



**Contraloría
Municipal**



Documento que contiene el **Informe** que en cumplimiento a lo preceptuado por el **artículo 111 de la Ley Orgánica Municipal** y en los términos acordados por el **Honorable Cabildo en Sesión Ordinaria del 10 de Febrero del 2012**, rinde el suscrito C.P. **Santiago Martínez Sánchez** en su carácter de “**CONTRALOR**” del **Gobierno Municipal de Puebla**, respecto del primer año de gestión.



ÍNDICE

Presentación del Titular de la Contraloría Municipal.....3

Ejes y líneas estratégicas en las que impactan las acciones programas y proyectos de la Contraloría.....4

Conclusión.....18

Presentación del Titular

Por primera vez en la historia del Municipio de Puebla se eligió al Contralor Municipal a través de la Organización no Gubernamental “Actívate por Puebla” conformada por empresarios, rectores de universidades privadas y asociaciones civiles, mediante convocatoria pública, haciendo eco del reclamo de la sociedad y con el objeto de fortalecer la relación Gobierno-Ciudadano.

Durante el 2011 las acciones realizadas por la Contraloría Municipal, se llevaron a cabo en el marco de lo dispuesto por el artículo 169 de la Ley Orgánica Municipal así como por el Reglamento Interior de esta dependencia; destaca la importancia del programa de auditoría anual efectuado para vigilar el gasto público y su aplicación conforme a los procedimientos en beneficio del patrimonio municipal, en materia de presupuestos, ingresos, obra pública, adquisiciones y deuda pública.

Se implementaron programas que tienen la finalidad de limitar la corrupción; potenciar los recursos administrativos, financieros y técnicos, logrando una identidad de valores en los servidores públicos municipales. De tal manera y como medida preventiva se efectuaron diversos diagnósticos en los procedimientos operativos y de control en áreas de atención ciudadana que se consideran críticas. Asimismo se celebró Convenio con los Clubes Rotarios de la Ciudad de Puebla, mediante la figura “Inspector Ciudadano”.

Ante la necesidad de que todos los procesos administrativos y operativos tengan una continuidad en los demás periodos de gobierno, nos avocamos a conjuntar modelos de mejora continua que permita a los servidores públicos contar con una cultura de seguimiento de gestión. Concretando esta estrategia de trabajo se siguió el modelo del Gobierno Federal “Programa Especial de Mejora de la Gestión” y se implementó el “Programa Municipal de Mejora de la Gestión” (PMMG) en el Ayuntamiento de Puebla, que tiene como objetivos principales el contar con un gobierno digital, eficiente, de calidad, profesional, transparente y con mejores prácticas.

La Contraloría Municipal como órgano de control, vigilancia y fiscalización del patrimonio municipal, así como del desempeño y actuación de los servidores públicos, promueve en estricto apego al marco jurídico, acciones preventivas para maximizar los recursos, mejorar la calidad en la prestación de los servicios y asegurar la transparencia y efectividad del gobierno municipal.

Durante este periodo de trabajo, cada una de las Unidades Administrativas que conforman la Contraloría Municipal en el ámbito de su competencia, han llevado a cabo diversas acciones que aseguren el cumplimiento de los objetivos planteados en el Plan Municipal de Desarrollo 2011-2014.

C.P. Santiago Martínez Sánchez
Contralor Municipal

Ejes y líneas estratégicas en las que impactan las acciones programas y proyectos de la Contraloría Municipal

Eje 5. Mejores Prácticas Municipales

En cumplimiento al eje 5 del Plan Municipal de Desarrollo 2011-2014, corresponde a la Contraloría Municipal, contribuir a implementar una gestión pública orientada a la adecuada administración de los recursos, la mejora, innovación y rediseño de los procesos, la descentralización y prestación de servicios de calidad, así como impulsar procesos de aprendizaje organizacional, control, evaluación y fiscalización con medidas objetivas de desempeño y por otra parte, desarrollar una cultura de transparencia y rendición de cuentas de los procesos gubernamentales en la Gestión Pública Municipal.

5.1 Línea Estratégica

Transparencia Institucional

Fortalecer el programa de control de auditoría de obra pública

- ***Realizar auditorías a la Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas, a las acciones de fomento de Desarrollo Social, a la Secretaría de Medio Ambiente y Servicios Públicos y a los Proyectos Productivos, con el fin de comprobar que los procedimientos administrativos se realicen en apego a la normatividad aplicable.***

Dentro de las estrategias planteadas por la Contraloría Municipal y cumpliendo con las instrucciones del C. Presidente Municipal, determinamos que en esta administración se fijara como propósito el vigilar la revisión al 100% de los procedimientos administrativos para fortalecer los procesos constructivos de la Obra Pública.

Por otro lado se fincaron las bases para optimizar el control interno, en lo que respecta a la vigilancia de los procedimientos de planeación, programación, presupuestación, adjudicación, contratación, ejecución, otorgamiento de anticipos, entrega y actualización de garantías, modificaciones a los contratos, entrega recepción, finiquitos y la liberación de obligaciones, que se ejecuten de conformidad con la legislación vigente.

Para los mismos efectos, se procedió a auditar el otorgamiento de permisos, autorizaciones y licencias para la explotación de bienes, servicios o derechos que deberán estar apegados a las leyes, reglamentos y demás disposiciones legales.

Auditar el proceso de planeación, programación, presupuestación y ejecución de la obra pública

- ***Auditar el proceso de planeación, programación y presupuestación de la Obra Pública Municipal 2011 de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas, para verificar el cumplimiento de los procedimientos administrativos para la elaboración de expedientes técnicos de acuerdo al Programa Anual de Obras 2011.***

Se identificaron deficiencias en la integración de los expedientes técnicos; destacando proyectos ejecutivos incompletos, la falta de licencias de construcción, de memorias descriptivas, careciendo de la información mínima necesaria, por mencionar algunos.

Las áreas responsables se encuentran en proceso de depuración y corrección de todas las deficiencias encontradas e integrarán los expedientes técnicos, en cumplimiento a la Ley de Obra Pública y Servicios Relacionados con la Misma para el Estado de Puebla y a la normatividad federal y local aplicable.

En este tema se revisaron selectivamente 139 expedientes técnicos del 2011.

- **Auditar el proceso de Planeación, Programación y Presupuestación de la Obra Pública Municipal 2011 de la Secretaría de Desarrollo Social y Participación Ciudadana, para verificar el cumplimiento de los procedimientos administrativos para la elaboración de expedientes Técnicos de acuerdo al Programa Anual de Obras 2011.**

Dentro de estas acciones, también se realizaron auditorías al proceso de planeación, programación y presupuestación de las obras. En este tema se revisaron selectivamente 75 expedientes técnicos del 2011, encontrándose incompletos, cuyas observaciones se encuentran en proceso de solventación.

Promover la participación de la Contraloría Municipal desde la adjudicación de la obra pública hasta la entrega de la misma

- **Participar en los Procedimientos de Adjudicación de los Contratos de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas, para verificar documentalmente que se realicen en apego a la normatividad aplicable.**

Referente a los procedimientos establecidos por la Ley, se encuentra el de Licitación Pública, Invitación a Cinco Contratistas, Invitación a Tres Contratistas y Adjudicación Directa, se vigiló al 100% del cumplimiento de los procedimientos como son: emisión de convocatorias, invitaciones, visitas de obra, juntas de aclaraciones, apertura de propuestas y fallos. Resultados, que permiten optimizar el control interno del proceso de adjudicación de obras públicas y servicios relacionados con las mismas.

Al 31 de diciembre del 2011 se han revisado 482 procesos de adjudicación y se comprobó el cumplimiento con la normatividad aplicable, mejorando la transparencia del proceso con la participación de Testigos Sociales.

- **Verificar física y documentalmente las obras y servicios relacionados con la mismas Ejercicio 2011 para que se ejecuten, terminen y entreguen conforme a los términos establecidos en el contrato y normatividad aplicable.**
- **Revisión física y documental de la obra pública y los servicios relacionados con la misma, para comprobar que los gastos, actos, contratos o procedimientos se realicen en apego a lo dispuesto en la normatividad aplicable.**

Se logró implementar la revisión documental y física del 100% de las obras públicas y servicios relacionados contratados, verificando el desarrollo de las mismas, hasta su conclusión, con la finalidad de cumplir con la calidad de los materiales utilizados, con los procedimientos constructivos y especificaciones técnicas comprometidas en los respectivos contratos. Con estas medidas se logra que en las obras del H. Ayuntamiento, los contratistas eleven la calidad y se reduzcan costos en los tiempos ofrecidos.

Referente a los programas de auditoría de obras contratadas de bacheo, pavimentación, espacios públicos, deportivos o educativos, ejecutadas con recursos propios o en coparticipación con recursos federales tales como FISM, FORTAMUN, FOPAM, PIBAI, FONCA, CONADE, HABITAT, "Rescate de Espacios Públicos" Y SUBSEMUN, se verificó lo siguiente:

- ✓ 233 obras en proceso
- ✓ 183 obras finiquitadas
- ✓ 66 obras comprometidas

Como resultado de lo anterior, se logró el cumplimiento de la calidad de los trabajos, los volúmenes de obra, los tiempos de ejecución y la correcta aplicación de los recursos, conforme a los contratos de cada una de ellas.

- **Asistir a las sesiones convocadas por el Comité de Obra Pública y Servicios Relacionados con la Misma del Municipio de Puebla, para dar seguimiento al cumplimiento de las determinaciones o acuerdos del mismo, durante 2011.**

De conformidad con el Acuerdo de Cabildo del 7 de marzo de 2011, donde se aprueba la integración del Comité Municipal de Obra Pública y Servicios Relacionados, en su considerando XIV se establece que el Titular del Departamento del Padrón de Contratistas entregará el Listado ante el Comité Municipal de Obra Pública y

Servicios Relacionados; así como participar en sus sesiones como Responsable del Listado y de enviarlo para su publicación ante la Unidad Administrativa de Acceso a la Información. A la fecha se ha participado en 10 sesiones, de las cuales fueron 9 Sesiones Ordinarias y 1 Extraordinaria.

- **Realizar el registro de inscripción y revalidación del Listado de Contratistas Calificados y Laboratorios de Pruebas de Calidad.**

De conformidad con el Artículo 56 de la Ley de Obra Pública y Servicios Relacionados con la Misma para el Estado de Puebla, solo podrán ejecutar obra pública o prestar servicios relacionados con la misma en el Municipio, quienes obtengan la calificación que otorga la Contraloría y el Comité Municipal de Obra y Servicios Relacionados, al respecto se cuenta con: 533 registros de los cuales, 191 son Revalidaciones y 342 son Inscripciones.

Establecer un sistema de recuperación de la opinión del usuario en relación a la eficiencia en los trámites y servicios otorgados.

- **Aplicar encuestas de opinión y recepción de sugerencias respecto a la eficiencia en los trámites y servicios otorgados por la Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas.**

Con el objeto de establecer una cercanía con el ciudadano y conocer su percepción en la atención de trámites y servicios, se aplicaron 2,353 encuestas de opinión ciudadana para vigilar el cumplimiento de los procedimientos para el otorgamiento de permisos, autorizaciones y licencias para la explotación de bienes, servicios o derechos que deberán estar apegados a las leyes, reglamentos y demás disposiciones legales. Como resultado de lo anterior se atendieron de manera personalizada a 175 ciudadanos que manifestaron alguna inconformidad en relación con sus trámites.

Impulsar un programa de auditorías en materia contable y financiera.

- **Verificar la correcta administración de los recursos humanos, materiales y financieros en la Tesorería y Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información a través de auditorías y revisiones.**

En el año 2011 se realizaron dos auditorías específicas a la Tesorería Municipal en la Dirección de Contabilidad en su Departamento de Registro de Egresos así como a la Dirección de Catastro en el Departamento de Análisis y Valuación Catastral. Como resultado de estos trabajos se determinaron 14 observaciones de carácter administrativo que fueron solventadas en su oportunidad.

En lo que se refiere a la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información se realizaron tres auditorías específicas a las siguientes áreas:

- ✓ Dirección de Recursos Humanos en el Departamento de Personal y Nóminas
- ✓ Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales al Departamento de Materiales, Suministros e Inventarios, Combustibles y Lubricantes y
- ✓ Dirección de Adjudicaciones con una auditoría permanente.

En estas auditorías se determinaron 14 observaciones de carácter administrativo que fueron solventadas en su oportunidad.

- **Realizar auditorías y revisiones extraordinarias a la Tesorería y Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información.**

Siendo imprescindible la evaluación del Control Interno en cualquier entidad y más aún a una entidad gubernamental como lo es el Ayuntamiento de Puebla, la Contraloría Municipal desarrolló una serie de revisiones sobre este tenor, correspondiendo de manera extraordinaria la revisión del control interno en las Direcciones de Ingresos y Catastro de la Tesorería Municipal. Estas revisiones nos permitieron detectar áreas de oportunidad que dieron origen a efectuar auditorías.

○ **Verificar la correcta administración de los recursos humanos, materiales y financieros en los Organismos Descentralizados.**

Por lo que respecta a los Organismos Descentralizados se practicaron cinco auditorías integrales, siendo los Organismos revisados:

- ✓ Industrial de Abastos Puebla (2 auditorías): Se concluyó la auditoría pendiente a Industrial de Abastos Puebla por los ejercicios de 2008 y 2009, con 4 observaciones de carácter administrativo, 3 resueltas y 1 en proceso de solventación.
- ✓ Instituto Municipal del Deporte de Puebla
- ✓ Instituto Municipal de Arte y Cultura y
- ✓ Sistema Municipal DIF

En estas auditorías se determinaron 80 observaciones de carácter administrativo, las cuales fueron solventadas en su oportunidad.

○ **Realizar revisiones extraordinarias en los Organismos Descentralizados.**

En cuanto a estas revisiones se efectuaron cinco auditorías al control interno a:

- ✓ Industrial de Abastos Puebla
- ✓ Instituto Municipal del Deporte de Puebla
- ✓ Instituto Municipal de Arte y Cultura
- ✓ Organismo Operador del Servicio de Limpia del Municipio de Puebla y
- ✓ Sistema Municipal DIF

Como resultado de estas auditorías se determinaron 52 observaciones de carácter administrativo.

○ **Verificar la correcta administración de los recursos humanos, materiales y financieros en las Dependencias del H. Ayuntamiento de Puebla.**

Se realizaron siete auditorías integrales siendo las Dependencias revisadas:

- ✓ Coordinación de Comunicación Social
- ✓ Secretaría de Desarrollo Económico y Turismo
- ✓ Secretaría de Desarrollo Social y Participación Ciudadana
- ✓ Secretaría de Gobernación
- ✓ Secretaría del Ayuntamiento
- ✓ Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal y
- ✓ Sindicatura Municipal.

Como resultado de estas auditorías se detectaron 178 observaciones de carácter administrativo que fueron solventadas en su oportunidad.

○ **Realizar revisiones extraordinarias en las dependencias del H. Ayuntamiento.**

Dentro de este concepto se efectuaron ocho revisiones al control interno a las siguientes Dependencias:

- ✓ Coordinación General de Transparencia
- ✓ Contraloría Municipal
- ✓ Coordinación de Comunicación Social
- ✓ Coordinación General de Políticas Públicas e Innovación Gubernamental (hoy IMPLAN)
- ✓ Secretaría de Desarrollo Económico y Turismo
- ✓ Secretaría de Desarrollo Social y Participación Ciudadana
- ✓ Secretaría del H. Ayuntamiento y
- ✓ Sindicatura Municipal

Adicionalmente se realizó una auditoría a los expedientes y procedimiento del Departamento del Padrón de Proveedores dependiente de la Contraloría Municipal. Como resultado se actualizó el procedimiento de control interno.

A la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal se le realizaron cuatro revisiones específicas en los siguientes renglones: control interno de Recursos Humanos, control interno de Dirección de Tránsito y Academia de Policía, Escuadrón de Motos, Unidades vehiculares y finalmente a Recursos Materiales en lo referente a Armamento y Equipo de Disuasión.

Se observaron 28 situaciones de carácter administrativo que fueron solventadas en su oportunidad.

- **Verificar el apego a la normatividad en los procesos de adjudicación en materia de arrendamientos, adquisiciones, servicios, obra pública y suministros.**

Se participó en 59 sesiones del Comité Municipal de Adjudicaciones, así como en múltiples sesiones para la apertura de propuestas, solventación de dudas de los licitantes participantes y emisión de fallos por parte del Comité.

- **Actualizar el Padrón de Proveedores a través de las solicitudes de inscripción.**

- **Actualizar el Padrón de Proveedores a través de las solicitudes de revalidación.**

Durante el 2011 se dio atención a 5,429 personas físicas y/o morales mediante atención personalizada, telefónica y tecnológica, dando como resultado la inscripción de 374 nuevos proveedores y 211 proveedores que revalidaron su registro, a través del Sistema de Registro de Proveedores (SIREP).

- **Evaluar el desempeño de los proveedores con estatus activo, contratados por las dependencias y organismos del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla.**

De manera trimestral se realizaron 198 evaluaciones de los proveedores contratados por parte de las diferentes dependencias del H. Ayuntamiento.

Implementar un plan anticorrupción con estrategias para combatir malas prácticas entre los funcionarios y servidores públicos.

- **Verificar que los servidores públicos cumplan con la presentación vía internet o en formato impreso de la declaración patrimonial que corresponda y remitir el expediente de aquellos que no cumplan al Departamento de Responsabilidades para inicio de procedimiento.**

Se han recibido 1,971 Declaraciones de Situación Patrimonial, el beneficio para el ciudadano es que los servidores públicos rindan cuentas claras de su patrimonio sin perjuicio al del H. Ayuntamiento.

Esto se ha logrado a través de la obligación que establece la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla, a través de los Coordinadores Administrativos mediante oficios, así como carteles, trípticos, y la actualización del SITPEL para que se otorgue el cumplimiento a la obligación antes mencionada.

En el área de Situación Patrimonial se recibieron 1,971 declaraciones de Situación Patrimonial, agrupadas de la siguiente manera:

Inicio de cargo: 685, Modificación: 492, Conclusión: 794.

En el período mencionado se sancionó a 359 servidores públicos por incumplimiento en la presentación de la Declaración Patrimonial de los cuales 327 corresponden a la administración anterior y 22 son de la administración actual.

El monto recaudado de multas por éste concepto fue de \$128,815.71 (Ciento veintiocho mil ochocientos quince pesos 71/100 M.N.) y se inhabilitó a 13 servidores públicos por no haber presentado declaración patrimonial.

- **Recepción y trámite de amparos.**

Se han recibido 14 amparos para su trámite, siempre respetando el derecho que tiene el ciudadano y los servidores públicos de impugnar los actos de la Contraloría Municipal.

- **Recepción, trámite y resolución de recursos de revocación e inconformidad presentados por el servidor público y/o licitantes del Ayuntamiento.**
Se han atendido 10 Recursos de Revocación y de Inconformidad; en los primeros la Contraloría revisa sus resoluciones respetando el marco jurídico y las garantías ciudadanas. En los segundos rindiendo a tiempo los informes correspondientes para que la Sindicatura Municipal resuelva.
- **Participar en los actos de entrega-recepción, a fin de verificar en términos de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla, garanticen la continuidad de la gestión pública municipal en forma transparente y con la información oportuna.**
Se tienen 492 actos de entrega recepción a efecto de garantizar la continuidad de los servicios públicos y la protección del patrimonio del Municipio de Puebla.
- **Presenciar mediante actas administrativas circunstanciadas, los actos y hechos que con motivo de su actividad, requieren las áreas responsables de la Administración Pública Municipal, en términos de Ley.**
Se han llevado a cabo 72 actas administrativas circunstanciadas con la finalidad de registrar y controlar actos o actividades de importancia efectuadas en cada dependencia.
Se da cumplimiento al Reglamento Interior de la Contraloría Municipal y a la Normatividad general para la desincorporación y destino final de los bienes muebles del Gobierno Municipal, a solicitud de las dependencias y entidades del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
- **Turnar expedientes de quejas y denuncias al Departamento de Responsabilidades.**
Se turnaron 6 expedientes al Departamento de Responsabilidades, de los cuales se han resuelto 2 al 100%, derivando en 1 destitución y 1 inhabilitación, mediante la aportación de pruebas e investigación.
- **Atención a quejas y denuncias para su trámite correspondiente.**
En materia de Quejas y Denuncias, atendiendo a los principios de eficiencia y eficacia, la Contraloría Municipal decidió centralizar en una sola dirección (3 Oriente 218) la atención a los ciudadanos para que de manera integral se pudiera dar trámite inmediato a dichas quejas y denuncias, ya que se canalizan directamente al departamento involucrado, para que en ese momento se formule el acta con la declaración de hechos del ciudadano afectado y se deje firmada y de esta manera se pueda iniciar el trámite de investigación correspondiente, abriendo el expediente ese mismo día.
Del periodo comprendido del 15 de Febrero al 31 de Diciembre de 2011 se recibieron 175 quejas de las cuales al cierre del ejercicio se encontraron en proceso de investigación 62 y archivadas 113.
- **Iniciar formal procedimiento administrativo de responsabilidades a los servidores públicos municipales que cuenten con elementos que hagan probable la responsabilidad.**
El Departamento de Responsabilidades tuvo 51 inicios de procedimiento a servidores públicos: se iniciaron 6 del departamento de quejas y denuncias, 5 del departamento de entrega recepción, 40 del departamento de amparos y situación patrimonial; e inicio de responsabilidad a proveedores 1.
- **Servidores Públicos sancionados derivado del procedimiento administrativo de responsabilidades.**
15 Servidores públicos sancionados y corresponden: 13 inhabilitaciones, 1 amonestación privada, 1 destitución del empleo, cargo o comisión. Adicionalmente se sancionó económicamente a 1 proveedor.
Por el concepto de recuperación de deducibles del seguro de riesgos a cargo de los servidores públicos por haberseles imputado la responsabilidad de los siniestros en que se vieron involucrados, se logró una recaudación de \$268,848.00 (Doscientos sesenta y ocho mil ochocientos cuarenta y ocho pesos 00/100 M.N.)

○ **Diagnóstico de Trámites y Servicios**

Combate a la corrupción en las prácticas y acciones

Con objeto de generar acciones de mejora en los trámites y servicios que otorgan las Dependencias y Entidades del Municipio de Puebla, se realizaron evaluaciones y diagnósticos a las áreas de alto riesgo e impacto ciudadano.

1. A la operación y control del sistema SAP de la Tesorería Municipal.
2. A la operación y control del sistema BPM Bizapp de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas.
3. A la operación y procedimiento integral de Infracciones en la Tesorería Municipal y la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal, diagnóstico remitido al Tesorero Municipal.
4. A la operación integral de los servicios de alto impacto de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas, diagnóstico remitido al titular de esta Secretaría.
5. Al control de las formas valoradas y no valoradas de la Tesorería Municipal y la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal, dictamen remitido a la Subcontraloría de Responsabilidades y Situación Patrimonial.
6. Al procedimiento para la recepción, calificación de las boletas de infracciones, así como la entrega de garantías de la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal, dictamen remitido a la Subcontraloría de Responsabilidades y Situación Patrimonial.

Eficiencia Operativa

Como resultado de la evaluación y diagnóstico a los procedimientos de operación en forma integral al área de Infracciones en la Tesorería Municipal y la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal, se logró lo siguiente:

En abril de 2011 se concluyeron los trabajos de revisión a los procedimientos de control interno en la recaudación de infracciones y en consecuencia el nivel de recaudación se incrementó en:

Ingresos por Infracciones

| Período | Ingresos | Porcentaje |
|-------------------------------------|-------------------------|-------------|
| Abril a Diciembre de 2010 | \$ 16,136,456.08 | |
| Abril a Diciembre de 2011 | \$ 28,821,785.74 | |
| Incremento en la recaudación | \$ 12,685,329.66 | 79 % |

Fuente: Tesorería Municipal

Implementar la figura de inspector ciudadano.

○ **Firma del convenio para la implementación de la figura del Inspector Ciudadano.**

Se firmó el "Convenio Inspector Ciudadano" entre el Ayuntamiento del Municipio de Puebla y los Clubes Rotarios de Puebla y la Asociación de Clubes de Servicio.

Este Convenio es un logro de la presente administración ya que anteriormente:

- a) La ciudadanía reportaba directamente a las dependencias correspondientes las deficiencias en los servicios públicos.
- b) No había un enlace directo con la unidad administrativa para atender las deficiencias en los servicios públicos, los reportes no se atendían a la brevedad.

El objetivo del Convenio de colaboración administrativa es que los clubes se obligan a colaborar y participar de manera proactiva a detectar y reportar la deficiencia en los servicios públicos que presta el Ayuntamiento mediante la creación de la figura de Inspector Ciudadano.

Los servicios públicos municipales que puede reportar el Inspector Ciudadano son: Alumbrado Público, Bacheo, Pago de Servicios, Vigilancia Policial, Patrullaje, Tránsito y Vialidad; así como conductas inadecuadas realizadas por servidores públicos municipales, como despotismo, negligencia y corrupción.

Los Inspectores Ciudadanos nombraron un Coordinador General, el cual es el enlace con el Jefe de Quejas y Denuncias de la Subcontraloría de Responsabilidades y Situación Patrimonial, Unidad Administrativa de la Contraloría Municipal, a fin de que juntos den seguimiento, implementen las acciones y cumplimiento a instrucciones a fin de alcanzar el objetivo del convenio.

Acciones:

1. Se capacitó a los inspectores ciudadanos.
2. Se reportan servicios públicos tales como alumbrado público, bacheo, vigilancia policial, patrullaje, tránsito y vialidad, y conductas inadecuadas de servidores públicos.
3. Se estableció comunicación con las diferentes unidades administrativas mediante enlaces para atención de las deficiencias reportadas.
4. Se llevan a cabo juntas trimestrales con la coordinación de inspectores ciudadanos.

Se recibieron 55 reportes relacionados con servicios públicos:

Bacheo, alumbrado, semáforos, postes, seguridad, parques y jardines, pavimentación, el beneficio se refleja en la corrección de las deficiencias mencionadas en corto tiempo y de los cuales se han recibido respuestas de atendidos a 37 reportes, y 18 en proceso de atención en las dependencias.

5.4 Línea Estratégica

Mejores Prácticas en la Gestión Municipal

Promover la misión, visión y valores en cada una de las dependencias y organismos del gobierno municipal.

○ **Programa Municipal de Mejora de la Gestión (1ª. Etapa).**

El Programa Municipal de Mejora de la Gestión (PMMG), se fundamenta en el Programa Especial de Mejora de la Gestión de la Administración Federal, apegándonos al Plan Municipal de Desarrollo del Ayuntamiento de Puebla, y en alineación al Eje 5, Mejores Prácticas, se implementa con el objeto de contar con un sistema de Mejora Continua en las Dependencias y Entidades, que permita generar cambios en los procesos organizacionales, que optimicen los recursos humanos, materiales y financieros, considerando que todas las dependencias se identifiquen con su misión, visión y objetivo general, que promueva la adecuada rendición de cuentas y la continuidad gubernamental en beneficio de la ciudadanía.

El Ayuntamiento de Puebla es el primero que implementa el Programa Municipal de Mejora de la Gestión (PMMG), el cual está diseñado para impulsar una nueva cultura organizacional que encauce los esfuerzos en su conjunto para el logro de objetivos en: integración del personal, formación continua de servidores públicos, fortalecer competencias y eficiencia operativa con métodos, procedimientos y controles que busquen la honestidad y la transparencia en la gestión del gobierno municipal.

Para dar cumplimiento a lo anterior se llevaron a cabo las siguientes acciones:

1. Designación de 27 Enlaces de Mejora.
2. Integración de 23 Comités de Calidad.
3. Difusión de los lineamientos del Programa Municipal de Mejora de la Gestión.
4. 491 asesorías otorgadas a los Enlaces de Mejora.
5. 208 Mesas de Trabajo con Enlaces y Comité de Mejora.

6. Celebración del primer taller de capacitación para los 27 Enlaces de Mejora.
7. Celebración del taller de inducción al Cluster LAI/MIT para los 27 Enlaces de Mejora.
8. Aplicación de autoevaluaciones a 26 Dependencias y Entidades en temas de: Liderazgo, Personal, Política y Estrategia, Alianzas y Recursos, Procesos y Medición.

Durante el periodo que se reporta, los logros son los siguientes:

- 1) Elaboración conjunta de la Misión, Visión y Objetivo General de 26 Unidades Administrativas.



- 2) Elaboración de 26 diagnósticos a 26 Unidades Administrativas, para identificar las fortalezas y oportunidades de las áreas.
- 3) Resumen del diagnóstico de las autoevaluaciones del Ayuntamiento en temas de: Liderazgo, Personal, Política y Estrategia, Alianzas y Recursos, Procesos y Medición.
- 4) Identificación de 140 mejoras de procesos y acciones correctivas, entre las cuales podemos mencionar:
 - ✓ A través del Programa de Trámites y Servicios Interactivo hacia un Gobierno Digital se mejoraron los servicios públicos ofrecidos por las Dependencias y Entidades.
 - ✓ Optimización de recursos materiales, técnicos y financieros, mediante la sensibilización a servidores públicos, capacitaciones, implementación del programa de las 5'S, validación y verificación de procesos.

La Contraloría Municipal mediante este programa y de manera estratégica, pretende impulsar al Ayuntamiento de Puebla hacia:

- ✓ Un Gobierno Eficiente.
- ✓ Un Gobierno de Calidad.
- ✓ Un Gobierno Profesional.
- ✓ Un Gobierno Digital.
- ✓ Un Gobierno con Mejoras.
- ✓ Un Gobierno Honesto y Transparente.

Acuerdo de Participación del Ayuntamiento de Puebla en el "Cluster Lean Advancement Initiative MIT/UPAEP"

Se firmó el Acuerdo de Participación del Ayuntamiento de Puebla en el "Cluster Lean Advancement Initiative MIT/UPAEP" con el Rector de la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla (UPAEP) Dr. José Alfredo Miranda López que beneficiará no solo al gobierno en turno, sino también al Municipio en su conjunto, con la finalidad de crear valor adicional y superar las expectativas de los ciudadanos en torno a los procesos, trámites y servicios de gobierno. "Lean Enterprise" es un cambio fundamental en la forma de pensar y actuar de las personas, que conduce a la excelencia, se enfoca en identificar y eliminar fuentes de desperdicio e ineficiencia con el objetivo de crear valor. Para pertenecer al Cluster LAI MIT, como "Organizational Affiliate" se ha establecido una inversión de USD\$2,000.00 al año por organización.

Impulsar una cultura que promueva la identidad y compromiso en los servidores públicos.

○ **Boletín del Servidor Público.**

Elaboración del Boletín del Servidor Público de forma mensual y difusión a través de los enlaces de mejora de las Dependencias y Entidades, así como la publicación en la página web del Ayuntamiento, dando a conocer temas que conciernen a los servidores públicos a fin de que estén informados sobre la normatividad legal e institucional que nos rige; así como de la situación actual de la administración municipal en distintos rubros.

Consolidar las bases institucionales para contar con finanzas sanas y aumentar la recaudación.

○ **Coordinar la participación del Ayuntamiento de Puebla en el Programa REFIM**

Se determinó continuar con el “Programa de Reconocimiento al Fortalecimiento Institucional Municipal” (REFIM), y seguir coordinando su aplicación con las diferentes Dependencias del Gobierno Municipal. Por lo anterior, se celebró un Contrato de Prestación de Servicios entre el H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla y la Asociación Civil denominada “International City Management Association de México, A.C.”, (ICMA), fortaleciendo la consolidación institucional.

El programa tiene como objetivo reconocer y estimular a las autoridades municipales que trabajan la estructura y afianzamiento institucional, que asegure las buenas prácticas y continuo desempeño en el corto, mediano y largo plazo y se perfeccionen con los cambios de gobierno, canalizando el liderazgo de las autoridades y los funcionarios hacia el robustecimiento de la estructura organizacional, generando un ambiente propicio para la mejora en la calidad de vida de los habitantes del Municipio.

De acuerdo a la metodología del programa, para generar la institucionalidad deseada es necesario medir el nivel de fortalecimiento de 91 variables o temas que están organizadas en rubros, dentro de 4 áreas estratégicas:

| Área | Total de Variables | Variables pendientes de acreditar (31 - jul - 10) |
|------------------|--------------------|--|
| Finanzas | 33 | 27 |
| Planeación | 17 | 14 |
| Recursos Humanos | 30 | 24 |
| Marco Legal | 11 | 9 |
| Suma | 91 | 74 |

El grado de Reconocimiento del Municipio se determina por el cumplimiento de las normas y parámetros establecidos para cada una de las cuatro áreas a evaluar.

Acciones realizadas:

Se realizaron reuniones de trabajo con los Enlaces y encargados de las áreas, así como con personal del IMPLAN, referidas básicamente a la construcción de Fichas Técnicas de los Indicadores, mismas que no existían. Asimismo se efectuaron reuniones de trabajo con un representante de ICMA y Enlaces, en lo referente al tema de construcción de las Fichas Técnicas de los Indicadores.

Logros:

Se logró la interacción con todas las unidades administrativas que participan en el programa. Actualmente, el Municipio de Puebla tiene el Reconocimiento de Segundo Grado en el Área de Finanzas y el Reconocimiento de Tercer Grado en las Áreas de Planeación, Recursos Humanos y Marco Legal. Las acciones señaladas son la base para lograr en la próxima evaluación, a realizarse en el mes de abril de 2012, ser el primer Municipio en el país en lograr el Tercer Grado de Institucionalidad en lo general.

Revisar, analizar, registrar los trámites y servicios que ofrece el Ayuntamiento para su publicación en la página Web del Ayuntamiento y proponer reformas a los ordenamientos jurídicos aplicables al Municipio de Puebla.

○ **Registrar la actualización de los Manuales Administrativos de las dependencias y entidades.**

Respecto a la normatividad interna, a fin de establecer en forma ordenada y sistemática las instrucciones, términos, límites así como las funciones por cada área con sus respectivos mandos jerárquicos que originen la buena coordinación y control de acciones, se revisaron y registraron 25 manuales administrativos, 2 manuales operativos y 632 formatos de uso externo e interno.

Como acciones implementadas para el cumplimiento de lo señalado en el párrafo anterior y derivado del cambio de la plantilla de personal en las dependencias y entidades, se elaboró un plan de trabajo para la capacitación de los enlaces responsables de la elaboración de los manuales de Organización y Procedimiento. De esta manera se logró que el personal asignado cuente con la metodología y herramientas técnicas para su realización.

Para contribuir con el desarrollo administrativo en materia de mejora de procesos, se llevó a cabo el análisis, revisión, depuración y registro de los trámites y servicios que otorgan las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal, logrando la integración del Catálogo de Trámites y Servicios Municipales con 246 cédulas de información así como su publicación actualizada en la página web del Ayuntamiento.

En cumplimiento con las atribuciones señaladas en el Reglamento Interior de la Contraloría Municipal se elaboraron, registraron y emitieron los siguientes lineamientos y guías administrativas:

- ✓ Lineamientos para las revisiones administrativas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal
- ✓ Lineamientos Generales para la Integración del Padrón de Proveedores del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla
- ✓ Lineamientos del Programa Municipal de Mejora de la Gestión
- ✓ Lineamientos para la Operación del Programa de Trámites y Servicios Interactivos
- ✓ Guía para la elaboración de Manuales de Organización
- ✓ Guía para la elaboración de Manuales de Procedimientos
- ✓ Guía para la elaboración de Lineamientos
- ✓ Guía para la emisión de oficios, memorándum y circulares de las dependencias y entidades de la administración pública municipal
- ✓ Se revisaron y registraron los Lineamientos para la Requisición de Bienes y Solicitud de Servicios al Comité Municipal de Adjudicaciones emitidos por la SATI.

En seguimiento a la instrucción del Cabildo en la Sesión Extraordinaria del 8 de marzo de 2011, se llevo a cabo el registro de la estructura aprobada de 14 dependencias (incluyendo sus órganos desconcentrados), siendo estas las siguientes: Presidencia Municipal, Sindicatura Municipal, Secretaría del Ayuntamiento, Contraloría Municipal, Tesorería Municipal, Secretaría de Gobernación, Secretaría de Desarrollo Social y Participación Ciudadana, Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información, Secretaría de Desarrollo Económico y Turismo, Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas, Secretaría de Medio Ambiente y Servicios Públicos del Municipio de Puebla, Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal, Coordinación de Comunicación Social y Coordinación General de Transparencia.

De igual forma y en apego a lo establecido en el artículo 9 fracción XLIX del Reglamento Interior de la Contraloría Municipal, se asignó el registro correspondiente a las 6 entidades siguientes: Sistema Municipal DIF, Organismo Operador del Servicio de Limpia del Municipio de Puebla, Instituto Municipal de Arte y Cultura de Puebla, Instituto Municipal del Deporte de Puebla, Industrial de Abastos Puebla e Instituto Municipal de la Juventud.

Asimismo se efectuó el análisis de las propuestas de modificación a las estructuras de la Secretaría de Medio Ambiente y Servicios Públicos y de Sindicatura Municipal, a fin de fortalecer las funciones de servicios públicos a

la ciudadanía, mismas que fueron aprobadas en Sesiones de Cabildo de fechas 14 de Julio y 14 de Diciembre de 2011 respectivamente.

En consecuencia el Honorable Cabildo instruyó en Sesión del 8 de Marzo de 2011, a la Contraloría Municipal para que conjuntamente con la Sindicatura Municipal, estudiarán, analizarán y emitirán opinión jurídica respecto de las disposiciones reglamentarias de las dependencias que sufren modificaciones en su estructura orgánica, consistiendo en el estudio de: 6 reglamentos nuevos y la modificación a 4 vigentes por lo que se da cumplimiento a la instrucción antes señalada. Además de participar en las mesas de trabajo de la Comisión de Gobernación y Justicia, con la aprobación de los siguientes Reglamento Interiores:

| Reglamento Interior | Aprobado en: |
|--|--|
| 1. Reglamento Interior de la Secretaría de Medio Ambiente y Servicios Públicos | Sesión Ordinaria de Cabildo de fecha 14 de Julio |
| 2. Reformas y adiciones a diversas disposiciones al Reglamento Interior de la Coordinación General de Transparencia y del Comité Ciudadano para la Transparencia | Sesión Ordinaria de Cabildo de fecha 11 de Agosto |
| 3. Reformas, adiciones y derogaciones a diversas disposiciones al Reglamento Interior de la Secretaría de Gobernación | Sesión Extraordinaria de Cabildo de fecha 26 de agosto |
| 4. Reformas, adiciones y derogaciones al Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal | Sesión Extraordinaria de Cabildo de fecha 26 de agosto |
| 5. Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Social y Participación Ciudadana | Sesión Ordinaria de Cabildo de fecha 8 de septiembre |
| 6. Reglamento Interior de la Tesorería Municipal | Sesión Ordinaria de fecha 8 de septiembre |
| 7. Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Económico y Turismo | Sesión Ordinaria de Cabildo de fecha 13 de Octubre |
| 8. Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas | Sesión Ordinaria de Cabildo de fecha 13 de Octubre |
| 9. Reglamento Interior de la Sindicatura Municipal | Sesión Ordinaria de Cabildo de fecha 14 de Diciembre |

Por lo que respecta al Reglamento Interior de la Coordinación General de Políticas Públicas e Innovación Gubernamental, enlistado en la instrucción antes mencionada, se llevó a cabo su análisis, sin que el mismo se aprobara toda vez que se extingue al crearse el IMPLAN.

Con fundamento en lo establecido por la Ley Orgánica Municipal y el Reglamento Interior de la Contraloría Municipal, se llevó a cabo el estudio y análisis de los proyectos de Reglamentos Interiores del Instituto de la Juventud del Municipio de Puebla, aprobado en Sesión Ordinaria de Cabildo de fecha 8 de septiembre y del Mercado de Sabores Poblanos. Comida Típica, mismo que fue sometido a la Comisión respectiva para su aprobación, y en el caso de Industrial de Abastos Puebla se emitió opinión al Organismo Descentralizado para su solventación.

De igual forma, se participó en la mesa de trabajo de la Comisión de Gobernación y Justicia en la revisión y actualización del Código Reglamentario para el Municipio de Puebla en materia de Comercio Ambulante, Semifijo y Prestadores Ambulantes de Servicios en la Vía Pública del Municipio de Puebla, lográndose con ello la actualización de dicho ordenamiento.

5.5 Línea Estratégica

Gobierno Digital

Promover el manejo eficiente de los recursos financieros, a partir del uso de herramientas tecnológicas para simplificar trámites internos y externos.

○ Trámites y Servicios Interactivo

Ante la problemática existente en los trámites y servicios que otorga el Ayuntamiento de Puebla y con el objetivo de contribuir a fortalecer la transparencia y mejorar los procesos internos de las Dependencias y Entidades, se implementó una estrategia de mejora a través de una reingeniería de los Trámites y Servicios:

Estrategia como 1ª fase:

- ✓ Rediseñar la página web de Trámites y Servicios de forma dinámica y funcional.
- ✓ Trazabilidad y dimensionamiento de datos e imagen integral.
- ✓ Diseñar la página web con una imagen innovadora e intuitiva.
- ✓ Consolidar en 31 temas de consulta los 246 trámites y servicios registrados que otorga el Ayuntamiento.
- ✓ Diseñar la consulta de información en 3 niveles en una sola página dinámica.
- ✓ Consolidación e integración de servicios por procesos.
- ✓ Consolidación e integración de los formatos y formas para la gestión de un servicio.
- ✓ Consulta y emisión vía internet de formatos y formas.
- ✓ Incrementar los trámites y servicios otorgados a los ciudadanos.
- ✓ Generación de una plataforma de base de datos hacia un Gobierno Digital.

Estrategia como 2ª fase:

Con lo anterior, se promoverá ante la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información la automatización de los Trámites y Servicios que ofrece el Ayuntamiento a la Población.

○ Elaborar dictamen sobre el sistema administrativo SAP.

Se contrató a un consultor en materia de tecnologías de la información con el propósito de realizar el diagnóstico de sistemas, bases de datos y procesos de manera integral, principalmente al sistema SAP y a otros programas con que opera el Ayuntamiento, detectando deficiencias debido a la falta de revisión y actualización, por lo cual se determinó que:

- ✓ El proyecto SAP no está operando en su totalidad ya que existen varios pendientes a nivel funcional, de operación y reportes, no se encuentra operando de manera satisfactoria en su integración con el Sistema de Información Catastral "SIC".
- ✓ Existe una carencia en la definición de los perfiles de usuario actuales.
- ✓ No se encuentra funcional para realizar implementaciones integradas con los sistemas periféricos sobre el manejo de Catastro, Padrones, Licencias, Infracciones, Notificaciones, etc.
- ✓ El Ayuntamiento cuenta con problemas de operación, producto de fallas en la integridad y en la consistencia de la información al heredar aplicaciones que fueron liberadas sin los debidos procesos de validación, pruebas y captación en Diciembre 2010.

5.6 Línea Estratégica

Planeación Estratégica Municipal

Identificar e implementar acciones preventivas y correctivas para asegurar el cumplimiento del plan municipal de desarrollo, programas y acciones de las dependencias y entidades municipales.

○ **Verificar documentalmente el cumplimiento de los programas y acciones de las Dependencias y Entidades del H. Ayuntamiento.**

Se realizó la revisión de gabinete a las carpetas de los Programas Operativos Anuales (POA'S) de 23 Unidades Administrativas; asimismo, se revisaron los avances y evidencias documentales reportados al 31 de julio, los hallazgos encontrados se reportaron a los enlaces para su atención, seguimiento y solventación, mismos que quedaron al 100%.

La captura de la información correspondiente al avance de los programas operativos, se realizó en el Sistema de Evaluación al Desempeño Municipal (SEDEM), en tiempo y forma, de acuerdo a los requerimientos del área correspondiente del Instituto Municipal de Planeación (IMPLAN).

Asimismo, en coordinación con la Dirección de Planeación Estratégica del IMPLAN, se revisaron y validaron las cifras reportadas por las dependencias para el Primer Informe de Gobierno, con corte al 31 de diciembre de 2011.

Conclusión

En el transcurso del año 2011, la Contraloría Municipal desarrolló las estrategias necesarias tendientes a la mejora del desempeño del Ayuntamiento coadyuvando a potenciar los recursos institucionales logrando ser más eficientes y eficaces en su operación y administración, a la vez de fomentar la identidad institucional proponiendo mecanismos y herramientas de control interno en el manejo de los recursos y patrimonio municipal, promoviendo la automatización de procesos, lo que repercutió en el aseguramiento del ejercicio de una cultura de legalidad, transparencia y rendición de cuentas; recuperar la confianza de la sociedad al contar con servidores públicos comprometidos; promover la continuidad gubernamental y lograr una mayor participación ciudadana.

Las estrategias y líneas de acción trazadas en el Plan Municipal de Desarrollo en su Eje. 5, “Mejores Prácticas Municipales” y en apego a las atribuciones y actividades encomendadas a esta Contraloría, fueron atendidas en primer lugar por ser del ámbito de competencia de este Órgano de Control y en segundo lugar por el compromiso y responsabilidad con que cuenta el equipo de trabajo, fomentando el sentido de pertenencia e identidad institucional, impulsando sus habilidades y destrezas para contribuir al cumplimiento de los objetivos de la Administración Pública Municipal, generando un ambiente laboral congruente con la calidad total y “la Eficiencia que Queremos”.

Gracias.

