguen por confusión; por lo que no hay remanente social que distribuirse.

El presente balance se publica en cumplimiento y para los efectos de las fracciones I y II del artículo 247 de la Ley General de Sociedades Mercantiles. Este balance, los papeles y libros de la Sociedad quedan a disposición de los accionistas para todos los efectos legales a los que haya lugar.

México, Distrito Federal, a 30 de septiembre de 2010.

(Firma)

José Ramón Gutiérrez Niño
Liquidador

TRANSPORTES BLINDADOS TAMEME, S.A. DE C.V

Soporte Logístico Baye, S.A. de C.V

AVISO DE FUSION

Conforme a lo dispuesto por los artículos 222, 223, 224 y 225 de la Ley General de Sociedades Mercantiles, se hace constar para todos los efectos legales procedentes que en respectivas asambleas generales extraordinarias de accionistas de Transportes Blindados Tameme, S.A. de C.V y de Soporte Logístico Baye, S.A. de C.V, celebradas el día 31 de octubre de 2010, ambas sociedades resolvieron fusionarse, habiendo suscrito en esa misma fecha el convenio respectivo, al tenor de las siguientes:

“...CLAU S U L A S

PRIMERA.- TRANSPORTES BLINDADOS TAMEME, S.A. DE C.V, titular del Registro Federal de Contribuyentes TBT-860609-6Q3 y SOPORTE LOGISTICO BAYE, S.A. DE C.V, titular del Registro Federal de Contribuyentes SLB-050307-7J5, representadas como ha quedado acreditado, convienen en FUSIONARSE y en este acto se FUSIONAN, de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en el presente convenio.

SEGUNDA.- Como consecuencia de la fusión convenida, **SUBSISTE TRANSPORTES BLINDADOS TAMEME, S.A. DE C.V como sociedad FUSIONANTE**, en tanto que **SOPORTE LOGISTICO BAYE, S.A. DE C.V, se EXTINGUE**, como sociedad fusionada.

TERCERA.- En virtud de que **TRANSPORTES BLINDADOS TAMEME, S.A. DE C.V** es la parte que **subsiste como sociedad fusionante**, ésta se convierte en **CAUSAHABIENTE** de **SOPORTE LOGISTICO BAYE, S.A. DE C.V**.

En consecuencia, al surtir efectos la fusión, **TRANSPORTES BLINDADOS TAMEME, S.A. DE C.V** se subroga en todos los derechos y acciones que corresponden a Soporte Logístico Baye, S.A. de C.V y la substituye en todas las responsabilidades, derechos y obligaciones contraídas por ella, derivados de contratos, licencias, permisos, concesiones, autorizaciones, registros y, en general, cualesquier actos u operaciones realizados por la sociedad fusionada o en los que ésta haya intervenido, con todo cuanto de hecho y por derecho le corresponda. Por lo tanto, **TRANSPORTES BLINDADOS TAMEME, S.A. DE C.V** adquiere el dominio directo de todos los bienes físicos y jurídicos que integran el activo de la sociedad fusionada, incluyéndose, como se dijo, los derechos determinados e indeterminados (principales, derivados o accesorios) que existan o resultaren en el futuro, por motivos anteriores o posteriores, al momento de surtir efectos la fusión mencionada.

CUARTA.- Como resultado de la fusión, **TRANSPORTES BLINDADOS TAMEME, S.A. DE C.V** adquiere la totalidad de los activos y asume todos los pasivos que Soporte Logístico Baye, S.A. de C.V tenga a la fecha de la fusión, al valor en libros que dichos activos y pasivos tengan el día 31 de octubre de 2010.

QUINTA.- La fusión decretada surtirá efectos legales, fiscales y contables entre las partes y con respecto a sus accionistas, a partir del día **PRIMERO DE NOVIEMBRE DE DOS MIL DIEZ**, misma fecha en que se reúnen las cuentas de activo, pasivo y capital contable de la sociedad fusionada en la sociedad fusionante.

De conformidad con lo previsto en el artículo 225 de la Ley General de Sociedades Mercantiles y con la finalidad de que la fusión surta efectos ante terceros en el momento de la inscripción en el Registro Público de Comercio del Distrito Federal, que es el que corresponde al domicilio social de cada sociedad, del correspondiente testimonio notarial en el que se haga constar la protocolización de la respectiva acta de asamblea general extraordinaria de accionistas de cada una de la sociedades involucradas y a las que se hizo mención con anterioridad, se procederá a obtener el consentimiento para dicha fusión de los acreedores de éstas y, en el caso de que alguno de los mencionados acreedores no estuviere de acuerdo y manifestare por escrito su deseo de obtener el pago de sus créditos anticipadamente, la fusionante procederá al pago inmediato de los créditos a favor de los respectivos acreedores.

SEXTA.- En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 223 de la Ley General de Sociedades Mercantiles, las partes convienen en publicar en el periódico oficial de sus respectivos domicilios sociales su último balance, con datos y cifras al día 31 de octubre de 2010, así como los acuerdos de fusión estipulados en el presente convenio y en inscribir éstos últimos en el Registro Público de Comercio del Distrito Federal, por ser éste el domicilio social de ambas sociedades, como antes ha quedado pactado.

SEPTIMA.- Como consecuencia de la fusión, se aumentará el capital social de TRANSPORTES BLINDADOS TAMEME, S.A. DE C.V, en su parte fija, en un monto equivalente al capital social íntegramente suscrito y pagado de la sociedad fusionada. Formalizado que sea el aumento de capital social de mérito, la fusionante entregará a cada uno de los accionistas de la fusionada, por cada acción de las que éstos sean propietarios en el capital social de la fusionada, una acción de las representativas del aumento de capital social a decretarse, a efecto de que luego de que ello suceda, se proceda a la cancelación de los títulos representativos de las acciones que integran el capital social de la fusionada.

OCTAVA.- Los miembros del consejo de administración, ejecutivos y apoderados de la sociedad fusionada, cesarán en sus funciones a partir de la fecha efectiva de fusión, es decir cuando ésta surta efectos ante terceros.

NOVENA.- TRANSPORTES BLINDADOS TAMEME, S.A. DE C.V conservará su denominación actual y continuará rigiéndose por su estatuto social vigente...”

México, D.F, a 1 de noviembre de 2010

(Firma)

Fernando de Jesús Ruíz Mandujano.
Delegado especial de cada
una de las asambleas

SOPORTE LOGÍSTICO BAYE, S.A. DE C.V.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE OCTUBRE DE 2010 COMO FUSIONADA
(CIFRAS EN MILES DE PESOS)

ACTIVO		PASIVO	
<u>CIRCULANTE</u>		<u>CORTO PLAZO</u>	
CAJA	50	PROVEEDORES	80
BANCOS	194	ACREEDORES DIVERSOS	456
INVERSIONES EN VALORES	2,857	ACREEDORES BANCARIOS	3,521
EMPRESAS FILIALES	2	EMPRESAS FILIALES	97
DEUDORES DIVERSOS	24	IMPUESTOS POR PAGAR	4,474
PAGOS PROVISIONALES	726	SUELDOS POR PAGAR	2,995
IVA ACREDITABLE	4		11,622
SUBSIDIO AL EMPLEO	1	LARGO PLAZO	
	3,858	RESERVA POR OBLIG. LAB.	15,437
			15,437
		TOTAL PASIVO	27,060
<u>DIFERIDO</u>		CAPITAL CONTABLE	
PAGOS Y GASTOS ANTICIPADOS	133	CAPITAL SOCIAL	50
DEPÓSITOS EN GARANTÍA	25	ACT. CAPITAL SOCIAL	5
ISR DIFERIDO	567	RESULTADO DE EJER. ANT	-20,795
PTU DIFERIDA	1,786	RESULTADO DEL EJERCICIO	49
	2,511	TOTAL CAPITAL	-20,691
TOTAL ACTIVO	6,369	TOTAL PASIVO Y CAPITAL	6,369

(Firma)

C.P. Olivia Amezcuita Barriga

Gerente de Finanzas y Planeación

TRANSPORTES BLINDADOS TAMEME, S.A. DE C.V.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE OCTUBRE DE 2010 COMO
FUSIONANTE
(CIFRAS EN MILES DE PESOS)

<u>ACTIVO</u>		<u>PASIVO</u>	
<u>CIRCULANTE</u>		<u>CORTO PLAZO</u>	
CAJA	2,472	PROVEEDORES	41,892
BANCOS	12,991	ACREEDORES DIVERSOS	53,058
INVERSIONES EN VALORES	49,827	ACREEDORES BANCARIOS	17
CLIENTES	132,908	EMPRESAS FILIALES	4
EMPRESAS FILIALES	232	IMPUESTOS POR PAGAR	8,633
DEUDORES DIVERSOS	4,792	IVA TRASLADADO	29,681
IMPUESTOS A FAVOR	5,414	SUELDOS POR PAGAR	17,086
PAGOS PROVISIONALES	11,562		150,370
IVA ACREDITABLE	16,527		
SUBSIDIO AL EMPLEO	595		
		<u>LARGO PLAZO</u>	
	237,322	RESERVA POR	
		OBLIGACIONES LAB.	16,264
<u>FIJO</u>		ISR DIFERIDO D-4	22,212
ACTIVOS FIJOS ADQUIRIDOS	433,277	PTU DIFERIDA	11,011
DEPRECIACIÓN ACUMULADA	-265,034		49,487
INVERSIONES EN PROCESO	1,308	TOTAL PASIVO	199,857
	169,551		
		<u>CAPITAL CONTABLE</u>	
<u>DIFERIDO</u>		CAPITAL SOCIAL	673,853
PAGOS Y GASTOS			
ANTICIPADOS	16,828	ACT. CAPITAL SOCIAL	171,533
GASTOS DE INSTALACIÓN	51,332	RESERVA LEGAL	417
AMORTIZACIÓN ACUMULADA		RESULTADO DE EJER.	
GASTOS	-24,779	ANTERIORES	-476,016
DEPÓSITOS EN GARANTÍA	644	RESULTADO DEL EJERCICIO	-118,745
	44,026	TOTAL CAPITAL	251,042
TOTAL ACTIVO	450,899	TOTAL PASIVO Y CAPITAL	450,899

(Firma)

C.P. Olivia Amezcuita Barriga

Gerente de Finanzas y Planeación

TRANSPORTES BLINDADOS TAMEME, S.A. DE C.V.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE OCTUBRE DE 2010 DESPUÉS DE LA FUSIÓN
(CIFRAS EN MILES DE PESOS)

ACTIVO		PASIVO	
<u>CIRCULANTE</u>		<u>CORTO PLAZO</u>	
CAJA	2,522	PROVEEDORES	41,972
BANCOS	13,185	ACREEDORES DIVERSOS	53,513
INVERSIONES EN VALORES	52,684	ANTICIPO DE CLIENTES	0
CLIENTES	132,908	ACREEDORES BANCARIOS	3,538
EMPRESAS FILIALES	234	EMPRESAS FILIALES	100
ANTICIPOS A PROVEEDORES	0	IMPUESTOS POR PAGAR	13,107
DEUDORES DIVERSOS	4,817	IVA TRASLADADO	29,681
IMPUESTOS A FAVOR	5,415	P.T.U. POR PAGAR	0
PAGOS PROVISIONALES	12,289	SUELDOS POR PAGAR	20,082
IVA ACREDITABLE	16,531		161,992
CRÉDITO AL SALARIO	0	<u>LARGO PLAZO</u>	
SUBSIDIO AL EMPLEO	596	ACREEDORES BANCARIOS	0
		RESERVA POR OBLIGACIONES LAB.	31,701
		PASIVO ADICIONAL POR OBLIG.LAB	0
	241,180	ISR DIFERIDO D-4	22,212
		PTU DIFERIDA	11,011
			64,925
<u>FIJO</u>		<u>TOTAL PASIVO</u>	
ACTIVOS FIJOS ADQUIRIDOS	433,277		226,917
DEPRECIACIÓN ACUMULADA	-265,034	<u>CAPITAL CONTABLE</u>	
INVERSIONES EN PROCESO	1,308	CAPITAL SOCIAL	673,903
	169,551	ACT. CAPITAL SOCIAL	171,538
		APORT. PENDIENTES DE CAPITALIZA	0
<u>DIFERIDO</u>		RESERVA LEGAL	417
PAGOS Y GASTOS ANTICIPADOS	16,962	REVALUACIÓN DE ACTIVO FIJO	0
GASTOS DE INSTALACIÓN	51,332	RESULTADO DEL EJERCICIO	0
AMORTIZACIÓN ACUMULADA GASTOS	-24,779	RESULTADO DE EJER. ANTERIORES	-496,811
DEPÓSITOS EN GARANTÍA	669	ISR DIFERIDO D-4	0
ISR DIFERIDO	567	EXC. INSUF EN LA ACT CAP CONT.	0
INTANGIBLE POR OBLIG.LABORALES	0	EFECTO DE BOLETIN D-3	0
PTU DIFERIDA	1,786	RESULTADO DEL EJERCICIO	-118,696
	46,537	<u>TOTAL CAPITAL</u>	
			230,351
<u>TOTAL ACTIVO</u>		<u>TOTAL PASIVO Y CAPITAL</u>	
	457,268		457,268

(Firma)

C.P. Olivia Amezcuita Barriga

Gerente de Finanzas y Planeación

Servicios TTSSense, S.A. de C.V.

Balance General al 30 de septiembre de 2010

SUMA DE ACTIVO	50,000
SUMA DE PASIVO	0
SUMA DE CAPITAL CONTABLE	50,000

(Firma)

Alejandro Rodríguez Larrondo

Apoderado Legal

Stacktrain México, S. de R.L. de C.V.

Balance General al 30 de septiembre de 2010

SUMA DE ACTIVO	48,118,904
SUMA DE PASIVO	17,267,889
SUMA DE CAPITAL CONTABLE	30,851,015

(Firma)

Gerardo Salvador Gaytán Buenrostro

Apoderado Legal

STACKTRAIN MEXICO, S. DE R.L. DE C.V.

EXTRACTO DE CONVENIO DE FUSIÓN

**STACKTRAIN MEXICO, S. DE R.L. DE C.V.
(SOCIEDAD FUSIONANTE)**

**PACER STACKTRAIN, S. DE R.L. DE C.V.
(SOCIEDAD FUSIONADA)**

CELEBRADO EL 29 DE OCTUBRE DE 2010

STACKTRAIN MEXICO, S. DE R.L. DE C.V. y **PACER STACKTRAIN, S. DE R.L. DE C.V.**, manifiestan su voluntad para llevar a cabo una fusión en los términos del artículo 222 y demás relativos y aplicables de la Ley General de Sociedades Mercantiles. En relación con dicha fusión, **PACER STACKTRAIN, S. DE R.L. DE C.V.** actuará como sociedad fusionada (en lo sucesivo identificada como “Sociedad Fusionada”) y **STACKTRAIN MEXICO, S. DE R.L. DE C.V.** como la sociedad fusionante (en lo sucesivo identificada como “Sociedad Fusionante”).

Al consumarse la fusión la Sociedad Fusionante se convertirá en propietaria a título universal del patrimonio de la Sociedad Fusionada, asumiendo la Sociedad Fusionante todos los derechos y obligaciones de la Sociedad Fusionada, así como sus activos y pasivos, sin reserva ni limitación alguna. En consecuencia, la Sociedad Fusionante se subrogará en todos los derechos, obligaciones, acciones y garantías a favor o a cargo de la Sociedad Fusionada por virtud de convenios, licencias, permisos, concesiones y, en general, cualesquiera actos y operaciones realizadas por, u otorgadas a la Sociedad Fusionada, con todo cuanto de hecho y por derecho le corresponde.

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 225 de la Ley General de Sociedades Mercantiles, la fusión surtirá plenos efectos legales en la fecha en la que los balances generales de la Sociedad Fusionante y de la Sociedad Fusionada al 30 de septiembre de 2010 y el presente extracto de convenio de fusión queden debidamente inscritos en el Registro Público de Comercio de los domicilios sociales correspondientes, toda vez que tanto la Sociedad Fusionada como la Sociedad Fusionante han pactado el pago de sus deudas.

El suscrito, en mi carácter de delegado especial de las Asambleas Generales de Socios de Stacktrain México, S. de R.L. de C.V. y Pacer Stacktrain, S. de R.L. de C.V. celebradas el 29 de octubre de 2010, certifico que el convenio del que deriva el presente extracto se firmó de conformidad por duplicado, en México, Distrito Federal, a los 29 días del mes de octubre de 2010.

(Firma)

Enrique A. Ávila del Castillo
Delegado Especial

Pacer Stacktrain, S. de R.L. de C.V.

Balance General al 30 de septiembre de 2010

SUMA DE ACTIVO	10,406,701
SUMA DE PASIVO	2,350,200
SUMA DE CAPITAL CONTABLE	12,756,901

(Firma)

Ignacia Portugal Prieto

Apoderada Legal

IMPULSORA MEXICANA IMPEX, S.A. DE C.V.

AVISO

Por el presente aviso se hace del conocimiento de los señores accionistas de Impulsora Mexicana Impex, S.A. de C.V., que por acuerdo de la Asamblea General Extraordinaria que dicha sociedad celebró el día 5 de noviembre de 2010, se aprobó el aumento de la parte fija del capital social en la suma de \$1'728,000.00 (Un Millón Setecientos Veintiocho Mil Pesos 00/100 M.N.), mediante la capitalización de un pasivo existente a cargo de la sociedad y a favor de los señores Sergio Mario Carranza Minvielle, Enrique Alejandro Rivas Ochoa, Beatriz Rivas Ochoa y Beatriz Ochoa Pérezduarte, por dicha cantidad.

La publicación del presente aviso de aumento de capital, se realiza en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 132 de la Ley General de Sociedades Mercantiles, por lo que los accionistas deberán de ejercitar el derecho de preferencia contenido en dicho artículo, dentro de los quince días siguientes a la fecha de la presente publicación. Para los efectos antes mencionados, los accionistas interesados en ejercitar dicho derecho, deberán de enviar comunicación escrita al Presidente del Consejo de Administración de Impulsora Mexicana Impex, S.A. de C.V., en las oficinas de la sociedad ubicadas en José Guadalupe Covarrubias No. 78 3er. piso, Col. San Miguel Chapultepec, C.P. 11850, México, D.F.

México D. F. a 10 de noviembre de 2010

(Firma)

Sergio Mario Carranza Minvielle
Presidente del Consejo de Administración
Rúbrica

INMOBILIARIA MARES DEL SUR, S.A. DE C.V.

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 183, 186, y, 187, de la Ley General de Sociedades Mercantiles, se convoca a los accionistas de **INMOBILIARIA MARES DEL SUR, S.A. DE C.V.**, a una Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas que tendrá verificativo el próximo día seis de diciembre del año dos mil diez, en Primera Convocatoria a las once horas, en el Penthouse Dos, ubicado en el Séptimo piso, del edificio marcado con el número Doscientos catorce, de la calle de Ámsterdam, Colonia Condesa, Código postal 06140, en México, Distrito Federal.

La Asamblea se celebrará conforme a la siguiente:

ORDEN DEL DIA

I. Discusión, modificación, y, en su caso aprobación del informe a que se refiere el enunciado general del artículo 172, de la Ley General de Sociedades Mercantiles, por los ejercicios correspondientes a los ejercicios de dos mil tres, dos mil cuatro, dos mil cinco, dos mil seis, dos mil siete, dos mil ocho y dos mil nueve, previo el análisis del dictamen del Comisario de la Sociedad.

II. Discusión, modificación y en su caso aprobación, de los Estados Financieros de la Sociedad, practicados por los ejercicios correspondientes a dos mil tres, dos mil cuatro, dos mil cinco, dos mil seis, dos mil siete, dos mil ocho y dos mil nueve.

III. Discusión, modificación y, en su caso aprobación del proyecto de resolución de la Asamblea para incrementar el capital social en su parte variable y adopción de las resoluciones inherentes al incremento que en su caso se apruebe.

IV. Discusión, modificación y, en su caso aprobación del proyecto de resolución para ratificar los acuerdos adoptados en la Asamblea General de Ordinaria de Accionistas, celebrada el día siete de enero del dos mil cuatro, en relación a la venta del inmueble propiedad de la Sociedad.

V. Nombramiento o ratificación de los miembros de los Órganos de Administración y de Vigilancia de la Sociedad.

VI. Designación de delegados especiales de la Asamblea.

Los accionistas podrán comparecer a la Asamblea mediante representante designado en simple Carta Poder firmada por el otorgante y dos testigos, y dirigida al Administrador Único de la Sociedad, en términos del artículo 192, de la Ley General de Sociedades Mercantiles.

Para el caso de que en Primera Convocatoria no se reuniera el quórum exigido por la Ley, en Segunda Convocatoria se les convoca a una Asamblea General Ordinaria de Accionistas de **INMOBILIARIA MARES DEL SUR, S.A. DE C.V.**, que tendrá verificativo el próximo día seis de diciembre del presente año a las once horas con treinta minutos, en el Penthouse Dos, ubicado en el Séptimo piso, del edificio marcado con el número Doscientos catorce, de la calle de Ámsterdam, Colonia Condesa, Código postal 06140, en México, Distrito Federal, de conformidad con la Orden del día antes inserta.

NOTA: Esta publicación, deja sin efecto la publicación de fecha 12 de julio del presente año con número 880.

México, Distrito Federal, a 10 de septiembre de 2010.

(Firma)

Sra. **María de los Ángeles Nogueta Otero.**
Presidenta del Consejo de
Administración.

(Firma)

Sra. **Cecilia Nogueta Otero**
Secretaria del Consejo de
Administración.

(Firma)

Sra. **Sara Nogueta Otero**
Tesorera del Consejo de
Administración.

SERVICIO INTEGRAL DE LOGÍSTICA NACIONAL, S.A. DE C.V. EN LIQUIDACIÓN**AVISO**

La Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de Servicio Integral de Logística Nacional, S.A. de C.V. en Liquidación, celebrada el 29 de octubre del año en curso, aprobó la disolución de la Sociedad.

En virtud de que el Balance Final de Liquidación quedaría en 0 (cero) no habría distribución del haber social entre los accionistas.

Este aviso se publica en los términos y para los efectos de lo dispuesto en el artículo 247 de la Ley General de Sociedades Mercantiles.

México, D.F., a 8 de noviembre de 2010

(Firma)

(Firma)

L.C. José Uvilio Ramírez Pérez

Lic. Luis Gilberto García Guevara

Liquidador

Liquidador

BALANCE GENERAL FINAL DE LIQUIDACION

AL 31 DE OCTUBRE DE 2010

Activo	
Caja y Bancos	0
Total Activo	<u>0</u>
Pasivo	
Proveedores	0
Total Pasivo	<u>0</u>
Capital	
Capital Social	0
Total Capital	<u>0</u>
Total Pasivo y Capital	<u>0</u>

ESTADO DE RESULTADOS FINAL DE LIQUIDACION

AL 31 DE OCTUBRE DE 2010

Ingresos por servicios	0
Costos de servicio	<u>0</u>
(Pérdida) Utilidad neta del período	<u>0</u>

México, D.F., a 8 de noviembre de 2010

(Firma)

(Firma)

L.C. José Uvilio Ramírez Pérez

Lic. Luis Gilberto García Guevara

Liquidador

Liquidador

CREACIONES POP, S.A. DE C.V.
BALANCE FINAL DE LIQUIDACION AL 31 DE AGOSTO DEL 2010.
(EN PESOS)

ACTIVO		PASIVO	
CIRCULANTE		PASIVO CORTO PLAZO	
EFFECTIVO Y BANCOS	0	PROVEEDORES	
INVERSIONES EN ACCIONES	0	ACREEDORES	
CLIENTES	0	IVA POR PAGAR	
INVENTARIOS	0	OTROS IMP. Y CONTRIBUCIONES	
IVA POR ACREDITAR	0	PRESTAMO ACCIONISTAS	1,629,716
CREDITO AL SALARIO	0	PARTICIPACION DE UTILIDADES	
RETENCION DEPOSITOS EFFECTIVO	0		
SUMA CIRCULANTE	0	SUMA PASIVO	1,629,716
FIJO		CAPITAL CONTABLE	
MAQUINARIA Y EQUIP. INDUSTRIAL	0	CAPITAL SOCIAL FIJO	6,000,000
DEP. ACUM. MAQ. Y EQUIP. IND.	0	RESERVA LEGAL	
MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA	0	RESULTADO DEL EJERCICIO	(8,401)
DEP. ACUM. MOB. Y EQUIP. OFNA.	0	UTILIDADES RETENIDAS EJER. ANT.	
EQUIPO DE TRANSPORTE	0	PERDIDAS ACUMU. DE EJERC. ANT.	(7,621,315)
DEP. ACUM. EQUIP. DE TRANSP.	0	REPARTO DE UTILIDADES	
SUMA ACTIVO FIJO	0	TOTAL DE CAPITAL CONTABLE	(1,629,716)
ACTIVOS INTANGIBLES			
GASTOS DE ORGANIZACIÓN E INST.	0		
AMORT. GTOS. DE ORG. E INST.	0		
DEPOSITOS EN GARANTIA	0		
SUMA ACTIVOS INTANGIBLES	0		
SUMA ACTIVO TOTAL	0	SUMA PASIVO Y CAPITAL	0

(Firma)

SR. ELIAS DARWICH COHEN
LIQUIDADOR

**INSTALACIONES Y SERVICIOS INTERLOMAS, S.A. DE C.V.
(EN LIQUIDACIÓN)
BALANCE FINAL DE LIQUIDACIÓN AL 30 DE OCTUBRE DEL 2010.**

ACTIVO	\$ 0.00	PASIVO	\$ 0.00
		CAPITAL CONTABLE	\$ 0.00
		CAPITAL SOCIAL	
		SUMA PASIVO Y CAPITAL	\$ 0.00
TOTAL ACTIVO	\$ 0.00		

(Firma)

**CESAR CORTES CHAVEZ
LIQUIDADOR**

**PINTURAS PROFESIONALES VICAR, S.A DE C.V.
EN LIQUIDACIÓN
BALANCE FINAL
AL 9 DE AGOSTO DE 2010**

ACTIVO	
EFFECTIVO EN CAJA Y BANCOS	\$0
CAPITAL POR EXHIBIR	\$1,618,958
 SUMA ACTIVO	 \$1,618,958
 PASIVO	 \$0
CAPITAL SOCIAL	\$2,000,000
PÉRDIDAS DE EJERCICIOS ANTERIORES	\$-381,042
 SUMAN PASIVO Y CAPITAL CONTABLE	 \$1,618,958

LA PARTE QUE A CADA ACCIONISTA LE CORRESPONDA DEL HABER SOCIAL, SE DISTRIBUIRÁ EN PROPORCIÓN A LA PARTICIPACIÓN QUE ÉSTE TENGA EN EL CAPITAL SOCIAL.

(Firma)

**JOSÉ PABLO ARNAIZ GRANADOS
LIQUIDADOR**



AVISO

PRIMERO. Se da a conocer a la Administración Pública del Distrito Federal; Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal y Asamblea Legislativa del Distrito Federal; Órganos Autónomos del Distrito Federal; Dependencias y Órganos Federales; así como al público en general, que la Gaceta Oficial del Distrito Federal **será publicada de lunes a viernes** y los demás días que se requieran a consideración de la Dirección General Jurídica y de Estudios Legislativos. No se efectuarán publicaciones en días de descanso obligatorio.

SEGUNDO. Las solicitudes de publicación y/o inserción en la Gaceta Oficial del Distrito Federal se sujetarán al siguiente procedimiento:

- I. El documento a publicar deberá presentarse ante la Dirección General Jurídica y de Estudios Legislativos, en la Unidad Departamental de Publicaciones y Trámites Funerarios para su revisión, autorización y, en su caso, cotización **con un mínimo de 4 días hábiles de anticipación a la fecha en que se requiera** que aparezca la publicación, en el horario de 9:00 a 13:30 horas;
- II. El documento a publicar deberá ser acompañado de la solicitud de inserción dirigida a la Dirección General Jurídica y de Estudios Legislativos, y en su caso, el comprobante de pago expedido por la Tesorería del Distrito Federal.
- III. El documento a publicar se presentará en original legible y debidamente firmado (nombre y cargo) por quien lo emita.

TERCERO. La cancelación de publicaciones en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, procederá cuando se solicite por escrito a más tardar, el día siguiente a aquél en que se hubiera presentado la solicitud, en el horario de 9:00 a 13:30 horas.

CUARTO. Tratándose de documentos que requieran publicación consecutiva, se anexarán tantos originales o copias certificadas como publicaciones se requieran.

QUINTO. La información a publicar deberá ser grabada en disco flexible 3.5 o Disco Compacto, en procesador de texto Microsoft Word en cualquiera de sus versiones, con las siguientes especificaciones:

- I. Página tamaño carta;
- II. Márgenes en página vertical: Superior 3, inferior 2, izquierdo 2 y derecho 2;
- III. Márgenes en página horizontal: Superior 2, inferior 2, izquierdo 2 y derecho 3;
- IV. Tipo de letra CG Times, tamaño 10;
- V. Dejar un renglón como espacio entre párrafos;
- VI. No incluir ningún elemento en el encabezado o pie de página del documento;
- VII. Presentar los Estados Financieros o las Tablas Numéricas en tablas de Word ocultas; y
- VIII. Etiquetar el disco con el título que llevará el documento.

SEXTO. La ortografía y contenido de los documentos publicados en la Gaceta Oficial del Distrito Federal son de estricta responsabilidad de los solicitantes.

AVISO IMPORTANTE

Las publicaciones que aparecen en la presente edición son tomadas de las fuentes (documentos originales), proporcionadas por los interesados, por lo que la ortografía y contenido de los mismos son de estricta responsabilidad de los solicitantes.

**DIRECTORIO**

Jefe de Gobierno del Distrito Federal
MARCELO LUIS EBRARD CASAUBON

Consejera Jurídica y de Servicios Legales
LETICIA BONIFAZ ALFONZO

Directora General Jurídica y de Estudios Legislativos
LIC. REBECA ALBERT DEL CASTILLO

INSERCIONES

Plana entera.....	\$ 1,404.00
Media plana.....	755.00
Un cuarto de plana	470.00

Para adquirir ejemplares, acudir a la Unidad de Publicaciones, sita en la Calle Candelaria de los Patos s/n, Col. 10 de Mayo, C.P. 15290, Delegación Venustiano Carranza.

Consulta en Internet
<http://www.consejeria.df.gob.mx/gacetas.php>

GACETA OFICIAL DEL DISTRITO FEDERAL,
IMPRESA POR “CORPORACIÓN MEXICANA DE IMPRESIÓN”, S.A. DE C.V.,
CALLE GENERAL VICTORIANO ZEPEDA No. 22, COL. OBSERVATORIO C.P. 11860.
TELS. 55-16-85-86 y 55-16-81-80

(Costo por ejemplar \$26.50)

AVISO IMPORTANTE

Las publicaciones que aparecen en la presente edición son tomadas de las fuentes (documentos originales), proporcionadas por los interesados, por lo que la ortografía y contenido de los mismos son de estricta responsabilidad de los solicitantes.