

## **ACUERDO POR EL QUE SE APRUEBA EL PROGRAMA SECTORIAL DE MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA 2013-2018**

**MIGUEL ÁNGEL MANCERA ESPINOSA**, Jefe de Gobierno del Distrito Federal, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 122, Apartado C, Base Segunda, fracción II, inciso b) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 8° fracción II, 12 fracciones V y IX, 67 fracciones II, XVI y XXXI, y 118 fracción II, del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; 1, fracción VI, 7 fracción IV, 32, 33, 34, 37, 47, 48 y 49 de la Ley de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal; 24 y 25 de la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal; y

### **CONSIDERANDO**

Que mediante Acuerdo publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, el 11 de septiembre de 2013, se aprobó el Programa General de Desarrollo 2013-2018, mismo que establece los objetivos, metas y líneas de acción que servirán de base para la definición e implementación de las políticas públicas de la Ciudad de México hasta el año 2018.

Que el Programa General de Desarrollo está integrado por 5 ejes: Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano; Gobernabilidad, Seguridad y Protección Ciudadana; Desarrollo Económico Sustentable; Habitabilidad y Servicios, Espacio Público e Infraestructura; y, Efectividad, Rendición de Cuentas y Combate a la Corrupción, los cuales se encuentran ligados a ocho enfoques transversales que involucran a las diferentes entidades de Gobierno con criterios de orientación, los cuales son: Derechos Humanos, Igualdad de Género, Participación Ciudadana, Transparencia, Innovación, Ciencia y Tecnología, Sustentabilidad, Desarrollo Metropolitano y Acción Internacional.

Que los programas sectoriales son los documentos que desagregan en objetivos y metas de mediano plazo los lineamientos contenidos en el Programa General para una materia específica de desarrollo y que regirá las actividades del sector administrativo que corresponda.

Que los programas sectoriales se realizarán con base en las orientaciones generales establecidas en los componentes rectores de la planeación para las áreas que determine el Comité de Planeación en la instrumentación del Programa General.

Que la Oficialía Mayor coordinó la elaboración del Programa Sectorial de Mejora de la Gestión Pública para el periodo 2013-2018, siguiendo las directrices previstas en el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018.

Que el Programa Sectorial de Mejora de la Gestión Pública para el periodo 2013-2018, fue validado en el seno del Comité de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal, acorde a lo establecido en la Ley de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal, y fue sometido a consideración del Ejecutivo Local a mi cargo para efectos del presente Acuerdo; por lo que he tenido a bien emitir el siguiente:

## **ACUERDO POR EL QUE SE APRUEBA EL PROGRAMA SECTORIAL DE MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA 2013-2018**

**PRIMERO.-** Se aprueba el Programa Sectorial de Mejora de la Gestión Pública 2013-2018.

**SEGUNDO.-** El Programa Sectorial de Mejora de la Gestión Pública 2013-2018, será de observancia obligatoria para la Administración Pública del Distrito Federal, en el ámbito de sus respectivas competencias.

**TERCERO.-** La Oficialía Mayor, los órganos desconcentrados y entidades agrupadas en el sector coordinado por ella, de conformidad con el Programa Sectorial y las disposiciones jurídicas aplicables, elaborarán sus respectivos programas operativos anuales y anteproyectos de presupuesto. Estos últimos deberán destinar los recursos presupuestarios correspondientes para el eficaz cumplimiento de los objetivos y metas del Programa General de Desarrollo y de dicho Programa Sectorial.

**CUARTO.-** Los alcances establecidos en el presente Programa Sectorial estarán en función de la disponibilidad financiera del Gobierno del Distrito Federal, por lo que las Unidades Responsables del Gasto determinarán las acciones para lograr dichos alcances, supeditándose a su capacidad operativa y presupuesto autorizado, evitando en todo momento contraer compromisos que excedan a éstos.

**QUINTO.-** La Oficialía Mayor, con la participación que conforme a sus atribuciones le corresponde a la Secretaría de Finanzas y a la Contraloría General, en los términos de las disposiciones aplicables, darán seguimiento a la implementación de las acciones y al cumplimiento de los objetivos establecidos en el Programa Sectorial de Mejora de la Gestión Pública 2013-2018, y reportarán los resultados obtenidos con base en las metas e indicadores correspondientes.

**SEXTO.-** La Contraloría General y la Oficialía Mayor, en el ámbito de su competencia, vigilará el cumplimiento de las obligaciones derivadas de las disposiciones contenidas en el presente Acuerdo. Asimismo definirá los criterios para el control, seguimiento y vigilancia de los objetivos y prioridades del Programa General, las medidas necesarias para los programas y los programas delegacionales, disponiendo la corrección de posibles desviaciones en su ejecución.

### **T R A N S I T O R I O S**

**PRIMERO.-** Publíquese en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

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

Dado en la Residencia Oficial del Jefe de Gobierno del Distrito Federal, en la Ciudad de México, a los veintinueve días del mes de septiembre de dos mil catorce.- **EL JEFE DE GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL.- MIGUEL ÁNGEL MANCERA ESPINOSA.- FIRMA.- OFICIAL MAYOR, JORGE SILVA MORALES.-FIRMA.**

---

**PROGRAMA SECTORIAL MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA 2013-2018**

- I. PRESENTACIÓN
- II. ENTES PARTICIPANTES
- III. MARCO NORMATIVO
- IV. INTRODUCCIÓN
- V. PROGRAMA SECTORIAL
  1. Planeación
    - A) Diagnóstico
    - B) Metas Cuantificadas
    - C) Políticas Públicas e Indicadores
  2. Presupuesto Basado en Resultados
    - A) Diagnóstico
    - B) Metas Cuantificadas
    - C) Políticas Públicas e Indicadores
  3. Mejora Regulatoria, Trámites y Servicios
    - A) Diagnóstico
    - B) Metas Cuantificadas
    - C) Políticas Públicas e Indicadores
  4. Uso adecuado de las TIC
    - A) Diagnóstico
    - B) Metas Cuantificadas
    - C) Políticas Públicas e Indicadores
  5. Transparencia
    - A) Diagnóstico
    - B) Metas Cuantificadas
    - C) Políticas Públicas e Indicadores
  6. Gobierno Abierto
    - A) Diagnóstico
    - B) Metas Cuantificadas
    - C) Políticas Públicas e Indicadores
  7. Evaluación
    - A) Diagnóstico
    - B) Metas Cuantificadas
    - C) Políticas Públicas e Indicadores
- VI. SIGLAS Y ACRÓNIMOS
- VII. ANEXO IDNICADORES

**I. PRESENTACIÓN**

Todo gobierno y las personas que trabajan en él deben plantearse metas que promuevan los derechos humanos, la democracia y el buen gobierno. En los últimos tiempos, las metas que se han fijado a nivel global nos refieren a temas como el desarrollo económico y social, la lucha contra la pobreza, la protección de personas vulnerables, la protección del medio ambiente, la seguridad pública o la transparencia gubernamental, por citar algunos ejemplos, los cuales requieren la existencia de una administración pública eficaz, eficiente y efectiva, así como sistemas sólidos de gestión de los asuntos públicos.

Para que la administración pública pueda cumplir con su función básica y fundamental, no puede perder de vista la labor permanente a la que está comprometida, orientada a mejorar las condiciones de vida de la sociedad. Ante este reto, la administración debe proponerse hacer un uso óptimo de los recursos humanos, así como de los medios materiales y financieros, sin olvidar que hoy en día es necesario el uso de las nuevas tecnologías y el establecimiento de redes apropiadas con otros actores del gobierno y de la sociedad en general.

Si bien es cierto que los logros en el cumplimiento de los objetivos y metas del gobierno dependen en buena medida, de las y los servidores públicos que destaquen por su cualificación, disponibilidad, capacidad y motivación, con clara idea del

servicio público, comprometidos con los intereses generales y resueltos a transformar los valores y metas de un gobierno en políticas, estrategias y acciones concretas que permitan su aplicación en la realidad, también lo es que requieren de la existencia de estructuras organizacionales que funcionen adecuadamente y coordinadas entre sí.

En el camino para lograr un gobierno eficaz, eficiente y efectivo, ha sido necesario mejorar y modernizar los sistemas de administración pública en todo el mundo; bajo este contexto, es imprescindible la búsqueda y aplicación de una adecuada distribución de competencias entre los órganos de la administración pública, el diseño de políticas públicas destinadas a mejorar las condiciones de vida de la población, una mejor asignación del presupuesto público para la implementación de acciones cuya ejecución sea verificada y evaluada, además de la apertura gubernamental y una efectiva rendición de cuentas son algunos de los elementos que continuamente deben reformarse para hacer frente a los retos que impone la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, para quienes eliminar trámites innecesarios, mejorar la evaluación del rendimiento de las y los servidores públicos e instituciones o facilitar los canales de comunicación con los agentes sociales son, entre otras, tareas esenciales de cualquier gobierno.

En este tenor, el Programa Sectorial de Mejora de la Gestión Pública 2014–2018 (PSMGP), forma parte del actual ejercicio de planeación del desarrollo del Gobierno del Distrito Federal (GDF) en el que por primera vez se elaboran estos documentos programáticos, marcando un hito por su contribución al orden, coherencia y uniformidad de las acciones gubernamentales, en este caso, de aquellas destinadas a someter a la propia administración pública a un proceso de transformación y mejora constante en su funcionamiento, en aras de mejorar también la calidad de vida de la población.

En el marco de los principios de pertenencia, oportunidad y racionalidad que dan sentido y vocación social a toda política gubernamental, este instrumento de planeación de mediano plazo retoma los objetivos, metas y líneas de acción establecidas en las cinco áreas de oportunidad contenidas en el Eje 5 del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013–2018 (PGDDF), denominado Efectividad, Rendición de Cuentas y Combate a la Corrupción, que gracias al trabajo coordinado de los distintos órganos de la administración pública participantes, fue posible plasmar la convergencia de retos y compromisos afines.

Este programa articula las cinco áreas de oportunidad del Eje 5 del PGDDF mediante nueve grandes apartados denominados: Planeación, Presupuesto Basado en Resultados, Mejora Regulatoria y Trámites y Servicios, Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), Transparencia, Gobierno Abierto, Evaluación, Rendición de Cuentas y Fortalecimiento de la Finanzas Públicas; mismos que valoran la responsabilidad institucional de manera general de quienes participan en él, cuya aportación involucra la sinergia y afinidad en los temas o problemáticas a resolver.

En este sentido, cada uno de estos apartados fueron formulados bajo una estructura similar que contiene un diagnóstico, metas sectoriales, indicadores de seguimiento de estas metas y políticas públicas, entendidas éstas como las estrategias de intervención gubernamental a considerar para cumplir con las metas sectoriales y ejercer de manera más eficiente los recursos públicos en la consecución de los objetivos establecidos.

Cabe destacar que las metas sectoriales son el resultado de una estimación factible, pero retadora a la vez de los compromisos que serán monitoreados de manera permanente.

Con base en un enfoque integral de desarrollo y una visión de mediano plazo, el Programa Sectorial de Mejora de la Gestión Pública 2014 – 2018, contribuye al impulso de la acción progresista del GDF, al sentar las bases para contar con una administración pública eficiente, eficaz y efectiva, que se encuentre abierta al cambio y que se renueve permanentemente, en la que las organizaciones públicas estén bien articuladas y mejor coordinadas entre sí para el cumplimiento de objetivos y metas comunes; una administración pública que utilice sus recursos en el constante mejoramiento de las condiciones de vida de su población, que involucre a la ciudadanía en los asuntos públicos y les dé cuenta de ellos; un gobierno en el que podamos seguir decidiendo juntos.

## **II. Entes participantes**

La elaboración del programa sectorial contó con la participación de los siguientes entes de la Administración Pública del Distrito Federal.

- Oficialía Mayor (Coordinador)
- Secretaría de Finanzas

- Secretaría de Gobierno
- Secretaría de Ciencia, Tecnología e Innovación
- Secretaría de Desarrollo Económico
- Contraloría General
- Consejería Jurídica y de Servicios Legales
- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social
- Instituto de Verificación Administrativa del Distrito Federal
- Escuela de Administración Pública del Distrito Federal
- Agencia de Gestión Urbana

No obstante, cabe mencionar que como todo instrumento de planeación, la consecución de las metas planteadas requerirá la participación de todos los entes de la Administración Pública del Distrito Federal, lo cual le brindará un mayor y duradero alcance, siendo a su vez el punto de partida en la elaboración de otros instrumentos de planeación gubernamental que vinculará las atribuciones y compromisos institucionales con las políticas generales de desarrollo del gobierno actual.

### III. MARCO NORMATIVO

- Estatuto de Gobierno del Distrito Federal.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.
- Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.
- Ley de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal.
- Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal.
- Acuerdo por el que se emite el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018, publicado el 11 de septiembre de 2013 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.
- Acuerdo por el que se aprueban los Lineamientos para la Elaboración, Aprobación y Seguimiento a los Programas derivados del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018, publicado el 11 de diciembre de 2013 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.
- Acuerdo del Comité de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal (COPLADE) de fecha 13 de marzo de 2014 mediante el cual se aprobaron entre otros, el número y denominación de los programas sectoriales del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018.
- Guía metodológica para el desarrollo de los componentes de los programas derivados del PGDDF.
- Acuerdo por el que se modifican las fechas de publicación de los Programas Sectoriales, Institucionales y Especiales Derivados del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 26 de mayo de 2014.

### IV. INTRODUCCIÓN

El Programa Sectorial de Mejora de la Gestión Pública es parte fundamental de las políticas de planeación del desarrollo contempladas en el marco legal del Distrito Federal, siendo una de las referencias programáticas en favor de satisfacer las exigencias cotidianas de la población relativas al uso óptimo de los recursos públicos, al derecho humano del acceso a la información y el fortalecimiento de las finanzas públicas, la certeza en la disminución de tiempos y costos en el procesamiento de trámites y servicios, la rendición de cuentas de la gestión pública y los esquemas de transparencia y legalidad que servirán para evaluar de manera continua las políticas públicas y tomando en cuenta los principios de legalidad, certeza jurídica, imparcialidad, calidad en la información, celeridad, veracidad, transparencia y una máxima publicidad de los actos con el objetivo de optimizar la planeación de un gobierno moderno y eficiente que haga uso de las herramientas tecnológicas y de vanguardia disponibles.

El programa asume el compromiso de modernizar y mejorar los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, así como de perfeccionar sus procesos y procedimientos; a través de un gobierno que promueva y garantice el buen desempeño de las y los servidores públicos a través del buen trato y no discriminación a la población, es decir, que los entes públicos involucrados tengan el compromiso de buscar la mejor manera de ejecutar las políticas y acciones gubernamentales tomando en consideración que el servicio público es un patrimonio que pertenece a todos los ciudadanos. Planear y elaborar el presupuesto son tareas que nos ayudan a perfilar los recursos que se requieren para el cumplimiento de los objetivos y metas, además de la coordinación interinstitucional, el uso eficiente de los recursos públicos y la estandarización de criterios para realizar las labores de gobierno son algunos de los retos que se tienen para mejorar la gestión pública.

La planeación es la base del ejercicio público, sin la cual sus acciones carecerían de rumbo y los resultados serían ajenos los requerimientos más sentidos de la población y de quienes exigen un quehacer responsable acorde a los retos que impone la propia dinámica económica, política y social.

En su sentido más amplio, la planeación es un instrumento integral de coordinación institucional no sólo al interior del gobierno del Distrito Federal, sino también de aquellos otros actores de los niveles federales y estatales que persigan objetivos con perspectiva metropolitana en los temas de interés común y que garanticen el cumplimiento de los derechos de los individuos y de los grupos organizados, fortaleciendo la participación ciudadana para el cumplimiento de los objetivos de desarrollo de la ciudad y su entorno.

Como parte de las políticas de planeación a nivel nacional y en el Distrito Federal, se han llevado a cabo determinadas acciones tendientes a la adecuación y reorientación del marco presupuestario y el ejercicio del gasto público. Es bajo este principio en el que se han establecido las bases para un ejercicio mucho más transparente del gasto con una orientación hacia el logro de resultados verificables y tangibles. Derivado de ello, la Gestión para Resultados pone el énfasis en los resultados de la acción gubernamental, estimando su impacto en el bienestar de la población y generando así un valor público.

Con este enfoque, el Presupuesto basado en Resultados permitirá orientar el ejercicio de los recursos públicos a objetivos identificados, para así, mediante la implementación gradual del Sistema de Evaluación del Desempeño y a través de indicadores estratégicos y de gestión, monitorear y evaluar objetivamente el avance de los programas y políticas públicas.

Por su parte, a través del Sistema de Monitoreo y Evaluación de la Gestión Gubernamental, se monitoreará la eficiencia y eficacia de la operación y gestión realizada por la Administración Pública del Distrito Federal, permitiendo evaluar el cumplimiento de las metas y objetivos que al efecto se establezcan, e incidiendo en el uso óptimo de los recursos públicos.

En el corto plazo, la presente administración se dará a la tarea de elaborar los instrumentos de planeación del desarrollo (programas sectoriales, especiales e institucionales), que permitan orientar la acción y ejercicio gubernamental a los objetivos en ellos establecidos.

En primera instancia, el Sistema de Monitoreo y Evaluación de la Gestión Gubernamental que habrá de dar seguimiento a estos programas medirá primordialmente la gestión y los resultados a partir de dimensiones como son la eficacia, calidad y cumplimiento de las metas de los mismos.

Uno de los pilares de la acción gubernamental en la mejora de la calidad de vida de la población lo constituye la resolución de trámites y la prestación de servicios. El Gobierno del Distrito Federal recibe anualmente millones de solicitudes que ocupan buena parte de los recursos de la administración pública y que requieren una mejora permanente, que se traduzca en los mecanismos de atención al ciudadano que se traduzcan en una menor carga para él, tanto en tiempo como en costo. Pues ello se traduce de manera invariable en oportunidades de negocios y fomento del entorno económico, pero también posibilidades de desarrollo urbano y social.

La mejora en la gestión pública implica brindar certeza legal, mediante la adecuación del marco normativo que rige la labor cotidiana de las instancias de gobierno que brindan un trámite o servicio, lo cual a la par de las medidas de simplificación administrativa conllevan beneficios económicos que se reflejan en los sectores productivos y en los ciudadanos en general.

De lo anterior se desprende que toda medida encaminada a Mejorar el marco regulatorio que redunde en menores trámites y servicios, a menores costos y en menores tiempos representa por una parte disponer de mejores herramientas, más accesibles y con certidumbre, pero también contar con un elemento que inhiba cualquier hecho de discrecionalidad y/o acto de corrupción gubernamental.

Para lograr sus fines, el gobierno debe contar con mecanismos eficientes de captación de recursos, así como que la ciudadanía cumpla oportunamente con sus obligaciones fiscales que contribuya al fortalecimiento de las finanzas públicas teniendo como principio básico el dar a conocer el uso y destino de los recursos que percibe, haciendo del quehacer público un espacio de escrutinio y revisión constante entre el gobierno y la sociedad. Ello sin lugar a dudas fortalece los vínculos

entre sociedad y gobierno, pues la transparencia y rendición de cuentas generan confianza para hacer de la participación ciudadana la fuente y motor de la actividad gubernamental, más aún cuando el destino de los recursos es consistente con las necesidades de la ciudad.

El gobierno como agente impulsor del desarrollo debe estar en constante revisión de las acciones gubernamentales, de los recursos que se usan para ejecutarlas y del grado de su cumplimiento; así como de innovar y estar al tanto de los avances tecnológicos que le permitan alcanzar mayores grados de eficiencia, eficacia y de interacción efectiva con la sociedad. En este sentido el Gobierno Abierto promueve y fortalece las prácticas de transparencia mediante la participación y colaboración ciudadana, pues se asume el compromiso de garantizar que la administración y operación de todos los servicios públicos que el Estado brinda puedan ser supervisados por la comunidad, no obstante, para ello es necesario que se determinen los protocolos, los espacios, la información que será sujeta a abrirse con base en la normatividad aplicable, así como las plataformas tecnológicas que harán ello posible. A principio de cuentas este asunto asume relevancia desde el momento que es parte de la discusión y de la consideración de un gobierno democrático.

Por su parte, los avances científicos y tecnológicos, así como, las ideas creativas e innovadoras en cualquier rama del conocimiento contribuyen a mejorar los niveles de desarrollo de los individuos, pero también a mejorar el funcionamiento de las instituciones, optimizando y mejorando sus procesos. En el caso de la Administración Pública del Distrito Federal, las Tecnologías de la Información y la Comunicación coadyuva en mejorar su gestión al reducir tiempos de respuesta, procedimientos y costos en sus trámites y servicios al automatizar sus procesos, pero también para difundir y transparentar sus acciones ante la sociedad.

Este programa sectorial denominado Mejora de la Gestión Pública, que fue elaborado bajo la coordinación de la Oficialía Mayor del GDF, tuvo la participación de distintas entidades de gobierno que aportaron desde su propia dinámica y atribuciones, aquellos elementos de interés en el marco del Eje 5 Efectividad, Rendición de Cuentas y Combate a la Corrupción del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018; y que serán parte de las políticas y compromisos que el Gobierno de la Ciudad asumirá para los siguientes años.

Basta precisar que este programa implicó poner al día la misión y visión institucional de cada ente participante, pero sobre todo, la certeza de que la planeación no es la suma individual de esfuerzos, sino la integración de voluntades sobre la lógica de fines comunes y consistentes con los retos y el camino a seguir para lograr una ciudad con resultados perdurables y de impacto palpable para la sociedad.

## **V. Programa Sectorial**

### **1. Planeación**

#### **A) Diagnóstico**

Entre los diversos factores que afectan la planeación de la Administración Pública del Distrito Federal (APDF) se tiene por un lado, la falta de instrumentos normativos y de planeación institucional o programática, pues en sentido estricto hoy en día sólo se dispone de la Ley de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal y del propio PGDDF, siendo este el documento que plasma los objetivos y estrategias que deben guiar la acción gubernamental y que establece su vinculación con el proceso de planeación, programación, presupuestación y evaluación; lo cual aún resulta insuficiente ante la inexistencia de otros instrumentos que se deriven y vinculen con él como son los programas sectoriales, institucionales y en su caso, delegacionales; mismos que aportan los elementos específicos sobre temas determinados y la responsabilidad de las instituciones para ejecutar acciones y cumplir con sus objetivos y metas.

Esto resulta de capital interés cuando además se requieren establecer procesos de planeación vinculados a esquemas presupuestales basados en resultados, que a su vez sean sujetos a un permanente seguimiento y evaluación del desempeño gubernamental; lo cual redundará en un mejor desempeño al corregir fallas, mejorar o reorientar políticas, brindando los elementos propicios para la rendición de cuentas y la transparencia en la gestión pública.

Asimismo, se hace necesario que además de robustecer el marco legal en materia de planeación y desarrollo del DF, se generen mecanismos integrados de sistemas de información, pero también de la vinculación entre los distintos órganos de planeación, lo cual impacta las dimensiones y particularidades de la problemática a atender, la población objetivo, las metas o fines a cumplir, entre otros.

Por ejemplo, en materia social, como en muchas otras materias, no se cuenta con un sistema estadístico que cubra las necesidades de información en temas específicos, lo cual resulta indispensable para llevar a cabo diagnósticos y una adecuada planeación de las acciones para atender los problemas de interés general en el marco de un Sistema de Planeación del Desarrollo.

En este sentido, cabe destacar que la información generada por diversas instituciones como es el caso de INEGI, impone limitantes en la materia por su periodicidad, agregación espacial y territorial o representatividad de los censos o encuestas. Lo mismo sucede con gran parte de la información generada por los registros administrativos del DF, los cuales en muchas ocasiones no se encuentran sistematizados y apegados a los requisitos técnicos que permitan el aprovechamiento óptimo de la información, o simplemente no cuentan con todos los elementos para medir las múltiples dimensiones de la pobreza o de la incidencia delictiva por mencionar algunos ejemplos.

En este sentido, algunos entes de la APDF han desarrollado o efectuado algunos sistemas, centros y encuestas muy relevantes como son:

- Centro de Información Urbana para el Desarrollo y Administración de la Ciudad de México (SEDUVI),
- Sistema de Desarrollo Social (SEDESO),
- Oficina Estatal de Información para el Desarrollo Rural Sustentable en el DF (SEDEREC),
- Centro de Información Ambiental de la Ciudad de México (SEDEMA),
- Sistema de Monitoreo Atmosférico (SEDEMA),
- Reporte Económico de la Ciudad de México (SEDECO),
- Sistema Electrónico de Avisos y Permisos de Establecimientos Mercantiles (SEDECO),
- Sistema de Empadronamiento para Comerciantes de los Mercados Públicos de la Ciudad de México (SEDECO),
- Atlas de Riesgos del Distrito Federal (Secretaría de Protección Civil),
- Mapa de Hospitales de la Secretaría de Salud (SEDESA),
- Sistema de Alerta Sanitaria (SEDESA),
- Sistema de Información Policial (SSP),
- Sala de Evaluación del Desempeño Policial (SSP),
- Encuesta de consumo de drogas en estudiantes en la Ciudad de México (IAPA),
- Encuesta sobre discriminación en el Distrito Federal (COPRED),
- Encuesta de percepción de la calidad de vida en el Distrito Federal (EVALÚA),
- Encuesta de percepción y acceso a los satisfactores básicos (EVALÚA con el apoyo de la SECITI), entre otras.

No obstante, no se tiene una articulación entre los mismos y en varios casos reproducen temáticas similares dado que fueron creados con fines distintos, lo cual vulnera la racionalidad del ejercicio público, genera mayores costos, duplica esfuerzos y minimiza en muchos sentidos la lógica de la eficiencia y eficacia gubernamental.

En este sentido, resulta imprescindible que como parte de una planeación efectiva, basada en resultados y presupuestalmente acorde con los principios de racionalidad, no sólo se avance en la integración y consolidación de sistemas de información, sino en la vinculación y articulación de los actores involucrados. Además de ello, es fundamental promover acciones tendientes a formar personal y áreas calificados en materia de planeación y evaluación de políticas.

Finalmente, cabe destacar la necesidad de ampliar los elementos conceptuales y normativos en materia de planeación, tales como programas, sistemas, planes, políticas y otros, pero sobre todo, el llevar a cabo la armonización entre ellos, así como la optimización, control y su relación con la contabilidad presupuestal, lo cual alentará un adecuado seguimiento de las políticas públicas implementadas.

## **B) Metas Cuantificadas**

El DF se encuentra en un contexto trascendental, en el cual el proceso de planeación juega un papel preponderante en la búsqueda de una articulación en lo relativo a la programación, presupuestación y evaluación, cuyo objetivo es mejorar el impacto de las políticas públicas. Es por lo anterior que a partir de las metas sectoriales establecidas en este programa, se



pretende fortalecer la planeación gubernamental mediante mecanismos integrales, incluyentes y participativos de los diferentes sectores académicos, productivos y sociales tendientes a elaborar mejores sistemas, programas y diagnósticos de la Ciudad.

Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 Eje 5. Efectividad, Rendición de Cuentas y Combate a la Corrupción. Área de Oportunidad 2: Planeación, Evaluación y Presupuesto Basado en Resultados		Programa Sectorial: Mejora de la Gestión Pública
Objetivo	Meta	Meta Cuantificada
O1: Fortalecer la planeación gubernamental mediante mecanismos integrales, incluyentes y participativos que permitan una mejor definición de los retos de la Ciudad y las políticas públicas formuladas para atenderlos.	M1: Consolidar la planeación gubernamental en la Ciudad de México como herramienta para potenciar el impacto positivo de las políticas públicas.	<u>Meta Sectorial 1.1</u> Diseñar e implementar un programa de modernización para fortalecer la planeación gubernamental antes del año 2018.  <u>Meta Sectorial 1.2</u> Integrar un sistema estadístico y de información periódica y actualizada del desarrollo social, conformado por temas de cuestión social, pobreza y desigualdad en la Ciudad de México.
O2: Orientar la programación de las acciones del gobierno y la asignación presupuestal hacia los objetivos y metas establecidos como resultado de la planeación gubernamental.	M1: Consolidar la adopción de metodologías que vinculen el ejercicio presupuestal a la consecución de objetivos y la obtención de resultados por parte de las políticas y programas de gobierno, en el marco de la transparencia y la rendición de cuentas sobre los recursos públicos.	<u>Meta Sectorial 1.3</u> Institucionalizar las acciones anuales de capacitación y apoyo al personal que realiza procesos de monitoreo y evaluación de los programas y políticas sociales en el GDF durante el periodo 2014-2018, con el propósito de incrementar la calidad de dichos procesos y que estos sirvan para la mejora de las políticas y programas de gobierno.  <u>Meta Sectorial 1.4</u> Diseñar y fortalecer un instrumento de planeación definido como un Sistema de Monitoreo y Evaluación de la Gestión Gubernamental por medio de su construcción en 2 etapas; la primera etapa para el 2015 con el registro de indicadores y variables genéricas (50%), y en la segunda etapa para el 2018 con el robustecimiento e inclusión de las 16 delegaciones y una cobertura total de todas las entidades de la APDF (100%).

#### A) Políticas Públicas e Indicadores

**Meta Sectorial 1.1** Diseñar e implementar un programa de modernización para fortalecer la planeación gubernamental antes del año 2018.

Participantes	Nombre del Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
EAP	Porcentaje de avance en la configuración de la Red de vinculación con los sectores académicos, productivos y sociales	(Número de entes participantes/Número de entes programados)*100	Porcentaje

- **Política Pública 1.1.1** Articular una red de vinculación con los diferentes sectores académicos, productivos y sociales para elaborar mejores diagnósticos de las problemáticas de la Ciudad de México y potenciar el impacto positivo de las políticas públicas.

- Política Pública 1.1.2 Elaborar estudios que identifiquen las necesidades estadísticas y de información de la Ciudad de México y analicen la viabilidad y pertinencia de un sistema estadístico y de información que genere insumos para fortalecer los diagnósticos de las problemáticas de la Ciudad de México.

**Meta Sectorial 1.2** Integrar un sistema estadístico y de información periódica y actualizada del desarrollo social, conformado por temas de cuestión social, pobreza y desigualdad en la Ciudad de México.

Participantes	Nombre del Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
EVALÚA	Cumplimiento de informes de medición de la pobreza y la desigualdad	$(\text{Número de informes y estudios de medición de la pobreza y la desigualdad realizados en el periodo} / \text{Número de informes y estudios de medición de la pobreza y la desigualdad programados}) * 100$	Porcentaje
EVALÚA	Inventario de programas sociales	$(\text{Número de programas sociales integrados al inventario de programas sociales} / \text{Número de programas sociales en operación}) * 100$	Porcentaje

- Política Pública 1.2.1 Realizar talleres, seminarios, foros y otras instancias de intercambio y discusión; donde EVALÚA DF en coordinación con el INEGI, el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), instituciones de investigación y de educación superior, organizaciones de la sociedad civil y representaciones en México de organismos internacionales, permitan depurar las metodologías de medición y contrastar los indicadores de desarrollo social de la Ciudad de México con los datos nacionales y del resto de entidades federativas.
- Política Pública 1.2.2 Promover la difusión de la información sobre desarrollo social generada por las instituciones responsables a través de todos los medios disponibles, para que ésta sea un instrumento que permita el fortalecimiento de la planeación gubernamental.

**Meta Sectorial 1.3** Institucionalizar las acciones anuales de capacitación y apoyo al personal que realiza procesos de monitoreo y evaluación de los programas y políticas sociales en el GDF durante el periodo 2014-2018, con el propósito de incrementar la calidad de dichos procesos y que estos sirvan para la mejora de las políticas y programas de gobierno.

Participantes	Nombre del Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
EVALÚA	Acciones de capacitaciones y apoyos realizadas	$(\text{Número de acciones de capacitación y apoyo realizadas, para las entidades que operan Programas y Políticas Sociales en el GDF en el año } t / \text{Número total de acciones de capacitación y apoyo programadas para el 100\% de las entidades que operan Programas y Políticas Sociales en el GDF en el año } t) * 100$	Porcentaje

- Política Pública 1.3.1 Promover e impulsar los procesos de capacitación de las y los servidores públicos que realizan monitoreo y evaluación en todas las entidades de la APDF.

**Meta Sectorial 1.4** Diseñar y fortalecer un instrumento de planeación definido como un Sistema de Monitoreo y Evaluación de la Gestión Gubernamental por medio de su construcción en 2 etapas; la primera etapa para el 2015 con el registro de indicadores y variables genéricas (50%), y en la segunda etapa para el 2018 con el robustecimiento e inclusión de las 16 delegaciones y una cobertura total de todas las entidades de la APDF (100%).

Participantes	Nombre del Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
OM	Avance del Sistema de Monitoreo y Evaluación Gubernamental	Avance del Sistema de Monitoreo y Evaluación Gubernamental	Porcentaje

- Política Pública 1.4.1 Planear el diseño para su implementación de un Sistema de Monitoreo y Evaluación de la Gestión Gubernamental que sea capaz de ser escalable y robustecido, incorporando elementos medidos por indicadores, variables y programación presupuestal con el objetivo de contar con instrumentos eficaces de planeación gubernamental.
- Política Pública 1.4.2 Generar mecanismos eficientes de comunicación y vinculación con todos los entes de la APDF y las 16 delegaciones del DF para el seguimiento de variables, indicadores establecidos para medir el grado de cumplimiento de objetivos y metas.

## 2. Presupuesto Basado en Resultados

### A) Diagnóstico

La planeación gubernamental referida en el PGDDF 2013-2018, debe estar enfocada en una Gestión para Resultados (GpR), siendo esta una estrategia administrativa que orienta a las organizaciones públicas hacia la generación de actividades útiles que solventen las demandas colectivas de los ciudadanos: su propósito consiste en lograr mayor eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos del Gobierno, al trabajar en la mejora continua de las instituciones que lo integran.

La adopción de la GpR en la APDF conlleva a que todas las y los servidores públicos que lo conforman dirijan su atención a la generación de servicios de calidad y a la búsqueda constante del bienestar de la ciudadanía, en lugar de centralizar la atención en los procedimientos como el producto final de su actuación.

En este sentido, en la APDF existen avances relevantes a través de la estrategia integral de implantación de la GpR como fueron las adecuaciones al marco jurídico que permitieron introducir mejoras en el proceso de presupuestación, sin embargo los cambios referidos se han limitado únicamente a la dimensión contable-administrativa, sin haber logrado cumplir a cabalidad con el objetivo principal de orientar la gestión y el presupuesto público al cumplimiento de metas y resultados.

En esta lógica, se han realizado esfuerzos considerables para avanzar hacia un Presupuesto basado en Resultados (PbR), con las modificaciones al marco normativo, entre las que destacan la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal y su Reglamento, en las cuales se establecen las bases para normar la integración de los presupuestos anuales, así como la vinculación del ejercicio presupuestal con acciones de evaluación, incorporando criterios técnicos y especificaciones metodológicas del sistema de monitoreo y evaluación en el que se precisan puntualmente funciones y responsabilidades para las dependencias y organismos que conducen este proceso.

Por otra parte, en la etapa de programación y presupuestación, las unidades responsables del gasto han tratado de vincular los objetivos de los programas públicos con los del PGDDF y las acciones que de él deriven.

En este sentido cabe mencionar que aún persisten algunos rezagos, por ejemplo se carece de una sinergia entre los procesos de planeación y presupuestación, con lo cual predomina la visión de corto plazo en la orientación de los recursos públicos y se producen duplicidades que afectan la calidad y cobertura de los bienes y servicios. En segundo lugar, la coordinación interinstitucional para el desarrollo de las políticas públicas es insuficiente, tanto en la etapa de planeación como de implementación. Finalmente, el seguimiento y evaluación de las políticas es limitado, las recomendaciones y resultados que de ellos se desprenden no dan lugar a readecuaciones o a la reasignación de los recursos.

Así, la APDF llevará a cabo acciones con base en una planeación estratégica, donde se cuente con información suficiente y de calidad para que exista una vinculación entre la planeación y la programación con la asignación de recursos

presupuestarios con base a los resultados obtenidos, y así coadyuvar a un ejercicio de presupuesto eficiente, para lo cual es imprescindible disponer de un esquema de monitoreo y seguimiento claro, oportuno y transparente que valore el avance pero que a la vez detecte las posibles fallas.

Para cumplir dichos objetivos es necesario auxiliarse de herramientas destacadas, como el PbR, el cual es reconocido y promovido por organismos multilaterales como el Banco Interamericano de Desarrollo y utilizado con éxito a nivel mundial en países como Reino Unido, Nueva Zelanda, Australia, Canadá y Chile.

### B) Metas Cuantificadas

El GDF ha instrumentado acciones encaminadas para implementar de manera armónica y progresiva un PbR; sin embargo, aún falta por definir prioridades y vincular los objetivos de los programas presupuestarios con los del PGDDF así como de los programas que de él se derivan. Por tal motivo, se implementarán estrategias que consoliden la vinculación del ejercicio presupuestal a la consecución de objetivos bajo el enfoque de GpR, incrementando la competencia de las y los servidores públicos en las áreas de planeación, evaluación y presupuestación del DF.

Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 Eje 5. Efectividad, Rendición de Cuentas y Combate a la Corrupción. Área de Oportunidad 2: Planeación, Evaluación y Presupuesto Basado en Resultados		Programa Sectorial: Mejora de la Gestión Pública
Objetivo	Meta	Meta Cuantificada
O2: Orientar la programación de las acciones del gobierno y la asignación presupuestal hacia los objetivos y metas establecidos como resultado de la planeación gubernamental.	M1: Consolidar la adopción de metodologías que vinculen el ejercicio presupuestal a la consecución de objetivos y la obtención de resultados por parte de las políticas y programas de gobierno, en el marco de la transparencia y la rendición de cuentas sobre los recursos públicos.	<u>Meta Sectorial 2.1</u> Diseñar e implementar una estrategia que consolide la vinculación del ejercicio presupuestal a la consecución de objetivos, creando un programa anual de formación y un programa anual de difusión que incremente las competencias de las y los servidores públicos en el enfoque de Gestión por Resultados. <u>Meta Sectorial 2.2</u> Consolidar un marco institucional completo e integrado de planeación gubernamental que vincule los procesos de planeación, programación y presupuestación, de los programas sociales. <u>Meta Sectorial 2.3</u> Para el ejercicio fiscal 2018 el 75% del total de Dependencias y Órganos Desconcentrados contará con Programas Presupuestarios formulados con el enfoque de Presupuesto basado en Resultados.

### C) Políticas Públicas e Indicadores

**Meta Sectorial 2.1** Diseñar e implementar una estrategia que consolide la vinculación del ejercicio presupuestal a la consecución de objetivos, creando un programa anual de formación y un programa anual de difusión que incremente las competencias de las y los servidores públicos en el enfoque de Gestión por Resultados.

Participantes	Nombre del Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
EAP	Avance del programa de formación	(Programa de formación realizado / Programa de formación planeado) *100	Porcentaje

- **Política Pública 2.1.1** Crear un programa de formación que incremente la competencia de las y los servidores públicos de las áreas de planeación del GDF en la aplicación de este enfoque en la presente administración.

- Política Pública 2.1.2 Difundir las herramientas metodológicas y operativas de la planeación y evaluación, mediante la impartición de seminarios y/o conferencias durante la presente administración.

**Meta Sectorial 2.2** Consolidar un marco institucional completo e integrado de planeación gubernamental que vincule los procesos de planeación, programación y presupuestación, de los programas sociales.

Participantes	Nombre del Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
EVALÚA	Programas sociales con matrices de indicadores	$(\text{Número de programas sociales que cuentan con indicadores} / \text{Número de programas sociales en el año}) * 100$	Porcentaje

- Política Pública 2.2.1 Realizar los trabajos conjuntos para el fortalecimiento del marco institucional de la planeación del desarrollo en la Ciudad de México; así como, de manera específica, diseñar y poner en marcha los mecanismos e instrumentos necesarios para integrar de manera efectiva este proceso de planeación con la programación y presupuestación, a través de EVALÚA y la Secretaría de Finanzas, en su respectivo ámbito de competencia.

**Meta Sectorial 2.3** Para el ejercicio fiscal 2018 el 75% del total de Dependencias y Órganos Desconcentrados contará con Programas Presupuestarios formulados con el enfoque de Presupuesto basado en Resultados.

Participantes	Nombre del Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
SEFIN	Cobertura del enfoque de Presupuesto basado en Resultados en Dependencias y Órganos Desconcentrados	$(\text{Dependencias y Órganos Desconcentrados que cuentan con al menos un Programa Presupuestario formulado con el enfoque de Presupuesto basado en Resultados} / \text{Total de Dependencias y Órganos Desconcentrados}) * 100$	Porcentaje

- Política Pública 2.3.1 Generar los instrumentos que permitan a las Dependencias y Órganos Desconcentrados, en el marco de los términos que establezcan las instancias de armonización, formular Programas Presupuestarios, y sus correspondientes indicadores, conforme al enfoque de Presupuesto basado en Resultados.
- Política Pública 2.3.2 Definir y establecer estrategias que permitan consolidar la orientación de la acción pública hacia la obtención de resultados.
- Política Pública 2.3.3 Establecer el marco metodológico para que las Dependencias y Órganos Desconcentrados vinculen sus Programas Presupuestarios con los objetivos establecidos en el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018.
- Política Pública 2.3.4 Fortalecer la colaboración con instituciones y organismos, nacionales e internacionales, de vanguardia en la implementación y operación del Presupuesto basado en Resultados.
- Política Pública 2.3.5 Consolidar esquemas que permitan fortalecer la planeación, programación, presupuestación, ejecución y evaluación de los Programas Presupuestarios.

### 3. Mejora Regulatoria, Trámites y Servicios

#### A) Diagnóstico

Hace poco más de tres lustros, el Distrito Federal dejó de ser un Departamento Administrativo dependiente del Gobierno Federal, para convertirse en un Gobierno Local que, a pesar de las limitantes respecto de otros gobiernos estatales, comenzó a construir sus cimientos jurídico-administrativos, en aras de hacer frente al reto de dirigir una ciudad tan grande y tan diversa como la Ciudad de México y de lograr satisfacer las necesidades de los ciudadanos que residen y transitan por ella.

Este proceso no sólo llevó al órgano legislativo a aprobar nuevas leyes, sino que obligó al gobierno de la ciudad a crear nuevas disposiciones administrativas e implementar proyectos y programas cuya aplicación requirió cada vez más recursos humanos, materiales y financieros.

Por una parte, la estructura organizacional creció significativamente para llegar a 72 unidades administrativas con carácter de dependencia, órgano desconcentrado o entidad, más los 16 órganos político administrativos de las demarcaciones territoriales. Como muestra, actualmente existen 22 dependencias, 13 más que hace 17 años, dato que nos hace reflexionar en torno al complejo entramado de relaciones internas que inciden en la eficiencia y la gestión gubernamentales.

Por otro lado, el vasto marco jurídico que se construyó en años anteriores, se encuentra conformado por alrededor de 2,500 ordenamientos jurídico-administrativos. Entre ellos podemos destacar un Estatuto de Gobierno, 133 leyes, 9 códigos; 142 reglamentos que no corresponden necesariamente a cada una de las leyes vigentes y, el resto, son actos administrativos de carácter general cuya expedición no tiene mecanismos de control aparentes.

Dentro de este cúmulo de ordenamientos, se encuentran disposiciones contradictorias, de contenidos heterogéneos, duplicadas, dispersas o con vigencia relativamente breve, hecho que las hace difíciles de identificar oportunamente tanto por las y los servidores públicos y más aún por los ciudadanos.

Sin embargo, una de las mayores dificultades a las que gobierno y sociedad se enfrentan, es el incremento de la carga administrativa que afecta directamente a la sociedad por el cumplimiento de la regulación; es decir, la exigencia de requisitos excesivos o sin fundamento legal, así como el alto número de procedimientos que deben completarse al interior de la APDF para la resolución de un trámite o la prestación de un servicio, son algunos de los factores asociados al retraso en las respuestas por parte de las autoridades, muchas de ellas incluso fuera de los tiempos legalmente previstos.

Un estudio elaborado por la Red Latinoamericana de Mejora Regulatoria (LATIN-REG), en cooperación con la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER), y que retoma recomendaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), ubica al DF en el tercer lugar de las entidades con mayor carga administrativa de todo el país y en el lugar veinte en gestión regulatoria, con una calificación de 31 puntos, muy por debajo de los 67 puntos de la calificación promedio para los países miembros de la OCDE.

Por ejemplo, el estudio Doing Business, mide la facilidad para hacer negocios en un país al evaluar la forma en que las regulaciones gubernamentales fomentan la actividad empresarial o la restringen, en su versión 2014 que revisa el ejercicio 2013, determinó que de 189 economías analizadas con base en 10 indicadores, los países con mejor desempeño para facilitar la apertura de un negocio son Singapur, Hong Kong, Nueva Zelanda, Estados Unidos y Dinamarca; mientras que México se sitúa en el lugar 53 (un retroceso de dos posiciones respecto de 2013), y su indicador más bajo es el relativo al registro de la propiedad, que se ubicó en el lugar 150.

Por su parte, el estudio Subnacional Doing Business aplicado en 2014 a México, ubica al DF en el lugar 32 de las 32 entidades del país en facilidad para hacer negocios (correspondiendo el primer puesto a la entidad en donde resulta más fácil hacer negocios y el 32 a aquella en donde resulta más difícil). Además, en el indicador referente al registro de la propiedad, se ubicó a la Ciudad de México en el último lugar.

El estudio Doing Business considera a los trámites evaluados tanto responsabilidad del Gobierno Federal como del GDF, en los que toma en cuenta la ciudad con mayor actividad económica en cada país; por lo tanto, de los 10 indicadores que conforman el estudio, sólo cuatro consideran trámites del gobierno de la ciudad: 1) apertura de empresas; 2) permisos de construcción; 3) registro de la propiedad; y 4) obtención de electricidad, cuya posición en los dos últimos años es la siguiente:

**Cuadro 1. Indicadores del estudio Doing Business Nacional que implican al GDF**

<b>Indicador</b>	<b>Posición Doing Business 2013</b>	<b>Posición Doing Business 2014</b>
Apertura de empresas	41	48
Permisos de construcción	41	40
Registro de la propiedad	145	150
Obtención de electricidad	133	133

Los trámites específicos con los que está relacionado el GDF se enlistan a continuación:

**Cuadro 2. Indicadores del estudio Doing Business por trámite específico para el GDF**

<b>Indicador Doing Business</b>	<b>Trámite específico</b>	<b>Órgano administrativo responsable</b>
<b>Apertura de empresas</b>	Registro de la compañía en el impuesto sobre nómina local	Secretaría de Finanzas
	Notificar al gobierno local (Delegación) de la apertura de un establecimiento mercantil (trámite en línea)	Secretaría de Desarrollo Económico
<b>Permisos de construcción</b>	Manifestación de actualización de obra en el Catastro Municipal	Secretaría de Finanzas
	Solicitud y conexión a los servicios de agua potable y drenaje	Sistema de Aguas de la Ciudad de México
	Obtención del dictamen de factibilidad de servicios hidráulicos	Sistema de Aguas de la Ciudad de México
	Obtención del certificado de zonificación y especificando uso de suelo y factibilidad	Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda
<b>Registro de propiedad</b>	No adeudo del vendedor en el impuesto predial	Secretaría de Finanzas
	Certificado de no adeudo del servicio de agua	Sistema de Aguas de la Ciudad de México
	Certificado de zonificación de la propiedad	Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda
	Inscripción de la escritura en el Registro Público de la Propiedad	Consejería Jurídica y de Servicios Legales
<b>Obtención de electricidad</b>	Certificado de libertad de gravámenes	Consejería Jurídica y de Servicios Legales
	Obtención de licencia especial de construcción para la conexión externa	Órganos Político Administrativos (Delegaciones Políticas)

Esta realidad refleja la existencia de espacios de discrecionalidad de las y los servidores públicos, así como el incremento en el tiempo y el costo económico en la realización de los trámites y la prestación de los servicios, lo cual genera efectos negativos sobre la competitividad económica del DF y la percepción de conductas corruptas, hecho que puede limitar el efectivo ejercicio de los derechos de la ciudadanía.

A este respecto, Transparencia Mexicana, a través del Índice Nacional de Corrupción y Buen Gobierno 2010 (INCBG), mide la corrupción que afecta a los hogares desde 2001, misma que se constituyó como la primera serie histórica en materia de corrupción en trámites y servicios públicos, calificando al DF como la entidad con más alta percepción de corrupción al ubicarla en el lugar 32 con 17.9 puntos, muy por encima del promedio de 10.3.

Dicha puntuación se explica en gran medida por la percepción de corrupción en diversos trámites y servicios, entre los que se ubican la licencia o permiso de demolición, construcción o alineamiento y número oficial, la licencia o uso de suelo, diversos trámites en el Registro Público de la Propiedad y el permiso para la instalación de un negocio o para abrir un establecimiento. Varios de estos trámites y servicios coinciden con los que requieren medidas de mejora regulatoria, simplificación administrativa y eficiencia en la atención ciudadana, siendo que esta última se impulsará en torno a la cultura del buen trato, de la resolución eficiente sin conflictos y violencia, así como del respeto a los derechos ciudadanos y de acceso a la información pública, igualdad y no discriminación.

Cuadro 3. INCBG por trámite y servicio 2001 - 2010<sup>1</sup>

No.	Trámite o Servicio	ICBG 2001	ICBG 2003	ICBG 2005	ICBG 2007	ICBG 2010
1	Pago de predial	1.6	1.4	0.3	0.3	0.692
2	Solicitar una beca para pagar algún tipo de estudios	-	-	1.5	0.7	0.744
3	Recibir correspondencia	3.8	3.2	2.2	1.5	0.836
4	Obtener la cartilla militar / exentar el servicio militar	3.9	3.0	3.0	2.0	1.544
5	Recibir apoyo o incorporarse a programas del gobierno como PROGRESA, PROCAMPO, leche, adultos mayores, etc.	5.9	2.8	3.0	2.8	2.145
6	Conexión de teléfono	3.0	3.9	2.6	2.1	2.237
7	Obtener una ficha de inscripción a una escuela oficial	3.8	3.3	2.7	2.9	3.489
8	Introducción o regularización de servicios: agua, drenaje, alumbrado, pavimento, mantenimiento de parques y jardines	8.5	6.3	6.1	6.1	5.020
9	Obtener un crédito o préstamo en efectivo para casa, negocio o automóvil en instituciones privadas	5.0	3.2	3.6	3.5	5.608
10	Obtener o acelerar el pasaporte en SER	6.4	5.1	5.4	3.0	6.360
11	Obtener un crédito o préstamo en efectivo para casa, negocio o automóvil en instituciones públicas como el INFONAVIT	9.4	8.1	8.1	7.0	6.367
12	Conexión o reconexión de agua y/o drenaje de domicilio	10.8	8.6	7.7	7.7	6.734
13	Conexión o reconexión de luz a domicilio	10.7	8.3	9.4	9.9	7.066
14	Obtener constancias de estudios o exámenes en escuelas públicas	4.7	3.4	4.9	3.1	7.067
15	Obtener o acelerar actas de nacimiento, defunción, matrimonio o divorcio	10.0	7.9	6.7	6.6	7.117
16	Visitar a un paciente en un hospital fuera de los horarios permitidos	3.7	3.3	4.8	6.9	7.301
17	Ingresar a trabajar al Gobierno	-	-	6.2	6.1	7.424
18	Solicitar constancia de uso de suelo u otro trámite al Registro Público de la Propiedad	-	-	7.1	3.8	8.040
19	Atención urgente a un paciente o que éste ingrese antes de lo programado en una clínica u hospital	4.3	2.5	5.7	3.2	8.679
20	Obtener la licencia para conducir	14.5	11.9	10.9	10.6	9.159
21	Solicitar un permiso de instalación de un negocio o abrir un establecimiento	-	-	6.7	9.7	9.867
22	Regularizar cualquier trámite de su vehículo: cambio de dueño, etcétera	12.0	9.3	11.6	10.9	10.407
23	Obtener licencia o permiso de uso de suelo	10.1	9.2	9.8	10.0	11.327
24	Aprobar la verificación vehicular	14.5	11.5	13.3	17.1	12.984
25	Obtener una licencia o permiso de demolición, construcción o alineamiento y número oficial	16.8	13.2	13.9	15.1	13.072
26	Llevar o presentar un caso en un Juzgado	15.4	10.8	15.0	14.7	14.706
27	Obtener agua de la pipa de la delegación o municipio	12.9	11.3	10.7	14.9	15.301
28	Pedir al camión de la delegación o municipio que se lleve la basura	27.0	24.4	22.8	27.1	21.973
29	Trabajar o vender en la vía pública	18.7	16.0	23.4	17.5	22.919
30	Evitar la detención en el Ministerio Público / realizar una denuncia, acusación o levantar un acta / lograr que se le dé seguimiento a un...	28.3	21.3	23.6	24.1	23.226



No.	Trámite o Servicio	ICBG 2001	ICBG 2003	ICBG 2005	ICBG 2007	ICBG 2010
31	Recuperar su automóvil robado	30.3	26.0	28.9	24.0	24.644
32	Pasar sus cosas en alguna aduana, retén, garita o puerto fronterizo	28.5	25.8	31.3	28.8	28.306
33	Evitar que un agente de tránsito se lleve su automóvil / sacar su automóvil del corralón	57.2	53.3	60.2	50.1	59.689
34	Estacionar en la vía pública en lugares controlados por personas que se apropian de ellos	56.0	45.9	53.1	58.2	60.964
35	Evitar ser infraccionado o detenido por un agente de tránsito	54.5	50.3	50.0	56.2	68.036
	<b>NACIONAL</b>	<b>10.6</b>	<b>8.5</b>	<b>10.1</b>	<b>10.0</b>	<b>10.3</b>
	<b>Distrito Federal</b>	<b>22.6</b>	<b>13.2</b>	<b>19.8</b>	<b>12.7</b>	<b>17.9</b>

<sup>1</sup>El índice registra el promedio de la corrupción en trámites y servicios ofrecidos por los órdenes de gobierno y por empresas privadas y utiliza una escala que va de 0 a 100: a menor valor, menor corrupción.

Ante esta situación, en los últimos años el GDF ha llevado a cabo acciones para alcanzar mayor eficiencia en la resolución de trámites y en la prestación de servicios. A partir de la Ley de Procedimiento Administrativo del DF, se creó el Manual de Trámites y Servicios al Público del DF. Según las áreas de Atención Ciudadana de los distintos entes, que da cuenta de 214 trámites y 76 servicios de mayor demanda.

Asimismo, mediante una disposición administrativa emitida por la Contraloría General en 2011 y debido al poco dinamismo del manual, se creó el Catálogo Único de Trámites y Servicios (CUTS) como herramienta para difundir información sobre los trámites y servicios que brinda la administración pública local. En 2013, el catálogo logró captar 563 trámites y servicios y para 2014 se redujeron a 534, de los que 286 son trámites y 248 son servicios, incluidos los del manual. La demanda de información en materia de trámites y servicios es muy significativa, si tomamos en consideración que durante el primer trimestre de 2014, el portal del catálogo recibió 518,306 visitas.

Para noviembre de 2013, una nueva modificación al manual incorporó, entre otras, criterios para la mejora regulatoria y la simplificación administrativa y dio pauta a la creación del Registro Electrónico de los Trámites y Servicios, un sistema tecnológico que tiene entre sus objetivos integrar en un solo instrumento, el universo de trámites y servicios que brinda la APDF.

Con este registro, se obliga tanto a dependencias, órganos desconcentrados y entidades, así como a los órganos político administrativos de las demarcaciones territoriales, a realizar la inscripción de la totalidad de trámites y servicios que legalmente efectúan, previa validación de la Unidad de Mejora Regulatoria del DF que para estos efectos se constituye como Unidad de Validación y Operación del Registro. De igual forma, podrán implementarse políticas y estrategias sólidas de mejora regulatoria y simplificación administrativa, comenzando por brindar transparencia y certeza jurídica a los ciudadanos que requieren la resolución de un trámite o la obtención de un servicio, gracias a que se contempla proporcionar en un portal web la denominación, requisitos y plazos legales, formatos y costos de los mismos.

Este registro, abrió el proceso de inscripción en marzo de 2014 y se concibió como la única fuente jurídicamente autorizada para emitir información sobre los trámites y servicios que brinda la APDF; la inscripción, modificación o cancelación de cualquiera de ellos, es responsabilidad de los órganos administrativos competentes, y deberá ser validada previamente por la Unidad de Mejora Regulatoria del DF. Con este registro, en la medida en que se inscriban trámites y servicios, tanto el manual como el catálogo, eventualmente perderán vigencia y validez.

Para empezar con la inscripción de trámites y servicios en el registro, en el ejercicio 2013, la Coordinación General de Modernización Administrativa (CGMA), con el apoyo de la COFEMER y de la totalidad de los órganos de la APDF, inició un proceso para medir el costo económico de las cargas administrativas que afectan directamente a la sociedad por el cumplimiento de la regulación, y que además, permita la creación de políticas de simplificación administrativa que permitan reducir el número de procedimientos, el tiempo y el costo para la resolución de algún trámite o servicio. Este ejercicio arrojó originalmente un universo de 3,053, que consideran los trámites y servicios comunes a las 16 demarcaciones territoriales.

Sin embargo, gracias a un primer proceso de depuración, se cuenta actualmente con información del 100% de las instancias gubernamentales que nos arroja la existencia de 2,385 trámites y servicios, distribuidos de la siguiente forma:

**Cuadro 4. Total de trámites y servicios GDF y Delegaciones 2014<sup>1</sup>**

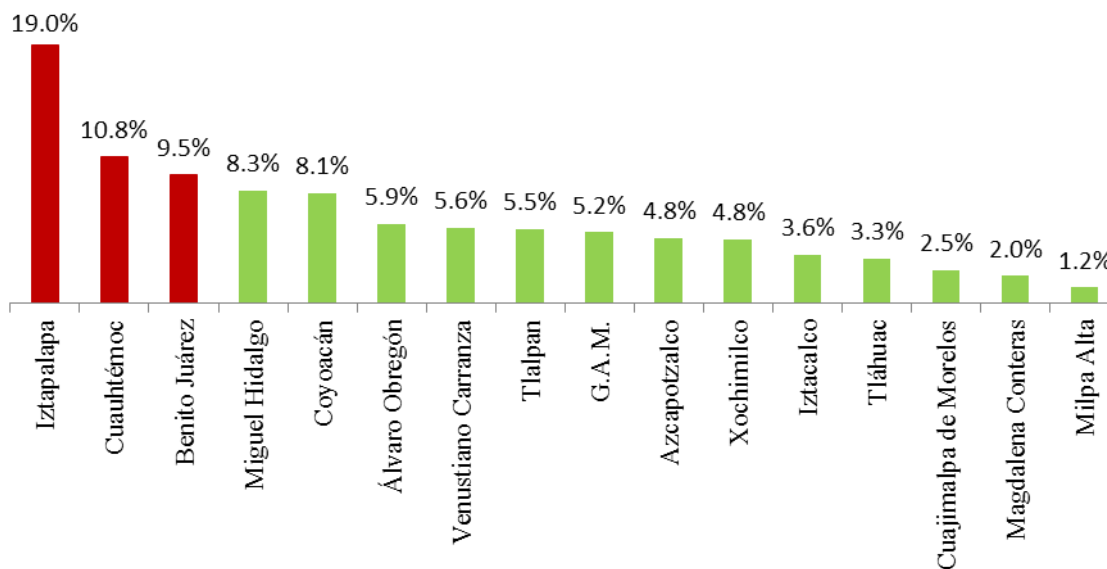
Órgano de la APDF	Trámites costeados	Servicios costeados	Total
22 Dependencias	414	168	582
16 Delegaciones	816	987	1,803
<b>TOTAL</b>	<b>1,230</b>	<b>1,155</b>	<b>2,385</b>

<sup>1</sup> El total de trámites y servicios delegacionales representa la suma de todos incluidos aquellos que les son comunes a cada demarcación territorial.

En el marco de la desregulación y la simplificación administrativa, el GDF ha implementado exitosamente un modelo de atención ciudadana que impulsó la creación de Ventanillas Únicas Delegacionales (VUD), a través de las cuales se reciben solicitudes de trámites, así como los Centros de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), que reciben solicitudes para brindar servicios a cargo de los órganos político administrativos.

Actualmente, la CGMA hace el seguimiento de 63 conceptos de trámites solicitados ante las VUD, conforme al Manual de Trámites y Servicios al Público del DF, publicado en la Gaceta Oficial el 2 de julio de 2012. En esta materia, durante el ejercicio 2013, estas 16 ventanillas únicas recibieron 122,200 solicitudes de trámites en todo el DF, es decir, un promedio de 7,637 por delegación, lo que representa el 6.25% en cada demarcación territorial. Sin embargo, las tres VUD que recibieron más solicitudes son las ubicadas en las delegaciones Iztapalapa con 19.0%, Cuauhtémoc con 10.8%, y Benito Juárez con 9.5); y las tres ventanillas que menos solicitudes recibieron son las situadas en las delegaciones Cuajimalpa de Morelos con el 2.5%, La Magdalena Contreras con 2.0%, y Milpa Alta con 1.2%, muy por debajo del promedio delegacional.

**Gráfica 1. Porcentaje de solicitudes de trámites por delegación 2013.**



Los 10 trámites más solicitados a las delegaciones se enlistan en el siguiente cuadro:

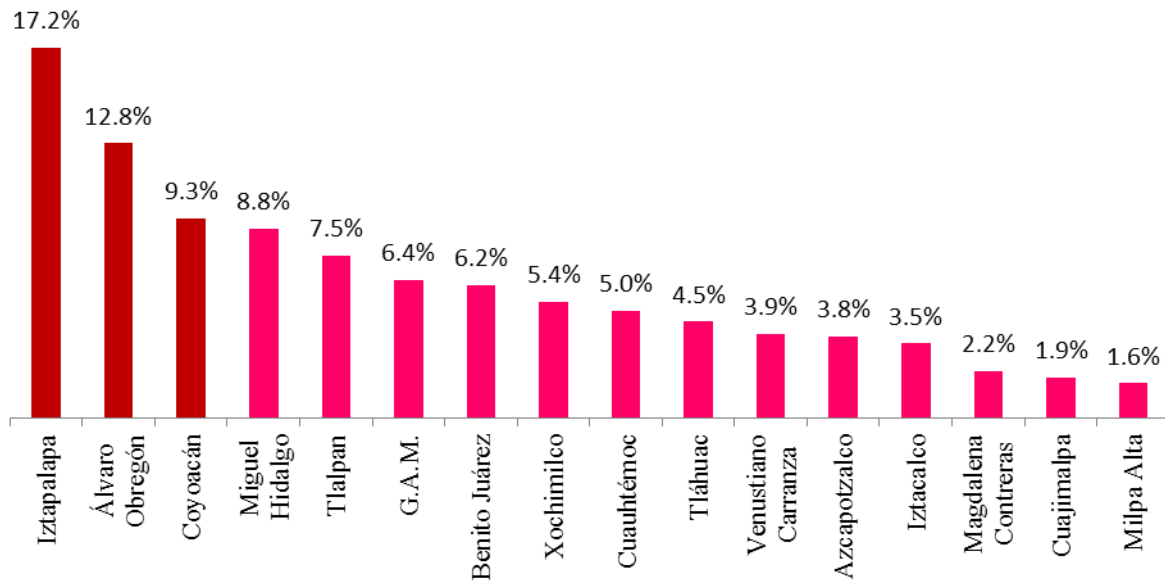
**Cuadro 5. Trámites más solicitados en Delegaciones 2013**

No.	Concepto de trámite solicitado	Número de solicitudes	Porcentaje
1	Expedición de constancia de alineamiento y número oficial	19,311	15.8
2	Refrendo de empadronamiento para ejercer actividades comerciales en Mercados Públicos	14,677	12.0
3	Aviso para el funcionamiento de establecimientos mercantiles con giro de bajo impacto	14,514	11.9
4	Expedición de certificado de residencia	13,958	11.4
5	Autorización para la presentación de espectáculos en la vía pública, parques o espacios públicos	11,744	9.6
6	Aviso de visto bueno de seguridad y operación	5,433	4.4
7	Autorización del programa interno de protección civil	4,762	3.9
8	Expedición de copias certificadas de los documentos que obren en los archivos de la delegación	4,416	3.6
9	Aviso para la presentación de espectáculos públicos	4,086	3.3
10	Aviso de ingreso al Sistema Electrónico de Avisos y Permisos de Establecimientos Mercantiles, de aquellos que operan con declaración de apertura, para que en lo sucesivo funcionen con aviso para operar establecimiento mercantil con giro de bajo impacto	2,992	2.4
	<b>Subtotal de servicios con mayor demanda</b>	<b>95,893</b>	<b>78.5</b>
	53trámites restantes	26,307	21.5
	<b>TOTAL DE TRÁMITES</b>	<b>122,200</b>	<b>100</b>

Cabe resaltar, que aunque existen trámites comunes a todas las delegaciones, por factores de diversa índole, los trámites más solicitados varían significativamente de delegación en delegación. Como ejemplo, podemos destacar que el 33.1% de las solicitudes de refrendo de empadronamiento para ejercer actividades comerciales en mercados públicos se hicieron en Iztapalapa; el 19.9% de los avisos para el funcionamiento de establecimientos mercantiles con giro de bajo impacto se ingresan en Cuauhtémoc; el 55.5% de autorizaciones para la presentación de espectáculos públicos en la vía pública, parques o espacios públicos, se solicitaron en Iztapalapa; o bien, que el 25.1% de avisos para la presentación de espectáculos públicos, se hicieron en la Delegación Tláhuac.

Asimismo, de acuerdo con los reportes entregados por las autoridades delegacionales, el promedio de resolución de trámites, es decir, reportados como atendidos y resueltos, es del 80%, siendo que el 73% se resolvió a favor del ciudadano solicitante.

De igual forma, se hace el seguimiento de 109 conceptos de servicios que, conforme al Catálogo Único de Trámites y Servicios se solicitan a través de los CESAC. En esta materia, durante el ejercicio 2013, estos 16 centros delegacionales recibieron 613,531 solicitudes de servicios en todo el Distrito Federal, es decir, un promedio de 38,346 por delegación, lo que representa el 6.25% en cada demarcación territorial. Sin embargo, los tres CESAC que más solicitudes recibieron son los ubicados en las delegaciones Iztapalapa con 17.2%, Álvaro Obregón con 12.8%, y Coyoacán con 9.3%; y los tres centros que menos solicitudes recibieron son los situados en las delegaciones La Magdalena Contreras con 2.2%, Cuajimalpa de Morelos con 1.9%, y Milpa Alta con 1.6%, muy por debajo del promedio delegacional.

**Gráfica 2. Porcentaje de solicitudes de servicios por delegación 2013.**

Los 10 servicios más solicitados a las delegaciones se enlistan en el siguiente cuadro:

**Cuadro 6. Servicios más solicitados en Delegaciones 2013**

No.	Concepto de servicio solicitado	Número de solicitudes	Porcentaje
1	Reparación y mantenimiento de alumbrado público	97,737	15.9
2	Poda de árboles	40,756	6.6
3	Desazolve de drenaje	36,255	5.9
4	Bacheo de la carpeta asfáltica en vías secundarias	33,339	5.4
5	Servicio de limpia	33,288	5.4
6	Suministro de agua en carros tanque o pipas	32,339	5.3
7	Reparación de fugas de agua potable o residual tratada	26,634	4.3
8	Información y orientación para servicios y trámites ante instancias y dependencias ajenas a la delegación	19,420	3.2
9	Actividades deportivas y recreativas	17,436	2.8
10	Ordenamiento de mercados y tianguis sobre ruedas	14,911	2.4
<b>Subtotal de servicios con mayor demanda</b>		<b>352,115</b>	<b>57.4</b>
99 servicios restantes		261,416	42.6
<b>TOTAL DE SERVICIOS</b>		<b>613,531</b>	<b>100</b>

Cabe resaltar, que al igual que en los trámites, existen servicios comunes en todas las delegaciones que por razones diversas son más solicitados en unas que en otras. Como ejemplo, podemos destacar que el 29.8% de las solicitudes de poda de árboles se hicieron en Álvaro Obregón; el 20.4% de peticiones de desazolve de drenaje se ingresaron en Iztapalapa; el 45.2% de solicitudes de limpia se efectuaron en Álvaro Obregón; el 34.0% de solicitudes de agua en carros tanque o pipas, se presentaron en Iztapalapa; el 96.5% de solicitudes de información y orientación para servicios y trámites ante instancias y dependencias ajenas a la delegación se hicieron en Iztapalapa; el 85.4% de solicitudes de actividades deportivas o recreativas se reportaron en Benito Juárez; o bien, que el 39.7% de solicitudes de ordenamiento de mercados y tianguis se hizo en Iztapalapa.

Asimismo, de acuerdo con los reportes entregados por las autoridades delegacionales, el promedio de resolución de servicios, es decir, reportados como atendidos y resueltos, asciende a 72%, siendo que el 64% fueron resueltos a favor del ciudadano que lo solicitó.

Por otra parte, a pesar de que a la fecha sólo se cuenta con reportes de ingresos y resolución de trámites y servicios de las autoridades delegacionales, se estima que en las dependencias, órganos desconcentrados y entidades del Gobierno del Distrito Federal, ingresan más de 12 millones de solicitudes de trámites o servicios anualmente.

Con esta información se ha podido detectar que nuestros trámites y servicios presentan problemas de homologación; entre otras cosas, por no tener la misma denominación en aquellos casos que son comunes a las delegaciones o cuando se complementan en una cadena o proceso de trámites intergubernamental. Aunado a ello, la falta de requisitos y formatos homogéneos y la carencia de criterios adecuados para definir si jurídicamente estamos ante la presencia de un trámite o servicio pueden motivar la creación, modificación o cancelación indiscriminada de los mismos, sin una previa valoración de las afectaciones que esto puede ocasionar.

Por otra parte, para definir el grado de madurez en la automatización de trámites y servicios se cuentan con las siguientes clasificaciones de automatización: transaccional cuando el trámite o servicio puede efectuarse totalmente en línea; pago automatizado que refiere trámites y servicios que pueden ser pagados mediante línea de captura por medios electrónicos; interactivo es aquél trámite o servicio que permite la interacción con el solicitante en algunas partes del proceso a través de medios electrónicos; solicitud en línea cuando se puede iniciar de forma remota pero se debe continuar presencialmente; e informativos son aquellos cuya información está disponible en página web, pero deben realizarse de forma presencial.

En relación a ello contamos con cifras poco alentadoras, pues la gran mayoría de trámites son de tipo informativo (77.1%), en tanto que el 14.3% son pagos automatizados, el 3.6% permiten solicitudes en línea, el 3.3% son interactivos y sólo el 1.7% son transaccionales. Mientras tanto, en materia de servicios, el 14.8% son transaccionales, el 42.4% los encontramos a nivel informativo y el 42.8% restante puede ser transaccionales o no, dependiendo de la delegación, pues se refieren principalmente a trámites comunes, cuya información no está desagregada.

Como buena práctica, en el marco de la desregulación, simplificación administrativa y uso de tecnologías de la información y la comunicación, el GDF ha implementado exitosamente el Sistema Electrónico de Avisos y Permisos de Establecimientos Mercantiles (SIAPEM), operado por la Secretaría de Desarrollo Económico. Sin embargo, el auge que recientemente han tenido las aplicaciones para dispositivos inteligentes, ha llegado también al gobierno de la ciudad con la intención de facilitar la gestión de trámites y servicios y avanzar hacia una ciudad digital.

**Cuadro 7. Aplicaciones para dispositivos inteligentes relacionadas con trámites y servicios 2014.**

Dependencia encargada	Nombre	Plataformas	Concepto
Consejería Jurídica y de Servicios Legales	Gaceta Oficial GDF	Android, IOS	Servicio
	Registro Civil DF	Android, IOS	Trámite / Servicio
	Defensoría DF	Android, IOS	Servicio
	Alerta Inmobiliaria	Android, IOS	Trámite
	Justicia Cívica DF	Android, IOS	Servicio
Secretaría de Finanzas	Tesorería GDF	Android, IOS, Windows Phone, Blackberry	Trámite
Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal	PGJCDMX	Android, IOS, Blackberry	Servicio
	Ministerio Público Virtual	Blackberry	Servicio

Dependencia encargada	Nombre	Plataformas	Concepto
<b>Jefatura de Gobierno / Agencia de Gestión Urbana</b>	AGUMóvil	Android, IOS, Blackberry	Servicio
<b>Contraloría General</b>	Sistema de Denuncia Ciudadana	Android, Windows Phone, Windows 8, Blackberry	Servicio
<b>Secretaría de Seguridad Pública</b>	Mi Policía	Android, IOS, Blackberry	Servicio
<b>Secretaría de Cultura</b>	Código DF	Android	Servicio
<b>Secretaría del Medio Ambiente</b>	Aire DF	Android	Servicio
	Ecobici	Android, IOS	Servicio
	Red Árbol	IOS	Servicio
<b>Secretaría de Protección Civil</b>	Alerta Sísmica	Blackberry	Servicio
<b>Delegación Miguel Hidalgo</b>	Reporte MH	Android, IOS	Servicio
	Alerta MH	Android, IOS	Servicio
<b>Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal<sup>1</sup></b>	INFODF Móvil	Android	Servicio

<sup>1</sup> La aplicación administrada por el INFODF ofrece información pública de los órganos de la Administración Pública del Distrito Federal, razón por la cual se incluye, a pesar de que dicha institución no forma parte del poder ejecutivo local.

Finalmente, cabe mencionar que parte fundamental para llevar a cabo las distintas acciones en materia de Mejora Regulatoria y Trámites y Servicios, lo constituye el propio fortalecimiento de las capacidades institucionales, las cuales se ven impactadas entre otros, por dos aspectos, los vinculados al diseño y orientación de las dependencias en materia de los recursos humanos que definen y ejecutan las tareas, así de cómo se hacen las mismas, es decir, lo relativos a las estructuras orgánicas y los procedimientos de las dependencias.

En lo que a estructuras orgánicas se refiere, en la última década se ha experimentado una fragmentación de atribuciones al interior del gobierno como consecuencia de la publicación de nuevas leyes o decretos que mandatan la creación de órganos de la Administración Pública del Distrito Federal (APDF) que tienen la misma población objetivo o atienden los mismos temas; como muestra, desde el año 2006 a la fecha se han creado 23 órganos de los 87 que existen, lo que representa un incremento de casi el 36% durante el periodo señalado.

Actualmente la APDF, se compone de 13,982 plazas de estructura orgánica, de las cuales 33% corresponden a plazas con nivel de Jefatura de Unidad Departamental, siendo este el nivel jerárquico más numeroso. En conjunto las plazas de mandos superiores (de Secretario a Dirección General) representan el 3% de las plazas; los mandos medios (de dirección ejecutiva a subdirección) son el 32%, mientras que las plazas responsables de la operatividad (JUD, LCP y enlace) conforman el 65 % del universo total. Del total de plazas de estructura orgánica, 50% están adscritas a las Dependencias, 25% a las Delegaciones, 20% a las Entidades y únicamente 5% a los órganos desconcentrados.

Por su parte, de los 87 órganos de la Administración Pública del Distrito Federal existentes, 49 de ellos (más del 50% del total) tienen un dictamen de estructura orgánica con vigencia superior a los dos años, que, dada la dinámica organizacional del gobierno, pudieran en breve presentar problemas de discordancia entre la operación actual y su estructura formal.

En el caso de los manuales administrativos tenemos que una tercera parte de las solicitudes de registro corresponden a procedimientos de las áreas administrativas, las cuales a pesar de tener una función transversal homóloga, diseñan y registran sus procesos de manera individual, generando posibles ineficiencias en su operación y registro. En el mismo

sentido los Manuales Específicos de Operación se observa que el gobierno invierte una importante cantidad de recursos para realizar documentos que tienen la misma esencia o son prácticamente iguales. A pesar de esto, son sometidos a procesos de realización y aprobación que les hacen perder su oportunidad y utilidad.

### B) Metas Cuantificadas

El GDF ha construido ordenamientos jurídico-administrativos que han robustecido la carga administrativa que afecta directamente a la sociedad por el cumplimiento de la regulación, esto es, la exigencia de requisitos excesivos o sin fundamento legal, así como el alto número de procedimientos que deben completarse al interior de la administración pública del Distrito Federal para la resolución de un trámite o la prestación de un servicio. Por tal motivo, se implementarán acciones para la generación de normas claras, de trámites y servicios simplificados así como de instituciones eficaces para su creación y aplicación, que se orienten a obtener el mayor valor posible de los recursos disponibles y del óptimo funcionamiento de las actividades comerciales, industriales, productivas, de servicios y de desarrollo humano de la sociedad en su conjunto.

La Ciudad de México actualmente cuenta con 2,383 trámites y servicios distribuidos en las distintas dependencias y delegaciones del DF, creando una sobre oferta de conceptos al ciudadano que lo hace poco benéfico y costoso. En este sentido, las metas y políticas planteadas están encaminadas a desarrollar mecanismos electrónicos para la atención y resolución de los trámites y servicios solicitados por el ciudadano, agilizando los registros y requisitos que conlleva la efectiva implementación de la simplificación administrativa.

Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 Eje 5. Efectividad, Rendición de Cuentas y Combate a la Corrupción. Área de Oportunidad 1: Mejora Regulatoria y Simplificación Administrativa		Programa Sectorial: Mejora de la Gestión Pública
Objetivo	Meta	Meta Cuantificada
OB1: Mejorar y facilitar la solicitud y resolución de trámites, así como la prestación de servicios a cargo de los distintos órganos de la Administración Pública del Distrito Federal.	M1: Reducir el tiempo real de atención y resolución de trámites y servicios, disminuyendo el número de requisitos y de procedimientos y, en su caso, el costo de los mismos, mediante la mejora de las disposiciones jurídicas que se requieran.	<b><u>Meta Sectorial 3.1</u> Promover las acciones que conforman la Agenda de Mejora Regulatoria a través de la creación de la Unidad de Mejora Regulatoria, el Consejo Mixto de Mejora Regulatoria y Simplificación Administrativa del Distrito Federal, y la realización de Diagnósticos que contribuyan a mejorar la provisión de trámites y servicios, y elevar la competitividad de la CDMX.</b> <b><u>Meta Sectorial 3.2</u> Llevar a cabo acciones de mejora regulatoria a través de la eliminación, compactación, armonización y control de calidad de las disposiciones administrativas y propuestas de normas jurídicas.</b>

<p>Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 Eje 5. Efectividad, Rendición de Cuentas y Combate a la Corrupción. Área de Oportunidad 1: Mejora Regulatoria y Simplificación Administrativa</p>		<p>Programa Sectorial: Mejora de la Gestión Pública</p>
	<p>M2: Mejorar los niveles de calidad y eficiencia en la atención de trámites y servicios tanto en espacios físicos como a través de medios electrónicos, bajo los principios de igualdad y no discriminación.</p>	<p><u>Meta Sectorial 3.3</u> Mejorar los estándares de calidad en la atención al público que gestiona trámites y servicios en la APDF a través de la implementación del Modelo Integral de Atención Ciudadana (MIAC) que tiene por objetivo agilizar procesos, adecuar instalaciones y dotar de capacidades y competencias al personal en funciones para satisfacer de forma adecuada las necesidades y expectativas del ciudadano en la interacción que realiza con el GDF.</p> <p><u>Meta Sectorial 3.4</u> Fortalecer las estructuras orgánicas y los procesos de los 5 órganos de la administración pública que brindan los principales trámites y servicios a los ciudadanos.</p> <p><u>Meta Sectorial 3.5</u> Implementar acciones gubernamentales en beneficio de los trabajadores del GDF en el ejercicio 2018, a través de procesos simplificados y automatizados basados en el respeto de los derechos, igualdad de oportunidades, equidad de género, mejora de prestaciones y estabilidad laboral.</p> <p><u>Meta Sectorial 3.6</u> Disminuir al 50% el tiempo transcurrido entre la fecha de ingreso de la solicitud por parte del ciudadano y el informe de actividades realizadas por parte del INVEA mediante mecanismos específicos, con base en el registro, que ha sido hasta de 90 días máximo.</p>



Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 Eje 5. Efectividad, Rendición de Cuentas y Combate a la Corrupción. Área de Oportunidad 1: Mejora Regulatoria y Simplificación Administrativa		Programa Sectorial: Mejora de la Gestión Pública
		<u>Meta Sectorial 3.7</u> Atender a 150,000 ciudadanos por las diferentes vías de contacto: personal, telefónica, portal del GDF, redes sociales, electrónica, entre otras; relacionadas a la atención de solicitudes concernientes a visita de verificación, sustanciar un procedimiento, retiro de una medida cautelar o de seguridad y ejecución de resoluciones administrativas vinculadas a las atribuciones de INVEA, en el período comprendido de los años 2014 a 2018.
OB 2 Mejorar y mantener actualizados los canales de difusión de los trámites y servicios que brindan los distintos órganos que integran la Administración Pública del Distrito Federal, para dar certeza jurídica a la ciudadanía y garantizar la transparencia y la homogeneidad en la prestación de los mismos.	M1: Registrar y difundir información actualizada, conforme a la legislación vigente, de todos los trámites y servicios a cargo de los distintos órganos de la Administración Pública del Distrito Federal, facilitando el acceso a dicha información en cualquier lugar y modalidad.	<u>Meta Sectorial 3.8</u> Mejorar y modernizar la APDF por medio de procesos de simplificación administrativa que permitan agilizar, transparentar, optimizar y dar certeza jurídica a la gestión de trámites y servicios asociados al uso de TIC mediante la reducción de procedimientos, tiempos y recursos a través de los temas de gobierno abierto y gobierno electrónico.  <u>Meta Sectorial 3.9</u> Realizar anualmente 706 acciones de fomento de la legalidad en el marco de la gestión administrativa del GDF.

### C) Políticas Públicas e Indicadores

**Meta Sectorial 3.1** Promover las acciones que conforman la Agenda de Mejora Regulatoria a través de la creación de la Unidad de Mejora Regulatoria, el Consejo Mixto de Mejora Regulatoria y Simplificación Administrativa del Distrito Federal, y la realización de Diagnósticos que contribuyan a mejorar la provisión de trámites y servicios, y elevar la competitividad de la CDMX.

Participante	Nombre del Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
OM	Grado de cumplimiento de la Estrategia de Mejora Regulatoria	(Acciones realizadas de la Agenda de Mejora Regulatoria/Acciones programadas de la Agenda de Mejora Regulatoria)*100	Porcentaje

- Política Pública 3.1.1 Constituir la Unidad de Mejora Regulatoria del Distrito Federal.
- Política Pública 3.1.2 La Oficialía Mayor a través de la Unidad de Mejora Regulatoria del Distrito Federal y los órganos de la Administración Pública implementarán revisiones integrales de las unidades administrativas involucradas en la resolución de trámites, en busca de dar seguimiento y recomendaciones de mejora para lograr mayor eficiencia en las capacidades e instrumentos de apoyo institucionales .
- Política Pública 3.1.3 La Oficialía Mayor a través de la Unidad de Mejora Regulatoria del Distrito Federal en coordinación con la Consejería Jurídica y de Servicios Legales crearán el Consejo Mixto (público – privado) y Evaluación de la Manifestación de Impacto Regulatorio (MIR) .
- Política Pública 3.1.4 La Oficialía Mayor a través de la Unidad de Mejora Regulatoria del Distrito Federal en coordinación con los demás órganos de la Administración Pública del Distrito Federal elaborará diagnósticos periódicos sobre las políticas en materia de Mejora Regulatoria.

**Meta Sectorial 3.2** Llevar a cabo acciones de mejora regulatoria a través de la eliminación, compactación, armonización y control de calidad de las disposiciones administrativas y propuestas de normas jurídicas.

Participante	Nombre del Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
OM	Porcentaje de disposiciones sujetas de mejora regulatoria	(Número de disposiciones que han sido objeto de mejora regulatoria/Número de disposiciones susceptibles de mejora regulatoria)*100	Porcentaje

- Política Pública 3.2.1 La Unidad de Mejora Regulatoria en coordinación con la Consejería Jurídica y de Servicios Legales promoverán las propuestas de modificación de disposiciones administrativas y normas jurídicas que contribuyan a adoptar obligatoriamente, medidas para resolver solicitudes de trámites y servicios dentro de plazos razonables y con requisitos adecuados; asimismo, procurarán que, en la medida de lo posible, las modificaciones resuelvan problemas de contradicciones y duplicidades, entre otros.
- Política Pública 3.2.2 La Oficialía Mayor a través de la Unidad de Mejora Regulatoria del Distrito Federal se coordinarán con los órganos de la Administración Pública del Distrito Federal, a efecto de evaluar el impacto que las reformas o modificaciones a las disposiciones administrativas y normas jurídicas, particularmente sobre las cargas administrativas que se generen.
- Política Pública 3.2.3 La Oficialía Mayor a través de la Unidad de Mejora Regulatoria del Distrito Federal en coordinación con la Consejería Jurídica y de Servicios Legales promoverán la Ley de Mejora Regulatoria que considere mecanismos para determinar el impacto económico, político y social previo a la creación, modificación y cancelación de normas.
- Política Pública 3.2.4 La Oficialía Mayor a través de la Unidad de Mejora Regulatoria del Distrito Federal en coordinación con la Consejería Jurídica y de Servicios Legales realizarán revisiones del marco jurídico administrativo que permita la realización de una tala regulatoria con los que se busca eliminar disposiciones que ya no son vigentes, duplicadas o contradictorias.

**Meta Sectorial 3.3** Mejorar los estándares de calidad en la atención al público que gestiona trámites y servicios en la APDF a través de la implementación del Modelo Integral de Atención Ciudadana (MIAC) que tiene por objetivo agilizar procesos, adecuar instalaciones y dotar de capacidades y competencias al personal en funciones para satisfacer de forma adecuada las necesidades y expectativas del ciudadano en la interacción que realiza con el GDF.

Participante	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
OM	Porcentaje del Personal capacitado que atiende las Áreas de Atención Ciudadana	$(\text{Personal de las Áreas de Atención Ciudadana capacitado} / \text{Total del Personal que atiende las Áreas de Atención Ciudadana}) * 100$	Porcentaje
OM	Porcentaje de Áreas de Atención Ciudadana con instalaciones adecuadas	$(\text{Número de Áreas de Atención Ciudadana con instalaciones adecuadas} / \text{Total de Áreas de Atención Ciudadana}) * 100$	Porcentaje

- **Política Pública 3.3.1** La Oficialía Mayor a través de la Unidad de Mejora Regulatoria del Distrito Federal en coordinación con los demás órganos de la Administración Pública del Distrito Federal implementarán esquemas de capacitación para la atención de calidad en Áreas de Atención Ciudadana presenciales o por medios remotos, en un marco que promueva la igualdad y la no discriminación.
- **Política Pública 3.3.2** La Oficialía Mayor a través de la Unidad de Mejora Regulatoria del Distrito Federal en coordinación con los demás órganos de la Administración Pública del Distrito Federal, implementarán el Modelo Integral de Atención Ciudadana, como instrumento diseñado para normar la identidad gráfica de las Áreas de Atención Ciudadana y su plena identificación por el público usuario; que establezca los criterios para contar con espacios físicos, digitales y telefónicos con infraestructura idónea para brindar atención que garantice la accesibilidad universal y señalizaciones con información al alcance de personas con discapacidad o en situación de vulnerabilidad.

**Meta Sectorial 3.4** Fortalecer las estructuras orgánicas y los procesos de los 5 órganos de la administración pública que brindan los principales trámites y servicios a los ciudadanos.

Participante	Nombre del Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
OM	Órganos de la administración pública que brindan los principales trámites y servicios	Sumatoria de los órganos de la administración pública que brindan los principales trámites y servicios	Número entero

- **Política Pública 3.4.1** La Oficialía Mayor fortalecerá la actuación de los órganos de la administración pública que brindan el mayor número de trámites y servicios a la ciudadanía, potenciando el mejor aprovechamiento de los recursos asignados a las mismas.

**Meta Sectorial 3.5** Implementar acciones gubernamentales en beneficio de los trabajadores del GDF en el ejercicio 2018, a través de procesos simplificados y automatizados basados en el respeto de los derechos, igualdad de oportunidades, equidad de género, mejora de prestaciones y estabilidad laboral.

Participante	Nombre del Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
OM	Porcentaje de implementación de acciones en beneficio de trabajadores del GDF	$(\text{Número de acciones en beneficio de trabajadores del GDF en proceso de implementación} / \text{Número de acciones programadas en beneficio de trabajadores del GDF}) * 100$	Porcentaje

- **Política Pública 3.5.1** Identificar las acciones en beneficio de los trabajadores del GDF de los distintos entes gubernamentales con el fin de lograr un seguimiento en el ejercicio 2018.

**Meta Sectorial 3.6** Disminuir al 50% el tiempo transcurrido entre la fecha de ingreso de la solicitud por parte del ciudadano y el informe de actividades realizadas por parte del INVEA mediante mecanismos específicos, con base en el registro, que ha sido hasta de 90 días máximo.

Participante	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
INVEA	Tasa Promedio de atención	$(1 - (\text{Promedio de días de respuesta al ciudadano en el periodo actual} / \text{Promedio de días de respuesta al ciudadano en el periodo anterior})) * 100$	Promedio

- **Política Pública 3.6.1** Establecer servicios de asesoría e información, con el propósito de mantener un canal de comunicación con la población del Distrito Federal, que conlleva la realización de acciones de verificación administrativa, a fin de atender faltas, errores y omisiones administrativas, normativas y legales entre entes públicos y particulares.

**Meta Sectorial 3.7** Atender a 150,000 ciudadanos por las diferentes vías de contacto: personal, telefónica, portal del GDF, redes sociales, electrónica, entre otras; relacionadas a la atención de solicitudes concernientes a visita de verificación, sustanciar un procedimiento, retiro de una medida cautelar o de seguridad y ejecución de resoluciones administrativas vinculadas a las atribuciones de INVEA, en el período comprendido de los años 2014 a 2018.

Participante	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
INVEA	Índice de cumplimiento de atención	$(\text{Total de Ciudadanos atendidos en el trimestre} / \text{Total de Ciudadanos Programados en el trimestre}) * 100$	Porcentaje

- **Política Pública 3.7.1** Poner a disposición de la población diferentes canales de comunicación para proporcionar la orientación específica requerida por el ciudadano, conforme a su situación particular, lo que permitirá disminuir el tiempo de atención, incrementando el número de solicitudes de información analizadas.

**Meta Sectorial 3.8** Mejorar y modernizar la APDF por medio de procesos de simplificación administrativa que permitan agilizar, transparentar, optimizar y dar certeza jurídica a la gestión de trámites y servicios asociados al uso de TIC mediante la reducción de procedimientos, tiempos y recursos a través de los temas de gobierno abierto y gobierno electrónico.

Participante	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
OM	Porcentaje de acciones para reducir tiempos, procedimientos, costos y requisitos	$(\text{Número de acciones realizadas para reducir tiempos, procedimientos, costos y requisitos} / \text{Número de acciones programadas para reducir tiempos, procedimientos, costos y requisitos}) * 100$	Porcentaje
OM	Implementación del portal de Trámites CDMX	Avance en la implementación del portal de Trámites CDMX	Porcentaje

- **Política Pública 3.8.1.** La Oficialía Mayor a través de la Unidad de Mejora Regulatoria del Distrito Federal, en coordinación con los órganos de la Administración Pública competentes se concentrará en la reducción de requisitos, procedimientos y tiempos de respuesta en la gestión y resolución de trámites y servicios promoviendo acciones de simplificación administrativa.

- Política Pública 3.8.2. Poner en marcha el Portal de Trámites CDMX donde se pueda consultar información útil sobre la totalidad de trámites y servicios que ofrece el GDF.
- Política Pública 3.8.3. Promover el uso y aprovechamiento de las TIC, gobierno abierto y gobierno electrónico para agilizar, transparentar, optimizar y dar certeza jurídica a la gestión de trámites y servicios.
- Política Pública 3.8.4. La Oficialía Mayor a través de la Unidad de Mejora Regulatoria del Distrito Federal en coordinación con la Contraloría General del Distrito Federal emprenderán acciones en las Áreas de Atención Ciudadana con el propósito de agilizar la gestión de trámites y servicios en delegaciones y dependencias.

**Meta Sectorial 3.9** Realizar anualmente 706 acciones de fomento de la legalidad en el marco de la gestión administrativa del GDF.

Participantes	Nombre del Indicador	Formula	Unidad de Medida
CG	Gobierno con Legalidad	(Acciones de Fomento de la Legalidad realizadas / Acciones de Fomento de la Legalidad programadas)*100	Porcentaje

- Política Pública 3.9.1 Proporcionar permanentemente información jurídica mediante el uso de TIC a las y los servidores públicos y ciudadanía para contribuir a una cultura de la legalidad.

#### 4. Uso adecuado de las TIC

##### A) Diagnóstico

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se han convertido en un instrumento para consolidar una nueva forma de organizar la gestión pública, con el objetivo de incrementar la eficiencia, transparencia, accesibilidad y capacidad de respuesta a las demandas de la ciudadanía y las empresas. Sin embargo, el GDF aún presenta importantes rezagos en la incorporación y uso de las TIC, tanto para mejorar y agilizar los procesos al interior del gobierno, como para facilitar y fortalecer la relación con la ciudadanía, estos rezagos a su vez generan efectos negativos en términos de competitividad y productividad.

Actualmente existe una falta de coordinación y comunicación entre los diferentes órganos gubernamentales, además de una obsoleta y deficiente infraestructura tecnológica para la instauración de un gobierno electrónico, así como la ausencia de capacitación a las y los servidores públicos para el uso de nuevas tecnologías. En la APDF el 47% de la infraestructura informática y de comunicaciones (equipo de cómputo, servidores, equipos de seguridad, equipos de impresión, equipos de telecomunicaciones, entre otros) de las oficinas de gobierno es obsoleto, como se muestra en las siguientes tablas relativas al Plan Estratégico que en materia de Tecnología de la Información y Comunicaciones por sus siglas (PETIC), registraron los 99 entes que conforman la APDF correspondientes al año 2014.

**Tabla 1. Estado de los equipos de cómputo y electrónico de 99 entes gubernamentales, al año 2014 – Parte 1**

Rubros	Computadoras	Laptops	Servidores	Impresoras	Multifuncionales	Video proyectores
<b>Obsoleto</b>	44,388	1,515	850	8,211	326	458
<b>Preventivo</b>	6,387	288	402	1,157	80	105
<b>Óptimo</b>	19,509	1,624	570	3,694	421	208
<b>Total</b>	70,284	3,427	1,822	13,062	827	771

**Tabla 2. Estado de los equipos de cómputo y electrónico de 99 entes gubernamentales, al año 2014 – Parte 2**

Rubros	Escáneres	Plotters	SAN*	NAS*	Unidades de Respaldo	Tetra
Obsoleto	830	112	25	7	32	1,428
Preventivo	244	18	12	0	9	728
Óptimo	652	38	23	13	22	387
Total	1,726	168	60	20	63	2,543

\* Red de área de almacenamiento.

**Tabla 3. Estado de los equipos de cómputo y electrónico de 99 entes gubernamentales, al año 2014 – Parte 3**

Rubros	Microondas	Dos Vías	Antivirus	Firewall	IPS*	SecureWebGateway
Obsoleto	199	6,915	40,625	1,364	14	6
Preventivo	59	223	16,757	577	3	0
Óptimo	193	2,841	78,930	3,753	39	2,204
Total	451	9,979	136,312	5,694	56	2,210

\* Sistema Preventivo de Intrusos.

**Tabla 4. Estado de los equipos de cómputo y electrónico de 99 entes gubernamentales, al año 2014 – Parte 4**

Rubros	Secure Email Gateway	Base de Datos	IP-PBX	Teléfonos IP	Teléfonos PBX	Teléfonos
Obsoleto	9	1,935	33	3,255	180	22,313
Preventivo	1	675	10	1,333	11	1,017
Óptimo	3,007	2,840	160	7,484	55	1,102
Total	3,017	5,450	203	12,072	246	24,432

**Tabla 5. Estado de los equipos de cómputo y electrónico de 99 entes gubernamentales, al año 2014 – Parte 5**

Rubros	Software Diseño	Software GIS*	Software Suites Oficina	Software Desarrollo	Total General	%
Obsoleto	382	95	24,682	13,555	173,744	47%
Preventivo	63	13	4,324	1,084	35,580	10%
Óptimo	202	554	18,676	11,903	161,104	43%
Total	647	662	47,682	26,542	370,428	

\* Sistema de Información Geográfica, por sus siglas en inglés.

Los datos que se presentan en las tablas anteriores, corresponden al diagnóstico realizado a la APDF relativo al equipo tecnológico que en su gran mayoría es obsoleto, tomando en consideración que el grado máximo de cualquier equipo informático para su óptimo funcionamiento es de cinco años como lo señala la Ley de Austeridad y Gasto Eficiente para el Gobierno del Distrito Federal, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 23 de abril de 2009, dicho equipo si bien es funcional, es insuficiente en la infraestructura tecnológica con la que se cuenta para posicionar de manera competitiva y productiva a la Ciudad de México; cabe señalar que estas cifras fueron capturadas a través del sistema desarrollado por la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, denominado Modernización de la Infraestructura Informática y Comunicaciones (MIC), a través del cual los entes de la APDF registran su PETIC.

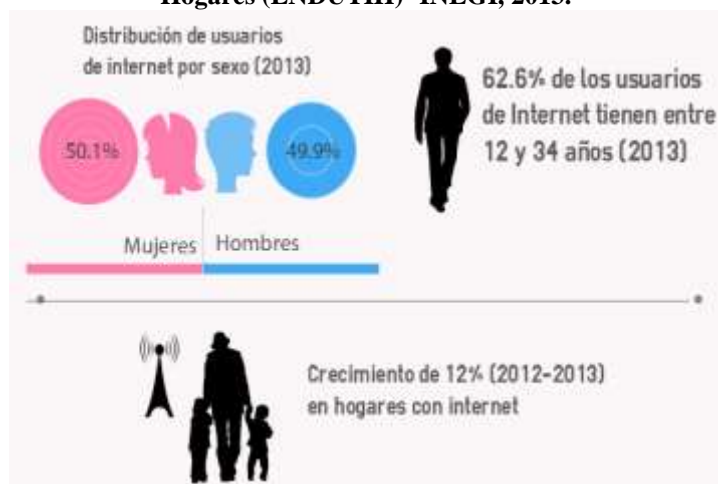
Es importante resaltar que otro factor que debe ser considerado además de la falta de infraestructura tecnológica para coordinar las acciones de gobierno, es que en la actualidad no se cuenta con una legislación vigente respaldada con criterios unificados en materia de TIC, tal es el caso de la existencia de diferentes ordenamientos legales, como son la Ley de Desarrollo del Distrito Federal como Ciudad Digital, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal del 29 de febrero de 2012, la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública en la Gaceta Oficial del Distrito Federal del 28 de marzo de 2008, Ley de Firma Electrónica publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal del 4 de Noviembre de 2009, la Ley de Ciencia, Tecnología e Innovación publicada en la Gaceta Oficial el 29 de enero de 2013, entre otras.

Dichos ordenamientos legales no señalan o reconocen a la Comisión de Gobierno Electrónico, la cual fue creada mediante el acuerdo publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal del 31 de diciembre de 2010, para fungir como unidad de asesoría y planeación para el diseño e implementación estratégica de las TIC, para la generación y difusión de conocimiento en la materia, y la asesoría de proyectos transversales de modernización e innovación a las dependencias, delegaciones, órganos desconcentrados y entidades paraestatales de la APDF; misma que en la actualidad se encuentra en funciones y se ha dado a la tarea de convocar a todos los entes del GDF con la finalidad de unificar criterios en el uso y aprovechamiento de mejores prácticas, en temas de TIC y modernización administrativa.

Uno de los principales beneficios en el uso de las TIC por parte de los entes de gobierno se deriva del uso de Internet para la entrega de algún servicio o información a la ciudadanía, sin embargo, actualmente existe la carencia de plataformas eficientes para la prestación de trámites y servicios en línea. De acuerdo al nivel de automatización reportado en el Catálogo Único de Trámites y Servicios del 2013 de los 563 trámites y servicios ofrecidos por el GDF, sólo 43 trámites incluyen un mecanismo para la realización de pagos de manera electrónica y únicamente 11 presentan formato de solicitud en línea.

El acceso a estos trámites y servicios resulta limitado para los ciudadanos debido a que, según datos del INEGI, en el año 2013, en el DF se registraron 2'559,621 hogares, de los cuales el 55% tiene acceso a una computadora, y sólo el 50% tiene conexión a internet. Esto aun considerando que, una encuesta del INEGI reveló que al mes de abril de 2013 hubo un incremento del 13% en los usuarios de Internet con respecto al 2012. Del conjunto de estos usuarios, el grupo de población de entre 12 a 34 años, es el que utiliza en gran medida el servicio de Internet, con una participación del 63%.

**Ilustración 1. Datos de la encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de las Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH)- INEGI, 2013.**



La encuesta también registró que los lugares con acceso a Internet se encuentran distribuidos de la siguiente manera: hogar (59%), sitio público (33%) y en el trabajo (23%). Predominando como principales usos de Internet; la consulta de información de carácter general (64%), actividades de mensajería y comunicación (42%) y actividades de entretenimiento (36%), teniendo un porcentaje menor para el uso de internet para la interacción con el gobierno (1%) como se muestra en la tabla 6.

**Tabla 6. De Acuerdo a la encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de las Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH)- INEGI, 2013.**

Usuarios de Internet por principal tipo de uso	
Actividad	Porcentaje
Para obtener información	64%
Para comunicarse	42%
Para entretenimiento	36%
Para apoyar la educación/capacitación	35%
Para acceder a redes sociales	35%
Para operaciones bancarias en línea	2%
Para interactuar con el gobierno	1%

Sin embargo, las instancias gubernamentales, la sociedad civil y la comunidad empresarial no han encontrado el mecanismo óptimo de vinculación y la identificación de mejores prácticas y enfoques innovadores que permitan el aprovechamiento de la tecnología con el objetivo de lograr la construcción de un gobierno electrónico eficiente, lo cual ha derivado en algunas consecuencias:

- Duplicidad de esfuerzos y proyectos.
- Falta de alineación de objetivos y acciones articuladas al PGD.
- Recursos financieros limitados que promuevan e impulsen iniciativas tecnológicas.
- Falta de proyectos sustentables y factibles.
- Falta de normatividad, lineamientos y buenas prácticas.
- Duplicidad de normatividades, iniciativas y leyes rectoras.

Por último, si bien se han realizado diferentes esfuerzos para incorporar el uso de las TIC en las distintas actividades gubernamentales del DF, estos se han llevado a cabo de manera aislada y desarticulada por las diferentes dependencias, al no ser parte de un programa estratégico de tecnologías que esté orientado a un modelo integral de gobernabilidad de las TIC, donde todos los entes públicos que conforman la APDF, se alineen y promuevan el correcto uso de este modelo, en donde se sumen esfuerzos y se definan las estrategias para una eficiente implementación de las TIC en la gobernabilidad de la Ciudad de México. No sobra mencionar que la promoción en el uso de las TIC será en beneficio último de toda la ciudadanía, incluyendo a los grupos vulnerables, como son las personas con discapacidades visuales o auditivas, entre otras, a través de tecnologías y Portales de Accesibilidad para éstas.

### **B) Metas Cuantificadas**

La APDF presenta importantes rezagos en la incorporación y uso de las TIC, tanto para mejorar y agilizar los procesos al interior del gobierno como para facilitar y fortalecer la relación con la ciudadanía. Existe una falta de coordinación y comunicación entre los diferentes órganos gubernamentales, así como la obsoleta y deficiente infraestructura tecnológica para la instauración de un gobierno en línea y falta de capacitación en el uso de nuevas tecnologías tanto para las y los servidores públicos como para la ciudadanía.

Por lo tanto, el presente programa sectorial tiene el objetivo de conformar un gobierno eficiente a través del uso de tecnologías como aplicaciones móviles, datos abiertos y acervos digitales que se encuentren a disposición de la ciudadanía, acompañado por la promoción de espacios públicos digitales que ayuden a la interacción con el gobierno en la solicitud de algún trámite o prestación de servicios.



Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 Eje 5. Efectividad, Rendición de Cuentas y Combate a la Corrupción. Área de Oportunidad 3 : Uso adecuado de las TIC		Programa Sectorial: Mejora de la Gestión Pública
Objetivo	Meta	Meta Cuantificada
OB1: Construir un gobierno inteligente, abierto, ágil y flexible, que utilice los más avanzados sistemas administrativos y tecnológicos para promover la eficacia gubernamental y hacer un uso más eficiente de los recursos públicos.	M1: Establecer servicios digitales oportunos, eficaces y eficientes, así como sistemas informáticos (automatización de procesos) orientados a la atención al público, alineando toda la Administración Pública del Distrito Federal para tal efecto.	<p><u>Meta Sectorial 4.1</u> Organizar al menos tres eventos masivos de vinculación entre instancias de gobierno, sociedad civil e iniciativa privada que promuevan el uso de datos abiertos y permitan identificar buenas prácticas de uso de las TIC.</p> <p><u>Meta Sectorial 4.2</u> Promover el uso de aplicaciones móviles mediante concursos de desarrollo y disponibilidad para descargas en el período 2014-2018.</p> <p><u>Meta Sectorial 4.3</u> Desarrollar un acervo digital en materia de Ciencia, Tecnología e Innovación que cuente con la participación de diversas instituciones académicas y organizaciones de la sociedad</p> <p><u>Meta Sectorial 4.4</u> Establecer estrategias de coordinación en el uso y aprovechamiento de las TIC en materia de gobierno electrónico que permita lograr el 100% de la participación de los entes de la APDF que se vean reflejados en la eficacia y eficiencia del aparato gubernamental para la generación de valor público.</p>
OB2: Desarrollar un Modelo Estratégico Integral de TIC (MEITIC) para el Gobierno del Distrito Federal que lo posicione como un gobierno que difunde, promueve, impulsa, coordina y apoya la innovación, así como el desarrollo e implementación de las TIC al servicio de la ciudadanía.	M2: Establecer mecanismos y mejores prácticas de control, seguridad e iniciativas de gobierno electrónico que disminuyan riesgos derivados de la operación, y vigilar su cumplimiento a través de intervenciones, diagnósticos y recomendaciones.	<u>Meta Sectorial 4.5</u> Impulsar la Agenda Digital y de Innovación que sienta las bases para el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de los proyectos en materia de modernización e innovación tecnológica con la participación de la academia, sociedad civil y gobierno que permita mejorar la percepción ciudadana.

### C) Políticas Públicas e Indicadores

**Meta Sectorial 4.1** Organizar al menos tres eventos masivos de vinculación entre instancias de gobierno, sociedad civil e iniciativa privada que promuevan el uso de datos abiertos y permitan identificar buenas prácticas de uso de las TIC.

Participante	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
AGU	Eventos de vinculación de Gobierno Abierto	$(\text{Número de eventos realizados} / \text{Número de eventos programados}) * 100$	Porcentaje

- **Política Pública 4.1.1** Promover la conformación de un gobierno eficiente que ofrezca servicios que permitan mejorar las acciones gubernamentales, la vinculación y la atención de la población en general, gracias a la adopción del uso de la TIC, además de la promoción el uso y aplicación de tecnologías y datos abiertos a través de espacios públicos digitales.

**Meta Sectorial 4.2** Promover el uso de aplicaciones móviles mediante concursos de desarrollo y disponibilidad para descargas en el período 2014-2018.

Participante	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
SECITI	Aplicaciones ganadoras apoyadas	$(\text{Número de aplicaciones ganadoras apoyadas con más de 100 descargas} / \text{Número de aplicaciones ganadoras apoyadas}) * 100$	Porcentaje

- **Política Pública 4.2.1** Realizar concursos anuales para el desarrollo de aplicaciones móviles coordinadas por la Agencia de Gestión Urbana, la Secretaría de Ciencia, Tecnología e Innovación y otras instancias de gobierno.

**Meta Sectorial 4.3** Desarrollar un acervo digital en materia de Ciencia, Tecnología e Innovación que cuente con la participación de diversas instituciones académicas y organizaciones de la sociedad civil, en el período 2014-2018.

Participante	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
SECITI	Porcentaje de avance en la creación de la Biblioteca Digital	Porcentaje de avance en la creación de la Biblioteca Digital	Porcentaje

- **Política Pública 4.3.1** Desarrollar la biblioteca digital científica, con la participación de la Secretaría de Ciencia, Tecnología e Innovación y diversas instituciones académicas, colocándolas a disposición de la ciudadanía en el portal web de la Secretaría.

**Meta Sectorial 4.4** Establecer estrategias de coordinación en el uso y aprovechamiento de las TIC en materia de gobierno electrónico que permita lograr el 100% de la participación de los entes de la APDF que se vean reflejados en la eficacia y eficiencia del aparato gubernamental para la generación de valor público.

Participante	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
OM	Grado de Madurez de Gobierno Electrónico en la APDF	Porcentaje de Madurez de Gobierno Electrónico en la APDF	Porcentaje
OM	Participación de la APDF en materia de gobierno electrónico	$(\text{Número de entes de la APDF que participan en proyectos en materia de gobierno electrónico} / \text{Totalidad de entes de la APDF}) * 100$	Porcentaje

- Política Pública 4.4.1 Impulsar la iniciativa de Ley en Materia de Gobierno Electrónico en el Distrito Federal.
- Política Pública 4.4.2 Realizar capacitaciones, cursos y publicaciones en materia de gobierno electrónico.
- Política Pública 4.4.3 Medir el grado de madurez de gobierno electrónico a través del diseño e implementación de un modelo integral de gobierno electrónico que permita dar seguimiento y evaluación a la eficacia y eficiencia en el uso y aprovechamiento de las TIC.
- Política Pública 4.4.4 Establecer un conjunto de normas, lineamientos y mejores prácticas en materia de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones que permitan dar seguimiento y evaluación a las adquisiciones, contrataciones, uso y aprovechamiento de la infraestructura de TIC de cada entidad de la APDF.

**Meta Sectorial 4.5** Impulsar la Agenda Digital y de Innovación que sienta las bases para el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de los proyectos en materia de modernización e innovación tecnológica con la participación de la academia, sociedad civil y gobierno que permita mejorar la percepción ciudadana.

Participante	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
OM	Avance en el número de proyectos incorporados en la Agenda de Innovación CDMX	$(\text{Número de proyectos incorporados a la Agenda de innovación CDMX} / \text{Número de proyectos con solicitud de evaluación}) * 100$	Porcentaje
OM	Avance en el número de proyectos evaluados para su incorporación a la Agenda Digital CDMX	$(\text{Número de proyectos evaluados para su incorporación a la Agenda Digital CDMX} / \text{Número de proyectos con solicitud de evaluación}) * 100$	Porcentaje

- Política Pública 4.5.1 Definir los criterios de evaluación para la selección de proyectos que deban ser incorporados a la Agenda de Innovación CDMX.
- Política Pública 4.5.2 Dar seguimiento y atención a los proyectos que hayan sido susceptibles a un visto favorable por parte del consejo evaluador de la Agenda de Innovación CDMX.
- Política Pública 4.5.3 Difundir las buenas prácticas en materia de innovación gubernamental a través del Portal de Innovación CDMX que permita fortalecer la comunicación y relación sociedad- gobierno.
- Política Pública 4.5.4 Definir los criterios de evaluación para la selección de proyectos que deban ser incorporados a la Agenda Digital CDMX.
- Política Pública 4.5.5 Dar seguimiento y atención a los proyectos que abonan al cumplimiento de la Agenda digital CDMX y difundir en la página de la Comisión de Gobierno Electrónico los logros alcanzados.

## 5. Transparencia

### A) Diagnóstico

La transparencia es una herramienta fundamental para garantizar el acceso de los ciudadanos a la información pública, hace posible la vigilancia e incidencia social en las políticas públicas y fortalece la confianza ciudadana, disminuyendo la percepción de opacidad y corrupción.

El Artículo 6º Constitucional establece que toda la información en posesión de cualquier autoridad gubernamental es pública, salvo aquella que por razones de interés público y seguridad nacional deba ser reservada temporalmente (bajo el principio de máxima publicidad). De igual manera, dispone que para acceder a la información no es necesario acreditar interés o justificación alguna, además establece que los entes obligados deben contar con: mecanismos de acceso a la información, procedimientos de revisión expeditos, protección de datos personales, preservación de los documentos en archivos administrativos actualizados y la publicación en medios electrónicos con información actualizada sobre sus indicadores de gestión, principios que se encuentran reflejados en el marco normativo construido a este respecto en la Ciudad de México, con leyes especiales de vanguardia en materia de acceso a la información pública, de datos personales y de archivos.

No obstante, el conocimiento y difusión del marco que regula el acceso a la información pública y la protección de los datos personales en el DF, es imprescindible para todos aquellos que ostentan un cargo público, ya que éste les exige atender a la ciudadanía en sus necesidades de acceso a la información pública, así como en la protección y acceso de sus datos personales. De ahí que resulta fundamental que las y los servidores públicos conozcan y entiendan a cabalidad las implicaciones de este tema, evitando con ello retrasos en la atención a las solicitudes de información o la restricción de información que es de acceso público.

Por ello, en los años anteriores se logró capacitar en línea a casi 9,000 de las y los servidores públicos con apoyo del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal (INFODF), a través de cursos y evaluaciones de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del D.F., Ley de Protección de Datos Personales y el Curso de Ética Pública, lo que permitió ubicar al DF como la entidad más transparente del país, de acuerdo al estudio realizado por la Conferencia Mexicana de Acceso a la Información Pública (COMAIP) a través del Centro de Investigación y Docencia Económicas(CIDE) en los años 2007 y 2010.

La Ciudad de México, se ubica en el primer lugar respecto a tener la mejor Ley de Transparencia, capacidades institucionales y evaluación de portales de Internet, con índices de 0.944, 0.808 y 0.978, respectivamente, estos portales representan un soporte fundamental para la interacción entre gobierno y ciudadanía, de esta manera transparentan la información del gobierno y previenen actos de corrupción.

Por otra parte, durante los últimos cuatro años se ha dado atención a un promedio de más de 95 mil solicitudes de acceso a información pública por año, en un tiempo promedio de siete días; en ese mismo periodo, sólo el 2% han sido recursos de inconformidad. Gracias a la atención que se le ha brindado a esta materia en el DF, en dos ocasiones la entidad ha sido la mejor evaluada del país en el marco del estudio “Métrica de la Transparencia”, realizado por el CIDE, a pesar de que el número de solicitudes ha ido en aumento, el gobierno ha mantenido un índice de acceso a la información promedio de 99 % es decir, por cada mil solicitudes recibidas, sólo en 11 casos el INFODF tuvo que intervenir para que el solicitante obtuviera la información requerida.

En este tenor, a partir del año 2008 la Subsecretaría de Gobierno del Distrito Federal en conjunto con el INFODF y las organizaciones de la sociedad civil han trabajado de manera conjunta para atender las inquietudes de este sector en materia de transparencia. En este sentido, en la presente administración, la Subsecretaría de Gobierno ha retomado los trabajos que se venían realizando en años anteriores para atender a las organizaciones de la sociedad civil a través de las Mesas de Diálogo por la Transparencia; que fueron instaladas como un mecanismo de interlocución y generación de acuerdos entre los entes públicos y las organizaciones de la sociedad civil, con la finalidad de fortalecer la promoción, el ejercicio y la defensa del Derecho de Acceso a la Información Pública (DAIP), así como a robustecer la cultura de la transparencia gubernamental y de la rendición de cuentas en la APDF.

Así mismo, a partir del año 2009, el GDF ha organizado Ferias de la Transparencia que han permitido un acercamiento entre los Entes obligados y a la ciudadanía conociendo las labores y la información que maneja cada dependencia en un ambiente de convivencia. Estas ferias a lo largo de cinco años han tenido una afluencia total de 200 mil participantes, situándose en la Plancha del Zócalo Capitalino y el Paseo de la Reforma.

A pesar de los grandes avances, aún existen resistencias y deficiencias que limitan el pleno ejercicio de este derecho fundamental. Algunas de las razones de éstas, radican en un proceso de cambio cultural y capacitación, que pese al gran impulso que le ha dado el GDF, aún no ha alcanzado sus metas. En el caso de las obligaciones que se derivan de las leyes de protección de datos y de archivos, las razones radican en la falta de infraestructura material y técnica suficientes.

En particular, la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del DF establece la obligación del gobierno de publicar en sus portales de Internet información pública de oficio con respecto a 46 rubros de información, la cual es evaluada bajo 1,852 criterios de calidad. Esto coloca a la Ciudad de México como la entidad con más obligaciones gubernamentales y mayor exigibilidad en materia de transparencia. No obstante, los resultados en la respuesta de las instancias gubernamentales no siempre han sido los óptimos y han dejado ver algunas limitaciones en las capacidades de atender nuevos requisitos. Así, la introducción de nuevos y más estrictos criterios de evaluación de la calidad de la información establecidos por INFODF, dieron como resultado la disminución en la calidad de la información de oficio con respecto a años anteriores, de 91% en el año 2011 a 78% en el año 2012.

Además, si un ciudadano requiere información que manejan diversas instancias gubernamentales, tiene que acceder por separado al portal de cada una de ellas, lo que revela la insuficiente coordinación, estandarización e integración de la información, que dificulta la comprensión de su contenido y la posibilidad de monitorear y evaluar la gestión pública.

Por ello, la importancia de la participación de la sociedad civil en el monitoreo gubernamental tanto para asegurar la efectividad en el ejercicio de gobierno, como para el combate a la corrupción, asimismo, la transparencia y la rendición de cuentas como mecanismos de control del poder son útiles en medida que sirven a la ciudadanía para mejorar el funcionamiento de las políticas, los programas y los servicios más cercanos a su comunidad, ciudad o región. Mientras exista una ciudadanía que active mecanismos de vigilancia y rendición de cuentas para someter al escrutinio la acción pública, los gobiernos tenderán a ser más responsivos a las demandas, más eficaces en el accionar público y menos propensos a la corrupción.

En general, es necesaria la creación de mecanismos y acciones para incentivar una mayor transparencia proactiva, incentivando programas de capacitación y actualización en materia de transparencia, rendición de cuentas, protección de datos personales y archivos dentro del servicio público; estandarizando las respuestas ante las solicitudes de los ciudadanos; modernizar el portal ciudadano o la plataforma de transparencia para la interlocución entre ciudadanía y gobierno en temas de alto interés, finalmente crear mecanismos y enfoques en materia de transparencia, así como medios de regulación y herramientas de medición y evaluación del desempeño gubernamental que brinden confianza y seguridad a la población del DF.

#### B) Metas Cuantificadas

El GDF promoverá y fomentará una cultura de transparencia y acceso a la información pública, garantizando la protección de datos personales de las y los servidores públicos, capacitándolos para hacer cumplir la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del DF y promoviendo espacios de interlocución con la ciudadanía para que evalúen e identifiquen las necesidades existentes para la mejora en la construcción de portales ciudadanos de transparencia.

Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 Eje 5. Efectividad, Rendición de Cuentas y Combate a la Corrupción. Área de Oportunidad 4: Transparencia y Rendición de Cuentas		Programa Sectorial: Mejora de la Gestión Pública
Objetivo	Meta	Meta Cuantificada
O1: Fortalecer las capacidades del gobierno para aprovechar el potencial de la transparencia para un desempeño más eficiente y eficaz de sus programas y para un mejor sistema de rendición de cuentas.	M1: Lograr un cambio cultural en el espacio laboral y una mejor gestión de la información por parte de las y los servidores públicos, mediante el establecimiento de un modelo de formación y actualización continua en materia de transparencia, rendición de cuentas, protección de datos personales y archivos.	<u>Meta Sectorial 5.1</u> Garantizar la protección de datos personales captados de manera sistematizada, en las declaraciones de situación patrimonial de las y los servidores públicos del Distrito Federal. <u>Meta Sectorial 5.2</u> Capacitar al 100% de las y los servidores públicos desde el nivel de Jefatura de Unidad Departamental hasta el Titular del Ente en cursos para promover la transparencia, protección de datos personales y ética pública.

Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 Eje 5. Efectividad, Rendición de Cuentas y Combate a la Corrupción. Área de Oportunidad 4: Transparencia y Rendición de Cuentas		Programa Sectorial: Mejora de la Gestión Pública
	M2: Mejorar el resguardo, organización y gestión de la información mediante el fortalecimiento de una infraestructura física y tecnológica que posibilite mayores niveles de seguridad y eficiencia.	<p><u>Meta Sectorial 5.3</u> Llevar a cabo el diseño y la planeación de una red de telecomunicaciones de nueva generación para el transporte de servicios integrales (multiservicios) voz, datos, videos, y multimedia; de manera transversal que integre a cada una de las dependencias que forman la Administración Pública del Distrito Federal, antes del 2018.</p> <p><u>Meta Sectorial 5.4</u> Llevar a cabo el diseño y la planeación del Centro de Datos del Gobierno del Distrito Federal, para su conformación en una nube privada que ofrezca servicios integrales a las dependencias que integran la Administración Pública del Distrito Federal, antes del 2018.</p> <p><u>Meta Sectorial 5.5</u> Implementar una plataforma que permita la interconexión con diferentes fuentes de datos de las distintas dependencias, susceptibles de compartir información, con mecanismos de seguridad y actualización constante, con el fin de poner a disposición de la ciudadanía, gobierno y demás actores de la sociedad, una fuente de información en formatos estándar, antes del 2015, conforme a la estrategia de gobierno abierto.</p>
	M3: Mejorar los niveles de coordinación de la información interinstitucional y elevar los estándares de calidad de la información de oficio y de respuesta a las solicitudes de información.	<p><u>Meta Sectorial 5.6</u> Potenciar el monitoreo de manera continua el nivel de cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal respecto de la información de oficio que se debe publicar en los portales de transparencia, para que éste nivel de cumplimiento sea aprobatorio en cada evaluación que realiza el INFODF.</p>

Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 Eje 5. Efectividad, Rendición de Cuentas y Combate a la Corrupción. Área de Oportunidad 4: Transparencia y Rendición de Cuentas		Programa Sectorial: Mejora de la Gestión Pública
		<p><u>Meta Sectorial 5.7</u> Fortalecer la comunicación con los responsables de las oficinas de información pública para verificar que las solicitudes de información y recursos de revisión se atiendan conforme a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.</p> <p><u>Meta Sectorial 5.8</u> Potenciar los mecanismos de interlocución y generación de acuerdos entre los Entes Públicos y las organizaciones de la sociedad civil, con la finalidad de fortalecer la promoción, el ejercicio y la defensa del DAIP, así como a robustecer la cultura de la transparencia gubernamental y de la rendición de cuentas en el DF.</p>
OB2: Impulsar las acciones necesarias para avanzar en los propósitos del Acuerdo por un Gobierno Abierto y la transparencia proactiva, como medios de interlocución entre gobierno y la ciudadanía.	M1: Afianzar la práctica de la transparencia proactiva a partir del fortalecimiento del marco normativo y tecnológico.	<u>Meta Sectorial 5.9</u> Resolver de forma anual 200 quejas y/o denuncias en materia de acceso a la información pública de oficio de los entes públicos del Distrito Federal.
OB 3: Fortalecer la relación entre los entes públicos, las organizaciones de la sociedad civil y la sociedad para alcanzar mejores niveles de transparencia y rendición de cuentas.	M 1: Consolidar los mecanismos de interlocución con la sociedad que estimulen y enriquezcan las acciones de transparencia proactiva y orienten los esfuerzos hacia un gobierno abierto.	<u>Meta Sectorial 5.10</u> Promover espacios de acercamiento entre los Entes Públicos y la Ciudadanía sobre el acceso a la información pública así como sobre las acciones que las Dependencias del GDF realizan en beneficio de la misma.
	M 2: Aumentar el conocimiento de la población acerca del derecho de acceso a la información pública y a la protección de datos personales.	<u>Meta Sectorial 5.11</u> Entablar mesas de trabajo multidisciplinarias durante el período de gestión, como mecanismo de interlocución donde representantes de organizaciones de la sociedad civil, expertos, académicos y representantes del GDF evalúen e identifiquen las necesidades existentes para la mejora en la construcción de portales ciudadanos de transparencia.

### C) Políticas Públicas e Indicadores

**Meta Sectorial 5.1** Garantizar la protección de datos personales captados de manera sistematizada, en las declaraciones de situación patrimonial de las y los servidores públicos del Distrito Federal.

Participante	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
CG	Porcentaje de declaraciones de situación patrimonial recibidas	$(\text{Número de declaraciones patrimoniales recibidas} / \text{Total de declaraciones patrimoniales que deban recibirse}) * 100$	Porcentaje

- **Política Pública 5.1.1** Salvaguardar la confidencialidad, el buen uso y protección de los datos personales que obren en los archivos de la Contraloría General del Distrito Federal.
- **Política Pública 5.1.2** Asegurar la protección de datos personales en el marco de la Ley, en busca de abatir los niveles de corrupción y que fortalezca la confianza en la ciudadanía.

**Meta Sectorial 5.2** Capacitar al 100% de las y los servidores públicos desde el nivel de Jefatura de Unidad Departamental hasta el Titular del Ente en cursos para promover la transparencia, protección de datos personales y ética pública.

Participante	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
SEGOB	Capacitación del 100% de las y los servidores públicos de estructura en materia de transparencia	$(\text{Número de servidoras y servidores públicos capacitados} / \text{Total de servidoras y servidores públicos de la APCyP}) * 100$	Porcentaje

- **Política Pública 5.2.1** Impulsar y coordinar la capacitación de las y los servidores públicos de la Administración Pública Central y Paraestatal del Distrito Federal para mejorar la calidad de atención de las solicitudes de información y de datos personales, actualización de los portales de transparencia, organización de archivos y atención a los recursos de revisión.

**Meta Sectorial 5.3** Llevar a cabo el diseño y la planeación de una red de telecomunicaciones de nueva generación para el transporte de servicios integrales (multiservicios) voz, datos, videos, y multimedia; de manera transversal que integre a cada una de las dependencias que forman la Administración Pública del Distrito Federal, antes del 2018.

Participante	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
OM	Red de telecomunicaciones	$\text{Porcentaje de Avance de diseño y planeación de la Red}$	Porcentaje

- **Política Pública 5.3.1** Diseñar un plan y formular la estrategia para la adquisición y puesta en operación de una red integral de telecomunicación de servicios multimedia (voz, datos, videos) para las dependencias gubernamentales.
- **Política Pública 5.3.2** Implementar la estrategia para instalar la red de telecomunicaciones que mejore los servicios de comunicación multimedia de las entidades de gobierno que sean seleccionadas en la estrategia.

**Meta Sectorial 5.4** Llevar a cabo el diseño y la planeación del Centro de Datos del Gobierno del Distrito Federal, para su conformación en una nube privada que ofrezca servicios integrales a las dependencias que integran la Administración Pública del Distrito Federal, antes del 2018.



Participante	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
OM	Nube Privada	Porcentaje de diseño y planeación para la creación de la Nube	Porcentaje

- Política Pública 5.4.1 Formular una estrategia y diseñar la infraestructura necesaria para la conformación de una nube privada que permita la exposición de servicios que sean consumidos por las unidades de gobierno.
- Política Pública 5.4.2 Diseñar un conjunto de servicios que sean de utilidad para una o más dependencias de gobierno y que puedan ser ofrecidos a través de la nube privada.

**Meta Sectorial 5.5** Implementar una plataforma que permita la interconexión con diferentes fuentes de datos de las distintas dependencias, susceptibles de compartir información, con mecanismos de seguridad y actualización constante, con el fin de poner a disposición de la ciudadanía, gobierno y demás actores de la sociedad, una fuente de información en formatos estándar, antes del 2015, conforme a la estrategia de gobierno abierto.

Participante	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
OM	Bases de datos conectadas	( Número de bases de datos conectadas / Total de bases de datos programadas)*100	Porcentaje

- Política Pública 5.5.1 Formular un plan que contemple el alcance de la plataforma de interconexión, las dependencias de gobierno que serán proveedoras de información, así como los recursos y tiempo necesario para su implantación.
- Política Pública 5.5.2 Estandarizar las fuentes de datos de las dependencias de gobierno que serán proveedoras de información, para que se ajusten al estándar definido por la plataforma de interconexión.
- Política Pública 5.5.3 Establecer la conexión con las fuentes de datos de las dependencias de gobierno (contempladas en el plan) con la finalidad de poner a disposición de los ciudadanos o a las unidades de gobierno la información que sea pertinente de cada fuente de datos en formatos explotables, legibles y estandarizados.

**Meta Sectorial 5.6** Potenciar el monitoreo de manera continua el nivel de cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública del Distrito Federal respecto de la información de oficio que se debe publicar en los portales de transparencia, para que éste nivel de cumplimiento sea aprobatorio en cada evaluación que realiza el INFODF.

Participante	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
SEGOB	Nivel de cumplimiento en la publicación de información en los portales de transparencia	Suma de la calificación obtenida de todos los entes públicos de la (APCyP) / Número de entes públicos de la APCyP	Promedio
SEGOB	Número de Visitas a los portales de transparencia	Suma total de las visitas a los portales de transparencia de los 113 entes públicos del Distrito Federal	Número Entero
SEGOB	Número de solicitudes de información recibidas	Suma total de las solicitudes de información recibidas por parte de los entes públicos de la Administración Pública Central y Paraestatal en un año	Número Entero

- Política Pública 5.6.1 Ejecutar las acciones necesarias para que los entes obligados de la Administración Pública Central y Paraestatal del Distrito Federal cumplan con la publicación y actualización de la información pública de oficio que se debe colocar en los portales de transparencia conforme a la Ley en la materia.

**Meta Sectorial 5.7** Fortalecer la comunicación con los responsables de las oficinas de información pública para verificar que las solicitudes de información y recursos de revisión se atiendan conforme a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.

Participante	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
SEGOB	Índice de acceso a la información	$(1 - (\text{Recursos de revisión en los que el INFODF ordena modificar, revocar o atender una solicitud} / \text{Número total de solicitudes de información})) * 100$	Variación

- **Política Pública 5.7.1** Establecer un monitoreo de la calidad de atención a las solicitudes de información y recursos de revisión por parte de las oficinas de información pública central y paraestatal del D.F; así como orientación para su atención con el fin de mantener el índice de acceso a la información de 99%.

**Meta Sectorial 5.8** Potenciar los mecanismos de interlocución y generación de acuerdos entre los entes públicos y las organizaciones de la sociedad civil, con la finalidad de fortalecer la promoción, el ejercicio y la defensa del DAIP, así como a robustecer la cultura de la transparencia gubernamental y de la rendición de cuentas en el DF.

Participante	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
SEGOB	Resultados de las Mesas de Diálogo por la Transparencia	$\frac{\text{Número de productos obtenidos que cuentan con el aval de las Organizaciones de la Sociedad Civil y el INFODF derivado de las Mesas de Diálogo por la Transparencia}}{\text{Número de Mesas de Diálogo por la Transparencia}}$	Promedio

- **Política Pública 5.8.1** Coordinar junto con el INFODF la vinculación entre las dependencias del GDF y las organizaciones de la sociedad civil en temas de transparencia y acceso a la información pública.

**Meta Sectorial 5.9** Resolver de forma anual 200 quejas y/o denuncias en materia de acceso a la información pública de oficio de los entes públicos del Distrito Federal.

Participante	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
CG	Porcentaje de quejas y denuncias recibidas en materia de acceso a la información pública.	$\frac{\text{Número de quejas y denuncias recibidas en el período}}{\text{Número de quejas y denuncias pendientes de resolver e iniciadas en el período}} * 100$	Porcentaje

- **Política Pública 5.9.1** Captar, recibir y resolver de manera oportuna las investigaciones encaminadas a determinar la existencia de posibles omisiones o conductas contrarias a las normas en materia de acceso a la información pública.

**Meta Sectorial 5.10** Promover espacios de acercamiento entre los Entes Públicos y la Ciudadanía sobre el acceso a la información pública así como sobre las acciones que las Dependencias del GDF realizan en beneficio de la misma.

Participante	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
SEGOB	Promedio de personas asistentes a la Feria de la Transparencia	Total de asistentes en las ferias de transparencia / Número de ferias realizadas	Promedio

- Política Pública 5.10.1 Promover entre las diversas Dependencias su participación en las ferias de la transparencia para realizar una feria por año en espacios públicos de gran afluencia

**Meta Sectorial 5.11** Establecer mesas de trabajo multidisciplinarias durante el período de gestión, como mecanismo de interlocución donde representantes de organizaciones de la sociedad civil, expertos, académicos y representantes del GDF evalúen e identifiquen las necesidades existentes para la mejora en la construcción de portales ciudadanos de transparencia.

Participante	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
AGU	Eventos para fomento de participación	$(\text{Número de eventos realizados} / \text{Número de eventos programados a realizarse}) * 100$	Porcentaje
AGU	Mesas de trabajo multidisciplinarias	$(\text{Número de mesas de trabajo realizadas} / \text{Número de mesas de trabajo programadas}) * 100$	Porcentaje

- Política Pública 5.11.1 Generar mecanismos de colaboración entre el GDF con organizaciones de la sociedad civil y académicas en la creación y desarrollo de mecanismos de interlocución que estimulen y enriquezcan las acciones de transparencia y los esfuerzos hacia un gobierno abierto.

## 6. Gobierno Abierto

### A) Diagnóstico

La Ciudad de México propone un modelo de gobernanza participativa basado en la apertura, colaboración e innovación accionado por actores de gobierno y sociedad civil. Esto con la intención de incrementar la confianza entre sociedad y gobierno, mejorar los servicios de la ciudad, optimizar el manejo de recursos públicos y fomentar el bienestar comunitario.

Gobierno Abierto es entendido como aquella política que aprovecha la inteligencia colectiva de diferentes sectores de la sociedad para enriquecer los procesos de diseño, implementación y evaluación de políticas públicas utilizando herramientas tecnológicas con un enfoque inclusivo, asegurando un ejercicio pleno de derechos y participación democrática. Un Gobierno Abierto es eficaz e impulsa prácticas eficientes, en las cuales se asume la responsabilidad compartida con la sociedad y asume el compromiso de garantizar que la administración y operación de todos los servicios públicos que el Estado brinda puedan ser supervisadas por la comunidad, es decir, que estén abiertos al escrutinio de la ciudadanía.

Dicho proceso, que incrementa la transparencia de la APDF debe acompañarse también por el uso de las TIC y de la generación de espacios de encuentro con la comunidad, en los que los ciudadanos puedan participar en las decisiones de gobierno y colaborar con la administración en la búsqueda de soluciones a los problemas públicos canalizando el potencial innovador de los ciudadanos, el mercado y las organizaciones civiles para el beneficio de la sociedad.

De acuerdo a datos reportados en 2013 por la Alianza para un Gobierno Abierto (AGA) formado por países latinoamericanos, el principal problema de México es la formulación de planes referentes a Gobierno Abierto, principalmente en la definición de tiempos de cumplimiento de los objetivos y de aspectos que debe contemplar cualquier objetivo SMART, como ser específico, medible, operable, realista y con tiempo definido.

**Grado de cumplimiento de los objetivos en materia de Gobierno Abierto de los países Latinoamericanos de acuerdo a la AGA.**

**Tabla 7. Planes de Acción (PA) de los países latinoamericanos miembros de la AGA, según características formales**

País	Características Formales				
	¿Específico?	¿Medible?	¿Operativizado?	¿Relevante?	¿Temporalizado?
Brasil	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Chile	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Colombia	Sí	No	Sí	Sí	Sí
El Salvador	Sí	No	No	Sí	Sí
Guatemala	Sí	No	No	Sí	No
Honduras	Sí	No	No	Sí	No
México	Sí	Sí	Sí	Sí	No
Paraguay	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Perú	Sí	No	No	Sí	Sí
República Dominicana	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Uruguay	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

\*Específico: ¿el PA muestra qué cosas piensa hacer el país?

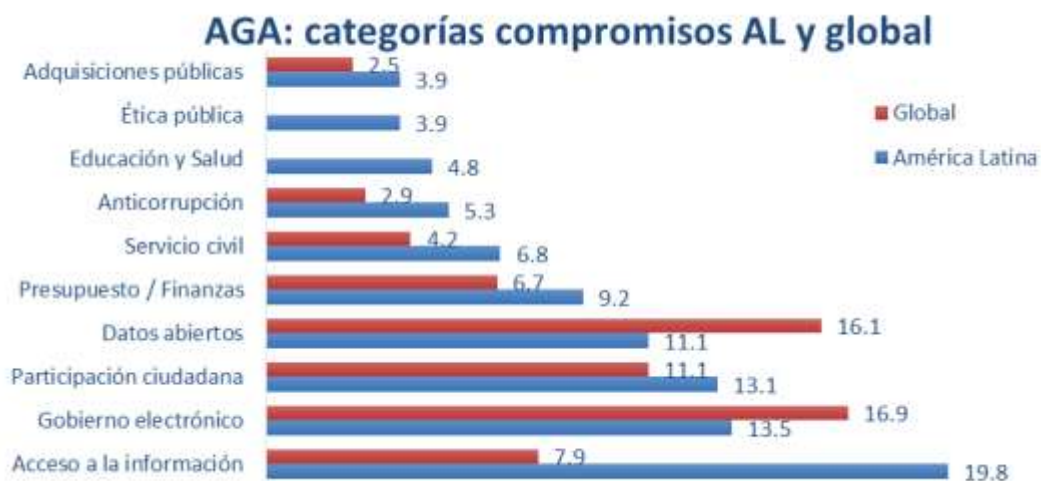
Medible: ¿el PA indica cómo van a lograrse los compromisos?

Relevante: ¿el PA refiere a temas específicos de gobierno abierto o a reformas políticas públicas más amplias?

Temporalizado: ¿el PA incluye plazos a un calendario?

América Latina invierte la mayoría de sus esfuerzos en proyectos relacionados con el Acceso a la Información y Gobierno Abierto (20% y 13% respectivamente); mientras que en el resto del mundo, los esfuerzos están destinados principalmente a proyectos de Gobierno Abierto como elemento prioritario, seguido de estrategias y proyectos relacionados con Datos Abiertos.

**Gráfica 3. Comparativo porcentual de compromisos en materia de Gobierno Abierto en América Latina y el resto del mundo**



Entre los portales de transparencia focalizada del GDF con un enfoque participativo e incluyente, desarrollados entre 2009 y 2012, se encuentran:

<b>Cuadro 8: Portales de Transparencia en la APDF entre 2009-2013</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Página web</b>
Ciudad de México contra la Influenza	<a href="http://www.influenza.df.gob.mx">www.influenza.df.gob.mx</a>
Medio Ambiente	<a href="http://www.transparenciamedioambiente.df.gob.mx">www.transparenciamedioambiente.df.gob.mx</a>
Línea 12 del Metro.	<a href="http://www.transparencialinea12.df.gob.mx">www.transparencialinea12.df.gob.mx</a>
Trámites y Servicios	<a href="http://www.tramitesyservicios.df.gob.mx">www.tramitesyservicios.df.gob.mx</a>
Residuos Sólidos	<a href="http://www.residuossolidos.df.gob.mx">www.residuossolidos.df.gob.mx</a>
Datos Abiertos	<a href="http://www.datos.df.gob.mx">www.datos.df.gob.mx</a>
Línea 3 del Metrobús	<a href="http://www.transparencialinea3.df.gob.mx">www.transparencialinea3.df.gob.mx</a>
Línea 4 del Metrobús	<a href="http://www.transparenciametrobus.df.gob.mx/linea4/">www.transparenciametrobus.df.gob.mx/linea4/</a>
Autopista Urbana	<a href="http://www.transparenciaautopistaurbana.df.gob.mx">www.transparenciaautopistaurbana.df.gob.mx</a>
Obras en Mi Ciudad	<a href="http://www.obrasenmiciudad.df.gob.mx">www.obrasenmiciudad.df.gob.mx</a>

En agosto 2011 se realizó una reforma a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, dentro de ella se menciona la obligación de los entes para publicar sus datos en bases accesibles que permitan su consulta y explotación; incluyendo la adopción de formatos estándar para la presentación de información.

El concepto de Gobierno Abierto pretende dar una apertura de toda información generada por las instituciones y las y los servidores públicos brindando acceso a la sociedad, incentivando la intervención social en la agenda de asuntos públicos. En este contexto destaca el papel de la transparencia y rendición de cuentas como características esenciales, porque a través de ellas, los ciudadanos pueden estar informados de las acciones del gobierno y la manera de realizarlas, con la transparencia, se da a conocer si el gobierno está haciendo correctamente lo que difunde y publica a la ciudadanía así, el flujo de información de forma transparente y accesible será entonces un detonador de una participación ciudadana continua e inclusiva, permitiendo evaluar las acciones del gobierno.

## **B) Metas Cuantificadas**

La política del gobierno abierto del GDF está encaminada a la apertura de toda la información generada por las instituciones públicas hacia la sociedad, con el objeto de propiciar su intervención en los asuntos públicos. Sin embargo, en ocasiones las dependencias públicas otorgan información incompleta o se ofrece documentación que no corresponde a lo requerido; se declara la inexistencia de la información, que es una de las formas más utilizadas para negarla; se publica información de oficio en los portales de internet, desactualizada e incompleta; o se procura no documentar las acciones que pueden comprometer a las y los servidores públicos, aun estando dentro de sus atribuciones y obligaciones generar tal información. Esto daña la confianza del ciudadano con sus autoridades y provoca el alejamiento y la indiferencia de las personas hacia la APDF.

Para contrarrestar este escenario, el GDF planea crear las condiciones para que la sociedad tenga la posibilidad de colaborar con las autoridades en la conformación de políticas públicas que resuelvan eficientemente sus problemas. En este sentido, la comunicación directa y continua entre las autoridades y la ciudadanía será práctica y efectiva, porque permitirá el intercambio y la réplica de puntos de vista y propuestas para la toma de decisiones de forma compartida. De igual manera, se establecerán políticas de gobierno abierto que requiere la compilación de información gubernamental en una plataforma informática que facilite el acceso a los datos brutos contenidos en archivos, preferentemente, de bases de datos, de modo que puedan ser procesados por cualquier persona interesada. Se establecerán mesas de diálogo y se desarrollarán portales de transparencia focalizada, toda vez que se desarrollen en un marco de transparencia, participación y colaboración ciudadana, donde las y los servidores públicos expliquen sus decisiones y rindan cuentas sobre sus actos, además de que se establezcan compromisos concretos para atender los problemas urgentes y emergentes de la ciudadanía.

Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 Eje 5. Efectividad, Rendición de Cuentas y Combate a la Corrupción. Área de Oportunidad 3: Uso adecuado de las TIC Programa Sectorial: Mejora de la Gestión Pública		Programa Sectorial: Mejora de la Gestión Pública
Objetivo	Meta	Meta Cuantificada
OB 2: Desarrollar un Modelo Estratégico Integral de TIC (MEITIC) para el Gobierno del Distrito Federal que lo posicione como un gobierno que difunde, promueve, impulsa, coordina y apoya la innovación, así como el desarrollo e implementación de las TIC al servicio de la ciudadanía.	M 1: Implementar el MEITIC en todos los entes de la Administración Pública del Distrito Federal, a través de lineamientos, programas, políticas, buenas prácticas y difusión de marcos de referencia internacionales.	<u>Meta Sectorial 6.1</u> Desarrollar proyectos de colaboración con el Programa de Gobierno Abierto de la CDMX, en el período de 2014-2018.
Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 Eje 5. Efectividad, Rendición de Cuentas y Combate a la Corrupción. Área de Oportunidad 4: Transparencia y Rendición de Cuentas		Programa Sectorial: Mejora de la Gestión Pública
Objetivo	Meta	Meta Cuantificada
OB2: Impulsar las acciones necesarias para avanzar en los propósitos del Acuerdo por un Gobierno Abierto y la transparencia proactiva, como medios de interlocución entre gobierno y la ciudadanía.	M1: Afianzar la práctica de la transparencia proactiva a partir del fortalecimiento del marco normativo y tecnológico.	<u>Meta Sectorial 6.2</u> Avanzar en la consolidación de una plataforma tecnológica en materia de Datos Abiertos, ayudando a ser útil, ordenada y sistematizada la información de gran interés para la sociedad, promoviendo su participación e interlocución en los próximos 4 años.

### C) Políticas Públicas e Indicadores

**Meta Sectorial 6.1** Desarrollar proyectos de colaboración con el Programa de Gobierno Abierto de la CDMX, en el período de 2014-2018.

Participante	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
OM	Proyecto de Innovación e Investigación	$(\text{Número de Proyectos de Innovación e Investigación apoyados} / \text{Total de proyectos de Innovación e Investigación}) * 100$	Porcentaje

- **Política Pública 6.1.1** Coadyuvar y promover la implementación de proyectos en beneficio de la población a través del Programa de Gobierno Abierto de la Ciudad de México.
- **Política Pública 6.1.2** Promover en conjunto con la Secretaría de Ciencia, Tecnología e Innovación y diversas instancias de gobierno, la aplicación de TIC en la vinculación del gobierno y la sociedad; impulsando a su vez proyectos enfocados en promover acciones tendientes a la reducción de la brecha digital, así como el acceso y uso de las TIC por parte de la población de la Ciudad de México.

**Meta Sectorial 6.2** Avanzar en la consolidación de una plataforma tecnológica en materia de Datos Abiertos, ayudando a ser útil, ordenada y sistematizada la información de gran interés para la sociedad, promoviendo su participación e interlocución en los próximos 4 años.

Participante	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
AGU	Porcentaje de Datasets incluidos en la plataforma de datos Abiertos	(Número de datasets incluidos en la plataforma de datos Abiertos / Número de datasets proyectados a liberar)*100	Porcentaje
AGU	Promoción de mejores prácticas en materia de Gobierno Abierto	(Número de eventos de promoción y difusión de mejores prácticas en materia de Gobierno Abierto realizados / Número de eventos de promoción y difusión de mejores prácticas en materia de Gobierno Abierto programados)*100	Porcentaje

- Política Pública 6.2.1 Promover y difundir a través de eventos de vinculación, las mejores prácticas en materia de Gobierno Abierto en la APDF.
- Política Pública 6.2.2 Trabajar en conjunto Gobierno de Distrito Federal, organizaciones de la sociedad civil e INFODF, con la finalidad de fungir como espacio de vinculación y diálogo para brindar recomendaciones que contribuyan a establecer líneas de trabajo para la implementación del modelo de Gobierno Abierto de una forma eficiente y eficaz.

## 7. Evaluación

### A) Diagnóstico

En diversos espacios la gestión gubernamental ha carecido de auténticos ejes programáticos de planeación que se traduzcan en políticas públicas que definan el rumbo, los actores y los medios que deberán emplearse para impulsar y lograr los fines acordes a las necesidades de la sociedad, políticas que debieran enmarcarse en un contexto de oportunidad, pertinencia y transparencia para el uso óptimo de los recursos humanos, materiales y financieros involucrados.

La ausencia de esquemas de seguimiento y evaluación, los vacíos legales y la desarticulación entre los programas gubernamentales con una política global de planeación, se refleja de manera irremediable en la ineficacia e ineficiencia de las políticas de gobierno, mismas que se traducen en la duplicidad de actividades o en la desatención de las necesidades de mayor interés, generando menor transparencia en la rendición de cuentas y la fragilidad de las instituciones públicas en la toma de decisiones, dando como resultado un proceso de planeación reactiva y no un canal de comunicación de la planeación estratégica de la APDF que sea capaz de articular el marco normativo, los programas y las políticas públicas en acciones que generen un valor público a la Ciudad de México, con el objetivo de conocer y diferenciar lo importante de lo urgente, elementos medidos gracias a una constante evaluación y mejoramiento de las políticas.

Como antecedente inmediato al seguimiento y evaluación de la gestión gubernamental se impulsó el Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental 2010-2012 (PROMOEVA), publicado el 17 de noviembre de 2010 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, cuyo objetivo era sentar las bases para una estrategia coordinada y autosustentable de evaluación cuantitativa y cualitativa dirigida al ciudadano, de los entes públicos de la APDF que promoviera la Gestión para Resultados por sus siglas GpR.

El objetivo del PROMOEVA era realizar la evaluación con las modificaciones que se habían venido instrumentando en materia de planeación a través de un Sistema de Programación y Gestión por Metas y Resultados (SIGOB), adoptando la metodología del Cuadro de Mando Integral (Balanced Score Card), pero por su naturaleza este método se encontró con grandes dificultades para transitar a un PbR, y se limitó exclusivamente al monitoreo de elementos contables-administrativos desvinculados de criterios de evaluación, minimizando la posibilidad de tornarse en un instrumento de planeación de las políticas públicas.

Así mismo, el programa se apoyó en un sistema con limitantes técnicas, deficiencias en la conceptualización, definición de indicadores y variables a seguir así, como la nula interacción con la ciudadanía, lo cual desincentivó su uso al restarle credibilidad e importancia a esta herramienta, lo cual se llevó a reflejar en un rezago de alrededor del 40% entre la información que debía registrarse y la que realmente era registrada, vulnerando aún más los elementos disponibles para efectuar el respectivo monitoreo.

Otra deficiencia fue la baja calidad en la entrega de los resultados derivados del monitoreo, pues al carecer de elementos analíticos, se acotaron los alcances de esta herramienta y se restringió la aportación de elementos para una adecuada planeación gubernamental, convirtiéndose en un sistema de reporte de información que limitaba el análisis a causa de la inconsistencia metodológica, y por sus evidentes diferencias con la información consignaron en otros reportes oficiales.

En este sentido, el desempeño gubernamental se definía a partir de variables de gestión genérica y específica preestablecida y agrupada en cinco grandes temas (perspectivas) – Finanzas Públicas, Procesos Internos, Capacidad Institucional, Fiscalización y Rendición de Cuentas, y Ciudadanía -, dividida a su vez en subtemas (vertientes), lo cual ocasionaba un desfase en la planeación institucional. Si bien esta estructura era de utilidad al mostrar un enfoque transversal, pero eliminaba la posibilidad de evaluar las acciones y resultados esenciales de las instituciones al tornarse como una herramienta de monitoreo de la gestión contable-administrativa.

En materia social, los programas han mostrado mayor avance al impulsar esquemas de evaluación. Actualmente se dispone para su implementación de reglas de operación y lineamientos con el fin de llevar a cabo la evaluación interna, la cual se complementa con evaluaciones externas. A pesar de que cada año se incrementa el número de las mismas, se deben redoblar esfuerzos para que la evaluación permee en las entidades, permitiendo que se perciba como un mecanismo de prevención y mejora, y no como uno de corrección y sanción.

Debido al contexto en la que está inmersa la Ciudad de México, se requiere de exigencia y participación global de los entes involucrados en los respectivos procesos de planeación, con el fin de elevar la calidad en aras de una mejora continua, y así lograr un seguimiento puntual y una verificación del grado de cumplimiento de las metas por medio del monitoreo de métricas definidas por los entes, retroalimentando el vínculo entre ciudadano-gobierno y fortaleciendo así la transparencia en el uso de los recursos que generen un valor público a la sociedad.

En vista de lo anterior, es importante precisar que el monitoreo y la evaluación son instrumentos de planeación, definidos como un conjunto de metodologías que permiten recopilar y organizar información basada en variables e indicadores que miden los diferentes programas, proyectos y acciones del progreso del desempeño gubernamental en un determinado período de tiempo, la información es procesada y analizada para transformarse en conocimiento que genera un valor público para la toma de decisiones.

En este sentido, el monitoreo y la evaluación del desempeño gubernamental permiten ponderar el impacto y el avance de las acciones de gobierno. En consecuencia, es el insumo propio para determinar, corregir, o en su caso, fortalecer la planeación de las políticas públicas, así como las estrategias de coordinación y colaboración institucional.

El monitoreo es el seguimiento permanente que aporta insumos cuantitativos y cualitativos usados en el proceso de evaluación para la identificación de riesgos en el cumplimiento de una meta o un proyecto. Por su parte, la evaluación es el proceso de análisis cuantitativo y cualitativo a diferentes niveles que determina en forma periódica, sistemática y objetiva la permanencia, rendimiento y éxito de los programas y proyectos que se encuentran en curso y/o terminados con el fin de atender la toma de decisiones.

En los últimos años, la modernización de la APDF se ha apoyado de manera importante en la incorporación de TIC en los procesos y servicios gubernamentales, al igual que en la implementación de sistemas de información que permitan monitorear la eficiencia, transparencia, accesibilidad y capacidad de respuesta a las demandas ciudadanas y de las entidades gubernamentales, así como garantizar el procesamiento y calidad de la misma, que sirve de insumo para generar una evaluación integral de los proyectos, programas y acciones gubernamentales.



## B) Metas Cuantificadas

Como parte de la implementación de un sistema de gestión orientado a resultados, desde 2009 se han realizado adecuaciones al marco jurídico-administrativo que permiten introducir mejoras en el proceso de presupuestación, convirtiéndolo así en una herramienta para la planeación.

Hasta el momento, los cambios referidos se han limitado en términos generales a la dimensión contable-administrativa y no han logrado cumplir a cabalidad con el objetivo de orientar la gestión y el presupuesto público al cumplimiento de metas y resultados del desempeño gubernamental, por lo que es necesario disponer de una herramienta de monitoreo y evaluación de los programas derivados del PGDDF (sectoriales, especiales e institucionales), como referencia de las políticas de planeación y que pueda vincularse de manera efectiva en el mediano plazo con los procesos de programación y presupuestación.

Asimismo, resulta relevante avanzar en la definición y mejora de los criterios y especificaciones en materia de monitoreo y evaluación de programas, actividades y acciones, los cuales deberán estar orientados a resultados; así como los entes involucrados para disponer de un óptimo esquema de evaluación del desempeño programático e institucional.

Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 Eje 5. Efectividad, Rendición de Cuentas y Combate a la Corrupción. Área de Oportunidad 2: Planeación, Evaluación y Presupuesto Basado en Resultados Programa Sectorial: Mejora de la Gestión Pública		Programa Sectorial: Mejora de la Gestión Pública
Objetivo	Meta	Meta Cuantificada
O1: Fortalecer la planeación gubernamental mediante mecanismos integrales, incluyentes y participativos que permitan una mejor definición de los retos de la Ciudad y las políticas públicas formuladas para atenderlos.	M1: Consolidar la planeación gubernamental en la Ciudad de México como herramienta para potenciar el impacto positivo de las políticas públicas.	<u>Meta Sectorial 7.1</u> Fortalecer la cultura de participación de la Administración Pública del Distrito Federal con sus diferentes entidades en un 100% para el 2018, en temas relativos a la evaluación y gestión pública de sus programas, proyectos y acciones para la toma de decisiones utilizando un sistema de monitoreo y evaluación de la gestión gubernamental.
	M2: Consolidar al PGDDF 2013-2018 como eje rector que fija las prioridades y líneas estratégicas del gobierno y orienta las acciones de los entes de la Administración Pública del Distrito Federal.	<u>Meta Sectorial 7.2</u> Disponer de calidad y organización de la información relativa a los programas sectoriales, especiales e institucionales por medio de una base de datos que procesará la información y contendrá cada año el 70% de los indicadores y/o variables reportadas con respecto a la totalidad de indicadores registrados en el sistema de monitoreo y evaluación de la gestión gubernamental, para así llevar a cabo la evaluación de dichas políticas y sirva como una retroalimentación a las entidades gubernamentales.

Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 Eje 5. Efectividad, Rendición de Cuentas y Combate a la Corrupción. Área de Oportunidad 2: Planeación, Evaluación y Presupuesto Basado en Resultados Programa Sectorial: Mejora de la Gestión Pública		Programa Sectorial: Mejora de la Gestión Pública
Objetivo	Meta	Meta Cuantificada
O3: Consolidar la evaluación de resultados de la acción gubernamental como un instrumento de la gestión pública de la Ciudad de México.	M1: Implementar mecanismos para robustecer y sistematizar las acciones de monitoreo y evaluación de los programas y políticas del gobierno.	<p><u>Meta Sectorial 7.3</u> Implementar mecanismos para robustecer y sistematizar las acciones de monitoreo y evaluación de los programas sociales, ello a través del diseño y publicación de los lineamientos para la elaboración de reglas de operación, así como, los lineamientos para elaboración de evaluaciones internas, con la finalidad de que durante el periodo 2014-2018 el 100% de los programas sociales de la Ciudad de México se sujeten a tales disposiciones.</p> <p><u>Meta Sectorial 7.4</u> Verificar que los padrones de beneficiarios de los programas sociales operados en el Distrito Federal durante el período 2014-2018, se sujeten a la normatividad vigente, y con ello contribuir en la transparencia en el uso de los recursos públicos.</p> <p><u>Meta Sectorial 7.5</u> Para el ejercicio fiscal 2018, el 80% de los Programas Presupuestarios con Matriz de Indicadores para Resultados de las Dependencias y Órganos Desconcentrados, estará integrado al Sistema de Evaluación del Desempeño.</p>
O3: Consolidar la evaluación de resultados de la acción gubernamental como un instrumento de la gestión pública de la Ciudad de México.	M2: Mejorar la acción gubernamental a partir de los resultados de su evaluación.	<p><u>Meta Sectorial 7.6</u> Mejorar la acción gubernamental a partir de la adopción inmediata y permanente del monitoreo, la evaluación interna y la externa por parte del 100% de los entes de la APDF como el instrumento principal de toma de decisiones de los programas sociales.</p> <p><u>Meta Sectorial 7.7</u> Para el ejercicio 2018 el 70% de los Programas Presupuestarios incorporados al Sistema de Evaluación del Desempeño habrá sido evaluado.</p>

### C) Políticas Públicas e Indicadores

**Meta Sectorial 7.1** Fortalecer la cultura de participación de la Administración Pública del Distrito Federal con sus diferentes entidades en un 100% para el 2018, en temas relativos a la evaluación y gestión pública de sus programas, proyectos y acciones para la toma de decisiones utilizando un sistema de monitoreo y evaluación de la gestión gubernamental.

Participantes	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
OM	Grado de participación de los entes en el Sistema de Monitoreo y Evaluación de la Gestión Gubernamental	(Número de entes inscritos en el sistema / Número total de entes del Gobierno del Distrito Federal)*100	Porcentaje

- **Política Pública 7.1.1** Planear el diseño para su implementación de un sistema de información que haga uso de las Tecnologías de Información y la Comunicación (TIC), capaz de dar un seguimiento a la gestión de los diferentes tipos de programas de la Administración Pública del Distrito Federal medidos a través de indicadores reportados periódicamente por las entidades.
- **Política Pública 7.1.2** Realizar una difusión por medio de capacitaciones, talleres y mesas de trabajo para el uso del Sistema de Monitoreo y Evaluación con el fin de la incorporación total de entes que forman parte de la APDF, y así permear la cultura de planeación y evaluación gubernamental mediante el uso de una herramienta funcional, práctica e innovadora para el seguimiento y evaluación de los indicadores.

**Meta Sectorial 7.2** Disponer de calidad y organización de la información relativa a los programas sectoriales, especiales e institucionales por medio de una base de datos que procesará la información y contendrá cada año el 70% de los indicadores y/o variables reportadas con respecto a la totalidad de indicadores registrados en el sistema de monitoreo y evaluación de la gestión gubernamental, para así llevar a cabo la evaluación de dichas políticas y sirva como una retroalimentación a las entidades gubernamentales.

Participantes	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
OM	Tasa de indicadores reportados en el Sistema de Monitoreo y Evaluación de la Gestión Gubernamental	(Número de indicadores reportados / Número de indicadores registrados)*100	Porcentaje

- **Política Pública 7.2.1** Realizar una revisión puntual de los indicadores definidos por las entidades de la APDF participantes en los diferentes tipos de programas contenidos en el Sistema de Monitoreo y Evaluación de la Gestión Gubernamental, para el aseguramiento de la calidad de la información con el fin de disponer de una organización en los datos que sirvan como insumo en la evaluación del cumplimiento de las metas que establece cada indicador.
- **Política Pública 7.2.2** Proporcionar capacitaciones a las y los servidores públicos responsables de reportar los indicadores de las diferentes entidades de la APDF incorporadas al Sistema de Monitoreo y Evaluación de la Gestión Gubernamental con el fin de establecer los criterios para el reporte exitoso de la información.

**Meta Sectorial 7.3** Implementar mecanismos para robustecer y sistematizar las acciones de monitoreo y evaluación de los programas sociales, ello a través del diseño y publicación de los lineamientos para la elaboración de reglas de operación, así como, los lineamientos para elaboración de evaluaciones internas, con la finalidad de que durante el periodo 2014-2018 el 100% de los programas sociales de la Ciudad de México se sujeten a tales disposiciones.

Participantes	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
EVALÚA	Porcentaje de acciones de verificación de los programas sociales	(Acciones de verificación a padrones de programas sociales ejecutados / Acciones programadas de verificación a padrones de programas)*100	Porcentaje
EVALÚA	Porcentaje de programas sociales que cumplen con los requisitos establecidos en los Lineamientos de elaboración de Reglas de Operación	(Programas sociales con reglas de operación que cumplen requisitos mínimos establecidos en los Lineamientos/ Total de programas sociales)*100	Porcentaje

- Política Pública 7.3.1 Incentivar a los entes que operan programas sociales, para que observen puntualmente los Lineamientos para la Elaboración de Reglas de Operación y Evaluaciones Internas.

**Meta Sectorial 7.4** Verificar que los padrones de beneficiarios de los programas sociales operados en el Distrito Federal durante el período 2014-2018, se sujeten a la normatividad vigente, y con ello contribuir en la transparencia en el uso de los recursos públicos.

Participantes	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
EVALÚA	Porcentaje de programas sociales con evaluaciones internas que cumplen con los requisitos en los lineamientos	(Programas sociales con evaluaciones internas que cumplen con los requisitos mínimos establecidos en los Lineamientos / Total de programas sociales con evaluación interna)*100	Porcentaje

- Política Pública 7.4.1 Establecer una metodología y un proceso de seguimiento de las observaciones para la verificación de padrones de beneficiarios de los programas sociales entre el EVALÚA y la Contraloría General.

**Meta Sectorial 7.5** Para el ejercicio fiscal 2018, el 80% de los Programas Presupuestarios con Matriz de Indicadores para Resultados de las Dependencias y Órganos Desconcentrados, estará integrado al Sistema de Evaluación del Desempeño.

Participantes	Nombre del Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
SEFIN	Cobertura del Sistema de Evaluación del Desempeño respecto a Programas Presupuestarios, de las Dependencias y Órganos Desconcentrados, que cuentan con indicadores.	(Programas Presupuestarios de las Dependencias y Órganos Desconcentrados que cuentan con indicadores integrados al Sistema de Evaluación del Desempeño / Programas Presupuestarios de las Dependencias y Órganos Desconcentrados que cuentan con indicadores)*100	Porcentaje

- Política Pública 7.5.1 Diseñar e implantar un Sistema de Evaluación del Desempeño que permita realizar una valoración objetiva del desempeño de los Programas Presupuestarios, bajo los principios de verificación del grado de cumplimiento de metas y objetivos, con base en los indicadores establecidos en la correspondiente Matriz de Indicadores para Resultados.
- Política Pública 7.5.2 Establecer los instrumentos que permitan la funcionalidad y operatividad del Sistema de Evaluación del Desempeño.

- **Política Pública 7.5.3** Definir y establecer estrategias que permitan consolidar la visión de la acción pública sujeta al monitoreo y la evaluación, y que contribuyan a la Presupuestación basada en Resultados.

**Meta Sectorial 7.6** Mejorar la acción gubernamental a partir de la adopción inmediata y permanente del monitoreo, la evaluación interna y la externa por parte del 100% de los entes de la APDF como el instrumento principal de toma de decisiones de los programas sociales.

Participantes	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
EVALÚA	Porcentaje de programas sociales evaluados internamente	$(\text{Programas sociales evaluados internamente} / \text{Programas sociales operados}) * 100$	Porcentaje
EVALÚA	Calidad de los procesos de evaluación interna de los programas sociales	$(\text{Programas sociales evaluados internamente de forma satisfactoria en el ejercicio fiscal} / \text{programas sociales evaluados internamente en el ejercicio fiscal}) * 100$	Porcentaje
EVALÚA	Porcentaje de programas sociales evaluados internamente que retoman las recomendaciones	$(\text{Programas sociales evaluados internamente que retoman recomendaciones para el proceso de planeación} / \text{Programas sociales evaluados internamente}) * 100$	Porcentaje
EVALÚA	Porcentaje de recomendaciones adecuadas de las evaluaciones externas	$(\text{Recomendaciones de Evaluaciones Externas realizadas con la pertinencia adecuada de acuerdo con el procedimiento existente} / \text{Total de recomendaciones de Evaluaciones Externas realizadas}) * 100$	Porcentaje
EVALÚA	Porcentaje de programas sociales evaluados externamente que retoman las recomendaciones	$(\text{Programas sociales evaluados externamente que dan seguimiento a las recomendaciones} / \text{Programas sociales evaluados externamente}) * 100$	Porcentaje

- **Política Pública 7.6.1** Institucionalizar los procesos de apoyo, asesoría y acompañamiento a las entidades responsables de operar los programas sociales así como al personal que realiza las evaluaciones internas.
- **Política Pública 7.6.2** Establecer metodológicamente los criterios de Evaluación de la Política Social, elaborados por el EVALÚA.
- **Política Pública 7.6.3** Promover dentro de los procesos de evaluación externa de las políticas y programas sociales, el acompañamiento y mediación entre los evaluadores y los entes evaluados, que permitan mejorar los procesos de retroalimentación y dar seguimiento a las recomendaciones.
- **Política Pública 7.6.4** Institucionalizar los mecanismos de reconocimiento de buenas prácticas en la evaluación interna y el seguimiento de evaluación externa de las políticas y programas sociales.

**Meta Sectorial 7.7** Para el ejercicio 2018 el 70% de los Programas Presupuestarios incorporados al Sistema de Evaluación del Desempeño habrá sido evaluado.

Participantes	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
SEFIN	Cobertura del Programa Anual de Evaluación	(Programas Presupuestarios incorporados al Sistema de Evaluación del Desempeño que han sido evaluados / Total de Programas Presupuestarios incorporados al Sistema de Evaluación del Desempeño)*100	Porcentaje

- Política Pública 7.7.1 Establecer los instrumentos institucionales que permitan otorgar seguimiento y atención a las recomendaciones y resultados que se deriven de los ejercicios de evaluación.

## 8. Rendición de Cuentas

### A) Diagnóstico

La rendición de cuentas hace referencia a una relación vinculante y activa entre ciudadanía y gobierno, partes que se relacionan a partir del derecho ciudadano de conocer y mantenerse informado, y la obligación del gobierno de atender las peticiones o reclamos, es decir, entendido como el mecanismo donde los ciudadanos pueden estar informados de las acciones del gobierno y la manera en qué éstas se llevan a cabo. La rendición de cuentas, puede emplearse como sinónimo de transparencia, ya que ambos se aplican a un mismo objeto de análisis pero con implicaciones diferentes y no necesariamente idénticas.

De las atribuciones de las instituciones públicas y responsabilidades de las y los servidores públicos se han desprendido los ordenamientos legales para dar atención a las solicitudes de información pública y de datos personales, exponiendo en sitios de internet gubernamentales la información de oficio, creando en conjunto con la sociedad sitios de información ciudadana para una mejora continua de los portales de transparencia. Cuyo objetivo es informar de manera oportuna y clara a los ciudadanos las acciones de gobierno, la estructura y funcionamiento de las Instituciones Públicas, entre otros.

Para incrementar el número de portales ciudadanos, es necesario seguir fortaleciendo la relación entre los entes públicos y las organizaciones de la sociedad civil, impulsando el surgimiento de prácticas novedosas en la generación de información, al mismo tiempo que el Gobierno dicta las medidas necesarias de las que dispone la ley para dar viabilidad y factibilidad en materia de portales de transparencia proactiva.

Por otra parte, los esfuerzos de participación de la sociedad civil en el monitoreo gubernamental son fundamentales tanto para asegurar la efectividad en el ejercicio de gobierno, como para el combate a la corrupción. La transparencia y la rendición de cuentas son definidas como mecanismos de control útiles en la medida que le sirven a la ciudadanía para mejorar el funcionamiento de las políticas, los programas y los servicios cercanos a su comunidad, ciudad o región.

La apertura de información conllevará procesos de transformación en la estructura de los sistemas del gobierno, con lo que se tendrá la plena certeza de inhibir la opacidad en la esfera de los actos de gobierno, encaminados a transitar hacia un ente gubernamental totalmente abierto y participativo, con las peticiones y necesidades de la sociedad; como consecuencia, las y los servidores públicos se ven obligados a asumir mayores responsabilidades y a ser más eficientes en el ejercicio público. Por ello, es fundamental que la Contraloría General realice permanentemente actividades de seguimiento, control y vigilancia a las acciones y funciones que llevan a cabo los entes de la APDF, con el fin de garantizar el cumplimiento de las normas y disposiciones jurídicas y administrativas aplicables.

Para la APDF, es prioritario lograr una mayor transparencia en el gasto público y en la rendición de cuentas claras y confiables, cuyo propósito es asegurar una actuación acorde a los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad, eficiencia y eficacia.

## B) Metas Cuantificadas

Una de las principales actividades de los órganos de control interno de los entes públicos de la APDF, es realizar auditorías, dentro del ámbito de su competencia, con el objetivo de promover la eficiencia en sus operaciones y verificar el cumplimiento de las metas contenidas en sus programas, formular las observaciones y recomendaciones necesarias, así como establecer un seguimiento sistemático de la aplicación de las mismas reflejadas en la rendición de cuentas.

Para tal efecto, los planteamientos establecidos en este programa implicarán procesos de transformación de la estructura de gobierno, con lo que se tendrá la plena certeza de inhibir la opacidad en la esfera de los actos del GDF, se encaminarán a transitar hacia un ente gubernamental totalmente abierto y participativo con las peticiones y necesidades de la sociedad, por lo que los órganos de fiscalización permanentemente realizarán actividades de seguimiento, control y vigilancia a las acciones y funciones que llevan a cabo los entes de la APDF, a fin de garantizar que se cumplan con las normas y disposiciones jurídicas y administrativas aplicables.

Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 Eje 5. Efectividad, Rendición de Cuentas y Combate a la Corrupción. Área de Oportunidad 4: Transparencia y Rendición de Cuentas		Programa Sectorial: Mejora de la Gestión Pública
Objetivo	Meta	Meta Cuantificada
OB1: Fortalecer las capacidades del gobierno para aprovechar el potencial de la transparencia para un desempeño más eficiente y eficaz de sus programas y para un mejor sistema de rendición de cuentas.	M1: Lograr un cambio cultural en el espacio laboral y una mejor gestión de la información por parte de las y los servidores públicos, mediante el establecimiento de un modelo de formación y actualización continua en materia de transparencia, rendición de cuentas, protección de datos personales y archivos.	<p><u>Meta Sectorial 8.1</u> Fiscalizar a las Entidades, Delegaciones, Dependencias y Órganos Desconcentrados del Distrito Federal; con un enfoque de fortalecimiento en la transparencia y rendición de cuentas en el marco de combate a la corrupción, durante el período 2014-2018.</p> <p><u>Meta Sectorial 8.2</u> Coadyuvar con las áreas administrativas a través de la expedición de la constancia que acredita la no existencia de inhabilitación, para evitar la contratación de quien se encuentre inhabilitado para desempeñar cargos públicos, manteniendo actualizado el Registro de Servidores Públicos Sancionados en la Administración Pública del Distrito Federal, que darán atención oportuna a 221,025 solicitudes en el periodo.</p> <p><u>Meta Sectorial 8.3</u> Realizar acciones de formación y capacitación especializada en temas de legalidad a Servidores Públicos de la Administración Pública del Distrito Federal.</p>



Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 Eje 5. Efectividad, Rendición de Cuentas y Combate a la Corrupción. Área de Oportunidad 4: Transparencia y Rendición de Cuentas		Programa Sectorial: Mejora de la Gestión Pública
Objetivo	Meta	Meta Cuantificada
		<u>Meta Sectorial 8.4</u> Eficientar los procesos de control de ingreso y seguimiento al personal propuesto para ocupar una plaza en la Administración Pública del Distrito Federal.
	M2: Mejorar el resguardo, organización y gestión de la información mediante el fortalecimiento de una infraestructura física y tecnológica que posibilite mayores niveles de seguridad y eficiencia.	<u>Meta Sectorial 8.5</u> Implementar una herramienta por medio de la cual la Contraloría General del Distrito Federal y contralorías internas podrán dar el seguimiento al catálogo de proveedores y su historial correspondiente en los procesos de adquisiciones.
OB3: Fortalecer la relación entre los entes públicos, las organizaciones de la sociedad civil y la sociedad para alcanzar mejores niveles de transparencia y rendición de cuentas.	M1: Consolidar los mecanismos de interlocución con la sociedad que estimulen y enriquezcan las acciones de transparencia proactiva y orienten los esfuerzos hacia un gobierno abierto.	<u>Meta Sectorial 8.6</u> Mejorar la percepción ciudadana relacionada con el quehacer gubernamental de los servidores públicos de la Administración Pública del Distrito Federal, a través de la atención de quejas, denuncias y la resolución de procedimientos apegados a los principios de legalidad y certeza jurídica. <u>Meta Sectorial 8.7</u> Promover y fomentar la participación ciudadana en las acciones tendientes a garantizar la transparencia, rendición de cuentas y combate a la corrupción; bajo la denominación de Contralor Ciudadano.

### C) Políticas Públicas e Indicadores

**Meta Sectorial 8.1** Fiscalizar a las Entidades, Delegaciones, Dependencias y Órganos Desconcentrados del Distrito Federal; con un enfoque de fortalecimiento en la transparencia y rendición de cuentas en el marco de combate a la corrupción, durante el período 2014-2018.

Participante	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
CG	Porcentaje de cumplimiento al programa de auditoría.	$\left( \frac{\text{Número de auditorías practicadas}}{\text{Total de auditorías programadas en el periodo}} \right) * 100$	Porcentaje



- **Política Pública 8.1.1** Garantizar la ejecución y desarrollo del Programa Anual de Auditoria, contribuyendo así al cumplimiento del Plan de Prevención y Combate a la Corrupción, manteniendo el carácter preventivo que evite la comisión de irregularidades o actos de corrupción en el Distrito Federal.

**Meta Sectorial 8.2** Coadyuvar con las áreas administrativas a través de la expedición de la constancia que acredita la no existencia de inhabilitación, para evitar la contratación de quien se encuentre inhabilitado para desempeñar cargos públicos, manteniendo actualizado el Registro de Servidores Públicos Sancionados en la Administración Pública del Distrito Federal, que darán atención oportuna a 221,025 solicitudes en el periodo.

Participante	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
CG	Porcentaje de constancias de no inhabilitación expedidas.	$(\text{Número de constancias de no inhabilitación expedidas} / \text{Número de constancias de no inhabilitación solicitadas}) * 100$	Porcentaje

- **Política Pública 8.2.1** Llevar a cabo nuevos convenios de colaboración o impulsar los existentes, a efecto de contar con los mecanismos necesarios para expedir las constancias de no existencia de registro de inhabilitación, actualizándolas con información veraz, detallada y precisa que brinde certeza jurídica a las distintas dependencias del Distrito Federal.

**Meta Sectorial 8.3** Realizar acciones de formación y capacitación especializada en temas de legalidad a Servidores Públicos de la Administración Pública del Distrito Federal.

Participante	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
CG	Servidores Públicos capacitados en temas de Legalidad.	$(\text{Total de Servidores Públicos Capacitados en temas de Legalidad} / \text{Total de Servidores Públicos Programados en temas de Legalidad}) * 100$	Porcentaje

- **Política Pública 8.3.1** Diseñar, desarrollar e implementar la formación y/o capacitación especializada a Servidores Públicos de la Administración Pública del Distrito Federal, a través de Cursos, Foros o Talleres presenciales o en línea, relacionados con las materias de Adquisiciones, Obras Públicas, Sanción a Empresas, Responsabilidad Patrimonial, Afirmativa Ficta, Entrega-Recepción, Mejora Normativa y Responsabilidades de los Servidores Públicos, entre otras.

**Meta Sectorial 8.4** Eficientar los procesos de control de ingreso y seguimiento al personal propuesto para ocupar una plaza en la Administración Pública del Distrito Federal.

Participante	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
CG	Porcentaje de procesos eficientados de ingreso y control de Servidores Públicos	$(\text{Procesos eficientados} / \text{Procesos programados a eficientar}) * 100$	Porcentaje

- **Política Pública 8.4.1** Efectuar actividades en materia de control de ingreso y seguimiento al personal propuesto para ocupar una plaza en la Administración Pública del Distrito Federal.

**Meta Sectorial 8.5** Implementar una herramienta por medio de la cual la Contraloría General del Distrito Federal y contralorías internas podrán dar el seguimiento al catálogo de proveedores y su historial correspondiente en los procesos de adquisiciones.

Participante	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
CG	Porcentaje de implementación de la herramienta que da seguimiento al catálogo de proveedores y su historial correspondiente en los procesos de adquisiciones.	Porcentaje de implementación de la herramienta que da seguimiento al catálogo de proveedores y su historial correspondiente en los procesos de adquisiciones.	Porcentaje

- Política Pública 8.5.1 Identificar a los proveedores y su desempeño (inhabilitaciones) en los procesos de adquisiciones para fomentar la transparencia en los procesos de adquisición.

**Meta Sectorial 8.6** Mejorar la percepción ciudadana relacionada con el quehacer gubernamental de los servidores públicos de la Administración Pública del Distrito Federal, a través de la atención de quejas, denuncias y la resolución de procedimientos apegados a los principios de legalidad y certeza jurídica.

Participante	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
CG	Porcentaje de resoluciones administrativas emitidas.	(Número de resoluciones administrativas emitidas / Número de procedimientos administrativos iniciados)*100	Porcentaje

- Política Pública 8.6.1 Resolver procedimientos apegados a derecho e imponer sanciones equitativas como medidas ejemplares para inhibir en la medida de lo posible conductas contrarias a los principios que rigen el actuar de toda y todo servidor público de la Administración Pública del Distrito Federal.

**Meta Sectorial 8.7** Promover y fomentar la participación ciudadana en las acciones tendientes a garantizar la transparencia, rendición de cuentas y combate a la corrupción; bajo la denominación de Contralor Ciudadano.

Participante	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
CG	Porcentaje de participación de contralores ciudadanos	(Número de contralores ciudadanos que han participado en al menos un proceso de capacitación, vigilancia y verificación / Total de contralores ciudadanos)*100	Porcentaje

- Política Pública 8.7.1 Participar en Órganos Colegiados y en procesos de licitación que se programen en el Distrito Federal.
- Política Pública 8.7.2 Promover y coordinar los Comités de Contraloría Social de acuerdo al número de programas y el número de proyectos ejecutados en correlación con Programas Federales.
- Política Pública 8.7.3 Intervenir en operativos para evaluar la gestión pública y áreas de procuración de justicia.
- Política Pública 8.7.4 Ofrecer a la comunidad estudiantil la oportunidad de realizar su servicio social como contralor ciudadano en los programas de Contraloría Ciudadana.
- Política Pública 8.7.5 Incrementar la plantilla de contralores ciudadanos, fortaleciendo la relación ciudadanía–gobierno en áreas de transparencia y rendición de cuentas en el Distrito Federal.
- Política Pública 8.7.6 Proporcionar elementos teóricos y técnicos en temas de formación especializada para Contralores Ciudadanos.

## 9. Fortalecimiento de las Finanzas Públicas

### A) Diagnóstico

La importancia de contar con una planeación para un mejor desempeño de la APDF, en donde la Mejora Regulatoria juega un papel importante apoyado en las TIC con el objetivo de contribuir en la simplificación administrativa y la transparencia, con un enfoque de gobierno abierto, permitirá al GDF fortalecer sus ingresos propios y lograr que la ciudadanía cumpla cabalmente con sus obligaciones fiscales sin incurrir en actos de evasión o elusión fiscal.

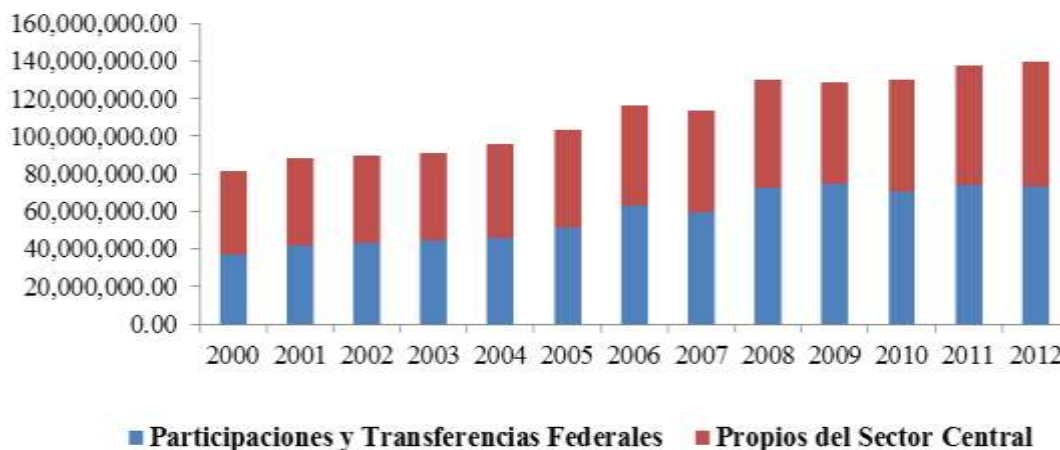
Por esta razón, el Gobierno local tiene la responsabilidad de aplicar una política fiscal tendiente a lograr que la ciudadanía contribuya a financiar el gasto público de manera proporcional y equitativa. En este sentido, el gobierno debe realizar las acciones de fiscalización necesarias para que los contribuyentes cumplan íntegramente con sus obligaciones en esta materia, a la vez de facilitar e incentivar el cumplimiento voluntario de las mismas. Ello contribuirá a tener una mayor independencia y sustentabilidad financiera, así como mayores recursos para la política social y las obras que la población demanda.

En relación a ello, es indispensable que la política de recaudación del gobierno se lleve a cabo bajo los principios de equidad y eficiencia, haciendo cumplir las disposiciones fiscales a través de la orientación, actualización, agilización y modernización de los procesos recaudatorios y de una política de fiscalización permanente de quienes omiten el pago de sus obligaciones fiscales.

Por otra parte, cabe señalar que aun cuando el GDF se encuentra en una situación de mayor autonomía fiscal en comparación con el resto de las entidades, los recursos de origen federal siguen conformando parte importante de la estructura de ingresos de la hacienda pública del GDF. Sin embargo, en los últimos años, éstos han presentado un sensible estancamiento derivado del bajo dinamismo mostrado en los recursos provenientes de las Participaciones en Ingresos Federales, lo cual coloca al GDF en una situación compleja, al contar con menores recursos en una de sus principales fuentes.

A lo anterior debemos agregar que la proporción de Participaciones en Ingresos Federales que recibe el DF respecto al total, ha presentado una tendencia decreciente desde 2008 como resultado de la mecánica de distribución vigente desde ese año. Dicho entorno no debe traducirse en un desequilibrio en las fuentes de ingreso del DF, por lo que es indispensable generar los mecanismos y acciones que permitan contar con los recursos federales necesarios que fortalezcan las finanzas públicas.

**Gráfica 4. Ingresos Ordinarios del Sector Central 2000 – 2012 (Miles de Pesos)**



**Fuente:** La información corresponde a Cuentas Públicas del Gobierno del Distrito Federal

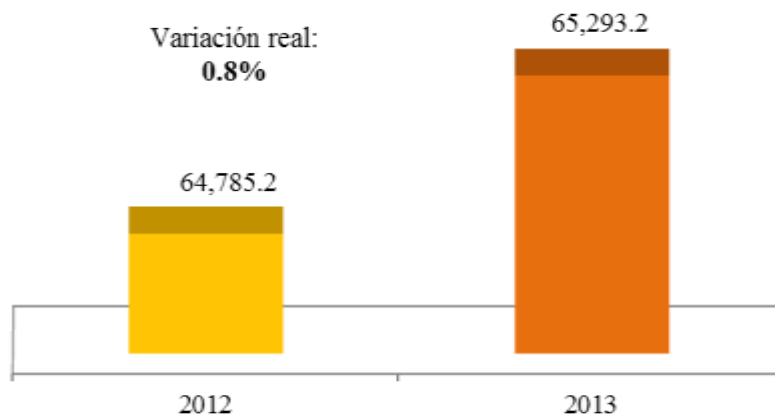
Ante este panorama, el compromiso del GDF con el seguimiento de los programas sociales y con la provisión de bienes y servicios de calidad demanda el crecimiento de las fuentes propias de financiamiento. Lo anterior, ha implicado una suma de esfuerzos reflejados en avances significativos de los procesos recaudatorios y de atención al contribuyente; a la par de una política de fiscalización dirigida a asegurar el cumplimiento de las obligaciones fiscales. Si bien esta serie de factores

implican diversos grados de complejidad, el avance de su labor conjunta se ve reflejado en el cumplimiento de las metas trazadas en la Ley de Ingresos del Distrito Federal (LIDF) y en el lugar destacado que ocupan las finanzas locales a nivel nacional.

El GDF se encuentra en una situación de mayor autonomía en términos fiscales respecto al resto de las entidades del país, ya que recauda contribuciones tanto estatales como municipales. En ese sentido, alrededor del 50% de los ingresos totales del GDF corresponden a ingresos propios, en tanto el resto de las entidades federativas únicamente generan entre el 15% y el 20% de sus ingresos.

Esta fortaleza de los ingresos se ve reflejada en diversos indicadores, entre los que destaca la propia estimación de la LIDF, cuya meta ha sido superada año con año desde 2004. Para el caso particular del período fiscal 2013, y con datos del cuarto Informe de Avance Trimestral, los ingresos del Sector Público Presupuestario rebasaron en 15% lo estimado para el período, al colocarse en 160,561 millones de pesos (mdp). Éstos se integran por 146,037, mdp del Sector Gobierno y 14,523 mdp del Sector Paraestatal No Financiero. Es de destacar que al cierre del año los Ingresos Locales del Gobierno, lograron registrar el nivel más alto de recaudación desde la instauración del GDF en el año de 1998. En conjunto, la recaudación del Impuesto Predial, del impuesto sobre adquisición de inmuebles, y del impuesto sobre nóminas, representaron en el año 2013 el 89% de los Ingresos Tributarios.

**Gráfica 5. Ingresos Locales Enero – Diciembre**  
(Millones de Pesos)



**Fuente:** Informe de avance trimestral enero –diciembre 2013

En relación al impuesto sobre adquisición de inmuebles, éste superó su programa en 23%, además de presentar un incremento en términos reales de 11% respecto al período anterior, siguiendo una tendencia positiva que lo ubicó en su nivel más alto de recaudación desde el año 2009. En cuanto al Impuesto por la prestación de servicios de hospedaje, es de destacar que su recaudación registró el nivel más alto desde el año de 1998 y para el año 2013 obtuvo un incremento en términos reales de 21% en comparación con el ejercicio fiscal del año 2012.

Con respecto a la participación en la Recaudación de Impuestos Federales (REPECOS, Intermedio y Enajenación de Bienes Inmuebles), ésta obtuvo el mayor monto registrado desde que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) cedió a las entidades federativas la administración de estos regímenes.

Resulta pertinente subrayar que las cifras obtenidas en el año 2013 resultan más significativas al considerar que tanto en los años 2011 y 2012 se implementaron respectivos Programas de Regularización Fiscal para los Contribuyentes del DF, por medio de los cuales se condonó el pago de multas fiscales, recargos y gastos de ejecución ordinarios en 10 conceptos diferentes. El efecto de estos programas sobre la recaudación de los años 2011 y 2012 fue relevante, sobre todo para conceptos de ingresos, como el impuesto predial o el impuesto sobre nóminas.

## B) Metas Cuantificadas

Los recursos de origen federal siguen conformando parte importante de la estructura de ingresos de la hacienda pública del GDF. Sin embargo, en los últimos años, éstos han presentado un sensible estancamiento derivado del bajo dinamismo mostrado en los recursos provenientes de las Participaciones en Ingresos Federales, lo cual coloca al GDF en una situación compleja, al contar con menores recursos en una de sus principales fuentes.

A lo anterior debemos agregar que la proporción de Participaciones en Ingresos Federales que recibe el DF respecto al total, ha presentado una tendencia decreciente desde 2008 como resultado de la mecánica de distribución vigente desde ese año. Dicho entorno no debe traducirse en un desequilibrio en las fuentes de ingreso del DF, por lo que es necesario generar los mecanismos y acciones que permitan contar con los recursos federales necesarios que fortalezcan las finanzas públicas.

Ante este panorama, el compromiso del GDF con el seguimiento de los programas sociales y con la provisión de bienes y servicios de calidad demanda el crecimiento de las fuentes propias de financiamiento. Lo anterior, ha implicado una suma de esfuerzos reflejados en avances significativos de los procesos recaudatorios y de atención al contribuyente; a la par de una política de fiscalización dirigida a asegurar el cumplimiento de las obligaciones fiscales. Si bien esta serie de factores implican diversos grados de complejidad, el avance de su labor conjunta se ve reflejado en el cumplimiento de las metas trazadas en la LIDF y en el lugar destacado que ocupan las finanzas locales a nivel nacional.

Si bien esta serie de factores implican diversos grados de complejidad, el avance de su labor conjunta se ve reflejado en el cumplimiento de las metas trazadas en la LIDF y en el lugar destacado que ocupan las finanzas locales a nivel nacional.

Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 Eje 5. Efectividad, Rendición de Cuentas y Combate a la Corrupción. Área de Oportunidad 5: Fortalecimiento de las Finanzas Públicas Programa Sectorial: Mejora de la Gestión Pública		Programa Sectorial: Mejora de la Gestión Pública
Objetivo	Meta	Meta Cuantificada
OB1: Impulsar el crecimiento de las fuentes propias de financiamiento para contar con los recursos necesarios y las condiciones de sustentabilidad que garanticen una adecuada provisión de bienes y servicios públicos así como la continuidad de programas sociales, al tiempo que favorezcan un ambiente óptimo para la inversión y el crecimiento económico de la Ciudad de México.	M1: Lograr mayores niveles de eficiencia en la recaudación a través de estrategias que discuten la evasión e ilusión fiscales.	<u>Meta Sectorial 9.1</u> Incrementar la recaudación de ingresos propios de acuerdo a lo establecido en la Ley de Ingresos del Distrito Federal 2015.
OB2: Contribuir a mantener el equilibrio en las fuentes de ingresos de la Ciudad de México, fortaleciendo la coordinación fiscal en el marco del Pacto Fiscal Federal.	M1: Impulsar las acciones que favorezcan la obtención de recursos federales a favor del Gobierno del Distrito Federal.	<u>Meta Sectorial 9.2</u> Incrementar la obtención de ingresos federales de acuerdo a lo establecido en la Ley de Ingresos del Distrito Federal 2015.

## C) Políticas Públicas e Indicadores

**Meta Sectorial 9.1** Incrementar la recaudación de ingresos propios de acuerdo a lo establecido en la Ley de Ingresos del Distrito Federal 2015.

Participante	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
SEFIN	Porcentaje de recaudación de ingresos propios	$(\text{Ingresos propios recaudados} / \text{Ingresos propios estimados en la Ley de Ingresos del Distrito Federal}) * 100$	Porcentaje

- Política Pública 9.1.1 Fortalecer la difusión de información necesaria para el pago adecuado de las contribuciones y las medidas para facilitar el cumplimiento de las mismas, subrayando los beneficios del pago oportuno y haciendo evidentes las sanciones.
- Política Pública 9.1.2 Llevar a cabo campañas de concientización que sirvan para fortalecer la cultura fiscal en la población.
- Política Pública 9.1.3 Implementar acciones para fortalecer la imagen institucional, para inculcar en el contribuyente la cultura del pago oportuno y disminuir las posibilidades de que se presenten actos de corrupción en los trámites y pago de contribuciones.
- Política Pública 9.1.4 Incorporar nuevos contribuyentes a los padrones con los que actualmente cuenta la Ciudad de México.
- Política Pública 9.1.5 Ampliar los puntos de recaudación, incorporando mecanismos como cajeros automáticos, nuevos portales bancarios, esquemas de domiciliación y la utilización de la tecnología para el pago de contribuciones a través de teléfonos inteligentes.
- Política Pública 9.1.6 Continuar con la modernización de las oficinas de atención de la administración tributaria, con la finalidad de contar con personal capacitado, instalaciones y equipo de vanguardia para una mejor atención al usuario.
- Política Pública 9.1.7 Mejorar la calidad en la atención al contribuyente para generar incentivos estimulando el pago oportuno de contribuciones.
- Política Pública 9.1.8 Fortalecer las acciones fiscalizadoras en ejercicio pleno de las facultades de comprobación y cobranza de los créditos fiscales, velando en todo momento por la seguridad jurídica de los contribuyentes y elevando la eficiencia de las instancias de recaudación a través del uso de la tecnología.

**Meta Sectorial 9.2** Incrementar la obtención de ingresos federales de acuerdo a lo establecido en la Ley de Ingresos del Distrito Federal 2015.

Participante	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
SEFIN	Porcentaje de recaudación de ingresos federales	$(\text{Ingresos federales obtenidos} / \text{Ingresos federales estimados en la Ley de Ingresos del Distrito Federal}) * 100$	Porcentaje

- Política Pública 9.2.1 Contribuir a la implementación de acciones relacionadas con la coordinación fiscal y la colaboración administrativa que beneficie a la hacienda pública del Distrito Federal, derivadas de las estrategias, acciones y propuestas formuladas en el Sistema Nacional de Coordinación Fiscal.
- Política Pública 9.2.2 Garantizar los mecanismos de comunicación y coordinación de información en materia de federalismo fiscal con las entidades federativas, el Ejecutivo Federal y el Congreso de la Unión.
- Política Pública 9.2.3 Coordinar, desarrollar e impulsar estrategias para fortalecer la obtención de recursos federales a favor del GDF.

## VI. SIGLAS Y ACRÓNIMOS

**AGA:** Alianza para un Gobierno Abierto (AGA)

**AGU:** Agencia de Gestión Urbana

**APDF:** Administración Pública del Distrito Federal

**CEJUR:** Consejería Jurídica y Servicios Legales del Distrito Federal

**CESAC:** Centros de Servicios y Atención Ciudadana

**CIDE:** Centro de Investigación y Docencia Económicas

**COFEMER:** Comisión Federal de Mejora Regulatoria  
**COPLADE:** Comité de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal  
**COMAIP:** Conferencia Mexicana de Acceso a la Información Pública  
**CONEVAL:** Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social  
**COPRED:** Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México  
**CEPAL:** Comisión Económica para América Latina  
**CUTS:** Catálogo Único de Trámites y Servicios  
**CG:** Contraloría General del Distrito Federal  
**CGMA:** Coordinación General de Modernización Administrativa  
**DAIP:** Derecho de Acceso a la Información Pública  
**EAP:** Escuela de Administración Pública del Distrito Federal  
**EVALÚA:** Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal  
**GODF:** Gaceta Oficial del Distrito Federal  
**GDF:** Gobierno del Distrito Federal  
**GpR:** Gestión para Resultados  
**IDS:** Índice de Desarrollo Social  
**INCBG:** Índice Nacional de Corrupción y Buen Gobierno  
**INGI:** Instituto Nacional de Estadística y Geografía  
**INVEA:** Instituto de Verificación Administrativa del Distrito Federal  
**IAPA:** Instituto para la Atención y Prevención de las Adicciones en la Ciudad de México  
**INFODF:** Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal  
**LABP:** Laboratorio para la Ciudad  
**LDS-DF:** Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal  
**LIDF:** Ley de Ingresos del Distrito Federal  
**MEITIC:** Modelo Estratégico Integral de TIC  
**MIC:** Modernización de la Infraestructura Informática y Comunicaciones  
**OM:** Oficialía Mayor  
**PbR:** Presupuesto Basado en Resultados  
**PETIC:** Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para el Distrito Federal  
**PGDDF:** Programa General de Desarrollo del Distrito Federal  
**PROMOEVA:** Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental  
**SECITI:** Secretaría de Ciencia, Tecnología e Innovación  
**SEDUVI:** Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda del Gobierno del Distrito Federal  
**SEDESO:** Secretaría de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal  
**SEDEREC:** Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades del Gobierno del Distrito Federal  
**SEDEMA:** Secretaría del Medio Ambiente del Gobierno del Distrito Federal  
**SEDECO:** Secretaría de Desarrollo Económico del Gobierno del Distrito Federal  
**SEDESA:** Secretaría de Salud del Gobierno del Distrito Federal  
**SEFIN:** Secretaría de Finanzas del Distrito Federal  
**SEGOB:** Secretaría del Gobierno del Distrito Federal  
**SHCP:** Secretaría de Hacienda y Crédito Público  
**SIAPEM:** Sistema Electrónico de Avisos y Permisos de Establecimientos Mercantiles  
**SIGOB:** Sistema de Programación y Gestión por Metas y Resultados  
**SSP:** Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal  
**REPECOS:** Régimen de Pequeños Contribuyentes  
**TIC:** Tecnologías de la Información y la Comunicación  
**VUD:** Ventanillas Únicas Delegaciones

**VII. ANEXO INDICADORES**

#	Meta Sectorial	Nombre del Indicador	Fórmula	Línea Base	Meta	Periodicidad	Responsable	Fecha Final	Unidad de Medida
1	Diseñar e implementar un programa de modernización para fortalecer la planeación gubernamental antes del año 2018.	Porcentaje de avance en la configuración de la Red de vinculación con los sectores académicos, productivos y sociales	$(\text{Número de entes participantes} / \text{Número de entes programados}) * 100$	ND	100%	Anual	EAP	2018	Porcentaje
2	Integrar un sistema estadístico y de información periódica y actualizada del desarrollo social, conformado por temas de cuestión social, pobreza y desigualdad en la Ciudad de México.	Cumplimiento de informes de medición de la pobreza y la desigualdad	$(\text{Número de informes y estudios de medición de la pobreza y la desigualdad realizados en el periodo} / \text{Número de informes y estudios de medición de la pobreza y la desigualdad programados}) * 100$	100%	100%	Bianual	EVALUA	2018	Porcentaje
3		Inventario de programas sociales	$(\text{Número de programas sociales integrados al inventario de programas sociales} / \text{Número de programas sociales en operación}) * 100$	ND	100%	Anual	EVALUA	2018	Porcentaje
4	Institucionalizar las acciones anuales de capacitación y apoyo al personal que realiza procesos de monitoreo y evaluación de los programas y políticas sociales en el GDF durante el periodo 2014-2018, con el propósito de incrementar la calidad de dichos procesos y que estos sirvan para la mejora de las políticas y programas de gobierno.	Acciones de capacitaciones y apoyos realizadas	$(\text{Número de acciones de capacitación y apoyo realizadas, para las entidades que operan Programas y Políticas Sociales en el GDF en el año t} / \text{Número total de acciones de capacitación y apoyo programadas para el 100\% de las entidades que operan Programas y Políticas Sociales en el GDF en el año t}) * 100$	38.56 %	100%	Anual	EVALUA	2018	Porcentaje



#	Meta Sectorial	Nombre del Indicador	Fórmula	Línea Base	Meta	Periodicidad	Responsable	Fecha Final	Unidad de Medida
5	Diseñar y fortalecer un instrumento de planeación definido como un Sistema de Monitoreo y Evaluación de la Gestión Gubernamental por medio de su construcción en 2 etapas; la primera etapa para el 2015 con el registro de indicadores y variables genéricas (50%), y en la segunda etapa para el 2018 con el robustecimiento e inclusión de las 16 delegaciones y una cobertura total de todas las entidades de la APDF (100%).	Avance del Sistema de Monitoreo y Evaluación Gubernamental	Avance del Sistema de Monitoreo y Evaluación Gubernamental	ND	100%	Anual	OM	2018	Porcentaje
6	Diseñar e implementar una estrategia que consolide la vinculación del ejercicio presupuestal a la consecución de objetivos, creando un programa anual de formación y un programa anual de difusión que incremente las competencias de las y los servidores públicos en el enfoque de Gestión por Resultados.	Avance del programa de formación	(Programa de formación realizado / Programa de formación planeado) *100	ND	100%	Anual	EAP	2018	Porcentaje
7		Avance del programa de difusión	(Programa de difusión realizado / Programa de difusión planeado) *100	ND	100%	Anual	EAP	2018	Porcentaje
8	Consolidar un marco institucional completo e integrado de planeación gubernamental que vincule los procesos de planeación, programación y presupuestación, de los programas sociales.	Programas sociales con matrices de indicadores	(Número de programas sociales que cuentan con indicadores / Número de programas sociales en el año)*100	22.4%	100%	Anual	EVALUA	2018	Porcentaje
9	Para el ejercicio fiscal 2018 el 75% del total de Dependencias y Órganos Desconcentrados contará con Programas Presupuestarios formulados con el enfoque de Presupuesto basado en Resultados.	Cobertura del enfoque de Presupuesto basado en Resultados en Dependencias y Órganos Desconcentrados	(Dependencias y Órganos Desconcentrados que cuentan con al menos un Programa Presupuestario formulado con el enfoque de Presupuesto basado en Resultados / Total de Dependencias y Órganos Desconcentrados)*100	ND	75%	Anual	SEFIN	2018	Porcentaje

#	Meta Sectorial	Nombre del Indicador	Fórmula	Línea Base	Meta	Periodicidad	Responsable	Fecha Final	Unidad de Medida
10	Promover las acciones que conforman la Agenda de Mejora Regulatoria a través de la creación de la Unidad de Mejora Regulatoria, el Consejo Mixto de Mejora Regulatoria y Simplificación Administrativa del Distrito Federal, y la realización de Diagnósticos que contribuyan a mejorar la provisión de trámites y servicios, y elevar la competitividad de la CDMX.	Grado de cumplimiento de la Estrategia de Mejora Regulatoria	(Acciones realizadas de la Agenda de Mejora Regulatoria/Acciones programadas de la Agenda de Mejora Regulatoria)*100	0%	100%	Semestral	OM	2018	Porcentaje
11	Llevar a cabo acciones de mejora regulatoria a través de la eliminación, compactación, armonización y control de calidad de las disposiciones administrativas y propuestas de normas jurídicas.	Porcentaje de disposiciones sujetas de mejora regulatoria	(Número de disposiciones que han sido objeto de mejora regulatoria/Número de disposiciones susceptibles de mejora regulatoria)*100	0%	40%	Anual	OM	2018	Porcentaje
12	Mejorar los estándares de calidad en la atención al público que gestiona trámites y servicios en la APDF a través de la implementación del Modelo Integral de Atención Ciudadana (MIAC) que tiene por objetivo agilizar procesos, adecuar instalaciones y dotar de capacidades y competencias al personal en funciones para satisfacer de forma adecuada las necesidades y expectativas del ciudadano en la interacción que realiza con el GDF.	Porcentaje del Personal capacitado que atiende las Áreas de Atención Ciudadana	(Personal de las Áreas de Atención Ciudadana capacitado/ Total del Personal que atiende las Áreas de Atención Ciudadana)*100	0%	100%	Semestral	OM	2018	Porcentaje
13	Mejorar los estándares de calidad en la atención al público que gestiona trámites y servicios en la APDF a través de la implementación del Modelo Integral de Atención Ciudadana (MIAC) que tiene por objetivo agilizar procesos, adecuar instalaciones y dotar de capacidades y competencias al personal en funciones para satisfacer de forma adecuada las necesidades y expectativas del ciudadano en la interacción que realiza con el GDF.	Porcentaje de Áreas de Atención Ciudadana con instalaciones adecuadas	(Número de Áreas de Atención Ciudadana con instalaciones adecuadas/Total de Áreas de Atención Ciudadana)*100	0%	100%	Anual	OM	2018	Porcentaje
14	Fortalecer las estructuras orgánicas y los procesos de los 5 órganos de la administración pública que brindan los principales trámites y servicios a los ciudadanos.	Órganos de la administración pública que brindan los principales trámites y servicios	Sumatoria de los órganos de la administración pública que brindan los principales trámites y servicios	0	5	Anual	OM	2018	Número entero

#	Meta Sectorial	Nombre del Indicador	Fórmula	Línea Base	Meta	Periodicidad	Responsable	Fecha Final	Unidad de Medida
15	Implementar acciones gubernamentales en beneficio de los trabajadores del GDF en el ejercicio 2018, a través de procesos simplificados y automatizados basados en el respeto de los derechos, igualdad de oportunidades, equidad de género, mejora de prestaciones y estabilidad laboral.	Porcentaje de implementación de acciones en beneficio de trabajadores del GDF	(Número de acciones en beneficio de trabajadores del GDF en proceso de implementación/Número de acciones programadas en beneficio de trabajadores del GDF)*100	0	100%	Anual	OM	2018	Porcentaje
16	Disminuir al 50% el tiempo transcurrido entre la fecha de ingreso de la solicitud por parte del ciudadano y el informe de actividades realizadas por parte del INVEA mediante mecanismos específicos, con base en el registro, que ha sido hasta de 90 días máximo.	Tasa Promedio de atención	(1-(Promedio de días de respuesta al ciudadano en el periodo actual/ Promedio de días de respuesta al ciudadano en el periodo anterior))*100	90%	50%	Mensual	INVEA	2018	Promedio
17	Atender a 150,000 ciudadanos por las diferentes vías de contacto: personal, telefónica, portal del GDF, redes sociales, electrónica, entre otras; relacionadas a la atención de solicitudes concernientes a visita de verificación, sustanciar un procedimiento, retiro de una medida cautelar o de seguridad y ejecución de resoluciones administrativas vinculadas a las atribuciones de INVEA, en el período comprendido de los años 2014 a 2018.	Índice de cumplimiento de atención	(Total de Ciudadanos atendidos en el trimestre / Total de Ciudadanos Programados en el trimestre)*100	90%	100%	Trimestral	INVEA	2018	Porcentaje

#	Meta Sectorial	Nombre del Indicador	Fórmula	Línea Base	Meta	Periodicidad	Responsable	Fecha Final	Unidad de Medida
18	Mejorar y modernizar la APDF por medio de procesos de simplificación administrativa que permitan agilizar, transparentar, optimizar y dar certeza jurídica a la gestión de trámites y servicios asociados al uso de TIC mediante la reducción de procedimientos, tiempos y recursos a través de los temas de gobierno abierto y gobierno electrónico.	Porcentaje de acciones para reducir tiempos, procedimientos, costos y requisitos	(Número de acciones realizadas para reducir tiempos, procedimientos, costos y requisitos / Número de acciones programadas para reducir tiempos, procedimientos, costos y requisitos)*100	0%	50%	Anual	OM	2018	Porcentaje
19		Implementación del portal de Trámites CDMX	Avance en la implementación del portal de Trámites CDMX	0%	100%	Semestral	OM	2018	Porcentaje
20	Realizar anualmente 706 acciones de fomento de la legalidad en el marco de la gestión administrativa del GDF.	Gobierno con Legalidad	(Acciones de Fomento de la Legalidad realizadas / Acciones de Fomento de la Legalidad programadas)*100	20%	100%	Trimestral	CG	2018	Porcentaje
21	Organizar al menos tres eventos masivos de vinculación entre instancias de gobierno, sociedad civil e iniciativa privada que promuevan el uso de datos abiertos y permitan identificar buenas prácticas de uso de las TIC.	Eventos de vinculación de Gobierno Abierto	(Número de eventos realizados / Número de eventos programados)*100	33.3%	100%	Anual	AGU	2018	Porcentaje
22	Promover el uso de aplicaciones móviles mediante concursos de desarrollo y disponibilidad para descargas en el período 2014-2018.	Aplicaciones ganadoras apoyadas	(Número de aplicaciones ganadoras apoyadas con más de 100 descargas / Número de aplicaciones ganadoras apoyadas)*100	ND	100%	Anual	SECITI	2018	Porcentaje
23	Desarrollar un acervo digital en materia de Ciencia, Tecnología e Innovación que cuente con la participación de diversas instituciones académicas y organizaciones de la sociedad civil, en el período 2014-2018.	Porcentaje de avance en la creación de la Biblioteca Digital	Porcentaje de avance en la creación de la Biblioteca Digital	ND	100%	Anual	SECITI	2018	Porcentaje

#	Meta Sectorial	Nombre del Indicador	Fórmula	Línea Base	Meta	Periodicidad	Responsable	Fecha Final	Unidad de Medida
24	Establecer estrategias de coordinación en el uso y aprovechamiento de las TIC en materia de gobierno electrónico que permita lograr el 100% de la participación de los entes de la APDF que se vean reflejados en la eficacia y eficiencia del aparato gubernamental para la generación de valor público.	Grado de Madurez de Gobierno Electrónico en la APDF	Porcentaje de Madurez de Gobierno Electrónico en la APDF	0%	100%	Anual	OM	2018	Porcentaje
25		Participación de la APDF en materia de gobierno electrónico	(Número de entes de la APDF que participan en proyectos en materia de gobierno electrónico/Totalidad de entes de la APDF) *100	0%	30%	Anual	OM	2018	Porcentaje
26	Impulsar la Agenda Digital y de Innovación que sienta las bases para el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de los proyectos en materia de modernización e innovación tecnológica con la participación de la academia, sociedad civil y gobierno que permita mejorar la percepción ciudadana.	Avance en el número de proyectos incorporados en la Agenda de Innovación CDMX	(Número de proyectos incorporados a la Agenda de innovación CDMX / Número de proyectos con solicitud de evaluación)*100	10%	50%	Anual	OM	2018	Porcentaje
27		Avance en el número de proyectos evaluados para su incorporación a la Agenda Digital CDMX	(Número de proyectos evaluados para su incorporación a la Agenda Digital CDMX / Número de proyectos con solicitud de evaluación)*100	0%	100%	Anual	OM	2018	Porcentaje
28	Garantizar la protección de datos personales captados de manera sistematizada, en las declaraciones de situación patrimonial de las y los servidores públicos del Distrito Federal.	Porcentaje de declaraciones de situación patrimonial recibidas	(Número de declaraciones patrimoniales recibidas / Total de declaraciones patrimoniales que deban recibirse)*100	20.9%	100%	Trimestral	CG	2018	Porcentaje
29	Capacitar al 100% de las y los servidores públicos desde el nivel de Jefatura de Unidad Departamental hasta el Titular del Ente en cursos para promover la transparencia, protección de datos personales y ética pública.	Capacitación del 100% de las y los servidores públicos de estructura en materia de transparencia	(Número de servidores públicos capacitados / Total de servidores públicos de la APCyP)*100	ND	100%	Anual	SEGOB	2018	Porcentaje

#	Meta Sectorial	Nombre del Indicador	Fórmula	Línea Base	Meta	Periodicidad	Responsable	Fecha Final	Unidad de Medida
30	Llevar a cabo el diseño y la planeación de una red de telecomunicaciones de nueva generación para el transporte de servicios integrales (multiservicios) voz, datos, videos, y multimedia; de manera transversal que integre a cada una de las dependencias que forman la Administración Pública del Distrito Federal, antes del 2018.	Red de telecomunicaciones	Porcentaje de Avance de diseño y planeación de la Red	ND	100%	Anual	OM	2015	Porcentaje
31	Llevar a cabo el diseño y la planeación del Centro de Datos del Gobierno del Distrito Federal, para su conformación en una nube privada que ofrezca servicios integrales a las dependencias que integran la Administración Pública del Distrito Federal, antes del 2018.	Nube Privada	Porcentaje de diseño y planeación para la creación de la Nube	ND	100%	Anual	OM	2015	Porcentaje
32	Implementar una plataforma que permita la interconexión con diferentes fuentes de datos de las distintas dependencias, susceptibles de compartir información, con mecanismos de seguridad y actualización constante, con el fin de poner a disposición de la ciudadanía, gobierno y demás actores de la sociedad, una fuente de información en formatos estándar, antes del 2015, conforme a la estrategia de gobierno abierto.	Bases de datos conectadas	( Número de bases de datos conectadas / Total de bases de datos programadas)*100	ND	100%	Anual	OM	2015	Porcentaje

#	Meta Sectorial	Nombre del Indicador	Fórmula	Línea Base	Meta	Periodicidad	Responsable	Fecha Final	Unidad de Medida
33	Potenciar el monitoreo de manera continua el nivel de cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal respecto de la información de oficio que se debe publicar en los portales de transparencia, para que éste nivel de cumplimiento sea aprobatorio en cada evaluación que realiza el INFODF.	Nivel de cumplimiento en la publicación de información en los portales de transparencia	Suma de la calificación obtenida de todos los entes públicos de la (APCyP) / Número de entes públicos de la APCyP	92.1	95	Anual	SEGOB	2018	Promedio
34		Número de visitas a los portales de transparencia	Suma total de las visitas a los portales de transparencia de los 113 entes públicos del Distrito Federal	4,239,165	18,000,000	Anual	SEGOB	2018	Número entero
35		Número de solicitudes de información recibidas	Suma total de las solicitudes de información recibidas por parte de los entes públicos de la Administración Pública Central y Paraestatal en un año	90,043	240,000	Anual	SEGOB	2018	Número entero
36	Fortalecer la comunicación con los responsables de las oficinas de información pública para verificar que las solicitudes de información y recursos de revisión se atiendan conforme a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.	Índice de acceso a la información	(1- (Recursos de revisión en los que el INFODF ordena modificar, revocar o atender una solicitud / Número total de solicitudes de información))*100	98.9%	99%	Anual	SEGOB	2018	Variación
37	Potenciar los mecanismos de interlocución y generación de acuerdos entre los entes públicos y las organizaciones de la sociedad civil, con la finalidad de fortalecer la promoción, el ejercicio y la defensa del DAIP, así como a robustecer la cultura de la transparencia gubernamental y de la rendición de cuentas en el DF.	Resultados de las Mesas de Diálogo por la Transparencia	Número de productos obtenidos que cuentan con el aval de las Organizaciones de la Sociedad Civil y el INFODF derivado de las Mesas de Diálogo por la Transparencia / Número de Mesas de Diálogo por la Transparencia	2.50	3	Anual	SEGOB	2018	Promedio

#	Meta Sectorial	Nombre del Indicador	Fórmula	Línea Base	Meta	Periodicidad	Responsable	Fecha Final	Unidad de Medida
38	Resolver de forma anual 55 quejas y/o denuncias en materia de acceso a la información pública de oficio de los entes públicos del DF.	Porcentaje de quejas y denuncias recibidas en materia de acceso a la información pública	(Número de quejas y denuncias recibidas en el período / Número de quejas y denuncias pendientes de resolver e iniciadas en el periodo)*100	21.7%	100%	Trimestral	CG	2018	Porcentaje
39	Promover espacios de acercamiento entre los Entes Públicos y la Ciudadanía sobre el acceso a la información pública así como sobre las acciones que las Dependencias del GDF realizan en beneficio de la misma.	Promedio de personas asistentes a la Feria de la Transparencia	Total de asistentes en las ferias de transparencia / Número de ferias realizadas	52,000	208,000	Anual	SEGOB	2018	Promedio
40	Entablar mesas de trabajo multidisciplinarias durante el período de gestión, como mecanismo de interlocución donde representantes de organizaciones de la sociedad civil, expertos, académicos y representantes del GDF evalúen e identifiquen las necesidades existentes para la mejora en la construcción de portales ciudadanos de transparencia.	Eventos para fomento de participación	(Número de eventos realizados / Número de eventos programados a realizarse)*100	33%	100%	Anual	AGU	2018	Porcentaje
41	Entablar mesas de trabajo multidisciplinarias durante el período de gestión, como mecanismo de interlocución donde representantes de organizaciones de la sociedad civil, expertos, académicos y representantes del GDF evalúen e identifiquen las necesidades existentes para la mejora en la construcción de portales ciudadanos de transparencia.	Mesas de trabajo multidisciplinarias	(Número de mesas de trabajo realizadas / Número de mesas de trabajo programadas)*100	ND	100%	Anual	AGU	2018	Porcentaje
42	Desarrollar proyectos de colaboración con el Programa de Gobierno Abierto de la CDMX, en el período de 2014-2018.	Proyecto de Innovación e Investigación	(Número de Proyectos de Innovación e Investigación apoyados / Total de proyectos de Innovación e Investigación)*100	50%	100%	Anual	OM	2018	Porcentaje



#	Meta Sectorial	Nombre del Indicador	Fórmula	Línea Base	Meta	Periodicidad	Responsable	Fecha Final	Unidad de Medida
43	Avanzar en la consolidación de una plataforma tecnológica en materia de Datos Abiertos, ayudando a ser útil, ordenada y sistematizada la información de gran interés para la sociedad, promoviendo su participación e interlocución en los próximos 4 años.	Porcentaje de Datasets incluidos en la plataforma de datos Abiertos	(Número de datasets incluidos en la plataforma de datos Abiertos / Número de datasets proyectados a liberar)*100	65%	100%	Semestral	AGU	2018	Porcentaje
44		Promoción de mejores prácticas en materia de Gobierno Abierto	( Número de eventos de promoción y difusión de mejores prácticas en materia de Gobierno Abierto realizados / Número de eventos de promoción y difusión de mejores prácticas en materia de Gobierno Abierto programados)*100	ND	100%	Anual	AGU	2018	Porcentaje
45	Fortalecer la cultura de participación de la Administración Pública del Distrito Federal con sus diferentes entidades en un 100% para el 2018, en temas relativos a la evaluación y gestión pública de sus programas, proyectos y acciones para la toma de decisiones utilizando un sistema de monitoreo y evaluación de la gestión gubernamental.	Grado de participación de los entes en el Sistema de Monitoreo y Evaluación de la Gestión Gubernamental	(Número de entes inscritos en el sistema / Número total de entes del Gobierno del Distrito Federal)*100	ND	100%	Semestral	OM	2018	Porcentaje

#	Meta Sectorial	Nombre del Indicador	Fórmula	Línea Base	Meta	Periodicidad	Responsable	Fecha Final	Unidad de Medida
46	Disponer de calidad y organización de la información relativa a los programas sectoriales, especiales e institucionales por medio de una base de datos que procesará la información y contendrá cada año el 70% de los indicadores y/o variables reportadas con respecto a la totalidad de indicadores registrados en el sistema de monitoreo y evaluación de la gestión gubernamental, para así llevar a cabo la evaluación de dichas políticas y sirva como una retroalimentación a las entidades gubernamentales.	Tasa de indicadores reportados en el Sistema de Monitoreo y Evaluación de la Gestión Gubernamental	(Número de indicadores reportados / Número de indicadores registrados)*100	ND	70%	Trimestral	OM	2018	Porcentaje
47	Implementar mecanismos para robustecer y sistematizar las acciones de monitoreo y evaluación de los programas sociales, ello a través del diseño y publicación de los	Porcentaje de acciones de verificación de los programas sociales	(Acciones de verificación a padrones de programas sociales ejecutados / Acciones programadas de verificación a padrones de programas)*100	100%	100%	Anual	EVALUA	2018	Porcentaje
48	lineamientos para la elaboración de reglas de operación, así como, los lineamientos para elaboración de evaluaciones internas, con la finalidad de que durante el periodo 2014-2018 el 100% de los programas sociales de la Ciudad de México se sujeten a tales disposiciones.	Porcentaje de programas sociales que cumplen con los requisitos establecidos en los Lineamientos de elaboración de Reglas de Operación	(Programas sociales con reglas de operación que cumplen requisitos mínimos establecidos en los Lineamientos / Total de programas sociales)*100	50%	100%	Anual	EVALUA	2018	Porcentaje

#	Meta Sectorial	Nombre del Indicador	Fórmula	Línea Base	Meta	Periodicidad	Responsable	Fecha Final	Unidad de Medida
49	Verificar que los padrones de beneficiarios de los programas sociales operados en el Distrito Federal durante el periodo 2014-2018, se sujeten a la normatividad vigente, y con ello contribuir en la transparencia en el uso de los recursos públicos.	Porcentaje de programas sociales con evaluaciones internas que cumplen con los requisitos en los lineamientos	(Programas sociales con evaluaciones internas que cumplen con los requisitos mínimos establecidos en los Lineamientos / Total de programas sociales con evaluación interna)*100	75%	100%	Anual	EVALUA	2018	Porcentaje
50	Para el ejercicio fiscal 2018, el 80% de los Programas Presupuestarios con Matriz de Indicadores para Resultados de las Dependencias y Órganos Desconcentrados, estará integrado al Sistema de Evaluación del Desempeño.	Cobertura del Sistema de Evaluación del Desempeño respecto a Programas Presupuestarios, de las Dependencias y Órganos Desconcentrados, que cuentan con indicadores.	(Programas Presupuestarios de las Dependencias y Órganos Desconcentrados que cuentan con indicadores integrados al Sistema de Evaluación del Desempeño / Programas Presupuestarios de las Dependencias y Órganos Desconcentrados que cuentan con indicadores)*100	ND	80%	Anual	SEFIN	2018	Porcentaje
51	Mejorar la acción gubernamental a partir de la adopción inmediata y permanente del monitoreo, la evaluación interna y la externa por parte del 100% de los entes de la APDF como el instrumento principal de toma de decisiones de los programas sociales.	Porcentaje de programas sociales evaluados internamente	(Programas sociales evaluados internamente / Programas sociales operados)*100	70.1%	100%	Anual	EVALUA	2018	Porcentaje
52		Calidad de los procesos de evaluación interna de los programas sociales	(Programas sociales evaluados internamente de forma satisfactoria en el ejercicio fiscal / Programas sociales evaluados internamente en el ejercicio fiscal)*100	16.4%	100%	Anual	EVALÚA	2018	Porcentaje

#	Meta Sectorial	Nombre del Indicador	Fórmula	Línea Base	Meta	Periodicidad	Responsable	Fecha Final	Unidad de Medida
53		Porcentaje de programas sociales evaluados internamente que retoman las recomendaciones	(Programas sociales evaluados internamente que retoman recomendaciones para el proceso de planeación / Programas sociales evaluados internamente)*100	16.4%	100%	Anual	EVALUA	2018	Porcentaje
54		Porcentaje de recomendaciones adecuadas de las evaluaciones externas	(Recomendaciones de Evaluaciones Externas realizadas con la pertinencia adecuada de acuerdo con el procedimiento existente / Total de recomendaciones de Evaluaciones Externas realizadas)*100	ND	100%	Anual	EVALUA	2018	Porcentaje
55		Porcentaje de programas sociales evaluados externamente que retoman las recomendaciones	(Programas sociales evaluados externamente que dan seguimiento a las recomendaciones / Programas sociales evaluados externamente)*100	ND	100%	Anual	EVALUA	2018	Porcentaje
56		Para el ejercicio 2018 el 70% de los Programas Presupuestarios incorporados al Sistema de Evaluación del Desempeño habrá sido evaluado.	Cobertura del Programa Anual de Evaluación	(Programas Presupuestarios incorporados al Sistema de Evaluación del Desempeño que han sido evaluados / Total de Programas Presupuestarios incorporados al Sistema de Evaluación del Desempeño)*100	ND	70%	Anual	SEFIN	2018

#	Meta Sectorial	Nombre del Indicador	Fórmula	Línea Base	Meta	Periodicidad	Responsable	Fecha Final	Unidad de Medida
57	Fiscalizar a las Entidades, Delegaciones, Dependencias y Órganos Desconcentrados del Distrito Federal; con un enfoque de fortalecimiento en la transparencia y rendición de cuentas en el marco de combate a la corrupción, durante el período 2014-2018.	Porcentaje de cumplimiento al programa de auditoría.	(Número de auditorías practicadas / Total de auditorías programadas en el periodo)*100	26.44 %	100%	Trimestral	CG	2018	Porcentaje
58	Coadyuvar con las áreas administrativas a través de la expedición de la constancia que acredita la no existencia de inhabilitación, para evitar la contratación de quien se encuentre inhabilitado para desempeñar cargos públicos, manteniendo actualizado el Registro de Servidores Públicos Sancionados en la Administración Pública del Distrito Federal, que darán atención oportuna a 221,025 solicitudes en el periodo.	Porcentaje de constancias de no inhabilitación expedidas.	(Número de constancias de no inhabilitación expedidas / Número de constancias de no inhabilitación solicitadas)*100	19.99 %	100%	Trimestral	CG	2018	Porcentaje
59	Realizar acciones de formación y capacitación especializada en temas de legalidad a Servidores Públicos de la Administración Pública del Distrito Federal.	Servidores Públicos capacitados en temas de Legalidad.	(Total de Servidores Públicos Capacitados en temas de Legalidad / Total de Servidores Públicos Programados en temas de Legalidad)*100	0%	100%	Anual	CG	2018	Porcentaje
60	Eficientar los procesos de control de ingreso y seguimiento al personal propuesto para ocupar una plaza en la Administración Pública del Distrito Federal.	Porcentaje de procesos eficientados de ingreso y control de Servidores Públicos	(Procesos eficientados/Procesos programados a eficientar)*100	0%	100%	Trimestral	CG	2018	Porcentaje

#	Meta Sectorial	Nombre del Indicador	Fórmula	Línea Base	Meta	Periodicidad	Responsable	Fecha Final	Unidad de Medida
61	Implementar una herramienta por medio de la cual la Contraloría General del Distrito Federal y contralorías internas podrán dar el seguimiento al catálogo de proveedores y su historial correspondiente en los procesos de adquisiciones.	Porcentaje de implementación de la herramienta que da seguimiento al catálogo de proveedores y su historial correspondiente en los procesos de adquisiciones.	Porcentaje de implementación de la herramienta que da seguimiento al catálogo de proveedores y su historial correspondiente en los procesos de adquisiciones.	0%	100%	Trimestral	CG	2018	Porcentaje
62	Mejorar la percepción ciudadana relacionada con el quehacer gubernamental de los servidores públicos de la Administración Pública del Distrito Federal, a través de la atención de quejas, denuncias y la resolución de procedimientos apegados a los principios de legalidad y certeza jurídica.	Porcentaje de resoluciones administrativas emitidas.	(Número de resoluciones administrativas emitidas / Número de procedimientos administrativos iniciados)*100	16.50 %	100%	Trimestral	CG	2018	Porcentaje
63	Promover y fomentar la participación ciudadana en las acciones tendientes a garantizar la transparencia, rendición de cuentas y combate a la corrupción; bajo la denominación de Contralor Ciudadano.	Porcentaje de participación de contralores ciudadanos	(Número de contralores ciudadanos que han participado en al menos un proceso de capacitación, vigilancia y verificación /Total de contralores ciudadanos)*100	0%	80%	Semestral	CG	2018	Porcentaje
64	Incrementar la recaudación de ingresos propios de acuerdo a lo establecido en la Ley de Ingresos del Distrito Federal 2015.	Porcentaje de recaudación de ingresos propios	(Ingresos propios recaudados / Ingresos propios estimados en la Ley de Ingresos del Distrito Federal)*100	100%	100%	Anual	SEFIN	2018	Porcentaje

#	Meta Sectorial	Nombre del Indicador	Fórmula	Línea Base	Meta	Periodicidad	Responsable	Fecha Final	Unidad de Medida
65	Incrementar la obtención de ingresos federales de acuerdo a lo establecido en la Ley de Ingresos del Distrito Federal 2015.	Porcentaje de recaudación de ingresos federales	(Ingresos federales obtenidos / Ingresos federales estimados en la Ley de Ingresos del Distrito Federal)*100	100%	100%	Anual	SEFIN	2018	Porcentaje

**Nota:** ND es No Disponible o sin dato significativo según sea el caso.

Los alcances establecidos en el presente Programa Sectorial estarán en función de la disponibilidad financiera del Gobierno del Distrito Federal, por lo que las Unidades Responsables del Gasto determinarán las acciones para lograr dichos alcances, supeditándose a su capacidad operativa y presupuesto autorizado, evitando en todo momento contraer compromisos que excedan a éstos".

---