



**Contraloría
Municipal**



Documento que contiene el **Informe** que en cumplimiento a lo preceptuado por el **Artículo 111 de la Ley Orgánica Municipal** y en los términos acordados por el **Honorable Cabildo en Sesión Ordinaria del 17 de enero de 2014**, rinde el suscrito C.P. Santiago Martínez Sánchez en su carácter de **CONTRALOR del Gobierno Municipal de Puebla**, respecto del tercer 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..... 28



Presentación del Titular

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 111 de la Ley Orgánica Municipal, al acuerdo a Sesión Extraordinaria de Cabildo de fecha 17 de enero del año en curso, y en apego al Reglamento Interior de la Contraloría Municipal, se informan las actividades de esta dependencia conforme al Plan Municipal de Desarrollo 2011-2014.

Se presenta el informe de Contraloría Municipal correspondiente al año 2013, continuando con el Programa de Control de Auditoría a Obra Pública que audita el proceso de planeación, programación y presupuestación de la Obra Pública Municipal, verificando con esto desde el cumplimiento de los procedimientos administrativos en la elaboración de expedientes técnicos, la adjudicación de la obra pública hasta la entrega-recepción de la misma.

En este mismo orden de ideas, la Contraloría Municipal continuó con la verificación de 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 permitieron 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 sentido, 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.

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 ello se refrendó el acuerdo de participación con la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla (UPAEP) en la herramienta "Cluster Lean Advancement Initiative MIT/UPAEP". Asimismo se implementaron e instrumentaron medidas para identificar áreas de oportunidad.

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

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

- ***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 2013.***
 - En la Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas, se realizó la auditoría número SAOPS/DEP/01/2013 a la Dirección de Obras Públicas referente a Expedientes Técnicos y se revisaron 275 expedientes.
- ***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 número SAOPS/DAAOPC-001/2013 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 2013; de la Dirección de Desarrollo Urbano."
 - Se revisaron 105 expedientes de las distintas áreas de la Dirección de Desarrollo Urbano.
 - Se realizó la auditoría número SAOPS/DAAOPC-003/2013 a los "Procedimientos de la Dirección Ejecutiva para el Medio Ambiente".
 - Se revisaron 11 expedientes de Anuncios Autosoportados Denominativos.

- Se realizó la auditoría número SAOPS/DAAOPC-004/2013 "Procedimientos de la Unidad Operativa Municipal de Protección Civil" de la Dirección de Obras Públicas.
- Se revisaron 18 expedientes de Dictámenes de zona de riesgo.

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.***
 - Se realizó la auditoría número SAOPS/DAAOPC-002/2013.
 - Se revisaron 234 Procedimientos de Adjudicación.
- ***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 vigente aplicable.***
 - Durante 2013 se realizaron 518 verificaciones de las cuales, 81 fueron seguimientos, 157 estimaciones parciales y 280 estimaciones Finiquito.
- ***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, todas de carácter Ordinario.
- ***Otorgar el registro de inscripción y revalidación del Listado de Contratistas Calificados y Laboratorios de Pruebas de Calidad.***
 - Se otorgaron 88 inscripciones y 224 revalidaciones al Listado de Contratistas Calificados y Laboratorio de Pruebas de Calidad
 - Resulta conveniente aclarar que por el periodo de vigencia solo 67 de las 88 inscripciones se encuentran vigentes.
- ***Emitir Resolución e Informe de Observaciones, y llevar 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 otorgaron en el período: 341 Informes con observaciones y 312 Resoluciones de Aceptación

II. Subcontraloría de Auditoría Contable y Financiera

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.**
 - ✓ En la Tesorería Municipal así como en la Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información se practicaron (6) seis auditorías específicas:
 - a) En la Tesorería Municipal:
 1. Departamento de Licencias y Padrón de Contribuyentes
 2. Departamento de Egresos.
 3. Departamento de Ingresos.
 - b) En la Secretaria de Administración y Tecnologías de la Información:
 1. Dirección de Adjudicaciones.
 2. Departamento de Control Vehicular.
 3. Departamento de Personal de la Dirección de Recursos Humanos.
 - ✓ En ambos casos, se determinaron (60) sesenta observaciones de carácter administrativo que fueron desahogadas durante el proceso de la revisión, dando como resultado el mejoramiento del Control Interno en los procedimientos de operación, generando eficiencia y transparencia en las actividades realizadas.
- **Realizar auditorías y revisiones extraordinarias a la Tesorería y Secretaria de Administración y Tecnologías de la Información.**
 - ✓ En cuanto a estas revisiones, se realizaron (22) veintidós auditorías extraordinarias con las siguientes verificaciones:
 - a) En la Tesorería Municipal:
 1. Arqueo al Fondo de Contingencia.
 2. Verificación Física – Premios Predial 2013.
 3. Verificación Documental – Adjudicación Directa SATI-136-2012.
 4. Verificación Física de las Boletas de Infracción y Garantías reportados al Departamento de Control de Recaudación e Infracciones.
 5. Revisión de Inventarios.
 6. Verificación de Entregables - Procedimiento CMA-TM-AD-163-2012.
 7. Arqueo de Caja al Departamento de Caja General y Fondo de Resguardo de la Coordinación Administrativa.
 - b) En la Secretaria de Administración y Tecnologías de la Información:
 1. Verificación Física de los Entregables del Procedimiento CMA-SSPTM-LPF-002/2012.
 2. Arqueo de vales de gasolina al Departamento de Materiales, Suministros e Inventarios Feb2013.

3. Comité Municipal de Adjudicaciones / Verificación Física de los Entregables del Procedimiento CMA-TM-CI-100/2012.
4. Comité Municipal de Adjudicaciones / Verificación Física de los Entregables del Procedimiento CMA-SATI-CI-308/2012.
5. Comité Municipal de Adjudicaciones / Verificación Física de los Entregables del Procedimiento CMA-SSPTM-I-051/2013.
6. Comité Municipal de Adjudicaciones / Verificación Física de los Entregables del Procedimiento CMA-TM-CI-324/2012.
7. Verificación Documental – Adjudicación Directa SATI-444-2011.
8. Verificación Documental – Adjudicación Directa SATI-123-2011.
9. Verificación Documental – Adjudicación Directa SATI-106-2011.
10. Verificación Documental – Adjudicación Directa SATI-159-2012.
11. Revisión de Inventarios – Bienes Muebles, Cómputo y Transporte.
12. Arque al Fondo Fijo de la Coordinación Administrativa.
13. Verificación Física Entregables - Procedimiento CMA-SATI-184-2013.
14. Verificación Física Entregables - Procedimiento CMA-SATI-CI-132-2013.
15. Verificación Selectiva a Expedientes – Procedimiento de la Dirección de Adjudicaciones.

- ✓ En ambos casos se logró tener una amplia presencia de la Contraloría Municipal en las áreas involucradas, logrando con ello mejorar el Control Interno en sus procedimientos de operación.

○ **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 (6) seis auditorías específicas:
 - a) Sistema Municipal DIF: Ciudad Mágica.
 - b) Instituto Municipal de Planeación: Activo Fijo.
 - c) Organismo Operador del Servicio de Limpia del Municipio de Puebla: Fondo Fijo y Adquisiciones.
 - d) Sistema Municipal DIF: Activo Fijo.
 - e) Instituto Municipal de Arte y Cultura: Activo Fijo y Adjudicaciones Directas.
 - f) Industrial de Abastos Puebla: Activo Fijo y Adjudicaciones Directas.

- ✓ Los logros en todos y cada uno de los Organismos Descentralizados de la Administración Pública Municipal, fue que las diversas observaciones detectadas, fueron solventadas por cada Organismo en tiempo y forma y la Contraloría Municipal, ha dado el seguimiento permanente para constatar que no se incurra nuevamente en estas prácticas.

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

- ✓ En cuanto a las revisiones, se efectuaron (4) cuatro auditorías extraordinarias:
 - a) Sistema Municipal DIF: Escuela de Enfermería.
 - b) Instituto Municipal de Planeación: Impuestos por pagar, servicios generales y materiales y suministros.

- c) Instituto de la Juventud del Municipio de Puebla: Activo Fijo y Adjudicaciones Directas.
- d) Instituto Municipal del Deporte: Activo Fijo y Adjudicaciones Directas.

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

- ✓ Se realizaron (7) siete auditorías específicas siendo las Dependencias revisadas:
 - a) Secretaría de Medio Ambiente y Servicios Públicos: Rubro de los Recursos Humanos y Materiales.
 - b) Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal : Recursos Materiales (Parque Vehicular)
 - c) Secretaría de Gobernación: Recursos Financieros de la Junta Auxiliar de San Francisco Totimehuacan.
 - d) Secretaría del Ayuntamiento: Bienes Inmuebles.
 - e) Secretaría de Desarrollo Social y Participación Ciudadana: Recursos Financieros y Programas Sociales.
 - f) Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal: Recursos Financieros y al Programa de Subsidios para la Seguridad Pública de los Municipios 2012 (SUBSEMUN).
 - g) Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información: Inventarios de todas las Dependencias.

- ✓ De las auditorías específicas, se remitió una auditoría para evaluación, a la Subcontraloría de Responsabilidades y Situación Patrimonial, siendo esta la Auditoría a la Secretaría de Gobernación, Recursos Financieros de la Junta Auxiliar de San Francisco Totimehuacan; de las auditorías restantes se cuenta con la certeza del manejo adecuado de los Recursos Humanos Materiales y Financieros.

- ✓ Se determinaron un total de 49 observaciones, las cuales fueron solventadas en el transcurso de la auditoría.

○ **Realizar a petición de las/los titulares auditorías y revisiones extraordinarias en las Dependencias del H. Ayuntamiento**

- ✓ Dentro de este concepto se efectuaron (36) treinta y seis revisiones siendo las siguientes:
 1. Secretaría del Ayuntamiento:
 - a) Adjudicaciones Directas 2012.
 - b) Recursos Materiales (Inventarios).
 - c) Partidas Específicas 2013.
 2. Secretaría de Desarrollo Social y Participación Ciudadana:
 - a) Entrega de Fertilizantes a los Agricultores del Municipio de Puebla.
 - b) Investigación del Proyecto Experimental de Agricultura Tecnificada.
 - c) Revisión a 10 Apoyos de la partida 40101 "Ayudas Culturales y Sociales".
 - d) Recursos Materiales (Inventarios).
 - e) Adjudicaciones Directas 2012.
 - f) Partidas Específicas 2013.
 3. Coordinación General de Transparencia:

- a) Adjudicaciones Directas 2012.
- b) Recursos Materiales (Inventarios).
- 4. Sindicatura Municipal:
 - 1. Adjudicaciones Directas 2012.
 - 2. Recursos Materiales (Inventarios).
 - 3. Partidas Específicas 2013.
 - 4. Juzgados calificadoros.
- 5. Secretaría de Gobernación:
 - a) Adjudicaciones Directas 2012.
 - b) Partida 40101 “Ayudas Culturales y Social” (periodo de Eduardo Alcántara)
 - c) Partida 40101 “Ayudas Culturales y Social” (periodo de Pablo Montiel)
 - d) Recursos Materiales (Inventarios).
 - e) Partidas Específicas 2013.
- 6. Secretaría de Desarrollo Económico y Turismo:
 - a) Adjudicaciones Directas 2012.
 - b) Recursos Financieros de las Instalaciones del Cuexcomate y Sanitarios.
 - c) Recursos Materiales (Inventarios).
 - d) Partidas Específicas 2013.
- 7. Contraloría Municipal:
 - a) Recursos Materiales (Inventarios).
- 8. Secretaría Particular de Presidencia:
 - a) Recursos Materiales (Inventarios).
- 9. Coordinación de Comunicación Social:
 - a) Adjudicaciones Directas 2012.
 - b) Recursos Materiales (Inventarios).
 - c) Partidas Específicas 2013.
- 10. Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal:
 - a) Departamento Técnico.
 - b) Recursos Materiales (Inventarios).
 - c) Partidas Específicas 2013.
 - d) Recursos Materiales (Parque Vehicular).
 - e) SUBSEMUN 2013.
- 11. Sala de Regidores:
 - a) Recursos Materiales (Inventarios).
 - b) Partidas Específicas 2013.

✓ Determinándose un total de 94 observaciones en las auditorías extraordinarias, mismas que fueron solventadas en el transcurso de la revisión.

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

- ✓ Se participó en (50) cincuenta sesiones del Comité Municipal de Adjudicaciones, así como en múltiples sesiones para la apertura de propuestas, solventación de dudas de las/los licitantes participantes y emisión de fallos por parte del Comité.
- **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 todas las dependencias y organismos, la información necesaria que permita obtener las mejores condiciones de oferta y contratación, durante esta administración, 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 de Puebla.
 - ✓ El Departamento de Padrón de Proveedores atendió (3,960) tres mil novecientos sesenta solicitudes de información relativas al registro y/o refrendo en el padrón, lo cual arrojó la inscripción durante este periodo de (151) ciento cincuenta y un nuevos proveedores/as y la revalidación de (216) doscientos dieciséis proveedores/as, de los cuales:
 - a) Se cancelaron (7) siete registros por incumplimiento de requisitos.
 - **Evaluar el desempeño de las/los proveedores/as con estatus activo, contratados por las dependencias y organismos 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 (430) cuatrocientas treinta evaluaciones, reflejando estándares satisfactorios de su desempeño.
 - ✓ Gracias a las nuevas acciones implementadas, se logró un incremento del 9.2% en evaluaciones a proveedores contratados, en comparación con el año 2012.
 - **Coordinación de Revisión de Fondos Federales.**
 - ✓ En coordinación con el Departamento de Comisarios a Organismos Descentralizados se realizó el seguimiento y la asesoría en:
 1. Revisar estados financieros armonizados en seis Organismos Descentralizados que presentan Cuenta Pública ante la Auditoría Superior del Estado de Puebla.
 2. Asesoría permanente a los Organismos Descentralizados para la adopción de la Armonización Contable en concordancia con lo establecido en la Ley General de Contabilidad Gubernamental y lo emitido por el CONAC.
 3. Comprobar la utilización del sistema SAP BUSINNES ONE por parte de los Organismos Descentralizados y el cumplimiento por parte de la empresa (Strategy) encargada de la implementación.

- ✓ Las recomendaciones fueron atendidas por parte de los Organismos para la presentación de estados financieros y demás requerimientos por parte de la Auditoría Superior del Estado. Esto contribuyó a un menor número de observaciones en los Organismos.
- ✓ 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 registros contables por fondo): El análisis efectuado en la revisión, generó que se aplicaran políticas de corrección en los procedimientos para el manejo de los fondos federales.
- ✓ Además se realizó una verificación por cada fondo comparando los saldos registrados en la contabilidad del H. Ayuntamiento contra los estados de cuenta bancarios.

III. Subcontraloría de Responsabilidades y Situación Patrimonial

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

- **Verificar que el personal que labora en el Ayuntamiento del Municipio de Puebla, obligado a ello, cumpla con la presentación vía internet o en formato impreso de la declaración patrimonial que corresponda.**

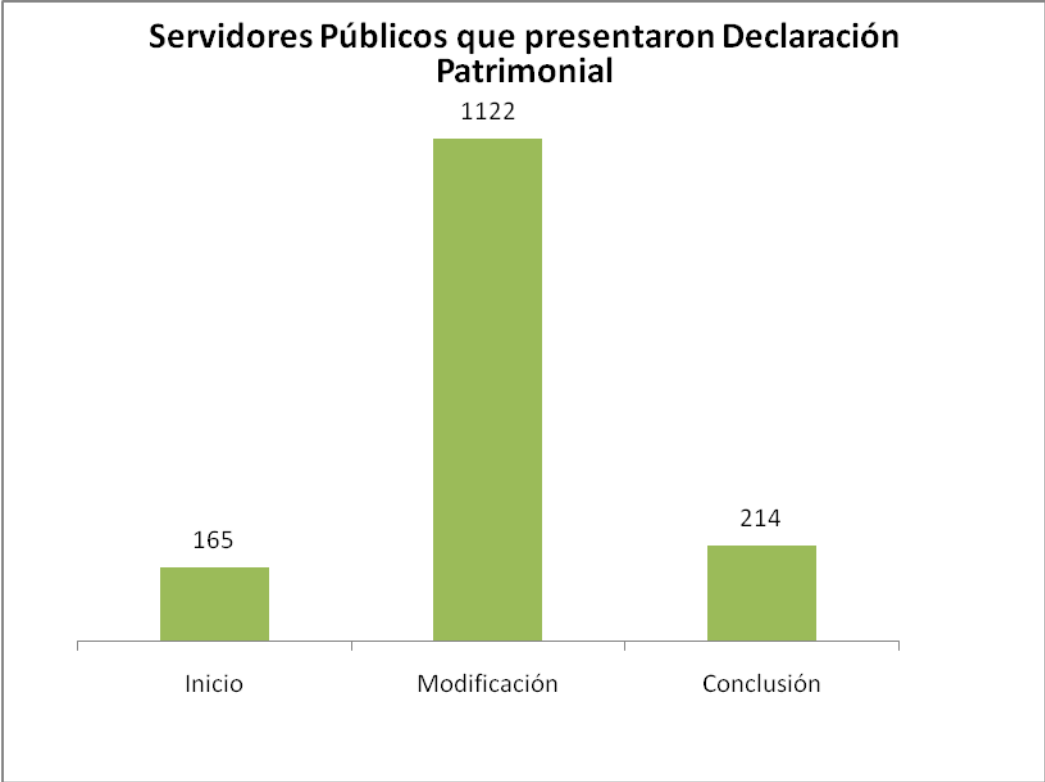
Una de las obligaciones de los servidores públicos, es la presentación de su declaración patrimonial ante la Contraloría Municipal, instrumento de control que permite al servidor público rendir cuentas obligándose a cumplir con su encargo con transparencia, honestidad y eficacia, y con estricto apego a la Ley. 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 en caso de enriquecimiento ilícito.

A efecto de dar cumplimiento a esta actividad se establecieron una serie de medidas con el objeto de hacer saber a los servidores públicos su obligación de presentar su Declaración Patrimonial ante esta Contraloría, consistentes en oficios, carteles, trípticos.

A partir del 1 de febrero de 2014 se integra el Sistema Plataforma Experta mediante el cual se presentará vía internet la Declaración de Situación Patrimonial por los servidores públicos obligados, dentro del portal oficial del H. Ayuntamiento, agilizando dicho trámite.

Se recibieron, registraron y resguardaron **1 mil 501** declaraciones de situación patrimonial, clasificadas como a continuación se describe:

- 165 Declaraciones Patrimoniales de Inicio de Cargo.
- 1122 Declaraciones Patrimoniales de Modificación.
- 214 Declaraciones Patrimoniales de Conclusión.



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


- **Recepción y trámite de juicios de amparo promovidos en contra de los actos de la Contraloría Municipal, y en su caso, cumplir sentencias dictadas en dichos procedimientos.**

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.

Los servidores públicos promovieron 13 amparos, mismos que se atendieron puntualmente.

- **Recibir, tramitar y en su caso, resolver los recursos de revocación e inconformidad promovidos por personas del Ayuntamiento, particulares y licitantes.**

El servidor público municipal y/o ciudadano 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 los servidores públicos promovieron **13** recursos, **9** de revocación y **4** 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 y presenciar las actas administrativas circunstanciadas que requieran 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 público 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.

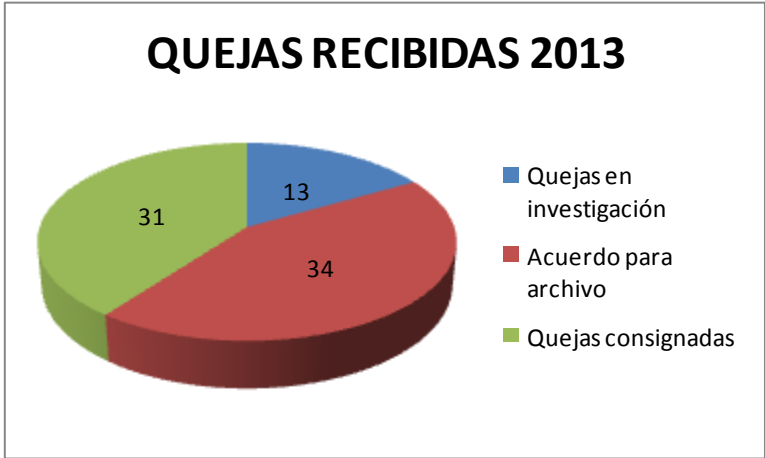
Respecto a las actas de entrega-recepción se llevaron a cabo **163**, y se presenciaron **91** actas administrativas circunstanciadas, logrando la continuidad en los servicios públicos proporcionados a la ciudadanía, así como el registro y control eficaz de la transferencia de archivo sujeto a baja, destrucción de sellos y destrucción de documentos entre otros.

- ***Atender e integrar las quejas y denuncias presentadas por la ciudadanía y/o personal del Ayuntamiento de Puebla, para su trámite correspondiente.***

El papel que corresponde al procedimiento disciplinario de los servidores públicos en el sistema jurídico mexicano, es el de sancionar conductas ilícitas que atenten los principio que rigen su desempeño en sus actividades públicas, así como castigar conductas intencionadas u omisas con las que incumplan las obligaciones generales inherente al empleo, cargo o comisión otorgado; conjuntamente nace al derecho para el gobierno de hacer del conocimiento a la autoridad competente, conductas indebidas cometidas en su perjuicio, por servidores públicos en ejercicio de sus funciones, siendo el medio 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 agravio por algún servidor público.

En el año 2013 se recibieron **78** quejas en contra de Servidores Públicos Municipales, de las cuales se inició con la integración de expedientes de investigación para acreditar o no la probable existencia de 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 **13** quejas; así mismo, una vez que se contó con suficientes elementos de prueba se consignaron **31** expedientes para inicio de procedimiento por responsabilidad administrativa.



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

Cabe mencionar, que de las **79** quejas que estaban en proceso de seguimiento o investigación al cierre del ejercicio 2012, solo quedan en esta situación **2**, se archivaron **55** quejas por falta de elementos, y se consignaron al departamento de Responsabilidades **22**.

○ ***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 **56** expedientes de servidores públicos, **2** inicios de irregularidad a obra pública y **2** inicios de adquisiciones, que derivan en dictar la resolución administrativa y sanción correspondiente, resultando en total **76** sanciones como se desglosa a continuación: **21** sanciones económicas a servidores públicos, **31** inhabilitaciones, **12** amonestaciones privadas, **9** suspensiones del empleo, cargo o comisión, **2** destituciones del empleo, cargo o comisión, y **1** suspensión a proveedores.



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

- **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 del personal que labora en el Ayuntamiento de Puebla y que fueron reportadas por la Inspección de la Ciudadanía**

En busca de una adecuada administración pública y en uso de la facultad prevista en la Ley Orgánica Municipal en el tema celebración de contratos, 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 trabajar a la par con el Ayuntamiento 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 públicos en ejercicio de sus funciones, esto a través de la creación de la figura del Inspector Ciudadano.

En el presente año las Dependencias han estado atentas para recibir y proporcionar respuesta a las anomalías detectadas por los inspectores ciudadanos, sin embargo a la fecha los inspectores ciudadanos no han presentado reportes para ser 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.

○ **Evaluación ciudadana y diagnóstico a las Dependencias y Entidades.**

Con el objeto de implementar e instrumentar medidas tendientes a identificar áreas de oportunidad que ayuden a mejorar los tiempos de atención y respuesta a la ciudadanía, considerando que el éxito de todo proyecto se da cuando existe el compromiso de los titulares y colaboradores participando en forma activa y proactiva en la implementación y aplicación de mejoras de fondo y forma, coadyuvando a limitar conductas o actos de corrupción y falta de transparencia de los/las servidores/as públicos/as, por lo que 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 efectuó diagnóstico a una de 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.

Evaluación ciudadana y Diagnóstico de Procesos de la Secretaría de Gobernación en la Unidad Operativa Municipal de Protección Civil.

Como resultado al Diagnóstico a la Secretaría Gobernación, se informa cada uno de los procesos actuales de gestión de trámites, así como evaluación ciudadana al servicio otorgado por la Unidad Operativa Municipal de Protección Civil, integrado por diagramas de procesos de los trámites y servicios de atención al público, medidas de seguridad para giros de bajo impacto, programa interno, plan de contingencia, medidas de seguridad de anuncios, verificación de medidas de seguridad, dictamen de zona de riesgo; layout de instalaciones; Observaciones y propuestas generales, y; Reportes de evaluación ciudadana.

Logrando un diagnóstico integral que permite la toma de decisiones correcta y oportuna.



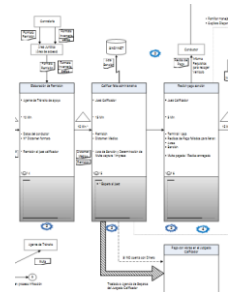


○ **Diagnóstico a los servicios otorgados por las Dependencias y Entidades**

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

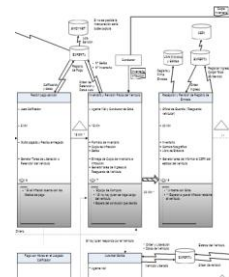
Con el objeto de proporcionar asesoría y capacitación a las/los servidores públicos en materia de políticas, lineamientos, metodologías y estrategias, la Contraloría Municipal implementó una nueva metodología que genera un cambio fundamental en la forma de pensar y actuar de las/los servidores públicos, 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.



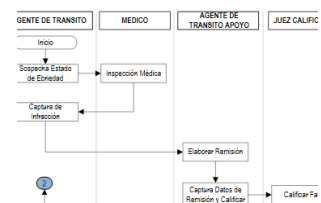
Mapeo de Cadena de Valor

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, tiempos más eficientes y eficaces; áreas de oportunidad, causas, acciones, impacto esperado, áreas responsables y de apoyo, fecha planeada, fecha de término y tiempo estimado de ahorro, y planes 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.**

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, así como a la participación transversal de las Dependencias involucradas en el mapeo y análisis del procesos de infracciones, bajo la metodología LEAN Enterprise, se logró lo siguiente:

- Desmantelar 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 coadyuvan en primer lugar a la atención ciudadana de manera eficiente y eficaz y por otra parte a limitar la corrupción.
- Generar acciones de mejora al identificar los procesos integrales interdependencia, tiempos, áreas de oportunidad, causas, acciones, impacto, áreas responsables, planeación de tiempos, y generar un plan de acción a corto, mediano y largo plazo para su implementación.

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%
Enero a Diciembre 2013	\$ 70,131,184	\$ 13,627,731	205.9%

Fuente: Tesorería Municipal

○ 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 programa de participación ciudadana consistió en lo siguiente:

- El día 22 de octubre de 2012 se **convocó a toda comunidad universitaria de 79 universidades** que se encuentran en el Municipio de Puebla, de las cuales: 12 son integrantes del “**Convenio Puebla Capital 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, donde 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/contraloriauniversitaria.php>, misma que fue publicada en el Portal del Ayuntamiento de Puebla, para su fácil acceso.
- 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, publicados en el Portal del Ayuntamiento de Puebla en el apartado de Transparencia.

Bajo esta dinámica de integración y colaboración Gobierno – Ciudadano, se registraron los siguientes antecedentes y resultados:

- 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.**
- Las **universidades participantes** que contribuyeron de forma voluntaria y corresponsable en el desarrollo de proyectos y acciones que incidan en el cumplimiento de los cinco ejes rectores son: Benemérita Universidad Autónoma de Puebla con 18 ideas; Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, 5 ideas; Instituto Nacional de Astrofísica Óptica y Electrónica, 4 ideas; Universidad del Valle de Puebla, 3 ideas; Colegio Minimalista de Ciencias Penales, 2 ideas; Instituto Tecnológico de Puebla, 2 ideas; Universidad de las Américas Puebla, 2 ideas; Universidad Tecnológica de Puebla, 2 ideas; Universidad del Valle de México, 1 idea; Universidad Iberoamericana Puebla, 1 idea; Escuela Libre de Derecho de Puebla, 1 idea; Instituto Universitario Puebla, 1 idea; y por último, Universidad de los Ángeles en 1 idea.
- De las cuales, se lograron **10 proyectos finalistas integrados por 37 estudiantes universitario** que dieron cumplimiento a las bases y lineamientos del concurso, y desarrollados bajo la estructura de proyectos de inversión para su implementación a corto, mediano y largo plazo. Donde cada equipo participante tuvo la oportunidad de realizar la presentación y defensa de su propuesta, objetivos, resultados y viabilidad de su proyecto, bajo características de seguimiento, control y protocolo a cada uno de los participantes.

Nombre del Proyecto	Universidad	Objetivo
1. Unificación de Representantes de Colonia	BUAP	Unificar y estandarizar las figuras de representación única por colonia, en busca de una filtro eficiente de información y toma de decisiones.
2. Mujeres al Volante	ITESM	Capacitar a las mujeres mayores de 16 años en responsabilidad vial, reglamento de tránsito, señalamientos, mecánica y problemas emergentes.
3. Estufa de Gas Automática	UTP	Desarrollar una organización competente para la producción, promoción y venta de estufas de gas digital.
4. Puebla Decodificada	INAOE	Plataforma multilinguaje de información turística, desarrollada con tecnología de alta escalabilidad y de vanguardia mediante códigos QR.
5. Red de Ciclo Vía Universitaria	BUAP	Uso de bicicletas como medio de transporte sostenible, a partir de una estrategia integral de movilidad, diseño vial, equipamiento y cultura.
6. Programa de Monitoreo de Tránsito Municipal	BUAP	Instalación de cámaras de vigilancia y GPS dentro de patrullas, a fin de consolidar a Puebla como un Municipio seguro y transitable.

7. Módulo de Información Inteligente	ELDP/UPAEP	Instalación de módulos de información en sitios estratégicos de la Ciudad, con objeto de ofrecer información de los trámites y servicios.
8. Centro Cultural Recreativo Deportivo Amalucan	BUAP	Rescatar el cerro de Amalucan al crear un espacio público, que beneficie a las colonias circunvecinas y la conservación de un pulmón de la zona.
9. Biosen: Soluciones en Energía	ITESM	Diseño, desarrollo y aplicación de tecnología comprobada LED y el uso de energía solar, mediante celdas fotovoltaicas y biodigestores.
10. Los Deportistas en la Toma de Decisiones	ITESM	Plataforma virtual para el desarrollo del deporte, de red social con información integral, que genere un crecimiento deportivo y nuevos talentos.

Cada uno de los proyectos fue analizado y valorado a través por un **Grupo Consultivo interdisciplinario** de cada uno de las Dependencias y Entidades en materia, así como con el apoyo y vigilancia del **Consejo Ciudadano de Evaluación Gubernamental**, logrando una evaluación responsable y comprometida con los estudiantes y el Ayuntamiento de Puebla. Con todo lo anterior y en reconocimiento al mérito participativo se tuvo lo siguiente:

- Otorgar el Primer lugar al proyecto “**Biosen: Soluciones en Energía**”, Segundo lugar al proyecto “**Centro Cultural Recreativo Deportivo Amalucan**” y Tercer lugar al Proyecto “**Programa de Monitoreo de Tránsito Municipal**”.
- Integrar a los 10 proyectos finalistas al **Banco de Proyectos de el Instituto Municipal de Planeación** para su administración y gestión de su implementación a corto, mediano y largo plazo en la Dependencia y Entidad correspondiente.



○ **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 (trámites, servicios públicos y servicios sociedad), y un dimensionamiento en 223 categorías y 312 trámites. Todo se identificó a través de diagnósticos 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. Así también se logró 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.

Como resultado a todos estos trabajos y logro al cierre de la presente administración, **es mantener y conservar la plataforma de información actualizada y versátil** a fin de que el ciudadano cuente con la información necesaria y oportuna, allegándose de las herramientas tecnológicas ágiles y de fácil comprensión y uso, así como dar **oportuno seguimiento y control a la información y a las Dependencias y Entidades** que otorgan los trámites y servicios a la Ciudadanía.

○ **Sistema de Entrega Recepción, Plataforma SERP**

Con objeto de optimizar los procesos de entrega – recepción de la Administración Municipal 2011 – 2014 presidida por el Mtro. Eduardo Rivera Pérez y de 435 servidores públicos obligados a realizar una entrega incuestionable, intachable y de forma transparente de los recursos, bienes patrimoniales y documentación, así como delimitación de responsabilidades que permitan dar continuidad a la administración pública municipal entrante.

Para el logro de los objetivos antes mencionados, se han realizado diversos trabajos continuos de desarrollo, seguimiento y control, levantamiento de información, criterios y administración de 435 servidores públicos que se encuentran obligados en realizar una entrega de recursos y asuntos. Por todo lo anterior, se informan las siguientes actividades realizadas:

- Coordinación y líder de proyecto para el desarrollo, diseño de imagen y módulos de operación, administración y seguimiento, trazabilidad de imagen e información, control, indicadores, integridad y seguridad del servidor y bases de datos, conectividad y programación del “Sistema de Entrega Recepción Plataforma SERP”, todo esto realizado en las oficinas de la Subcontraloría de Desarrollo Administrativo, Seguimiento y Control, con apoyo de dos programadores asignados por la Dirección de Tecnologías de la Información de la SATI, y derivado de lo anterior sólo se realizó la adquisición de un servidor óptimo para la operación y resultados esperados para la entrega recepción, el cual se encuentra administrado y en resguardo por la Contraloría Municipal, por lo que se puede informar que, el desarrollo y programación del “Sistema de Entrega Recepción Plataforma SERP”, fue de costo cero.
- Se realizó la homologación y trazabilidad de información y criterios, donde se editaron 4620 anexos recabados durante los periodos de revisión y levantamiento de información de entrega recepción de 435 servidores públicos, para la generación de archivos de carga de datos base (backup) e integrarlos al “Sistema Entrega Recepción, Plataforma SERP”, para la operación de los servidores públicos.
- Se capacitó, asesoró y dio seguimiento a 435 servidores públicos que realizan entrega recepción para la operación, conectividad y funcionalidad del “Sistema Entrega Recepción Plataforma SERP”, así como a 110 enlaces de las Dependencias y Entidades. Donde cada servidor público titular y responsable de área cuenta con una clave de usuario personalizada e intransferible para realizar la actualización y elaboración de sus anexos y acta de entrega recepción 2011- 2014, y con objeto de fortalecer la operación y funcionalidad del Sistema elaboró y entregó a cada servidor público el Manual de operación del Sistema.
- Así también se realizó el diseño y trazabilidad de integración de información automática de entrega -recepción del Alcalde Mtro. Eduardo Rivera Pérez, en el “Sistema Entrega Recepción, Plataforma SERP”, así como, la integración automática jerarquizada, con objeto de igual forma integrar de forma directa a cada uno de los Secretarios titulares.

Con todo lo anterior se logran los objetivos encomendados así como una integración de información 100% automatizada de 435 servidores públicos a través de intranet ó internet (VPN), obligados a realizar la entrega y recepción



de los asuntos y recursos a su cargo.

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), cumplió con el objetivo de contar con un sistema de Mejora Continua en las Dependencias y Entidades, el cual generó cambios en los procesos organizacionales, optimizando los recursos humanos, materiales y financieros, tomando en cuenta que se logró la identificación con la 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 2013:

1. Elaboración de diagnósticos a 26 Unidades Administrativas, para identificar las fortalezas y oportunidades de las áreas;
2. Resumen del tercer 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 y seguimiento de 142 y 381 fichas de mejora de proceso y acciones correctivas y su implementación en las Dependencias y Entidades respectivamente, 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.
 - 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.)

Por lo anterior se muestra la siguiente tabla:

DEPENDENCIA	FICHAS INSCRITAS 2011	FICHAS INSCRITAS 2012	FICHAS INSCRITAS 2013	TOTAL DE FICHAS INSCRITAS
Contraloría Municipal	11	5	0	16
Coordinación de Comunicación Social	2	7	0	9
Coordinación General de Transparencia	1	9	0	10
Industrial de Abastos Puebla	3	32	3	38
Instituto de la Juventud del Municipio de Puebla	9	13	1	23
Instituto Municipal de Arte y Cultura de Puebla	2	11	0	13
Instituto Municipal de las Mujeres	11	3	0	14
Instituto Municipal de Planeación	4	8	0	12
Instituto Municipal del Deporte de Puebla	3	12	1	16
Mercado de Sabores Poblanos Comida Típica	0	10	4	14
Oficina de la Presidencia	1	6	2	9
Organismo Operador del Servicio de Limpia del Municipio de Puebla	3	1	0	4
Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información	8	5	0	13
Secretaría de Desarrollo Económico y Turismo	6	9	0	15
Secretaría de Desarrollo Social y Participación Ciudadana	9	8	0	17
Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas	11	4	0	15
Secretaría de Gobernación	4	7	1	12
Secretaría de Medio Ambiente y Servicios Públicos	5	5	0	10
Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal	6	13	0	19
Secretaría del Ayuntamiento	9	23	0	32
Secretaría Particular de Presidencia	2	8	0	10
Sindicatura	10	6	0	16
Sistema Municipal DIF	12	19	2	33
Tesorería Municipal	1	10	0	11
Tribunal de Arbitraje	7	7	0	14
TOTAL GENERAL	140	241	14	395

Como parte del Programa Municipal de Mejora de la Gestión, estuvo el reconocer a las Unidades Administrativas que mostraron una participación relevante en sus procesos de mejora, desempeño, seguimiento de programas y compromiso durante el 2013.

En este sentido los criterios aplicados para la evaluación y entrega de reconocimientos fueron 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

Control de Sellos

Con el objeto de contar con una base de datos institucional, confiable y segura, se realizó la revisión a todas las Unidades Administrativas que cuentan con sellos oficiales, para corroborar el estatus de los mismos y de el/la resguardante, lo cual permito una actualización constante, todo ello de acuerdo con 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	267
SISTEMA MUNICIPAL DIF	241
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN	131
SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL	113
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO Y OBRAS PÚBLICAS	96
SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA	71
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	56
SECRETARÍA DEL MEDIO AMBIENTE Y SERVICIOS PÚBLICOS	50
CONTRALORÍA MUNICIPAL	26
REGIDORES	23
SINDICATURA MUNICIPAL	23
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	21
PRESIDENCIA MUNICIPAL	19
INSTITUTO MUNICIPAL DE PLANEACIÓN	15
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TURISMO	15
INSTITUTO DE LA JUVENTUD DEL MUNICIPIO DE PUEBLA	14
INDUSTRIAL DE ABASTOS PUEBLA	12
COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL	11
ORGANISMO OPERADOR DEL SERVICIO DE LIMPIA DEL MUNICIPIO DE PUEBLA	11
INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE	8
INSTITUTO MUNICIPAL DE ARTE Y CULTURA	6
COORDINACIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA	3
INSTITUTO MUNICIPAL DE LAS MUJERES	2
TOTAL	1234

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

El Boletín del Servidor Público cumplió con 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.

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).**

Durante la presente administración se determinó continuar con el “Programa de Reconocimiento al Fortalecimiento Institucional Municipal” (REFIM), y seguir coordinando su aplicación con las diferentes Dependencias del Gobierno Municipal. Por lo anterior, se celebraron dos Contratos 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 los ejercicios 2011-2012 y 2012-2013, con la finalidad de fortalecer la consolidación institucional.

El programa tiene como objetivo reconocer y estimular a las autoridades municipales que trabajan la estructura y afianzamiento institucional, que asegure las buenas prácticas y continuo desempeño en el corto, mediano y largo plazo y se perfeccionen con los cambios de gobierno; 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.

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

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.

Para que las variables ubicadas en cuarto grado puedan acceder al quinto, es necesaria la conformación de un Consejo Consultivo con mayoría de ciudadanos conocedores del tema y sin cargo públicos y partidistas (mínimo 70%), que analice, discute y proponga mejoras al marco administrativo y operativo en el gobierno municipal.

Acciones realizadas:

- El gobierno municipal de Puebla desde el inicio del programa de manera ininterrumpida ha elaborado, documentado y, posteriormente, medido las políticas, principios y parámetros operativos y financieros en cuatro áreas clave; Finanzas, Planeación, Recursos Humanos y Marco Legal; previo al programa, el gobierno poseía muy limitados manuales tanto en número como en contenido.
- Se realizaron mesas de trabajo con 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.
- 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 llevaron a cabo 30 reuniones de asesoría a las Direcciones de las áreas del Instituto Municipal de Planeación, Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información, Ayuntamiento, Sindicatura

Municipal y Tesorería Municipal, que participan en el REFIM, en lo referente a la actualización de políticas operativas y procedimientos.

- Se revisaron, actualizaron y publicaron en la página web del Ayuntamiento, un total de 56 Manuales (Organización, Procedimientos), 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.
- Se publicaron en la página web del Ayuntamiento las fichas técnicas y los resultados de los indicadores.
- Del 29 al 31 de mayo de 2013, se realizó la Séptima Evaluación al Programa, por parte de ICMA, de acuerdo a lo programado.
- Como resultado de la evaluación, se determinaron dos variables con mayor problemática se encuentran en el área de Finanzas, referidas a: Integración de proyectos de inversión y a Programas de ahorro.
- Por otra parte, se recibió la Propuesta técnica y económica por parte de ICMA para la contratación de los servicios para la continuidad del Programa para el periodo de 2013-2014, con un costo de \$195,000.00 más IVA, al respecto, por el cambio de administración se tomó la decisión de no contratar el programa.

Logros obtenidos:

- Como resultado de la 7ª. Evaluación se aprobó otorgar en lo general el Reconocimiento en Cuarto Grado (antes poseía el Tercero) implicando que las cuatro áreas evaluadas se ubican al menos en dicho grado, lo que significa un avance en términos de fortalecimiento institucional en la operación y administración gubernamental.
- Los grados por área se otorgaron: el área de Finanzas subió del Tercer al Cuarto Grado de Reconocimiento toda vez que ubica en dicho grado, o alguno ulterior, a 31 variables (94%), mostrando un avance constante e importante respecto a la evaluación anterior.
- El área de Planeación subió del Cuarto al Quinto Grado de Reconocimiento pues todas sus variables (17) se ubican en éste último grado. Por tercera evaluación consecutiva esta área se posiciona como el área de mayor avance.
- El área de Recursos Humanos sube del Tercer al Cuarto Grado de Reconocimiento al colocar todas sus variables en éste grado o ulterior.
- El área de Marco Legal ratificó el Cuarto Grado de Reconocimiento al acreditar a todas sus variables (11) en este grado.
- La presente Administración avanzó al tercer grado en el 2012 y al cuarto grado en el 2013, y, se deja la plataforma de avances para el quinto grado a la Administración entrante.

Grado de Reconocimiento Áreas				Número Variables por Grado (7ª. Evaluación)					
Áreas	2008-2011	2011-2012	2012-2013	No. Variables	Primero	Segundo	Tercero	Cuarto o Sobresaliente	Quinto o Superior
Planeación	3º.	4º.	5º.	17					17
Marco Legal	3º.	4º.	4º.	11				11	
Recursos Humanos	3º.	3º.	4º.	30				30	
Finanzas	2º.	3º.	4º.	33		1	1	26	5
Ayuntamiento	2º.	3º.	4º.	91	0	1	1	67	22
Alcance				100%	0%	1%	1%	74%	24%

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 potencialicen sus recursos humanos, materiales y financieros, de tal manera que incidan en mejores prácticas gubernamentales. Los resultados logrados en 2013 se resumen en lo siguiente:
 - 45 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).
 - La actualización de 15 manuales de organización.
 - La actualización de 31 manuales de procedimientos.
 - El registro de 83 nuevos formatos y 73 actualizaciones para la gestión de trámites, de control y servicios internos.
 - La actualización de 243 trámites y registro de 19 nuevos servicios.
 - La revisión, registro y actualización de 5 manuales operativos:
 - Actualización del Manual de Equidad de Género.
 - Manual de Políticas del Sistema de Evaluación del Desempeño Municipal.
 - Manual para la Operación de los Dispositivos y Sistemas Tecnológicos para Casas de Empeño Establecimientos y Personas Físicas con Actividades Similares en el Municipio de Puebla.
 - Manual Técnico del Software del Sistema de Evaluación del Desempeño Municipal SEDEM-POA'S.
 - Manual del Protocolo de Actuación Policial.
 - Se actualizaron y registraron 20 lineamientos y 2 guías administrativas:
 - Actualización de los Lineamientos Generales para la Integración del Padrón de Proveedores del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
 - Actualización de los Lineamientos para el Uso y Mantenimiento de Vehículos Oficiales del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
 - Lineamientos para el Uso de Recursos Financieros autorizados del Instituto Municipal de Arte y Cultura de Puebla.
 - Lineamientos para el Uso del Correo Electrónico del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
 - Lineamientos para la expedición de Constancias de Identificación de Predios e Inmuebles en Juntas Auxiliares para el Registro Catastral.
 - Lineamientos para Planear y Ejecutar Proyectos de Infraestructura de Tecnologías de la Información en las Dependencias del Ayuntamiento del Municipio de Puebla.

- Lineamientos para Brindar Soporte Técnico a Servicios de Tecnologías de la Información en el Municipio de Puebla.
- Lineamientos sobre las Unidades de Informática y Enlaces TI en el Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
- Lineamientos que Establecen las Disposiciones para la Asignación de Bienes Informáticos en las Dependencias del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
- Lineamientos para la Implementación del Programa para la Prevención de Prácticas de Corrupción.
- Lineamientos para la Seguridad Informática en el Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
- Lineamientos para el Uso de los Servicios Telefónicos en el Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
- Lineamientos para el Uso de los Sistemas de Información del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
- Lineamientos para Hacer Uso de los Servicios de Infraestructura del Data Center del Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
- Lineamientos Generales para Emisión de Convocatorias.
- Lineamientos para la Operación y Uso del Teatro de la Ciudad.
- Lineamientos para la Elaboración e Integración de Libros Blancos de la Administración Pública Municipal.
- Lineamientos para Supervisar y Controlar la Entrada y Salida de Mercancía de la Bodega del Departamento de Vía Pública.
- Lineamientos para el Desahogo de las Audiencias de Deliberación de Responsabilidades de los Miembros del Servicio Profesional de Carrera ante la Comisión de Honor y Justicia.
- Guía para la elaboración de Minutas de Trabajo.
- Guía Técnica para el Sacrificio y Faenado del Ganado para la Recepción y Entrega de los Canales en Industrial de Abastos Puebla.

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.

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, Instituto Municipal de Arte y Cultura de Puebla e Industrial de Abastos Puebla.

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 emitiendo opinión de los proyectos de actualización del Reglamento Interior del Instituto Municipal del Deporte, Industrial de Abastos Puebla y Mercado de Sabores Poblanos. Comida típica, 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

Planeación Estratégica Municipal

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.**

Se elaboraron y publicaron los Lineamientos Generales para las Revisiones Administrativas en Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal, para establecer las disposiciones respecto a las revisiones para asegurar de manera razonable el cumplimiento de los planes, programas y acciones emprendidas por la Administración Pública Municipal.

Aproximadamente a partir del mes de marzo, se inicia la revisión de gabinete a las carpetas de los Programas Operativos Anuales (POA'S) de las 23 Unidades Administrativas; se recibe del IMPLAN la totalidad de las carpetas con los POA, a cargo de las diferentes Dependencias, Organismos y Entidades del H. Ayuntamiento, para su revisión y trámite de firma del Contralor Municipal; de ellas, si no presentan observaciones se remiten al IMPLAN para su registro y de las que se determinan observaciones se devuelven para atender las situaciones reportadas; una vez hechas las aclaraciones correspondientes, son nuevamente revisadas y devueltas para continuar con su trámite de registro.

En relación con la captura trimestral en el Sistema de Evaluación del Desempeño Municipal (SEDEM), de los avances y evidencias del POA, de esta Contraloría Municipal, con corte al 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre, se actualiza la información en tiempo y forma en el SEDEM, de acuerdo a los requerimientos del Departamento de Evaluación del Instituto Municipal de Planeación (IMPLAN), se imprimieron los reportes, se armaron las carpetas de seguimiento, se recabó la firma del Contralor Municipal y se enviaron IMPLAN de acuerdo al procedimiento establecido.

Revisiones a los medios de verificación que soportan los avances a los POAS de las Dependencias y Entidades

Durante los meses de mayo y agosto, se realizan las revisiones administrativas a los avances y medios de verificación a la totalidad de los productos que integran los POA'S, con corte al 31 de marzo y 30 de junio de cada año, en las Dependencias y Entidades del H. Ayuntamiento, los hallazgos encontrados se reportaron a los Enlaces SEDEM para su atención, seguimiento y solventación, mismos que se atienden al 100%.

Adicionalmente, se realiza revisiones a las cifras del proyecto del Informe de Gobierno con corte al mes de septiembre y diciembre de cada año, las situaciones determinadas se informaron a los enlaces mediante el Reporte de la revisión y se emitieron oficios a los Titulares de las Dependencias, para su solventación y/o aclaración.

Revisiones al reporte de la Noticia Administrativa y Estadística

Mensualmente se realizan las revisiones a la congruencia de la información reportada en la Noticia Administrativa y Estadística de las Dependencias y Entidades del H. Ayuntamiento, las diferencias determinadas se reportan mediante oficio a los Titulares de las Dependencias, para su atención, seguimiento y solventación, mismos que se atienden al 100%.

Adicionalmente, se realiza revisiones y cruces de la información reportada con otros reportes y sistemas.

Programa Operativo Anual

Aproximadamente durante el mes de septiembre se inicio la elaboración del Programa Operativo Anual del siguiente ejercicio; al respecto, el de la Contraloría Municipal, una vez revisado por el Departamento de Programación del Instituto Municipal de Planeación se integró a la carpeta, se tramitó la firma del Contralor y se envió al IMPLAN, de acuerdo a sus requerimientos.

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. Durante 2013, se actualizó el Manual a efecto de optimizar los tiempos que se emplean en la revisión de las carpetas por parte de las áreas responsables.
- En las revisiones realizadas, se sugirió apoyarse de 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, etc.
- Se recomendó elaborar cuadros resúmenes debidamente conciliados con las cifras y documentación a cargo de las áreas, que facilite la verificación y la veracidad en la información que se reporta.
- Se recomendó 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 informaron a los enlaces responsables para su aclaración y corrección en el SEDEM. Asimismo, se informó oficialmente a los titulares de las dependencias y entidades los resultados de las revisiones realizadas, para su atención y seguimiento.

Logros obtenidos:

- Se recomendaron mejoras en la programación de los programas operativos de las dependencias y entidades, por cuanto a indicadores, medios de verificación y tareas.
- Se logró la interacción de los enlaces en los procesos de su dependencia.
- Se revisó la totalidad de los productos que integran los programas operativos de las dependencias y entidades.
- Se promovió el control interno administrativo.
- Las Unidades Administrativas de las dependencias y entidades hicieron uso de la paquetería informática, para el control de cifras y datos que soportan la operación.
- Se sugirió la elaboración de medios de verificación que soporten la operación de las unidades administrativas.
- Se recomendó el registro de los medios de verificación en el SEDEM, en apego a la normatividad establecida por el IMPLAN.
- Se asesoró a los enlaces POA's para evitar en lo posible inconsistencias, errores e incumplimientos en los programas operativos.
- Se hicieron las correcciones en el SEDEM para que la información fuera coincidente con la que se reporta a las diferentes instancias.
- La Contraloría se posicionó ante las dependencias y entidades como una unidad de apoyo y consulta al recomendar que las actividades y tareas se realicen en apego a la normatividad establecida.



Conclusión

Durante tres años la Contraloría Municipal ha concentrado sus esfuerzos en materia de control y vigilancia de los recursos materiales, financieros y humanos, el desarrollo administrativo y la actuación de las/los Servidores Públicos hacia la optimización mismos, se fortalecieron los procesos administrativos y se lograron maximizar al 100%, hasta ser una administración eficiente, eficaz y legítima en su relación con el ciudadano.

Se logró una amplia cobertura en el control de los recursos públicos, todo ello derivado del esfuerzo de los/las servidores públicos que integran la totalidad de la Administración Pública, ya que participaron activamente incorporando en sus prácticas administrativas la cultura de mejora continua, la transparencia, la honestidad y la rendición de cuentas de manera cotidiana.

Se fortaleció el vínculo con la ciudadanía constatando que su participación activa está influyendo en las decisiones públicas con sentido de bienestar común, integrándola de manera responsable para que su colaboración consolide la relación con el Gobierno.

De la misma manera, se desarrollo, programo e implemento el Sistema de Entrega-Recepción Plataforma SERP con el objetivo de optimizar los procesos de entrega – recepción de la Administración Pública Municipal 2011–2014 de 435 servidores públicos obligados a realizar una entrega incuestionable, intachable y de forma transparente de los recursos, bienes patrimoniales y documentación, así como delimitación de responsabilidades que permitan dar continuidad a la administración pública municipal entrante.

Gracias.

