


C. ABEL BRUNETTI
PRESENTE

Con fundamento en los artículos 44, 46, 51 y 54 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla, me refiero a su solicitud de información presentada a través del Sistema INFOMEX, marcada con el número de folio 000000614, mediante la cual solicita:

“...Solicito atentamente toda la documentación relacionada al diagnóstico para mejorar la atención que brinda a la ciudadanía, que se le realizó a la Unidad Operativa de Protección Civil de la Secretaría de Gobernación...”

Al respecto, me permito hacer de su conocimiento que la Secretaría de Gobernación Municipal, no es competente para dar respuesta a su solicitud de información, por lo cual le sugerimos dirigirse a la Contraloría Municipal, quien a través del Departamento de Evaluación y Verificación de Servicios Públicos, llevó a cabo el diagnóstico de que se trata.

ATENTAMENTE
CUATRO VECES HEROICA PUEBLA DE ZARAGOZA, A 14 DE ENERO DE 2014
“PUEBLA, LA CIUDAD QUE QUEREMOS”



MTRA. SAHIRA VERÉNICE VÁZQUEZ CHAVARRÍA
TITULAR DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DE LA
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN MUNICIPAL

OFICIO No. CM-UAAI-003/2014

**C. ABEL BRUNETTI
PRESENTE**

Con fundamento en los artículos 44, 46, 51 y 54 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla y en atención a su solicitud de información ingresada vía Sistema INFOMEX con folio 00614, consistente en:

"[...] Solicito atentamente toda la documentación relacionada al diagnóstico para mejorar la atención que brinda a la ciudadanía, que se le realizó a la Unidad Operativa de Protección Civil de la Secretaría de Gobernación. [...]"

En este sentido se anexa la versión pública del Diagnóstico de Evaluación y Verificación de Procesos de Trámites y Servicios realizado a la Unidad Operativa Municipal de Protección Civil, así como el Acuerdo de Clasificación de la Información con folio CM/SDASC/DEVS/001/0114 de dichos expedientes.

Sin más que el particular, quedo a sus órdenes.

**ATENTAMENTE
CUATRO VECES HEROICA PUEBLA DE ZARAGOZA, A 17 DE ENERO DE 2014
"PUEBLA LA CIUDAD QUE QUEREMOS"**

**C.P. RAMÓN ROJAS JARAMILLO
TITULAR DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE ACCESO
A LA INFORMACIÓN DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL**

RRJ/mm



4 Oriente #214, Col. Centro
309.46.00 Ext. 7003/7004
www.pueblacapital.gob.mx

CONTRALORIA MUNICIPAL
DE EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN DE PROCESOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS
UNIDAD OPERATIVA MUNICIPAL DE PROTECCIÓN CIVIL
VERSIÓN PÚBLICA

ESPECIFICACIÓN	OBSERVACIÓN DE MEJORA
Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Reubicarlo al área de Industrias y Jefatura para mayor control y seguimiento de funciones.
Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar inventario físico periódicamente de los materiales consignados.
Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Reubicarlo al área de Inmuebles para poder proporcionar una mejor atención en áreas de mayor afluencia.
Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Reubicarla al área de Atención ciudadana por ser más amplia y agilizar la atención.
Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar conceptos más entendible a los ciudadanos para evitar el uso de gestores. • Generar reportes que indiquen tiempos de visita y documentos pendientes de entregar por expediente. • Establecer puntos de acuerdo para homologar información entre lo solicitado y publicado. • Numerar y llevar control de las hojas pre-firmadas, para evitar el mal uso de documentos autorizados.
Atención de Trámite	<ul style="list-style-type: none"> • Permitir el ingreso de dos expedientes por turno y obtener un nuevo turno de espera para los trámites adicionales. • Configurar el sistema Experta para dar seguimiento al estatus de los expedientes vía internet. • Verificar la conexión de internet y ampliar la capacidad de memoria operativa de los equipos de computo.
Servidores Públicos	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer horarios para que siempre exista personal que pueda atender.
Sistema	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar al proveedor la configuración del sistema para eliminar la repetición de este proceso. • Vincular la información del sistema de pagos de la Tesorería Municipal, con el sistema de la UOMPC para reducir tiempos de espera del ciudadano.
Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Limitar el acceso a personas que se dedican a la venta de artículos.
Atención de Trámite	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar y asignar funciones adicionales a cada una. • Asignar la entrega de Constancia de Aprobación al módulo para agilizar el proceso. • Actualizar información publicada para no desinformar al ciudadano. • Determinar la viabilidad técnica y económica de gestionar la instalación de un módulo de pago de la Tesorería dentro de las instalaciones. • Homologar información solicitada al ciudadano y la publicada en Portal del Ayuntamiento

FORMATO DE ACUERDO PARA LA CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Folio del Formato de acuerdo:

CM/SDASC/DEVS/001/0114

Tipo de clasificación:

☐ Confidencial

☒ Reservada

Se genera versión pública del documento:

☒ Sí

☐ No

Nombre de la Unidad Administrativa de Acceso a la Información (UAAI)	Nombre del Documento a Clasificar	Fecha de clasificación	Tiempo de reserva	Ampliación del período de reserva (en caso de que se solicite)
Contraloría Municipal	Diagnóstico de Evaluación y Verificación de Procesos de Trámites y Servicios (Unidad Operativa Municipal de Protección Civil)	01/Enero/2014	1 año	1 año

Fuente que da origen a la información

La evaluación y diagnóstico que realiza el Departamento de Evaluación y Verificación de Servicios Públicos

En su caso, condición de Reserva

Diagnóstico que se encuentra en proceso de la revisión, validación y respuesta por las áreas competentes de la Secretaría de Gobernación y Contraloría Municipal, el cual integra y define cada uno de los procesos y tareas de cada una de las áreas operativas que otorgan un trámite y/o servicio a la ciudadanía, layout o estructura de instalaciones de planta baja y primer piso de la Unidad Operativa Municipal de Protección Civil. Así como el reporte de resultados de 140 evaluaciones ciudadanas general y por cada uno de los trámites, encuestas con nombres de 140 ciudadanos que opinaron sobre el servicio, calidad, requisitos, operación y servidores públicos de atención ciudadana, entre otros conceptos.

Parte del documento reservado o confidencial:

(Indicar la página, páginas o partes de la página que integran el documento o expediente)

Todo el expediente
Diagnóstico: 25 hojas
Evaluaciones ciudadanas: 150 hojas

Si el documento forma parte de un expediente o partes de un documento precise con exactitud la ubicación de la información clasificada

No aplica

FORMATO DE ACUERDO PARA LA CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Fundamento legal de la reserva:

(Indicar el nombre del o de los ordenamientos jurídicos, el o los artículos, fracción (es), inciso (s) y párrafos con base a los cuáles se sustenta la clasificación)

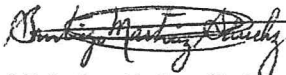



Artículo 32, 33 Fracción V y XI, y 35 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Puebla

Argumento del posible daño que causaría difundir la información:

Considerando

- La información encuadra legítimamente en algunas de las hipótesis de excepción previstas en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla y los Lineamientos de Clasificación y Desclasificación de la Información de las Dependencias y Entidades Paramunicipales de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Puebla
- , (marcar alguna de las causales descritas en el artículo 13 de dichos lineamientos).
- ¿Por qué la liberación de la información de referencia puede amenazar efectivamente el interés protegido por la Ley y el Reglamento?
- ¿El daño que puede producirse con la liberación de la información es mayor que el interés público de conocer la información de referencia?

Se daría a conocer la operación interna y de recaudación de ingresos, ubicación de documentación, materiales y servidores públicos, así como nombres de servidores públicos y nombres de la ciudadanía evaluada, durante la generación del Diagnóstico.

Nombre y Firma del Titular del Sujeto obligado	Nombre y cargo del servidor público responsable de la guarda y custodia de la información	Nombre y Firma del responsable de la Clasificación	Nombre y firma del responsable de la UAAI que valida este acuerdo
 C.P. Santiago Martínez Sánchez, Contralor Municipal	 Gabriela Barranco Flores Jefa de Departamento de Evaluación y Verificación de Servicios Públicos	 Gabriela Barranco Flores Jefa de Departamento de Evaluación y Verificación de Servicios Públicos	 C.P. Ramón Rojas Jaramillo Titular de la UAAI.

