



E076 GOBERNABILIDAD

SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

SUBSECRETARÍA DE GOBIERNO

Ejercicio fiscal 2020

Hoja de Control de Actualizaciones del Diagnóstico

Revisión y Ejercicio Fiscal	Fecha dd/mm/aaaa	Descripción de la Modificación (Apartado / Sub apartado)
REV: 01 2019	25/08/2019	

Contenido

1. Antecedentes y Descripción del Problema.....	4
1.1 Antecedentes.....	4
1.2 Definición del problema.....	4
1.3 Justificación del PP.....	4
1.4 Estado actual del problema.....	5
1.5 Evolución del problema.....	5
1.6 Experiencias de atención.....	8
1.7 Árbol de problemas.....	14
2. Objetivos	16
2.1 Determinación y justificación de los objetivos de la intervención.....	16
2.2 Árbol de objetivos.....	16
2.3 Estrategia para la selección de alternativas.....	18
2.4 Concentrado.....	18
3. Cobertura	22
3.1 Metodología para la identificación de la población objetivo y definición de fuentes de información.....	22
3.2 Estrategia de cobertura.....	23
4. Análisis de similitudes o complementariedades	24
4.1 Complementariedad y coincidencias	24
5. Presupuesto.....	24
5.1 Estimación del costo del programa presupuestario	25
5.2 Fuentes de financiamiento	25
6. Información Adicional.....	26
6.1 Información adicional relevante.....	26
7. Registro del Programa Presupuestario en Inventario.....	26
Bibliografía.....	28
Anexos.....	29

1. Antecedentes y Descripción del Problema

1.1 Antecedentes.

Internacionalmente se ha dado un fenómeno de cambio, donde la ciudadanía exige que sus autoridades cumplan con el desempeño de las funciones para las cuales son elegidos, y ante el incumplimiento exigen su renuncia a los cargos, actualmente la ciudadanía es más participativa y corresponsable con el actual de gobierno y México no es la excepción, actualmente el país transita por un proceso de cambio y esperanza en busca del bienestar social, transparencia y combate a la corrupción. Bajo esa misma estructura actualmente de se encuentra el Estado de Puebla, el cual con la actual administración enfrenta un proceso de cambio y transformación, no obstante los retos son grandes ya que históricamente la ciudadanía fue perdiendo la confianza en las instituciones y sus autoridades, lo que provocó una falta de respeto a las mismas, ocasionando que la ciudadanía tomara en propia mano la impartición de justicia, vulnerando así el estado de derecho y el debilitamiento de las instituciones públicas; y en contraparte, que las autoridades vulneraran los derechos humanos de los ciudadanos y dejaran de escuchar las inquietudes y aportaciones de éstos en pro de la mejora del bienestar social; situaciones que han empezado a revertirse en la presente gestión administrativa, fortaleciendo la confianza a través del dialogo y participación de la ciudadanía en el actuar de las instituciones a fin de mantener la gobernabilidad y paz social, previniendo posibles conflictos sociales y políticos.>>

1.2 Definición del problema.

Presencia de conflictos políticos y sociales que afectan la estabilidad y paz social de la población del Estado de Puebla.

1.3 Justificación del PP.

El gobierno busca establecer la gobernabilidad entre sus ciudadanos, las organizaciones sociales y políticas a fin de garantizar el bienestar social de la sociedad poblana.

La ciudadanía poblana busca tener una mejor calidad de vida y el desarrollo de sus actividades en un ambiente de seguridad y paz social.

Con el presente programa se busca contar con herramientas que permitan el cumplimiento de las metas y objetivos planteados, siempre en beneficio del bienestar social de la ciudadanía poblana.

1.4 Estado actual del problema.

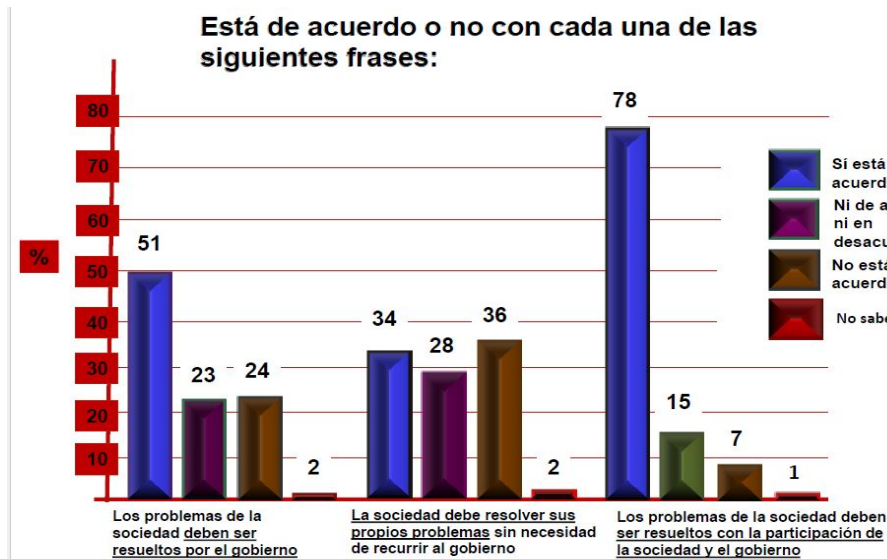
Existen conflictos latentes por diversos intereses entre grupos sociales y/o políticos antagónicos en los 217 municipios de la entidad; además, la percepción ciudadana hacia las autoridades, es que éstas tienen poco interés y falta de sensibilidad para la atención y solución de conflictos sociales y respeto a los derechos humanos; lo anterior, ha causado desconfianza hacia las autoridades para la resolución de los mismos, esto ha traído como consecuencia una ciudadanía desligada de las acciones de gobierno.

Es necesario entonces, contribuir al impulso de una conciencia ciudadana y corresponsable que intensifique la interacción política entre el gobierno y sociedad, a través de la intervención oportuna del gobierno para la mediación de asuntos y problemáticas entre grupos sociales y/o políticos a fin de evitar conflictos de carácter político y social con la finalidad de que la ciudadanía viva en un ambiente de gobernabilidad y estabilidad.

1.5 Evolución del problema.

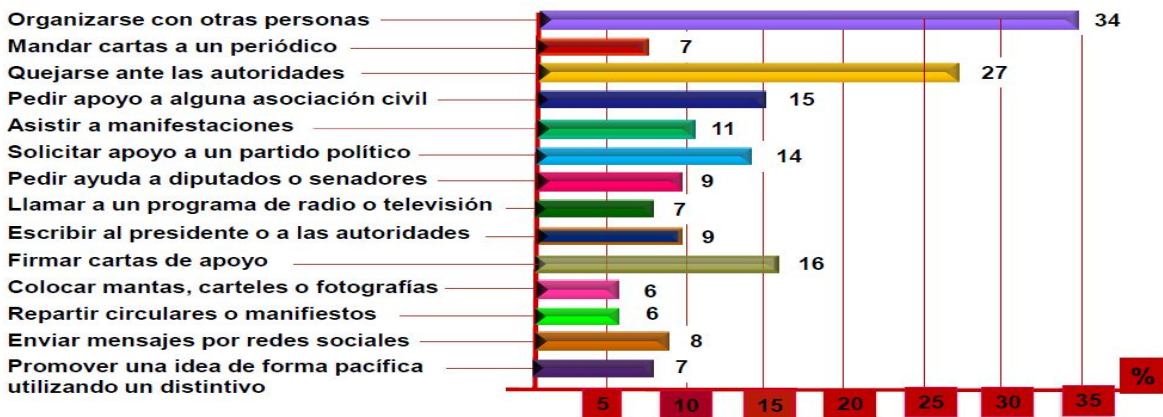
Con la finalidad de saber qué tan factible es la utilización de las acciones de corresponsabilidad entre ciudadanía y gobierno como instrumento para la resolución de problemáticas sociales, podemos tomar como base la Encuesta Nacional sobre Cultura Política y Prácticas Ciudadanas del 2012.

Cuando a los ciudadanos se les pregunta si están de acuerdo con que los problemas de la sociedad deban ser resueltos por el gobierno, el 51% se dijo estar de acuerdo, un 23% ni de acuerdo ni desacuerdo, 24% no estaba de acuerdo y 2% no sabe; la siguiente pregunta fue si está de acuerdo o no con que la sociedad debe resolver sus propios problemas sin necesidad de recurrir al gobierno, el 34% se dijo estar de acuerdo, un 28% ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 36% se dijo no estar de acuerdo, y un 2% no sabe; la última pregunta acerca de si los problemas de la sociedad deben ser resueltos con la participación de la sociedad y el gobierno, un 78% se dijo estar de acuerdo, un 15% ni de acuerdo ni en desacuerdo, sólo un 7% se dijo no estar de acuerdo y otro 1% no sabe. Véase la figura 1.



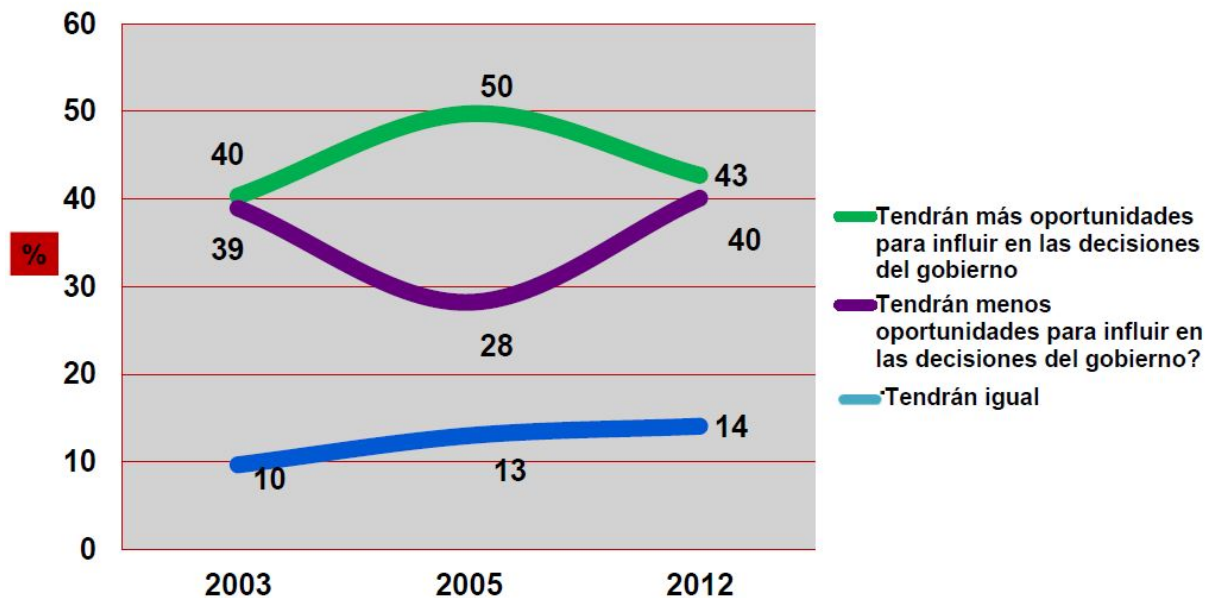
En la sección de niveles de acción política, prácticas y hábitos políticos de la referida encuesta, se preguntó la mejor manera en la que los ciudadanos buscan resolver un problema que les afecte de manera individual como colectiva y la opción de organizarse con otras personas y presentar quejas antes las autoridades fueron las más recurrentes con un 34% y 27% respectivamente; seguido de firmar cartas y pedir apoyo a alguna sociedad civil con un 16% y 15% respectivamente; se puede observar más a detalle en la figura 2.

Para resolver un problema que afecta a usted y a otras personas, alguna vez ha tratado de? (Respuesta: Si)



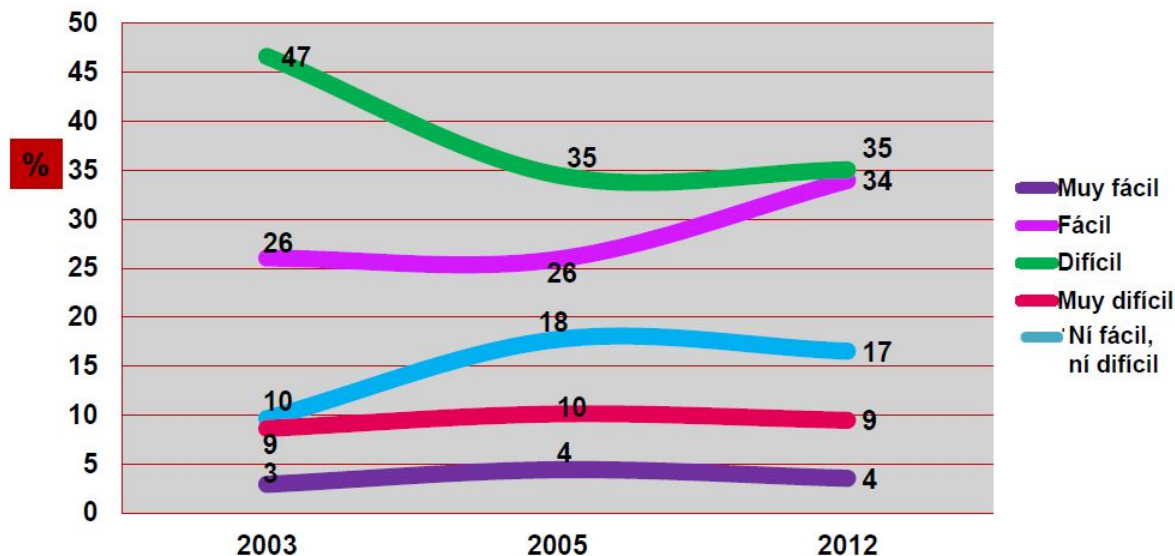
Con referencia a la eficacia ciudadana, la pregunta es que si creen que en el futuro los ciudadanos tendrán a) más oportunidades para influir en las decisiones del gobierno; b) menos oportunidades para influir en las decisiones del gobierno y; c) tendrán igual oportunidades; las respuestas históricas del 2003, 2005 y 2012, que son los años en los que se ha realizado esta prueba, muestran una actitud pesimista ya que la tendencia es que la mayoría dice se tendrán menos oportunidades para influir en las decisiones de gobierno; esto nos muestra un deterioro en la confianza ciudadana, sin embargo en el 2012 la mayoría se muestran optimistas con un 43%, seguido de un 40% que creen que se tendrán menos oportunidades y finalmente un 14% que considera se tendrán las mismas oportunidades para decidir conjuntamente gobierno-sociedad. Véase la figura 3.

¿Cree usted que en el futuro los ciudadanos...?



Por su parte, la sección de la Participación Ciudadana en Organizaciones Civiles y Sociales, se pregunta qué tan fácil o difícil es organizarse con otros ciudadanos para trabajar en una causa común, se muestra que un 38% dice que es fácil o muy fácil un 17% dice que ni fácil ni difícil y un 44% de difícil a muy difícil; si bien en esta encuesta del 2012 hay un mayor porcentaje de personas que cree que es difícil trabajar conjuntamente con otros ciudadanos, esta percepción ha ido mejorando históricamente tal y como se muestra en la figura 4.

¿Qué tan fácil o difícil cree usted que es organizarse con otros ciudadanos para trabajar en una causa común?

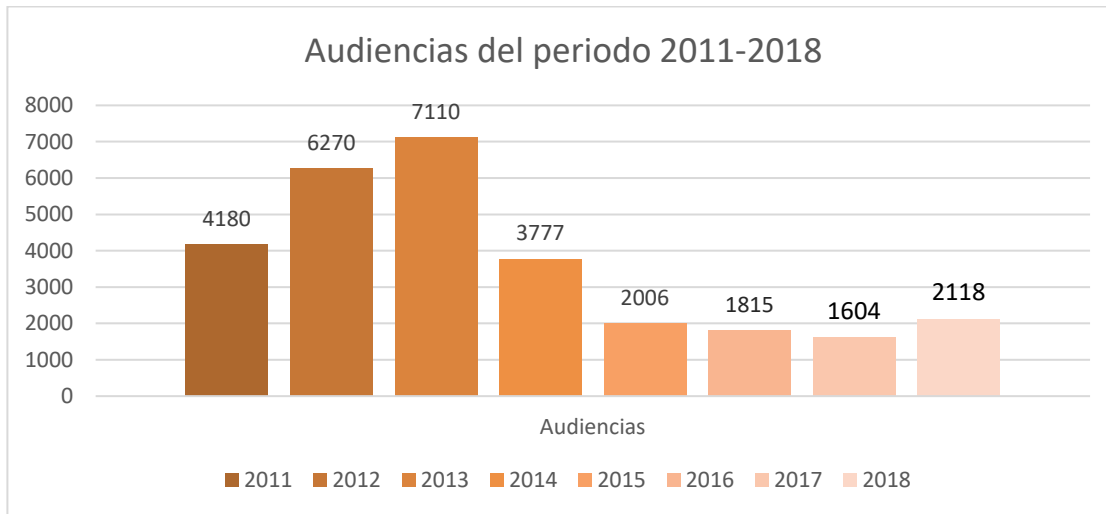


Viendo este panorama, podemos inferir que si bien hay una baja confianza de los ciudadanos en las decisiones que toman los gobiernos, también es un terreno fértil en el que la percepción de asociación entre ciudadanos es más alta, casi un 80% de los encuestados creen que los problemas sociales se deben resolver de manera conjunta gobierno-sociedad, además, las prácticas más recurrentes para la búsqueda de soluciones es la organización entre personas, emitir quejas directas a las autoridades y buscar apoyo con ONG's.

Por lo anterior, se tiene como necesidad plantear acciones que coadyuven a la resolución de problemáticas y conflictos político-sociales de manera unificada entre la ciudadanía organizada y el gobierno; es decir, impulsar un gobierno con la apertura y capacidad suficiente para que las y los ciudadanos tengan la confianza de plantear sus problemas y tomar decisiones conjuntas para resolución de los mismos de manera corresponsable.

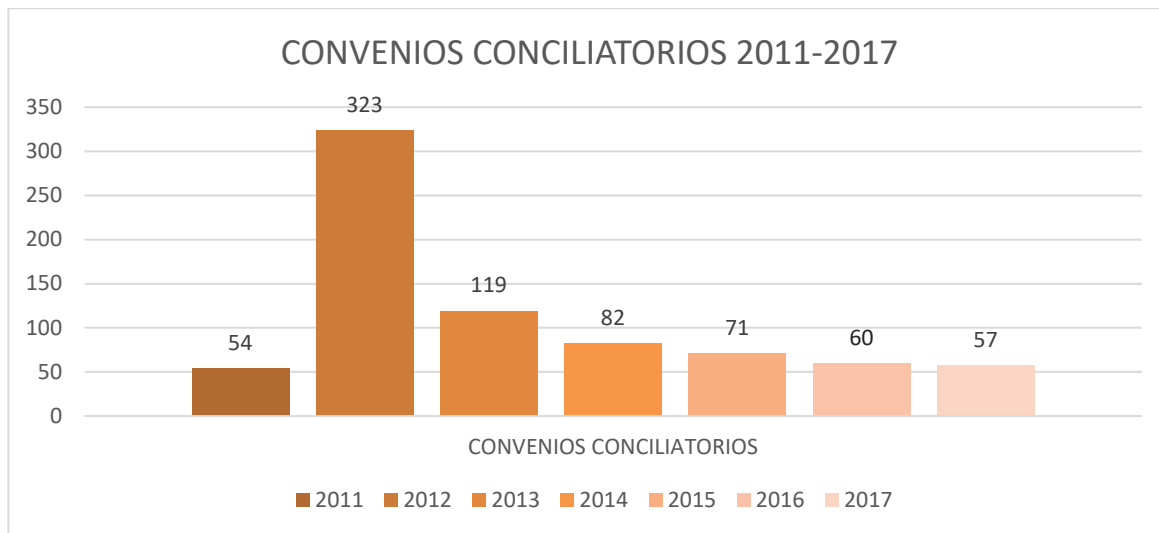
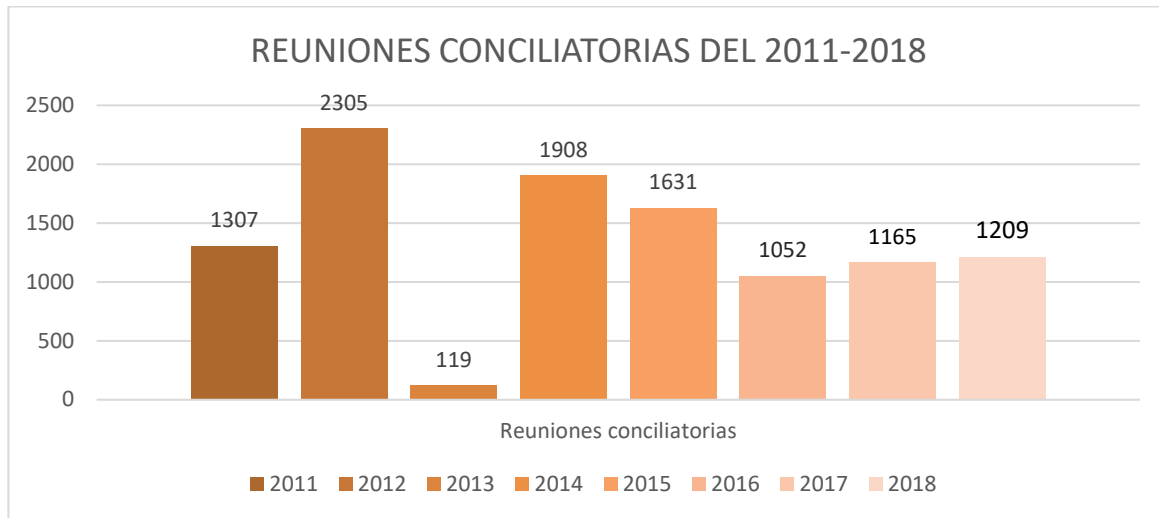
1.6 Experiencias de atención.

Para lograr una mayor interacción entre gobierno y sociedad, se plantearon una serie de estrategias, como lo son la atención de 28 mil 880 audiencias del periodo 2011-2018, con el objetivo de prevenir y combatir descontentos sociales que pudieran derivar en conflictos.



Como se puede observar en la gráfica anterior, hasta el año 2013 se dio un aumento en las solicitudes de audiencias dada la apertura al diálogo de las autoridades, situación que se traduce en un aumento de confianza en las mismas para la búsqueda y resolución de conflictos. A partir del 2014 y con la actualización del Plan Estatal de Desarrollo y de los Programas Sectoriales, se reconfigura la estrategia en cuanto a la atención de problemáticas sociales, sumando esfuerzos entre las diferentes Unidades y la Subsecretaría de Gobierno para brindar la atención oportuna, de manera local en cada uno de los 217 municipios de la entidad a través de las Direcciones Generales y los Delegados Distritales, situación que se vio reflejada en la baja del otorgamiento de audiencias en la Subsecretaría, dada la identificación y resolución de controversias antes de convertirse en problemas sociales. Con la presente administración, se busca un acercamiento con la ciudadanía que genere confianza de esta para con las instituciones de gobierno, situación que tiene como claro ejemplo las jornadas de martes ciudadano las cuales son presididas por el propio titular del ejecutivo.

Adicionalmente, con el objetivo de dirimir diferencias, se realizaron 10 mil 696 reuniones de conciliación del periodo 2011-2018 y se firmaron 766 convenios del periodo 2011-2017 entre diversos grupos de la sociedad, autoridades municipales y auxiliares, con la finalidad de mantener la estabilidad político-social en la entidad.



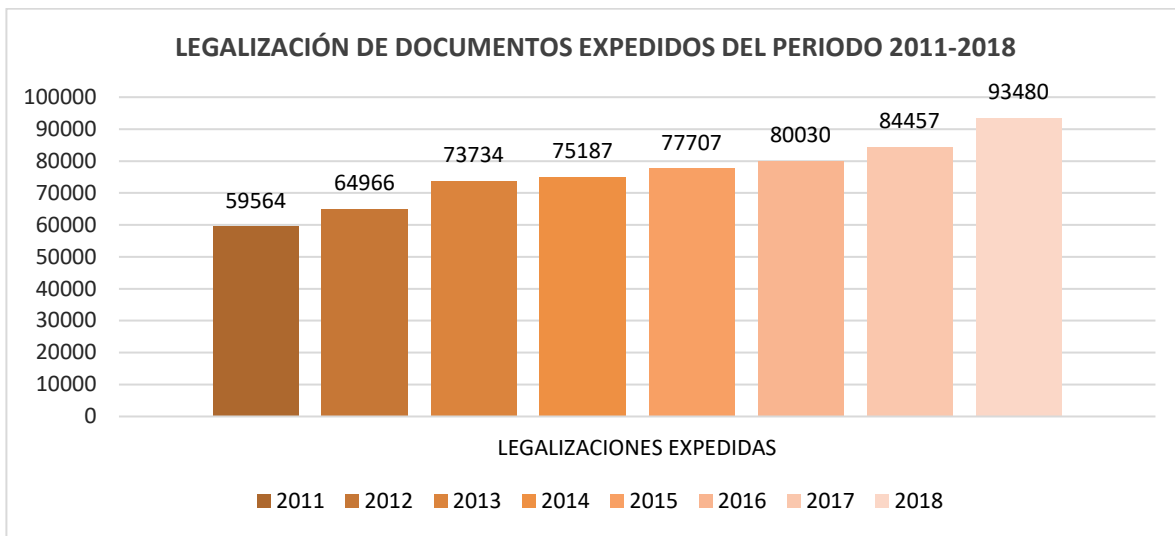
La misma tendencia que las audiencias, se ve reflejada en los gráficos tanto de reuniones como de convenios conciliatorios, por el efecto de las estrategias antes mencionadas.

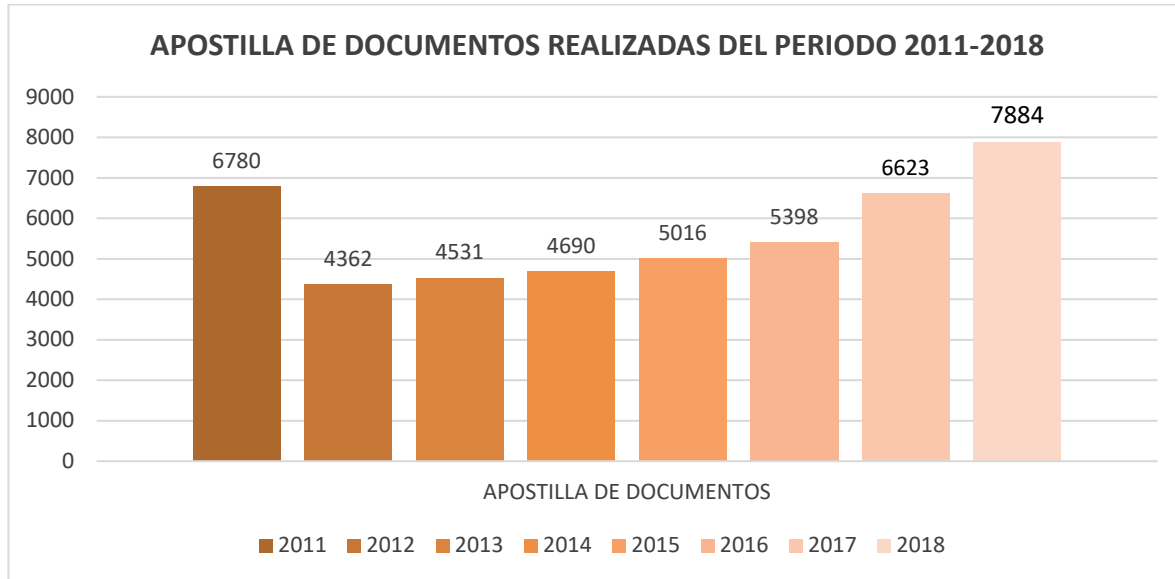
Al reunir a las partes afectadas para llegar a acuerdos y concertar la participación de las dependencias involucradas, se propició que se firmaran solamente un 7.16% de acuerdos con respecto a las reuniones conciliatorias, los cuales fueron de buena voluntad a efecto de dar seguimiento de los compromisos contraídos.

Con relación a los servicios ofrecidos en el sector gobierno, la legalización y apostilla de documentos ha sido mejorar en cuanto servicio y atención, toda vez que el tiempo de entrega de los trámites de legalización y apostilla en el 2010 era de 7 días hábiles para certificados y 1 mes para Títulos.

Siendo que para el año 2016, el tiempo de entrega de los trámites se redujo a 72 horas, a excepción de usuarios foráneos que se les entrega el mismo día.

Tipo de trámite		
Año	Legalizaciones	Apostillas
2011	59,564	6,780
2012	64,966	4,362
2013	73,734	4,531
2014	75,187	4,690
2015	77,707	5,016
2016	80,030	5,398
2017	84,457	6,623
2018	93,480	7,884



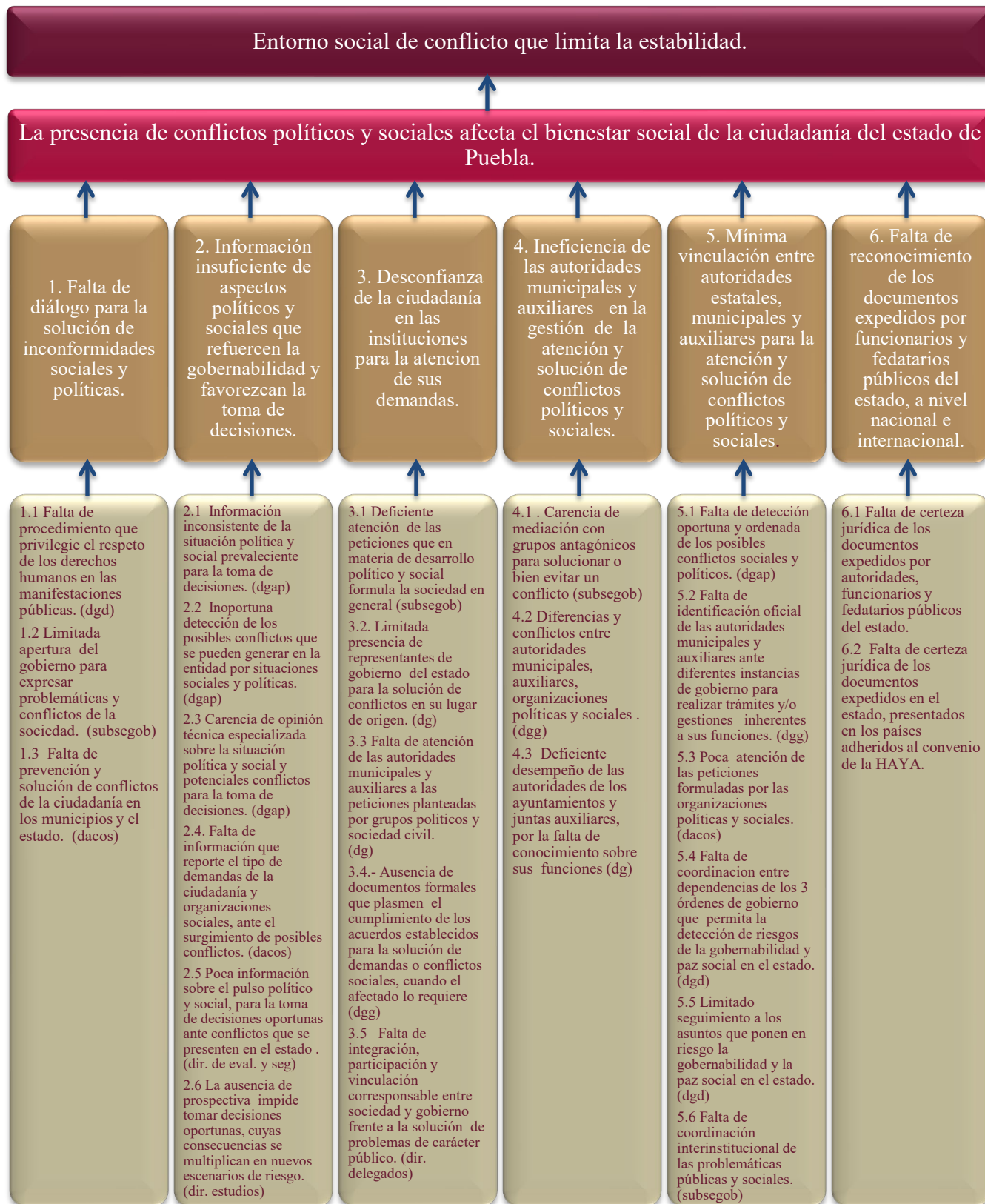


>>

Programa	Población Objetivo	Objetivo del Programa	Operación	Resultados
Gobernabilidad	96,442 ciudadanos. Población susceptible a realizar trámites y presentar problemáticas sociales que requiera mediación conjunta con el gobierno.	Mantener la gobernabilidad interior de la Entidad, en corresponsabilidad con los sectores público, privado y social; lo cual permitirá un Estado en Paz y Unidad.	Brindar atención a las solicitudes de organizaciones, grupos, autoridades y ciudadanos en general sobre asuntos que requieran la intervención oportuna conjunta con el gobierno, para la prevención y resolución de conflictos sociales, a través de las diferentes	Del periodo que va del 2011-2018, se han brindado: <ul style="list-style-type: none"> • 28 mil 880 audiencias. • 10 mil 696 reuniones de conciliación. Del periodo que va del 2011-2017 <ul style="list-style-type: none"> • 766 convenios. Del periodo que va del 2011-2018 <ul style="list-style-type: none"> • 609 mil 125 legalizaciones de documentos.

			<p>unidades adscritas a esta Subsecretaría de acuerdo a su ámbito de competencia y normatividad vigente; por medio de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Audiencias y reuniones conciliatorias para la resolución de conflictos. • Establecimiento de convenios de buena voluntad derivados de las anteriores entre los interesados para la resolución de conflictos. <p>Ofrecer el servicio de legalización y apostilla en menor tiempo, contribuyendo así al aumento de la certeza jurídica de las y los ciudadanos poblanos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 45 mil 284 documentos apostillados. •
--	--	--	--	--

1.7 Árbol de problemas.



2. Objetivos

2.1 Determinación y justificación de los objetivos de la intervención.

El programa se fundamenta en el siguiente marco normativo, en el que se observa su correcta alineación con el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 y el Plan Estatal de Desarrollo 2019-2024 del Estado de Puebla.

>>

PND 2018-2024	PED 2019-2024
Eje general de "Justicia y Estado de Derecho"	Eje 1. Seguridad Pública, Justicia y Estado de Derecho
Objetivo 1.2 Fortalecer la cultura democrática, abrir el gobierno a la participación social y escuchar de manera permanente a la sociedad, dando especial atención a las mujeres y los grupos históricamente discriminados y marginados.	Tema: Paz y Gobernabilidad. Subtema: Gobernabilidad para el bienestar y la transformación.
1.2.1 Promover el diálogo abierto, con accesibilidad, transparente, culturalmente pertinente y respetuoso de todas las instancias del Gobierno de México con los sectores de la población. 1.2.2 Impulsar la construcción de ciudadanía, desde la perspectiva de género y de derechos humanos, como fundamento para el ejercicio y exigencia de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones, así como para fomentar la participación de la ciudadanía a la gobernabilidad democrática.	Estrategia: Establecer mecanismos de diálogo para la participación de todos los actores, a fin de contar con paz social.

2.2 Árbol de objetivos.

Mantener la estabilidad de la gobernabilidad para el bienestar y la transformación del estado de Puebla

Que la ciudadanía del estado de Puebla viva en un entorno de paz social, bienestar y estabilidad.

- 1. Mecanismos de diálogo para la solución de inconformidades sociales y políticas.
- 2. Información completa de aspectos políticos y sociales que refuercen la gobernabilidad y favorezcan la toma de decisiones.
- 3. Confianza de la ciudadanía en las autoridades para la atención de sus demandas.
- 4. Eficiencia en gestión de conflictos entre las autoridades municipales, auxiliares y ciudadanía en general.
- 5. Estrecha vinculación entre autoridades estatales, municipales y auxiliares para la atención y solución de conflictos políticos y sociales.
- 6. Reconocimiento de los documentos expedidos por funcionarios y fedatarios públicos del estado, a nivel nacional e internacional.

- 1.1 Activación del protocolo para la búsqueda de soluciones pacíficas, el diálogo y el respeto a los derechos humanos. (dgd)
- 1.2 Amplia apertura del gobierno para generar un canal de comunicación cercano a la ciudadanía, autoridades de cualquier orden de gobierno y grupos sociales. (subsegob)
- 1.3 Atención y solución de conflictos sociales y políticos de la ciudadanía que privilegien el diálogo y el respeto a los derechos humanos. (dacos)
- 2.1 Información consistente de la situación política y social prevalente para la toma de decisiones. (dgap)
- 2.2 Oportuna detección de los posibles conflictos que se pueden generar en la entidad por situaciones sociales y políticas. (dgap)
- 2.3 Información técnica especializada sobre la situación política y social y económica de potenciales conflictos para la toma de decisiones. (d. estudios)
- 2.4 Generación de información que identifique el tipo de demandas sociales y políticas de la ciudadanía y organizaciones sociales que pudieran poner en riesgo la gobernabilidad del estado. (dacos)
- 2.5 Suficiente información sobre el pulso político y social, para la toma de decisiones a tiempo ante conflictos que se presenten en el estado. (dir. de eval. y seg)
- 2.6 Prospectiva de las problemáticas que permite la toma de decisiones oportunas, reduciendo la multiplicación de nuevos escenarios de riesgo. (d.estudios)
- 3.1 Atención en tiempo y forma a las peticiones que en materia de desarrollo político y social formula la sociedad en general. (subse)
- 3.2. Presencia de representantes de gobierno del estado para la solución de conflictos en su lugar de origen. (dg)
- 3.3 Eficiente gestión para la atención de las peticiones planteadas por grupos políticos y sociedad civil a las autoridades municipales y auxiliares. (dg)
- 3.4 Establecimiento de documentos que plasmen los acuerdos por parte de los involucrados en la solución de demandas o conflictos sociales. (dgg)
- 3.5 Integración de participación y vinculación corresponsable entre sociedad y gobierno para la atención de los problemas de carácter público. (dir. delegados)
- 4.1 Realización de reuniones con grupos antagonicos para solucionar o bien evitar un conflicto. (subsegob)
- 4.2 Solución de diferencias y conflictos entre autoridades municipales, auxiliares, organizaciones políticas y sociales. (dgg)
- 4.3 Mejora en el desempeño de las autoridades de los ayuntamientos y juntas auxiliares por el asesoramiento y orientación de sus funciones. (dg)
- 5.1 Detección oportuna y ordenada de conflictos sociales y políticos. (dgap)
- 5.2 Autoridades municipales y auxiliares plenamente identificadas ante diferentes instancias de gobierno para realizar trámites y/o gestiones inherentes a sus funciones. (dgg)
- 5.3 Atención a demandas de organizaciones políticas y sociales que solucionen conflictos en el estado. (dacos)
- 5.4 Coordinación entre dependencias de los 3 órdenes de gobierno para la detección de riesgos de la gobernabilidad y paz social en el estado. (dgd)
- 5.5 Amplio seguimiento a los asuntos que ponen en riesgo la gobernabilidad y la paz social en el estado. (dgd)
- 5.6 Coordinación interinstitucional de las problemáticas públicas y sociales. (subsegob)
- 6.1 Validez y certeza jurídica de los documentos expedidos por funcionarios y fedatarios públicos del estado.
- 6.2 Certeza jurídica de los documentos expedidos en el estado, presentados en los países adheridos al convenio de la HAYA.

2.3 Estrategia para la selección de alternativas.

De acuerdo a lo planteado en el árbol del objetivo, la intervención de este Programa Presupuestario es factible debido a que:

- Son atribuciones de la Secretaría de Gobernación.
- Las actividades están alineadas con el PED, así como ejes y estrategias del PND.
- No existe otro programa que tenga las mismas funciones o similares.
- Son viables para la implementación de acuerdo a las atribuciones de cada Unidad.
- Es eficiente en cuanto a los recursos materiales y humanos disponibles para la realización del objetivo.
- Mejora la confianza ciudadana fomentando la corresponsabilidad entre las partes implicadas.
- Representan alternativas que contribuyen a la Paz Social en toda la Entidad.

2.4 Concentrado.

Árbol del Problema	Árbol del Objetivo	Resumen Narrativo
Efectos	Fines	Fin
Entorno social de conflicto que limita la estabilidad.	Mantener la estabilidad de la gobernabilidad para el bienestar y la transformación del Estado de Puebla	Contribuir a la disminución de conflictos políticos y sociales, mediante la implementación de mecanismos de dialogo.
Problema Central	Solución	Propósito
La presencia de conflictos políticos y sociales afecta el bienestar social de la ciudadanía del estado de Puebla.	Que la ciudadanía del estado de Puebla viva en un entorno de paz social, bienestar y estabilidad.	La población del estado de Puebla vive en tranquilidad por la disminución de conflictos políticos y sociales.
Causa (1er Nivel)	Medios (1er Nivel)	Componentes
1. Falta de diálogo para la solución de inconformidades sociales y políticas.	1. Mecanismos de diálogo para la solución de inconformidades sociales y políticas.	1. Mecanismos de dialogo para la solución de inconformidades sociales y políticas, implementados

2. Información insuficiente de aspectos políticos y sociales que refuercen la gobernabilidad y favorezcan la toma de decisiones.	2. Información completa de aspectos políticos y sociales que refuercen la gobernabilidad y favorezcan la toma de decisiones.	2. Información de aspectos políticos y sociales que refuercen la gobernabilidad y favorezcan la toma de decisiones, integrada.
3. Desconfianza de la ciudadanía en las instituciones para la atención de sus demandas.	3. Confianza de la ciudadanía en las autoridades para la atención de sus demandas.	3. Demandas ciudadanas, gestionadas.
4. Ineficiencia de las autoridades municipales y auxiliares en la gestión de la atención y solución de conflictos políticos y sociales.	4. Eficiencia en gestión de conflictos entre las autoridades municipales, auxiliares y ciudadanía en general.	4. Acciones para la atención de conflictos entre las autoridades municipales, auxiliares y ciudadanía en general, implementadas
5. Mínima vinculación entre autoridades estatales, municipales y auxiliares para la atención y solución de conflictos políticos y sociales.	5. Estrecha vinculación entre autoridades estatales, municipales y auxiliares para la atención y solución de conflictos políticos y sociales.	5. Acciones de vinculación entre autoridades estatales, municipales y auxiliares para la atención y solución de conflictos políticos y sociales, implementadas.
6. Falta de reconocimiento de los documentos expedidos por funcionarios y fedatarios públicos del estado, a nivel nacional e internacional.	6. Reconocimiento de los documentos expedidos por funcionarios y fedatarios públicos del estado, a nivel nacional e internacional.	6. Reconocimiento de los documentos expedidos por funcionarios y fedatarios públicos del estado, a nivel nacional e internacional, certificados
Causa (2do Nivel)	Medios (2do Nivel)	Actividades
1.1 Falta de procedimiento que privilegie el respeto de los derechos humanos en las manifestaciones públicas. (dgd)	1.1 Activación del protocolo para la búsqueda de soluciones pacíficas, el diálogo y el respeto a los derechos humanos. (dgd)	1.1 Activar 60 protocolos para la búsqueda de soluciones pacíficas, el dialogo y el respeto a los derechos humanos.
1.2 Limitada apertura del gobierno para expresar problemáticas y conflictos de la sociedad. (subsegob)	1.2 Amplia apertura del gobierno para generar un canal de comunicación cercano a la ciudadanía, autoridades de cualquier orden de gobierno y grupos sociales. (subsegob)	1.2 Otorgar 700 audiencias de carácter político y social en el estado, planteados por las diferentes autoridades, organizaciones políticas y sociales y ciudadanía en general.
1.3 Falta de prevención y solución de conflictos de la ciudadanía en los municipios y el estado. (dacos)	1.3 Atención y solución de conflictos sociales y políticos de la ciudadanía que privilegien el diálogo y el respeto a los derechos humanos. (dacos)	1.3 Realizar 439 acciones que prevengan y solucionen conflictos y situaciones que afecten la gobernabilidad y convivencia en los municipios, localidades y territorios del estado.
2.1 Información inconsistente de la situación política y social prevaleciente para la toma de decisiones. (dgap)	2.1 Información consistente de la situación política y social prevaleciente para la toma de decisiones.(dgap)	2.1 Información consistente en la elaboración de 4300 tarjetas informativas de la situación social y política

		prevaliente para la toma de decisiones.
2.2 Inoportuna detección de los posibles conflictos que se pueden generar en la entidad por situaciones sociales y políticas. (dgap)	2.2 Oportuna detección de los posibles conflictos que se pueden generar en la entidad por situaciones sociales y políticas. (dgap)	2.2 Oportuna detección en la elaboración de 360 análisis de los posibles conflictos que se puedan generar en la entidad por situaciones sociales y políticas.
2.3 Carencia de opinión técnica especializada sobre la situación política y social y potenciales conflictos para la toma de decisiones. (dgap)	2.3 Información técnica especializada sobre la situación política y social y económica de potenciales conflictos para la toma de decisiones. (d. estudios)	2.3 Realizar 60 estudios sobre procesos políticos y socioeconómicos en la entidad para prever y evitar conflictos.
2.4 Falta de información que reporte el tipo de demandas de la ciudadanía y organizaciones sociales, ante el surgimiento de posibles conflictos. (dacos)	2.4. Generación de información que identifique el tipo de demandas sociales y políticas de la ciudadanía y organizaciones sociales que pudieran poner en riesgo la gobernabilidad del estado. (dacos)	2.4 Realizar 24 bases de datos que contengan la información referente al tipo de demandas sociales y políticas de la ciudadanía y organizaciones sociales en el estado que puedan afectar la gobernabilidad del mismo.
2.5 Poca información sobre el pulso político y social, para la toma de decisiones oportunas ante conflictos que se presenten en el estado. (dir. de eval. y seg)	2.5 Suficiente información sobre el pulso político y social, para la toma de decisiones a tiempo ante conflictos que se presenten en el estado. (dir. de eval. y seg)	2.5 Realizar 750 reportes distritales de pulso social y político del estado para la prevención de conflictos.
2.6 La ausencia de prospectiva impide tomar decisiones oportunas, cuyas consecuencias se multiplican en nuevos escenarios de riesgo. (dir. estudios)	2.6 Prospectiva de las problemáticas que permite la toma de decisiones oportunas, reduciendo la multiplicación de nuevos escenarios de riesgo. (d.estudios)	2.6 Realizar 4 análisis y prospectiva de los conflictos políticos del estado.
3.1 Deficiente atención de las peticiones que en materia de desarrollo político y social formula la sociedad en general (subsegob)	3.1 Atención en tiempo y forma a las peticiones que en materia de desarrollo político y social formula la sociedad en general. (subsegob)	3.1 Atender 1,000 peticiones que en materia de desarrollo político y social le formulen los sectores organizados de la sociedad y la población en general de conformidad con las disposiciones legales aplicables.
3.2. Limitada presencia de representantes de gobierno del estado para la solución de conflictos en su lugar de origen. (dg)	3.2 Presencia de representantes de gobierno del estado para la solución de conflictos en su lugar de origen. (dg)	3.2 Realizar 414 visitas a municipios por parte de representantes de gobierno y/o donde se presentan conflictos.
3.3 Falta de atención de las autoridades municipales y auxiliares a las peticiones planteadas por grupos políticos y sociedad civil. (dg)	3.3 Eficiente gestión para la atención de las peticiones planteadas por grupos políticos y sociedad civil a las autoridades municipales y auxiliares. (dg)	3.3 Elaborar y canalizar 1,820 documentos a las instancias competentes respecto a las peticiones o inconformidades que formulen por escrito las organizaciones políticas y

		sociales, instituciones y ciudadanía en general.
3.4 Ausencia de documentos formales que plasmen el cumplimiento de los acuerdos establecidos para la solución de demandas o conflictos sociales, cuando el afectado lo requiere (dgg)	3.4 Establecimiento de documentos que plasmen los acuerdos por parte de los involucrados en la solución de demandas o conflictos sociales. (dgg)	3.4 Realizar 140 minutas de trabajo derivadas de reuniones conciliatorias entre grupos inconformes.
3.5 Falta de integración, participación y vinculación corresponsable entre sociedad y gobierno frente a la solución de problemas de carácter público. (dir. delegados)	3.5 Integración de participación y vinculación corresponsable entre sociedad y gobierno para la atención de los problemas de carácter público. (dir. delegados)	3.5 Integrar 217 comités municipales de corresponsabilidad democrática.
4.1 Carencia de mediación con grupos antagónicos para solucionar o bien evitar un conflicto (subsegob)	4.1 Realización de reuniones con grupos antagónicos para solucionar o bien evitar un conflicto. (subsegob)	4.1 Realizar 600 reuniones de conciliación y concertación con autoridades y actores políticos, sociales y civiles.
4.2 Diferencias y conflictos entre autoridades municipales, auxiliares, organizaciones políticas y sociales. (dgg)	4.2 Solución de diferencias y conflictos entre autoridades municipales, auxiliares, organizaciones políticas y sociales. (dgg)	4.2 Realizar 850 reuniones de conciliación y concertación con autoridades y actores políticos sociales y civiles.
4.3 Deficiente desempeño de las autoridades de los ayuntamientos y juntas auxiliares, por la falta de conocimiento sobre sus funciones (dg)	4.3 Mejora en el desempeño de las autoridades de los ayuntamientos y juntas auxiliares por el asesoramiento y orientación de sus funciones. (dg)	4.3 Realizar 1870 audiencias para asesorar a autoridades municipales y subalternas, sobre el correcto ejercicio de sus funciones.
5.1 Falta de detección oportuna y ordenada de los posibles conflictos sociales y políticos. (dgap)	5.1 Detección oportuna y ordenada de conflictos sociales y políticos. (dgap)	5.1 Detección oportuna y ordenada en la elaboración de 52 agendas de riesgos de los conflictos sociales y políticos.
5.2 Falta de identificación oficial de las autoridades municipales y auxiliares ante diferentes instancias de gobierno para realizar trámites y/o gestiones inherentes a sus funciones. (dgg)	5.2 Autoridades municipales y auxiliares plenamente identificadas ante diferentes instancias de gobierno para realizar trámites y/o gestiones inherentes a sus funciones. (dgg)	5.2 Expedir 218 credenciales de identificación de las autoridades municipales y auxiliares por extravío, deterioro y/o cambio de funcionarios.
5.3 Poca atención de las peticiones formuladas por las organizaciones políticas y sociales. (dacos)	5.3 Atención a demandas de organizaciones políticas y sociales que solucionen conflictos en el estado. (dacos)	5.3 Atención a 25 demandas de organizaciones políticas y sociales que solucionen conflictos pacíficamente en los tres niveles de gobierno.
5.4 Falta de coordinación entre dependencias de los 3 órdenes de gobierno que permita la detección de	5.4 Coordinación entre dependencias de los 3 órdenes de gobierno para la detección de riesgos de la gobernabilidad y paz social en el estado. (dgd)	5.4 Realizar 840 reuniones de vinculación interinstitucional con los demás sectores gubernamentales para

riesgos de la gobernabilidad y paz social en el estado. (dgd)		atender las demandas ciudadanas.
5.5 Limitado seguimiento a los asuntos que ponen en riesgo la gobernabilidad y la paz social en el estado. (dgd)	5.5 Amplio seguimiento a los asuntos que ponen en riesgo la gobernabilidad y la paz social en el estado. (dgd)	5.5 Atención a 960 asuntos y conflictos con diversos actores políticos sociales y civiles captados.
5.6 Falta de coordinación interinstitucional de las problemáticas públicas y sociales. (subsegob)	5.6 Coordinación interinstitucional de las problemáticas públicas y sociales. (subsegob)	5.6 Realizar 201 reuniones de coordinación interinstitucionales para dar solución y seguimiento a la problemática política y social.
6.1 Falta de certeza jurídica de los documentos expedidos por autoridades, funcionarios y fedatarios públicos del estado.	6.1 Validez y certeza jurídica de los documentos expedidos por funcionarios y fedatarios públicos del estado.	6.1 Tramitar 93,800 legalizaciones de firmas autógrafas.
6.2 Falta de certeza jurídica de los documentos expedidos en el estado, presentados en los países adheridos al convenio de la HAYA.	6.2 Certeza jurídica de los documentos expedidos en el estado, presentados en los países adheridos al convenio de la HAYA.	6.2 Tramitar 7,500 apostillas de documentos con firmas autógrafas.

3. Cobertura

3.1 Metodología para la identificación de la población objetivo y definición de fuentes de información.

Población de referencia: Población total del Estado de Puebla.

Población potencial: poblanas y poblanos de los 217 municipios del Estado inscritos en el padrón electoral, que puedan realizar trámites, contraer obligaciones y que puedan verse afectados por la generación de conflictos. Última actualización 2018 del padrón electoral del INE.

Población objetivo: Población susceptible a realizar trámites y presentar problemáticas sociales que requiera mediación conjunta con el gobierno. Para el establecimiento de dicha cifra se toma con base en el promedio de población atendida por el programa del año 2017, por lo que se proyecta la atención a 111,278 personas las cuales pueden ser susceptibles para atender en el año 2020.

Población atendida: Población que el programa atenderá en la realización de algún trámite o resolución de alguna problemática o conflicto. Para la conformación de esta cifra se toma como base a la población objetivo, ya que es el promedio de las personas atendidas en un año posterior.

	Definición de la Población	Cantidad	Última fecha de actualización	Periodicidad para realizar la actualización	Fuente de Información
Población de Referencia	Población total del Estado de Puebla	6,168,883	2015	5 años	INEGI
Población Potencial	Poblanas y poblanos de los 217 municipios del Estado inscritos en el padrón electoral, que puedan realizar trámites, contraer obligaciones y que puedan verse afectados por la generación de conflictos	4,510,524	2018	Anual	Padrón Electoral del INE
Población Atendida	Población susceptible a presentar problemáticas sociales que requiera mediación conjunta con el gobierno	109,644	2019	Anual	SG
Población Objetivo	Población que el programa ha atendido en la realización de algún trámite o resolución de alguna problemática o conflicto.	109,644	2019	Anual	SG

3.2 Estrategia de cobertura.

Se brindará la atención puntual e inmediata a fomentar la corresponsabilidad mediante la interacción constante con la sociedad a través de la apertura al diálogo por parte del gobierno; canalizar y solucionar problemáticas, para que de esta manera, se realicen tomas de decisiones conjuntas y consensuadas, que contribuyan a mantener la estabilidad de la gobernabilidad de la entidad.

Así mismo, se brindará servicio de calidad a los trámites que requiera la población, de igual manera, se elaborarán bases de datos, reportes, tarjetas informativas, estudios, reuniones audiencias, visitas y demás mecanismos necesarios que sean determinantes para la detección oportuna, prevención y solución de problemáticas y controversias que puedan desencadenarse en un conflicto de tipo social o político; fortaleciendo de esta manera, la confianza y legitimidad de las acciones de gobierno.

Magnitud (Población objetivo): 111,278 Población impactada de manera directa susceptible a realizar trámites y presentar problemáticas sociales que requiera mediación conjunta con el gobierno.

Esta atención que se brinda, no distingue sexo, religión, ideología política o etnia.

Resultado esperado: Que la población del Estado de Puebla viva en tranquilidad por una disminución de conflictos políticos y sociales y así contribuir en la estabilidad de la gobernabilidad, mediante la implementación de mecanismos de diálogo que fomenten el bienestar social.

Metas y cobertura: Las metas y cobertura son determinadas por el comportamiento histórico en años anteriores, en el presupuesto y en la capacidad de atención de los eventos o problemáticas sociales de acuerdo a los recursos humanos disponibles y factibilidad de normatividades vigentes.

4. Análisis de similitudes o complementariedades

4.1 Complementariedad y coincidencias

No. Aplica

Nombre del PP			
Institución			
Propósito (MIR)			
Población o área de enfoque			
Cobertura geográfica			
Existen riesgos de similitud con el PP de análisis			
Se complementa con el PP de análisis			
Explicación			

5. Presupuesto

Nota: Este apartado deberá ser requisitado con la información del proceso de cuantificación de los programas presupuestarios a partir del Ejercicio Fiscal 202X

5.1 Estimación del costo del programa presupuestario

Capítulo	Monto en pesos corrientes
1000 Servicios Personales	\$
2000 Materiales y Suministros	\$3,290,699.00
3000 Servicios Generales	\$4,203,488.00
4000 Transferencias, Asignaciones, Subsidios y otras ayudas	\$
5000 Inversión Pública	\$
Total	\$7,494,187.00

5.2 Fuentes de financiamiento

Fuente de financiamiento	Monto en pesos corrientes
Recursos Federales	\$7,494,187.00
Recursos Estatales	\$
Total	\$7,494,187.00

6. Información Adicional

6.1 Información adicional relevante

No aplica

7. Registro del Programa Presupuestario en Inventario.

Registro del Programa Presupuestario
Tipología del PP: E Prestación de Servicios
Programa Presupuestario: E076 Gobernabilidad
Unidad Responsable del PP: 003 Subsecretaria de Gobierno

En caso de que el PP sea operado por más de una UR se deberá especificar las funciones que cada una desarrollará respecto al mismo.

Denominación de UR's que participan	Funciones por UR en el Programa Presupuestario
Subsecretaría de Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> ■ Titular del Programa presupuestario. ■ Coordinar y monitorear los trabajos conjuntos para alcanzar las metas programadas de todas la UR's. ■ Realización de audiencias, reuniones conciliatorias, peticiones, así como del seguimiento de los protocolos para la Búsqueda de Soluciones Pacíficas, el Dialogo y el Respeto a los Derechos Humanos. ■ Efectuar acciones para la atención de los asuntos políticos y sociales que planeen los ayuntamientos o los integrantes de estos, las organizaciones políticas y sociales, así como a la ciudadanía en general.

<p>Dirección General de Gobierno</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Coordinar y monitorear los trabajos conjuntos para alcanzar las metas programadas en relación a la conciliación con las autoridades municipales, los conflictos políticos que se susciten en su territorio, con el propósito de mantener la paz social y la estabilidad política del estado.
<p>Dirección General de Delegaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Establecer coordinación con los Directores de Área, respecto a la información relevante, para ponderar su transmisión al Titular del Poder Ejecutivo del Estado, al Secretario y al Subsecretario.
<p>Dirección General de Análisis Político</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Coordinar y monitorear los trabajos conjuntos para alcanzar las metas programadas de sus UR's. ■ Integrar un sistema de estudios políticos a fin de favorecer la toma de decisiones que contribuyan a la gobernabilidad del estado.
<p>Dirección de Gobierno</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Coordinar y monitorear los trabajos conjuntos para alcanzar las metas programadas sobre la atención directa de los asuntos municipales y la asesoría a los diferentes funcionarios municipales que así lo soliciten, sobre el ejercicio de sus funciones.
<p>Dirección de Legalización y Apostilla</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Coordinar y monitorear los trabajos conjuntos para alcanzar las metas programadas sobre la certeza jurídica de los documentos públicos y de la ciudadanía.
<p>Dirección de Atención Ciudadana y a Organizaciones Sociales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Coordinar y monitorear los trabajos conjuntos para alcanzar las metas programadas sobre la integración de diagnósticos referentes a la situación política de los municipios.
<p>Dirección de Delegaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Vincular y Gestionar ante las Dependencias y Entidades de los tres órdenes de Gobierno, en el ámbito de sus competencias, las demandas y solicitudes de la población y dar seguimiento al proceso de atención, esto a través de los Delegados Distritales.
<p>Dirección de Evaluación y Seguimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Dar seguimiento a la información recabada de índole político y social de los municipios y distritos del Estado para la prevención de conflictos.

<p>Dirección General de Delegaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Coordinar y monitorear los trabajos conjuntos para alcanzar las metas programadas sobre la atención de demandas de la ciudadanía mediante el uso de mecanismos y acciones que privilegien el dialogo y el respeto de los derechos humanos. ■ Participar en reuniones que tengan por objetivo atender las demandas y solicitudes sociales.
<p>Dirección de Estudios</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Coordinar y monitorear los trabajos conjuntos para alcanzar las metas programadas sobre la realización de estudios sobre los procesos políticos que se desarrollen en la entidad.
<p>Dirección de Agenda de Riesgos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Coordinar y monitorear los trabajos conjuntos para alcanzar las metas programadas sobre el análisis e integración de la información estratégica de carácter político y social a efecto de formular perspectivas para su oportuna atención.

Bibliografía

Agregar la Bibliografía utilizada en orden alfabético.

- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) consultado en: <http://www.cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/pue/poblacion/default.aspx?tema=me&e=21>
- Instituto Nacional Electoral (INE) consultado en: <https://centralector.ine.mx/2018/05/25/ine-puebla-entrega-listas-nominales-iee-y-los-15-districtos-de-la-entidad/>
- Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, recuperado de: <http://gaceta.diputados.gob.mx/PDF/64/2019/abr/20190430-XVIII-1.pdf>
- Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Puebla 2019-2024 <http://planeader.puebla.gob.mx/index.php/inicio/planes-de-desarrollo>
- Reglamento Interior de la Secretaría General de Gobierno, documento recuperado de: <http://ojp.puebla.gob.mx/index.php/reglamentos/dependencias/item/reglamento-interior-de-la-secretaria-general-de-gobierno-2>

- Encuesta Nacional sobre Cultura Política y Prácticas Ciudadanas 2012, documento recuperado de:
<http://www.miguelcarbonell.com/artman/uploads/1/Presentacion-Quinta-ENCUP-2012.pdf>

Anexos

No aplica