



**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 Ordinaria del 17 de Enero del 2014**, 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 tercer 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 tercer año de gestión, el Gobierno Municipal de nuestra ciudad ha logrado incorporar resultados que permiten que Puebla hoy sea una mejor Ciudad. En la Ciudad que Queremos están los ejes transversales que permiten mejorar los servicios públicos, la administración interna de todas las dependencias del gobierno local, y nuestra vinculación con los ciudadanos que son la razón de ser de los servidores públicos. Fue la instrucción del Presidente Municipal; Maestro Eduardo Rivera Pérez, y así lo hemos cumplido. Todo lo anterior queda de manifiesto en el Plan Municipal de Desarrollo 2011-2014 y nos ha permitido 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;

La hoja de ruta que ha significado para la actual administración el Plan Municipal de Desarrollo 2011-2014; se ha configurado de obra pública, gestión interna y externa, y modernización de las estructuras que sustentan la toma de decisiones. Por lo anterior, las administraciones venideras podrán incorporar su gestión a una base más amplia y profunda que no se había creado en el pasado reciente; ya sin la necesidad de reinventar la administración, el siguiente período del gobierno local sabe que cuenta con una infraestructura sólida y actualizada que le permitirá sustentar su plan de gobierno.

En la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información hemos mantenido el paso firme en este tercer año de gobierno. La puesta en marcha de programas de modernización de las herramientas de decisión y la plataforma de tecnologías de la información fueron parte de los pilares que hemos construido; sin embargo, en la **SATI** estamos convencidos que los sistemas potencializan su desempeño si nos ocupamos de estrategias de capacitación permanente y vinculación *cara a cara*; esto lo hemos mantenido durante los tres años de gobierno y hemos logrado una consolidación de las herramientas e instrumentos con que cuentan hoy los funcionarios públicos.

Hemos establecido nuestro enfoque en la **Misión y Visión** de la **SATI**. Ahí encontramos la ruta crítica que nos hemos trazado desde el principio de la actual administración y sin temor a equivocarnos, hemos cumplido al cien por ciento lo que se nos ha encomendado. Hemos honrado nuestra palabra e incorporamos a los mejores elementos en todas y cada una de las áreas que componen la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información; y como creemos en ello, seguimos un ambicioso programa de capacitación y becas para el desarrollo de los servidores públicos. Sin duda alguna, hoy los ciudadano cuentan con los mejores servidores públicos no sólo porque cuentan con mejores herramientas, sino porque hoy son mejores personas.

La Ciudad que Queremos: Hoy es Mejor. Nuestro reto era cumplir con la modernización y actualización de los programas y procedimientos de la gestión interna del Ayuntamiento de Puebla. Hemos ido más allá y dimos pasos firmes en la consolidación: en estricto apego a la ley se ha consolidado un sistema de seguimiento a la información para la toma de decisiones; asegurando la información que es propiedad del gobierno local, mejorando las respuestas a los ciudadanos cumpliendo con nuestras obligaciones en materia de transparencia. Consolidamos una plantilla de trabajadores que asegura un valor agregado en las respuestas que exigen los ciudadanos; y avanzamos en la gestión para otorgar las prestaciones de ley que son un derecho para los trabajadores del municipio de Puebla.

Lo que hemos propuesto se ha consolidado en este tercer año de trabajo: hoy ya somos el municipio más transparente del país y lo reafirmamos por segundo año consecutivo: 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), y en este año hemos logrado el máximo grado que puede alcanzar un gobierno local.. 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: este año habremos de alcanzar la armonización contable de todos los procedimientos. 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, como lo venimos haciendo desde el inicio de la administración.

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. Por tercer año hemos logrado que el equipo de trabajo se comprometa con este proyecto para hacer cada día mejor a nuestra Ciudad. 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** queremos agradecer al Gobierno de la Ciudad; al Alcalde Eduardo Rivera Pérez y a los ciudadanos en general, que nos hayan permitido servir a la ciudad a través de la plataforma de servicios internos que significa la SATI. Hemos generado una nueva cultura de trabajo y sabemos que nuestra contribución ayudará a ser La Ciudad que Queremos!

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 3,304 consultas. Mientras que dentro de la Primera y Segunda Semanas de Vacunación se han aplicado 1,162 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 158 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 | 32 |
| Elaboración de contratos de adquisiciones de acuerdo a los criterios de revisión previa de la documentación requerida para su realización | 40 |
| Elaboración de contratos de prestación de servicios de acuerdo a los criterios de revisión previa de la documentación requerida para su realización | 76 |

Fuente: SEDEM con cifras al 31 de diciembre 2013

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 2013 hemos logrado lo siguiente:

El Centro de Información y Atención Ciudadana (CIAC) es ya un punto neurálgico para la comunicación con la sociedad: se han atendido 138,388 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. Cabe señalar que hoy somos más cercanos a la gente con las herramientas que proporcionan las redes sociales.

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 se ha gestionado al 100% de los trabajadores su incorporación a esta prestación; lo que significa que al día de hoy 5,493 trabajadores ya cuentan con este beneficio; y muy pronto con su casa, como ha quedado de manifiesto en la entrega de la prima casa por parte del Alcalde Eduardo Rivera Pérez a nuestro compañero Octavio Peña Islas de la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal, el pasado 19 de enero de 2014.

Como parte de los compromisos establecidos es esta Administración en el 2014 se gestionó la incorporación del 100% del personal del H. Ayuntamiento al Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores. Compromiso cumplido a favor de la familias poblanas.

| INFONAVIT | IMPORTE BIMESTRAL | TRABAJADORES |
|------------------|------------------------|--------------|
| MUNICIPIO | \$ 7,892,038.22 | 5144 |
| DIF | \$ 390,478.64 | 349 |
| TOTAL | \$ 8,282,516.86 | 5493 |

Fuente: Dirección de Recursos Humanos. Reporte Enero 2014.

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 concluyeron de manera satisfactoria dos proyectos; 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, se ha aplicado en una sola ocasión. Por otro lado, al 31 de diciembre de 2013 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 2013. 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 del personal del Ayuntamiento de Puebla, como ya se ha mencionado con anterioridad, y que es una estrategia significativa para la actual administración.

Tabla 2

| Tarea | |
|--|-----------------------------|
| Mantenimiento preventivo a vehículos | 1446 |
| Mantenimiento correctivo | 4954 |
| Trámite para aplicación de póliza de seguros a vehículos | 244 |
| Actualización de parque vehicular | 1 auto y 2 motos adquiridas |
| Actualización del pago de impuestos del parque vehicular | 1384 vehículos |
| Mantenimiento a edificios y mobiliario | 1356 |
| Arrendamiento de inmuebles | 28 |
| Requisición de material consumibles, papelería y limpieza | 910 |
| Actualización del inventario de bienes muebles | 29024 |
| Atención a las necesidades de suministro de gasolina | 650 |
| Atención al Reporte de fallas del servicio de fotocopiado | 437 |
| Pago de pensiones para vehículos | 122 |
| Dar seguimiento al ejercicio presupuestal | 100%* |
| 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 logística de la Ciudad Mágica 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 tercer año hemos avanzado en el fortalecimiento institucional: estamos logrado consolidar las metas alcanzadas y sabemos que podemos entregar una estructura que garantiza un mejor servicio. 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 logrado 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.

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.

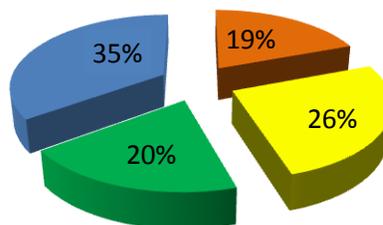
La EDD se realizó a personal de confianza de Mandos Medios y Administrativo que tuviera más de un año de servicio, a través de un cuestionario requisitado en un ambiente de confianza entre el colaborador y su supervisor jerárquico, existiendo una retroalimentación con ejemplos o situaciones que justificaron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

A continuación los resultados de Personal Administrativo.

| Total P. Administrativo | Excelente 400-351 | Bueno 350-301 | Aceptable 300-251 | Regular 250-0 |
|-------------------------|----------------------|------------------|----------------------|------------------|
| 1061 | 372 | 208 | 276 | 205 |



Como puede advertirse en la gráfica anterior hemos fortalecido los resultados de la Capacitación Permanente. Dicha capacitación fue impartida en las instalaciones del Departamento de Capacitación y Apoyo, colaborando capacitadoras internas en sesiones vivenciales con duración de tres horas en los cursos de inducción al Ayuntamiento de Puebla.

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). Con esta práctica que se ha fortalecido durante todo el año 2013; el Gobierno Local ha logrado disminuir tiempos de espera y se ha convertido ya en un referente de Mejores Prácticas Municipales.

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)

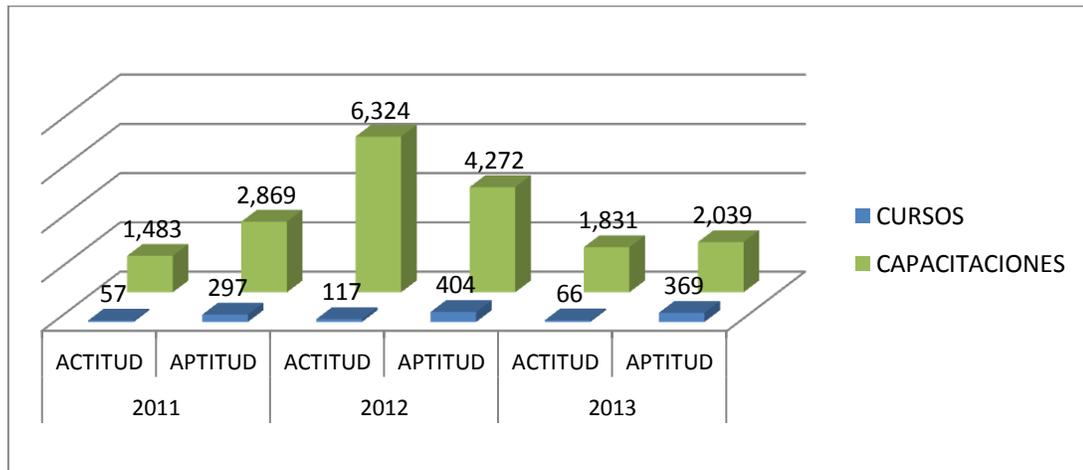
Con la finalidad de mejorar la calidad en el servicio y atención al ciudadano y usuarios internos, la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información, implementó **en 2011, 2012 y 2013** un amplio programa de capacitación con Diplomados y Cursos Especializados para el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes del personal que labora en el H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla, de acuerdo a las necesidades de cada Dependencia, resultado del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación.

En los tres años la capacitación se ha dirigido a fortalecer las competencias de cada puesto, considerando la información que cada Dependencia proporciona a través de una encuesta aplicada en los últimos meses del año, reforzada por la información emitida del análisis de la Evaluación de Desempeño y Desarrollo aplicada, así como de los requerimientos específicos de la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento.

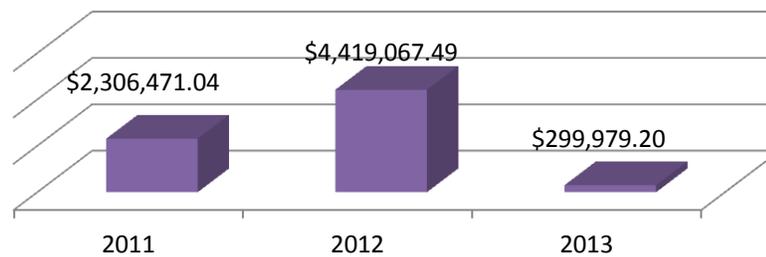
La capacitación en materia de actitud, está encaminada a mejorar la conducta, disposición y ánimo del personal, contribuyendo en la mejorara del clima laboral y de la productividad.

La capacitación en materia de aptitud proporciona información sobre la aplicación de herramientas tecnológicas así dotarlo de conocimientos sobre temas específicos que le permitan operar competentemente en el puesto que ocupa.

| | 2011 | | 2012 | | 2013 | |
|-----------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | ACTITUD | APTITUD | ACTITUD | APTITUD | ACTITUD | APTITUD |
| CURSOS | 57 | 297 | 117 | 404 | 66 | 369 |
| CAPACITACIONES | 1,483 | 2,869 | 6,324 | 4,272 | 1,831 | 2,039 |



INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN PRESUPUESTO EJERCIDO

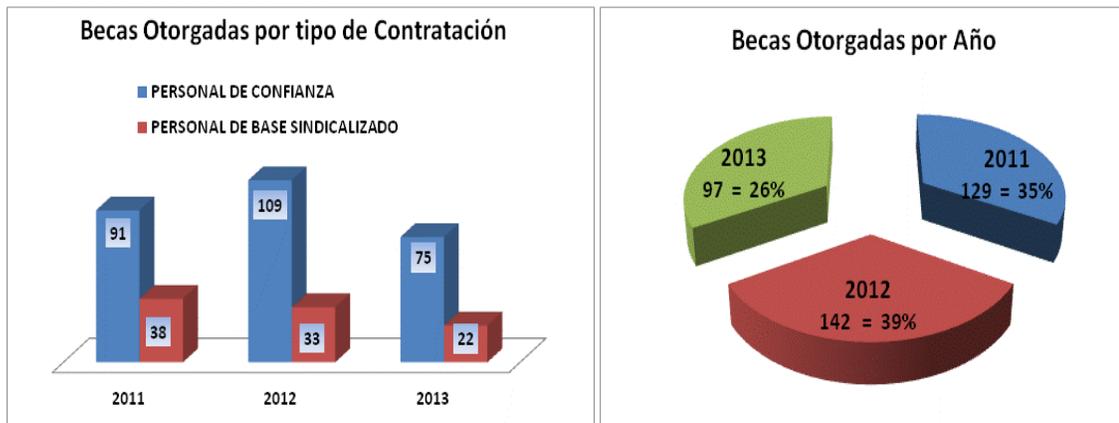


Con el objetivo de apoyar la superación profesional de los servidores públicos y contribuir a la mejora de procesos de las Dependencias y Órganismos Desconcentrados del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla, la SATI ha contribuido a mejorar el procedimiento para el otorgamiento de Becas. Por lo anterior, la actual administración firmó y fortaleció los lazos y convenios que tenemos con la administración de diferentes universidades en nuestra Ciudad.

Para formalizar el procedimiento se emitieron los “Lineamientos del Comité Técnico de Becas para el Apoyo a la Capacitación Profesional a Nivel Posgrado” y las “Reglas de Operación para el Programa de Capacitación Profesional a Nivel Posgrado”, donde se establecen las facultades de dicho Comité.

El Comité Técnico de Becas para la Capacitación Profesional a Nivel Posgrado a través de la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información, convocó a través de un proceso de selección para el otorgamiento de becas, al personal de base no sindicalizado y de confianza, que requirieran de un apoyo para cursar o continuar con sus estudios de posgrado, teniendo como plataforma los requerimiento administrativos, técnicos y académicos que tiene cada universidad como parte de su procedimiento de selección; es decir, al trabajador se le dan facilidades administrativas, pero cada candidato debe cubrir los requisitos que exige cada universidad en sus diferentes programas académicos.

Los resultados de las Sesiones fueron:



Fuente: Dirección de Recursos Humanos. Reporte Enero 2014.

Al 31 de diciembre del 2013 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, tanto INFONAVIT como IMSS, tal como ya se ha mencionado.

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 actual administración desde el inicio de la gestión se planteó la meta de generar una plataforma amplia y profunda que permitirá la comunicación interna y externa; con el incremento en el tráfico de información voz/datos para la toma oportuna de decisiones. Así lo hemos realizado y la SATI ha cumplido. A fin de lograr dicha meta se conceptualizó, diseñó y planeó una estrategia que en primera instancia nos permitiera documentar nuestros procesos, tanto administrativos como operativos. Esta planeación nos llevó a la selección de una plataforma sólida, moderna, ágil y dinámica que resolviera las necesidades identificadas. Dicha plataforma dio la pauta y perfiló los requerimientos para la modernización de nuestra infraestructura tecnológica, desde contar con un **data center** de primer nivel, una red de datos estable, confiable y segura así como equipos de cómputo con el desempeño requerido. Una renovación integral de la infraestructura tecnológica del Ayuntamiento de Puebla, correctamente documentada y ordenada,. Con capacidad de crecimiento de acuerdo a la demanda de la estructura administrativa así como de la propia ciudadanía. Una infraestructura como nunca antes se tuvo.

Comprendiendo y detallando los requerimientos de una plataforma, robusta, estable y que cumpliera de manera precisa las demandas funcionales de todos los actores que en la administración del ayuntamiento intervienen, seleccionamos la Plataforma GRP de SAP de manera integral; incluyendo módulos de: FI Finanzas, FM Presupuesto,

AA Activo Fijo, PSCD Ingresos Gobierno, RH Recursos Humanos, PBC Presupuesto Nómina, PM Parque Vehicular, MM Logística, PS Obra Pública, Abap Desarrollos a la medida, Basis Infraestructura, Sistema operativo y base de datos. Entre los beneficios que se lograron con este GRP SAP se cuentan la veracidad y la oportunidad de la información, gracias a la integración de los módulos estándar con los de recaudación, recursos humanos y obra pública. Los datos están en línea, en tiempo real, lo que evita el reprocesamiento, los atrasos y las equivocaciones en la toma de decisiones.

Para brindar un mejor servicio al ciudadano, los módulos de la plataforma de SAP se encuentran integrados con los sistemas de Catastro Multifinanciero y del Sistema Gestor Multitrámites eXperta con información disponible en línea actualizada al día, lo cual evita el retraso en trámites y procesamiento de información. Al apearse a los lineamientos y prácticas de Armonización Contable Gubernamental, el Municipio de Puebla garantiza el acceso a la información en materia de transparencia y rendición de cuentas a la ciudadanía, quienes ahora pueden corroborar el correcto uso de los recursos públicos por parte de las autoridades. Un logro de suma importancia que pocas administraciones públicas han concebido en nuestro país. Le demandamos el menor tiempo posible al ciudadano para poderle proporcionar los trámites y servicios que requiere.

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. La plataforma está creada y podemos asegurar que en este tercer año de gestión hemos consolidado los resultados que nos proporcionan las herramientas de Tecnologías de la Información.

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 | 200 |
| Mantenimiento preventivo a equipo de cómputo, telefonía, radiocomunicación y cableado estructurado (REFIM). | 421 (100%) |
| Realizar actualizaciones al portal del Gobierno Municipal (ADLL) | 100% |
| Incorporar la Armonización Contable al Sistema SUMA de gestión del Gobierno Municipal | 4 mantenimientos funcionales (100%) |

Fuente: SEDEM con cifras al 31 de diciembre 2013.

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 hemos logrado.

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 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. Al mismo tiempo, la Dirección de Recursos Humanos mantiene una estrategia permanente para detectar las necesidades permanentes de capacitación: tanto para la tareas diarias como para el crecimiento permanente de nuestras capacidades en las respuestas que vienen de la plataforma tecnológica.

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 que Hoy es Mejor. Es así, como hemos cumplido con la tarea encomendada y sabemos que hoy contamos con los mejores activos dentro del Ayuntamiento de Puebla: mejores personas atendiendo mejor a los ciudadanos.

