



# GOBIERNO EFICIENTE

## GOBIERNO EFICIENTE

### 15. TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

#### **Fortalecimiento de la transparencia mediante la simplificación de trámites y publicación de la información a través del portal de Internet.-**

Con el objetivo de dar cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Nuevo León y ser Municipio Modelo en Transparencia; se desarrolló un programa de vigilancia y seguimiento permanente para que las Dependencias y/o Unidades Administrativas responsables, envíen en tiempo y forma para su publicación en el Portal de Internet, la información de carácter general y obligatorio que establecen los Artículos 10 y 14, de la mencionada Ley.

Así mismo mensualmente se elaboran:

- Un Reporte de los resultados obtenidos por fracción.
- Una Gráfica de resultados obtenidos por cada una de las Dependencia y/o Unidades Administrativa responsables, y
- Una Gráfica Comparativa de resultados.

**Cabe mencionar, que desde Noviembre del 2009 a la fecha se ha obtenido una calificación de 100 en los reportes de la Comisión de Transparencia y Acceso a la Información de Nuevo León.**

**Así mismo, en el primer estudio de su tipo en México, Guadalupe obtuvo el 4to. Lugar a Nivel Nacional, calificados por la Consultoría en Finanzas Públicas "Aregional".**



A la fecha se han recibido **862** Solicitudes de Información, a las cuales se le ha dado respuesta en los tiempos y forma que marca la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Nuevo León.

En este primer año de Administración, en las instalaciones de la Comisión de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Nuevo León, se llevó a cabo la firma del Convenio de Colaboración entre esta Comisión y el Municipio de Guadalupe, Nuevo León.

### 16. ADMINISTRACIÓN EFICIENTE DE LOS RECURSOS

#### **Reingeniería Administrativa.-**

Se elaboró el Manual General de Organización de la Administración Pública Municipal, obteniendo un documento integrador debidamente vigente, en el que se describen y precisan de manera ordenada, las estructuras orgánicas, denominaciones oficiales de las dependencias y unidades administrativas Municipales, así como los objetivos específicos, marco jurídico y funciones generales de todas y cada una de las direcciones y coordinaciones, que dependen directamente de las dependencias establecidas en el Reglamento Orgánico para el periodo constitucional 2009-2012.

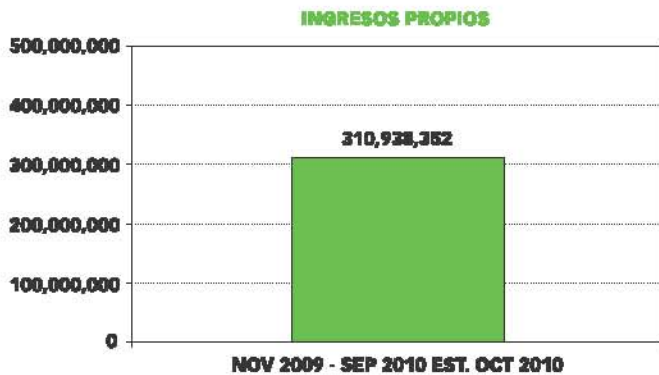
#### **Impulso a la recaudación de recursos.**

La Secretaría de Finanzas y Tesorería Municipal, tiene como principal fundamento el de administrar e incrementar los recursos financieros y contribuir a un incremento de los mismos, mediante mecanismos, programas y sistemas tecnológicos que ayuden con mayor eficiencia y eficacia a la recaudación Municipal.

Algunas herramientas para lograr esto, son impulsar atractivos programas de descuentos y de apoyo de la economía familiar, dentro de los parámetros que nos marca el Plan Municipal de Desarrollo, buscando siempre la administración eficiente de los recursos y que a su vez, contribuya con el desarrollo del Municipio.

En apego a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, es importante para la Secretaría de Finanzas y Tesorería Municipal, el presentar los Ingresos y Egresos que se obtuvieron durante el Primer Año de Gobierno

Administración 2009-2012, reflejándose en la forma siguiente.



El total de los Ingresos Propios en este Primer año de administración se situó por encima de los **310 millones de pesos**.

Dentro de los programas de esta Secretaría de Finanzas y Tesorería Municipal, se llevó a cabo el Operativo Anual del Impuesto Predial, contando este año con la implementación de la promoción **"Guadalupe te Pone Casa"**.

Esta promoción, implementada por primera vez en la historia de la ciudad, consistió en el sorteo de una vivienda entre los contribuyentes cumplidos en el Impuesto Predial.

El lunes 22 de Marzo de 2010, se hizo entrega oficial de la casa sorteada, con valor de 519 mil pesos, a la señora Teresa Escobedo Martínez.

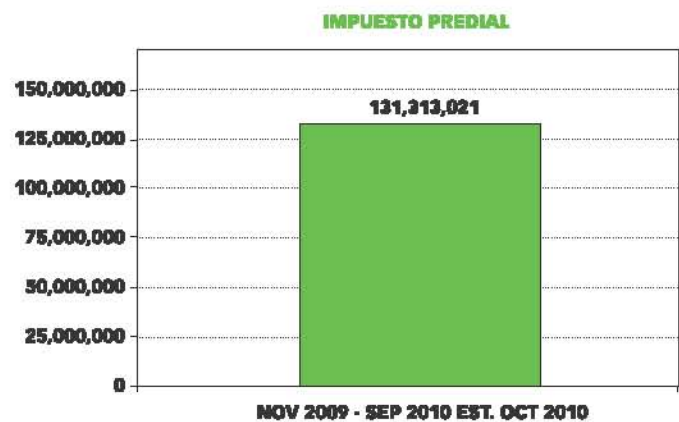
Tras recibir las llaves en propia mano, la guadalupense afortunada recorrió, acompañada por toda su familia, la casa que cuenta con tres recámaras, sala, comedor, uno y medio baños, lavandería, barda perimetral, servicios subterráneos de agua potable, luz, gas, sistema de telefonía y cable, así como áreas recreativas.

El sorteo se realizó el 5 de Marzo de 2010, avalado por la Secretaría de Gobernación, representada por Marcela Jean Mourt, quien dio fe de la legalidad del mismo.

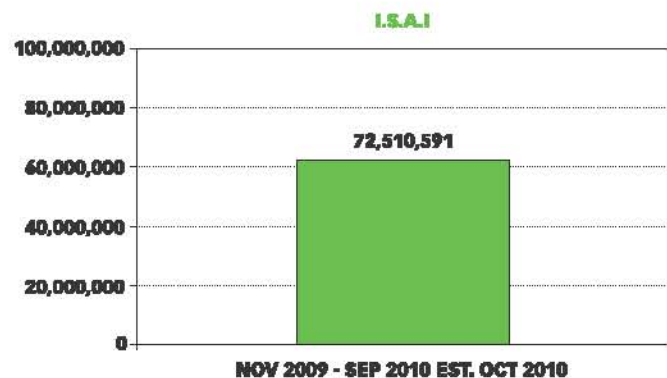
Además se contó con la presencia del Notario Público 49, Francisco Javier Mata.

En el gran sorteo participaron 98 mil 290 contribuyentes que pagaron a tiempo su impuesto predial durante los meses de Enero, Febrero y el primer día del mes de Marzo.

En total, en el presente ejercicio, Guadalupe recabó por concepto de Predial la cantidad más de **131 millones de pesos**.

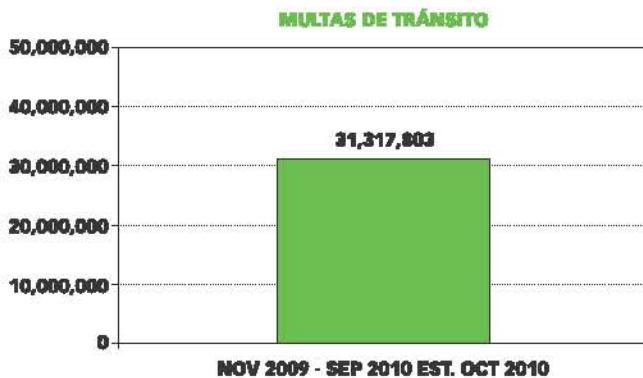


En el mismo tema de Ingresos, podemos destacar algunos conceptos cuya captación ha sido particularmente significativa, como el Impuestos Sobre Adquisición de Inmuebles (ISAI), por el cual se alcanzó más de **72 millones de pesos**.

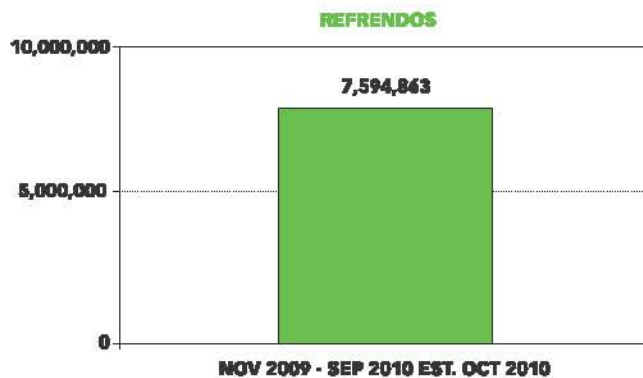


Son también de destacar los rubros Multas de Tránsito y Refrendos.

En el primer caso y en base a la excelente coordinación con la Secretaría de Seguridad, se han obtenido más de **31 millones de pesos**, lo cual ha permitido fortalecer los programas sociales.

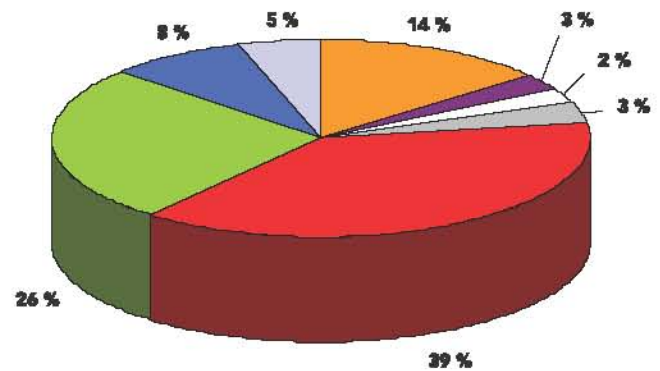


En refrendos el ingreso neto es de más de **7.5 millones de pesos**.



Representación de los **Ingresos Totales** en este primer año de Administración 2009-2012.

CONCEPTO	IMPORTE	%
IMPUESTOS	\$ 193,136,270	14 %
DERECHOS	\$ 39,038,373	3 %
PRODUCTOS	\$ 32,882,838	2 %
APROVECHAMIENTOS	\$ 45,880,871	3 %
PARTICIPACIONES	\$ 529,926,154	38 %
APORTACIONES FEDERALES	\$ 359,048,052	26 %
OTROS INGRESOS	\$ 115,727,133	8 %
FINANCIAMIENTOS RECIBIDOS	\$ 68,000,000	5 %
<b>TOTALES</b>	<b>\$ 1,383,639,690</b>	<b>100 %</b>



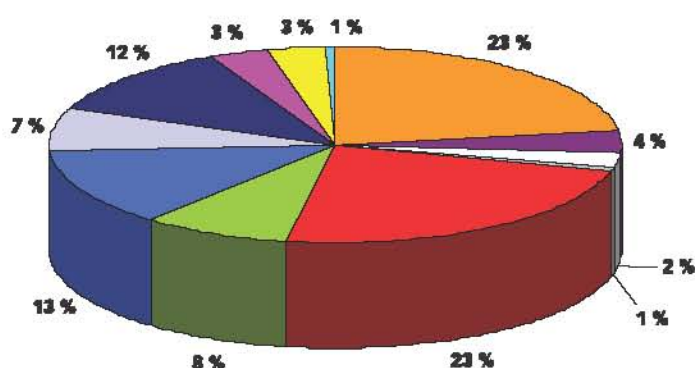
Dentro del rubro **Otros Ingresos**, podemos resaltar las aportaciones realizadas por los Gobiernos Federal y Estatal, que nos han permitido impulsar el progreso social y material de la ciudad, en apego a las necesidades de la población y dando así cumplimiento al Plan Municipal de Desarrollo.

Buscar la manera más eficiente y efectiva de la utilización de los recursos municipales, ha sido una de nuestras principales metas a seguir dentro del Plan Municipal de Desarrollo.

Una correcta y transparente aplicación de los recursos,

conlleva al desarrollo de unas finanzas sanas del Municipio y a su vez, al desarrollo integral de los guadalupenses.

PROGRAMA DE EGRESOS	REAL	%
SERV. PÚBLICOS GENERALES	\$ 312,889,864	23 %
RECREACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	\$ 50,239,283	4 %
FOMENTO ECONÓMICO	\$ 29,032,541	2 %
DESARROLLO URBANO	\$ 12,515,313	1 %
SEGURIDAD PÚBLICA	\$ 320,358,085	23 %
DESARROLLO SOCIAL Y SALUD	\$ 113,408,817	8 %
PREVISIÓN SOCIAL	\$ 176,798,776	13 %
ADMINISTRACIÓN	\$ 98,272,368	7 %
INVERSIONES Y OBRAS PÚBLICAS	\$ 159,258,041	12 %
INVERSIONES Y GASTOS DEL RAMO 33	\$ 47,016,400	3 %
SERVICIOS DE DEUDA PÚBLICA	\$ 44,226,398	3 %
OTROS EGRESOS	\$ 9,346,503	1 %
<b>TOTALES</b>	<b>\$ 1,373,362,390</b>	<b>100 %</b>



Cabe destacar que del total de los Egresos, alrededor del **70 por ciento** se ha aplicado en temas vitales para el desarrollo integral de los guadalupenses, como Seguridad Pública, Servicios Públicos, Obras de Infraestructura Urbana y programas de Bienestar Social.

En estos últimos años el Municipio de Guadalupe ha mantenido niveles estables dentro del entorno de nuestra área metropolitana,

La transparencia y eficiencia en nuestra administración hacendaría, está certificada por la calificadora Fitch Ratings, la cual manifiesta algunos factores positivos en los que destacan:

- Ser una economía que todavía sigue dinámica y beneficiándose por estar dentro de la zona metropolitana de Monterrey.
- Continuidad de adecuadas prácticas administrativas, calidad de información financiera, sólidas políticas administrativas que incluyen estados auditados por despachos externos, dinamismo económico y niveles de bienestar social superior a la media nacional, en términos de su cobertura de servicios básicos, educación, salud e ingresos.
- Niveles de deuda manejables.
- Perfil de vencimiento de largo plazo de la deuda pública.

Es importante resaltar que nuestro Municipio tiene muy en claro el cumplimiento del Plan Municipal de Desarrollo y el contar con un gobierno eficiente, mediante finanzas sanas.

Para esto, se cuenta con una herramienta tecnológica muy importante: el Sistema Integral de Información Municipal o SIMUN.

Este se enfoca a desarrollar soluciones en tecnología de información de apoyo para las Finanzas Municipales, utilizando las herramientas más avanzadas de la Informática y a la medida de la Administración Pública Municipal.

Los objetivos en los que se ha aplicado con éxito este programa, son:

- Apoyar a la eficiencia y efectividad administrativa la cual tiene especial importancia en el sector Público Municipal, ya que los recursos son aportados a través de fuentes muy diversas y la aplicación de dichos

ingresos también es muy amplia.

- Mejorar la rapidez en la atención a los ciudadanos dando como resultado un incremento en los ingresos.
- Control, Reducción y Eficiencia en el gasto Corriente.
  
- Apoyar en el control interno quien tiene la responsabilidad de:
  - Obtener información contable y presupuestal, confiable y oportuna.
  - Promover la eficiencia del personal.
  - Obtener información contable y presupuestal, confiable y oportuna.
  - Localizar errores administrativos, contables y financieros.
  - Consultar información en forma rápida y veraz para detectar áreas de oportunidad.
  - Incremento en los ingresos y ahorro en el gasto.
  - Reducir el tiempo de atención a contribuyentes.
  - Ejercer control presupuestal.
  - Información actualizada y veraz.
  - Retorno de la inversión a corto plazo.
  - Reingeniería en los procesos.

Así, la premisa ha sido el seguir impulsando un progresivo mejoramiento en la atención ciudadana y en los niveles de calidad de vida de nuestros guadalupenses.

***Mejoramiento de la Gestión y los resultados de la Administración Municipal, con la finalidad de brindar un mejor servicio a nuestros usuarios.-***

En el Primer Año de Gobierno y en cumplimiento a un compromiso previamente establecido con la sociedad, estamos trabajando de manera incansable directamente con la ciudadanía.

Es por ello que hemos mejorado nuestro sistema de atención, sistematizando la Gestoría en el Municipio, es decir: hemos configurado un procedimiento único para la **atención directa** con los ciudadanos, a través del **Sistema General de Gestoría**, con el cual llevamos el control y seguimiento de cada una de las peticiones que se atienden en todo el municipio.

Al 10 de octubre del año en curso, tenemos más de 44 mil gestiones recabadas, de las cuales hemos atendido el 91 por ciento de éstas.

Se inició con el **Programa “Evaluación al Cumplimiento de la Normativa Vigente”**, cuyo objetivo consiste en la revisión de funciones que desarrollan los Coordinadores, Jefes y Supervisores adscritos a las siguientes áreas:

Secretaría de Bienestar Social y Desarrollo Comunitario y Secretaría de Finanzas y Tesorería Municipal.

#### **Testamentos a Bajo Costo.**

Gestionamos el subsidio ante Gobierno del Estado para apoyar a los habitantes de nuestro Municipio y ofrecerles el programa “Testamento a Bajo Costo”, tramitando 379, entregando hasta la fecha la cantidad de 200 testamentos.

#### **Programa Operativo Anual.**

Se elaboró la Metodología para la integración del **Programa Operativo Anual 2010**, enviándolo a todas las Dependencias Municipales para la Integración de los Programas a realizar en el año, dando seguimiento Mensual a los Avances de cada Área.

#### **Administración.**

Durante el Primer Año de Gobierno y desde el arranque de la presente Administración, ha prevalecido un clima de armonía y diálogo con el Sindicato Único de Trabajadores al Servicio del Municipio de Guadalupe.

En el marco de la revisión del Contrato Colectivo de Trabajo, se acordó incrementar el salario de los trabajadores, apoyando especialmente a quien más lo necesita.

Así, para el personal sindicalizado que percibía hasta 4 mil 500 pesos mensuales, el incremento se situó en **un 7 por ciento**.

Para el personal sindicalizado que percibía entre 4 mil 501 pesos mensuales, a 7 mil 500, se incrementó **un 5 por ciento**.

Para el personal sindicalizado que percibía entre 7 mil 501 y 15 mil pesos al mes, el incremento fue de un 4

**por ciento.**

Para el personal sindicalizado que percibía desde 15 mil 001 pesos mensuales, en adelante, se incrementó en **un 3 por ciento**.

De igual manera se continúa con la nivelación de salario bajo el principio **“Trabajo Igual, Salario Igual”**, en base a parámetros establecidos con el propio gremio, siendo la eficiencia un factor determinante como parte del mismo esfuerzo de motivar positivamente a nuestros trabajadores, mejorando también sus prestaciones.

En contraparte, los trabajadores refrendaron su compromiso de seguir aprovechando la capacitación ofrecida por el Municipio, para que su trabajo siempre esté a la altura de las expectativas de la ciudadanía.

#### **Capacitación permanente para los empleados municipales.**

La Capacitación se debe considerar como un importante motivador para los Servidores Públicos, pues refleja la preocupación de la Administración, por todos y cada uno de ellos.

Esta sensación de apoyo se ve incrementada cuando algunos cursos son impartidos no sólo para mejorar el trabajo actual del empleado, sino también para su propio desarrollo personal y familiar.

Así, se arrancó el Programa de Capacitación realizando en primer lugar una encuesta a Secretarios, Directores y Coordinadores de las diferentes áreas de trabajo, a efecto de conocer sus necesidades y determinar los cursos que se deberían implementar a fin de lograr una mayor eficiencia y **compromiso** de sus subordinados en las labores de sus dependencias lo que se ve reflejado en un mejor servicio a la ciudadanía.

Previo análisis de los cursos sugeridos en la encuesta, se dio inicio al Programa de Capacitación con los cursos “La Sinergia del Trabajo en Equipo y La Familia, Primer Equipo para Vencer la Crisis”. Posteriormente y hasta el 30 de Septiembre del presente año, se impartieron los cursos “La Excelencia como Norma de Calidad en el Servicio Público y La Excelencia, Visión a Futuro”.

El objetivo de este Programa es transmitir al empleado municipal el concepto de trabajo de excelencia como norma en el desempeño de sus acciones, tanto a nivel laboral como personal, a fin modificar el concepto tradicional que se tiene de la burocracia.

El día 6 de Octubre del 2010 se dio inició a los cursos "Las Relaciones Humanas en la Solución de Problemas y Toma de Decisiones" y "La Comunicación, Éxito en la Familia". Resumiendo, al 31 de Octubre del 2010, se ha capacitado a un total de **2 mil 680** Servidores Públicos.

Continuando con el tema de Capacitación hemos firmado convenios con el Tec Milenio e INEA. En el caso del Tec Milenio, contamos con los siguientes esquemas de becas:

NIVEL DE ESTUDIOS	MODALIDAD	BENEFICIARIOS	PENDIENTES E HIJOS DE EMPLEADOS
Bachillerato y Profesional	Presencial	20%	20%
Bachillerato y Profesional	En línea	20%	30%
Profesional	Ejecutivo	20%	30%
Maestría	Presencial y en línea	20%	20%
Cursos de Inglés y Computación	Presencial	20%	20%

Se dio capacitación a Coordinadores Administrativos, Jefes Administrativos y Enlaces del Programa Entrega-Recepción, referente a la normativa y uso de este sistema, asistiendo un total **67** empleados. Así mismo, se les está brindando asesoría permanente.

Se llevaron a cabo **29** Entrega-Recepción de diversas Unidades Administrativas, supervisando y participando en el proceso.

Al inicio de la Administración, se capacitó a los Coordinadores Administrativos y Jefes Administrativos sobre sus funciones y responsabilidades de acuerdo a la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Nuevo León, contando con un total de **34** empleados.

Actualmente en áreas de atención al público se han

impartido **11** Cursos a Servidores Públicos, sobre la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Nuevo León. En Octubre se impartieron 2 Cursos en el área de Salud Pública.

Con la finalidad de una capacitación adecuada y personalizada a los empleados de nuevo ingreso mediante las altas que se vayan generando de puestos de Coordinadores, Jefes y Supervisores, se inició con el **Programa "Capacitación Constante, Integral y Efectiva"** en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos. A la fecha se han capacitado a **42** Servidores Públicos.

**Promoción de una cultura de calidad y mejora continúa.-**

Se participó con 8 Dependencias en el Programa del Premio de Competitividad de N.L. 2010, de las cuales 4 pasaron hasta la segunda etapa.

En conjunto con el personal del Centro de Competitividad de Monterrey, se presentó a Funcionarios el funcionamiento del Programa del Premio de Competitividad de N.L., para establecer las bases de participación para el año 2011.

**Programa Guadalupe Transparente.**

En aras de promover y difundir el ejercicio del derecho de Acceso a la Información a todas las personas, así como dar a conocer el ordenamiento legal de la materia la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Nuevo León y hacer conciencia a los Servidores Públicos de esta Administración sobre las obligaciones y disposiciones a cumplir establecidas en esta Ley, se implementó el **Programa Sustentable "Guadalupe Transparente"**.

Dentro de este Programa se han realizado **11** cursos de capacitación a mil **369** empleados municipales y 63 eventos de difusión a la ciudadanía (Centros DIF y talleres de la Dirección de Cultura y Recreación e Institutos) contando con un total de 2 mil 640 personas, incluyendo:

3 eventos masivos (día del Niño y en las col. Peñón y



#### Tierra Propia)

- 16 Centros DIF.
- 22 grupos de Campamentos de Verano.
- 5 charlas en la Casa Club del Adulto Mayor.
- 15 Talleres en el Instituto de la Mujer.
- 2 Talleres Instituto de la Juventud.



Se realizó una Conferencia Magistral con el tema "Desafíos de la Transparencia", impartida por el Dr. Miguel Carbonnell, en la que participaron más de mil asistentes.

Se sigue con la difusión a la ciudadanía, impartiendo 10 Cursos, así como el cierre de la primera etapa presentando los avances y una conferencia magistral impartida por el Dr. Eduardo Bohórquez Director de Transparencia Mexicana.

Al igual que en años anteriores, la Coordinación de Capacitación también se encargó de dar seguimiento al Programa de "El Mejor Servidor Público del Trimestre" el cual premia a los empleados que se han distinguido por su desempeño dentro de la Administración.

Durante el Primer Año de Gobierno, este reconocimiento se entregó en cuatro ocasiones, siendo estos los comprendidos de:

- Octubre a Diciembre de 2009.
- Enero a Marzo de 2010.
- Abril a Junio de 2010.
- Julio a Septiembre de 2010.

Siendo un total de 166 Servidores Públicos los que se han hecho merecedores a este reconocimiento, integrado por un diploma y un estímulo económico,

consistente en bonos de despensa por un valor de dos salarios mínimos elevados al mes.

Cabe destacar que para hacerse acreedor a este reconocimiento, que se otorga ante nuestros regidores y síndicos en la sala de cabildo, los premiados son evaluados tomando en consideración tanto aspectos laborales como personales, tales como:

Espíritu de servicio, honradez, responsabilidad, puntualidad, respeto, entre otros.

#### ***Dirección de Recursos Humanos.***

#### **Prestaciones otorgadas a empleados municipales.**

Con el objetivo de mejorar el desempeño del trabajador, en el entendido de que, en toda organización, la pronta resolución de imprevistos personales, redundará en una mayor productividad, en el presente Gobierno Municipal se reforzaron los convenios con proveedores de distintos servicios, con el propósito de poner al alcance de los trabajadores diversos bienes y servicios que de otra manera les sería muy difícil adquirir, los cuales se pagan en tiempo variable vía nómina.

En el Primer Año de Gobierno, 3 mil 184 trabajadores municipales han utilizado los servicios de 23 proveedores.

Registramos además un total de 596 trabajadores inscritos en la Caja de Ahorro Municipal, lo que además les da la opción de adquirir préstamos a una tasa preferente del 9 por ciento anual.

#### **Servicio Social.**

Obtuvimos la confianza de los responsables de este programa en importantes instituciones educativas, con las que hemos establecido convenios para que se nos apoye con alumnos de diversas profesiones, para cubrir la necesidad que tiene cada una de las dependencias que integran esta Administración.

Es importante destacar que en cada periodo se solicita a las diversas dependencias los requerimientos relativos al servicio social a efecto de que los estudiantes auxilien a la administración cumpliendo con el

servicio social y al mismo tiempo se adiestren en el desempeño de su carrera.

Al momento, contamos con un total de 181 prestadores de Servicio Social.

### **Gafetes de empleados municipales.**

Hemos obtenido buen resultado en la impresión y entrega del nuevo gafete de la Administración Pública de Guadalupe.

En este tema, registramos un total de **4 mil 727 gafetes** entregados, esto es: el total de trabajadores municipales.

### **Elaboración de credenciales para beneficiarios del Servicio Médico.**

Se alcanzó el objetivo de que los hijos y esposas de los empleados municipales, cuenten con la credencial oficial para la atención médica en nuestra Clínica Municipal.

Esto es muy importante, tomando en cuenta que la portación de la misma, es un requisito administrativo obligatorio para la atención en nuestra Clínica y en los servicios externos contratados.

Al momento, se registra un total de **2 mil 953** credenciales de este tipo entregadas.

### **Dirección de Adquisiciones.-**

Es de todos conocida la obligación que tiene ésta Dirección de apegarse a los lineamientos establecidos para la adquisición de bienes y/o servicios por lo que el 1° de Noviembre de 2009, en cumplimiento al Reglamento de Adquisiciones Municipal y ajustándonos a los objetivos trazados en nuestro Plan Municipal de Desarrollo, se integró el Comité de Adquisiciones, Bienes, Arrendamientos y Servicios del Municipio de Guadalupe.

Éste se encuentra formado por el Secretario de Administración, el Director de Adquisiciones, el Secretario de Ayuntamiento, el Secretario de Finanzas y Tesorero Municipal, el Síndico Primero, el Síndico Segundo, un Regidor de Representación Proporcional, el Director

Jurídico, así como el Titular de la Contraloría, quienes a lo largo de éste año actuaron buscando la mayor transparencia, calidad y economía, emitiendo los lineamientos a seguir para efectuar adecuadamente las adquisiciones en nuestro Municipio.

En el Primer Año de Gobierno, se llevaron a cabo **18 Licitaciones Públicas, esto es: 9 Licitaciones Públicas Nacionales en el 2009 y 9 Licitaciones Públicas Nacionales en lo que va del 2010**, las cuales se detallan a continuación.

Todas estas Licitaciones se realizaron conforme a lo establecido por las disposiciones y requisitos establecidos para tal procedimiento en el Reglamento de Adquisiciones.

### **Licitaciones Públicas Nacionales realizadas en el año 2009:**

- Suministro de Material Eléctrico.
- Suministro de Fotocopiado.
- Suministro de Material de Curación.
- Suministro de Papelería y Material de Oficina.
- Suministro de Carpeta Asfáltica, Emulsión Catiónica y Base Caliza.
- Suministro de Llantas.
- Suministro de Pintura.
- Arrendamiento con Opción a Compra de Vehículos Automotores para diferentes dependencias.
- Contratación de Servicio de Farmacia y Suministro de Medicamentos.

### **Licitaciones Públicas Nacionales realizadas en el año 2010:**

- Adquisición de Seguros de Vida y Seguro de Vehículos.
- Suministro de Material de Limpieza.
- Suministro de Paquetes de Canasta Básica.
- Adquisición de Uniformes, Calzado y Equipo para la Secretaría de Seguridad Pública.
- Arrendamiento Puro de Sistema de Telegestión con Opción a Compra.
- Prestación de Servicio para Operación de Sistema Informático con Acceso Vía Internet, que automatiza el control y gestión de peticiones ciudadanas realizadas al Municipio.
- Prestación del Servicio de Rotulación para

#### Vehículos del Municipio.

- Prestación de Servicio de Suministro de Material Diverso para la Dirección de Vías Públicas.
- Prestación del Servicio de Suministro de Artículos para Festejos del Municipio de Guadalupe, Nuevo León.

Todas estas Licitaciones se realizaron conforme a lo establecido por el Comité de Adquisiciones, Bienes, Arrendamientos y Servicios del Municipio de Guadalupe antes referido en apego a lo dispuesto en el Reglamento de Adquisiciones Municipal.

#### Combustible.

Desde principios de Julio del 2010, se está realizando un programa de optimización en el consumo de combustible de cada dependencia.

Los resultados: se logró reducir la emisión de vales, de 19 mil que se emitían en el arranque del programa a la cifra actual de 14 mil.

Esto se refleja en un ahorro de Un millón 500 mil pesos al mes del presupuesto general del Municipio.

#### Mantenimiento y Servicios Generales.-

Con el objetivo de que las diversas dependencias que integran la Administración Pública Municipal, cuenten con las mejores herramientas para otorgar un servicio eficaz y eficiente a la ciudadanía, la Dirección de Mantenimiento y Servicios se ha enfocado, entre otras funciones, al mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes muebles e inmuebles que forman parte del Patrimonio Municipal.

En cuanto a la Coordinación de Mantenimiento Vehicular, se repararon Mil 507 vehículos, los cuales se encuentran funcionando en condiciones óptimas.

El 22 de Abril del 2010 se inició con el Programa de Recuperación y Rehabilitación de Vehículos Fuera de Servicio de la Secretaría de Seguridad.

Como su nombre lo indica, el objetivo ha sido aprovechar al máximo posible, vía la reparación, unidades que ya se consideraban técnicamente como perdidas.

El resultado: de 12 unidades que se tomaron como universo potencial reparable, se recuperaron 8 y 4 se

diagnosticaron como baja.

Cabe mencionar que la rehabilitación se efectuó con partes de recuperación, logrando con esto un ahorro aproximado de más de 50 mil pesos, en relación al costo comercial de dichas reparaciones.

En la Coordinación de Inmuebles, tomando como filosofía la implementación óptima y oportuna de mantenimiento preventivo y correctivo, se prestaron 443 servicios cómo: mantenimientos a aire acondicionado, fumigaciones, pinturas de albercas, impermeabilizaciones, entre otros.

#### Coordinación General de Panteones Municipales.-

El Servicio Público de Panteones comprende la inhumación, exhumación, reinhumación de restos humanos y la expedición de permisos varios.

En el Primer Año de Administración, estas son las cifras que arroja esta área:

- **503** Inhumaciones.
- **247** exhumaciones.
- **366** permisos varios (de monumentos, nichos, cruces, cercos, entre otros).
- Se han elaborado **183** títulos de uso a perpetuidad de lotes de panteón.
- Se han otorgado **250** servicios asistenciales al DIF Municipal, por concepto de aperturas, exhumaciones y usos temporales de lotes.

Por todos estos conceptos, se han generado ingresos 726 mil 118 pesos para las arcas públicas municipales. Dentro de las actividades relevantes en esta área, se cumplió con el objetivo de alcanzar Saldo Blanco en dos operativos en particular: Día de Muertos y Día de las Madres.

Asimismo y como un ejemplo de que en Guadalupe, se ha alcanzado un excelente nivel de coordinación con la Iniciativa Privada, se logró que el proveedor "Funeraria Monterrey", rehabilitara la Capilla Funeraria Número 2 "López Mateos".

Estas instalaciones se utilizan desde el 1º de Julio de 2010

## Acciones de Normatividad

- Se elaboraron 27 actas administrativas de diversas Dependencias, para la destrucción de papelería, uniformes y sellos oficiales obsoletos.
- Se brindaron 101 asesorías a Servidores Públicos, en el llenado de la Declaración Patrimonial.
- Se realizaron 34 revisiones de mobiliario y equipo de diversas áreas, esto en conjunto con la Dirección de Patrimonio.
- Se atendieron y se les dio el seguimiento correspondiente a 14 quejas u observaciones remitidas por la Secretaría de Contraloría y Transparencia Gubernamental del Estado de Nuevo León.
- Se ha participado en 3 sesiones ordinarias realizadas por la Comisión de Honor y Justicia de los cuerpos de Seguridad Pública, dando resolución a 14 procedimientos de responsabilidad administrativa en contra de diversos elementos de policía.
- Se realizaron juntas de trabajo con cada uno de los Coordinadores Administrativos, donde se analizaron las diferencias de puestos detectadas en la revisión de la nómina contra las Estructuras Orgánicas autorizadas, esto con el fin de que cada Coordinador realice sus cambios correspondientes ante la Dirección de Recursos Humanos.

## 17. SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES PARA USUARIOS DE SERVICIOS MUNICIPALES.

### Fraccionamientos.

La principal acción relevante en la Dirección de Fraccionamientos y Regularización, es la agilización en el seguimiento a las diferentes etapas de un desarrollo habitacional hasta su conclusión y Recepción municipal, para proporcionar los servicios públicos a la ciudadanía, así como en los trámites relacionados con la construcción de vivienda, con la finalidad de brindar un servicio más eficiente y de mejor calidad.

Aunado a lo anterior, se gestiona la reubicación de los

asentamientos humanos ubicados dentro de áreas restringidas o zonas de riesgo, así como la regularización de la tenencia de la tierra, para dar certidumbre legal a los poseedores de la misma.

Todo lo anterior se engloba en los conceptos que registran las siguientes cifras.

TIPO DE PERMISO	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR 2008	PERIODO ANTERIOR 2009
LICENCIAS DE CONSTRUCCIÓN AUTORIZADA EN LOS NUEVOS DESARROLLOS HABITACIONALES	1200	977	909
AUTORIZACIONES DE FRACCIONAMIENTOS, POR EJEMPLO JARDINES DE ANDALUCIA 4TO. SECTOR , 1ERA ETAPA, SECCIÓN "F", LAS AGUILAS 2DO. SECTOR Y LAS DALIAS 2DO. SECTOR)	5	11	8
SUPERVISIÓN DE LAS OBRAS DE PAVIMENTACIÓN	60	51	67
HECTÁREAS APROBADAS	25	50.01	140.00
RECEPCIÓN DE FRACCIONAMIENTOS (LAS DALIAS 1ER SECTOR, MISIÓN DE LA SILLA 1ER Y 2DO. SECTOR, BELLO AMANECEER)	6	3	9
REVISIÓN DE MEMORIAS DE CÁLCULO ESTRUCTURAL	85	132	104
REALIZACIÓN DE LEVANTAMIENTOS TOPOGRÁFICOS	16	5	58
VO.BO. DE RUPTURAS DE PAVIMENTO	120	—	150
INICIO DE FRACCIONAMIENTO (SOLICITUDES DE PROYECTO URBANÍSTICO)	3		

Actualmente algo relevante que se tiene en el Municipio es el SARE, Sistema de Apertura de Empresas, con el que se ha logrado implementar el programa "Aviso de Giro Complementario a la Vivienda", el cual consiste en presentar por escrito la solicitud al Centro de Desarrollo Urbano y Ecología, en el que se manifiesta el deseo de destinar un área exclusivamente a alguna de las actividades complementarias al uso principal de la vivienda, siempre y cuando estén integradas a la misma y no

exceda de 20 metros cuadrados de la superficie construida registrada. Para viviendas ubicadas en colonias populares y progresivas, siendo los tipos de actividades: los de taller de costura y de elaboración de comidas al por menor, servicios técnicos y profesionales como peluquería, reparación de aparatos electrodomésticos; comercio como, tienda de abarrotes, renta de videos y fruterías, papelerías y mercerías.

Con este programa, hemos logrado beneficiar a un gran número de familias de esta ciudad, que tienen únicamente la inversión económica de los objetos a vender o las herramientas a utilizar. La finalidad principal de este tipo de programa es la agilización de tiempo de respuesta, el cual es de 48 horas. En lo que va de este periodo se han autorizado 12 expedientes del tipo SARE.

La simplificación de giros del Sistema de Apertura de Empresas (SARE) que se encuentra en estudio para aprobar la segunda etapa, la cual consiste en la reducción de requisitos y la integración de nuevos giros a este sistema, la implementación exclusiva para incluir en Plazas y Centros Comerciales establecidas y con licencias aprobadas, el funcionamiento de los giros con el uso específico, como tiendas de electrónica, venta de celulares, snack, boutiques, farmacias, joyerías y relojerías, oficinas de comercialización de boletos aéreos y terrestre, tiendas de regalos, flores, etc. Esto con la finalidad de ahorrar tiempo en los trámites y así simplificar el proceso interno, siempre y cuando cumplan con los lineamientos que se requieran.

## **18. COOPERACIÓN CON LOS DIFERENTES NIVELES DE GOBIERNO PARA UN MEJOR TRABAJO INSTITUCIONAL.**

### **Kiosko de INFONAVIT**

Para que los guadalupenses ahorren dinero y tiempo en el traslado y agilicen sus trámites, el 15 de Diciembre de 2009 inauguramos el Kiosko del Infonavit, en Barbadillo 101, cruz con la calle Guadalupe. En este período se ha dado atención a más de **500** personas, dando solución a sus problemáticas.

Realizamos los días 12 y 13 de Diciembre del 2009, en la Plaza Principal de Guadalupe, "La Feria del Infonavit", en la que todo trabajador pudo despejar dudas sobre como acceder a su crédito, o en su defecto, si ya cuenta con el crédito, saber que adeudos tiene, o cuales son los mecanismos de pago para ponerse al corriente.

### **Programa "Mejora tu Casa".**

A través de la Dirección de Planeación y Políticas Sociales y respaldados por el Instituto de la Vivienda, dimos inicio al programa "**Mejora tu Casa**" mediante la cual la administración municipal apoyará a los guadalupenses y a sus empleados para obtener créditos de **hasta 96 mil pesos** a fin de que realicen remodelaciones a sus viviendas. Con dichos apoyos los beneficiarios pueden ampliar sus viviendas, instalar puertas, ventanas, portones y hasta llevar a cabo trabajos de mantenimiento como pintura, impermeabilización o cualquier mejora que necesiten sus casas.

Se ha proporcionado información a más de 100 personas, a las cuales se les entregó la solicitud y los requisitos necesarios para ser beneficiarios de dicho programa.

### **INEGI (Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática).**

Organizamos el evento de "Toma protesta" a la comisión municipal de seguimiento para apoyar en las labores al personal del INEGI durante el levantamiento del CENSO de Población y Vivienda del 31 de mayo al 25 de junio del 2010.

Se recibió a la Comisión del Instituto Nacional de Estadística y Geografía, cuya titular en el Estado de Nuevo León es la Lic. Alejandra Cervantes Martínez, realizando las siguientes actividades:

1. Se les proporcionó Bienes Inmuebles propiedad del Municipio para que personal del INEGI los habilitará como oficinas y espacios públicos para realizar las capacitaciones y la estancia en el municipio para sus labores.
2. Se revisó físicamente la geografía Municipal de Guadalupe, donde exista duda si es área rural o área urbana, quedando como única área rural el Ejido de las Escobas.
3. Se apoyó con el Auditorio del Museo Ciudad Guadalupe en 2 ocasiones para llevar a cabo las capacitaciones a supervisores de verificación del INEGI y capacitación a verificadores.
4. Nota: En el Censo participaron 560 encuestadores.

### **Brigada de Atención Ciudadana.**

Se apoyó en la realización de la Brigadas de Atención Ciudadana del Estado, los días 7 y 8 de Septiembre, donde se ofrecieron servicios gratuitos de Testamentos, Registro Civil, Asesoría Jurídica, Registro Público de la Propiedad, DIF de Guadalupe, Tesorería Municipal.

### **Trámites**

#### **TRÁMITES**

Testamentos 1,150	Actas de Nacimiento 4,500	DIF 15 (Divorcios e Intestados)
Asesoría Jurídica 163	Registro de la Propiedad 238	

## **19. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.**

### **Programa Permanente de Auditorías Administrativas, Financieras y de Procesos.-**

#### **Auditoría.**

##### **Áreas.**

- Coordinación de Auditorías Gubernamentales.

- Coordinación de Auditoría a Obra Pública

### **Implementación de Auditorías Permanentes y Sorpresivas. (Enfoque Preventivo).**

- Programa de Trabajo Anual de Auditorías
- Cuestionarios de evaluación de Auditorías
- Manual de Procesos para los Auditores para realizar auditorías.
- Capacitación al personal de Auditoría.
- Asesorías a las Dependencias.

### **Coordinación de Auditoría Gubernamental.**

#### **Acciones:**

Se han realizado 12 auditorías y revisiones operativas, administrativas, presupuestales y financieras de la programadas en nuestro plan de trabajo anual.

Teniendo primordial importancia la evaluación del control interno, vigilando siempre el apego a las Leyes y Reglamentos, con el fin de detectar acciones irregulares o que incumplan las Normativas aplicables, con el objetivo de que el funcionamiento de la Administración sea eficiente, eficaz y transparente, a las siguientes dependencias:

#### **1.- Secretaría de Seguridad Pública.**

- a) Dirección de Policía.
- b) Dirección de Tránsito.

#### **2.- Secretaría de Administración.**

- a) Dirección de Recursos Humanos.
- b) Dirección de Adquisiciones.
- c) Dirección Clínica Municipal.
- d) Dirección de Mantenimiento.

#### **3.- Secretaría de Servicios Públicos.**

- a) Dirección de Alumbrado Público.
- b) Dirección de Limpia.
- c) Dirección de Vías Públicas.

#### **4.- Secretaría de Bienestar Social.**

- a) Dirección de Espacios Públicos (especial).

#### **5.- Institutos Municipales.**

- a) Instituto Municipal de la Mujer.

b) Instituto Municipal de la Juventud.

Otras Acciones relevantes:

- Asesorías a todas las dependencias en la revisión de la Glosa de Cuentas del Administración 2006-2009.
- Asesoría a los Institutos en la elaboración de Glosa y Cuenta Pública Anual e Informes Trimestrales al Congreso.

11 Arqueos de fondos fijos y operativos.

11 Intervenciones de Nóminas.

- Revisiones de guardias de periodos vacacionales.
- Asesoría en Observaciones de la Auditoría Superior del Estado.
- Minutas de apoyo a dependencias por eventos realizados:

- 28 Por entrega de vehículos de patrimonio.
- 37 Revisión de Guardias en Periodo Vacacional
  - 2 Por bajas de vehículos
  - 2 Por entrega de premios
  - 1 Minuta de Abastecimiento de gasolina
  - 1 Minuta de Empleo temporal

### **Coordinación de Auditorías de Obra Pública.**

Objetivo:

Efectuar las revisiones permanentes para garantizar que todo el proceso para la contratación y construcción de una obra se lleve a cabo de acuerdo con lo estipulado en la Ley de Obras Públicas para el Estado y los Municipios de Nuevo León, logrando de esta manera una eficiencia en el desempeño de labores que se verá reflejado en un mejor servicio a la ciudadanía.

1.- Revisión a las adquisiciones y servicios en general por licitación o concurso.

Licitación de Servicios = 17

2.- Revisión de Obras y Servicios Públicos

Convocatoria Pública = 2

Invitación Restringidas = 41

Estimaciones = 231

Visitas Físicas de Obra Pública = 123

Convenios de Obra Pública = 84

Reporte físico financiero de Obras mediante visita = 4

Participación en eventos de entrega recepción de obras = 2

Elaboración de Expedientes Técnicos y Visitas de Sitio. = 53

Formación de Comités Comunitarios. = 64

Seguimiento a la Garantía de defectos de obra a vencer = 9

Reportes de Estimaciones Revisadas = 4

### **Actualización y seguimiento de los manuales de organización y funciones.-**

El Programa de actualización y elaboración de Manuales de Organización y de Políticas y Procedimientos, es un esquema de trabajo que permite desarrollar herramientas que faciliten y clarifiquen las actividades que se llevan a cabo en el Gobierno Municipal.

- Se actualizaron 16 Manuales de Políticas y Procedimientos.
- Se elaboraron 4 Manuales de Políticas y Procedimientos.
- Se actualizaron 14 Manuales de Organización.
- Se elaboraron 4 Manuales de Organización.

Se impartieron 6 Metodologías para la actualización y/o elaboración de Manuales de Organización y de Políticas y Procedimientos.

### **Mantenimiento y vigencia de los sistemas de tecnologías de la información y comunicación que apoyan los procesos administrativos.-**

La Dirección de Tecnologías de la Información se ha trazado una serie de metas, encaminadas a dotar a la Administración Municipal de las herramientas necesarias para proporcionar a los ciudadanos el mejor de los servicios.

Durante el 1er Año de trabajo del presente Gobierno Municipal, se han implementado sistemas de tecnologías de la información y comunicación que apoyan los procesos administrativos como los siguientes:

- Sistema Municipal del Empleo.
- Sistema de registro de lotes para la Coordinación General de Panteones.

100 por ciento de mantenimiento en los siguientes

Programas:

1. Sistema de registro de anuncios.
2. Sistema de entrega recepción.
3. Sistema de clínica
4. Sistema de control patrimonial.
5. Sistema de alumbrado (quejas y peticiones).
6. Portal de Guadalupe.

60 % de avance en el Sistema de Quejas y Peticiones para la Secretaría de Servicios Públicos.

40 por ciento de avance del Sistema de Programa Operativo Anual.

Instalamos 80 equipos de cómputo en distintas bibliotecas y centros de cómputo.

Adecuamos y dimos mantenimiento de redes a 305 equipos lo cual permite un buen funcionamiento para la comunicación entre las distintas Dependencias.

Se instaló el Modulo para imprimir información de empleados y fotografías.

Se apoyó en la impresión de 600 tarjetas "tarjetix" para los guadalupekes.

Proporcionamos mantenimiento a 778 equipos de cómputo y periféricos, que permiten el buen funcionamiento de los mismos.

Instalamos antivirus a 244 equipos de cómputo, para prevenir la propagación de virus informáticos.

### ***Medición de la satisfacción de los usuarios de servicios municipales.***

### **Programa de Encuestas de Salida de Satisfacción al Servicio.**

Se arrancó con el Programa "Habla Que Guadalupe Te Escucha", teniendo como objetivo el escuchar la voz de los ciudadanos, mediante la aplicación de encuestas rápidas de salida, respecto al grado de satisfacción que alcanzan y la forma en que perciben la atención y solución que se les da al acceder a los diver-

sos servicios que el Municipio ofrece a través de las diferentes Secretarías y sus Unidades Administrativas.

Actualmente se ha encuestado a usuarios que han acudido a solicitar servicio en las Unidades de Cruz Verde Central, Cruz Verde Santa Cruz, Cruz Verde Zona Norte, Centro de Diabetes y Antirrábico.

### ***Evaluación de la gestión pública a través de los Indicadores de desempeño.-***

### **Premio Nacional al Desarrollo Municipal 2010 (Agenda Desde Lo Local).**

Aplicamos el Autodiagnóstico de la Agenda Desde lo Local para el año 2010, cuyo objetivo es lograr una administración eficiente, basado en 4 cuadrantes: Desarrollo Institucional para un Buen Gobierno, Desarrollo Económico Sostenible, Desarrollo Social Incluyente y Desarrollo Ambiental Sustentable. Los cuales están constituidos por 39 Indicadores y 269 Parámetros de medición.

Agenda Desde Lo Local, es un programa basado en la Agenda Local XXI de la ONU, que busca la eficiencia en la Administración Pública, para enfrentar exitosamente los problemas de hoy y los desafíos futuros.

Tuvimos reuniones de trabajo con todas las dependencias con el objetivo de reunir las evidencias que respalden cada parámetro y cumplir con el programa.

Se recibió resultados de la verificación por parte de la Facultad de Biología de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

Por cuarto año consecutivo, Guadalupe obtuvo el PREMIO NACIONAL AL DESARROLLO MUNICIPAL- única ciudad en el Estado de Nuevo León en lograrlo- otorgado por el Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal, de la Secretaría de Gobernación.

El Premio se obtuvo entre un total de 506 municipios participantes de los 2,454 que existen en México, y 20 que participaron de los 51 municipios de Nuevo León. Fueron 214 municipios del país que obtuvieron este reconocimiento.

El premio fue entregado en la clausura del Séptimo Foro



Internacional "Desde lo Local", en Morelia, Michoacán.

#### Informes Mensuales

Se han integrado **12** Informes de actividades mensuales realizadas por las Dependencias, los informes son:

- 1) Informe Mensual Ejecutivo
- 2) Informe Mensual Indicadores de Gestión
- 3) Avances del Programa Operativo Anual 2010.
- 4) Informe de Indicadores de Desempeño

Esta información se actualiza mensualmente (los primeros 10 días de cada mes) en la página de Transparencia del Municipio de Guadalupe; Artículo 10, fracción VIII; Artículo 14, fracción I y VII, de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León.

