



PRESUPUESTO BASADO EN RESULTADOS MUNICIPAL

PbRM-01e MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS 2018, POR PROGRAMA PRESUPUESTARIO Y DEPENDENCIA GENERAL

Programa presupuestario: 01030903 Mediación y Conciliación Municipal

Objetivo del programa presupuestario: Gestionar y resolver la utilización de los procesos de mediación: calificar y aplicar sanciones administrativas que procedan por faltas o infracciones al bando municipal vigente y demás disposiciones.

Dependencia General: D00 Secretaría del Ayuntamiento

Pilar temático o Eje transversal: 03 Sociedad Protegida

Tema de desarrollo: 0301 Seguridad Pública y procuración de justicia

Objetivo o resumen narrativo	Indicadores			Medios de verificación	Supuestos
	Nombre	Fórmula	Frecuencia y Tipo		
<b>Fin</b>					
Contribuir a la promoción de la paz vecinal mediante la función de mediación y conciliación de las partes en conflicto.	Tasa de variación de los diferendos resueltos entre vecinos	((Diferendos resueltos registrados entre vecinos en el año actual/Diferendos resueltos registrados entre vecinos en el año anterior)-1)*100	Anual/Estrategico	Libro de quejas y denuncias de las autoridades oficiales de mediación y conciliación municipal	N/A
<b>Propósito</b>					
La población del municipio cuenta con instancias promotoras de la paz vecinal.	Tasa de variación en la población atendida a través de las funciones de mediación y conciliación municipal.	((Población atendida a través de las funciones de mediación y conciliación municipal en el año actual/Población atendida a través de las funciones de mediación y conciliación municipal en el año anterior)-1)*100	Anual/ Estratégico	Registros Administrativos	Los ciudadanos presentan quejas y diferendos vecinales
<b>Componentes</b>					
1. Mecanismos establecidos para la recepción de las denuncias vecinales para dirimir conflictos y controversias entre la población.	Porcentaje en los mecanismos para la recepción de denuncias vecinales	(Denuncias vecinales recibidas/Denuncias vecinales programadas)*100	Semestral/Gestión	Comparativo de los sistemas para la recepción de denuncias	Los ciudadanos diversifican los medios para la recepción de las quejas y diferendos municipales vecinales.
2. Conflictos y controversias dirimidas de conformidad al marco-jurídico aplicable realizadas.	Porcentaje en conflictos y controversias dirimidas	(Conflictos y controversias dirimidas/Conflictos y controversias en proceso)*100	Semestral/Gestión	Libro de actas de conciliación arbitradas	Los ciudadanos dirimen las quejas y diferendos presentados.
3. Sistemas de información a la ciudadanía establecidos sobre los derechos y obligaciones vecinales ante conflictos y controversias.	Porcentaje en los sistemas de información a la ciudadanía sobre los derechos y obligaciones vecinales	(Información divulgada a la ciudadanía sobre los derechos y obligaciones vecinales/ Información programada a divulgar sobre los derechos y obligaciones vecinales)*100	Semestral/Gestión	Ilustrativos, spots, películas, eventos motivacionales de participación ciudadana.	Los ciudadanos utilizan la información respecto a temas relativos a la armonía vecinal.
<b>Actividades</b>					
1.1 Capacitación a los servidores públicos que realizan acciones de mediación y conciliación, acerca de técnicas de manejo de conflictos	Porcentaje en la capacitación a los servidores públicos de mediación y conciliación municipal.	(Capacitación a los servidores públicos sobre mediación y conciliación realizada/ Capacitación a los servidores públicos sobre mediación y conciliación programada)*100	Trimestral/Gestión	Listas de asistencia a los cursos de capacitación	Los ciudadanos requieren ser atendidos por servidores públicos municipales capacitados en técnicas del manejo de conflictos.
1.2 Orientación telefónica a la población por la ocurrencia de hechos que afecten a las personas y/o patrimonio.	Porcentaje en la orientación telefónica a la población.	(Orientación telefónica a la población realizada/ Orientación telefónica a la población programada)*100	Trimestral/Gestión	Bitacora de atención telefónica a consultas ciudadanas	La ciudadanía solicita apoyo remoto a la autoridad municipal para la atención de sucesos que afectan a las personas y/o patrimonio.
1.3 Recepción directa de quejas vecinales por la ocurrencia de hechos que afecten a las personas y/o patrimonio.	Porcentaje en la recepción directa de quejas vecinales.	(Quejas vecinales recibidas/Quejas vecinales programadas)*100	Trimestral/Gestión	Bitacora de atención a la recepción directa de quejas vecinales	La ciudadanía requiere mecanismos de atención para la descarga y registro de quejas vecinales.
2.1 Conflictos y controversias dirimidas de conformidad al marco jurídico aplicable.	Porcentaje en conflictos y controversias dirimidas.	(Audencias de las partes vecinales en conflicto/ Citatorios enviados a las partes vecinales en conflicto)*100	Trimestral/Gestión	Libro de actas de conciliación arbitradas	la ciudadanía requiere de la intervención de la autoridad municipal para la moderación de conflictos y controversias.
2.2 Citación a las partes vecinales en conflicto para dirimir diferendos e inconformidades.	Porcentaje en la citación a las partes vecinales en conflicto.	(Citas atendidas de las partes vecinales en conflicto/ Citas emitidas a partes vecinales en conflicto)*100	Trimestral/Gestión	Acuses de recibo de las citas vecinales entregadas	Los ciudadanos asisten en tiempo y forma a las citas de partes.
2.3 Conciliación de los diferendos e inconformidades vecinales en apego al respeto de las obligaciones y/o derechos de los querrelantes.	Porcentaje en la conciliación de los diferendos e inconformidades vecinales.	(Conciliación de los diferendos e inconformidades vecinales realizadas/ Conciliación de los diferendos e inconformidades vecinales promovida)*100	Trimestral/Gestión	Actas de conciliación vecinal	Los ciudadanos requieren de autoridades competentes que manejen la conciliación y los diferendos en respeto a las obligaciones y derechos de los querrelantes.
3.1 Distribución de ilustrativos informativos a la ciudadanía sobre los derechos y obligaciones cívicas vecinales.	Porcentaje en la distribución de ilustrativos informativos a la ciudadanía.	(Distribución de ilustrativos informativos a la ciudadanía realizada/ Distribución de ilustrativos informativos a la ciudadanía programada)*100	Trimestral/Gestión	Actas de conciliación vecinal	La ciudadanía requiere de medios informativos que les permita tener conocimiento de sus derechos y obligaciones cívicas.
3.2 Promoción sobre derechos y obligaciones cívicas en medios audiovisuales a la ciudadanía.	Porcentaje en la difusión de medios audiovisuales informativos a la ciudadanía sobre derechos y obligaciones cívicas.	(Audiovisuales informativos dirigidos a la ciudadanía sobre derechos y obligaciones cívicas difundidos/ Audiovisuales informativos dirigidos a la ciudadanía sobre derechos y obligaciones cívicas programados)*100	Trimestral/Gestión	Actas de conciliación vecinal	Las autoridades municipales requieren de medios informativos de la autoridad municipal en formatos digitales, impresos y audiovisuales.

Juan Francisco Rodríguez Vázquez  
Subsecretario de Vinculación

**Izcalli**  
H. Ayuntamiento 2018-2018  
Municipio con valores!  
SUBSECRETARÍA DE  
VINCULACIÓN

Rubén Reyes Madero  
Secretario del Ayuntamiento

H. Ayuntamiento 2018-2018  
Municipio con valores  
SECRETARÍA DEL  
AYUNTAMIENTO