



**Secretaría de Administración
y Tecnologías de la Información**

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 Extraordinaria del 30 de Enero del 2013**, rinde el suscrito Lic. Iñigo Ocejo Rojo en su carácter de Secretario de Administración y Tecnologías de la Información del **Gobierno Municipal de Puebla**, respecto del segundo año de gestión.

ÍNDICE

<i>Presentación del titular</i>	3
<i>Ejes y líneas estratégicas en las que impactan las acciones programas y proyectos de la SATI</i>	5
<i>Desglose de información de acuerdo a lo establecido</i>	6

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

La Administración que Queremos

El Gobierno Municipal. En este segundo año de gestión, el Gobierno Municipal de nuestra ciudad ha generado estrategias que van encaminadas a dar soluciones reales y eficientes a los ciudadanos de Puebla y el área metropolitana. Nos interesa que la política pública tenga tres pilares fundamentales que hemos logrado consolidar desde el inicio de la actual administración: el ciudadano como eje central de nuestras acciones, la creación de infraestructura para las personas y sus familias, y la mejora continua en la administración de los recursos que nos han confiado los ciudadanos. Todo lo anterior queda de manifiesto en el Plan Municipal de Desarrollo 2011-2014 y que permite abordar de manera puntual y explícita los grandes problemas de la ciudad y las soluciones que brinda el actual Gobierno Municipal.

- Eje 1.- Desarrollo Urbano Metropolitano y Sustentable;
- Eje 2.- Comunidad Segura;
- Eje 3.- Desarrollo Económico Integral;
- Eje 4.- Desarrollo Social Incluyente;
- Eje 5.- Mejores Prácticas Municipales;

En los cinco ejes anteriores de nuestro Plan Municipal de Desarrollo hemos querido cimentar las estrategias tanto del gobierno municipal así como de la participación ciudadana que tanto beneficia en la construcción de la Ciudad del Siglo XXI: esa es nuestra aportación. Se trata de una hoja de ruta que permita a la futuras generaciones sumar al gran proyecto que sigue siendo la construcción de la ciudad que todos queremos. Este es el compromiso de la actual administración y en ello colaboramos todos los días dentro de los esfuerzos del Gobierno Municipal.

La Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información ha mantenido su paso firme en este segundo año de gobierno. Hemos logrado consolidar los esfuerzos del primer año, y queremos dejar listos los cambios para que en el tercer año de gobierno los ciudadanos puedan observar la profundidad de las estrategias y la altura de miras del actual Gobierno Municipal. En las acciones de la SATI, empeñamos nuestra palabra por hacer de esta, una administración eficiente y eficaz en la gestión de los recursos que le son proporcionados a todo el Ayuntamiento; y por ende, a los poblanos en general.

Los ejes y estrategias nos permiten observar el mandato que recibimos de los ciudadanos: el manejo escrupuloso de los recursos humanos, materiales y financieros para convertirlos en más soluciones, más respuestas positivas a la ciudad de Puebla, más atención, pero sobre todo, una gestión honesta y transparente que vaya en función de la administración que todos queremos. Así lo han querido lo ciudadanos y lo hemos expresado en nuestra **Misión y Visión**: la SATI tiene el firme compromiso de cumplir con el Ayuntamiento de Puebla, y cumplirle a los poblanos. A ello nos debemos todos los días y así lo estamos haciendo. Sabemos que nuestra participación estratégica permite mirar directamente al ciudadano para decirle que cuenta con el gobierno local: cuando busca soluciones las puede encontrar en el Ayuntamiento de Puebla porque lo que realiza, lo hace pensando en los poblanos y sus familias.

La Puebla contemporánea y su dinámica. En la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información sabemos muy bien nuestro papel dentro del Gobierno Municipal. En este segundo año de gobierno la ciudad de Puebla ha evolucionado y la misma ciudad hoy nos exige mucho más que en el pasado reciente. La ciudad genera su propia plataforma de actuación, donde la confluencia de ideas y voces hace de ésta, una ciudad viva que se prepara para colocarse en los primeros lugares de las ciudades y municipios del país. Lo sabemos y tenemos un gran compromiso en ello. Los ciudadanos e instituciones saben que tenemos que responder ante este gran reto, pero también es cierto que hemos estado dando resultados.

Hoy ya somos el municipio más transparente del país: de acuerdo a la metodología del Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO) y en términos del presupuesto gubernamental, cumplimos con los criterios de evaluación y publicación de resultados. Hemos sido calificados con la distinción del programa *Agenda desde lo Local*, del programa del Instituto Nacional para el Federalismo y Desarrollo Municipal (INAFED), lo que nos acredita como una entidad gubernamental volcada al servicio del ciudadano. Seguimos consolidando y avanzando en la calificación del programa Reconocimiento al Fortalecimiento Institucional Municipal (REFIM), donde gran parte de los grandes temas de vinculación ciudadana están siendo atendidos por organizaciones civiles. Por nuestro GRP, se ha reconocido al proyecto **Armonización Contable**, del Gobierno Municipal de Puebla, implementado no sólo para dar cumplimiento con la nueva Ley General de Contabilidad Gubernamental, sino para dar un paso decisivo en la modernización y transparencia de la gestión administrativa. Se logró obtener beneficios de procesos en administración de recursos para mejorar la situación financiera del municipio y cumplir con las leyes contables que entraron en vigor en enero del presente año. Nos hemos trazado un camino claro y desde luego seguimos en esa ruta estratégica; pero en el Ayuntamiento de Puebla sabemos y conocemos del trabajo en equipo, es por eso que contribuimos a la tarea diaria de cada una de las dependencias y al mismo tiempo, nos exigimos dar los mejores resultados día con día.

Lo hemos dicho y lo seguiremos diciendo: nunca antes se habían tomado estas decisiones, pero hoy gracias al extraordinario equipo humano lo estamos logrando. Nuevamente, hoy queremos dejar patente nuestra contribución al esfuerzo y empeño del Alcalde Eduardo Rivera Pérez: nos hemos comprometido en esta Visión de Puebla, y seguiremos en ello. Vamos a alcanzar nuestras metas asegurando los mejores resultados: lo estamos haciendo ya mismo; y si lo hacemos al interior del Ayuntamiento, podemos estar seguros que este esfuerzo llegará a cada ciudadano que vive en el municipio de Puebla. Estamos seguros de ello.

En la **Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información** estamos en esa búsqueda y seguiremos por el mismo camino: aquí encontrarán siempre la contribución de cada uno de nosotros para hacer bien nuestros respectivos deberes. Ya nos habíamos comprometido, y hoy aseguramos que los seguiremos haciendo.

Muchas Gracias

Iñigo Ocejo Rojo
Secretario de Administración y
Tecnologías de la Información

EJES Y LÍNEAS ESTRATÉGICAS EN LAS QUE IMPACTAN LAS ACCIONES, PROGRAMAS Y PROYECTOS DE LA SATI

De los Recursos Humanos a las Mejores Prácticas Municipales.

Ejes del Plan Municipal de Desarrollo. Las acciones y gestión de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información descansan en dos ejes del Plan Municipal de Desarrollo 2011-2014:

Eje 4.- Desarrollo Social Incluyente
Eje 5.- Mejores Prácticas Municipales

En cada uno de los ejes las acciones que competen a la SATI se distribuyen en la gestión administrativa del personal y recursos materiales de la forma que a continuación se señala:

En el Eje 4, la línea estratégica es la siguiente:

4.5.- Establecer las bases para atender las necesidades de desarrollo humano de la población, generando las condiciones para su pleno desarrollo.

En el Eje 5, las líneas estratégicas son las siguientes:

5.1.- Fomentar una cultura de transparencia mediante la difusión de desempeño gubernamental, el acceso a la información, el apego a la normatividad, manteniendo comunicación directa y cercana con la ciudadanía.

5.2.- Mejorar la atención ciudadana por parte de los servidores públicos, así como fortalecer canales de comunicación para favorecer el diálogo.

5.4.- Fortalecer y mejorar la gestión municipal.

5.5.- Incorporar tecnologías de la información para establecer vínculos de comunicación directos y eficientes, tanto para los servicios internos del gobierno municipal, como en su relación con los ciudadanos.

5.6.- 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 establecidos.

A continuación se detallan los resultados de las líneas estratégicas.

DESGLOSE DE INFORMACIÓN DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO

Eje 4.- Desarrollo Social Incluyente.

En cumplimiento de la línea de acción *Implementar acciones que permitan la difusión entre los servidores públicos sobre los beneficios que representa ser un Municipio Saludable*, que corresponde a la línea estratégica 4.5; se informa que en atención primaria se han atendido al 100% las solicitudes de consulta médica que el personal del Ayuntamiento ha solicitado con un total de 3,783 consultas. Mientras que dentro de la Primera y Segunda Semanas de Vacunación se han aplicado 533 dosis de biológico que se han solicitado de manera voluntaria.

Eje 5.- Mejores Prácticas Municipales.

5.1.- Fomentar una cultura de transparencia mediante la difusión de desempeño gubernamental, el acceso a la información, el apego a la normatividad, manteniendo comunicación directa y cercana con la ciudadanía.

Para promover la transparencia al interior y al exterior de la gestión municipal así como la eficiencia en trámites internos, se atienden puntualmente las solicitudes de Transparencia y Acceso a la Información, como referencia se atendieron 227 solicitudes de acceso a la información pública en los términos que marca la ley mediante métodos de coordinación de respuesta al interior de la Secretaría con el fin último de dar respuesta puntual y oportuna a la información que los ciudadanos quieren: cumpliendo las líneas de acción se iniciaron y concluyeron los trámites correspondientes a los contratos en los siguientes rubros, como se aprecia en la Tabla 1:

Tabla 1

Contrato	Número
Elaboración de contratos de arrendamiento de acuerdo a los criterios de revisión previa de la documentación requerida para su realización	31
Elaboración de contratos de adquisiciones de acuerdo a los criterios de revisión previa de la documentación requerida para su realización	49
Elaboración de contratos de prestación de servicios de acuerdo a los criterios de revisión previa de la documentación requerida para su realización	98

Fuente: SEDEM con cifras al 31 de diciembre 2012

5.2.- Mejorar la atención ciudadana por parte de los servidores públicos, así como fortalecer canales de comunicación para favorecer el diálogo.

En SATI estamos desarrollando las mejores estrategias para dar cumplimiento a la atención ciudadana, es por ello que con respecto a la Línea de Acción *Impulsar el Centro Integral de Atención Ciudadana*, al 31 de diciembre de 2012 hemos obtenido lo siguiente:

El Centro de Información y Atención Ciudadana (CIAC) es ya un punto neurálgico para la comunicación con la sociedad: se han atendido 158,929 solicitudes de información del Gobierno Municipal, así como eventos dentro de la ciudad, mismas solicitudes que se han canalizado y recibido a través del Lente Ciudadano y llamadas telefónicas mediante los conmutadores del Ayuntamiento.

Hemos logrado avances significativos en la gestión administrativa que le darán certidumbre a los ciudadanos y a los trabajadores del Ayuntamiento: seguimos fortaleciendo las estrategias que nos obligan a cumplir dentro del marco jurídico, tanto con las autoridades hacendarias, así como nuestras obligaciones con nuestros trabajadores. Después de lograr por primera vez la firma del convenio con el INFONAVIT para la cobertura total de los policías de la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal, al día de hoy afirmamos con orgullo que 1,964 trabajadores ya cuentan con esta prestación y muy pronto, con su casa! Hemos trabajado de la mano con el Comité Técnico del Fondo Mixto Municipal CONACYT para apoyar la investigación aplicada a la solución de demandas específicas del Ayuntamiento: al día de hoy se tienen dos proyectos vigentes; el primero, con el Archivo General Municipal, y el segundo, con la Dirección de Tecnologías de la Información.

5.4.- Fortalecer y mejorar la gestión municipal.

Es menester contar con la confianza de los ciudadanos para ello tenemos que cumplir con las tareas de operación recurrentes. De lo anterior se desprende nuestro compromiso de mejora continua aumentando la eficiencia y eficacia gubernamental; optimizando la utilización de recursos materiales y financieros Estos son nuestros resultados, como se pueden observar en la Tabla 2.

Cabe señalar que en el rubro de trámite para la aplicación de póliza de seguro a los bienes inmuebles del Ayuntamiento, afortunadamente no hay siniestros que reportar. Por otro lado, al 31 de diciembre de 2012 se han generado 24 quincenas y el pago correspondiente al Personal del H. Ayuntamiento, generando 3 tipos de nómina que son la de Base, de Confianza y Pensionados dando un total de 72 nóminas totales para el año 2012. Es importante mencionar que estas nóminas ya incluyen la aportación del Ayuntamiento al Instituto del Fondo Nacional para la Vivienda de los Trabajadores, que es un logro de la presente administración con una cobertura total del 100% de los policías y el 25% del personal sindicalizado, como ya se ha mencionado con anterioridad, y que es una estrategia significativa para la actual administración.

Tabla 2

Tarea	
Mantenimiento preventivo a vehículos	345
Mantenimiento correctivo	4640
Trámite para aplicación de póliza de seguros a vehículos	324
Actualización de parque vehicular	45 adquiridos
Actualización del pago de impuestos del parque vehicular	1431 vehículos

Tabla 2 Continuación...

Tarea	
Mantenimiento a edificios y mobiliario	1765
Arrendamiento de inmuebles	26
Requisición de material consumibles, papelería y limpieza	877
Actualización del inventario de bienes muebles	27793
Atención a las necesidades de suministro de gasolina	701
Atención al Reporte de fallas del servicio de fotocopiado	413
Pago de pensiones para vehículos	103
Control de presupuesto de otros gastos de operación	91.9%*
Eventos especiales del Honorable Ayuntamiento: Festejos del 15 de Septiembre y Fiestas Patrias; Festejos del Día de Muertos; Día del Chile en Nogada; Colocación de Árbol y Nacimiento en el Palacio Municipal; Comida con motivo de los festejos de Navidad y Fin de Año.	100%
Seguimiento al gasto en servicios del personal	100%
Seguimiento a las nóminas de las dependencias del H. Ayuntamiento	100%

Fuente: SEDEM con cifras al 31 de diciembre 2012 *_/ Para cerrar la tarea al 100% se requiere concluir el trámite administrativo y cierre de la gestión administrativa.

Hemos garantizado el suministro de bienes y servicios a otras dependencias, realizamos el análisis y adquisición de activo fijo, colaboramos puntualmente en la organización de eventos especiales del Ayuntamiento de Puebla, situaciones que nos comprometen en el trabajo diario y que hemos desarrollado profesionalmente todo ello con el ánimo de apoyar a cada una de las dependencias que integran este Gobierno Municipal.

En este segundo año hemos avanzado en el fortalecimiento institucional: estamos logrado consolidar las metas alcanzadas. Necesitamos generar un marco de entendimiento que permita garantizar la continuidad de la política pública; independientemente del entorno y el ecosistema político: lo importante es el fortalecimiento institucional del Gobierno Municipal que pueda generar respuestas eficientes para todos los poblanos. Así lo estamos haciendo.

Es por ello que se ha puesto en marcha este ambicioso proyecto de evaluación de desempeño y clima laboral, donde ya se habían lograron 4 acciones concretas para el mejoramiento de la Metodología:

- ✓ Análisis y rediseño de la metodología;
- ✓ Diseño de cuestionarios;
- ✓ Diseño de cuestionarios en línea;
- ✓ Aplicación en Dependencias y Organismos Descentralizados.

Es por ello que hemos sido muy cuidadosos en su aplicación y el análisis de resultados.

La Evaluación de Desempeño y Desarrollo (EDD) es una práctica directiva de mandos medios y superiores, cuyos objetivos son: identificar, reconocer y retroalimentar el nivel de cumplimiento de los resultados y el desempeño de las competencias individuales del personal administrativo, el cual permitirá planear y definir acciones de desarrollo que estimulen y aseguren el cumplimiento de los resultados esperados, mediante de una relación positiva y constructiva.

La EDD se realizó a personal de confianza de Mandos Medios y Administrativo que tuviera más de un año de servicio, a través de un cuestionario requisitado en un ambiente de confianza entre el colaborador y su supervisor jerárquico, existiendo una retroalimentación con ejemplos o situaciones que justificaron las calificaciones y finalizando este con acuerdos entre ambas partes.

La EDD contribuirá a fortalecer una Cultura de alto desempeño en el Ayuntamiento, en el marco del Quinto Eje Rector del Plan Municipal de Desarrollo: "Mejores Prácticas Municipales".

Su aplicación se fundamenta en el Artículo 24, Fracciones XLIII y XLV del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información, y fortalece las certificaciones del Ayuntamiento otorgadas por el Programa de Reconocimiento al Fortalecimiento Institucional (REFIM) y el Modelo de Equidad de Género (MEG); así como el Programa Agenda desde lo Local de INAFED.

Se realizaron 16 talleres a Mandos Medios y Superiores, Enlaces MEG y PMMG de las 15 Dependencias que conforman el Ayuntamiento de Puebla.

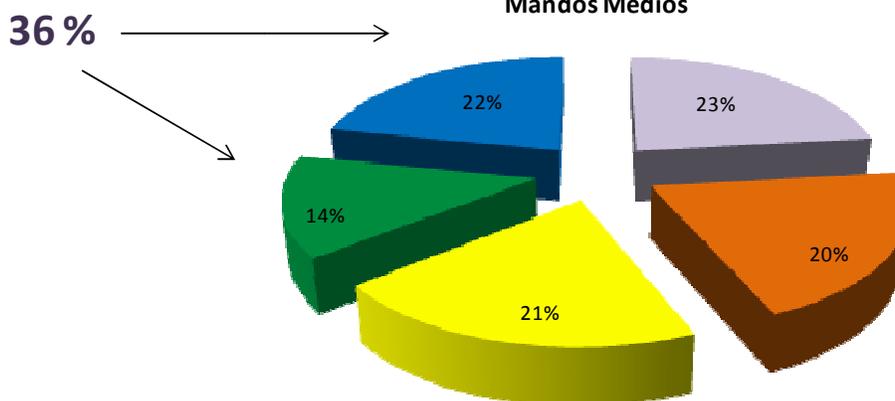
En una primera etapa se programaron 1407 personas entre Mandos Medios y Administrativo cuyo resultado de participación fue de 180 y 909 respectivamente, logrando un 77% de meta planeada.

A continuación los resultados de Mandos Medios y Personal Administrativo.

Escala de Evaluación de Desempeño

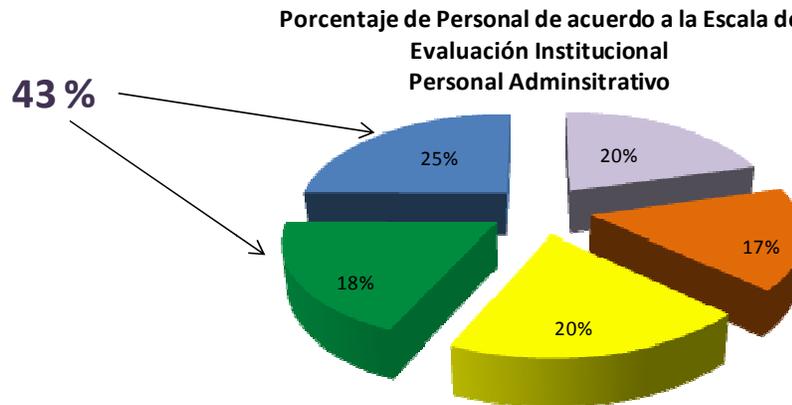
Total Mandos Medios	Excelente 400-351	Bueno 350-301	Aceptable 300-251	Regular 250-0	NA
238	52	33	49	49	55

Porcentaje de Personal de acuerdo a la Escala de Evaluación Institucional Mandos Medios



Escala de Evaluación de Desempeño

Total P. Administrativo	Excelente 400-351	Bueno 350-301	Aceptable 300-251	Regular 250-0	NA
1125	280	208	220	187	230



Con el fin de agilizar el proceso de bienvenida logrando que el empleado de nuevo ingreso se integre de manera inmediata al Equipo de trabajo del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla, conociendo la importancia de su labor en el Gobierno Municipal y generando su compromiso con la Institución y la Ciudadanía, se implementó la impartición del curso de inducción presencial, actualizando su contenido con el firme propósito de fomentar la identidad institucional, y verificar el conocimiento de la misión visión y valores del Gobierno Municipal, su organización y los objetivos de acuerdo al Plan Municipal de Desarrollo 2011-2014.

Dicha capacitación fue impartida en las instalaciones del Departamento de Capacitación y Apoyo, colaborando capacitadoras internas en sesiones vivenciales con duración de tres horas.

Es importante mencionar que durante 2011, se impartieron cursos de inducción virtuales, con duración de una semana. Esta modalidad no fomentaba el compromiso del nuevo personal, por lo que muchos de ellos no lo concluían. En el año 2012 se impartieron 61 cursos de inducción, capacitando a 771 trabajadores de nuevo ingreso.

Con el fin de agilizar y disminuir el tiempo en la entrega de la documentación oficial que acredite al personal como Servidor Público del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla, la Dirección de Recursos Humanos tienen el compromiso de que en una sola ocasión se recabe la documentación necesaria para la incorporación y alta de todo el personal de nuevo ingreso (Integración de expedientes de personal).

Así mismo, entregar los documentos que lo acreditan como servidor público, respaldando así sus derechos laborales que le corresponden según su nivel salarial, dicha integración se da por los siguientes documentos:

- Examen psicométrico,
- Curso de inducción,
- Entrega de hoja del seguro de vida,
- Afiliación ante el IMSS,
- Tarjeta de Asistencia,

- Tarjeta bancaria de Nomina,
- Credencial Oficial y

Nombramiento (si aplica)

Lo anterior se realizó con los 771 trabajadores de nuevo ingreso. Al mismo tiempo, hemos gestionado las pólizas de Seguro institucional de Vida Grupo para los servidores públicos del H. Ayuntamiento, Seguro de Separación Individualizado, y la Poliza de Seguro de Gastos Médicos Mayores..

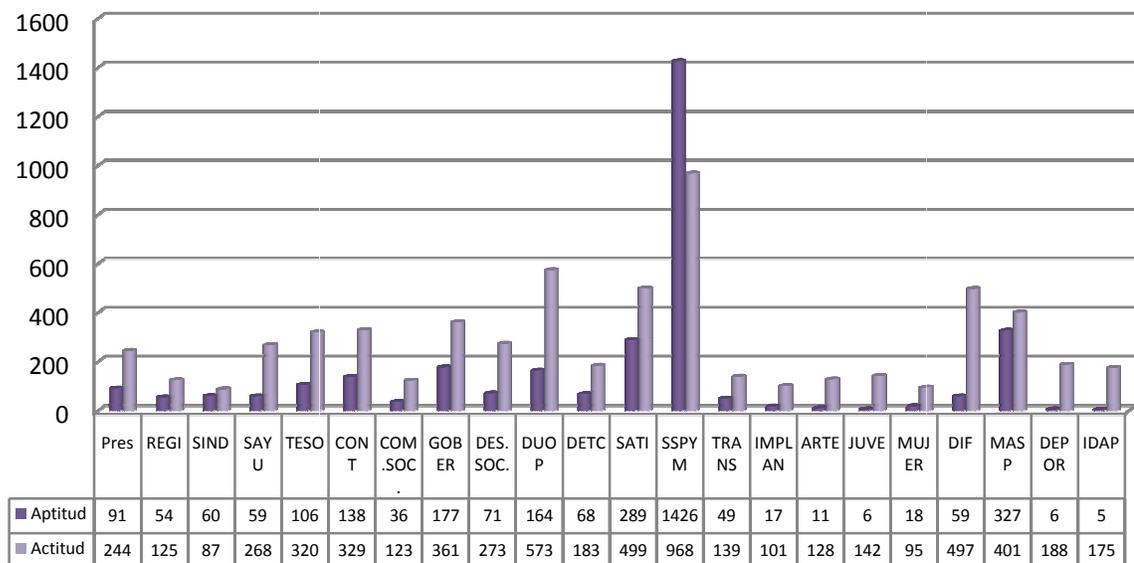
Nuestra gestión ha permitido mantener el camino correcto el fortalecimiento institucional que queremos: es por ello que se han gestionado los movimientos de personal que las áreas y dependencias requieren en función de su estructura orgánica; en cada caso, y hemos otorgado y facilitado el 100% de las asesorías jurídicas dentro de las competencias de la SATI.

Estamos convencidos de que nuestra principal fortaleza es el factor humano. Son los equipos de trabajo dentro del Ayuntamiento de Puebla la mejor estrategia con que contamos; y por ende, generamos mejores prácticas para retener y desarrollar nuestro principal activo: la acumulación de Capital Humano. Mantenemos de manera permanente una estrategia que mezcla la educación continua y la capacitación especializada para mejorar nuestro desempeño y lo cumplimos al 100%:

- ✓ Apoyo para la capacitación extracurricular de servidores públicos;
- ✓ Apoyos para la capacitación profesional a nivel de postgrado;
- ✓ Capacitación y simulacros sobre protección civil en las dependencias y OPDs del Ayuntamiento.

Se han realizado cursos cortos de Aptitud y Actitud en el Trabajo, así como herramientas de software. Se está impulsando la capacitación en línea y seguiremos avanzando con los cursos y programas presenciales. Por lo que con todo lo anterior hemos alcanzado la cobertura del 100% de capacitación en todo el Ayuntamiento. Tal como lo hemos mencionado llegamos a esta meta durante el año 2012.

NÚMERO DE PERSONAS CAPACITADAS POR DEPENDENCIA



Para la SATI es fundamental el entorno y el ambiente laboral: sabemos que del talento humano podemos generar los mejores ambientes y los sistemas laborales ideales para los cambios que perduran: hemos logrado un rediseño de la encuesta de Clima Laboral como se mencionó anteriormente y hemos incorporado las mejoras; tanto a los instrumentos de levantamiento de información como las sugerencias que emanan de la misma encuesta.

Al 31 de diciembre del 2012 se han realizado todas las actualizaciones de movimientos de personal para todas las Dependencias. Tenemos muy claro que una estructura confiable, sólida y transparente es una herramienta que permitirá cumplir con las metas y objetivos trazados por esta administración en funciones. Derivado de la firma del Convenio con el Sistema de Administración Tributaria (SAT), la administración garantiza al día de hoy el cumplimiento de nuestras obligaciones fiscales así como el apego irrestricto a las condiciones laborales que marca la ley para todos los trabajadores del Ayuntamiento de Puebla.

En este mismo sentido, la acumulación de capital humano se convierte en el principal activo del que dispone el Gobierno Municipal. Hemos emprendido un ambicioso programa de capacitación permanente encaminado a la certificación de trabajadores: por lo anterior podemos asegurar que la calidad y cantidad de servicios con que cuentan los ciudadanos es gracias a la participación decidida de los trabajadores del Ayuntamiento de Puebla. Pero queremos avanzar más rápido e ir al siguiente nivel. Nuestro compromiso es asegurar la calidad en nuestro trabajo. Para todo lo anterior la red de universidades en Puebla ha sido un aliado estratégico e indispensable para nosotros, tal como sucedió el año pasado. A ellos también les debemos gran parte de este enorme esfuerzo.

5.5.- Incorporar tecnologías de la información para establecer vínculos de comunicación directos y eficientes, tanto para los servicios internos del gobierno municipal, como en su relación con los ciudadanos.

La nueva plataforma de Servidores Blade del Centro de Datos de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información opera en un espacio físico mucho más pequeño, con un menor consumo de energía y menor costo de mantenimiento. Los nuevos servidores Blade brindarán mejores servicios y sistemas confiables de alta calidad para asegurar la continuidad de sus operaciones a través del uso de tecnología de punta, impulsando la transparencia, eficiencia y mejora de la atención de los ciudadanos. Esto con el fin de cumplir con la misión y visión del Ayuntamiento y de la SATI misma. Esta nueva plataforma integrará el uso de las bases de datos y sistemas que operan actualmente en el Gobierno Municipal, como es el caso de la Tesorería, la Contraloría, y la Dirección de Recursos Humanos.

Con nuestro Sistema de Planeación de Recursos de Gobierno (GRP –SAP) estamos dando cumplimiento a la Ley General de Contabilidad Gubernamental, por lo que no sólo damos cumplimiento a la ley que entró en vigor el pasado 1 de enero del presente año, sino que además nos convertimos en el primer Municipio de Puebla en cumplir con esta normatividad y aseguramos el seguimiento de las reglas y procedimientos para la Armonización Contable. Este nuevo recurso, nos permite tener un mayor control de los recursos financieros, y a los ciudadanos les dará certidumbre sobre la aplicación de los recursos que nos han encomendado. Por lo anterior el Gobierno del Municipio de Puebla se hizo acreedor a un reconocimiento internacional dentro del marco del **SAP-Forum**, en la ciudad de México D.F. Consiste en elevar a nivel internacional como **Mejores Prácticas de Gobierno** la estrategia que ha seguido la actual administración para lograr un paso diferenciador en el tema de presupuestación, seguimiento y control dentro de los sistemas de planeación.

En la misma línea de mejores prácticas municipales, el Honorable Ayuntamiento de Puebla fue acreedor al premio de **IT + GOB**, por su programa de Comunidad Digital, gestionado por la Dirección de Tecnologías de la Información. El programa de comunidad digital se ha implementado desde el inicio de la administración municipal, con el objetivo de

reducir la brecha tecnológica y mejorar la comunicación entre los ciudadanos y autoridades, mediante la impartición

de cursos en las juntas auxiliares de la ciudad de Puebla, lo que ha permitido que los participantes logren un acercamiento amigable a las nuevas tecnologías de la información y puedan obtener competencias laborales en el manejo y usos de paquetería como procesadores de texto y hojas electrónicas de cálculo.

Para la SATI es estratégico el mantenimiento y la eficiencia del equipo tecnológico. Necesitamos invertir en nuestras plataformas para impulsar el fortalecimiento institucional que queremos. Es por lo anterior que mantenemos una mejora continua del servicio de comunicación interna y externa del gobierno municipal, y se promueven de manera permanente el uso de herramientas tecnológicas para la gestión administrativa, así como para la atención de los ciudadanos.

El nuevo CIAC, Centro de Información y Atención Ciudadana se encuentra ubicado físicamente aledaño al Data Center y se ha visto beneficiado este año de las mejoras realizadas en toda la infraestructura que acompaña a la optimización de recursos en TI. Gracias a estas mejoras hoy se cuenta con espacios y mobiliario dignos para los trabajadores del 072, además de facilitar el acceso al personal con capacidades diferentes que profesionalmente sirven a la ciudadanía.

Por otro lado; hemos cumplido al 100% las tareas de mantenimiento y administración del Sistema Único de Administración Municipal (SUMA) así como la capacitación y asesorías en los sistemas; y el monitoreo permanente de servidores de aplicaciones propiedad del Ayuntamiento de Puebla.

Tabla 3

Acciones	
Internet gratuito en espacios públicos que incluye zonas de escasos recursos	215
Mantenimiento preventivo a equipo de cómputo, telefonía, radiocomunicación y cableado estructurado (redes).	99.8%
Mejora continua del portal WEB: cambio de imagen y distribución de contenidos	5
Eficientar los sistemas internos del gobierno municipal, que permite ahorro de energía y reducción del gasto	4 acciones

Fuente: SEDEM con cifras al 31 de diciembre 2012.

Nada de lo anterior hubiera sido posible, sin una estrategia de Gobierno Electrónico, sabemos que el camino es largo y complejo, pero con el apoyo de cada uno de los servidores públicos en sus diferentes responsabilidades, somos sabedores que lo podemos lograr.

Por primera vez se ha realizado *la administración y mantenimiento* con una visión integral: de los sistemas de soporte para la operación interna del Ayuntamiento; así lo hemos estado haciendo desde el primer año de gestión de la presente administración y ya se pueden apreciar los resultados. Se trabaja de manera ordenada en el desarrollo de nuevos sistemas tecnológicos; así como en el monitoreo de aplicaciones y administración de sistemas operativos, tal como lo hemos mencionado anteriormente. Lo que significará nuevos trámites digitalizados al 100% tanto para la operación interna como para el usuario de los servicios del Ayuntamiento.

5.6.- 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 establecidos.

Es de la competencia de la SATI establecer los lineamientos para el correcto uso de la plataforma tecnológica: que comprende computadoras, sistemas y procesos, lo que significa que de parte de la Dirección de Tecnologías de la Información se han hecho las revisiones y actualizaciones de los principales procedimientos asegurando que sean efectivos y apoyen en las tareas diarias de los funcionarios públicos, es de las mejores prácticas municipales que hemos integrado y que seguiremos realizando.

Finalmente, cabe hacer mención que la propia estructura del presupuesto de la SATI nos permite observar que la vocación de servicio de la propia Secretaría permitirá impulsar los instrumentos y estrategias internas que permitirán a todo el Gobierno Municipal generar respuestas inmediatas a los ciudadanos por la Ciudad que Queremos. En la siguiente tabla se puede apreciar la estructura porcentual del presupuesto de la SATI por capítulos de gasto.

Tabla 4

Posición Presupuestaria	%
1000 Servicios Personales	35.34
2000 Materiales y Suministros	19.51
3000 Servicios Generales	36.62
4000 Subsidios Transferencias y Ayudas	1.06
5000 Bienes Muebles e Inmuebles	7.47

