



**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 Cabido en Sesión Extraordinaria del 30 de enero del 2013**, rinde el suscrito C.P. Santiago Martínez Sánchez en su carácter de **CONTRALOR del Gobierno Municipal de Puebla**, respecto del segundo 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 Municipal..... 4*

*Conclusión..... 27*



## Presentación del Titular

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 111 de la Ley Orgánica Municipal, al acuerdo de Cabildo de fecha 30 de enero del año en curso, y en apego al Reglamento Interior de la Contraloría Municipal, se informa de las actividades conforme al Plan Municipal de Desarrollo 2011-2014.

Aunado a lo anterior, se presenta el informe de la Contraloría Municipal por el año 2012, destacando acciones que fortalecen el Programa de Control de Auditoría a Obra Pública que audita el proceso de planeación, programación y presupuestación de la Obra Pública Municipal, esto con el objeto de verificar desde el cumplimiento de los procedimientos administrativos en la elaboración de expedientes técnicos hasta, la adjudicación de la obra pública y entrega-recepción de la misma.

En este mismo orden, la Contraloría Municipal verificó la correcta aplicación de los recursos humanos, materiales y financieros, así mismo auditó los procedimientos administrativos y de control de las Dependencias y Entidades que pudieran ocasionar quebrantos patrimoniales al Ayuntamiento.

Se promovieron acciones anticorrupción para combatir malas prácticas de servidores/as públicos/as y asegurar la transparencia y efectividad del Gobierno Municipal, así como el desempeño y actuación en estricto apego al marco jurídico que permitan maximizar los recursos, a fin de mejorar la calidad en la prestación de los servicios.

Se implementaron acciones en materia de: desarrollo administrativo; normatividad institucional; así como el seguimiento y verificación al Programa Operativo Anual en las Dependencias y Entidades. En este mismo orden de ideas, se dio continuidad al Programa Municipal de Mejora de la Gestión que coadyuva con el objetivo planteado por la presente administración para recuperar la confianza y credibilidad de la ciudadanía, mediante la transparente y oportuna rendición de cuentas, en donde se conjuga la aplicación de controles normativos, financieros y administrativos al interior del Gobierno Municipal.

**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 Administración Pública Municipal.

#### **5.1 Línea Estratégica**

*Fomentar una cultura de transparencia mediante la difusión del desempeño gubernamental, el acceso a la información, el apego a la normatividad, manteniendo comunicación directa con la ciudadanía.*

##### *I. Subcontraloría de Auditoría a Obra Pública y Suministros*

#### **Fortalecer el Programa de Control y Auditorías de Obra Pública Auditar el Proceso de Planeación, Programación, Presupuestación y Ejecución de la Obra Pública Municipal.**

- *Auditar el Proceso de Planeación, Programación y Presupuestación de la Obra Pública Municipal y servicios relacionados de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal; para verificar el cumplimiento de los procedimientos administrativos en la elaboración e integración de los expedientes técnicos de acuerdo al programa anual de obras 2012.*
  - En la Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas, se realizó auditoría a la Dirección de Obras Públicas referente a 278 Expedientes Técnicos; que representan el 92 % de las 300 obras reportadas como adjudicadas por la Secretaría antes señalada. Resultando la **mejora** en la formulación e integración de los expedientes **técnicos** con base en el esquema de un índice que permitió la determinación de la documentación e información mínima que deben contener. Asimismo, en coordinación con la Tesorería Municipal, **se condicionó** la Autorización de Suficiencia Presupuestal en tanto no quedaran integrados los expedientes técnicos, independientemente de la Dependencia que la solicita y ejecuta.
  - En la Secretaría de Desarrollo Social y Participación Ciudadana, se realizó auditoría a la Dirección de Política Social y Economía Social referente a 78 Expedientes Técnicos correspondientes a obras y acciones del Programa Municipal "Construyamos Juntos" 2012; que representan el 72.9% de los 107 expedientes autorizados en el Comité Técnico: Programa que fue sujeto a reformas, adiciones y disposiciones de las "Reglas de Operación"; estableciéndose el esquema de un índice que permita la determinación de la documentación e información mínima que deben contener los expedientes; se definió la apertura programática y la declaratoria de viabilidad, entre otros requisitos.

- *Realizar auditorías a la Obra pública Municipal y servicios relacionados con la misma de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal; con el fin de comprobar que los procedimientos administrativos se realicen en apego a la normatividad aplicable.*

- Se realizó la auditoría a los procedimientos de Alineamiento y Número Oficial, Licencias Mayores y Menores, Factibilidad, Constancias, Licencias de Uso de Suelo, Fraccionamientos, Supervisión y Directores Responsables de Obra del 2012; se revisaron 75 expedientes, seleccionados de manera puntual en las distintas áreas de la Dirección de Desarrollo Urbano; se mejoró la formulación e integración de los expedientes por tipo y se agilizó el tiempo del trámite.
- Se realizó la auditoría a los procedimientos de la Dirección Ejecutiva para el Medio Ambiente. Se revisaron 17 expedientes de 55 puentes peatonales; 13 de anuncios autosoportados denominativos y 10 espectaculares de un universo de 60 y 10 vallas publicitarias de 45; se mejoró la integración y actualización de los expedientes de Licencias y Permisos Publicitarios.
- Se realizó auditoría al rubro "Precios Unitarios" de la Dirección de Obras Públicas.

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

- *Auditar los Procedimientos de Adjudicación de la Obra Pública Municipal y servicios relacionados con la misma de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal; para verificar que se realicen en apego a la normatividad aplicable.*

- De conformidad con el Capítulo III y Título Segundo de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con la Misma para el Estado de Puebla; se auditaron 300 procedimientos de Adjudicación de la Obra Pública Municipal y Servicios Relacionados; vigilando que las autoridades ejecutoras de obra pública y de servicios relacionados con la misma, realicen debidamente los procedimientos de adjudicación, dando cumplimiento con la legislación de la materia y las demás disposiciones aplicables.

- *Realizar visitas físicas de seguimiento, verificaciones físicas intermedias y verificaciones físicas a finiquitos; así como revisiones administrativas a las obras públicas y servicios relacionados con la misma, para cumplir con la ejecución, terminación y recepción en cumplimiento a la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas Federal y Estatal al igual que a la normatividad aplicable.*

- De las actuaciones realizadas para la comprobación de la correcta aplicación del gasto en cumplimiento a la Ley de Obra Pública y Servicios Relacionados con la Misma para el Estado de Puebla, Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas y sus respectivos reglamentos así como de la Normatividad Presupuestal para la Autorización y Ejercicio del Gasto Público de la Administración Municipal 2009 – 2011; se informa que durante 2012 de un total de 300 contratos suscritos en la Dirección de Obras Públicas; se realizaron 1,260 verificaciones físicas a las obras y servicios; de las cuales 329 fueron seguimientos para verificar el avance, acciones preventivas realizadas y comportamiento posterior a la entrega dentro de la vigencia de las fianzas de vicios ocultos, 418 fueron revisiones administrativas y físicas a estimaciones parciales de obras y servicios, así como 513 revisiones administrativas y físicas a estimaciones finiquito de obras y servicios; asimismo se participó en 513 actos de entrega – recepción,

logrando mejorar la calidad en cuanto a los materiales y procesos constructivos, durante la obra y posterior a la entrega.

- *Asistir a las sesiones del Comité Municipal de Obra Pública y servicios relacionados, como Responsable del Listado de Contratistas Calificados y Laboratorios de Pruebas de Calidad.*
  - Se asistió como Responsable del Listado a doce sesiones, de las cuales once han sido de carácter Ordinario y una de carácter Extraordinario, proponiendo la modificación del Reglamento Interior del Comité así como de sus políticas, estrategias y lineamientos.
- *Otorgar el registro de inscripción y revalidación del Listado de Contratistas Calificados y Laboratorios de Pruebas de Calidad.*
  - Se otorgaron 190 inscripciones y 244 revalidaciones al Listado de Contratistas Calificados y Laboratorios de Pruebas de Calidad, verificando la legalidad de los documentos presentados, dando como resultado empresas sancionadas, reduciendo la intención de repetirlo y suspendiendo temporalmente las revalidaciones de éstas, en tanto los Contratos suscritos durante el ejercicio anterior se encontrarán pendientes de cierre, logrando que se acelerara el proceso del finiquito de los mismos.
  - Se emitieron 434 Resoluciones de Aceptación y 542 Informes Preliminares de Observaciones, también se llevó el control de las solicitudes presentadas para obtener la calificación para el registro en el Listado de Contratistas Calificados y Laboratorios de Pruebas de Calidad.
  - Se incorporó en los contratos de ejecución de Obra Pública, la obligatoriedad de que las empresas contratadas para la ejecución de las mismas, cuenten con un Laboratorio de Control de Pruebas de Calidad inscrito en el Listado de Contratistas Calificados y Laboratorios de Pruebas de Calidad, verificando físicamente su registro, dando como resultado la depuración del Padrón.

## *II. Subcontraloría de Auditoría Contable y Financiera*

### ***La Contraloría Municipal verifica la correcta aplicación de los Recursos Financieros y Procedimientos Administrativos y de Control.***

#### **Auditar Financieramente a la Secretaría del Medio Ambiente y Servicios Públicos.**

Se auditó el proceso administrativo para la aplicación de los recursos públicos por parte de la Secretaría, revisando las Órdenes de Pago y Órdenes Compromiso correspondientes a los ejercicios 2011 y 2012, que incluyen Adjudicaciones, Contratos, Facturas, Reembolsos del Fondo Revolvente, Viáticos y Pagos Anticipados.

#### **Auditar el proceso administrativo para la aplicación de los recursos públicos de los indirectos del 3 % del Ramo 33.**

Se revisó la aplicación del gasto correspondiente a los indirectos del 3% del Ramo 33 ejercicio 2011, verificando que se realizara de conformidad a la normativa aplicable.

## ***Impulsar un Programa de Auditoría 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.*

- Durante el ejercicio 2012 se tuvo un incremento del 40% de Auditorías Específicas respecto al año 2011, siendo éstas las siguientes:
  - a) En la Tesorería Municipal se realizaron dos auditorías específicas:
    - 1. En el Departamento de Control de Recaudación e Infracciones de la Dirección de Ingresos.
    - 2. En el Departamento de Impuestos Inmobiliarios de la Dirección de Catastro.
  - b) En la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información, se realizaron cinco auditorías específicas:
    - 1. Al Programa de Capacitación Profesional a Nivel Posgrado de la Dirección de Recursos Humanos.
    - 2. Coordinación Administrativa.
    - 3. Dirección de Adjudicaciones (auditoría permanente).
    - 4. Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales en los Departamentos de:
      - Materiales, Suministros e Inventarios, en el área de Combustibles y Lubricantes.
      - Control Vehicular.
- En ambos casos, se determinaron 97 observaciones de carácter administrativo que fueron desahogadas durante el proceso de la revisión, dando como resultado mejorar el control interno, generando eficiencia y transparencia a la operación.

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

- Durante el ejercicio 2012 se tuvo un incremento del 450% de Auditorías Extraordinarias respecto al 2011, con las siguientes verificaciones:
  - a) Cuatro auditorías extraordinarias en la Tesorería Municipal en las áreas de:
    - 1. Digitalización.
    - 2. Registro de Egresos.
    - 3. Registro de Ingresos y Arqueos a las áreas de Cajas.
    - 4. Fondo de la Coordinación Administrativa.
  - b) Siete auditorías extraordinarias a la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información consistiendo en:
    - 1. Arqueos a la Coordinación Administrativa.
    - 2. Gastos de Festejos Navideños 2011.
    - 3. Área de Almacén de Papelería.
    - 4. Aulas de medios.
    - 5. Cableado Estructural.

6. Mantenimiento de Fuentes.

7. Registro, Captura y Visualización de Lotes y Nichos del Panteón Municipal.

Las observaciones quedaron solventadas dentro de las 97 que se mencionaron en el párrafo anterior.

- *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 siete auditorías:
    - a) Instituto Municipal del Deporte de Puebla.
    - b) Instituto Municipal de Arte y Cultura.
    - c) Sistema Municipal DIF.
    - d) Instituto de la Juventud del Municipio de Puebla.
    - e) Instituto Municipal de Planeación (en dos ocasiones).
    - f) Organismo Operador del Servicio de Limpia del Municipio de Puebla.
  - Como resultado o logro de dichas auditorías las diversas observaciones detectadas se solventaron en tiempo y forma, y la Contraloría Municipal impulsó la mejora de procesos y control interno de la Gestión Pública Municipal.
  
- *Realizar revisiones extraordinarias en los Organismos Descentralizados.*
  - En cuanto a estas revisiones, se efectuaron dos auditorías de control interno:
    - a) Instituto de la Juventud del Municipio de Puebla.
    - b) Instituto Municipal de Planeación.
  - Adicionalmente se practicó una auditoría específica a Industrial de Abastos Puebla al rubro de nóminas.
  - Cabe mencionar que los logros obtenidos en este apartado, fueron la implementación de mejores prácticas del control interno en los organismos mencionados.
  
- *Verificar mediante revisiones y auditorías programadas la correcta administración de los recursos humanos, materiales y financieros en las Dependencias del H. Ayuntamiento de Puebla.*
  - Se realizaron seis auditorías integrales siendo las Dependencias revisadas:
    - a) La Coordinación General de Transparencia;
    - b) Secretaría de Desarrollo Social y Participación Ciudadana;
    - c) Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal;
    - d) Sala de Regidores;
    - e) Secretaría Particular de la Presidencia; y
    - f) Contraloría Municipal.
  - Adicionalmente se realizaron tres auditorías específicas siendo estas:
    - a) Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal en el Programa de Subsidios para la Seguridad Pública Municipal (SUBSEMUN 2011).
    - b) Secretaría de Desarrollo Económico y Turismo en Plantilla de Personal.



- c) Secretaría de Gobernación en cuanto a los Recursos Financieros de la Junta Auxiliar de San Jerónimo Caleras.
  - De las auditorías específicas, se remitieron dos para el inicio de la investigación correspondiente a la Subcontraloría de Responsabilidades y Situación Patrimonial siendo estas la Auditoría al Programa Hábitat de la Secretaría de Desarrollo Social y Participación Ciudadana y la Auditoría a los Recursos Financieros de la Junta Auxiliar de San Jerónimo Caleras; de las auditorías restantes se cuenta con la certeza del manejo adecuado de los recursos humanos, materiales y financieros.
- *Realizar a petición de los titulares auditorías y revisiones extraordinarias en las Dependencias del H. Ayuntamiento*
- Dentro de este concepto se efectuaron nueve revisiones siendo las siguientes:
    1. Secretaría de Desarrollo Económico y Turismo en el rubro de Ingresos del Mercado de Sabores Poblanos. Comida Típica.
    2. Cuatro a la Secretaría de Desarrollo Social y Participación Ciudadana en los programas de:
      - a) Apoyos a Indígenas Letrinas Ecológicas y Estufas Ahorradoras.
      - b) Láminas y Fertilizantes.
      - c) Promotores Comunitarios, Adultos Mayores y Prestadores de Servicio Social.
      - d) Partida de Ayudas Culturales y Sociales.
    3. Dos de la Secretaría de Gobernación en los programas:
      - a) Construyamos Juntos en la Junta Auxiliar de la Resurrección.
      - b) Partida de Ayudas Culturales y Sociales.
    4. Dos revisiones específicas a la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal se realizaron dos revisiones específicas:
      - a) Centro de Emergencia y Respuesta Inmediata (CERI) abarcando recursos materiales.
      - b) Sitios de Repetición y Radios.

El resultado de estas revisiones incidió en que la Contraloría Municipal hiciera las recomendaciones al control interno de acuerdo a las Reglas de Operación correspondientes y transparentar el manejo de los mismos.

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

- Se participó en las 46 sesiones que efectuó el Comité Municipal de Adjudicaciones para la apertura de propuestas, aclaración de dudas de las/los licitantes participantes y emisión de fallos.
- *Actualizar el Padrón de Proveedores a través de las solicitudes de inscripción y/o revalidación.*
- Con fundamento en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal y con el propósito de facilitar a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal, la información necesaria que permita obtener las mejores condiciones de oferta y contratación, se integró un Padrón de Proveedores confiable y actualizado, con todas aquellas personas físicas o morales que

cuentan con capacidad de proporcionar bienes o prestar servicios al H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla, para ello:

- a) Se depuró la base de datos eliminando a los proveedores con estatus inactivo y fecha de inscripción durante los años 2005, 2006, 2007 y 2008.
  - b) Se adecuó el marco normativo de la participación de las personas físicas y morales en los distintos procesos de adjudicación mediante el Sistema de Registro de Proveedores (SIREP).
  - Adicionalmente, el Departamento de Padrón de Proveedores atendió **5,350** solicitudes de información relativas al registro y/o refrendo en el padrón, lo cual arrojó la inscripción durante este periodo de **280** nuevos proveedores/as y la revalidación de **233** proveedores/as, de los cuales se cancelaron **9** registros por incumplimiento de requisitos.
- *Evaluar el desempeño de todos los proveedores, contratados por las Dependencias y Entidades del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla.*
- Los proveedores contratados por las Dependencias y Entidades del Gobierno Municipal, son parte fundamental para el desarrollo laboral de ciertas actividades; por tal motivo, las coordinaciones administrativas evalúan trimestralmente a través de una encuesta, el servicio proporcionado para contar con una mejora continua del proceso de contratación. En este año de administración, se realizaron **394** evaluaciones, reflejando estándares satisfactorios de su desempeño.
  - Gracias a las nuevas acciones implementadas, se ha logrado un incremento del **98.98%** en evaluaciones a proveedores contratados, en comparación con el año 2011.

### **Coordinación de Revisión de Fondos Federales.**

Se llevó a cabo la evaluación y verificación del origen de los recursos (Fondos Federales) para que la información del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla arroje fehacientemente la situación económica y financiera en este rubro y se dé cumplimiento a la normatividad aplicable.

En coordinación con el Departamento de Comisarios a Organismos Descentralizados se realizó el seguimiento para:

1. Los estados financieros por fondo y consolidados, módulo de bienes patrimoniales y comportamiento presupuestal, en el Sistema Contable Gubernamental (SCGII), en seis Organismos Descentralizados que presentan Cuenta Pública ante la Auditoría Superior del Estado de Puebla.
2. Asesorías permanentes a los Organismos Descentralizados para la adopción de la Armonización Contable en concordancia con lo establecido en la Ley General de Contabilidad Gubernamental.
3. Verificar el cumplimiento por parte de la empresa (Strategy) encargada de la implementación del sistema SAP BUSINNES ONE en lo referente a la Armonización Contable.

Las recomendaciones fueron atendidas por parte de los Organismos Descentralizados para la presentación de estados financieros: Al 7 de diciembre del 2012, se realizó el alta de usuarios y contraseñas en el Sistema de Diagnóstico y Evaluación de la Armonización Contable (SIV@) que emite la CONAC, arrojando un significativo avance en la adopción e implementación de dicha armonización.

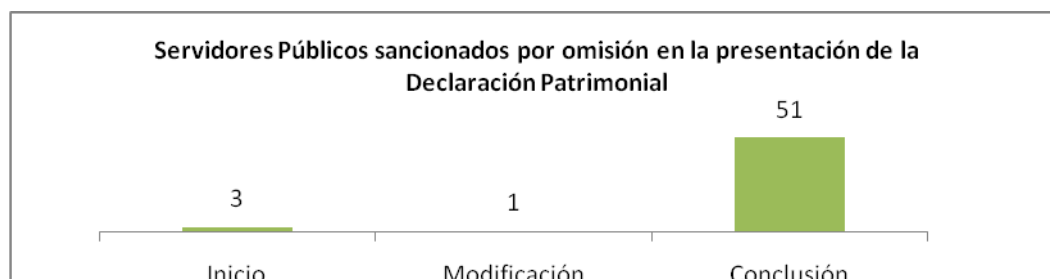
Conjuntamente con el Departamento de Auditoría a Tesorería y Administración, se realizaron dos auditorías a la Dirección de Contabilidad (Departamentos de Registro de Ingresos y Egresos, referente a los Fondos Hábitat

Vertiente General y Hábitat Centro Histórico): El análisis efectuado en la revisión de estos fondos, generó que se aplicaran políticas de corrección en los procedimientos para el manejo de los fondos federales.

### III. Subcontraloría de Responsabilidades y Situación Patrimonial

#### **Implementar un Plan Anticorrupción con estrategias para combatir malas prácticas entre 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.*
  - Una de las obligaciones de las/los servidoras/es públicas/os, es la presentación de su declaración patrimonial ante la Contraloría Municipal, instrumento de control que les permite rendir cuentas obligándose a cumplir con su encargo con transparencia, honestidad y eficacia, y con estricto apego a la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla. Con estas acciones se previene la corrupción, se da seguimiento a la evolución patrimonial y se integran los expedientes para que sean utilizados como prueba de enriquecimiento ilícito.
  - A efecto de dar cumplimiento a esta actividad se establecieron una serie de medidas con el objeto de hacer saber a las/los servidores públicos su obligación de presentar la Declaración Patrimonial ante esta Contraloría Municipal, consistentes en oficios, carteles, trípticos y la actualización del Sistema de Situación Patrimonial en Línea (SITPEL). Se recibieron, registraron y resguardaron 1 mil 741 declaraciones de situación patrimonial, clasificadas como a continuación se describe:
    - 377 Declaraciones Patrimoniales de Inicio de Cargo.
    - 1093 Declaraciones Patrimoniales de Modificación.
    - 271 Declaraciones Patrimoniales de Conclusión.
  - Se sancionó a 55 servidoras/es públicas/os por la omisión en la presentación de la Declaración Patrimonial de la siguiente manera:
    - 3 por Declaración Inicial.
    - 1 por Declaración de Modificación.
    - 51 por Declaración de Conclusión



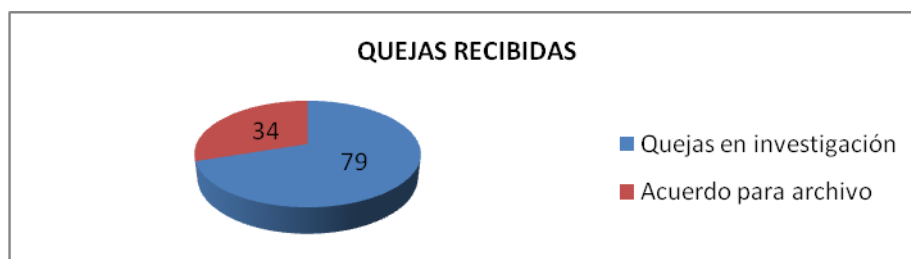
Fuente: Subcontraloría de Responsabilidades y Situación Patrimonial, Contraloría Municipal.

- De las sanciones enumeradas se recaudó la cantidad de **\$33,229.86** (Treinta y tres mil doscientos veintinueve pesos 86/100 M.N.)
  - En estricto apego a la ley se remitieron **38** expedientes al Departamento de Responsabilidades para iniciar el procedimiento de responsabilidad administrativa por omisión en la presentación de la Declaración de Situación Patrimonial correspondiente.
- *Recepción y trámite de amparos promovidos por los servidores públicos contra actos de la Contraloría Municipal y cumplir sentencias dictadas por la autoridad federal.*
- Para otorgar el debido trámite de los Juicios de Amparo promovidos en contra de los actos de la Contraloría Municipal y defender la legalidad de los actos reclamados, se siguió el procedimiento correspondiente, conforme a lo que establece la Ley de Amparo.
  - Las/os servidores públicos promovieron **18** amparos, mismos que se atendieron puntualmente a través de la rendición de informe previo y justificado, ofrecimiento de pruebas en su caso y comparecencia a audiencias.
- *Recibir, tramitar y dar resolución de recursos de revocación e inconformidad presentados por los servidores públicos y/o licitantes del Ayuntamiento.*
- La/el servidor público municipal y/o ciudadana/o que haya infringido la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla tiene la oportunidad de presentar el recurso de revocación e inconformidad por los actos o resoluciones en su contra, expresando los agravios que a su juicio le causen, a fin de que le sea admitido o desechado.
  - En este orden de ideas las/los servidores públicos promovieron **16** recursos, **7** de revocación y **9** de inconformidad en contra de los actos o resoluciones de la Contraloría Municipal, a los cuales se les dio el trámite respectivo de acuerdo a la ley.
- *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; y 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.*
- Los actos de Entrega-Recepción garantizan la transferencia formal de los recursos humanos, financieros y materiales, dan continuidad a la Gestión Pública Municipal en forma transparente con la información oportuna, permitiendo al servidor/a público/a entrante contar, con los elementos necesarios para cumplir cabalmente con sus tareas y obligaciones; así mismo se regulan aquellos actos y hechos que con motivo de sus actividades requieren las áreas responsables de la Administración Pública Municipal, en términos de la ley y lineamientos establecidos para cada caso.
  - Respecto a las actas de entrega-recepción se llevaron a cabo **187**, y se presenciaron **60** actas administrativas circunstanciadas, logrando la continuidad en los servicios públicos proporcionados a la ciudadanía, así como el registro y control eficaz de la transferencia de archivo sujeto a baja, destrucción de sellos y destrucción de documentos entre otros.
  - La Contraloría Municipal logró la firma de **11** convenios con servidores/as públicos/as del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla, a través de los cuales los responsables de unidades siniestradas se comprometen al pago del deducible mediante el descuento quincenal vía nómina, así mismo **1** convenio por robo de un

chaleco antibalas, y 1 convenio por robo de una laptop (todos de la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal), recaudándose la cantidad de **\$120,021.91** (Ciento veinte mil veintidós pesos 91/100 M.N.).

○ *Atender e integrar las quejas y denuncias para su trámite correspondiente.*

- El papel que corresponde al procedimiento disciplinario de las/os servidores públicos en el sistema jurídico mexicano, es el de sancionar conductas ilícitas que atenten los principios que rigen su desempeño en sus actividades públicas, así como castigar las que incumplan las obligaciones generales inherentes al empleo, cargo o comisión otorgado; teniendo como vía legal la interposición de una **queja o denuncia**, según sea el caso; el carácter preventivo de dicho procedimiento se basa en los principios que los rigen siendo de tipo ejemplar, con lo que se busca erradicar la corrupción y devolver a la ciudadanía a la que nos debemos el voto de confianza hacia su Gobierno.
- Ejercitada la acción de responsabilidad administrativa con base en lo establecido en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla, se da una respuesta al ciudadano por los actos de molestia cometidos en su agravo por algún servidor/a público/a.
- Se recibieron **113** quejas en contra de Servidores/as Públicos/as Municipales, de las cuales se inició con la integración de expedientes de investigación para acreditar o no la probable responsabilidad administrativa, se decretó agotada la fase de investigación y al no reunir los elementos requeridos recayó acuerdo para el archivo de **34** quejas, estando en proceso de allegarse de los datos necesarios para su integración de **79** quejas; así mismo, una vez que se contó con suficientes elementos de prueba, se turnaron **26** expedientes para inicio de procedimiento por responsabilidad administrativa.



Fuente: Subcontraloría de Responsabilidades y Situación Patrimonial, Contraloría Municipal.

○ *Servidores Públicos sancionados derivado del procedimiento administrativo de responsabilidades.*

- Conforme a lo previsto por la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla, se llevaron a cabo los Procedimientos Administrativos de Determinación de Responsabilidades, observando para el mismo fin lo que establecen las demás disposiciones legales aplicables, para salvaguardar la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia en el servicio público municipal.
- En este ámbito, se dio inicio al Procedimiento Administrativo de Determinación de Responsabilidades a **71** expedientes de servidores/as públicos/as, y **11** a proveedores, que derivan en dictar la resolución administrativa y sanción correspondiente, resultando en total **97** sanciones como se desglosa a continuación:  
**14** sanciones económicas a servidores/as públicos/as, **5** sanciones económicas a proveedores, **57** inhabilitaciones, **1** amonestación pública, **2** amonestaciones privadas, **11** suspensiones del empleo, cargo o comisión, **6** suspensiones a proveedores, y **1** destitución del empleo, cargo o comisión.

## **Establecer un sistema de seguimiento a quejas identificadas por los inspectores ciudadanos**

- *Atender y dar seguimiento a quejas por deficiencias en servicios públicos municipales, y denuncias por malas conductas de los servidores públicos, reportadas por los inspectores ciudadanos.*
  - En busca de una adecuada administración pública y en uso de la facultad prevista en la Ley Orgánica Municipal, el H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla en el año 2011 de manera conjunta con los Clubes Rotarios de Puebla, y la Asociación de Clubes de Servicio, celebraron la firma del convenio de colaboración administrativa, por el cual éstos últimos se obligaron a coadyuvar con el Ayuntamiento del Municipio de Puebla de manera activa en la detección y reporte de actos deficientes en la prestación de los servicios públicos que se otorgan, así como denunciar conductas indebidas cometidas por servidores/as públicos/as en ejercicio de sus funciones, esto a través de la creación de la figura del Inspector Ciudadano.
  - Mediante el adecuado seguimiento al programa se ha logrado cumplir con su cometido, al efecto se implementaron las acciones necesarias con las Unidades Administrativas correspondientes para su debida atención y respuesta inmediata a las anomalías detectadas por las/los Inspectores Ciudadanos, para su correcta implementación y seguimiento, se llevaron a cabo reuniones trimestrales, cuyo resultado fue la recepción de **30** reportes que han sido canalizados al área competente.

### *IV. Subcontraloría de Desarrollo Administrativo, Seguimiento y Control*

## **Implementar un Plan Anticorrupción con estrategias para combatir malas prácticas entre los funcionarios y servidores públicos.**

- *Diagnóstico a los servicios otorgados por las Dependencias y Entidades*

Con el objeto de implementar e instrumentar medidas tendientes a limitar conductas a los actos de corrupción y falta de transparencia de los/las servidores/as públicos/as, se generaron acciones de mejora en los trámites y servicios que otorgan las Dependencias y Entidades del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla. En este sentido se efectuaron diagnósticos a las áreas de mayor impacto ciudadano con el fin de determinar acciones de mejora en los sistemas de información y operación, esta situación permitió tomar medidas en materia de control interno para inhibir la corrupción y romper organizaciones de corrupción.

### **Eficiencia Operativa**

En seguimiento al diagnóstico integral a los procedimientos de operación y atención ciudadana al área de Infracciones adscrita a la Tesorería Municipal y la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal, se logró lo siguiente:

- Se desmanteló una red de corrupción de servidores públicos en las áreas antes citadas, que manipulaban los sistemas de información y los procedimientos operativos. Esta situación derivó que se aplicaran medidas de control operativo, procedimientos y de sistemas, que coadyuvar en primer lugar a la atención ciudadana de manera eficiente y eficaz y por otra parte a limitar la corrupción.
- Con estas medidas el Ayuntamiento ha logrado recaudaciones históricas en éste concepto según se muestra en la tabla siguiente:

## Ingresos por Infracciones

Período	Ingresos Netos	Incremento	Porcentaje sobre 2010
Enero a Diciembre 2010	\$ 22'929,156	-	-
Enero a Diciembre 2011	\$ 33,259,737	\$ 10,330,581	45.1%
Enero a Diciembre 2012	\$ 56,503,453	\$ 23,243,716	146.4%

Fuente: Tesorería Municipal

### Mejora de Procesos de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Obra Pública

- Como resultado al Diagnóstico y propuestas a la Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas, se informa del seguimiento a las mejoras ejecutadas por la Dirección de Gestión Urbana de primer piso:
  - Optimización de procesos de atención ciudadana.
  - Remodelación de instalaciones de atención ciudadana.
  - Capacitación a servidores/as públicos/as.
  - Reducción de tiempos de respuesta y atención ciudadana.
  - Publicación de información de los trámites y servicios.
  - Mejora regulatoria y cumplimiento de normatividad en requisitos.
  - Habilitación de sistema de turnos, trazabilidad y pantallas.
  - Implementación de la ventanilla digital de consulta de expedientes.
  - Consulta y orientación ciudadana mediante la página web de trámites y servicios autorizada.

### Refrendo de Acuerdo de Participación del Ayuntamiento de Puebla en el “Cluster Lean Advancement Initiative MIT/UPAEP”

Con el objeto de proporcionar asesoría y capacitación a las/los servidores públicos en materia de políticas, lineamientos, metodologías y estrategias, la Contraloría Municipal implementó una nueva metodología que genera un cambio fundamental en la forma de pensar y actuar de las/los servidores públicos, enfocados a identificar y eliminar fuentes de desperdicio e ineficiencia con el objetivo de crear valor. Por esta razón se tomó la decisión de refrendar el acuerdo de participación con la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla (UPAEP) en la herramienta “Cluster Lean Advancement Initiative MIT/UPAEP”.

Con el propósito anterior, se informa que se han impartido capacitaciones y talleres para el mapeo de los procesos de los trámites y servicios transversales de alto impacto ciudadano, integrando a Dependencias como: Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas; Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal; Tesorería Municipal; Secretaría de Medio Ambiente y Servicios Públicos; Secretaría de Gobernación; Secretaría de Desarrollo Económico y Turismo; y Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información.

### Mapeo de Cadena de Valor

En cada trámite analizado se ha identificado y determinado, paso a paso de cada proceso, lo siguiente: tareas, actores involucrados, tiempos de espera y proceso, observaciones, re-trabajos, cuellos de botella, procesos que dan y restan valor, áreas de oportunidad por operación y el porcentaje de valor real del proceso. Cada equipo transversal trabaja sobre 4 etapas: Análisis de actores involucrados; Value Stream Mapping (VSM): Mapeo de Cadena de Valor Actual y Futuro; Diagrama de Flujo Futuro; y Plan de Acción a corto, mediano y largo plazo.

### Plan de Acción

Todo lo anterior, da como resultado un mapeo modelo de operación que integra las mejoras determinadas en un plan de acción que considera procesos y tiempos más eficientes y eficaces (**reducir los tiempos de espera**); el cual contiene: las áreas de oportunidad o problemas en la operación, causas, acciones, impacto esperado, áreas

responsables y de apoyo, fecha planeada, fecha de término y tiempo estimado de ahorro, dando como resultado un plan a corto, mediano y largo plazo para su implementación.

Lo anterior, representa un **Proceso de Mejora Continua** en las Dependencias involucradas que otorgan un servicio a la ciudadanía, a través de una colaboración transversal de las áreas operativas y con una **actitud de cambio** del servidor/a público/a, buscando una medición de desempeño, indicadores de productividad, mejora en la atención ciudadana y finalmente el objetivo principal de ésta metodología es: **reducir los tiempos de gestión y de espera de los ciudadanos.**

### ○ Programa de Contraloría Universitaria Puebla

- La Contraloría Municipal tiene como objetivo estratégico fomentar la participación ciudadana en las acciones para transparentar y mejorar la Gestión Pública Municipal, a través de programas de contraloría social y otros mecanismos de evaluación de la gestión.
- De esta manera, se informa que el 22 de octubre de 2012 se convocó a la comunidad universitaria para la propuesta de proyectos originales y permanentes que generen una diferencia de cambio en la sociedad y Municipio congruentes con el Plan Municipal de Desarrollo, de esta manera los ciudadanos forman parte en los asuntos públicos para contribuir de forma voluntaria y corresponsable en el desarrollo de proyectos y acciones que incidan en el cumplimiento de los cinco ejes rectores en materia de: Desarrollo Urbano y Metropolitano Sustentable, Comunidad Segura, Desarrollo Económico Integral, Desarrollo Social Incluyente y Mejores Prácticas Municipales.
- Como parte estratégica se diseñó y programó una página web para la inscripción de participantes y el desarrollo de proyectos en línea desde cualquier punto de internet, para administrar en forma directa todos los datos de los participantes. <http://www.pueblacapital.gob.mx/contraloria/principal.php>

### Lineamientos de Operación

Se elaboraron **Lineamientos para la Operación de la Contraloría Social** los cuales regulan las acciones de los integrantes del Comité Ciudadano en lo referente a: Control, Vigilancia y Evaluación del Programa. También fueron elaborados los **Lineamientos para la Operación del Concurso Contraloría Universitaria Puebla** que tiene como objetivo, brindar al estudiante todas las bases del concurso para el correcto desarrollo de su participación, la guía básica de estructura para la elaboración de proyectos, etapas y fechas del concurso.

### Universidades participantes

- La convocatoria se realizó a la comunidad estudiantil de 79 universidades que se encuentran en el Municipio de Puebla, de las cuales: 12 son integrantes del **“Convenio Puebla Capital Universitaria”**.
- Como resultado de la difusión del programa se logró la participación de 13 instituciones educativas con 43 ideas para el desarrollo de tres objetivos: **Mejorar la calidad, fortalecer la transparencia y limitar la corrupción; en relación a 10 temas de interés: Apertura de empresas, atención ciudadana, atención a colonias, atención salud, deportes, educación participativa, espacios públicos, prevención ambiental, servicio de asesoría y tránsito municipal.**

	Nombre de la Universidad	No. de ideas
1.	Benemérita Universidad Autónoma de Puebla	18
2.	Tecnológico de Monterrey	5
3.	Instituto Nacional de Astrofísica Óptica y Electrónica	4
4.	Universidad del Valle de Puebla	3
5.	Instituto Tecnológico de Puebla	2



6.	Universidad de las Américas Puebla	2
7.	Universidad Tecnológica de Puebla	2
8.	Colegio Minimalista de Ciencias Penales	2
9.	Universidad del Valle de México	1
10.	Universidad Iberoamericana de Puebla	1
11.	Escuela Libre de Derecho de Puebla	1
12.	Instituto Universitario de Puebla	1
13.	Universidad de los Ángeles	1

○ *Programa de Trámites y Servicios Interactivo*

En las atribuciones de la Contraloría Municipal está la de implementar y vigilar el cumplimiento de estrategias que contribuyan a mejorar la actuación del Gobierno Municipal y la calidad de la prestación de los servicios. En este marco legal se diseñó e instrumentó un esquema de innovación administrativa que tiene como finalidad ser un gobierno eficiente y eficaz. La demanda de la ciudadanía es cada vez mayor al requerir un mejor servicio y un menor tiempo en la atención de cualquier trámite y servicio que le otorgan en ventanilla, por esta razón se planteó utilizar herramientas tecnológicas avanzadas y de comunicación integral, al usar medios digitales en los procesos de consulta y de automatización.

En este tenor, se informa de las tareas que se desarrollaron para conjuntar y estructurar una plataforma integral de información y un vínculo de comunicación directa y eficiente con el ciudadano, con el objeto que desde la comodidad de su casa o cualquier punto de internet pueda obtener toda información relacionada a los trámites y servicios en el Portal del Ayuntamiento.

Para alcanzar estos objetivos se realizó una reingeniería de información y procesos de los trámites y servicios y una página web que permitiera una consulta a tres niveles principales, y un dimensionamiento en categorías y trámites, como se muestra en el cuadro siguiente:

Nivel	Temas	Categorías	Trámites	Descripción
1. Trámites	8	74	129	Temas de trámites relacionados a la entrega de un documento final
2. Servicios Públicos	10	50	62	Servicios relacionados o de intermediación a la entrega de un documento final
3. Servicios Sociedad	12	99	121	Servicios cien por ciento beneficio ó apoyo ciudadano
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>223</b>	<b>312</b>	

Al inicio de los trabajos se efectuó un diagnóstico a todos los trámites y servicios del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla, y el resultado fue que no existía un control adecuado de las cédulas que respaldaban los trámites y servicios publicados en el Portal web del Ayuntamiento. De esta manera se inició una reingeniería de información que determinó 499 procesos y variables de operación, los cuales fueron trazados y dimensionados para su depuración, todo esto dio un resultado de 312 trámites y servicios registrados por las Dependencias y Entidades.

Dependencia	Trámites
Tesorería Municipal	57
Sistema Municipal DIF	37
Secretaría de Medio Ambiente y Servicios Públicos	35
Instituto Municipal del Deporte	6
Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal	10
Secretaría del Ayuntamiento	18
Secretaría de Desarrollo Social y Participación Ciudadana	18
Sindicatura Municipal	1

Dependencia	Trámites
Instituto de la Juventud del Municipio de Puebla	4
Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información	5
Instituto Municipal de las Mujeres	7
Secretaría de Desarrollo Económico y Turismo	18
Secretaría de Gobernación	21
Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas	67
Contraloría Municipal	8
<b>Total</b>	<b>312</b>

### Formatos de solicitud registrados y de Información Adicional

Otro de los logros fue el integrar y correlacionar cada trámite y servicio en los formatos de información adicional y de solicitud, a fin de que el ciudadano cuente con los datos necesarios en línea, evitando las visitas continuas a las Dependencias y Entidades por falta de información y respuesta.

Dependencia	Formato
Tesorería Municipal	16
Sistema Municipal DIF	15
Secretaría de Medio Ambiente y Servicios Públicos.	08
Instituto Municipal del Deporte	07
Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal	00

Dependencia	Formato
Instituto de la Juventud del Municipio de Puebla	05
Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información	02
Instituto Municipal de las Mujeres	05
Secretaría de Desarrollo Económico y Turismo.	11
Secretaría de Gobernación	09

Dependencia	Formato
Secretaría del Ayuntamiento	13
Secretaría de Desarrollo Social y Participación Ciudadana	06
Sindicatura Municipal	00

Dependencia	Formato
Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas	62
Contraloría Municipal	47
<b>Total</b>	<b>206</b>

## 5.4 Línea Estratégica

### *Fortalecer y mejorar la Gestión Municipal*

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

- *Coordinar el Programa Municipal de Mejora de la Gestión.*

El Programa Municipal de Mejora de la Gestión (PMMG), ha cumplido con el objetivo de contar con un sistema de Mejora Continua en las Dependencias y Entidades, el cual ha generado cambios en los procesos organizacionales, que optimizan los recursos humanos, materiales y financieros, considerando que éstas se identifican con su misión, visión y objetivo general, el cual promueve la adecuada rendición de cuentas y la

continuidad gubernamental en beneficio de la ciudadanía, impulsando una nueva cultura organizacional encauzando los esfuerzos en su conjunto para el logro de objetivos en: integración del personal, formación continua de servidores/as públicos/as, fortaleciendo competencias y eficiencia operativa con métodos, procedimientos y controles, lo cual corrobora la honestidad y la transparencia en la Gestión del Gobierno Municipal.

**Logros obtenidos a través del Programa Municipal de Mejora de la Gestión (PMMG) durante 2012:**

1. Elaboración de diagnósticos a 26 Unidades Administrativas, para identificar las fortalezas y oportunidades de las áreas;
2. Resumen del segundo diagnóstico de las autoevaluaciones del Ayuntamiento en temas de: Liderazgo, Personal, Comunicación, Integración, Medio Laboral, Planeación, Recursos, MEG (2003), Identidad, Capacitación, y Difusión y Acceso.
3. Elaboración de 241 fichas de mejora de proceso y acciones correctivas y su implementación en las Dependencias y Entidades, entre las cuales podemos mencionar:
  - Programa de Trámites y Servicios Interactivo hacia un Gobierno Digital para la automatización de servicios públicos otorgados a la ciudadanía.
  - Evaluación del desempeño, la cual se aplicó al personal de confianza de mandos medios y superiores del Ayuntamiento.
  - Integración de equipos de trabajo, lo cual permite contar con servidores/as públicos/as de calidad.
  - Programa de Inducción, el cual facilita los trámites y papeleo para el personal de nuevo ingreso al Ayuntamiento, además de recibir una capacitación en los temas más importantes que son obligación y responsabilidad de cada servidor/a público/a, con el kit de bienvenida tramitado por la Dirección de Recursos Humanos.
  - Manuales de Organización y Procedimientos de las Dependencias y Entidades.
  - Reconocimiento al Fortalecimiento Institucional Municipal, REFIM.
  - Programa de Capacitación al personal.
  - Difusión y Acceso a la Información (Conocimiento de Manuales de Organización y Procedimientos, Boletín del Servidor Público, Leyes y Reglamentos, Estructura Orgánica, Misión y Visión, etc.)
  - Convocatoria de Becas Fondo Mixto Municipal CONACYT.

Por lo anterior se muestra la siguiente tabla:

Dependencia	Fichas Inscritas	Fichas Inscritas	Total de fichas
	2011	2012	Inscritas
Industrial de Abastos Puebla	3	32	35
Secretaría del Ayuntamiento	9	23	32
Sistema Municipal DIF	12	19	31
Instituto de la Juventud del Municipio de Puebla	9	13	22
Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal	6	13	19
Secretaría de Desarrollo Social y Participación Ciudadana	9	8	17
Sindicatura Municipal	10	6	16
Contraloría Municipal	11	5	16
Instituto Municipal del Deporte de Puebla	3	12	15
Secretaría de Desarrollo Económico y Turismo	6	9	15
Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas	11	4	15
Tribunal de Arbitraje	7	7	14
Instituto Municipal de las Mujeres	11	3	14
Instituto Municipal de Arte y Cultura de Puebla	2	11	13
Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información	8	5	13

Instituto Municipal de Planeación	4	8	12
Tesorería Municipal	1	10	11
Secretaría de Gobernación	4	7	11
Mercado de Sabores Poblanos. Comida Típica	0	10	10
Coordinación General de Transparencia	1	9	10
Secretaría Particular de Presidencia	2	8	10
Secretaría de Medio Ambiente y Servicios Públicos	5	5	10
Coordinación de Comunicación Social	2	7	9
Oficina de la Presidencia	1	6	7
Organismo Operador del Servicio de Limpia del Municipio de Puebla	3	1	4
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>241</b>	<b>381</b>

Como parte del Programa Municipal de Mejora de la Gestión, está el reconocer a las Unidades Administrativas que mostraron una participación relevante en sus procesos de mejora, desempeño, seguimiento de programas y compromiso durante el 2012.

En este sentido los criterios aplicados para la evaluación y entrega de reconocimientos son los siguientes:

1. Cumplimiento en tiempo y forma de los siguientes apartados
  - 1.1 Control de Sellos
  - 1.2 Programa Operativo Anual (POA's)
  - 1.3 Programa de Reconocimiento al Fortalecimiento Institucional Municipal (REFIM)
  - 1.4 Manuales de Organización
  - 1.5 Manuales de Procedimientos
  - 1.6 Trámites y Servicios Interactivos
  - 1.7 Modelo de Equidad de Género (MEG 2003)
  - 1.8 Programa Municipal de Mejora de la Gestión (PMMG)
    - 1.8.1 Permanencia de Misión, Visión y Objetivo
    - 1.8.2 Realización de evaluaciones
    - 1.8.3 Inscripción de fichas de mejora obligatorias y adicionales
    - 1.8.4 Envío de evidencias como respaldo de las fichas
2. Innovación
3. Beneficios obtenidos

Al respecto y derivado de las mesas de trabajo realizadas con cada enlace de mejora, se detectó mayor participación y compromiso por parte de las Unidades Administrativas, así como el involucramiento de las/los titulares en el Programa Municipal de Mejora de la Gestión, tal y como muestran las evidencias que respaldan las 140 fichas de mejora inscritas durante el 2011, más las 241 fichas de mejora que se han inscrito durante este año, todo ello con la finalidad de obtener el reconocimiento 2012.

### Control de Sellos

Con el objeto de contar con una base de datos institucional, confiable y segura, se realizaron revisión a todas las Unidades Administrativas que cuentan con sellos oficiales, para corroborar el estatus físico de los mismos y de el/la resguardante, lo cual permite una actualización constante.

Para tal efecto se elaboraron los lineamientos para alta, modificación y baja de sellos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal.

Control de Sellos 2012	
Dependencia	Activos
Tesorería Municipal	262
Sistema Municipal DIF	233
Secretaría de Gobernación	138
Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal	116
Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas	108
Secretaría del Medio Ambiente y Servicios Públicos	92
Secretaría del Ayuntamiento	64
Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información	57
Contraloría Municipal	27
Sindicatura Municipal	26
Regidores	23
Secretaría de Desarrollo Social y Participación Ciudadana	21
Presidencia Municipal	19
Instituto Municipal de Planeación	17
Secretaría de Desarrollo Económico y Turismo	15
Instituto de la Juventud del Municipio de Puebla	14
Coordinación de Comunicación Social	11
Organismo Operador del Servicio de Limpia del Municipio de Puebla	10
Instituto Municipal del Deporte	8
Instituto Municipal de Arte y Cultura	6
Coordinación General de Transparencia	3
Industrial de Abastos Puebla	2
Instituto Municipal de las Mujeres	2
<b>Total</b>	<b>1274</b>


○ *Diseñar y difundir el Boletín del Servidor Público.*

El Boletín del Servidor Público tiene el propósito de dar a conocer los temas que conciernen a los servidores/as públicos/as municipales, a fin de que estén informados acerca de la normatividad legal e institucional que los rige; así como, de la situación actual del Municipio en distintos rubros. Se efectuó un rediseño a partir del mes de mayo de 2012, lo que ha incrementado el interés de las/los servidores en su lectura, su difusión es a través de la página Web del Ayuntamiento y de las/los enlaces de mejora; adicionalmente se incorporaron temas de seguimiento al Modelo de Equidad de Género (MEG 2003), Puebla y su Historia, así como un apartado de los acontecimientos de interés de cada mes.

**Establecer las políticas que permitan un proceso adecuado de planeación, seguimiento, evaluación y control.**

○ *Coordinar la participación del Ayuntamiento de Puebla en el Programa de Reconocimiento al Fortalecimiento Institucional Municipal (REFIM).*

Como parte de las atribuciones de la Contraloría Municipal está la de fungir como enlace con las Dependencias y Entidades para realizar actividades que conlleven a identificar acciones de desarrollo para el fortalecimiento institucional e innovación administrativa. De esta manera, la presente administración determinó continuar con el



“Programa de Reconocimiento al Fortalecimiento Institucional Municipal” (REFIM). 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), para el ejercicio 2012-2013, con la finalidad de consolidar el fortalecimiento institucional.

El programa tiene como objetivo reconocer y estimular a las autoridades municipales que contribuyen a fortalecer la estructura institucional, que asegure las buenas prácticas y continuo desempeño en el corto, mediano y largo plazo y se perfeccionen con los cambios de gobierno; es decir, consolidar una administración profesional, transparente y orientada a resultados, a través de un proceso de institucionalización y publicación de políticas operativas en cuatro áreas estratégicas: el proceso de planeación, la adecuación del marco legal, los recursos humanos y la administración de las finanzas.

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. En el 2011, el Ayuntamiento tenía una evaluación del 2º. Grado en general, y para el año 2012 se realizó lo siguiente:

**Acciones realizadas:**

- Se efectuaron mesas de trabajo con las/los Enlaces y responsables de las áreas, así como con personal del Departamento de Evaluación del IMPLAN, referidas básicamente a la construcción de Fichas Técnicas de los Indicadores, su revisión y registro; asimismo, para conocer el estatus de las variables por cuanto a fichas y soportes documentales, en cuatro áreas clave; Finanzas, Planeación, Recursos Humanos y Marco Legal.
- Con asesoría de ICMA, se realizaron 47 mapas de procesos de la Tesorería Municipal, lo que permitió identificar áreas de oportunidad y fortalecer la operación y los indicadores de gestión.
- Se revisaron, actualizaron y publicaron en la página Web del Ayuntamiento, un total de 56 Manuales (Organización, Procedimientos y Operativos), de las áreas participantes, para dar certidumbre a la operación gubernamental, todo ello dentro de un marco de medición del desempeño, transparencia y participación ciudadana.
- Como resultado de la 6ª. evaluación por parte de ICMA, se determinaron cuatro variables con mayor problemática que se encuentran en las áreas de: Recursos Humanos (una: Fondo pensiones) y Finanzas (tres: actualización y verificación de los datos de catastro y padrón de contribuyentes; programas de ahorro y, políticas de liquidación de bienes ociosos y reemplazo de equipo obsoleto).

**Logros obtenidos:**

- En el 2012, y **por primera vez**, fueron publicados en la página Web del Ayuntamiento los manuales, guías, fichas técnicas de los indicadores y reportes de las cuatro áreas participantes en el REFIM. Esto contribuyó a la transparencia y a la participación ciudadana para mejorar las reglas de operación del Gobierno y su desempeño, pero sobre todo permite a otros gobiernos municipales acceder a estos valiosos documentos para adoptarlos y/o adaptarlos a sus necesidades.
- Para alcanzar el Cuarto Grado se llevo a cabo la consolidación y publicación de indicadores básicos que miden a los Programas Operativos Anuales (POA's); el arranque de los trabajos para actualizar el plan de largo plazo del Municipio de Puebla y la creación del Instituto Municipal de Planeación (IMPLAN), lo cual aconteció en 2011.
- Como resultado de la 6ª. Evaluación por parte de ICMA, **el H. Ayuntamiento de Puebla logró ser el primer Municipio en el país en lograr el Reconocimiento de Tercer Grado de mejores prácticas gubernamentales.**

Los grados por área se otorgaron de acuerdo al avance obtenido, el cual se detalla a continuación:

Grado General	2008-2011	2011-2012	Variables	A	B	C	D	E
Ayuntamiento	2°.	3°.	91	1	3	37	43	7
<b>Reconocimiento Áreas</b>			<b>Número Variables por Grado</b>					
Áreas	2008-2011	2011-2012	Variables	A	B	C	D	E
Planeación	3°.	4°.	17				10	7
Marco Legal	3°.	4°.	11				11	
Recursos Humanos	3°.	3°.	30	1		12	17	
Finanzas	2°.	3°.	33		3	25	5	
<b>Alcance</b>			<b>100%</b>	<b>1%</b>	<b>3%</b>	<b>41%</b>	<b>47%</b>	<b>8%</b>

Para que las variables ubicadas en cuarto grado puedan ascender al quinto, es necesaria la conformación de un Consejo Consultivo integrado en su mayoría por ciudadanos conocedores del tema y sin cargo públicos y partidistas (mínimo 70%), que analice, discuta y proponga mejoras al marco administrativo y operativo en el Gobierno Municipal.

### ***Revisar, analizar y proponer reformas a los ordenamientos jurídicos aplicables al Municipio de Puebla.***

- *Registrar los Manuales Administrativos actualizados de las Dependencias y Entidades conforme a las guías para la elaboración de Manuales de Organización y de Procedimientos aprobados por la Contraloría Municipal.*


En las atribuciones de la Contraloría Municipal por lo que se refiere a la Normatividad Institucional, se contempla el coordinar las acciones que considere necesarias para favorecer la trascendencia de las buenas prácticas que desarrolle el Ayuntamiento, con la finalidad de fortalecer el desarrollo institucional.

- En materia de normatividad administrativa se realizaron los trabajos conjuntamente con las/los enlaces de las Dependencias y Entidades con el objeto de elaborar lo correspondiente a: manuales de organización y procedimientos, lineamientos, guías y formatos, entre otros temas. Lo anterior, con la finalidad de que todas las Unidades Administrativas del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla, cuenten con estructuras organizacionales acordes a las atribuciones asignadas en sus reglamentos interiores y se potencien sus recursos humanos, materiales y financieros, de tal manera que incidan en mejores prácticas gubernamentales. Los resultados logrados en 2012 se resumen en lo siguiente:
  - 200 reuniones de trabajo con las/los enlaces responsables.
  - La revisión del 100% de las plantillas de personal asignadas.
  - La correcta adscripción e identificación de puestos (personal de confianza).
  - El registro de 73 manuales de organización que representan el 100% de avance.
  - El registro de 66 manuales de procedimientos que representan el 90% de avance
  - El registro de 412 formatos para la gestión de trámites, de control y servicios internos.

- Registro de 312 trámites y servicios.
- La revisión y registro de 10 manuales operativos:
  - Manual de Equidad de Género.
  - Manual de Procedimientos del Comité de Equidad de Género.
  - Manual de Identidad del Mercado de Sabores Poblanos.
  - Manual de Prevención del Suicidio en el Municipio de Puebla.
  - Manual para la elaboración de los programas operativos anuales.
  - Manual de Ayuda a Usuarios del Sistema de Evaluación del Desempeño Municipal (SEDEM) Programación POA's.
  - Manual de Ayuda a Usuarios del Sistema de Evaluación del Desempeño Municipal (SEDEM) Evaluación POA's.
  - Manual para la elaboración de planes a largo plazo.
  - Manual para la elaboración de planes a mediano plazo.
  - Manual para la elaboración de planes parciales o temáticos.
- Se elaboraron, actualizaron, registraron y emitieron 5 lineamientos y 2 guías administrativas:
  - Lineamientos para la Operación de la Contraloría Social.
  - Lineamientos Generales para Obtener el Registro en el Listado de Contratistas Calificados y Laboratorios de Pruebas de Calidad.
  - Lineamientos para la solicitud de alta, baja y modificación de sellos por parte de las Dependencias y Entidades.
  - Lineamientos para el Concurso Contraloría Universitaria Puebla.
  - Actualización de los Lineamientos Generales para la Integración del Padrón de Proveedores del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
  - Guía de Operación del Sistema de Registro a Proveedores "SIREP al H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
  - Actualización de la Guía para la elaboración de oficios, memorándums y circulares de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal.
- Así mismo se llevo a cabo la revisión y registro de los siguientes lineamientos emitidos por la Secretaría de Gobernación y la SATI:
  - Lineamientos Generales para la Solicitud de Recursos y Presentación del Informe de Comprobación de las Juntas Auxiliares.
  - Lineamientos para las Sesiones de las Juntas Auxiliares.
  - Lineamientos del Comité Técnico de Becas para el Apoyo Económico a la Capacitación Profesional a Nivel Posgrado.
  - Lineamientos para el Desarrollo y Uso del Portal Web del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
  - Lineamientos para el Uso del Internet del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
  - Lineamientos para la asignación y uso del servicio de fotocopiado en las Dependencias del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
  - Lineamientos para la adquisición de papel bond con características y especificaciones de menor grado de impacto ambiental para el Municipio de Puebla.
  - Lineamientos para el Uso y Mantenimiento de Vehículos Oficiales.

Con las acciones anteriores, se contribuyó a establecer en forma ordenada y sistemática las instrucciones, términos y límites en la operación interna, uso de recursos de las Dependencias, comités y juntas auxiliares. En apego a lo establecido en el artículo 9 fracción XLIX del Reglamento Interior de la Contraloría Municipal, se asignó el registro a las estructuras de las siguientes entidades: Sistema Municipal DIF e Instituto Municipal de Planeación.





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 actualización del Decreto de Creación de Industrial de Abastos Puebla, aprobado en Sesión Ordinaria de Cabildo de fecha 19 de julio de 2012 y del Reglamento Interior de la Coordinación General de Transparencia, aprobado en Sesión Ordinaria de Cabildo de fecha 16 de noviembre de 2012, logrando contribuir con un marco regulatorio adecuado en materia de transparencia y acorde con las nuevas circunstancias del servicio público que se presta.

## 5.6 Línea Estratégica

*Impulsar una gestión de calidad, a través de la planeación estratégica municipal estableciendo una relación institucional y diálogo con los diversos actores políticos y sociales, así como el seguimiento y evaluación de los objetivos y metas establecidas.*

**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.*

En observancia a las atribuciones y obligaciones de la Contraloría Municipal para verificar el cumplimiento de las políticas y lineamientos en la formulación de los programas operativos anuales, para asegurar la vinculación con los objetivos y metas establecidos en el Plan Municipal de Desarrollo 2011-2014 se informa que, en cumplimiento a lo anterior se comprobó la congruencia de los distintos programas e informes y su seguimiento en el Sistema de Evaluación del Desempeño Municipal (SEDEM) de las Dependencias y Entidades.

### **Programa Operativo Anual - 2012**

Con la integración y revisión del Programa Operativo Anual 2012, de la Contraloría Municipal, se elaboró y conformó la carpeta que contiene los productos y tareas a cargo de las Unidades Administrativas de la misma. Acción que se repite en cada una de las Dependencias y Entidades del Ayuntamiento de Puebla. De esta manera, se elaboraron 22 carpetas.

A partir del mes de marzo de 2012, se inició la revisión de gabinete a las carpetas de los Programas Operativos Anuales 2012 (POA'S-2012) de 22 Unidades Administrativas, girando escrito a aquellas que presentaron observaciones, a fin de revisar la solventación a las mismas. Esta situación permite que haya seguridad en la integración de información conforme al Plan Municipal de Desarrollo.

En relación a la captura en el Sistema de Evaluación del Desempeño Municipal (SEDEM), a los avances y evidencias del POA-2012, y al cumplimiento de las tareas programadas por las Dependencias y Entidades, se informa que en base a los cortes trimestrales se actualizó la información en tiempo y forma en el SEDEM, de acuerdo a los requerimientos del Departamento de Evaluación del Instituto Municipal de Planeación (IMPLAN).

Con los resultados del Sistema de Evaluación del Desempeño Municipal (SEDEM), se efectuaron las revisiones al cien por ciento (**100%**) en forma trimestral a los medios de verificación que soportan los avances a los POAS de las Dependencias y Entidades. En estos trabajos se encontraron observaciones de forma, mismas que fueron

reportadas a los Enlaces SEDEM para su atención, seguimiento y solventación.

Como medida preventiva, se realizó la revisión a las cifras del proyecto del Segundo Informe de Gobierno con corte al mes de septiembre de 2012, y a las cifras definitivas al 31 de diciembre de 2012, determinando observaciones de carácter administrativo las cuales se informaron a los enlaces mediante el Reporte de la revisión y se emitieron oficios a los Titulares de las Dependencias y Entidades, de acuerdo con lo siguiente:

Fecha de corte Revisado	Dependencias revisadas	Informes emitidos a Titulares de Dependencias
30 de marzo de 2012	23	10
30 de junio de 2012	23	17
30 de septiembre de 2012	23	12
31 de diciembre de 2012	1	1

### Programa Operativo Anual - 2013

Durante el mes de septiembre se inicio la elaboración del Programa Operativo 2013, de la Contraloría Municipal, una vez revisado por el Departamento de Programación del Instituto Municipal de Planeación se integró la carpeta correspondiente.

#### Acciones realizadas:

- En la conformación de las carpetas de los POAS programáticos de las Dependencias y Entidades, se ha recomendado en la información e integración documental el apego a las políticas establecidas en Manual para la Elaboración de los Programas Operativos Anuales.
- En las revisiones realizadas, se ha sugerido utilizar las herramientas informáticas para elaborar bases de datos que faciliten el manejo de la información y la congruencia en las cifras que se reportan a diferentes instancias como son al SEDEM, Noticia Administrativa, Agenda Desde lo Local, entre otras.
- Se ha recomendado elaborar cuadro resumen que considere la conciliación de cifras y documentos a cargo de las áreas, que facilite la verificación y la veracidad en la información que se reporta.
- Se instruyó que los medios de verificación, que soportan los avances reportados, se encuentren debidamente documentados y cumplan con los requisitos establecidos en el Manual para la Elaboración de los Programas Operativos Anuales.
- Las situaciones determinadas se han informado a los enlaces responsables para su aclaración y corrección en el SEDEM. Asimismo, se ha informado oficialmente a los titulares de las Dependencias y Entidades los resultados de las revisiones realizadas.

#### Logros obtenidos:

- Se emitieron recomendaciones para cumplir con los Programas Operativos de las Dependencias y Entidades, por cuanto a indicadores, medios de verificación y tareas.
- Se revisó al 100% los productos que integran los programas operativos de las dependencias y entidades.



## Conclusión

A dos años de trabajo en la actual Administración Municipal, el balance de los resultados de la Contraloría Municipal en materia de Control y Vigilancia de los recursos, el Desarrollo Administrativo y la actuación de las/los Servidores Públicos se ha direccionado hacia la optimización de los recursos humanos, materiales, financieros, así como potenciar los procesos administrativos y cimentar las bases para que el H. Ayuntamiento al término de periodo de gobierno, logre maximizar al 100% sus procesos, logrando ser una administración eficiente, eficaz y legítima en su relación con el ciudadano.

Se lograron avances sustanciales en la cobertura de control de los recursos públicos, estos resultados se derivan, sin duda, del esfuerzo de los/las servidores públicos que integran la totalidad de la Administración Pública, toda vez que han incorporado en sus prácticas administrativas la cultura de mejora continua, la transparencia, la honestidad y la rendición de cuentas de manera cotidiana.

Así también, se logró iniciar la vinculación con la ciudadanía para constatar que su participación activa está influyendo en las decisiones públicas con sentido de bienestar común, no se trata de que la sociedad civil sustituya las funciones de las Dependencias y Entidades, sino de integrarla de manera responsable para que su colaboración consolide la relación con el Gobierno.

**Gracias.**

