

EJE **2**

6^o

INFORME
DE GOBIERNO

GOBIERNO
de RESULTADOS

Gobierno
de nueva generación



2.1 Gobierno eficiente

PRINCIPALES LOGROS 2010

Índice de Competitividad Estatal IMCO, 2010 Mejoramos el desempeño del Estado en el factor **Gobiernos Eficientes** pasando del lugar 24 al 13.

Certificación ISO 9001:2008 Logramos la **Certificación del Proceso de Elaboración del Informe de Gobierno** con la nueva versión de la Norma ISO 9001:2008.

Kioscos de Servicios Universales Proporcionamos **420 mil 117 servicios** a los ciudadanos a través de los 10 Kioscos de Servicios Universales del Estado.

Inclusión al portal tuempresa.gob.mx Conseguimos la inclusión del Estado al portal federal **tuempresa.gob.mx** para la **constitución de empresas en línea**.

Modernización del Proceso de Entrega Implementamos el **Sistema Informático para la Entrega Recepción (SIERE)**.

Portal del Gobierno Obtuvimos, el **2º Lugar Nacional en Portales Gubernamentales**, en el comparativo realizado por la Revista Política Digital.



Descentralización de trámites.

ACCIONES Y PROGRESO

RESULTADOS

Un gobierno eficiente es aquel que a través de sus instituciones proporciona servicios de calidad a los ciudadanos, aprovechando sus recursos humanos y materiales.

Para ampliar los beneficios sociales y productivos es indispensable obtener más resultados en menor tiempo, lo que implica realizar modificaciones a los procesos que sustentan la prestación de los servicios públicos, fortaleciendo el capital humano e impulsando la evaluación permanente de programas y servicios.

El desarrollo de las personas y su profesionalización es el factor primordial para dotar de habilidades y competencias que permitan potenciar el desempeño de los funcionarios públicos y mejorar los servicios que se otorgan a la ciudadanía.

Según el Índice de Competitividad, edición 2010, presentado por el Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO), en el factor de *"Gobierno eficiente y eficaz"*, Puebla pasó del lugar 24 al 13, respecto a la versión 2008.

El *Programa de Desarrollo Administrativo 2010* renovó el enfoque de las acciones a realizar en el presente ejercicio. Un ejemplo de ello fue la capacitación que en materia de Prácticas de Modernización, Entrega-Recepción y Disposición Documental se impartió a un total de **704 servidores públicos de 18 dependencias y 64 entidades**. También se otorgaron a 9 dependencias y entidades los Reconocimientos a la Modernización y Desarrollo Administrativo Puebla 2010.

■ Prácticas de dependencias y entidades acreedoras a reconocimiento a la modernización y desarrollo administrativo 2010

No.	Nombre de la práctica	Dependencia o Entidad
1	Modelo Innovador de Atención Integral Gerontológica "La Casa del Abue"	Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia
2	Sistema de Administración y Respuesta a las Mujeres SARA-M	Instituto Poblano de las Mujeres
3	Funcionario Virtual	Secretaría de Finanzas y Administración
4	Integración Sistemática para el Desarrollo de Cadenas Productivas	Secretaría de Desarrollo Rural
5	Autoproducción de Alimentos para la Seguridad Alimentaria	Secretaría de Desarrollo Rural
6	Sistema Electrónico de Interacción Apícola del Estado de Puebla	Secretaría de Desarrollo Rural
7	Sistema de Control de Gestión V.3.1. de la Secretaría de Desarrollo, Evaluación y Control de la Administración Pública	Secretaría de Desarrollo, Evaluación y Control de la Administración Pública
8	Programa Estatal de Modernización del Registro Público de la Propiedad del Gobierno del Estado de Puebla	Secretaría de Gobernación
9	Sistema de Información que Alimenta el Centro Estatal de Datos e Información sobre casos de Violencia contra las Mujeres del Estado de Puebla	Instituto Poblano de las Mujeres

Fuente: Secretaría de Desarrollo, Evaluación y Control de la Administración Pública del Estado de Puebla.

Como parte del proceso de actualización de la normatividad que regula la organización y el funcionamiento de las dependencias y entidades, se registraron ajustes a 174 manuales de organización y a mil 65 procedimientos.

Para mantener actualizado el Registro Estatal de Normas, se adicionaron 280 documentos normativos, mismos que regulan las funciones de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal.

En el *Programa de Implementación y Mantenimiento de la Herramienta de Calidad 5 S's*, participaron exitosamente 4 dependencias y 14 entidades del Gobierno del Estado. Bajo este programa, 9 mil 870 servidores públicos aplican y mantienen los principios de organización, limpieza y disciplina, generando un ambiente de trabajo que permite ofrecer mejores servicios a la ciudadanía.

La Red Estatal de Kioscos de Servicios Universales, distribuida de forma estratégica para atender a todas las regiones del Estado a través de la instalación de módulos en Atlixco, Cuautlancingo, Huauchinango, San Martín Texmelucan, Tehuacán, Teziutlán y 4 en el municipio de Puebla, proporcionó un total de 420 mil 117 servicios, lo que los posiciona como una opción eficiente para la ciudadanía.

Siendo los Kioscos de Servicios Universales oficinas gubernamentales con gran afluencia de ciudadanos y con el propósito de dotar al personal de las habilidades necesarias para actuar en situaciones de emergencia se capacitó a un total de 142 funcionarios en materia de protección civil.



Kiosco de Servicios Universales

Plaza Centro Sur, ciudad de Puebla.

También se les instruyó sobre la Guía de Atención al Ciudadano, la cual proporciona herramientas para entender las necesidades de los usuarios, transmitir adecuadamente la información y proveer un servicio de calidad. Asimismo, personal de la Secretaría de Gobernación Federal, impartió el Curso de Capacitación para la Asignación de la Clave Única de Registro de Población (CURP).

Se impulsó la simplificación administrativa con la implantación de 2 programas más de mejora regulatoria que representan un incremento del 6.9%, sumando un total de 29 dependencias que trabajan en la mejora de su marco normativo.

Un avance significativo en cuanto al empleo de la tecnología para la simplificación de trámites y la mejora en la calidad de los servicios gubernamentales es la inclusión del estado dentro del *portal tuempresa.gob.mx*, con lo que se permitió la constitución de sociedades mercantiles en línea sin necesidad de acudir a las distintas dependencias.

En los resultados del Índice de Competitividad 2010 presentado por el IMCO, Puebla mejoró en el índice de opinión empresarial sobre el marco regulatorio en un 2.8%.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) seleccionó al Estado de Puebla para desarrollar el estudio *“Prácticas y Políticas exitosas para promover la Mejora Regulatoria y el Emprendimiento a Nivel Subnacional”*.

Dicho estudio analizó las buenas prácticas encontradas en los gobiernos locales de Puebla, Baja California y Jalisco, realizando un estudio comparativo con tres regiones internacionales que fueron Cataluña en España, Columbia Británica en Canadá y Pía Monte en Italia. Puebla destacó en aspectos como desarrollo institucional, liderazgo gubernamental y ciudadano para la mejora regulatoria, simplificación administrativa y gobierno electrónico.

Durante el 2010 se instaló un nuevo módulo del Sistema de Apertura Rápida de Empresas en el municipio de San Miguel Xoxtla, lo que permitió ampliar la red estatal de 23 a 24 municipios. Asimismo, se agregó la información de los municipios que cuentan con SARE al portal gubernamental Gestor Empresarial, cuyo fin es proporcionar información sobre trámites y requisitos para la apertura de empresas, logrando atender a 315 personas de las cuales 161 fueron mujeres y 154 hombres.

La liga de este gestor se agregó al portal del Consejo de Mejora Regulatoria Centro-País, lo que permitió a los empresarios conocer los requerimientos de negocios de la región; además, de las publicaciones de estudios realizados por organismos internacionales sobre el análisis del desarrollo económico del estado y del país.



Módulo de consulta Gestor Empresarial

Plaza Cruz del Sur, ciudad de Puebla.

Derivado de la participación del Estado de Puebla en el estudio “*Medidas de Corto Plazo para Mejorar la Competitividad en las Entidades Federativas de México*” realizado por la OCDE y el IMCO, se obtuvieron 102 acciones de mejora para simplificar procesos como: apertura de una empresa, registro de una propiedad, acceso a créditos, pago de impuestos, entre otros, que impactaron en 3 diferentes ámbitos (federal, estatal y municipal).

A través del Centro de Capacitación y Desarrollo del Estado de Puebla (CAPYDE), el Centro de Capacitación y Desarrollo Administrativo y Calidad (CEDAC) y el Instituto de Administración Pública del Estado de Puebla (IAP), se capacitó a un total de 21 mil 837 servidores públicos.

El Colegio de Puebla benefició a 46 servidores públicos que laboran en 7 dependencias estatales, una federal y 7 municipales al otorgarles una beca anual para cursar la Maestría en Desarrollo Rural Sustentable, el monto global fue de un millón 840 mil pesos.

Con la finalidad de agilizar y transparentar el proceso de Entrega-Recepción de los recursos públicos que son utilizados por los servidores públicos, se implementó la utilización del Sistema Informático para la Entrega Recepción denominado SIERE, en 18 dependencias, 60 entidades y 7 unidades administrativas que dependen directamente del Poder Ejecutivo.

Para ello, se capacitó a los funcionarios públicos sujetos de entrega en cada una de las dependencias y entidades y se generaron 3 mil 300 claves de acceso al sistema.

En el 2010 nos ubicamos en el **2º lugar nacional en Portales Gubernamentales**, según el comparativo de los portales de los gobiernos estatales realizado por la Revista Política Digital.

Índice de Gobierno Electrónico Estatal 2009

ESTADO	Información	Interacción	Transacción	Integración	Participación	Índice	Ranking
Estado de México	79.55	62.99	20.93	66.47	34.08	52.80	1
Puebla	83.31	56.19	38.70	69.44	12.68	52.07	2
Yucatán	60.96	49.25	45.37	73.41	7.89	47.38	3
Sinaloa	63.96	46.34	36.85	72.22	15.09	46.89	4
Jalisco	83.43	50.84	20.00	59.72	15.63	45.92	5
Nuevo León	69.76	50.20	23.15	65.28	20.48	45.77	6
Baja California	70.32	40.39	20.74	63.89	25.48	44.16	7
Guerrero	66.00	49.76	32.04	50.60	18.48	43.37	8
Distrito Federal	64.65	43.54	18.33	55.56	22.32	40.88	9
Hidalgo	70.17	39.00	16.11	55.36	16.67	39.46	10
Coahuila	72.59	43.96	20.37	44.44	15.57	39.39	11
Sonora	57.22	39.81	35.00	51.39	7.62	38.21	12
Durango	61.61	34.13	16.11	56.75	20.54	37.83	13
Chiapas	64.77	34.19	24.81	54.56	7.32	37.13	14
Veracruz	59.11	38.62	15.37	63.49	11.61	37.04	15
Colima	59.75	38.49	16.30	61.11	8.04	36.74	16
Aguascalientes	68.99	35.80	17.22	57.94	3.42	36.68	17
Guanajuato	66.15	44.80	16.30	45.83	5.95	35.81	18
Michoacán	64.01	28.84	15.00	55.56	11.61	35.00	19
Querétaro	56.92	38.76	16.85	54.17	8.04	34.95	20
Quintana Roo	59.52	25.86	20.19	46.83	5.57	31.59	21
Nayarit	52.33	24.45	18.89	51.19	7.14	30.80	22
Morelos	51.08	24.89	12.96	49.80	10.12	29.77	23
Tamaulipas	55.77	23.50	26.48	41.47	1.19	29.68	24
Tabasco	56.26	31.13	15.93	43.06	0.00	29.27	25
Zacatecas	56.04	26.74	11.67	33.73	7.89	27.21	26
Tlaxcala	53.49	30.16	6.11	43.85	2.23	27.17	27
Campeche	57.12	25.40	11.11	41.47	0.00	27.02	28
Oaxaca	57.59	28.26	5.19	39.68	1.19	26.38	29
San Luis Potosí	48.67	17.57	9.63	32.54	1.04	21.89	30
Baja California Sur	40.80	13.45	9.94	40.28	3.42	21.58	31
Chihuahua	31.29	19.07	15.00	28.77	3.57	19.54	32
PROMEDIO	61.26	36.14	19.65	52.18	10.37	35.92	

Revista Política Digital

Número 57, agosto - septiembre 2010.

El Portal de Gobierno recibió 4 millones 670 mil visitantes que pudieron encontrar canales de participación ciudadana, eventos, redes sociales, personalización, clima de los principales municipios, canales de redes sociales como Twitter, You Tube, SlideShare, Picassa, AddThis así como un Chat mejorado y por segmentos.

Para conocer la percepción del ciudadano hacia el Portal de Gobierno, se integró una encuesta de Participación Ciudadana que permitió identificar sus necesidades, a partir de ello se integraron nuevas secciones como Municipios y Nuestro Estado.

El Centro de Atención y Servicios a la Infraestructura Tecnológica (CASIT) de la Secretaría de Finanzas y Administración atendió 10 mil 770 solicitudes de funcionarios que utilizan los servicios de tecnologías de la información, asegurando la disponibilidad de la infraestructura de cómputo y comunicaciones lo que permitió ofrecer una mejor atención a los ciudadanos así como el respaldo de las actividades administrativas de la dependencia que operan a través de bienes informáticos.

Continuando con los trabajos del *Programa Estatal de Modernización del Registro Público de la Propiedad*, se instalaron equipos de seguridad de datos en los 4 nodos registrales de Atlixco, San Andrés Cholula, Tecali y Tehuacán y en el nodo central de Puebla, los cuales se utilizan para encriptar datos en la red.

En los rubros de reingeniería de procesos, profesionalización de la función registral y la gestión del acervo documental ya fueron concluidos al 100%.

Se implementó la mejora continua del Sistema de Información Registral del Estado de Puebla (SIREP), con base en las peticiones realizadas por los Registradores Públicos, en apego al Modelo Nacional de Modernización de los Registros Públicos y cambios en la normatividad o mejora de los procesos.

Además, se amplió la capacidad de almacenamiento en los 5 servidores de las oficinas registrales de Atlixco, San Pedro Cholula, Puebla, Tecali y Tehuacán, pasando de 250 GB a 6 TB, lo que representa un incremento de 24 veces más de lo que se tenía antes de iniciar la modernización.

A lo largo del presente año se otorgaron 8 mil 176 asesorías a los usuarios del servicio de atención gratuita 01 800, chat y correo electrónico. Por otra parte, se registraron 337 mil 367 consultas a la información de trámites, servicios y programas de apoyo contenidas en el Sistema Tramit@pue, publicado en el sitio Web del Gobierno del Estado.

Buscando mejorar la calidad de información para la consulta de la ciudadanía, se puso en marcha la nueva versión del Sistema

Tramit@pue, en la cual se mejora el contenido y la presentación de la información sobre los trámites, servicios y programas de apoyo que ofrecen las instituciones gubernamentales y que se encuentra a disposición en el portal de internet del Gobierno del Estado.

La simplificación administrativa y la actualización tecnológica institucional, permitió impulsar un Gobierno de Nueva Generación, moderno y eficiente, que responde claramente a la creciente demanda de servicios de calidad que demandan los ciudadanos.

AVANCES

Mayor número de manuales administrativos registrados

En el ejercicio que se informa se registraron 174 manuales de organización, 111 manuales más respecto al año 2009. En cuanto a procedimientos, este año se registraron mil 65, el incremento es de 756 respecto al ejercicio anterior.

■ Incremento en el registro de manuales administrativos 2009-2010 (Manuales)



Fuente: Secretaría de Desarrollo, Evaluación y Control de la Administración Pública.

Mejor posición en el factor Gobierno Eficaz y Eficiente

El Estado avanzó del lugar 24 al 13 en el factor de Gobierno Eficaz y Eficiente según el Índice de Competitividad Estatal del IMCO.

■ Posición según el IMCO

Factor	2008	2010
Gobierno Eficaz y Eficiente	24	13

Fuente: Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO), ediciones 2008 y 2010.

Más y mejores servicios otorgados

Este año se brindaron 420 mil 117 servicios en la Red Estatal de Kioscos de Servicios Universales, 46 mil 603 más que en el año anterior.

■ Servicios de los Kioscos de Servicios Universales

Indicador	2009	2010
Servicios Otorgados en la red de Kioscos de Servicios Universales	373,514	420,117

Fuente: Comisión Estatal de Mejora Regulatoria.

Simplificación en el proceso de Registro de una Propiedad

Las labores de simplificación permitieron una reducción significativa en los días requeridos para el proceso de registro de una propiedad.

■ Procesos de Registro de una Propiedad

Indicador	2009	2010
Días para el registro de una propiedad	51	15
Trámites para el registro de una propiedad	7	6

Fuente: Doing Business, edición 2009 y Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, edición 2010.

Más información disponible

El número de consultas al Gestor Empresarial aumentó en 229 consultas más respecto a 2009.

■ Número de Consultas en el Portal Gestor Empresarial

	2009	2010
Consultas del Gestor Empresarial	86	315

Fuente: Comisión Estatal de Mejora Regulatoria.

Mayor número de cursos de capacitación para el aumento de eficiencia en la Administración Pública

La asistencia a cursos de capacitación de los trabajadores del Gobierno del Estado, en 2010, se incrementó en un 30.5% con respecto a 2009.

Mayor número de trabajadores que reciben su pago nominal por Cheque Electrónico

En 2009, la población beneficiada era el 68.79%, para 2010, la población que goza de este servicio se incrementó a 70.29%.

PRINCIPALES RESULTADOS 2005 - 2010



2005



2006



2007



2008



2009



2010

- Aumentamos el número de dependencias y entidades certificadas bajo las normas ISO.**

Se logró la certificación de 62 procesos de 22 dependencias y entidades, bajo las normas ISO 9000, ISO 14000 e ISO 15189, lo que refleja el esfuerzo no sólo en la búsqueda de la eficiencia en las operaciones del gobierno, sino de la apertura para que organismos externos evalúen y comprueben resultados.
- Ampliamos a 24 los Módulos de la Red Estatal SARE.**

La Red Estatal SARE se amplió en 50% pasando de 16 a 24 Módulos facilitando la apertura de 22 mil 239 empresas de bajo riesgo público.
- Reducción de los tiempos de respuesta en el trámite Inscripción de Sociedades Mercantiles de 18 a 4 días.**

Con acciones de mejora regulatoria se logró reducir el número de días para la Inscripción de Sociedades Mercantiles.
- Realizamos la inclusión del Estado de Puebla al portal "tuempresa.gob.mx".**

Uniéndose a una de las prácticas más exitosas y de vanguardia a nivel nacional en el rubro de apertura de empresas, a través del portal la inscripción de sociedades mercantiles, logrando reducir los desplazamientos a las distintas oficinas gubernamentales.
- Ampliamos la cobertura de información a través del portal Gestor Empresarial.**

Se creó el portal Gestor Empresarial www.gestionempresarial.com.mx, el cual ofreció información a empresarios de los municipios que cuentan con SARE, en el acceso a trámites, requisitos y conocimiento del proceso para abrir una empresa de bajo riesgo.
- Incrementamos a 10, la Red de Kioscos de Servicios Universales.**

Se instalaron 9 Kioscos de Servicios Universales para atender las principales regiones del Estado.
- Logramos incrementar 1.5% el índice de gestión de trámites empresariales.**

Mientras que el promedio nacional cayó en 5.6%, el estado logró remontar 1.5%, esto gracias a los esfuerzos de mejora regulatoria, según el Índice de Competitividad Estatal 2010, publicado por el IMCO.
- Obtuvimos el 2º lugar nacional en apertura de negocios.**

Con la simplificación y trámites ágiles logramos colocarnos a la cabeza del ranking nacional en apertura de empresas según el estudio Doing Business del Banco Mundial.

- **Incrementamos a 29 Dependencias y Entidades la implementación de políticas de Mejora Regulatoria.**
Se benefició a los ciudadanos que realizan trámites en dependencias y entidades que cuentan con programas de mejora regulatoria, ya que brindan gestiones más ágiles y certeras.
 - **Disminuimos el número de trámites de Registro de una Propiedad pasando de 7 a 6.**
Con la simplificación administrativa se logró reducir el número de trámites necesarios para el Registro de una Propiedad.
 - **Habilitamos 213 servicios que se pueden pagar vía internet.**
A través del Portal de Gobierno se pueden pagar estos servicios utilizando medios electrónicos con alto grado de confiabilidad y seguridad.
 - **Modernizamos la Red Gubernamental.**
La nueva Red Gubernamental permite dar cobertura a 19 nodos principales en las Dependencias del Gobierno del Estado, así como a 151 nodos remotos en el área metropolitana y 47 nodos remotos ubicados en el interior del Estado, con capacidad de transmitir voz, datos y video, brindando los servicios de telecomunicaciones con un alto nivel de seguridad.
 - **Automatizamos el Programa de Canje de Placas del Servicio Público Estatal.**
Se incorporó la tecnología de Identificación por Radiofrecuencia realizando un total de 30 mil 824 canjes de placa.
 - **Automatizamos los juzgados del registro civil en toda la entidad.**
Que sumados a los ya existentes suman un total de 137, permitiendo mejorar la calidad de este servicio en todo el estado.
 - **Automatizamos el Programa de Canje de Placas de servicio particular.**
Se implementaron nuevos datos de captura para cumplir con los estándares federales que establece la SHCP y la SSP, alcanzando 1 millón 154 mil 353 vehículos con placas nuevas.
-

2.2 Gobierno de Resultados

PRINCIPALES LOGROS 2010

Información Estadística y Geográfica

Emitimos, después de su formulación y aprobación, la **Guía Metodológica para la Identificación de Polígonos de las Áreas de Influencia de Juntas Auxiliares**, para impulsar el aprovechamiento de los microdatos y generar información socioeconómica oficial a ese nivel territorial.

Planeación

Presentamos en la **Sesión Plenaria del Comité de Planeación** para el Desarrollo del Estado de Puebla, el documento de Avances en el Plan Estatal de Desarrollo en 5 años de Gobierno.

Evaluación al Desempeño Gubernamental

Fortalecimos los niveles de eficacia en el desempeño de las 18 dependencias y las 65 entidades de la Administración Pública Estatal, a través de la **evaluación y retroalimentación** de sus metas y compromisos anuales.

Certificación Ciudadana

Consolidamos el enfoque de la mejora continua de los resultados de la gestión pública, a través del **Programa Certificación Ciudadana**, alcanzando un nivel de confianza del 100% en el estudio de percepción .



Inauguración del Arco Oriente, de la ciudad de Puebla.

ACCIONES Y PROGRESO

RESULTADOS

Un gobierno de resultados se identifica por el rumbo que sigue, el orden de su actuar y el conocimiento que tiene de sus avances y atrasos. En ese sentido, conocer y entender los cambios, la complejidad, el crecimiento y la estructura de los fenómenos que vive la población del estado, constituyen tareas vitales para orientar las decisiones que son necesarias para impulsar el desarrollo de los habitantes del estado.

Una función vertical de la administración pública, indispensable para obtener más y mejores resultados, es la planeación, cuyas tareas incorporan la participación activa de los diferentes sectores de la sociedad, ya que los instrumentos de planeación demandan una actualización permanente y una vigilancia puntual de sus resultados.

Además, es imposible vivir una cultura de mejora continua en los resultados, sin la retroalimentación que las tareas de seguimiento y evaluación del desempeño y los resultados proporcionan respecto a los compromisos públicos. Por ello, evaluar se traduce en una actividad sustantiva para medir y crear conciencia en todo el gobierno de sus avances y atrasos.

Información Estadística y Geográfica

Durante el año que se informa, se continuó impulsando una cultura de administración y aprovechamiento de la información estadística y geográfica. En materia estadística, se fortalecieron las acciones de identificación y registro de las áreas que generan la información estadística en la administración pública estatal. De esa manera, dentro de las diversas actividades que se realizaron en el marco del Comité Técnico Especializado de Estadística y de Información Geográfica del Estado de Puebla (COTEIGEP), con la

participación de 27 unidades administrativas de 8 dependencias y entidades estatales, con la colaboración y la asistencia técnica del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), se actualizaron en el sistema del Registro Estadístico Nacional (REN), las cédulas de identificación de las unidades administrativas con funciones estadísticas.

Una tarea de gran impacto para fortalecer la aplicación de la información municipal, fue el rediseño y elaboración de una nueva versión de las Fichas Municipales de los 217 municipios del Estado de Puebla (FIMP).

Estas fichas incorporaron estadísticas relevantes en temas de la población, el territorio, los indicadores sociales, el gobierno municipal, la educación, la salud, los servicios básicos, los hogares, el sector transportes, el turismo, la economía municipal, las finanzas municipales, las obras públicas realizadas y la inversión pública municipal, a través de variables e indicadores con datos desagregados temática y territorialmente, con los últimos datos disponibles de fuentes oficiales.

Las fichas municipales, constituyen una plataforma ejecutiva sobre la información municipal que demandan los diferentes sectores de la sociedad, por ello, con la finalidad de hacer versátil su uso, se generaron las versiones corta y larga, que diversifican su aplicación.

En otro aspecto, con la finalidad de asegurar la disponibilidad histórica de los datos de la gestión estatal a través de cuadros y gráficas, se elaboró y publicó el documento Estadísticas Estatales de Gestión, que incorpora las variables más relevantes de la Administración Pública Estatal y su evolución en el tiempo. Esta información además se publicó en el portal del Gobierno del Estado y en el sitio del COTEIGEP.

También, para consolidar la integración de la información de la gestión pública y asegurar la disponibilidad de series históricas de variables e indicadores, se actualizó y validó el Sistema de Variables e Indicadores (SISVI), en el cual, las dependencias y entidades registraron las variables e indicadores del quehacer gubernamental de cada una de ellas, a través de sus resultados, logros o acciones que han obtenido desde el inicio de la Administración.

Se logró la migración de la certificación del proceso para la Elaboración del Informe de Gobierno en la Norma Internacional ISO-9001, de la versión 2000 a la versión 2008, para fortalecer las tareas de integración de la información de gestión, que además de formar parte importante del ejercicio de rendición de cuentas de la Administración Pública Estatal, representa la recopilación histórica de las principales acciones, resultados y avances de la gestión pública. Con ello se respaldan las tareas que se realizan, pues las actividades cumplen los estándares internacionales del aseguramiento de la calidad.

Después de la aprobación en la Comisión de Trabajo de Geografía, de la "Guía Metodológica para la Identificación de Polígonos de las Áreas de Influencia de Juntas Auxiliares", está se presentó oficialmente a través de un Taller en el que participaron 20 servidores públicos especialistas en la materia y de los 3 niveles de gobierno, donde se dieron a conocer los esquemas de participación colaborativa para la implementación de la guía y la generación de productos específicos.

Un canal masivo de divulgación de los datos estadísticos y espaciales del estado, que ha ampliado la accesibilidad de los mismos a una gran cantidad de personas a nivel local, nacional e internacional, es el sitio web www.coteigep.pue.gob.mx, el cual se modernizó con una visión integral. El sitio administra y ofrece en forma gratuita información estadística, geográfica y de gestión, para asegurar su acceso. En el año que se informa se registraron 11 mil 557 visitantes, de 27 lugares que incluye lugares de nuestro país y de otros países.

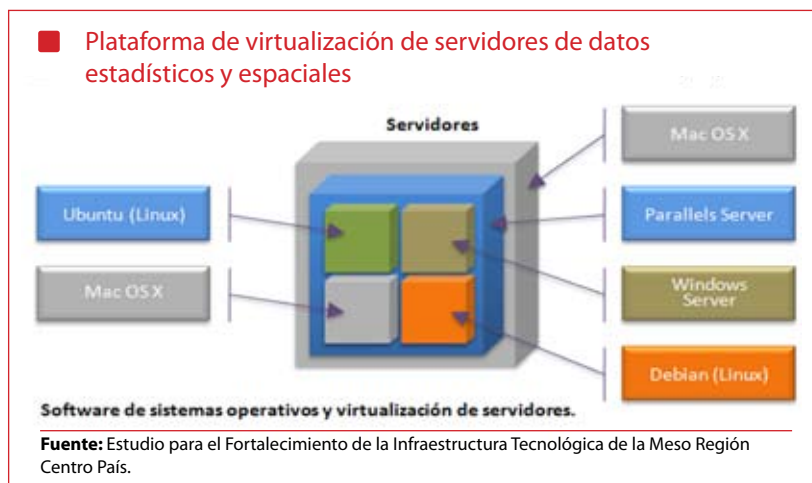


Para aplicar la accesibilidad de la información, se fortaleció el acervo de productos estadísticos y geográficos con la elaboración de 12 Econogramas del Estado, 12 de la Meso Región Centro País, 12 de la Meso Región Sur Sureste, 5 Cápsulas Informativas, se realizaron 2 ediciones del Puebla en Cifras, 96 de Indicadores Financieros, 2 del Boletín Informativo del PIB y uno sobre la Dinámica del Estado.

Además, se actualizó el Mapa Básico del Estado y 96 mapas temáticos de aspectos sociales y económicos, los cuales se ofrecen en formato electrónico en el sitio del COTEIGEP.

En el marco de las actividades de trabajo interestatal, se concluyó el Estudio para el Fortalecimiento de la Infraestructura Tecnológica, transfiriendo tecnología, conocimiento, métodos y propuestas de desarrollo a cada una de las 6 entidades federativas que integran la Meso Región Centro - País.

A partir de esta transferencia, se trazaron las líneas de acción para el aprovechamiento del Estudio en las áreas de bases de datos, los paquetes básicos de información, la normatividad y estándares, la red regional de información y los requerimientos sectoriales de datos.



También, para apoyar las tareas del Comité Técnico y los Consejos Técnicos Sectoriales, se apoyó en el diseño, la programación, alojamiento y operación del nuevo sitio del Fideicomiso FIDCENTRO, el cual es la plataforma institucional de información oficial.

Planeación

Fue presentado en la Sesión Plenaria del Comité de Planeación para el Desarrollo del Estado de Puebla, el documento de Avances del Plan Estatal de Desarrollo en 5 años de Gobierno, donde se establecieron los logros y cumplimientos de los objetivos del Plan Estatal de Desarrollo, considerando este análisis a partir de los temas contenidos en cada uno de los 5 ejes.

Se integró el Sistema de Información de Programas y Servicios Institucionales SIPROS para el año 2010, herramienta de consulta ágil y actualizada sobre la oferta institucional de 300 programas y 900 servicios que el Gobierno del Estado y el Gobierno Federal proporcionan en la Entidad.

Con la operación del Sistema de Integración de la Propuesta de Inversión Pública Estatal (SIPI) en el que participaron 6 dependencias coordinadoras de sector y una entidad de la Administración Pública Estatal, se integró la Propuesta de Inversión Pública para el ejercicio fiscal 2010 con 802 proyectos de inversión por un monto de 657 millones 460 mil pesos.

La entidad se benefició con la firma de 87 instrumentos jurídicos interinstitucionales de diversa índole por un monto total de 4 mil 34 millones 222 mil pesos que fueron destinados a obras y acciones. Del total, mil 25 millones 350 mil pesos corresponden a aportaciones del Gobierno del Estado, 2 mil 526 millones 83 mil pesos al Gobierno Federal, 478 millones 144 mil pesos a los municipios y 4 millones 643 mil pesos a otras fuentes de financiamiento.

Se realizó el Estudio de Preinversión Municipal que en su primera etapa consistió en el levantamiento de una cédula de información en 216 municipios del Estado entrevistando a Presidentes Municipales y más de mil 200 funcionarios municipales y principales actores sociales de cada municipio. Concluyendo esta primera etapa con la determinación de las principales obras que son necesarias realizar en cada municipio, identificando los montos aproximados de inversión y número de habitantes que pueden resultar beneficiados.

Durante la presente administración, se implementó una estrategia de planeación regional a largo plazo, con objetivos claros y metas cuantificables que permitieron evaluar de manera continua el quehacer gubernamental, lo que garantizó a la sociedad poblana resultados tangibles acordes con los tiempos actuales. Las estrategias que se implementaron en materia de planeación nos permitieron aplicar mejores acciones en la conformación de una nueva cultura de gobierno.

Mediante el sistema de evaluación gubernamental que generó información confiable en la retroalimentación y toma de decisiones que permitieron conocer y atender las demandas de los sectores sociales con mayores rezagos en las regiones del Estado.

Con la actualización de 7 Programas de Desarrollo Regional, se permitió la identificación y potencialización de los recursos productivos y económicos con los que cuenta la entidad, facilitando la integración de proyectos estratégicos que se adaptaron a las circunstancias políticas y sociales presentes.

Por ello, se organizaron 14 reuniones micro regionales en las cuales, se integró la demanda y propuesta ciudadana que se tradujo en acciones implementadas por la presente administración en cada una de las regiones que conforman el Estado.

Asimismo, se estableció una metodología prospectiva que impulsó el crecimiento económico de sus habitantes con la elaboración de la propuesta de inversión en la que se incluyeron 60 municipios que forman parte de los polos de desarrollo en cada una de las regiones que integran el Estado.

Con la finalidad de facilitar el Proceso Entrega – Recepción se asesoró y proporcionó asistencia técnica a 25 municipios prioritarios de acuerdo con la guía práctica para la elaboración del acta administrativa que permitió la evaluación de las estrategias de planeación implementadas en los Planes de Desarrollo Municipal 2008 – 2011.

Se realizaron visitas de campo en la Región Angelópolis, las cuales, tenían por objeto la integración de un inventario de las obras ejecutadas que hayan sido de impacto municipal, mismas que contribuyeron a elevar la calidad de vida de los habitantes en la ciudad de Puebla y los municipios conurbados. Estas acciones permitieron evaluar el proceso de planeación establecido al inicio de la presente administración.

Evaluación

En la implementación del Programa Certificación Ciudadana ha sido primordial la participación de los usuarios de los servicios públicos brindados por las dependencias y entidades estatales.

Para obtener información confiable relacionada con la percepción respecto a los servicios, se calcularon tamaños óptimos de muestras en todos los estudios, utilizando un margen de confianza entre 92% y 97% y un margen de error de más-menos 5%.

De esta manera, se aplicaron 9 mil 875 encuestas de salida, de las cuales el 48% se aplicó a mujeres y el 52% a hombres, incluyendo particulares, pacientes, contribuyentes, permisionarios, alumnos,

padres de familia, beneficiarios de servicios de salud, y familiares de internos en centros de readaptación social y población en extrema pobreza.



Atención Dental Unidades Moviles de Desarrollo

Ciudad de Puebla.

Asimismo, se invitó a 81 usuarios de los servicios, seleccionados aleatoriamente, con el propósito de obtener su opinión respecto a las condiciones físicas de las oficinas gubernamentales y sobre los aspectos propios del servicio. Adicionalmente, mediante 348 encuestas aplicadas a los servidores públicos involucrados en la prestación de los servicios evaluados, se detectó la situación del entorno laboral y los aspectos internos de cada servicio.

En ese sentido, se efectuaron 37 evaluaciones a servicios públicos correspondientes a dependencias y entidades de los sectores salud, educación, procuración de justicia, seguridad pública, gobernación, finanzas y administración, desarrollo rural, comunicaciones y transportes, cultura, desarrollo social y medio ambiente. Cabe destacar que de este último, se evaluó el servicio

de “verificación vehicular”, lo que refleja el interés del Gobierno por asegurarse de que también los servicios concesionados se presten con eficiencia y eficacia.

En el periodo que se informa, 21 servicios evaluados lograron buenos índices de calidad y satisfacción ciudadana, debido principalmente al trato equitativo, la percepción de honestidad en la prestación del servicio, la atención al ciudadano, y el apego a requisitos establecidos para realizar los trámites.

Los alcances de la puesta en marcha del **Programa Certificación Ciudadana** han sido en dos sentidos: por un lado, las dependencias y entidades estatales han evaluado los servicios públicos más importantes, fomentando con ello una cultura de auto evaluación, y por otro, con la información obtenida se han implementado programas orientados a la mejora de los servicios. Los resultados han impactado en una mejor atención a los usuarios.



Buena calidad en el servicio concesionado de verificación vehicular

Centro de Verificación Vehicular de la ciudad de Puebla.

Uno de los principales compromisos de la función pública es coordinar los esfuerzos para producir resultados valiosos que surgen del cumplimiento eficiente de los programas de gobierno. Dicho compromiso contempla no sólo la efectiva generación de resultados, también la capacidad de medirlos y la voluntad de rendir cuentas con respecto a su logro.

A través del Sistema Estatal de Evaluación (SEVAL) se estimó y se dio seguimiento a los programas operativos anuales de 18 dependencias y 65 entidades que integran la Administración Pública Estatal.

Dicha valoración contempló la medición del grado de eficacia en el cumplimiento de 824 objetivos, 2 mil 903 metas y mil 247 indicadores correspondientes a los Programas Operativos Anuales de cada una de las 426 unidades responsables que integran las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal.

Estos esfuerzos permiten medir el impacto de las acciones de gobierno y proveer oportunamente información confiable, que fortalezca la toma de decisiones.

SERVICIOS PÚBLICOS CON BUENA CALIDAD Y SATISFACCIÓN CIUDADANA 2010

Servicio Evaluado	Dependencia o Entidad
Seguridad alimentaria	Secretaría de Desarrollo Rural
Servicio odontológico en las Unidades Móviles de Desarrollo	Secretaría de Desarrollo Social
Solicitud de becas para Escuelas Oficiales de Educación Básica	Secretaría de Educación Pública
Reinscripción	Instituto Tecnológico Superior de Atlixco
Inscripción	Instituto Tecnológico Superior de Atlixco
Reinscripción	Instituto Tecnológico de la Sierra Norte del Estado de Puebla
Gestión de becas	Instituto Poblano de la Juventud
Hemeroteca "Juan Nepomuceno Troncoso"	Secretaría de Cultura
Verificación Vehicular (servicio concesionado)	Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales
Hospitalización en el Hospital General "El León de Atlixco"	Servicios de Salud del Estado de Puebla
Pago de Inscripción en el Plantel	Colegio de Bachilleres
Solicitar constancia de hechos (Extravío de documentos, placas de circulación, desaparición de personas, etc.) en las Agencias del Ministerio Público Investigadoras, Delegación Norte	Procuraduría General de Justicia
Solicitar constancia de hechos (Extravío de documentos, placas de circulación, desaparición de personas, etc.) en la Quinta Agencia del Ministerio Público, Delegación Castillota	Procuraduría General de Justicia
Recepción de denuncias y/o querrelas por hechos que se presume son delito. Quinta Agencia del Ministerio Público Delegación Castillota	Procuraduría General de Justicia
Solicitar constancia de hechos (Extravío de documentos, placas de circulación, desaparición de personas, etc.) en la Tercera Agencia del Ministerio Público, Delegación Sur	Procuraduría General de Justicia
Imagenología médica, diagnóstico basado en imágenes de pacientes	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla
Recepción de denuncias y/o querrelas por hechos que se presume son delito. Tercera Agencia del Ministerio Público, Delegación Sur	Procuraduría General de Justicia
Consulta en la Unidad de Medicina Familiar No. 1	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla
Registro en el padrón de pequeños contribuyentes de la Secretaría de Finanzas y Administración	Secretaría de Finanzas y Administración
Trámite administrativo de Cambio de Propietario	Secretaría de Finanzas y Administración

Fuente: Secretaría de Desarrollo, Evaluación y Control de la Administración Pública del Estado de Puebla.

AVANCES

Total **confiabilidad** en los estudios de opinión para evaluar los servicios públicos

La confiabilidad de los estudios de opinión realizados para evaluar los servicios públicos del Gobierno del Estado fue del 100%, superando el 96% reportado el año anterior.

Mayor **cobertura** en evaluación de programas

Se incorporaron 4 entidades al proceso de evaluación y seguimiento de objetivos, metas e indicadores del programa operativo anual, lo que permitió pasar de 61 entidades evaluadas en 2009, a 65 en 2010.

PRINCIPALES RESULTADOS 2005 - 2010



2005



2006



2007



2008



2009



2010

- Creamos el Comité Técnico de Estadística y de Información Geográfica del Estado de Puebla.**
 Con la finalidad de generar una cultura de administración y aprovechamiento de la información, en este evento participaron 18 dependencias de la Administración Pública Estatal y Federal.
- Elaboramos el Programa de Desarrollo de la Información Estadística, Geográfica y de Gestión de Puebla (PRODIEGGEP).**
 Da sustento a las actividades que se realizan en materia estadística y geográfica en el marco del COTEIGEP y su alineación al Programa Nacional de Desarrollo de Estadística y de Información Geográfica, con el fin de generar, integrar, administrar y actualizar la información estadística y geográfica de la entidad, con un enfoque innovador y un manejo transparente.
- Instalamos 17 comisiones de trabajo en el marco del COTEIGEP.**
 De las comisiones instaladas 14 corresponden a los sectores de planeación y 3 a apoyo técnico: Geografía, Estadística y Tecnologías de la Información.
- Firmamos 7 Convenios de Colaboración con dependencias de la Administración Pública Estatal.**
 Para establecer una plataforma común de información geográfica e impulsar la autosuficiencia de las dependencias, a las que se les transfirió el Paquete Básico de Información Geográfica.
- Desarrollamos el aprovechamiento de la información geográfica y estadística.**
 A través del fomento a la aplicación de datos geoestadísticos en proyectos estratégicos para las dependencias del Gobierno del Estado como el Atlas Delictivo del Estado de Puebla, el Sistema Estatal de Información Geográfica Ambiental, la Guía Metodológica para la Delimitación Geoestadística de Juntas Auxiliares, el Inventario de Prestadores de Servicios Turísticos del Estado de Puebla, la Actualización del Atlas Carretero del Estado y el establecimiento del Centro Colaborativo Geoespacial.
- Generamos capital humano especializado en el área geográfica.**
 Se capacitaron más de 100 especialistas de las dependencias del Gobierno del Estado en temas como geografía básica, sistemas de información geográfica, servidores de mapas, generación de metadatos y teledetección.
- Fomentamos la generación de cartografía de alta precisión.**
 La actividad catastral así como las obras de ingeniería requieren de insumos de información de alta precisión; por ello, se implantó en el estado la Red Estatal Pasiva (RGEP) y se instaló una estación de la Red Geodésica Nacional Activa (RGNA) que se integró a las 21 estaciones de éste tipo que hay en el país.

- **Impulsamos el desarrollo de la información en la Mesorregión Centro País**

El Estado de Puebla participó activamente en el Consejo Técnico Especial de Estadística, Geografía e Información de la Región Centro País (COTEGIR-CP) y promovió proyectos importantes como:

- *La reglamentación del COTEGIR-CP.*
- *La coordinación e impulso del Proyecto para el Fortalecimiento de la Infraestructura Tecnológica que incluyó un Estudio Diagnóstico así como el desarrollo de capital humano en las áreas de estadística, geografía y de servidores de mapas; además de la transferencia tecnológica a los estados.*
- *El impulso del Sistema de Información Geográfica de la Región Centro País (SIGER-CP).*
- *La actualización y rediseño de la página de Internet del FIDCENTRO.*

- **Fortalecimos la disponibilidad de la información estadística en los ámbitos estatal y municipal.**

Se emitieron más de 480 productos estadísticos entre los que destacan: Compilación de Anuarios Estadísticos, Sistema de Información Básica Municipal, Fichas Municipales, Econogramas, Cápsulas informativas e Indicadores financieros, entre otros.

- **Impartimos talleres para la generación de estadística básica.**

Se realizaron más de 9 talleres para la generación de información estadística, con la participación de dependencias y entidades de la Administración Pública.

- **Efectuamos el Proyecto Fortalecimiento de los Registros Administrativos.**

Se desarrolló el Proyecto Fortalecimiento de los Registros Administrativos, cuyo objetivo fue la homologación y estandarización del proceso para la generación de información estadística básica, con la participación de 6 Dependencias Estatales.

- **Apoyamos a Usuarios de los Servicios de información Estadística.**

Se coordinó la participación del Curso en Línea Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN), con el fin construir y aprovechar información estadística de las diferentes actividades económicas de la entidad en el contexto nacional e internacional.

- **Impulsamos el Desarrollo profesional en formación Estadística.**

Mediante el Comité Técnico Especializado de Estadística e Información Geográfica se capacitó a más de 170 funcionarios públicos en la generación de información estadística.

- **Elaboramos 14 Programas Sectoriales y 76 Programas Institucionales.**

Al emanar de los objetivos y estrategias generales del Plan Estatal de Desarrollo estos programas cuentan con objetivos y estrategias particulares para cada sector y dependencia, y precisan los propósitos y alcances que permitieron alcanzar un desarrollo socio-económico con un mayor equilibrio sectorial.

- **Elaboramos el Addendum al Plan Estatal de Desarrollo.**

Este, es un agregado de objetivos y estrategias que se derivaron de la necesidad de estar en total congruencia con el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 y con el fin de ejecutar programas y temas estratégicos de interés Nacional y Estatal.

- **Actualizamos los 14 Programas Sectoriales.**

Con Indicadores alineados a los Índices de Desarrollo Humano, Marginación y Competitividad, así como Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción derivadas del Addendum al Plan Estatal de Desarrollo y de los Programas Sectoriales del Gobierno Federal presentados en el 2007 por el C. Presidente de la República.

- **Actualizamos y difundimos anualmente, la oferta institucional a través del Sistema de Información de Programas y Servicios Institucionales SIPROS.**

Contiene la información general de mil 200 programas y servicios y cuenta con la participación de las dependencias del gobierno federal y estatal. Con ello, los ciudadanos disponen de mejor información para la toma de decisiones y aprovechamiento de la oferta institucional.

- **Diseñamos el Sistema de Integración de la Propuesta de Inversión Pública Estatal (SIPI).**

Este Sistema, permite cumplir con los objetivos de los instrumentos rectores de la planeación, al seleccionar y priorizar las propuestas de inversión ajustándolas a los objetivos, metas y prioridades de los planes y programas de desarrollo, beneficiando a los habitantes de las zonas más marginadas de la entidad.

- **Pusimos en marcha el Programa Certificación Ciudadana.**

Medimos el nivel de calidad y satisfacción percibidos por los usuarios de los principales servicios públicos del Gobierno del Estado, con el fin de obtener información que contribuyó a la eficaz toma de decisiones.

- **Impulsamos una cultura de evaluación de los servicios al interior de las dependencias y entidades.**

Durante el período que se informa, la evaluación de servicios fue una práctica permanente, situación que permitió identificar los aspectos que requerían atención inmediata y aquellos que precisaban consolidación.

- **Realizamos 185 evaluaciones a los servicios públicos de mayor demanda ciudadana.**

Las evaluaciones contribuyeron a mejorar la calidad de 130 servicios y elevar el grado de satisfacción percibido por los usuarios, logrando con ello, servicios más ágiles y eficientes.

2.3 Gobierno honesto y transparente

PRINCIPALES LOGROS 2010

Contraloría Social	Capacitamos en materia de Contraloría Social a 10 mil 184 integrantes de 2 mil 692 Comités de Obra y de 210 Comités de Planeación para el Desarrollo Municipal.
Premio Nacional en Contraloría Social	Obtuvimos el Premio Nacional de Contraloría Social en la categoría “ Innovación de los Procesos de Contraloría Social por Organizaciones, la Sociedad Civil y Ciudadanos en General ”.
Resolución de recursos de revisión	Resolvimos 69 recursos de revisión interpuestos ante la Comisión para el Acceso a la Información Pública (CAIP).
Fortalecimiento de la transparencia	Realizamos la 5ª Semana de Transparencia: “Seguridad en Internet” , evento en el que participaron mil 200 personas.
Difusión del derecho de acceso a la información	Organizamos el 1er Concurso Nacional de Spots de Radio en materia de Transparencia y Acceso a la Información.

MÁS DE 2.5 DE FOTOGRAFÍAS
BILLONES SON SUBIDAS A LAS REDES SOCIALES MENSUALMENTE...

MÁS DE 3.5 DE COMENTARIOS SEMANA EN LAS
BILLONES PERSONALES REDES
 SON COMPARTIDOS CADA SOCIALES...

96% DE LAS PERSONAS
ENTRE 18 Y 35 AÑOS
 PERTENECEN A UNA RED SOCIAL...

¿Y TÚ QUÉ HACES EN LA WEB?

5 SEMANA DE TRANSPARENCIA
 SEGURIDAD EN INTERNET...

SEPTIEMBRE 27, 11:00 A.M. - TEC DE MONTERREY - MARÍA ANDREA VALLES - YAHOO!
 SEPTIEMBRE 28, 11:00 A.M. - IBERO - MARCO NAVARRO RIVAS - MICROSOFT
 SEPTIEMBRE 29, 10:00 A.M. - UDLAP - MARIO ALARCÓN CONTRERAS Y
 VÍCTOR AGUSTÍN JIMÉNEZ JUÁREZ - DIVISIÓN CIENTÍFICA. POLICÍA FEDERAL

EVENTO GRATUITO
 INFORMES E INSCRIPCIÓN WWW.CAIP.ORG.MX/5SEMANA

Logos: Universidad para el Acceso a la Información Pública, Universidad de Monterrey, UDLAP, Yahoo!, Seguridad en el Acceso a la Información, AMPO.

ACCIONES Y PROGRESO

RESULTADOS

Para una rendición de cuentas claras es necesario transparentar la correcta aplicación de los recursos asignados a las obras y, principalmente, fortalecer la participación ciudadana en la vigilancia de los actos de gobierno.

El derecho de acceso a la información posibilita establecer una interacción entre el gobierno y la sociedad, en la que la transparencia en la gestión gubernamental fomenta una administración pública más eficiente que impulsa la participación ciudadana responsable en todos los ámbitos de las decisiones públicas.

Dentro de las acciones encaminadas al combate a la corrupción, se radicaron 159 expedientes de responsabilidad administrativa contra servidores públicos del Poder Ejecutivo Estatal, de los cuales 80 se encuentran concluidos, 68 en proceso de investigación y 11 en formal procedimiento.

Se impusieron mediante resolución firme 36 sanciones a 32 servidores públicos; 24 hombres y 8 mujeres; 6 inhabilitaciones para desempeñar empleos, cargos o comisiones en el servicio público, 8 suspensiones del cargo sin goce de sueldo; una destitución, 3 sanciones económicas; una restitución de lo obtenido indebidamente, así como 4 amonestaciones privadas y 13 amonestaciones públicas. Dichas sanciones económicas y restituciones suman un total de 107 mil 532 pesos.

Se revisaron 23 mil 394 casos de la existencia de inhabilitación para ingresar al servicio público y 703 para personas físicas y/o jurídicas para participar en procedimiento de adjudicación o para suscribir contratos de obra pública o servicios relacionados con la misma; o de adjudicación, arrendamientos y servicios del sector público estatal.

Durante el proceso electoral 2010, se emprendieron diversas acciones de difusión, capacitación, prevención y atención en materia de delitos electorales y responsabilidades administrativas de los servidores públicos. Se capacitó en materia de blindaje electoral a 5 mil 486 ciudadanos, 2 mil 903 hombres y 2 mil 583 mujeres, destacando la asistencia de servidores públicos federales, estatales y municipales.

En materia de contraloría social se capacitó a los integrantes de 2 mil 692 comités de obra y de 210 Comités de Planeación para el Desarrollo Municipal, que suman en total 10 mil 184 personas, 7 mil 414 hombres y 2 mil 770 mujeres.

En distintas Universidades Tecnológicas, Institutos Tecnológicos y Escuelas Normales se realizaron 18 reuniones para capacitar a 4 mil 341 alumnos, 2 mil 173 hombres y 2 mil 168 mujeres, en temas de cultura de valores, contraloría social, transparencia y rendición de cuentas.

En coordinación con la Universidad de las Américas Puebla y la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, se organizaron los diplomados *“Evaluación a Obras Públicas, Programas y Proyectos Sociales”* y *“Contraloría Social, Obra Pública y Programas Sociales”*.

El servicio de recepción de quejas y denuncias se habilitó las 24 horas, con personal egresado de distintas universidades poblanas, los cuales forman parte del *Programa Brigadas Universitarias Anticorrupción*.

Asimismo, a través del Servicio Telefónico 018005613598, se atendieron 67 quejas quedando todas concluidas satisfactoriamente.

La Comisión Permanente de Contralores Estado-Federación y la Secretaría de la Función Pública otorgaron el Premio Nacional de Contraloría Social al Estado de Puebla, en los *Procesos de Innovación de Contraloría Social por Organizaciones de la Sociedad Civil y Ciudadanos en General* por la participación de la Maestra Vida Inés Vargas Cuanalo, con el tema “Consejo Ciudadano de Desempeño Gubernamental. Una Práctica Innovadora de Contraloría Social”.

Para verificar que los recursos autorizados a las dependencias, entidades y municipios del estado fueran aplicados con apego a la normatividad aplicable y en beneficio de la sociedad, se llevaron a cabo 844 auditorías y revisiones con un monto auditado de 20 mil 226 millones 715 mil pesos, de los cuales 6 mil 298 millones 600 mil pesos corresponden a gasto de inversión y 13 mil 928 millones 115 mil pesos a gasto corriente.

■ Auditorías y revisiones efectuadas a Gasto Corriente y de Inversión 2010

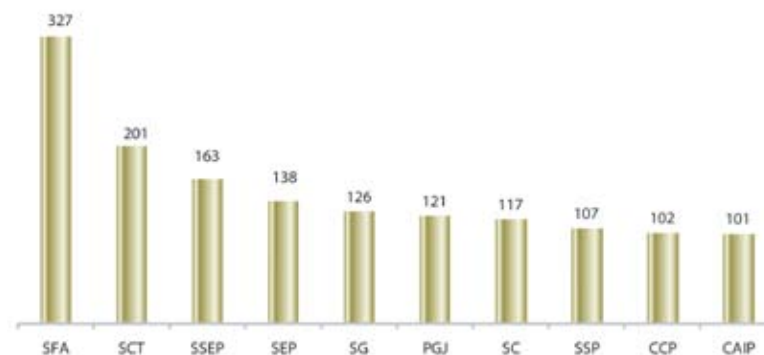
Concepto	Cantidad	Nº de Obras/ Acciones	Monto Auditado (Miles de pesos)
TOTAL	844	6,963	20,226,715
Gasto Corriente			
<i>Auditorías</i>	25	N.A.	4,286,337
<i>Revisiones</i>	251	N.A.	9,641,778
Gasto de Inversión			
<i>Auditorías</i>	26	410	1,246,940
<i>Revisiones</i>	542	6,553	5,051,660

N.A. No aplica

Fuente: Secretaría de Desarrollo, Evaluación y Control de la Administración Pública del Estado de Puebla.

A través del Módulo de Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla se recibieron 2 mil 956 solicitudes de acceso a la información, de las cuales se contestaron 2 mil 936, lo que representa un 99.32%.

■ Sujetos obligados con mayor número de solicitudes recibidas 2010



Fuente: Fiscalía Anticorrupción del Estado de Puebla.

Al portal de transparencia se registraron 735 mil 301 visitas con un promedio mensual de 61 mil 275 que equivale a 2 mil 14 visitas diarias.

Derivado del Convenio de Colaboración para fortalecer las Acciones en Materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública, se llevaron a cabo evaluaciones a los portales de transparencia de los ayuntamientos de Puebla, Tehuacán, San Pedro Cholula, San Martín Texmelucan, San Andrés Cholula, Acatlán de Osorio, Atlixco, Altepexi, Coronango, Cuautlancingo, Chiautla de Tapia, Huejotzingo, Izúcar de Matamoros, Juan C. Bonilla, San Gabriel Chilac, Tehuitzingo, Tulcingo del Valle, Xoxtla y Zinacatepec.

El Gobierno del Estado llevó a cabo en 2008 la suscripción del **Convenio con el Instituto Federal de Acceso a la Información para la instalación del Sistema INFOMEX** y el 14 de octubre del año que se informa se puso en marcha, lo que permitió estandarizar la plataforma con las entidades federativas que ya cuentan con este sistema. A través de este mecanismo se

recibieron 613 solicitudes de acceso a la información, de las cuales se atendieron el 81.08% y las restantes se atienden conforme a lo establecido por la Ley en la materia.

Se realizaron 66 reuniones de trabajo sobre temas de transparencia y acceso a la información, subcomités de transparencia y acceso a la información de la Administración Pública Estatal, manejo del los Sistemas MAIPEP e INFOMEX, entre otros, con la participación de 720 servidores públicos.



Capacitación INFOMEX

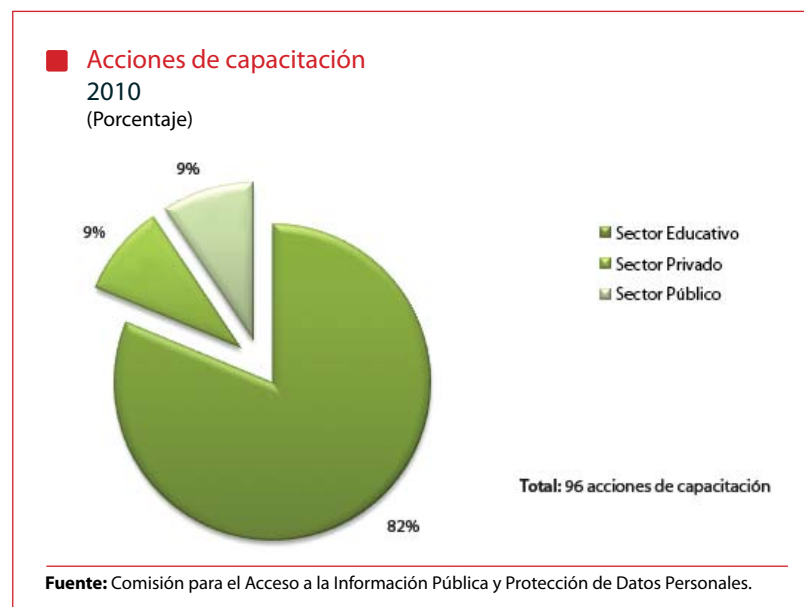
Sala de Juntas de la CAIP, ciudad de Puebla.

También se impartieron pláticas a más de 10 mil 835 personas, entre estudiantes, maestros, padres de familia, colonos y servidores públicos, con la finalidad de promover en los ciudadanos la cultura de la legalidad, la honestidad, la transparencia y los valores.

En estos eventos se distribuyeron 22 mil 30 ejemplares del libro "Por una Puebla sin Corrupción", como una herramienta

de transmisión de valores universales. Con el mismo fin se proporcionaron 2 mil 400 discos y el material electrónico fue puesto a disposición en el portal www.fiscaliaanticorrupcion.gob.mx con un registro de 5 mil 230 accesos.

En materia de transparencia y acceso a la información se llevaron a cabo 96 acciones de capacitación en los diferentes sectores sociales, a través de la impartición de cursos, talleres, foros y conferencias que beneficiaron a 6 mil 19 personas. Del total de las acciones de capacitación 78 se otorgaron en el sector educativo, 9 en el privado y 9 en el público.



Para coadyuvar al ejercicio pleno del derecho de acceso a la información se recibieron y se dio trámite a 81 recursos de revisión, de los cuales el 33% fueron interpuestos contra la Secretaría de Finanzas y Administración (SFA).

Se resolvieron 69 recursos de los cuales 10 correspondieron a expedientes del año 2009 y 59 del año 2010. El 62% de las

resoluciones fueron en sentido de revocación, el 20% fueron desechados por no ser presentados en tiempo y forma, el 15% fueron sobreseídos ya que no encuadraron en las hipótesis para su procedencia o porque el Sujeto Obligado entregó la información solicitada y solamente el 3% fueron confirmados.

Del total de solicitudes recibidas por los Sujetos Obligados solamente el 2.26% fueron impugnadas a través de recursos de revisión.

Además se realizaron 504 supervisiones a 84 páginas de transparencia de los Sujetos Obligados de la Administración Pública Estatal para favorecer la apertura gubernamental, garantizando así el cumplimiento del artículo 9 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

La **5ª Semana de Transparencia: "Seguridad en Internet"** se llevó a cabo con sedes en el Tecnológico de Monterrey, la Universidad Iberoamericana y la Universidad de las Américas Puebla y con la participación de Yahoo México, Navega protegido en Internet, Microsoft y la Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI). En dicho evento se contó con mil 200 participantes en las diferentes actividades realizadas, las cuales registraron llenos totales.



Conferencia "Privacidad y Transparencia en Yahoo"

5ª Semana de Transparencia, ciudad de Puebla.

En el marco de este evento se dio a conocer el mini sitio "Seguridad en Internet" el cual ofrece recomendaciones, vínculos y herramientas para proteger los datos personales en Internet y al cual se puede ingresar a través de la siguiente dirección electrónica <http://www.seguridadeninternet.caip.org.mx/>.

En coordinación interinstitucional con la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP) y el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos (IFAI) se realizó la **2ª Edición del Diplomado denominado "Transparencia y Acceso a la Información Pública"**.

El programa televisivo de la CAIP, "Sociedad Transparente", que entró al aire en 2009 por canal 26 de SICOM y el cual es único en su género en el país, continúa siendo uno de los principales vínculos informativos y formativos para los ciudadanos poblanos en materia de transparencia y acceso a la información. En el 2010 se realizaron 52 emisiones en las cuales se entrevistaron a 190 destacados funcionarios públicos, académicos y políticos a nivel local, nacional e internacional.

Se realizaron con el apoyo y participación de los medios de comunicación, 219 publicaciones de artículos para fomentar la cultura de la transparencia entre los ciudadanos.

La Comisión para el Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (CAIP) organizó y promovió el **1er Concurso Nacional de Spots de Radio** en materia de Transparencia y Acceso a la Información en coordinación con la Asociación Nacional de Universidades e Institutos de Educación Superior (ANUIES) y la BUAP.

Con el objetivo de realizar trabajos interinstitucionales a favor de la transparencia en Puebla, se firmaron 2 convenios de colaboración entre la CAIP y el Centro de Estudios UNIVER Puebla y la Universidad del Desarrollo del Estado de Puebla (UNIDES).

De esta manera, al finalizar el sexenio se establecieron mecanismos para que la rendición de cuentas y el derecho de acceso a la información genere un ambiente de confianza y cooperación entre la ciudadanía.

AVANCES

Más **revisiones** a los Programas de Desarrollo Social Federal

Las revisiones a la aplicación de los recursos de los programas de Desarrollo Social Federal se incrementó en un 30% en comparación al año anterior.

Mayor número de **resoluciones** de recursos de revisión

Las resoluciones de recursos de revisión se incrementaron en 4.29 puntos porcentuales en 2010 respecto al año anterior.

Más **recepción de solicitudes** de acceso a la información

Se incrementó en un 54.84% el número de solicitudes recibidas a través del Módulo de Acceso a la Información Pública con respecto a lo registrado en el año anterior.

Mayor número de consultas al **Portal de Transparencia** del Gobierno del Estado

Aumentó en un 50.17% con respecto al año 2009 el número de consultas realizadas al Portal de Transparencia.

PRINCIPALES RESULTADOS 2005 - 2010



2005



2006



2007



2008



2009



2010

- **Mantuvimos un pleno ejercicio de redición de cuentas.**

En coordinación con la *Secretaría de la Función Pública* se realizaron **126 auditorías** a las dependencias y entidades del Gobierno del Estado. La *Auditoría Superior de la Federación* practicó **37 auditorías** y **11 más** que realizó en coordinación con el *Órgano de Fiscalización Superior del Honorable Congreso del Estado*. La *Secretaría de Desarrollo, Evaluación y Control de la Administración Pública*, realizó **7 mil 502 auditorías**. Además, fueron contratados *Despachos de Auditores Externos* que durante la presente administración realizaron **311 auditorías**.

- **Fortalecimos la vigilancia de los recursos transferidos a los municipios de la entidad.**

Se capacitó en contraloría social a **57 mil 467** integrantes de comités de obra, así como de los *Consejos de Planeación para el Desarrollo Municipal*.

- **Formamos promotores locales en contraloría social.**

Se realizaron **60** reuniones con alumnos de educación superior de distintas *Universidades Tecnológicas, Institutos Tecnológicos, Escuelas Normales* al interior del Estado, capacitando a **11 mil 714** alumnos, en materia de contraloría social, de *Cultura de Valores, Transparencia y Rendición de Cuentas*.

- **Promovimos la contraloría social en materia de blindaje electoral.**

Se realizaron **198** reuniones con la participación de **28 mil 440** servidores públicos federales, estatales, municipales y ciudadanos para promover, difundir y distribuir material de *Contraloría Social en Blindaje Electoral*.

- **Verificamos el cumplimiento de programas federales.**

Se verificó el correcto funcionamiento de estos programas, a través de **13 mil 379** encuestas aplicadas a beneficiarios, en apego a los programas de trabajo suscritos con las delegaciones federales.

- **Creamos la Fiscalía Anticorrupción.**

Con el objeto de intensificar las acciones en materia de transparencia y cultura de la legalidad para la prevención y combate a la corrupción en las dependencias y entidades de la *Administración Pública Estatal*.

- **Recibimos 8 mil 862 solicitudes de acceso a la información.**

A partir del 17 de febrero de 2006 recibimos **8 mil 862** solicitudes de acceso a la información, de las cuales **8 mil 249** fueron presentadas a través del *MAIPEP* y **613** a través del *INFOMEX*, mismas que se atendieron respetando los términos establecidos por la *Ley de la materia*.

- **Llevamos a cabo 5 semanas de transparencia.**

Con la participación de órganos públicos y educativos se realizó anualmente un evento magno de difusión en los que participaron **5 mil 400** personas de los diferentes sectores sociales y ciudadanía en general.

- **Resolvimos 183 recursos de revisión.**

Con la finalidad de garantizar el derecho de acceso a la información pública, la *CAIP* dictó resolución en el **89%** del total de los recursos de revisión interpuestos contra *Sujetos Obligados de la Administración Pública Estatal*.

- **Fomentamos la cultura de la transparencia en la ciudadanía.**
A través de la realización de 457 acciones de capacitación como cursos, talleres, foros y conferencias para beneficio de más de 29 mil 600 personas.
 - **Creamos y transmitimos el programa televisivo “Sociedad Transparente”.**
Salieron al aire 83 emisiones del programa en los cuales fueron entrevistados 323 destacados especialistas en la materia, académicos y políticos a nivel local, nacional e internacional.
 - **Organizamos dos Diplomados en “Transparencia y Acceso a la Información Pública”.**
En coordinación con la BUAP y con la finalidad de capacitar y difundir entre profesionales de los diferentes sectores sociales y la ciudadanía en general, la cultura de la transparencia y el derecho de acceso a la información.
 - **Realizamos 2 Foros sobre Legislación Archivística.**
En estos eventos denominados “Consolidación del Derecho de Acceso a la Información Pública” y “La Transparencia a través de la Administración Documental”, se unieron los tres poderes del Estado y los tres niveles de gobierno en un esfuerzo sin precedente en materia de transparencia.
-

2.4 Participación Social

PRINCIPALES LOGROS 2010

Foros de Participación Ciudadana

Organizamos **5 Foros de Participación Ciudadana**, con la asistencia de mil 750 personas.

Organizaciones No Gubernamentales

Incorporamos al Padrón Estatal, **22 nuevas ONG'S**, que en total suman 110 integrantes, a quienes se les otorgaron 149 asesorías para atender asuntos en beneficio de sus comunidades.

Jornadas de Atención Ciudadana

Realizamos **41 Jornadas de Atención Ciudadana** mediante las cuales se brindaron 45 mil 535 servicios en beneficio de 32 mil 351 ciudadanos.

Programa de Promotores Sociales

Integramos **14 mil 307 Comités de Desarrollo Social** a través del "Programa de Promotores Sociales".

Información Oportuna

Obtuvimos más de **18 millones de hits** al portal de Internet www.comunicacionsocial.gob.mx, logrando informar al momento sobre el trabajo del Gobierno del Estado.



Servicios Públicos al alcance de todos.

ACCIONES Y PROGRESO

RESULTADOS

Para que el gobierno proporcione mejores servicios y oportunidades a la población debe establecer mecanismos de comunicación y coordinación abiertos y receptivos que aporten elementos para mejorar la gestión de la administración pública.

Impulsar la organización social como un espacio donde confluyen gobierno y sociedad, es una forma de generar mayor participación social en la resolución de problemas, en la instrumentación de soluciones y en la consecución de metas y beneficios colectivos.



Jornada de Atención Ciudadana

Ajalpan, Puebla.

Derivado de lo anterior, se realizaron 41 *Jornadas de Atención Ciudadana*, 35 se efectuaron en diferentes regiones del estado y 6 en la zona metropolitana, permitiendo que se brindaran 45 mil 535 servicios, en beneficio de 32 mil 351 personas. Previo a ello, fue necesario que se reunieran en 41 ocasiones, autoridades municipales y auxiliares, para preparar la logística y promover la realización de las jornadas.

Además, se repartieron 62 mil 730 documentos generales a la población con la intención de dar a conocer los servicios que ofertan las dependencias del Gobierno Estatal.

Con el propósito de mejorar la atención que proporcionan los ayuntamientos a la población, se firmaron Convenios de Colaboración para la Atención y Seguimiento de Peticiones de Naturaleza No Jurídica ante diversas autoridades de la Administración Pública Estatal. Como resultado se atendieron 9 mil 704 peticiones ciudadanas.

Mediante el *Programa Gratuito de Registros Extemporáneos* se logró la tramitación de 2 mil 317 registros de menores, mil 181 matrimonios, 769 registros extemporáneos, 2 mil 402 correcciones de actas por la vía administrativa y el trámite de mil 312 solicitudes de la Clave Única de Registro de Población (CURP).

Asistieron mil 750 personas a los *Foros de Participación Ciudadana* que se realizaron en los municipios de Tetela de Ocampo, Tehuiztzingo, San Salvador El Verde, San Matías Tlalancaleca y San Martín Texmelucan, en los que se impartieron temas de gran interés como la Cultura de la Prevención en los Jóvenes; Mitos y Realidades de la Migración; Mujeres: Víctimas de la Violencia, para reforzar los vínculos sociales entre los habitantes y favorecer el intercambio cultural.



Mesa de Trabajo con colonos de La Resurrección

Ciudad de Puebla.

Para mantener la paz social y propiciar la conciliación de intereses entre los representantes de los cultos religiosos y los integrantes de las comunidades rurales y urbanas se realizaron 43 reuniones de índole religioso, con la participación de funcionarios federales, estatales y municipales, en beneficio de 4 mil 300 personas.

También se proporcionaron 294 asesorías de diversa índole a los integrantes de las diferentes agrupaciones religiosas en el estado, que beneficiaron a 5 mil 586 personas.

La participación social implica también la contribución de la ciudadanía que en forma organizada da seguimiento a los asuntos de su interés y mejora su percepción de las acciones del gobierno. En ese sentido, se incorporaron **22 nuevas Organizaciones No**

Gubernamentales (ONG'S) al Padrón Estatal, con 110 integrantes, a quienes se les brindaron 149 asesorías para atender asuntos en beneficio de sus comunidades.

La interacción de los diferentes actores locales del desarrollo es una tarea sustantiva que mejora la eficiencia de la gestión, por ello se promovió la realización de 25 reuniones donde participaron autoridades municipales, auxiliares, jueces de paz, inspectores comunitarios, agentes subalternos y el Gobierno del Estado.

Los beneficiarios de los programas sociales se organizaron a través de los Comités de Desarrollo Social (CODESOS), con el propósito de fomentar la participación ciudadana, fortalecer el capital social de las comunidades, vigilar la adecuada ejecución de las acciones y programas que se implementaron en sus localidades, así como gestionar ante las autoridades la realización de obras prioritarias.

Se conformaron 14 mil 307 CODESOS, distribuidos en las regiones de Angelópolis con 4 mil 464; Sierras Norte y Nororiental 3 mil 978; Mixteca con mil 209; Tehuacán y Sierra Negra con mil 271; Valle de Atlixco y Matamoros con mil 75 y Valle de Serdán con 2 mil 310.

Para la operación del **Programa de Promotores Sociales** se destinaron 20 millones de pesos y participaron 600 jóvenes, quienes fomentaron la integración de los CODESOS.

Uno de los instrumentos que se utilizan para mantener informada a la población y participar activamente con los servidores públicos e instituciones es la página electrónica www.comunicacionsocial.gob.mx. En el periodo 2009-2010 se obtuvieron más de 18 millones de hits, cumpliendo con la tarea de difundir las obras y acciones de forma puntual, objetiva e inmediata.

Para dar a conocer los diferentes beneficios y programas que se ponen a disposición de los poblanos se produjeron un total de 57 campañas informativas y sociales de radio y televisión.

La divulgación de los programas y servicios del gobierno estatal consideró la diversidad cultural de Puebla por lo que se transmitieron mil 530 horas de programación radiofónica a través de las 8 radiodifusoras SICOM, en Náhuatl, Totonaco, Popoloca, Ñañú y Mazateco, en beneficio de una población indígena de más de 853 mil 941 personas.

Mediante el *Sistema de Información Gubernamental Avances (SIGA)* se realizaron 31 producciones para radio y televisión, cuya transmisión se dio en toda la entidad. También se lanzaron 50 mil ejemplares en su versión impresa, así como 100 mil para la edición especial del 5° Informe de Gobierno.

La comunicación al interior de la estructura gubernamental también es relevante, para la mejor interacción de los trabajadores, por ello se editaron 50 mil ejemplares de la Revista UNIDOS.

Al finalizar la presente administración, la población del estado cuenta con más mecanismos de interacción con el gobierno estatal, participa en las decisiones gubernamentales a través de organizaciones ciudadanas y está más informada, permitiendo así una convivencia de paz social.

AVANCES

Mayor producción de radio en lenguas indígenas

La transmisión de programas de radio en lenguas indígenas se incrementó de mil 200 a mil 530 horas, en relación con el año anterior.

■ Producción de radio en lenguas indígenas

Indicador	2009	2010
Horas Producidas	1,200	1,530

Fuente: Sistema de Información y Comunicación del Estado de Puebla.

Mayor producción propia de Canal 26

Con la **producción** de 3 nuevos programas, Canal 26 aumentó la programación de producción propia en comparación con el 2009.

■ Producción propia de SICOM Televisión

Indicador	2009	2010
Programas	22	25

Fuente: Sistema de Información y Comunicación del Estado de Puebla.

PRINCIPALES RESULTADOS 2005 - 2010



2005



2006



2007



2008



2009



2010

- **Efectuamos 302 jornadas de atención ciudadana en todo el territorio poblano.**

Se proporcionó apoyo a la población de escasos recursos, acercándoles los servicios que ofrecen las dependencias gubernamentales en beneficio de 520 mil 452 personas.

- **Integramos 38 mil 19 Comités de Desarrollo Social.**
A través de la Secretaría de Desarrollo Social, en las comunidades urbanas y rurales de la entidad.

- **Realizamos 32 Foros de Participación Ciudadana.**
Con habitantes de diferentes regiones, quienes mostraron interés e intercambiaron puntos de vista e inquietudes sobre los servicios y programas del gobierno estatal.

- **Elaboramos el 1^{er} Manual de Imagen de Comunicación para las dependencias y entidades de gobierno.**
Se supervisó y elaboró la producción de piezas de comunicación en todas las dependencias y entidades.

- **Creamos el Sistema de Información Gubernamental Avances (SIGA).**

Mediante el cual se realizó un total de 959 producciones para radio y televisión y se publicaron 450 mil ejemplares, lo que permitió que la población conociera los logros y actividades de la presente administración.

- **Obtuvimos el Premio Nacional "Principios".**
Las producciones infantiles televisivas "Atmósfera Cero" y "El Callejón" al igual que los programas radiofónicos "La hora del Abue" y "Hagamos juntos la tarea", fueron galardonados en los años 2006, 2007 y 2008 respectivamente, con el premio que otorga el Consejo Nacional de la Comunicación A.C.

- **Realizamos 2 documentales infantiles en lengua náhuatl.**
El programa de televisión infantil "El Callejón" realizó dos documentales en lengua náhuatl, mismos que recibieron el reconocimiento y la certificación de la UNICEF Internacional al ser considerados herramientas de formación y difusión de valores.

- **Incorporamos programación radiofónica y televisiva en lenguas indígenas.**
Por primera vez en la historia, SICOM Radio a través de sus 8 estaciones y Canal 26 de televisión, incorporaron programación en Náhuatl, Totonaco, Popoloca, Ñañú y Mazateco, beneficiando a una población indígena de más de 853 mil 941 personas.

- **Desarrollamos la página de Internet www.comunicacionsocial.gob.mx.**
Gracias a este instrumento los cibernautas se informaron en línea de las actividades y programas que el gobierno desarrolla y pone a su servicio.
 - **Construimos, equipamos y pusimos en funcionamiento 3 radiodifusoras.**
En Acatlán de Osorio, Izúcar de Matamoros y Zacatlán, que integradas a las que ya estaban al aire suman 8 radiodifusoras con una cobertura radial en 202 municipios del estado.
 - **Transmitimos campañas preventivas.**
Se realizaron campañas de difusión en español, náhuatl y totonaco para el control de la influenza y prevención de desastres en época de huracanes, lo que permitió que más de 5 mil personas se movilizaran hacia sitios seguros.
 - **Realizamos la primera producción de radio en lenguas indígenas.**
Con la producción del programa “Las otras raíces” que se transmite en náhuatl, totonaco, popoloca, ñañú y mazateco a través de sus 8 estaciones, para beneficio de 200 mil personas.
-

