



**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**

### Programa de Transparencia y Rendición de Cuentas.

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 Dependencias y/o Unidades Administrativas responsables.

Una Gráfica Comparativa de Resultados.

***Desde el inicio de la Administración se ha mantenido una calificación de 100 en los reportes mensuales de la Comisión de Transparencia y Acceso a la Información Pública de Nuevo León.***

Con el objetivo de mejorar el 4° Lugar a Nivel Nacional en Transparencia, evaluados por la Consultoría en Finanzas Públicas “aregional”, se creó un apartado de Transparencia Fiscal en el portal de la página web del Municipio de Guadalupe.

### Programa de Recepción y Contestación de Solicitudes de Información.

A la fecha se han recibido 924 Solicitudes de Información, a las cuales se le ha dado respuesta en tiempo y forma, según lo que establece la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Nuevo León.

## **Programa Sustentable 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 esta Segunda Etapa se difundió el Programa a 20 Colonias del Municipio de Guadalupe, 7 Talleres de la Escuela Artes y Oficios, 21 Establecimientos, 1 Plantel Educativo, 31 Empresas y 4 Prepas; con la finalidad de llevarlo a la ciudadanía, mediante la Iniciativa Privada, Instituciones Educativas y a las colonias mediante la capacitación a sus Jueces Auxiliares.

Asimismo, se visitó a 19 Centros DIF, donde se capacitó y se llevó a cabo una lotería de valores con los niños que asistieron al Campamento Guadalupeke 2011.

Se cubrieron, 4 eventos en la Casa Club del Adulto Mayor.

## **16. Administración Eficiente de los Recursos**

### **Reingeniería administrativa**

Se actualizó 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 período constitucional 2009-2012.

### **Impulso a la recaudación de los recursos para el Municipio a través de incentivos para los contribuyentes del pago al impuesto predial y demás derechos y aprovechamientos**

La Secretaría de Finanzas y Tesorería Municipal, tiene como función el administrar e incrementar los recursos financieros, mediante mecanismos, programas y sistemas tecnológicos que ayuden a la recaudación municipal, basados en los parámetros que rige el Plan Municipal de Desarrollo.

Durante el Segundo Año de Gobierno, la Secretaría de Finanzas ha fortalecido la política de ofrecer a nuestros ciudadanos atractivos programas de descuentos y de apoyo, en solidaridad con la economía familiar y como una forma de seguir incrementando el flujo real de recursos a las arcas municipales.

En este sentido, destaca la promoción "Guadalupe Te Pone Casa", implementada por segundo año consecutivo en nuestra Administración.

En esta ocasión, sorteamos dos viviendas, entre las personas que liquidaron oportunamente su Impuesto Predial, motivando así a la ciudadanía al cumplimiento de sus obligaciones, con el incentivo de incrementar su patrimonio y fomentando así el desarrollo familiar.

La mecánica del sorteo fue la siguiente:

Participaron todos los contribuyentes de la ciudad que pagaron su Impuesto Predial durante los meses de Enero, Febrero y hasta el 1 de Marzo del 2011.

Contribuyentes participantes:

•Enero	85,767 contribuyentes
•Febrero y 1 de Marzo	19,570 contribuyentes
<b>Total</b>	<b>105,337 contribuyentes</b>

Esto representa:

Más del 50 por ciento del total del padrón de contribuyentes.

Un incremento del 7 por ciento en recaudación, respecto a los 98 mil 920 contribuyentes que participaron en 2010.

En términos de flujo de capital:

En dicho período ingresó: 93.9 millones de pesos.

7 por ciento más a los 87.6 millones de pesos del 2010.

Quienes pagaron en enero:

Participaron en el sorteo de 2 casas.

Quienes en febrero y el 1° de Marzo:

Participaron solamente en el sorteo de la segunda casa.

El sorteo se llevó a cabo el 8 de Marzo del 2011, en el Gimnasio CEDEREG.

Gervasio Mendoza Sánchez, habitante de la colonia Nuevo Milenio, quien pagó 142.80 pesos de predial y Arsenia Elsa Tapia de Véliz, habitante de la colonia Contry La Silla y quien pagó 4 mil 626 pesos, fueron los ganadores de las viviendas ubicadas en la colonia Bello Amanecer Residencial, cada una con valor comercial aproximado de 600 mil pesos.

Para dar fe y legalidad al sorteo, estuvo presente Marcela Jean Mouret, Interventora de la Secretaría de Gobernación. El 21 de Septiembre de 2011, los ganadores del sorteo "Guadalupe Te Pone Casa", tomaron posesión legal de sus viviendas.

Ese día, recibieron el certificado correspondiente por parte de un representante de la Secretaría de Gobernación, además de las llaves de sus nuevas residencias.



Con el mismo objetivo de incrementar el pago de Derechos Municipales y para apoyar la economía de nuestra gente, el 19 de Julio de 2011, sorteamos un automóvil Dodge Attitude, entre los contribuyentes que realizaron sus pagos de Multas de Tránsito.

En la rifa, realizada en el Teatro Municipal, resultó ganador el boleto 43700024802.

Ese mismo día, se entregó el auto correspondiente al feliz afortunado, el señor Guillermo Lam, vecino de la colonia Contry Sol, quien liquidó infracciones por un monto de 396.93 pesos.

La mecánica del sorteo fue la siguiente:

Total de boletas en el sorteo:

5 mil 926 (equivalentes a igual número de recibos pagados).

Equivalentes igualmente, a 12 mil 745 infracciones pagadas.

Recursos recabados por estos pagos de Multas de Tránsito:

3 millones 813 mil 345 pesos

Valor comercial aproximado del vehículo:  
 133 mil pesos

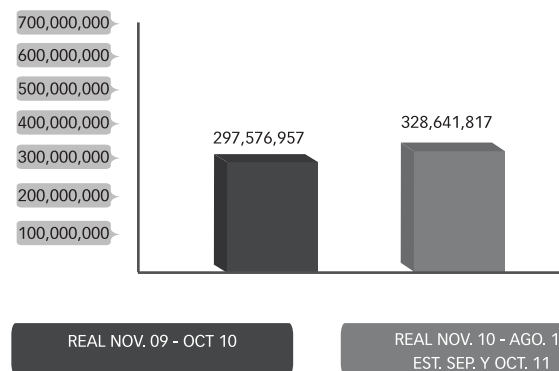
La promoción benefició a quienes pagaron en Guadalupe, Multas de Tránsito de Nuestro Municipio.

Se les ofreció además descuentos del 70 por ciento en el pago de sus multas, salvo excepciones indicadas en el Artículo 140, (Del Reglamento de Tránsito de Guadalupe). La promoción duró del 6 de Junio al 15 de Julio de 2011.

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 Segundo Año de Gobierno.

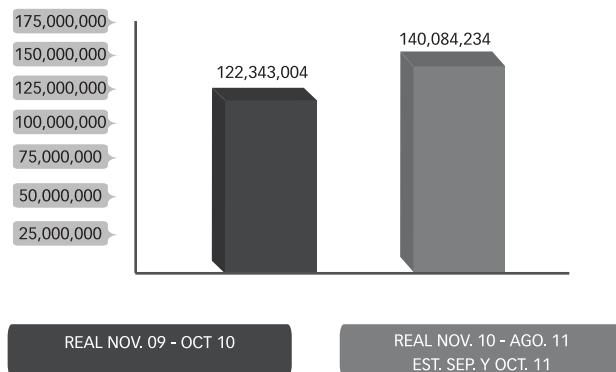
El total de los Ingresos Propios en este segundo período, se situó por encima del 10 por ciento en comparación al Primer Año de Administración.

**INGRESOS PROPIOS**

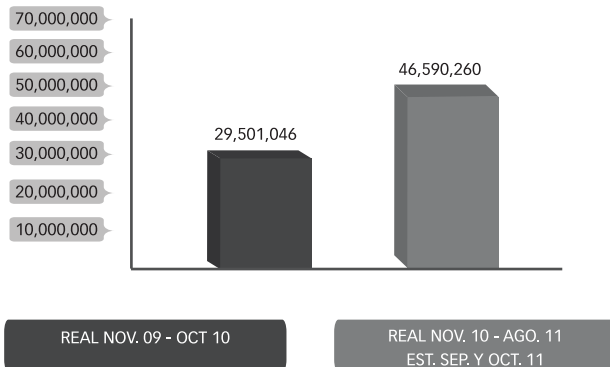


De los principales conceptos, podemos destacar algunos cuya captación ha sido particularmente significativa, como la relacionada con el Impuesto Predial, donde logramos alrededor de un 14.5 por ciento de incremento en comparación al año pasado.

### IMPUESTO PREDIAL



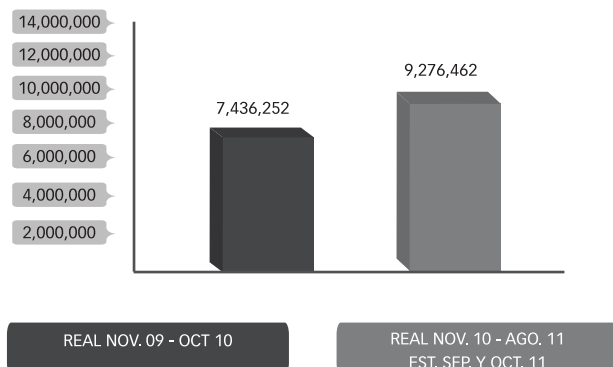
### MULTAS DE TRÁNSITO



El mismo comportamiento positivo se observa en los rubros como Multas de Tránsito y Refrendos.

En el primer caso y en base a la excelente coordinación con la Secretaría de Seguridad, se obtuvo un incremento del 57.93 por ciento en comparación al Primer Año, superando los 46 millones de pesos.

### REFRENDOS



En el caso de los Refrendos, el ingreso neto alcanzó más de 9 millones de pesos, es decir, un 24.75 por ciento más, que el registro anterior.

Este éxito en recaudación propia, nos ha permitido seguir fortaleciendo los programas sociales.

## REPRESENTACIÓN DE LOS INGRESOS TOTALES EN ESTE SEGUNDO AÑO DE ADMINISTRACIÓN 2009-2012.

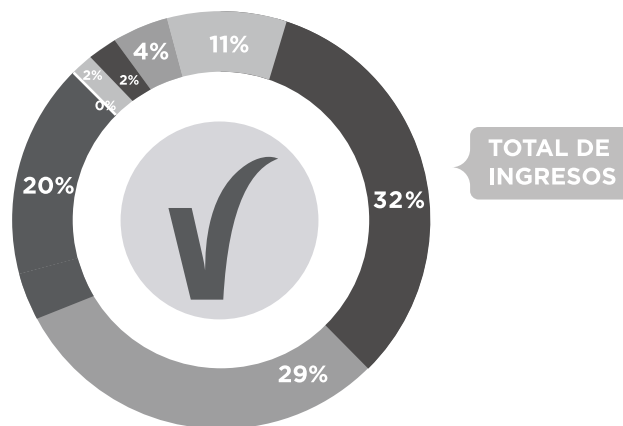
### TOTAL DE INGRESOS

REALES DE NOVIEMBRE 2010 A AGOSTO 2011, ESTIMADOS DE SEPTIEMBRE Y OCTUBRE 2011

Concepto	Importe	%
Impuestos	189,726,328.90	11%
Derechos	33,126,929.98	2%
Productos	33,241,761.38	2%
Aprovechamientos	72,546,796.83	4%
Participaciones	500,312,327.33	29%
Aportaciones Federales	338,880,986.53	20%
Otros Ingresos	540,223,506.09	32%
Financiamientos Recibidos	0.00	0%
<b>TOTALES</b>	<b>1,708,058,637.04</b>	<b>100%</b>

Dentro del rubro Otros Ingresos, podemos destacar las aportaciones realizadas por los Gobiernos Federal y Estatal, que nos han permitido seguir impulsando 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.

Cabe subrayar asimismo la eficiente y efectiva utilización de los Recursos Municipales, donde 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 Desarrollo Social y Salud.



Una correcta y transparente aplicación de los recursos, nos lleva a finanzas sanas y a su vez, al progresivo cumplimiento de nuestro compromiso de elevar la Calidad de Vida de toda nuestra gente.

## TOTAL DE EGRESOS

REALES DE NOVIEMBRE 2010 A AGOSTO 2011, ESTIMADOS DE SEPTIEMBRE Y OCTUBRE 2011

Programa de Egresos	Importe	%
Servicios Públicos Generales	300,015,056.31	18%
Recreación, Cultura y Deportes	50,253,039.89	3%
Fomento Económico	33,444,324.85	2%
Desarrollo Urbano	12,948,290.67	1%
Seguridad Pública	335,737,987.45	20%
Desarrollo Social y Salud	122,522,911.77	7%
Previsión Social	215,538,655.48	13%
Administración	99,355,944.44	6%
Inversiones y Obras Públicas	391,766,953.73	23%
Inversiones y Gastos del Ramo 33	35,485,529.46	2%
Servicios de Deuda Pública	67,151,544.74	4%
Otros Egresos	7,356,495.65	.4%
<b>TOTALES</b>	<b>1,671,576,734.43</b>	<b>100%</b>

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 y eficientes.

Para esto, se cuenta con una herramienta

tecnológica muy importante: el Sistema Integral de Información Municipal o SIMUN. El cual 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.
- 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.

- Reduce el tiempo de atención a contribuyentes.

- Ejerce control presupuestal.

- Información actualizada y veraz.

- Retorno de la inversión a corto plazo.

- Ambiente Windows.

- 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**

### **ATENCIÓN CIUDADANA.**

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

Seguimos mejorando nuestro Sistema de Atención, sistematizado la Gestoría en el Municipio, es decir: hemos configurado

un procedimiento único para la atención directa con los ciudadanos, con el cual llevamos el control y seguimiento de cada una de las peticiones que se atienden en todo el Municipio.



A través del Sistema General de Gestoría y de la Dirección General de Participación Ciudadana, en lo que va del presente Gobierno Municipal, hemos recibido un total de 75 mil 003 peticiones e inquietudes de nuestra gente.

Al cierre de la presente edición, se dio respuesta satisfactoria a más del 93 por ciento de todas estas gestiones. El resto se encontraba en proceso de respuesta, con el compromiso de la más pronta resolución.

## **ARMONÍA LABORAL.**

Durante 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 2011, se acordó incrementar el salario de los trabajadores sindicalizados en un 5 por ciento en bonos de despensa, lo que va en directo beneficio para la familia del trabajador, apoyando más a quien más lo necesita.

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 han refrendado 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 y estar conscientes que a todos los niveles somos Servidores Públicos, no de 7/24 ni de 365/24, si no de 1,095/24.

## Capacitación permanente para los empleados municipales

La mejor forma de capacitación es la que se obtiene de un proceso continuo, siempre buscando conocimientos y habilidades para estar al día con los cambios repentinos que suceden en un mundo de creciente competencia.

La capacitación continua significa que los trabajadores se deben encontrar preparados para avanzar, hacia mejores oportunidades ya sea dentro o fuera del Servicio Público. Esta preparación se debe dar tanto en el ámbito laboral como en lo personal.

Un trabajador con alta capacitación laboral aporta mucho más si tiene además, una capacitación enfocada hacia la superación personal.

Por tal motivo la Coordinación de Capacitación impartió los cursos “Las Relaciones Humanas en la Solución de Problemas y Toma de Decisiones” y “La Comunicación: Éxito de la Familia”, a un total de Mil 219 Servidores Públicos.

Además, para promover un servicio de calidad en la actuación de cada uno de los servidores públicos de la presente Administración se dio inicio al curso “Cultura de Servicio Excepcional a partir de la Motivación para el trabajo y el Manejo del Estrés”, contabilizando hasta el momento un total de Mil 215 participantes.

Mes	Cursos Impartidos	Personal Capacitado
Noviembre 2010	Las Relaciones Humanas en la Solución de Problemas y Toma de Decisiones y la Comunicación, Éxito de la Familia.	342
Diciembre 2010	Las Relaciones Humanas en la Solución de Problemas y Toma de Decisiones y la Comunicación, Éxito de la Familia.	134
Enero 2011	Las Relaciones Humanas en la Solución de Problemas y Toma de Decisiones y la Comunicación, Éxito de la Familia.	212
Febrero 2011	Las Relaciones Humanas en la Solución de Problemas y Toma de Decisiones y la Comunicación, Éxito de la Familia.	269
Marzo 2011	Las Relaciones Humanas en la Solución de Problemas y Toma de Decisiones y la Comunicación, Éxito de la Familia.	206
Abril 2011	Las Relaciones Humanas en la Solución de Problemas y Toma de Decisiones y la Comunicación, Éxito de la Familia.	56
Mayo 2011	Cultura de Servicio Excepcional a partir de la Motivación para el Trabajo y el Manejo del Estrés.	241
Junio 2011	Cultura de Servicio Excepcional a partir de la Motivación para el Trabajo y el Manejo del Estrés.	250
Julio 2011	Cultura de Servicio Excepcional a partir de la Motivación para el Trabajo y el Manejo del Estrés.	179
Agosto 2011	Cultura de Servicio Excepcional a partir de la Motivación para el Trabajo y el Manejo del Estrés.	227
Septiembre y Octubre 2011	Cultura de Servicio Excepcional a partir de la Motivación para el Trabajo y el Manejo del Estrés.	318
<b>TOTAL</b>		<b>2,434</b>

### **Programa “Capacitación Constante, Integral y Efectiva”.**

A través de la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo se han brindado asesorías a 27 Dependencias referente a la normativa y uso del sistema del Programa Entrega-Recepción. Así mismo, se les está brindando asesoría permanente para la actualización.

Se han impartido 15 Cursos a Servidores Públicos, sobre la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Nuevo León.

Se capacitó a 8 Unidades Administrativas sobre la Metodología para la actualización y/o elaboración de Manuales de Organización y de Políticas y Procedimientos.

Con la finalidad de una capacitación adecuada y personalizada en cuanto a sus funciones, a los empleados de nuevo ingreso mediante las altas y cambios que se vayan generando de puestos de Coordinadores, Jefes y Supervisores, se capacitaron a 48 Servidores Públicos.

Se brindaron 145 asesorías a Servidores Públicos, en el llenado de la Declaración Patrimonial. Se asesoró a personal de diversas Dependencias, elaborándose 22 Actas Administrativas para hacer constar algún hecho.

### **Programa de Entrega-Recepción.**

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

Con el objetivo primordial de llevar al día el sistema de Entrega-Recepción, se inició con la actualización del mismo; verificando esta Dirección por medio de enlaces, la información de los anexos aplicables a cada Unidad Administrativa.

Se están llevando a cabo en conjunto con la Dirección de Patrimonio, revisiones de mobiliario y equipo de diversas áreas, llevando a la fecha 158.

### **Promoción de una cultura de calidad y mejora continua**

#### **UN AYUNTAMIENTO EFICAZ Y EFICIENTE EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS A LA COMUNIDAD.**

La Secretaría del Ayuntamiento, en concordancia con nuestra política de fomentar una Administración Municipal de calidad en todos los servicios, a través del área de Pasaportes, adscrita a la Dirección Política, expidió 9 mil 450 pasaportes, canalizando a la Tesorería Municipal por este concepto, un millón 213 mil 640 pesos.

Asimismo, sirviendo a la ciudadanía que requiere de una pronta respuesta en la disposición de diversos tipos de constancia, se expidieron 3 mil 519 documentos.

Domicilio	130
Certificaciones	114
Identidad	452
Abandono de Hogar	334
Madre Soltera	27
Unión Libre	154
Sostén Económico	145
Ingresos	388
Residencia	1,703
Domicilio de Matrimonio	2
Cambio de Domicilio	5
Abandono de Menores	5
Modo Honesto de Vivir	5
Soltería	28
Malos Tratos	27

### EL AYUNTAMIENTO FORTALECE EL CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO MILITAR, COMO UNA ACCIÓN EN PRO DE LOS VALORES Y FORMACIÓN CÍVICA

El Ayuntamiento ha brindado, en los trámites que llevan a cabo nuestros jóvenes, un trato cálido y expedito. Por ello, en el Segundo Año de Gobierno se han expedido 2 mil 040 Cartillas del Servicio Militar Nacional.

### “El Mejor Servidor Público del Trimestre”.

Programa de estímulos a los Servidores Públicos que se distinguen en el cumplimiento de sus funciones durante el lapso de un trimestre.

Mes de Entrega	Periodo Premiado	Personal
Enero 2011	Octubre 2010 a Diciembre 2010	42
Abril 2011	Enero 2011 a Marzo 2011	42
Julio 2011	Abril 2011 a Junio 2011	42
Octubre 2011	Julio 2011 a Septiembre 2011	42
<b>TOTAL</b>		<b>168</b>

En el Segundo Año de Gobierno, se ha distinguido a un total de 168 Servidores Públicos. En cada ocasión, los trabajadores reciben un Reconocimiento de manos de la C. Presidenta Municipal, en Sesión Ordinaria de Cabildo, además de un estímulo económico consistente en bonos de despensa equivalentes a dos salarios mínimos elevados al mes.

## **Recursos Humanos.**

Prestaciones otorgadas a Empleados Municipales:

Se ha logrado mejorar el desempeño del trabajador, ya que al verse en alguna necesidad económica, de salud, entre otras; sabe que existen convenios con distintos proveedores a los que se puede recurrir, con descuentos en tiempo variable por vía nómina.

Servicio Social:

Obtuvimos la confianza de los responsables de este programa en destacadas instituciones de educación superior, 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.

En este Segundo Año de Gobierno registramos 336 prestadores del servicio social.

Gafete de Empleados Municipales:

Hemos obtenido buen resultado en la impresión y entrega de gafetes. Lo más importante, es que el total de nuestros trabajadores municipales, portan y le dan la importancia debida a esta identificación oficial.

En el Segundo Año, principalmente por reposiciones, se registra un total de 882 gafetes entregados

Credenciales para Beneficiarios del Servicio Médico:

Se ha logrado que los beneficiarios de los empleados municipales en su totalidad con la Credencial Oficial para la Atención Médica en nuestra Clínica Municipal, ya que es requisito obligatorio presentarla en recepción para obtener este beneficio.

En el Segundo Año de Gobierno, hemos expedido Mil 838 credenciales.

## **Panteones Municipales.**

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

En el Segundo Año de Gobierno, se han realizado 663 inhumaciones, 288 exhumaciones. Se han expedido 478 permisos varios, de monumentos, nichos, cruces, cercos, entre otros.

Se han elaborado 60 títulos de uso a perpetuidad de lotes de panteón. Se han otorgado 500 servicios asistenciales a nuestra gente de escasos recursos, vía el Sistema DIF Municipal, por concepto

de aperturas, exhumaciones y usos temporales de lotes.

Se han generado ingresos para las arcas municipales, por concepto de panteones, por más de 850 mil pesos.

Dentro de las actividades relevantes, una vez más reportamos saldo blanco y un servicio de primera calidad a la ciudadanía, en los 4 Panteones Municipales, durante los operativos especiales correspondientes al Día de Muertos, Día de las Madres y Día del Padre.

Concepto	Total
Inhumaciones en los 4 Panteones Municipales	663
Exhumaciones	288
Usos Temporales de Terreno (renta por 6 años)	212
Titulos Elaborados (nuevos y regularizados)	60
Permisos Varios	478
Servicios Otorgados a Ciudadanos vía DIF (Aperturas, exhumaciones, usos temporales, etc.)	500
Ingresos por concepto de Panteones a Tesorería	\$ 850,848.11

### Servicios concesionados:

Se efectuaron 348 servicios funerarios por parte de la empresa concesionaria denominada Funerales y Capillas

Monterrey, que da servicio a las capillas ubicadas en dos locaciones municipales:

Pablo Livas y 13 de Mayo, Colonia Rafael Ramírez.

Avenida López Mateos, en la colonia 21 de Enero.

Así como, 178 donaciones a nuestros ciudadanos de escasos recursos, en casos canalizados mediante el Sistema DIF Municipal.

### Adquisiciones.

El objetivo principal de esta área, es realizar la adquisición de los bienes y servicios necesarios para llevar a cabo el desempeño de las funciones, programas y proyectos de las diferentes dependencias municipales, buscando siempre las mejores condiciones de precio, calidad y servicio, procurando los principios de equidad y transparencia, siempre dentro del marco jurídico vigente en la materia.

Para coadyuvar con este objetivo, la Dirección de Adquisiciones se ha apoyado en el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos, Bienes y Servicios; que desde su instalación en el año 2009, ha participado con sus recomendaciones en la toma de decisiones y con esto, obtener los más óptimos resultados.

**Durante el Segundo Año de Gobierno, se realizaron las siguientes acciones:**

9 Licitaciones Públicas.  
1 Invitación Restringida.

No. de Licitación	Descripción de Bienes o Servicios
-------------------	-----------------------------------

DA-LP-10-10	Prestación de Servicios de Suministro de Material de Curación para el Municipio de Guadalupe, Nuevo León.
DA-LP-11-10	Prestación de Servicios de Suministro de Cobertores para el Municipio de Guadalupe, Nuevo León.
DA-LP-12-10	Prestación de Servicios de Suministro de Papelería y Material de Oficina para el Municipio de Guadalupe, Nuevo León.
DA-LP-13-10	Prestación de Servicios de Suministro de Carpeta Asfáltica, Emulsión Catiónica y Base Caliza del Municipio de Guadalupe, Nuevo León.
DA-LP-14-10	Prestación de Servicios de Suministro de Llantas para el Municipio de Guadalupe, Nuevo León.
DA-LP-15-10	Prestación de Servicios de Suministro de Pintura para el Municipio de Guadalupe, Nuevo León.
DA-LP-02-11	Prestación de Servicios de Suministro de Paquetes de Canasta Básica para el Municipio de Guadalupe, Nuevo León.
DA-LP-05-11	Adquisición de Vehículos Diverso para el Municipio de Guadalupe, Nuevo León.
DA-LP-06-11	Prestación de Servicios de Suministro de Artículos para festejo del Municipio de Guadalupe, Nuevo León.

No. de Invitación	Descripción de Bienes o Servicios
DA-I-01-11	Prestación de Servicios de Suministro de Material de Limpieza para el Municipio de Guadalupe, Nuevo León.

**Otras cifras registradas en esta área:**

• **8 mil180**  
**Requisiciones registradas para trámite.**

• **182**  
**Altas de nuevo proveedor.**

• **168**  
**Refrendos de proveedores ya registrados.**

• **790**  
**Es el número de proveedores vigentes en el padrón a la fecha.**

## Mantenimiento y Servicios Generales.

Resaltando el objetivo principal de la Dirección de Mantenimiento y Servicios Generales de mantener en óptimas condiciones los bienes muebles e inmuebles municipales.

Se han programado actividades encaminadas a lograr dicho objetivo y a su vez, verse reflejado en el mejoramiento de las instalaciones y vehículos municipales, principalmente aquellas dependencias que dan atención directa a la ciudadanía.

En el Segundo Año de Gobierno, se han recibido por parte de las diferentes dependencias que conforman nuestra Administración un total de Mil 161 solicitudes de servicio, solamente en el área de Mantenimiento de Inmuebles, distribuidas, entre otras, en:

- Trabajos de plomería.
- Instalaciones eléctricas.
- Mantenimiento a climas.
- Reparaciones menores de carpintería.
- Reparaciones de puertas y ventanas.



Otras actividades relevantes no programadas, han sido el apoyo en áreas dañadas por graffiti, rehabilitando un total de 20 mil metros cuadrados de bardas afectadas.

Asimismo se apoyó a la ciudadana Rosa María Ortiz Hernández, afectada por un incendio en su vivienda, con la reparación de la misma.

Además:

Rehabilitación de espacios comunitarios, como son:  
Bibliotecas Digitales.  
Unidad Deportiva Evolución.  
Guardería de 6 a 12 en la colonia Zertuche.

En el área de Mantenimiento Vehicular, se recibieron Mil 413 solicitudes de servicio, dando respuesta positiva al 100 por ciento de estos casos.

***Programa de Evaluación al cumplimiento de la normativa vigente.***

*Se realizaron 9 evaluaciones a diversas Dependencias del Municipio sobre el Cumplimiento de las atribuciones y responsabilidades de los empleados adscritos a las mismas.*

**EQUIPAMIENTO**

En el Segundo Año de Gobierno y con el afán de seguir brindando servicios de primera calidad, adquirimos equipo nuevo para todas las direcciones de esta Secretaría.

La inversión total fue de 16 millones 666 mil 328.20 pesos, distribuidos de la siguiente manera:

Unidades (Vehículos):.

Dirección	Tipo	Vehículo
Dirección de Imagen Urbana	Dodge	Camioneta
Dirección de Imagen Urbana	Dodge	Camioneta
Dirección de Imagen Urbana	Dodge	Camioneta
Dirección de Imagen Urbana	Dodge	Camioneta
Dirección de Imagen Urbana	Dodge	Camioneta
Dirección de Imagen Urbana	Estaquitas	Camioneta
Dirección de Imagen Urbana	Estaquitas	Camioneta
Dirección de Imagen Urbana	GM	Canastilla
Dirección de Imagen Urbana	International 4700	Canastilla
Dirección de Imagen Urbana	International 4700	Pipa
Dirección de Imagen Urbana	Retroexca	Retro Case
Dirección de Alumbrado	Chevrolet C7500	Canastilla
Dirección de Alumbrado	Estaquitas	Camioneta
Dirección de Alumbrado	Estaquitas	Camioneta
Dirección de Alumbrado	Estaquitas	Camioneta
Dirección de Alumbrado	F450	Canastilla
Dirección de Alumbrado	F550	Canastilla
Dirección de Alumbrado	F Series	Canastilla
Dirección de Alumbrado	International 4700	Digger Truck
Dirección de Limpia	Dodge	Camioneta
Dirección de Limpia	Dodge	Camioneta
Dirección de Limpia	Dodge	Camioneta
Dirección de Limpia	Dodge	Camioneta

## Equipo Diverso:

Dirección de Limpia	Estaquitas	Camioneta
Dirección de Limpia	Estaquitas	Camioneta
Dirección de Vías Públicas	Dodge	Camioneta
Dirección de Vías Públicas	Dodge	Camioneta
Dirección de Vías Públicas	Dodge Volteo	Camioneta
Dirección de Vías Públicas	Dodge Volteo	Camioneta
Dirección de Vías Públicas	Estaquitas	Camioneta
Dirección de Vías Públicas	Pipa	Camion
Dirección de Vías Públicas	Pipa	Camion
Dirección de Vías Públicas	Retroexca	Maquinaria
Dirección de Vías Públicas	Vibrocompactador	Maquinaria
Dirección de Vías Públicas	Volteo	Camion
Oficina del Secretario	Dodge	Camioneta
Oficina del Secretario	Estaquitas	Camioneta

Descripción del Equipo	Cantidad
Desbrozadora STIHL uso rudo HUSQVARNA mod 143R II	60
Motosierra grande MS381 CUROMATIC 30"	2
Motosierra chica MS210 con espada de 16"	2
Cortasetos HS -45 tipo espada HUSQVARNA Inc. herramientas	2
Rompedora de concreto WACKER punta 2"	1
Cortadoras de pasto J & D 17 HP de 48"	2
Cortadora de concreto BFS 1345 A BASI	2
Cortadora de concreto BFS 1345 A BASI	9
Compactadoras WACKER BS 60-4 BAILARINAS	8
Maquina de lavado de presión armadura (norestar) con motor de 18HP y cabezal de 4,000 libras	1
Maquina pintarrayas sezliner con pistola con motor de 6.5HP con tanque de 50 litros	2



## SERVICIO EXPEDITO Y DE CALIDAD:

En este segundo ejercicio, hemos continuado con nuestra política de responder oportunamente a las demandas e inquietudes de nuestra gente.

En el área de Servicios Públicos, esto se traduce en un índice de efectividad en la pronta respuesta de reportes, de 98.57 por ciento, tomando en cuenta todos los recibidos durante lo que va del trienio.

Esto es:

Del total de reportes recibidos en toda el área de Servicios Públicos, al momento del presente informa quedaba sin resolver sólo el 1.43 por ciento.

Destacando:

Este margen pendiente, se encuentra en Proceso de Respuesta Satisfactoria.

Nuestro compromiso permanente, es la resolución de todos los reportes, en el menor tiempo posible.

### Concentrado de Reportes = Servicios Públicos

Reportes	Acumulado Trienio
Reportes recibidos en las direcciones de la Secretaría de Servicios Públicos	90,654
Reportes Atendidos	89,351
Reportes Pendientes	1,303
% de Pendientes	1.43%

## 17. Simplificación de Trámites para Usuarios de Servicios Municipales

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. Ésto, 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.

### PERMISOS DE CONSTRUCCIÓN Y USO DE SUELO

Tipo de permiso	
Licencias de Construcción autorizada en los nuevos Desarrollos Habitacionales	946
Autorizaciones de Fraccionamientos	4
Supervisión de las Obras de Pavimentación	39
Hectáreas Aprobadas	49.51
Recepción de Fraccionamientos	3
Revisión de Memorias de cálculo estructural	148
Realización de levantamientos topográficos	30
Vo.Bo. de rupturas de pavimento	200
Inicio de Fraccionamiento (solicitudes de proyecto urbanístico)	3

Actualmente se está trabajando con 2 programas importantes, los cuales son los siguientes:

1. Programa “Emprendiendo en Línea”: El Cual es un Portal de Internet diseñado por el Gobierno del Estado de Nuevo León, en conjunto con el Municipio de Guadalupe. Este programa, actualmente en su fase de diseño, consiste en facilitar al emprendedor-empresario el establecimiento de su negocio y/o empresa, mediante la búsqueda de la factibilidad para obtener la Licencia de Uso de Suelo, Alineamiento Vial y Numero Oficial.

Asimismo el empresario podrá consultar en dicha página los trámites y requisitos que debe cumplir para establecer su negocio. Aquí la principal participación del Municipio es proporcionar la base de datos al igual que los formatos para los trámites que en esta página se podrán tramitar.

2. Programa Medidas de Seguridad en Plazas Comerciales y Tiendas de Autoservicio: Este programa busca establecer medidas de seguridad en estacionamientos, esto con la finalidad de mejorar la seguridad de los ciudadanos, algunos de las recomendaciones son:

- En los estacionamientos establecer un control de acceso con plumas
- Habilitar cámaras de vigilancia para la identificación de acciones y personas en el lugar, y a nivel de los controles de acceso.
- Habilitar en el estacionamiento lámparas urbanas de bajo consumo.

3. SARE: Igualmente se sigue dando seguimiento al Programa SARE, Sistema de Apertura de Empresas, con sus nuevos giros.

La principal actividad de esta Dirección es otorgar diversos permisos, de los cuales a la fecha se tienen las siguientes cifras:

Concepto	Cifras
Ampliación obra nueva de Casa Habitación	850
Regularización de Casa Habitación	340
Permiso de usos de suelo	761
Permisos de Anuncios (nuevos y refrendos)	3,689

En esta Dirección se cuenta con la Coordinación de Inspección y Vigilancia, en la cual se atiende a los Ciudadanos respecto a las quejas y denuncias presentadas por vía telefónica, correo electrónico y de manera personal.

Esto con el fin de disminuir la inconformidad de los quejosos y de vigilar el cumplimiento de las Licencias Municipales otorgadas por la Dirección de Permisos de Construcción y Usos de Suelo.

Además se siguen realizando operativos en las diferentes avenidas principales para regularizar todos los negocios y que cumplan con los lineamientos marcados en los Permisos Correspondientes en materia de Desarrollo Urbano.

Concepto	Cifras
Quejas atendidas	575
Amonestaciones	396
Multas	50
Clausuras	11

## 17. Simplificación de Trámites para Usuarios de Servicios Municipales

### Kiosco del INFONAVIT.

Se dio atención a 520 personas con información siguiente de:

Puntuación que cotiza en Infonavit

Opciones para tramitar su crédito, desde casa nueva, casa usada, ampliación o remodelación de una casa propia, construir en terreno propio o pagar pasivo bancario.

Búsqueda de oferta de vivienda.

Revisión de saldo, pago mensual, opciones de pago, diferentes trámites si pierden el empleo, como lo es la prórroga o pago mensual.

Obtención número de seguro social.

### Jornada de Atención Ciudadana.

Por gestiones nuestras con la Secretaría de General de Gobierno se llevó a cabo una Jornada de Atención Ciudadana el 9 de Junio de 2011.

Se ofrecieron servicios en testamentos gratuitos, defensoría pública, así como un módulo de Registro Civil para la expedición de actas de nacimiento, matrimonio y defunción.

### Trámites realizados en la Jornada de Atención Ciudadana.

Testamentos	1, 050
Actas de Nacimiento	8, 225
Registro de Menores	35
Registro Público de la Propiedad	135
Asesorías Jurídicas	64

### Controversia Constitucional INEGI.

Apoyamos en la integración del expediente de la información que presentamos ante el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) para inconformarse con los datos finales del Censo de Población y Vivienda 2010, ya que esto representa dejar de recibir cerca de 50 millones de pesos en participaciones federales.

Controversia Constitucional que actualmente está en proceso de revisión por la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

## 19. Evaluación y Seguimiento

### Programa Permanente de Auditorías administrativas, financieras y de procesos. (Internas y externas)

En esta Administración hemos decidido tener un enfoque preventivo; brindando asesoría a nuestros usuarios, tanto externos como internos, para formar una imagen de confianza y cercanía con la ciudadanía; aunado a esto, seguiremos fomentando una cultura de denuncia y transparencia.

Garantizar un adecuado manejo de los recursos públicos dando estricto cumplimiento a los principios de legalidad, eficiencia, eficacia y transparencia, con profundo apego a la normatividad vigente.

Implementar la práctica de evaluaciones, auditorías y acciones de vigilancia en las dependencias municipales.

Establecer y mantener un sistema de control y vigilancia a las dependencias de la administración.

Ser reconocidos como un órgano ampliamente confiable y promotor de la cultura de legalidad, transparencia y combate a la corrupción en la Administración Pública.

Funciones Generales de la Contraloría:

- a) De Modernización.
- b) De Vigilancia y Fiscalización.
- c) De Evaluación.
- d) De Control de las Responsabilidades de los Servidores Públicos.

### Coordinación de Control y Fiscalización.

La función de la Coordinación de Control y Fiscalización, no sólo contempla el recibir, revisar y entregar la documentación al área de egresos, sino también el orientar a los Coordinadores Administrativos en los lineamientos establecidos, enfatizando en la labor preventiva.

Se atiende las consultas efectuadas y/o derivadas de documentación recibida o por recibir, buscando siempre la satisfacción de los coordinadores administrativos que realizan la labor.

El conducto de comunicación formal es con ellos mismos, situación planteada en esta coordinación desde el principio de la Administración, en forma conjunta, coadyuvamos en la eficiencia de las operaciones.

Del 1 de noviembre del 2010 al 31 de octubre del 2011, la información revisada es de 19 mil 991 documentos.

A detalle:

Actividad	Cifras
Atención y Orientación a Coordinadores Administrativos	55
Revisión Documental	
-Operaciones totales revisadas	19,991
Notas Informativas de Control	53
-Operación	34
-Administración	19
-Específica	
Contratos de Bienes y Servicios	
-Contratos tramitados y/o licitados a la fecha	156
Promedio de visitas para entrega de documentación	4,080

### **Coordinación de Control y Fiscalización de la Clínica Médica.**

Se han logrado obtener mejores resultados ya que hemos estado muy en contacto con el personal administrativo de la Clínica Médica, revisando la facturación a conciencia; vigilando que se cumplan con todos los requisitos fiscales de Ley y, sobre todo, que los recursos públicos se apliquen correcta y justificadamente. Concluimos con un total de 3 mil 550 facturas revisadas.

### **DIRECCION DE AUDITORÍA**

#### **Principales Líneas de Acción:**

Programa de Trabajo Anual de Auditorías.

Cuestionarios de evaluación de Auditorías.

Manual de Procesos para los Auditores.

Capacitación al personal de Auditoría.

Asesorías a las Dependencias.

## Acciones.

Del mes de Noviembre 2010 al 31 de Octubre de 2011 se han realizado auditorías y revisiones operativas, administrativas, presupuestales, financieras y de Obras Publicas 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:

## Áreas.

- Coordinación de Auditorías Gubernamentales.
- Coordinación de Auditoría de Obra Pública

## Detalle de Actividades.

Programa y / o Actividad	Cifras
Auditorías Administrativas, Financieras, Presupuestarias, Fiscales, Operativas y de Control Interno	
Auditorías Programadas	14
Auditorías Especiales	3
Arqueos de Caja	18
Auditorías Adquisiciones de Bienes y Servicios en General por Licitación o Concurso	
Licitaciones Servicios	21
Concursos	1
Auditorías de Obras y Servicios Públicos	
Licitaciones Obra Pública (Convocatoria Pública)	34
Concursos Obra Pública (Invitación Restringida)	18
Estimaciones	586
Revisión y Analisis de Estados Financieros de los Institutos para Informe Trimestral	
Instituto de la Juventud	3
Instituto de la Mujer	2

## ACTIVIDADES COTIDIANAS , ORDINARIAS Y RELEVANTES:

Revisión de guardias periodo vacacional	67
Intervenciones de Nomina a la Dependencia	17
Reporte Fisico Financiero de Obras mediante Visita Fisica	2
Seguimiento a la Garantia de defectos de obra a vencer	12
Comité de Adjudicaciones de Concursos de Obra pública	52
Elaboración de Expedientes Tecnicos y Visitas de Sitio	52
Participación en Eventos de Actas de Entrega Recepción de Obra Pública y / o Rehabilitación de Obras	4
Revisión de Contratos y / o Convenios de Obras Públicas	115
Reporte de Estimaciones Revisadas	12
Dias de Visita de Garantías de Obra	180
Seguimiento a las Obras realizadas del Ramo 33 y Vida Digna, asistiendo a juntas y comites	31
Junta de Gobierno de Instituto de la Juventud y Mujer, dictamen cta. Pública Anual 2010	4
Minuta de Revisión de Entrega de Anforas, Colecta Anual Cruz Verde	6
Asesorías a Institutos de la Juventud y Mujer (Glosa y Cuenta Pública)	1
Minuta de Cambio de Vales de Despensa por N.C. SERVIDESPENSA, S.A. de C.V.	1
Acta de Hechos entrega de Premios 5K, Dirección de Deportes	1
Minuta de Revisión cheques retenidos	3
Revisión de Convocatoria y Bases para Licitación	4
Entrega Recepción de la Dirección de Auditoría	1
Juntas sobre Informe de Observaciones	8
Junta con Dirección de Contabilidad para apoyo en Validación de cheques de Nomina	1
Preparación de Anexos de entrega Recepción (Dirección de Auditoría)	1
Revisión de Facturas de Medicamentos de Clínica Municipal	1
Verificar inventario de Medicamentos en Almacen de Clínica Municipal	1
Acta de Hechos Verificación entrega de apoyos a escuelas inscritas en el Programa PEC	1
Revisión Fisica al Parque Vehicular total	1
Juntas de Consejo de Desarrollo Social	1
Entrega de camiones de SETASA a Municipio de Guadalupe	1
Asesoría en solventar observaciones de la Auditoría superior a Institutos Municipales	2
Asistencia a la Destrucción de papelería en archivo con antigüedad de mas de 10 años	1
Acta de entrega de Vehículo a contribuyente por parte de la Dirección de Ingresos	1
Minutas de revisión de ISPT a Finiquitos y otros calculos a salarios en Recursos Humanos	3



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

### ***Programa de Actualización y Elaboración de Manuales de Organización y Políticas y Procedimientos.***

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 13 Manuales de Políticas y Procedimientos.

Se elaboraron 2 Manuales de Políticas y Procedimientos.

Se actualizaron 14 Manuales de Organización.

Se elaboraron 5 Manuales de Organización.

### **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

Durante el Segundo Año de Gobierno de la presente Administración, se han implementado sistemas de tecnologías de la información y comunicación que apoyan los procesos administrativos.

Se concluyeron satisfactoriamente con la actualización, a las nuevas necesidades actuales, de los siguientes Sistemas Operativos de uso exclusivo de nuestra Administración Municipal:

Sistema Municipal del Empleo.

Sistema de Registro de Lotes para la Coordinación General de Panteones.

Sistema de Registro de Anuncios.

Sistema de Entrega Recepción.

Sistema de Clínica Médica Municipal.

Sistema de Control Patrimonial.

Sistema de Alumbrado (Quejas y Peticiones).

Portal de Guadalupe.

Sistema de Quejas y Peticiones para la Secretaría de Servicios Públicos.

En cumplimiento de un Compromiso con la Ciudadanía, reforzamos nuestro Programa de Instalación de Internet Inalámbrico Gratuito en Plazas Públicas.

En el Segundo Año de Gobierno, éstos son los espacios públicos que cuentan con Wi Fi sin costo para nuestra gente:

Paseo Las Américas 1

Paseo Las Américas 2

Linda Vista  
 Adolfo Prieto  
 Azteca  
 Hércules  
 Arboledas de Nueva Linda Vista  
 Torre Molinos  
 Nueva Linda Vista  
 Minerva

Se ha reforzado el mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de cómputo y periféricos.

Se está actualizando constantemente los sistemas operativos de las computadoras para mantenerlas libres de virus, de programas maliciosos y bien protegidas de usuarios malintencionados.

Administración de Servidores de datos y telefonía, así como la óptima configuración de equipos de comunicación y seguridad informática.

## OTRAS ACCIONES.

Programas y/o Actividades	Unidad de Medida	Cifras
Mantenimiento Preventivo y Correctivo a Equipo de Cómputo	Mantenimiento a Equipos	892
Mantenimiento Preventivo y Correctivo a Conexiones de Red	Nodos de Red	147
Instalación y/o Actualización de Software	Equipos	388
Visitas recibidas a la página de Internet	Visitas	334,308
Diseño, Desarrollo e Implementación de Sistemas Pc y Hp	Sistemas	9
Capacitación de Pc y Hp	Usuarios	69
Página Web	Actualizaciones	2,650
Creación y Configuración de cuentas de correo	Correos	32
Nuevos módulos de información	Modulos	8
Mantenimiento a los Sistemas de información	Modificaciones	51

## **Utilización de sistemas informáticos para la eficiencia de los procesos.**

### **Desarrollo de nuevos Sistemas Administrativos:**

#### **Sistema Municipal de Empleo (Chamba-Web):**

Este sistema está diseñado para informar en línea sobre vacantes, así como para registrar a los interesados y poder dar seguimiento a su petición de empleo, también se pueden registrar las empresas las cuales pueden administrar sus vacantes totalmente en línea.

#### **Portal de la Juventud:**

El Instituto de la Juventud cuenta ahora con la administración de la portada de información rápida; la cual es la gestión de información de los programas de corto alcance y veraz para informar a la juventud Guadalupense.

#### **Sistema de Predios Municipales:**

Administración de la Información contenida en los expedientes de los predios municipales así como el historial fotográfico de los predios.

#### **Módulo de Cheques de Ingresos:**

Registro de los cheques cobrados en cajas para su localización en caso de falta de fondos

### **Módulo de Comercio:**

Consulta por nombre y/o cuenta, de los pagos registrados en la Dirección de Ingresos de los diferentes conceptos de Comercio.

Con dicho módulo se evita doble captura en los recibos generales, información rápida y en línea.

## **Medición de la satisfacción de los usuarios de servicios municipales a través de encuestas de salida a los usuarios en las áreas de atención al público**

### **Programa "Habla Que Guadalupe Te Escucha".**

Con el objetivo de escuchar la voz de los ciudadanos, se han aplicado Mil 147 encuestas rápidas de salida, conociendo así, el grado de satisfacción que alcanzan y la forma en que perciben la atención y solución que se les da, al acceder a los diversos servicios que el Municipio ofrece a través de sus dependencias.

## Evaluación de la gestión pública a través de los indicadores de desempeño

La Dirección de Planeación y Políticas Sociales es la dependencia responsable, en coordinación con el resto de las dependencias municipales, de la integración y elaboración del Plan Municipal de Desarrollo -el cual está basado en el Programa Municipal de Gobierno 2009-2012- firmado ante Notario Público por la Presidenta Municipal de Guadalupe Ivonne Álvarez García.

En éste, se precisan los Ejes Rectores, Objetivos y Líneas de Acción prioritarias para el desarrollo municipal y para la aplicación correcta del Presupuesto que corresponde a cada dependencia de este Gobierno Municipal 2009-2012.

Esta dependencia también se encarga de cuidar que los programas establecidos en el Plan Municipal de Desarrollo sean cumplidos por todas las dependencias municipales, en el ámbito de sus respectivas competencias.

Por tanto están obligadas a instrumentarlo a través del Programa Operativo Anual (POA), herramienta base para su cumplimiento anual, la cual es la base para que, realicen su trabajo con eficiencia y eficacia al establecer las metas anuales a

alcanzar y los responsables de ejecutarlas. Este año se han realizado 12 Informes de Avances del Programa Operativo Anual (POA).

Otra actividad que se relaciona con el cumplimiento a los Programas Operativos Anuales es la implementación del Programa Agenda Desde Lo Local.

Éste, es desarrollado por la Secretaría de Gobernación (SEGOB) a través del Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (INAFED) para impulsar el desarrollo integral de los municipios del País y crear condiciones de equidad entre todos los ciudadanos mexicanos.

La Agenda Desde lo Local (Descentralización Estratégica para el Desarrollo de lo Local) promueve la coordinación de los Gobiernos Municipales, Estatales y Federal para hacer más eficientes sus acciones y sus programas, respondiendo con soluciones concretas a los problemas cotidianos de los ciudadanos.

## **Premio Nacional al Desarrollo Municipal 2011 (Agenda Desde Lo Local).**

Con el objetivo de lograr por quinto año consecutivo el Premio Nacional al Desarrollo Municipal, aplicamos el Autodiagnóstico de la Agenda Desde lo Local para el año 2011, cuyo objetivo es lograr una administración eficiente, basado en 4 cuadrantes:

- Desarrollo Institucional para un Buen Gobierno.
- Desarrollo Económico Sostenible.
- Desarrollo Social Incluyente.
- Desarrollo Ambiental Sustentable.

Los cuales están constituidos por 39 Indicadores y 269 Parámetros de medición. Que identifican las condiciones que deben de existir en cualquier municipio.

Cabe destacar que con uno solo de los 39 Indicadores y 269 Parámetros que esté en rojo o amarillo no se obtiene el Premio Nacional al Desarrollo Municipal

Cada uno de los 39 Indicadores y los 269 Parámetros cuenta con tres niveles o colores donde se puede ubicar la situación en la que se encuentra el municipio.

La métrica de “rojo” representa un estado no deseable. El color “amarillo” consiste en una situación donde existen acciones

de mejora pero no de una manera permanente o continua. Por último, la métrica de “verde” representa una situación aceptable que debe existir en el Indicador y sus Parámetros.

El Autodiagnóstico funciona en base a situaciones aceptables, ya que la Agenda responde al principio de equidad que tiene que existir entre todos los municipios del País.

Durante cuatro años hemos mantenido los 39 Indicadores y 269 Parámetros en verde y este año vamos por el Quinto Premio Nacional al Desarrollo Municipal a Hermosillo, Sonora los días 19, 20 y 21 de Octubre del presente.

Con este objetivo tuvimos reuniones de trabajo con todas las dependencias para reunir las evidencias que respalden cada Parámetro y cumplir con el programa.

Contado con el 100 por ciento de las evidencias que respaldan cada Parámetro, las cuales fueron enviadas a la Universidad Autónoma de Nuevo León para su evaluación, recibiendo los resultados de la verificación por parte de la Facultad de Biología de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

Por quinto año consecutivo, Guadalupe obtuvo el PREMIO NACIONAL AL

DESARROLLO MUNICIPAL 2011- 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.

### **Auditoría Superior del Estado de Nuevo León.**

Se realizó la Evaluación de Desempeño de los Servicios Públicos de Limpia y de Alumbrado, por parte de la Auditoría Superior del Estado de Nuevo León.

La revisión consistió en determinar la eficiencia y eficacia en la aplicación de los Programas de la Secretaría de Servicios Públicos de nuestro Municipio.



GRANDEZA + PROYECCIÓN + EFICIENCIA  
GOBIERNO DE GUADALUPE