



**PROGRAMA INTEGRAL PARA
LA OPTIMIZACIÓN DE
PROCESOS ADMINISTRATIVOS
Y LA MEJORA REGULATORIA.
INSTITUTO MUNICIPAL DE
DESARROLLO ADMINISTRATIVO
E INNOVACIÓN**

**INSTITUTO MUNICIPAL DE DESARROLLO
ADMINISTRATIVO E INNOVACIÓN**

BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO
2024-2027

CANCÚN NOS UNE
POR LA TRANSFORMACIÓN

Tabla de contenido

I. INTRODUCCIÓN	2
II. MISIÓN Y VISIÓN	5
III. MARCO JURÍDICO	6
IV. DIAGNÓSTICO GENERAL	9
V. TEMÁTICAS PRIORITARIAS	14
VI. OBJETIVO ESTRATÉGICO, OBJETIVOS, ESTRATEGIAS, LÍNEAS DE ACCIÓN, INDICADORES Y METAS.....	16
VII. ELEMENTOS PARA SU INSTRUMENTACIÓN Y ASIGNACIÓN DE RECURSOS	20
VIII. ACCIONES DE COORDINACIÓN Y CONCERTACIÓN	21
IX. ASPECTOS JURÍDICOS COMPLEMENTARIOS	22
X. MECANISMOS DE FINANCIAMIENTO DE LOS PROGRAMAS.....	23
XI. BIBLIOGRAFÍA.....	25

I. INTRODUCCIÓN

Mensaje Institucional

Es un gusto dar la bienvenida a este programa, resultado del compromiso del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación (IMDAI) con la transformación del gobierno municipal hacia una administración más eficiente, accesible y centrada en las personas. Este documento no solo representa una hoja de ruta institucional, sino también una invitación a sumar esfuerzos para modernizar la forma en que se gestionan los trámites, servicios y procesos públicos en beneficio de la ciudadanía.

Sabemos que los desafíos de la gestión pública requieren soluciones innovadoras, colaborativas y técnicamente sólidas. Por ello, este programa reúne una serie de acciones estratégicas enfocadas en la mejora regulatoria, la digitalización, la atención ciudadana y la profesionalización del servicio público. Todo ello con el propósito de reducir cargas administrativas, elevar la calidad de los servicios y facilitar la interacción entre la población y su gobierno local.

Cada sección de este programa está diseñada para brindar claridad sobre los objetivos, estrategias y herramientas que se implementarán, así como los beneficios que se esperan alcanzar en el corto, mediano y largo plazo. Más allá de metas técnicas, este esfuerzo busca construir una administración cercana, ágil y transparente, que responda a las necesidades reales de la ciudadanía.

Les invitamos a recorrer estas páginas con una mirada crítica, constructiva y esperanzadora. Modernizar la gestión pública es una tarea compartida, y este programa es solo el inicio de un proceso continuo de mejora y colaboración que, sin duda, marcará una diferencia tangible en la vida de quienes habitamos este municipio.

En el contexto actual de transformación digital y fortalecimiento institucional, los gobiernos municipales enfrentan crecientes desafíos para ofrecer servicios públicos

de calidad, responder de manera oportuna a las necesidades ciudadanas y adaptarse a los cambios tecnológicos y sociales. Para hacer frente a estos retos, es fundamental contar con una administración pública moderna, eficiente y centrada en el ciudadano.

El Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación (IMDAI) asume un papel clave en este proceso, al promover una cultura de mejora continua basada en la simplificación de trámites, la innovación en la gestión y la optimización del marco regulatorio municipal. A través de estas acciones, el Instituto busca reducir la carga administrativa, incrementar la transparencia y fomentar una administración pública más ágil, accesible y confiable.

En este sentido, los programas de mejora regulatoria e innovación administrativa representan una herramienta estratégica para transformar las estructuras tradicionales del gobierno local, haciéndolas más dinámicas, colaborativas y orientadas a resultados. Estos programas permiten revisar, actualizar y digitalizar procesos, eliminar barreras innecesarias y fortalecer la relación entre el gobierno y la ciudadanía.

Este documento presenta una visión integral del Programa Derivado del Plan Municipal de Desarrollo, en el que se abordan la misión, visión, justificación, marco jurídico, diagnóstico general, perspectiva a largo plazo y líneas de acción para consolidar un gobierno municipal innovador, eficiente y comprometido con el bienestar de la comunidad.

Justificación

La implementación de este programa responde a la necesidad de fortalecer la gestión institucional del Ayuntamiento de Benito Juárez mediante soluciones técnicas modernas, que permitan atender de forma ágil y eficaz las demandas de la ciudadanía. A través del impulso a la mejora regulatoria, el desarrollo administrativo

y la digitalización de servicios, el IMDAI promueve una administración pública más cercana, eficiente y transparente.

Este enfoque cobra especial relevancia ante el acelerado avance tecnológico, la creciente exigencia de los usuarios de trámites y servicios, y la necesidad de contar con marcos normativos claros, actualizados y accesibles. El programa, por tanto, busca consolidar procesos innovadores que simplifiquen la interacción entre la ciudadanía y el gobierno, reduzcan cargas administrativas y fomenten la participación social informada.

Además, su diseño e implementación están alineados con los principios de legalidad, eficiencia, gobierno abierto y rendición de cuentas. Al consolidarse como una política pública transversal, esta estrategia contribuye al cumplimiento de los objetivos del **Eje 1 del Plan Municipal de Desarrollo: “Gobierno Humanista y de Resultados”**, colocando al ciudadano en el centro de la gestión pública y fortaleciendo las capacidades institucionales del municipio.

Con ello, el IMDAI reafirma su compromiso con una administración pública de vanguardia, capaz de generar condiciones para una mayor confianza ciudadana, mayor competitividad territorial y una cultura organizacional basada en resultados.

II. MISIÓN Y VISIÓN

Misión

Impulsar la modernización de la administración pública municipal a través de la mejora regulatoria, la innovación y la simplificación administrativa.

Visión

Ser un instituto líder en transformación digital y gestión administrativa, que convierta al municipio en un modelo de gobierno eficiente y centrado en el ciudadano.

III. MARCO JURÍDICO

FEDERAL

Ley de Planeación

Los artículos 1 y 2, fracción V, de la Ley de Planeación, establecen los principios fundamentales que rigen la planeación nacional y garantizan la salvaguarda del fortalecimiento del pacto federal y del municipio libre. Este marco normativo tiene como propósito alcanzar un desarrollo equilibrado en todo el país, impulsando la descentralización de la vida nacional y fortaleciendo la autonomía de los gobiernos locales.

ESTATAL

Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Quintana Roo

Esta ley establece los fundamentos jurídicos, principios y bases para la integración y funcionamiento del Sistema de Planeación Democrática en el Estado de Quintana Roo. Define las etapas de formulación, instrumentación, control, seguimiento, evaluación y actualización del Plan Municipal de Desarrollo y sus programas. Asimismo, regula los sistemas de registro de instrumentos de planeación, así como los convenios de coordinación y concertación entre el Estado y los municipios, los sistemas de información y los mecanismos de cocreación y participación ciudadana en materia de planeación.

De acuerdo con el artículo 34, fracción III, los municipios están obligados a elaborar programas derivados de sus Planes Municipales de Desarrollo, que operen sus objetivos, estrategias y líneas de acción mediante herramientas concretas y mecanismos de evaluación. Por su parte, el artículo 40, fracciones II, III y IV, regula los procesos de aprobación, formulación, control, seguimiento, evaluación y actualización de dichos programas.

Los artículos 52, 53 y 54 de la ley establecen los ámbitos de aplicación de los programas de desarrollo, que pueden ser regionales, sectoriales, institucionales o especiales, así como la estructura que deben contener.

El marco jurídico señalado sustenta la obligación, formulación, estructura, control, evaluación y aprobación de los programas de desarrollo. A continuación, se presenta el marco normativo que fundamenta la actuación de los objetivos, estrategias y líneas de acción del presente programa.

Normatividad Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Artículo 6, 8, 25, 26 y 73, Fracción XXIX-D.
- Ley General de Mejora Regulatoria; Artículo 1, 2, 3, 20, 26, 48-50, 59.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; Artículo 4, 5, 6 y 70.

Normatividad Estatal

- Constitución del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo; Artículo 11, 123, 125 y 129.
- Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Quintana Roo; Artículo 5, 6, 22, 23, 29, 35 y 36.
- Ley de los Municipios del Estado de Quintana Roo; Artículo 3, 4, 63, 64 y 96.

Normatividad Municipal

- Bando de Gobierno y Policía del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Descentralizada del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo; Artículo 1-4, 8 y 12.
- Reglamento de Mejora Regulatoria del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo; Artículo 4, 5, 11-14, 16-17.
- Reglamento de Gobierno Digital del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo; Artículo 3, 5 y 8.
- Reglamento Interior del IMDAI.

Instrumentos de Planeación y Políticas Públicas:

- Plan Municipal de Desarrollo (PMD) 2024–2027 del Municipio de Benito Juárez

Es el instrumento rector de la planeación municipal, que establece objetivos, estrategias y líneas de acción para promover el desarrollo integral del municipio. El PMD fue elaborado en el marco del Sistema Estatal de Planeación Democrática y aprobado por el Ayuntamiento, con fundamento en las propuestas de la ciudadanía, sectores sociales y privados.

- Modelo de Gestión para Resultados de Desarrollo del Municipio de Benito Juárez

Elabora y evalúa programas con base en el ciclo presupuestario: planeación, programación, presupuestación, ejercicio y control, seguimiento y evaluación, asegurando una gestión eficiente orientada a resultados.

IV. DIAGNÓSTICO GENERAL

Antecedentes

El Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación (IMDAI) fue creado con el propósito de encabezar la transformación de la administración pública municipal, mediante el impulso de políticas de mejora regulatoria, simplificación de trámites, digitalización de servicios y fortalecimiento de la gestión institucional. Su origen responde a la necesidad de modernizar el aparato gubernamental y ofrecer servicios más ágiles, accesibles y transparentes a la ciudadanía.

Desde su creación, el IMDAI ha promovido acciones que colocan al ciudadano en el centro del quehacer público, estableciendo procesos normativos claros, estandarizados y orientados a resultados. Uno de sus mayores logros ha sido la creación y operación del Registro Municipal de Trámites y Servicios (REMTYS), así como la implementación progresiva de plataformas digitales como Cancún Digital, que han permitido mejorar la eficiencia operativa y avanzar hacia un gobierno más moderno e incluyente.

Gracias a su estructura técnica y normativa, el IMDAI también ha asumido un rol clave en la vinculación entre dependencias y en la creación de sistemas interoperables, trabajando en la estandarización y digitalización de procesos, en apego a la Ley General de Mejora Regulatoria y al Plan Municipal de Desarrollo 2024–2027.

Demográfico y Sociedad

El Municipio de Benito Juárez (Cancún) es uno de los más poblados y dinámicos del estado de Quintana Roo y del sureste de México. De acuerdo con el Censo de Población y Vivienda 2020 del INEGI, cuenta con **911,503 habitantes**, lo que representa casi la mitad de la población total del estado. De esta población, **el 49.6% son mujeres y el 50.4% hombres**, lo que refleja un equilibrio poblacional que permite diseñar políticas públicas con enfoque de igualdad.

Una característica relevante del municipio es su **diversidad sociocultural y económica**, derivada en parte de su vocación turística y de servicios, lo cual genera una alta demanda de trámites relacionados con licencias comerciales, permisos de uso de suelo, alineamientos y trámites urbanos, entre otros. Este entorno exige una administración pública eficiente, transparente y centrada en el usuario, capaz de atender a una población multicultural y en constante crecimiento.

Además, **el 6.95% de la población habla una lengua indígena**, siendo el maya la más común (79.9% dentro de este grupo), lo que destaca la importancia de integrar criterios de inclusión lingüística y cultural en la prestación de servicios públicos. Este contexto sociodemográfico refuerza el compromiso institucional del IMDAI con la accesibilidad, la equidad y el respeto a la diversidad.

El proceso de urbanización acelerada, el crecimiento demográfico y el dinamismo económico del municipio han generado una demanda creciente por servicios públicos modernos, interoperables y accesibles, lo que da sustento a los proyectos que actualmente lidera el IMDAI en materia de digitalización, atención ciudadana y desarrollo institucional.

El Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación (IMDAI) se posiciona como una pieza estratégica en la transformación administrativa del Municipio de Benito Juárez, gracias a su liderazgo en la mejora regulatoria, la innovación tecnológica y la simplificación de trámites. El contexto actual exige gobiernos municipales cada vez más eficientes, accesibles y centrados en la ciudadanía, y el IMDAI está avanzando con paso firme hacia ese objetivo.

Actualmente, el municipio ha logrado establecer una base institucional sólida para emprender la digitalización de sus procesos. Muestra de ello es la operación de la plataforma “**Cancún Digital**”, en la cual la ciudadanía ya recibe asesoría para la realización de trámites digitales, representando un 30% de avance en procesos no presenciales. Esta plataforma, junto con otras acciones implementadas por la

Dirección de Mejora Regulatoria y la Dirección de Tecnologías de la Información, evidencia un compromiso creciente con el modelo de **Gobierno Abierto** y de servicios públicos accesibles.

Uno de los proyectos con mayor potencial es el **Sistema Integral de Gestión de Ventanilla Única (SIGEVU)**, actualmente en desarrollo para reemplazar al sistema SIVU, con más de 14 años en operación. Este nuevo sistema no solo mejorará la atención al ciudadano mediante una interfaz más eficiente y moderna, sino que también permitirá recopilar y almacenar información de forma automatizada, confiable y segura. La modernización de este sistema responde al diagnóstico técnico emitido por la Dirección de Tecnologías de la Información y representa una oportunidad para agilizar tiempos, reducir costos administrativos y mejorar la percepción ciudadana sobre la gestión pública.

En cuanto al **Registro Municipal de Trámites y Servicios (REMTYS)**, se tienen validados **148 trámites y 100 servicios**, lo cual refleja un esfuerzo importante de estandarización normativa y transparencia institucional. Este proceso, aunque aún requiere automatización en ciertas etapas, permite generar una base de datos sólida para futuras integraciones con plataformas nacionales como el **Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios (CNARTYS)**, en cumplimiento con la **Ley General de Mejora Regulatoria**.

Actualmente en el Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación los trámites se distribuyen de la siguiente manera:

Presencial	Digital
70% Trámites presenciales de inicio a fin del proceso de atención.	30% El área de digitalización asesora a la ciudadanía referente a los trámites

	digitales de la plataforma “Cancún Digital”, la asesoría es presencial.
--	---

En términos operativos, algunas áreas con alta demanda de trámites, como la Dirección de Ingresos (licencias de funcionamiento) y la Dirección de Desarrollo Urbano (uso de suelo, alineamiento), enfrentan tiempos de atención superiores a lo establecido. Sin embargo, esta situación también ha permitido detectar oportunidades de mejora, como el rediseño de procesos, el fortalecimiento del personal técnico, y la asignación presupuestal específica para innovación tecnológica. Estas acciones permitirán reducir los llamados “cuellos de botella” y aumentar la calidad del servicio que recibe la ciudadanía.

Asimismo, el IMDAI promueve la capacitación continua del personal público, la implementación de manuales administrativos revisados y validados, y la generación de herramientas digitales que reduzcan cargas operativas, conforme a los principios del **Modelo de Gestión para Resultados**. La interoperabilidad entre sistemas, la simplificación documental y la atención personalizada en la Ventanilla Inclusiva fortalecen el vínculo entre gobierno y población, priorizando la accesibilidad, la inclusión y la eficiencia.

Oportunidades y Capacidades Institucionales

- El IMDAI cuenta con una estructura técnica capacitada y con visión estratégica.
- Existen avances reales en digitalización, interoperabilidad y modernización de servicios.
- Hay voluntad política y normativa para fortalecer las políticas de mejora regulatoria.
- Se cuenta con marcos legales actualizados a nivel federal, estatal y municipal que respaldan su actuar.
- Existe una creciente cultura institucional de evaluación, innovación y mejora continua.

Perspectiva de Largo Plazo

El IMDAI continuará fortaleciendo su papel como catalizador del cambio institucional en Benito Juárez, impulsando una administración más ágil, innovadora y centrada en la ciudadanía. La implementación plena de plataformas digitales, la actualización permanente del REMTYS y la profesionalización del servicio público son acciones clave para posicionar al municipio como modelo nacional de eficiencia administrativa.

V. TEMÁTICAS PRIORITARIAS

1. Fortalecimiento de la Atención Ciudadana y Accesibilidad a los Trámites

Objetivo: Garantizar a la población benitojuarense una atención oportuna, incluyente y de calidad a través de esquemas personalizados y accesibles de gestión de trámites y servicios municipales.

Líneas de acción:

- Brindar asesoría personalizada e integral en la Dirección de Ventanilla Única.
- Línea de acción 1.2: Operar la Ventanilla Inclusiva como espacio prioritario para grupos en situación de vulnerabilidad.
- Línea de acción 1.3: Optimizar los procesos presenciales y digitales de atención ciudadana para incrementar la eficiencia institucional y la satisfacción del usuario.

2. Mejora Regulatoria y Reducción de Cargas Administrativas

Objetivo: Simplificar, armonizar y digitalizar los trámites y servicios municipales, mediante herramientas regulatorias modernas y capacitación institucional, en beneficio de la ciudadanía y del buen funcionamiento del gobierno local.

Líneas de acción:

- Simplificar trámites y servicios integrados en el Registro Municipal.
- Realizar capacitaciones en mejora regulatoria dirigidas a servidores públicos.
- Difundir las herramientas de mejora regulatoria con un enfoque ciudadano.
- Impulsar la inscripción de regulaciones en el Registro Municipal de Regulaciones (REMR).

3. Innovación Administrativa y Profesionalización Institucional

Objetivo: Fortalecer las capacidades internas de la administración pública mediante el rediseño organizacional, la actualización de manuales y estructuras, la formación continua del personal y mecanismos de evaluación ciudadana.

Líneas de acción:

- Revisar y validar manuales administrativos en dependencias municipales.
- Evaluar y analizar estructuras orgánicas con criterios de funcionalidad y eficiencia.
- Aplicar evaluaciones ciudadanas sobre la calidad de la atención brindada en trámites y servicios.
- Impartir capacitaciones para el personal en temas de innovación, atención ciudadana y gestión eficiente.

4. Digitalización de Procesos y Gobierno Abierto

Objetivo: Consolidar un entorno digital interoperable y moderno que permita reducir los costos institucionales, facilitar el acceso a los servicios y elevar la transparencia y calidad en la atención pública.

Líneas de acción:

- Establecer la interoperabilidad entre el REMTYS y el Catálogo Nacional de Trámites y Servicios (CNARTYS).
- Implementar el Sistema Integral de Ventanilla Única y el Sistema de Gestión de Turnos.
- Desarrollar el sistema digital de gestión de manuales organizacionales y de procedimientos.
- Ejecutar campañas permanentes de difusión institucional para fomentar el uso de herramientas digitales del IMDAI.

VI. OBJETIVO ESTRATÉGICO, OBJETIVOS, ESTRATEGIAS, LÍNEAS DE ACCIÓN, INDICADORES Y METAS

Objetivo Estratégico 4.5.1: Contribuir al logro del Objetivo Estratégico del Plan Municipal de Desarrollo combinando nuestro compromiso con el Bienestar de las personas mediante un enfoque pragmático y profesional de la gestión pública logrando que los beneficios sean palpables y sostenibles en el tiempo.

Objetivo del Programa 4.5.1.1: Analizar, validar, elaborar e implementar acciones en desarrollo administrativo, innovación y mejora regulatoria para impulsar la eficacia y modernizar los procesos de la administración pública municipal, generar mayores beneficios y reducir costos en favor de la ciudadanía.

Indicador: Porcentaje de la población atendida.

Meta: Se espera atender a un total de 171,000 personas durante el período enero de 2025 a diciembre de 2027.

Estrategia 4.5.1.1.1: Gestionar los trámites y servicios de la Dirección de Ventanilla Única de Trámites y Servicios.

Indicador: Porcentaje de Trámites y Servicios gestionados en Dirección de Ventanilla.

Meta: Se espera gestionar un total de 265,500 trámites y/o servicios durante el período de enero de 2025 a diciembre de 2027.

Línea de acción 4.5.1.1.1.1: Brindar asesoría personalizada e integral a la ciudadanía benitojuareense.

Indicador: Porcentaje de asesorías brindadas.

Meta: Se espera brindar 63,000 asesorías durante el período de enero de 2025 a diciembre de 2027.

Línea de acción 4.5.1.1.1.2: Brindar asesorías, trámites y servicios desde la Ventanilla Inclusiva a la ciudadanía benitojuareense.

Indicador: Porcentaje de Asesorías, Trámites y Servicios desde la Ventanilla Inclusiva.

Meta: Se espera brindar 28,200 Trámites y Servicios desde la Ventanilla Inclusiva durante el período de enero de 2025 a diciembre de 2027.

Estrategia 4.5.1.1.2: Aplicar herramientas de Mejora Regulatoria para reducir las Cargas Administrativas.

Indicador: Porcentaje de Herramientas de Mejora Regulatoria aplicadas.

Meta: Se espera la aplicación de 48 período de enero de 2025 a diciembre de 2027.

Línea de acción 4.5.1.1.2.1: Simplificar los Trámites y Servicios en el Registro Municipal.

Indicador: Porcentaje de Trámites y Servicios Simplificados.

Meta: Se espera la simplificación de 390 trámites y servicios durante el período de enero de 2025 a diciembre de 2027.

Línea de acción 4.5.1.1.2.2: Impartir capacitaciones en materia de Mejora Regulatoria.

Indicador: Porcentaje de cursos y capacitaciones implementadas.

Meta: Se espera dar 59 capacitaciones a los servidores públicos para el período de enero de 2025 a diciembre de 2027.

Línea de acción 4.5.1.1.2.3: Difundir herramientas de Mejora Regulatoria para la ciudadanía.

Indicador: Porcentaje de conferencias y/o foros públicos realizados.

Meta: Se espera dar 12 conferencias y/o foros públicos para el período de enero de 2025 a diciembre de 2027.

Línea de acción 4.5.1.1.2.4: Registrar inscripciones en el Registro Municipal de Regulaciones.

Indicador: Porcentaje de Regulaciones Registradas.

Meta: Se espera registrar 120 regulaciones para el período de enero de 2025 a diciembre de 2027.

Estrategia 4.5.1.1.3: Implementar herramientas de desarrollo administrativo e innovación que permitan la transparencia, la simplificación de los procesos administrativos, y la calidad de atención de los trámites y servicios.

Indicador: Porcentaje de Herramientas Administrativas Implementadas

Meta: Se espera implementar 48 Herramientas administrativas durante el período de enero de 2025 a diciembre de 2027.

Línea de acción 4.5.1.1.3.1: Revisar y validar los Manuales Administrativos para las unidades y dependencias municipales.

Indicador: Porcentaje de Manuales Administrativos Revisados y Validados.

Meta: Se espera revisar y validar 134 manuales administrativos durante el período de enero de 2025 a diciembre de 2027.

Línea de acción 4.5.1.1.3.2: Analizar y evaluar las estructuras orgánicas propuestas por las dependencias, unidades y entidades de la administración pública municipal.

Indicador: Porcentaje de Estructuras Orgánicas Analizadas y Evaluadas.

Meta: Se espera Actualizar y Evaluar 80 Estructuras Orgánicas de enero 2025 a diciembre 2027.

Línea de acción 4.5.1.1.3.3: Brindar evaluaciones ciudadanas de atención de trámites y servicios por las unidades administrativas municipales a cargo.

Indicador: Porcentaje de Evaluaciones Ciudadanas de Atención Aplicadas.

Meta: Se espera realizar 16,500 Evaluaciones Ciudadanas de Atención de enero 2025 a diciembre 2027.

Línea de acción 4.5.1.1.3.4: Capacitar a las y los trabajadores de las dependencias y entidades municipales para el desarrollo administrativo e innovación del Municipio.

Indicador: Porcentaje de Capacitaciones a las y los Trabajadores Municipales en Desarrollo e Innovación.

Meta: Se espera realizar 396 capacitaciones administrativas de enero 2025 a diciembre 2027.

Estrategia 4.5.1.1.4: Implementar herramientas digitales que reduzcan los costos en gestión de trámites municipales y mejoren la calidad de vida de la población.

Indicador: Porcentaje de Herramientas Digitales de Reducción de Costos Implementadas.

Meta: Se espera implementar un total de 18 Herramientas de enero 2025 a diciembre 2027.

Línea de acción 4.5.1.1.4.1: Implementar la interoperabilidad del Registro Municipal de Trámites y Servicios (REMTYS) con el Catálogo Nacional de Regulación de Trámites y Servicios.

Indicador: Porcentaje de Avance en la Interoperabilidad del Registro Municipal de Trámites y Servicios con el Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios a través del interfaz de programación de aplicaciones.

Meta: Se espera realizar un total de 24 actividades para completar el proyecto de enero 2025 a diciembre 2027.

Línea de acción 4.5.1.1.4.2: Implementar el Sistema Integral y el Sistema de Gestión de Turnos en la Ventanilla Única.

Indicador: Porcentaje de Avance en la Implementación del Sistema Integral de Ventanilla Única y de Turnos.

Meta: Se espera realizar un total de 60 actividades para completar el proyecto de enero 2025 a diciembre 2027.

Línea de acción 4.5.1.1.4.3: Implementar el sistema para la gestión de Manuales digitales de Organización y de Procedimientos.

Indicador: Porcentaje de Avance en la Implementación del Sistema para la Gestión de Manuales digitales de Organización y Procedimientos.

Meta: Se espera realizar un total de 48 actividades para completar el proyecto de enero 2025 a diciembre 2027.

Línea de acción 4.5.1.1.4.4: Implementar la campaña de difusión permanente para el IMDAI.

Indicador: Porcentaje de Avance en la Implementación de la campaña digital del IMDAI.

Meta: Se espera realizar un total de 36 actividades para completar el proyecto de enero 2025 a diciembre 2027.

VII. ELEMENTOS PARA SU INSTRUMENTACIÓN Y ASIGNACIÓN DE RECURSOS

Para asegurar la adecuada implementación de los Programas Sectoriales, Institucionales y Especiales durante el periodo 2025–2027, se definen los mecanismos técnicos, jurídicos y presupuestales conforme a los ordenamientos aplicables.

El municipio instrumentará dichos programas mediante una planeación integral basada en el Presupuesto basado en Resultados (PbR) y las Matrices de Indicadores para Resultados (MIR), en cumplimiento con la Ley General de Contabilidad Gubernamental, la Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios, y los Lineamientos de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP).

El Comité de Planeación para el Desarrollo Municipal (COPLADEMUN) se constituye como el principal órgano rector de la aplicación del ciclo presupuestario de planeación, programación, presupuestación, ejercicio, control y evaluación del gasto. Se establecerán criterios de asignación presupuestal basados en:

- Priorización de programas según impacto social y territorial.
- Evaluación de resultados y cumplimiento de metas estratégicas.
- Disponibilidad de recursos propios y transferencias federales etiquetadas.
- Compatibilidad con Reglas de Operación vigentes y marco jurídico aplicable.

Estos elementos permitirán garantizar una administración eficiente, eficaz, transparente y orientada a resultados.

VIII. ACCIONES DE COORDINACIÓN Y CONCERTACIÓN

Durante el periodo 2025–2027, la implementación de los Programas Sectoriales, Institucionales y Especiales estará sujeta a un modelo de gobernanza colaborativa que promueva la coordinación efectiva entre niveles de gobierno y la concertación con actores sociales y privados.

En este sentido, el municipio establecerá:

- **Mesas de trabajo** con dependencias estatales y federales para alinear objetivos y facilitar la ejecución conjunta de programas.
- **Convenios de colaboración** con municipios vecinos y gobiernos estatales en temas de impacto regional (movilidad, seguridad, medio ambiente, turismo).
- **Consejos consultivos ciudadanos y sectoriales**, integrados por representantes de organizaciones sociales, académicas, empresariales y vecinales, para garantizar la participación informada de la ciudadanía en el proceso de planeación, implementación y evaluación.
- **Mecanismos de cocreación**, como foros públicos, encuestas participativas y procesos deliberativos que permitan integrar propuestas ciudadanas en el diseño y actualización de los programas.

Con estas acciones, se busca fortalecer la corresponsabilidad institucional y social en la generación de políticas públicas efectivas y con legitimidad.

IX. ASPECTOS JURÍDICOS COMPLEMENTARIOS

El diseño, ejecución y seguimiento de los Programas Derivados para el periodo 2025–2027 se sustentará en el marco jurídico nacional, estatal y municipal aplicable, integrando las disposiciones contenidas en:

- La **Ley de Planeación** y sus lineamientos reglamentarios.
- La **Ley General de Contabilidad Gubernamental**.
- La **Ley de Coordinación Fiscal**, en lo relativo a recursos transferidos.
- La **Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios**.
- El **Reglamento de la Administración Pública Municipal de Benito Juárez, Quintana Roo**.

Asimismo, se promoverán reformas y adecuaciones normativas que resulten necesarias para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de los Programas Derivados. Se dará seguimiento a las recomendaciones de los entes fiscalizadores y organismos evaluadores para garantizar la legalidad, pertinencia y oportunidad de las acciones.

El municipio adoptará un enfoque de mejora continua, asegurando que los programas mantengan congruencia con el Plan Municipal de Desarrollo, el Plan Estatal y el Plan Nacional de Desarrollo, adaptándose a los cambios contextuales y normativos que se presenten durante el periodo de gobierno.

X. MECANISMOS DE FINANCIAMIENTO DE LOS PROGRAMAS

Para garantizar la implementación eficaz de los Programas Sectoriales, Institucionales y Especiales del municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, durante el periodo 2025–2027, se establecerán mecanismos de financiamiento sostenibles, transparentes y conforme a las disposiciones normativas aplicables.

Los programas serán financiados a través de las siguientes fuentes:

- 1. Recursos propios del municipio**, derivados de ingresos fiscales y no fiscales, incluyendo contribuciones, derechos, productos, aprovechamientos y participaciones, priorizando la eficiencia recaudatoria sin incrementar la carga tributaria a la ciudadanía.
- 2. Participaciones y aportaciones federales**, incluyendo los fondos del Ramo 28 y Ramo 33, particularmente:
 - **Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social Municipal (FAISMUN).**
 - **Fondo de Aportaciones para el Fortalecimiento Municipal (FORTAMUN).**
 - Recursos adicionales vinculados a convenios de coordinación con la Federación y el Estado.
- 3. Recursos etiquetados con Reglas de Operación**, cuando los programas federales y estatales permitan la concurrencia con municipios. Para ello se dará puntual seguimiento a la publicación y actualización de los lineamientos normativos.
- 4. Financiamiento a través de organismos descentralizados municipales**, en el caso de Programas Institucionales, los cuales serán cubiertos con su propio presupuesto operativo, según su estructura programática autorizada.
- 5. Fuentes extraordinarias de financiamiento**, tales como:

- Programas con financiamiento municipio–estado y/o municipio–federación.
- Fondos mixtos y fideicomisos públicos.

La asignación de recursos será regida por principios de equidad, eficiencia, impacto social, transparencia y rendición de cuentas. El municipio implementará un sistema de seguimiento financiero vinculado a los sistemas de PbR y MIR, que permitirá monitorear en tiempo real la ejecución presupuestaria y su vinculación con el logro de resultados.

XI. BIBLIOGRAFÍA

- Ayuntamiento de Benito Juárez. (2024). *Plan Municipal de Desarrollo 2024–2027*. Gobierno Municipal de Benito Juárez, Quintana Roo.
- Congreso del Estado de Quintana Roo. (s.f.). *Ley de los Municipios del Estado de Quintana Roo*. Recuperado de <https://congresoqroo.gob.mx>
- Congreso del Estado de Quintana Roo. (s.f.). *Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Quintana Roo*. Recuperado de <https://congresoqroo.gob.mx>
- Congreso del Estado de Quintana Roo. (s.f.). *Constitución del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo*. Recuperado de <https://congresoqroo.gob.mx>
- Gobierno de México. (s.f.). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. Recuperado de <https://www.diputados.gob.mx>
- Gobierno de México. (s.f.). *Ley General de Mejora Regulatoria*. Recuperado de <https://www.diputados.gob.mx>
- Gobierno de México. (s.f.). *Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. Recuperado de <https://www.diputados.gob.mx>
- Gobierno de México. (s.f.). *Ley de Planeación*. Recuperado de <https://www.diputados.gob.mx>
- Gobierno de México. (s.f.). *Ley General de Contabilidad Gubernamental*. Recuperado de <https://www.diputados.gob.mx>
- Gobierno de México. (s.f.). *Ley de Coordinación Fiscal*. Recuperado de <https://www.diputados.gob.mx>
- Gobierno de México. (s.f.). *Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios*. Recuperado de <https://www.diputados.gob.mx>
- INEGI. (2020). *Censo de Población y Vivienda 2020*. Instituto Nacional de Estadística y Geografía. <https://www.inegi.org.mx>
- Municipio de Benito Juárez. (s.f.). *Reglamento de Mejora Regulatoria del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo*.
- Municipio de Benito Juárez. (s.f.). *Reglamento de Gobierno Digital del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo*.
- Municipio de Benito Juárez. (s.f.). *Reglamento Orgánico de la Administración Pública Descentralizada del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo*.

- Municipio de Benito Juárez. (s.f.). *Bando de Gobierno y Policía del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo*.
- Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación (IMDAI). (2025). *Programa Integral para la Optimización de Procesos Administrativos y la Mejora Regulatoria*. Ayuntamiento de Benito Juárez, Quintana Roo.