

EJE **2**



5^o

INFORME
DE GOBIERNO

Con **RESULTADOS**
PUEBLA AVANZA

Gobierno
de nueva generación

2.1 Gobierno eficiente

PRINCIPALES LOGROS 2009

Kioscos de Servicios Universales

Otorgamos a la población 373 mil 514 servicios a través de los 10 Kioscos de Servicios Universales, rebasando el trámite un millón.

Módulos SARE

Incrementamos el número de Módulos en la Red Estatal SARE, de 21 a 23 en el Estado, a través de los cuales se abrieron 3 mil 718 empresas.

Portal de Gobierno

Mejoramos del lugar 11 al 3 en el Comparativo de Portales Gubernamentales de 2009, con el cambio de imagen y la reorganización del Portal; además obtuvimos el reconocimiento como uno de los Portales Más Innovadores del Sector Público.

Certificación COFEMER

Posicionamos a Puebla como el segundo estado con mayor número de Módulos SARE certificados a nivel nacional por la Comisión Federal de Mejora Regulatoria.

Atención a Usuarios de Informática

Atendimos 11 mil 325 solicitudes de servicio, 35% más que el año pasado, en el Centro de Atención y Servicios a la Infraestructura Tecnológica.

ACCIONES Y PROGRESO

RESULTADOS

El Gobierno del Estado ha puesto especial interés en ofrecer mejores y mayores servicios de calidad a los ciudadanos, muestra de ello son los avances logrados en optimizar y hacer más eficientes los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros de que disponen.

En el año que se informa, se instrumentó el *“Programa de Desarrollo Administrativo 2009-2010”*, dirigido a las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, en el que se establecen estrategias, sistemas y procedimientos para el Desarrollo Administrativo, y que contempla los siguientes temas: Clima Organizacional, Evaluación del Desempeño, Evaluación de Servicios Públicos, Normatividad Administrativa, Proyectos en Materia de Innovación y Modernización, Evaluación de Programas Operativos Anuales, Estructuras Orgánicas, Trámites, Procesos y Servicios Enfocados a Calidad y Perspectiva de Género, en ese sentido, para la aplicación de dicho programa, se capacitó a mil 284 servidores públicos de 18 dependencias y 65 entidades.

Como parte de los proyectos de innovación y modernización que el Gobierno Estatal ha impulsado a favor de la población, se encuentran hasta el momento en operación, los que a continuación se describen en el cuadro.

■ **Proyectos de innovación y modernización 2009**

Nombre del Proyecto	Dependencia o Entidad
Sistema de Administración y Respuesta a las Mujeres SARA-M	Instituto Poblano de las Mujeres
Seguridad Alimentaria como Estrategia para el Desarrollo Rural	
Información Integral Sistematizada para el Desarrollo de Cadenas Productivas en Puebla Bordos y Jagüeyes	Secretaría de Desarrollo Rural
Sistema Estatal de Extensionismo Rural en el Estado de Puebla	
Sistema Estatal de Información Ciudadana (TRAMITAPUE) Sistema de Control de Gestión V 3.1	SEDECAP
Casa de la Juventud	Instituto Poblano de la Juventud
Modelo de la Procuración del Ciudadano Municipios de Atención Prioritaria Casa del Abue	Procuraduría del Ciudadano Secretaría de Desarrollo Social Sistema Estatal DIF
Alfabetización Municipal	Instituto de Educación para Adultos
Certificación Tecnológica a Servidores Públicos de las Áreas de Informática Implantación de Information Technology Infrastructure Library	
Integración de Servicios y Funcionalidades al Portal del Gobierno del Estado	Secretaría de Finanzas y Administración
Seguimiento de Asuntos Jurídicos Sistema Cero Papel Nivel Dependencia-Web	
Sistema de Cámaras para la Detección de Incendios Sistema Integral de Verificación Vehicular del Estado de Puebla (SIVVEP) Manejo Integral de Residuos Sólidos Urbanos Banco de Germoplasma	Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales
Consulta de Expedientes Técnicos Unitarios de Obra Pública y Servicios Relacionados con la Misma (CETOP)	Carreteras de Cuota Puebla

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

Mediante el *“Programa de Desarrollo Administrativo 2009–2010”*, 18 dependencias y 33 entidades establecieron las líneas de trabajo a desarrollar para la mejora de procesos, círculos de calidad y mantenimiento de la información de trámites, servicios y programas de apoyo.

En el año que se informa, 10 dependencias y 4 entidades implementaron acciones de mejora a favor de la transparencia en 20 servicios prioritarios para la población, con lo que se contribuyó al logro de una gestión eficiente y transparente.

Con el objeto de galardonar el trabajo en equipo de las dependencias y entidades, el Gobierno del Estado, a través de la Secretaría de Desarrollo, Evaluación y Control de la Administración Pública (SEDECAP), otorgó el Primer Reconocimiento a los Círculos de Calidad. Los casos de análisis y solución de problemas a través de Círculos de Calidad que recibieron este reconocimiento, fueron los presentados por la Secretaría de Seguridad Pública, Carreteras de Cuota Puebla, el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado y la SEDECAP, estos casos son una muestra del compromiso de los servidores públicos por desarrollar e implementar mejoras al interior de sus instituciones.

La Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales así como Carreteras de Cuota Puebla, se incorporaron exitosamente al *“Programa de Implementación de la Herramienta de Calidad 5 S’s”*, con su participación suman ya 7 mil 129 servidores públicos de 131 unidades administrativas que implementaron y mantuvieron los principios de clasificación, organización, limpieza, estandarización y disciplina en sus actividades diarias para ofrecer servicios de calidad a la ciudadanía.

■ Primer reconocimiento a los círculos de calidad del Gobierno del Estado 2009

Dependencia o Entidad	Círculo de Calidad	Caso exitoso
Secretaría de Seguridad Pública (Dirección del Centro de Reinserción Social Tepexi de Rodríguez)	Círculo de Calidad del Cereso Tepexi de Rodríguez	Proyecto para el Cuidado y Reciclado del Agua
Carreteras de Cuota Puebla	Círculo de Calidad de Carreteras de Cuota - Puebla	Programa Integral de Eficientización de Recursos con Enfoque de Calidad
Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla (Unidad Tehuacán)	Círculo de Calidad Unidad Tehuacán	Uso Eficiente de Energía Eléctrica en Unidades de Capacitación ICATEP
Secretaría de Desarrollo, Evaluación y Control de la Administración Pública	Comité de Equidad de Género de la SEDECAP	Mantener y Mejorar el Sistema de Gestión de Equidad de Género de la SEDECAP

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

Para contar con espacios dignos de trabajo y acorde a las necesidades de los 800 trabajadores y de los 13 mil usuarios de los servicios de salud, se trasladó la sede de las oficinas centrales a un nuevo edificio que ofrece las condiciones adecuadas para trabajar.

Como parte del esfuerzo continuo de este Gobierno por otorgar a los ciudadanos servicios de calidad y excelencia, se implantó un Sistema de Gestión de la Calidad, que trajo como resultado la certificación ISO 9001:2008 del Juzgado Primero del Registro Civil, en los procesos de Registro de Nacimiento de Menores de Edad, de Registro de Defunción y de Expedición de Copias Certificadas de Actas de Nacimiento.

De la misma manera, se logró obtener la certificación ISO 9001:2008 de la Dirección del Archivo General del Estado en los procesos de Unidad de Control de Gestión, Préstamo de Documentos con Valor Intermedio a Unidad Gestora y Préstamo de Documentos Históricos en Sala de Consulta, estas acciones permiten que cada día los poblanos tengan instituciones más eficientes y que proporcionen mejores servicios.

Por otro lado, fue galardonado el Gobierno del Estado a través del Archivo General del Estado con el Premio Nacional **“Manuel González Ramírez 2009, por la trayectoria en el rescate de fuentes y documentos”**, otorgado por el Instituto Nacional de Estudios Históricos de las Revoluciones de México.

En materia de estandarización de procesos, 14 entidades del sector educativo mantuvieron la certificación de procesos bajo la norma ISO 9001 para garantizar estándares de calidad en los servicios proporcionados a la población; la Casa del Abue obtuvo la Certificación ISO 9001:2008 del Proceso Administrativo para la Atención Integral del Adulto Mayor, como parte de la mejora continua en los servicios que se ofrecen en este importante sector y para beneficio de los asistentes y de su atención.

Se efectuaron adecuaciones a la estructura orgánica de 6 dependencias y 12 entidades, con el propósito de que éstas cuenten con una organización funcional que les permita cumplir de forma eficiente con las atribuciones y programas a su cargo, de igual manera se actualizaron 63 manuales de organización y 307 procedimientos.

Con el objeto de actualizar el Registro Estatal de Normas, se adicionaron 270 documentos normativos, mismos que regulan las funciones de las dependencias y entidades del Gobierno del Estado.

El sector público por sus características y funcionamiento, necesita cada vez más herramientas de administración que le permitan ofrecer mejores servicios y una atención de primer nivel a todos los ciudadanos, de la misma manera se busca facilitar el acceso a servicios públicos mediante la descentralización de los mismos.

Es por tal motivo, que existe una Red Estatal de 10 Kioscos de Servicios Universales (KSU), situados en los municipios de Atlixco, Cuautlancingo, Huauchinango, San Martín Texmelucan, Tehuacán, Teziutlán y 4 en el municipio de Puebla, en los que se proporcionaron un total de 373 mil 514 servicios, logrando realizar el trámite número un millón en el presente año, lo cual refleja el incremento de usuarios que acuden a los KSU anualmente.



Logramos el trámite un millón en los kioscos de servicios universales

Kiosco de Servicios Universales Plaza Atlixco, Atlixco.

Uno de los objetivos de la Mejora Regulatoria, es que los ciudadanos perciban transparencia y certidumbre jurídica en los trámites y servicios que realizan en dependencias y entidades, las cuales tienen el compromiso de cumplir con la aplicación de este tipo de prácticas, como el dar a conocer a la población sus trámites y servicios, costos y tiempos de respuesta.

Por lo anterior, se desarrollaron los *“Programas de Mejora Regulatoria 2009-2011”* en la Secretaría de Desarrollo Rural, en la Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas, en Servicios de Salud del Estado de Puebla y en el Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia, con estos trabajos se buscó una mejor regulación en los trámites y servicios que otorgan las dependencias, entidades y ayuntamientos.

Con el incremento en el número de municipios con Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE), se buscó apoyar a los empresarios en la disminución de trámites y requisitos para aperturar una empresa ya sea micro, pequeña o mediana de bajo riesgo público.

En el 2009, a través de la instalación de los módulos de Acatzingo y Libres, la Red Estatal SARE creció de 21 a 23 municipios con SARE, lo que permitió la apertura de 3 mil 718 empresas de bajo riesgo público en el estado, en beneficio de mil 710 mujeres, mil 413 hombres como personas físicas y de 595 personas morales.

Cabe resaltar, que de los 23 módulos SARE, 21 cuentan con la validación de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER), con lo que el Estado de Puebla se posiciona como el segundo estado con mayor número de Módulos SARE certificados a nivel nacional.

Para prestar mejores servicios públicos mediante el uso de herramientas informáticas y permitir a los ciudadanos realizar de manera automatizada trámites y servicios, existen los Módulos Integrales GNG, en los cuales se otorgaron 3 mil 512 servicios, dichos módulos se encuentran instalados dentro de la Red Estatal de los KSU y dentro de las instalaciones de la Secretaría de Finanzas y Administración.



Automatización de trámites y servicios

Módulo Integral GNG Palmas Plaza, ciudad de Puebla.

Con el objeto de promover un gobierno electrónico, el portal gubernamental denominado Gestor Empresarial www.gestionempresarial.com.mx a través del cual se brinda toda la información referente a trámites y requisitos necesarios para instalar una MIPYME de bajo riesgo público a través del SARE, se mantiene en constante actualización, además se cuenta con Kioscos electrónicos con la aplicación disponible que permiten la consulta pública.

En este año, mediante los Kioscos de Consulta del Gestor Empresarial, se dio atención a 86 empresarios que requirieron información para la apertura de una empresa, de los cuales 39 fueron otorgadas a hombres (45%) y 47 a mujeres (55%).

La capacitación de los funcionarios públicos municipales en materia de Mejora Regulatoria y calidad tiene una gran importancia para el desarrollo de la gestión pública en los ayuntamientos, ya que son el ámbito de gobierno que mayor apoyo requieren con herramientas que les ayude a tener regulaciones a niveles competitivos y de calidad.

Por lo anterior, se llevó a cabo el **“Taller Mejorando la Gestión... Impulsamos la Competencia y el Desarrollo Económico Local”**, con la asistencia de 100 funcionarios, en el cual se abordaron temas como la promoción de prácticas internacionales que elevan la calidad en la regulación, así como la utilización de herramientas de Mejora Regulatoria, el Modelo de Costeo-Estándar y la promoción de prácticas que promueven el fortalecimiento de la competencia económica que mejora la eficiencia de los mercados; como tema principal para el SARE, se presentó la metodología del Sistema de Calidad para la implementación del mismo.

Los servidores públicos de la Administración Pública Estatal son uno de los pilares fundamentales para brindar resultados a la población. El fortalecimiento de este capital es una tarea permanente que se busca impulsar.

En ese contexto, 18 dependencias y 51 entidades, realizaron 69 diagnósticos de Clima Organizacional, que derivaron en la elaboración de 56 programas de mejora, contribuyendo con ello a elevar el nivel de desempeño del personal que trabaja en dichas instituciones.

Se ofrecieron 22 mil 839 acciones de capacitación a través del Centro de Capacitación y Desarrollo del Estado de Puebla (CAPYDE), del Centro de Capacitación y Desarrollo Administrativo y Calidad (CEDAC) y del Instituto de Administración Pública del Estado de Puebla (IAP).

Asimismo, se impartió el seminario **“Liderazgo Emocional Sustentado en Valores”** a través de mil 277 acciones de capacitación a todos los niveles jerárquicos, también se otorgó el **“Taller Resolución de Conflictos a través de la Inteligencia Emocional”** a través de 226 acciones de capacitación.

Se dieron 165 acciones de capacitación en materia de comunicación y lenguaje, comunicación asertiva y formas de comunicación, persuasión, liderazgo, administración del cambio y actitud, se fomentó el cambio de actitud del servidor público, en pro de la atención y calidad en el otorgamiento de servicios a los ciudadanos.

En el Colegio de Puebla, cursaron la maestría en Desarrollo Regional Sustentable 43 servidores públicos, 20 mujeres y 23 hombres, que laboran en dependencias o entidades estatales, por medio de esta maestría, se pretende formar a profesionistas competentes en la elaboración de programas regionales y municipales de desarrollo sustentable, así como en la formulación de proyectos de inversión.



Maestría en Desarrollo Regional Sustentable

Colegio de Puebla. A. C.

Se aplicaron pruebas psicométricas a 102 peritos dependientes de la Dirección de Servicios Periciales de la Procuraduría General de Justicia del Estado y a 68 servidores públicos de la Dirección de Presupuesto de la Secretaría de Finanzas y Administración (SFA), con el objeto de conocer el patrón de respuesta en el trabajo y determinar el grado en que se aproxima al perfil del puesto y así impulsar la calidad en los servicios públicos.

Se evaluaron 357 servidores públicos de mandos superiores, con base en una nueva metodología adaptada al servicio público, con el propósito de incrementar el desempeño en sus funciones. Dicha metodología se sustenta en evaluaciones en las que subordinados, compañeros del mismo nivel e incluso el superior jerárquico califican la percepción sobre el desempeño individual.

Con estas acciones se promueve el crecimiento profesional de los servidores públicos, para un mejor desempeño en el quehacer gubernamental.

Los cursos y talleres tienen como objetivo el desarrollar las habilidades de los hijos, así como de las esposas de los trabajadores en diferentes ramas tales como inglés, computación, lectura, salud, entre otras, por tal motivo se han impartido 10 cursos, capacitando a 163 niñas, 171 niños y 96 esposas, se beneficiaron a un total de 430 hijos y esposas de trabajadores, con una inversión de 130 mil 605 pesos.

Las becas cumplen la finalidad de estimular positivamente durante cada ciclo escolar a los estudiantes hijos e hijas de los trabajadores, con este propósito se renovaron y actualizaron 871 becas para niñas y 564 para niños, generando así mil 435 becas correspondientes al ciclo escolar 2008-2009, con una inversión de 8 millones 930 mil pesos.

La práctica de cualquier deporte, es muy importante para el desarrollo integral de los servidores públicos, en virtud de que fomenta el trabajo en equipo, genera un ambiente sano y grato en beneficio de los ciudadanos, por lo que en este **“Tercer Torneo de Fútbol Soccer 2009 Lic. Mario Marín Torres”**, se logró la participación de 336 competidores.

El esfuerzo permanente por modernizar las tecnologías de la información y comunicación, nos permite impulsar la competitividad de las dependencias y entidades del Gobierno del Estado, lo cual ha derivando en mejores servicios e información útil para la población.

Derivado del cambio de imagen y la reorganización del Portal de Gobierno, subimos del lugar 11 en el año 2008, al 3er. lugar en el Comparativo de Portales Gubernamentales de 2009.

Por otro lado, la Revista Information Week México, otorgó el reconocimiento como uno de los **“Portales Más Innovadores del Sector Público 2009”**, al Portal de Gobierno del Estado de Puebla, por los servicios que se ofrecen dentro del mismo; como son: la accesibilidad a personas con capacidades diferentes como débiles visuales o invidentes, reducción considerable en el tiempo de descarga, información exportable y para impresión, visualización del Portal en diferentes navegadores y dispositivos móviles, asimismo, por el poder realizar 191 pagos de derechos de las diferentes dependencias que integran el Gobierno del Estado de Puebla.

El Centro de Atención y Servicios a la Infraestructura Tecnológica (CASIT), en su segundo año de operaciones, atendió a 11 mil 325 solicitudes de funcionarios de la SFA, que utilizaron los servicios de tecnologías de la información, asegurando la disponibilidad de la infraestructura de cómputo y comunicaciones que permite ofrecer una mejor atención a los ciudadanos así como respaldar las actividades administrativas de la dependencia.

En cuanto a modernización tecnológica, este año se remodeló el DATA CENTER de la SFA, teniendo como principal objetivo resguardar la infraestructura de cómputo y comunicaciones necesaria para la operación de los sistemas de información que soportan las actividades financieras, administrativas y de recaudación del Gobierno del Estado, así como, del Portal de Gobierno, bajo estándares internacionales de seguridad con la incorporación de elementos tecnológicos que permitan su operación eficiente.

■ **Comparativo de portales gubernamentales 2009**

Estado	Ranking 2008	Ranking 2009
Nuevo León	1	1
Sinaloa	18	2
Puebla	11	3
Estado de México	17	4
Distrito Federal	25	5
Yucatán	15	6
Veracruz	20	7
Guerrero	4	8
Baja California Norte	2	9
Sonora	8	10
Aguascalientes	3	11
Hidalgo	7	12
Tlaxcala	9	13
Durango	14	14
Tamaulipas	16	15
San Luis Potosí	22	16
Chiapas	10	17
Morelos	21	18
Quintana Roo	23	19
Guanajuato	5	20
Colima	6	21
Nayarit	13	22
Jalisco	26	23
Chihuahua	19	24
Tabasco	28	25
Campeche	24	26
Zacatecas	12	27
Michoacán	29	28
Coahuila ^{1/}	30	29
Oaxaca	27	30
Oaxaca	31	31
Baja California Sur	32	32

^{1/}El portal estuvo fuera de línea durante las etapas finales del proceso de evaluación, y uno de los evaluadores no tuvo la oportunidad de evaluarlo, lo que afectó su posición en el ranking.

Fuente: www.politicadigital.com

Se realizaron 362 dictámenes técnicos para la adquisición de infraestructura en tecnologías de la información y comunicaciones de las dependencias y entidades del Gobierno del Estado, con lo que se garantizó la inversión en tecnología de punta para ofrecer mejores servicios a los ciudadanos al asegurar la operación entre las dependencias y entidades.

Para optimizar el manejo, control y conservación de los expedientes de los trabajadores y con el propósito de agilizar la consulta de los expedientes de los funcionarios públicos, se digitalizaron un total de 98 mil 675 expedientes.

Como herramienta para mejorar el sistema de control de incidencias de los servidores públicos, el Gobierno del Estado instaló 272 equipos biométricos en las distintas dependencias que lo integran, para el registro de asistencia de los trabajadores a su servicio, con una inversión de 10 millones 999 mil 982 pesos.

Se capacitó a 220 servidores públicos en el uso del Sistema Informático de Entrega-Recepción, con la finalidad de realizar una entrega-recepción de los asuntos de la Administración 2005-2011 basada en tecnologías de la información, asimismo, se capacitó a 197 servidores públicos en el uso de la herramienta *Tramit@pue*.

Continuando con los trabajos del *“Programa Estatal de Modernización del Registro Público de la Propiedad”*, se implementó el uso de nuevas tecnologías que permiten garantizar la seguridad jurídica de la población y agilizar los procesos derivados del quehacer registral. Como muestra de ello, se puso en marcha el sistema SIREP (Sistema de Información Registral del Estado de Puebla), mismo que actualmente se encuentra funcionando en las oficinas registrales de Atlixco, Cholula, Puebla y Tecali de Herrera.

En lo que se refiere a la reingeniería de procesos, profesionalización de la función registral y la gestión del acervo documental, se registró un avance del 50%, se destacó por su magnitud en este último rubro los trabajos de digitalización y captura realizados en las oficinas registrales de Cholula y Atlixco.

Se automatizaron 25 juzgados del Registro Civil de las Personas, que sumados a los ya existentes en la entidad, dan un total de 105, con esto se mejoró la calidad de este servicio en todo el estado.

El Gobierno del Estado, cuenta con un programa denominado *“Programa del Registro y Regularización del Patrimonio Inmobiliario del Gobierno del Estado”*, el cual se encarga de administrar, regularizar y controlar el patrimonio inmobiliario. Este programa tiene un registro de 9 mil 14 inmuebles destinados al servicio público del Estado, de los cuales se integraron al Sistema de Gestión del Patrimonio Inmobiliario (SGPI), 6 mil 824 registros del mismo número de inmuebles.

Dicho programa, cuenta con un sistema electrónico de datos de última generación, el cual es capaz de administrar toda la información jurídica (títulos de propiedad) y técnica (avalúos, croquis, cédulas y fotos) inherente a su patrimonio, lo que permitió atender oportunamente las solicitudes de información respecto a lo inmuebles del estado realizadas por directores de escuelas, comités de padres de familia, funcionarios públicos y población en general.

La publicación de información sobre trámites, servicios y programas de apoyo es una de las prioridades para el Gobierno del Estado ya que de esta forma la población cuenta con el conocimiento de los requisitos, horarios, costos y procedimientos para poder acudir a las oficinas gubernamentales y obtener servicios de manera rápida y confiable.

En este sentido se continuó asesorando a la población en los procesos para la obtención de trámites, servicios y programas de apoyo a través de los diferentes canales que conforman el Sistema Estatal de Información Ciudadana, el cual está integrado por el sistema Tramit@pue y el Chat Tramit@pue de atención en línea, ambos disponibles en el Portal del Gobierno del Estado, así como por el número de atención gratuita 01 800 y correo electrónico.

Los resultados de estos canales de comunicación son la atención a mil 465 conversaciones en línea a través del Chat Ciudadano, y la orientación a través del número de asistencia gratuita, 01 800, a mil 166 ciudadanos, así como la respuesta a 626 correos electrónicos resolviendo dudas respecto de trámites, servicios y programas de apoyo.

Con el propósito de hacer más accesible y transparente a los ciudadanos toda la información que requieren para ingresar a laborar a la Administración Pública Estatal, dentro del Portal del Gobierno del Estado, a través del Tramita@Pue, se pone al alcance la ficha técnica con los requerimientos necesarios para realizar dicho trámite.

La función principal de los Centros Regionales SICOM, es contribuir a elevar el nivel educativo y cultural de la población marginada del estado, con la aplicación de nuevas tecnologías de la información. En el año que se informa, 8 mil 224 personas aprendieron a utilizar la computadora y otras herramientas electrónicas, a través de 765 cursos que de manera gratuita fueron impartidos en los 15 Centros Regionales SICOM.

Con estas acciones se lograron satisfacer las necesidades de información y comunicación de las personas que viven en el interior del estado, mediante soluciones tecnológicas en telecomunicaciones e informática.

Con el fin de aprovechar la tecnología con la que operan la Centros Regionales SICOM, se otorgó gratuitamente el servicio de expedición de Clave Única de Registro de Población (CURP), servicio que benefició a 64 mil 548 poblanos.



Expedición de CURP

Habitantes de Huehuetla.

Es así, como además de acercar los servicios del Gobierno, hemos logrado generar ahorros sustanciales a las personas que habitan en el interior del estado al evitar que se trasladen a otros municipios o a la ciudad de Puebla para acceder a ellos.

A través del establecimiento de políticas y normas que favorezcan el desarrollo e implementación de programas y proyectos integrales, las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal realizan el esfuerzo permanente de mejorar sus procesos y fomentar la profesionalización de los servidores públicos, el uso de tecnología de información y la innovación en procesos y servicios gubernamentales para consolidar un gobierno de nueva generación.

Avances

Mayor número de **servidores públicos capacitados**

Se capacitaron a 9 mil 382 servidores públicos más con respecto a 2008, lo que representó un incremento del 15%.

Mayor participación de los servidores públicos en los estudios de clima organizacional

Se incrementó en 41% la participación de los servidores públicos en la encuesta del Clima Organizacional con respecto al año anterior.

Más **servicios otorgados** a la población

Dentro de los 10 Kioscos de Servicios Universales, se otorgaron 373 mil 514 servicios, 31% más que en el año 2008.

■ Servicios otorgados en los kioscos de servicios universales 2007-2008 / 2008-2009

INDICADOR	2007-2008	2008-2009
Servicios otorgados	285,779	373,514

Fuente: Secretaría de Finanzas y Administración del Estado de Puebla, Secretaría de Comunicaciones y Transportes del Estado de Puebla y Comisión Estatal de Mejora Regulatoria.

Más **programas de Mejora Regulatoria** en dependencias y entidades

El número de dependencias y entidades con las que se trabaja en Programas de Mejora Regulatoria en el Estado, se incrementó en 10.34 % con respecto al 2008.

Mayor **cobertura de módulos SARE** en el estado

Con la instalación de 2 nuevos módulos SARE, se incrementó en 8% la cobertura en el interior del estado, logrando aperturar 3 mil 718 empresas en la Red Estatal SARE durante el 2009.

■ Empresas aperturadas a través del sistema SARE 2007-2008 / 2008-2009

INDICADOR	2007-2008	2008-2009
Apertura de nuevas empresas bajo el SARE	3,168	3,718

Fuente: Secretaría de Finanzas y Administración del Estado de Puebla, Secretaría de Comunicaciones y Transportes del Estado de Puebla y Comisión Estatal de Mejora Regulatoria.

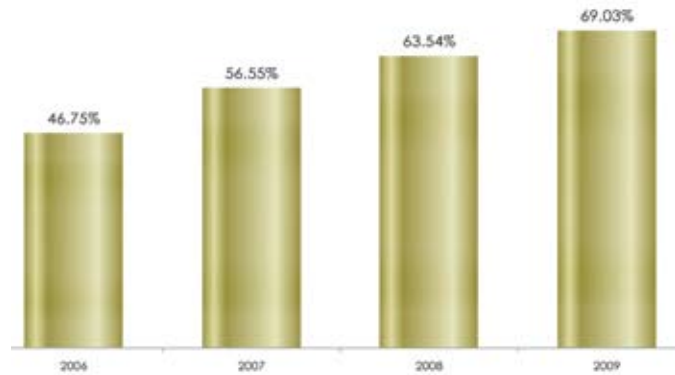
Más **municipios con políticas de Mejora Regulatoria**

Se avanzó en el número de municipios que implementaron políticas de Mejora Regulatoria en 8.3% durante el 2009.

Mayor **número de trabajadores** que reciben su pago nominal por cheque electrónico

En 2008, la población que gozaba de este beneficio era el 64%, para el 2009 se incrementó en 69.03%.

■ **Beneficiados por el pago de cheque electrónico**
2006-2009

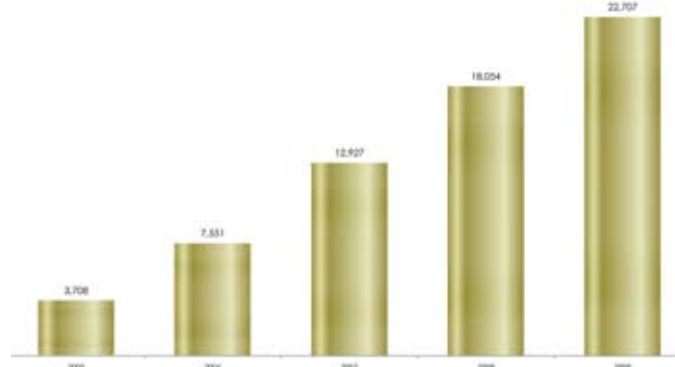


Fuente: Secretaría de Finanzas y Administración del Estado de Puebla.

Mayor número de servidores públicos capacitados

Durante el 2009, se capacitó a 4 mil 653 servidores públicos más que el año anterior.

■ **Servidores públicos beneficiados por los cursos de capacitación**
2005-2009



Fuente: Secretaría de Finanzas y Administración del Estado de Puebla.

Más cursos impartidos en computación básica

En relación con el año anterior, se impartieron 31 cursos más en diversos programas de computación como Word, Excel, Internet, Correo electrónico y Power Point en los 15 Centros Regionales SICOM.

Mejor ubicación nacional del Portal de Gobierno

Puebla está ubicada en 3er lugar a nivel nacional en el Comparativo de Portales Gubernamentales, mejorando 8 posiciones con relación al año pasado.

Mayor número de consultas al Portal de Gobierno

Durante el periodo 2009, se incrementaron en 50% el número de consultas al Portal de Gobierno, con relación al 2008.

Mayor infraestructura informática

Durante el periodo 2009, se incrementaron en 20% el número de bienes informáticos adquiridos, con relación al 2008.

■ **Bienes y servicios dictaminados**
2005-2009

Indicador	2005	2006	2007	2008	2009
Equipo de cómputo	3720	8102	4049	1981	2381
Equipo de telecomunicaciones	131	199	109	57	185
Impresoras	1416	776	446	494	489

Fuente: Secretaría de Finanzas y Administración del Estado de Puebla.

Mayor población capacitada en el uso de las tecnologías

En materia de tecnologías de la información, se capacitaron a 8 mil 224 personas de los municipios en donde se localizan los 15 Centros Regionales SICOM, lo que representa 7% más que en el 2008.

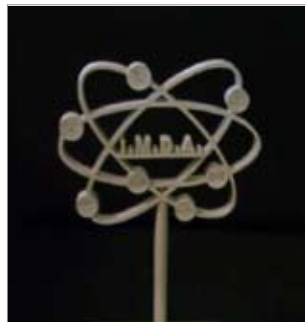
Mayor población con CURP

En el año que se informa, 64 mil 548 habitantes obtuvieron su CURP en los 15 Centros Regionales SICOM, lo que representó un incremento del 5% en comparación con el 2008; garantizando con ello una certeza en la documentación de identidad a la población que vive en el interior del estado.

PRINCIPALES RESULTADOS 2005 - 2009



2005



2006



2007



2008



2009

- **Obtuvimos un premio INNOVA y 7 reconocimientos nacionales IMDA.**

Logro que pone de manifiesto la eficiencia en las acciones de gobierno y ubicó a Puebla en 2008 en el 3er Lugar en la obtención de premios y reconocimientos a nivel nacional.
- **Signamos un convenio nacional enfocado a la profesionalización de los servidores públicos.**

Con el fin de homologar criterios de profesionalización con la Federación y 20 estados de la República, se signó el protocolo de adhesión a la Carta Mexicana de Profesionalización y Servicio Profesional en Gobiernos Locales con el Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (INAFED).
- **Alcanzamos el trámite un millón dentro de los KSU.**

Con el trabajo de 5 años de gobierno en los KSU, se logró realizar el trámite un millón durante el primer mes del año que se informa, con lo cual se refleja la demanda que por parte de los ciudadanos tienen estas oficinas, actualmente se realizaron un millón 362 mil 377 servicios.
- **Ampliamos en 96% la Red Estatal SARE.**

Se amplió a 23 Municipios el Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE) con lo cual se promovió la simplificación de trámites para la apertura de 18 mil 896 empresas de bajo riesgo público en el Estado.
- **Disminuimos los tiempos para la realización de trámites.**

Se redujo de 18 a 4 días en el trámite de Inscripción de Sociedades Mercantiles y en la tramitación de la Inscripción de Escrituras Públicas en Materia de Propiedad para Personas Morales tiene ahora un tiempo de respuesta de 15 días, esto se logró a través de los programas implementados en materia de Mejora Regulatoria.
- **Logramos el 2° lugar nacional en apertura de negocios.**

El Estudio Doing Bussines en México 2009, que realizó el Banco Mundial, ubica a la entidad en el 2° lugar nacional en facilidad para la apertura de empresas, reduciendo el trámite de 42 a 12 días, de esta manera se mejoró el clima de negocios en el estado.
- **Facilitamos la información a las MIPYMES que inician operaciones.**

A través del portal www.gestionempresarial.com.mx se amplió y actualizó constantemente la información que se presenta a todos los micros, pequeños y medianos empresarios que desean aperturar una empresa de bajo riesgo público.
- **Mejoramos la comunicación con la población.**

Ofrecimos mil 465 asistencias en línea mediante una nueva alternativa de mensajería instantánea Chat-Tramit@pue, a través de la cual los ciudadanos conversan en tiempo real con servidores públicos para resolver sus dudas sobre los trámites gubernamentales.

- **Realizamos evaluaciones del desempeño.**

Con el propósito de establecer expectativas claras en la mejora profesional del capital humano en la Administración Pública, se obtuvo información sobre el nivel de desempeño de 357 servidores públicos de mandos directivos adscritos a 13 dependencias y 13 entidades.

- **Impartimos capacitación a servidores públicos.**

Se llevaron a cabo 4 mil 154 eventos de capacitación impartidos por el IAP, CEDAC, CAPYDE y la SEDECAP, para beneficio de 98 mil 101 servidores públicos.

- **Garantizamos la continuidad educativa de los hijos de trabajadores.**

Se han invertido 38 millones 378 mil pesos, en el pago oportuno de becas, en beneficio de 7 mil 326 estudiantes de los diferentes niveles.

- **Optimizamos la consulta del historial laboral de los funcionarios públicos.**

Se realizó la digitalización de 4 millones 399 mil 174 páginas, correspondiente a 98 mil 657 expedientes de los trabajadores al servicio del Gobierno del Estado.

- **Situamos al Portal de Gobierno en el 3^{er} lugar nacional y obtuvimos el reconocimiento como el Portal más Innovador del Sector Público 2009.**

En los últimos 4 años se reorganizó y reestructuró el Portal de Gobierno del Estado por temáticas, se incorporaron nuevos servicios y funcionalidades; se facilitó la consulta de servicios y la habilitación de 191 trámites que se pueden pagar vía Internet 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 69 nodos remotos ubicados en el interior del estado, con capacidad de transmitir voz, datos y video, con un alto nivel de seguridad.

- **Capturamos 4 millones 242 mil 301 actas y digitalizamos 4 millones 2 mil 559 imágenes.**

Se logró la captura en medios magnéticos del 61.29% del acervo histórico y digitalizado el 57.82%, de un total de 6 millones 921 mil 898 actas mismas que comprenden de 1930 al 2009.

- **Creamos el Centro de Atención y Servicios a la Infraestructura Tecnológica (CASIT).**

Tiene como principal objetivo la recepción y solución de incidentes que los usuarios de informática de 5 dependencias y una entidad identifiquen en su interacción con todos los servicios que proporcione la CGTI, como parte de la implementación del marco de trabajo de las mejores prácticas que establece el ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

- **Creamos el Centro de Innovación de Tecnologías de la Información Puebla.**

A través de alianzas estratégicas para realizar programas de penetración de tecnologías de la información, estableciendo vínculos con el Programa de Fomento a la Industria del Software (FISEP), con la SEP el Programa de Vinculación y Desarrollo Académico (PROVYDEA), impactando en los sectores de gobierno, empresarial educativo y de emprendedores.

- **Aperturamos 5 Centros Regionales SICOM.**

En Otlintla, Atlequizayan, Jonotla, Pantepec y Cuetzalan del Progreso para acercar las tecnologías de la información, reducir la brecha digital y combatir el analfabetismo digital, en beneficio de más de 84 mil poblanos y se amplió la cobertura de 10 a 15 municipios.

- **Otorgamos más de un millón 801 mil servicios gratuitos de computación.**

Para combatir el rezago educativo y mejorar la calidad de vida de la población rural, ofrecimos nuevos servicios y herramientas para el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información en los 15 Centros Regionales SICOM.

- **Beneficiamos a 378 mil 652 poblanos del interior del estado, en la obtención de la CURP.**

De manera gratuita se tramitó la CURP a personas que habitan en los municipios en donde se encuentran ubicados los Centros Regionales SICOM, garantizando con ello una certeza en la documentación de identidad de la población.

- **Capacitamos a 2 mil 300 servidores públicos.**

De Zacatlán, Ometepec, Tehuacán, Teziutlán, Libres, Izúcar de Matamoros y Puebla a través de la plataforma de teleaulas que en coordinación con la Secretaría de Desarrollo Rural, se contribuyó a disminuir la brecha digital entre los municipios del interior del estado y la capital poblana.

2.2 Gobierno de resultados

PRINCIPALES LOGROS 2009

Desarrollo del Capital Humano

Puebla fue **cede y coordinador de los talleres regionales de Teledetección, Servidores de Mapas y de Estadística**, en los que se capacitó a 52 servidores públicos de 5 estados de la Región Centro-País.

Planeación

Impulsamos la aplicación de **mejores instrumentos para la política pública**, a través del **"Taller de Matriz de Marco Lógico"** que impartió la Comisión Económica para América Latina (CEPAL) y el Consejo Nacional de Evaluación de la Política Social (CONEVAL).

Seguimiento Periódico a las Acciones de Gobierno

Monitoreamos y evaluamos el cumplimiento de 800 objetivos, 2 mil 873 metas y mil 190 indicadores de los **Programas Operativos Anuales de 76 instituciones públicas**.

Certificación Ciudadana

Logramos un **nivel de confianza del 92% al 97% en la evaluación de los servicios** que ofrece el Gobierno, a través del monitoreo realizado con un muestreo de 8 mil 173 encuestas de opinión.

FIDCENTRO

Coordinamos el Proyecto **"Fortalecimiento de la Infraestructura Tecnológica de la Región Centro-País"**, para los Sistemas Estatales de Información de las 6 entidades federativas que integran la Meso Región.



Desarrollo de los Sistemas de la Información Colegio de Puebla.

ACCIONES Y PROGRESO

RESULTADOS

Información Estadística y Geográfica

En el sector público la importancia de la estadística radica en la necesidad de contar con información sobre las condiciones demográficas, sociales, económicas y naturales de la entidad. Es por ello, que este Gobierno pretende generar una cultura de aplicación eficaz y eficiente de la información, que permita la utilización de ésta, a fin de obtener los elementos para la formulación de políticas gubernamentales adecuadas a las necesidades de la población.

Durante el 2009, se consolidó el proyecto **“Fortalecimiento de los Registros Administrativos”**, cuyo objetivo es la estandarización de procesos y homologación de conceptos y variables utilizados en dichos registros. El inicio de las actividades de esta fase contempló el diseño y aplicación de un cuestionario, para ello, se realizó el **“Taller sobre Técnicas Básicas para Aplicar Cuestionarios”**. La finalidad del cuestionario, aplicado a las dependencias participantes, fue contar con un diagnóstico de los procesos administrativos asociados a un proyecto estadístico y de esta manera, poder emitir propuestas de mejora para la estandarización de dichos procesos.

En el marco del Comité Técnico Especial de Estadística, Geografía e Información (COTEIGEP), el Instituto Poblano de las Mujeres, realizó el proyecto **“Centro Estatal de Datos e Información sobre Casos de Violencia Contra las Mujeres”**, los trabajos del proyecto fueron apoyados por la Comisión de Estadística, en la identificación y acuerdo de uso de clasificadores para las variables e indicadores socioeconómicos que maneja el Centro.

Con el propósito de reconocer los fundamentos conceptuales en la constitución de indicadores en el contexto de un Sistema Regional de Información Estadística y aplicar instrumentos y herramientas básicas para la identificación y definición de indicadores en la gestión gubernamental y en la planeación del desarrollo regional, se realizó el **“Taller Regional de Estadística”** contando con la asistencia de 15 participantes de la Región Centro-País del Consejo Técnico Especial de Estadística, Geografía e Información.

Por otro lado, se presentó en la Comisión de Trabajo de Medio Ambiente, Desarrollo Urbano y Obras Públicas el proyecto denominado **“Estadísticas del Medio Ambiente de la Zona Metropolitana de Puebla-Tlaxcala”** al personal de la Coordinación General de Ecología del Gobierno del Estado de Tlaxcala, con el fin de que formen parte en el proyecto y se cuente con información ambiental actualizada de la zona Puebla-Tlaxcala para la planeación y toma decisiones.

En lo referente al seguimiento de los proyectos de las Comisiones del COTEIGEP, se elaboró y concluyó al interior de la Comisión de Trabajo Estado de Derecho la **“Guía Metodología para la Delimitación Geoestadística de Juntas Auxiliares”** la primera en su tipo a Nivel Nacional; además, se concluyó el cuaderno de la junta auxiliar de San Francisco Totimehuacán del municipio de Puebla, que derivó de dicho proyecto. Dentro de la Comisión de Trabajo de Medio Ambiente, Desarrollo Urbano y Obras Públicas, la SMRN presentó el Sistema Estatal de Información Geográfica Ambiental (SEIGA) que cuenta con información geográfica relevante del sector.



Comisión de Trabajo de Medio Ambiente

Sala de Juntas, SMRN, ciudad de Puebla.

A través de la Comisión de Educación, Cultura y Deporte, se presentó el Sistema de Información Cultural que conforma una colección del patrimonio cultural tangible e intangible del Estado y que permitirá el acceso a bases de datos georreferenciados, catálogos, documentos y fotografías.

En el marco del FIDCENTRO y para habilitar al personal de los estados de la Región Centro-País en la instalación, puesta en operación y administración de un servidor de Datos Espaciales y Datos Estadísticos, se realizó el "**Taller de Servidores de Mapas**", concebido para que los estados de la región puedan integrar sus propios datos y enlazarse a la Red de Información Regional Centro-País (RIR-CP), permitiendo la integración regional y la consulta de datos estatales y regionales.



Taller de Servidores de Mapas

Ciudad de Puebla.

Con la finalidad de impulsar el aprovechamiento y explotación de imágenes satelitales a través de los Sistemas de Información Geográfica se impartió un "**Taller de Teledetección**", dirigido a personal de las 6 entidades del FIDCENTRO; con ello, se pretende actualizar de forma periódica el mosaico de imágenes de satélite de la Región Centro País, las cuales se obtendrán de la Estación de Recepción México de la Constelación Spot (ERMEXS), con una resolución de 2.5 y 10 metros respectivamente. Además, estas imágenes podrán ser utilizadas los estados para otro tipo de trabajos en materia de planeación o toma de decisiones en los ámbitos estatal y municipal.

El COTEIGEP con la finalidad de brindar un mejor servicio y acercar información de interés a la población en general realizó acciones tales como mejorar su página de internet y estandarizarlo con el portal del Gobierno del Estado, junto con el Instituto de Catastro del Estado de Puebla implementaron la Estación Digital para Consulta de Datos Geográficos y Estadísticos, la cual consiste en un módulo multimedia interactivo concentrador de un banco de datos electrónico, mientras que para el fortalecimiento de su estructura diseñó, elaboró y puso en operación el Sistema de Comisiones (SISCO), mismo que permite durante sus reuniones, elaborar en línea el acta respectiva mejorando el proceso de toma de decisiones.



Estación Digital para Consulta de Datos Geográficos y Estadísticos

Secretaría de Finanzas y Administración del Estado de Puebla.

Planeación

Se actualizó con la información correspondiente al año 2009, el Sistema de Información de Programas y Servicios Institucionales (SIPROS). En este proceso participaron un total de 88 dependencias y entidades tanto federales como estatales las que incluyeron un total de mil 340 programas y servicios divididos en los 5 ejes del Plan Estatal de Desarrollo.

La firma de 128 instrumentos jurídicos interinstitucionales de diversa índole por un monto total de 6 mil 260 millones 992 mil 499 pesos, beneficiaron a la entidad, al ser recursos destinados a obras y acciones. Del monto total, mil 830 millones 467 mil 151 pesos corresponden a aportaciones del Gobierno del Estado, 4 mil 15 millones 309 mil 237 pesos a la Federación, 410 millones 216 mil 110 pesos a los municipios y más de 5 millones de pesos a otras fuentes de financiamiento.

Con la finalidad de potencializar los recursos productivos y económicos del estado de Puebla, se actualizaron 7 Programas de Desarrollo Regional que permitirán la integración de proyectos estratégicos que se adapten a las circunstancias políticas y sociales que se presenten en la entidad.

Por ello, se organizaron 14 reuniones microrregionales en las cuales se identificaron las acciones que se han realizado durante la presente administración, lo cual, permitió conocer el impacto que ha existido en beneficio de la sociedad; de la misma manera, se priorizaron obras que se continuarán realizando en cada una de las zonas en el estado.

Por otro lado, se elaboró una 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. Para lo cual, se estableció una metodología prospectiva que promovió el crecimiento económico de sus habitantes.



Integración de Subcomité Microregional de Planeación

Unidad Habitacional Geo Villas, ciudad de Puebla.

A través de estos procesos de planeación, se establecieron los mecanismos para la inversión de los sectores sociales a fin de diversificar las actividades productivas, generar más empleos y elevar los ingresos de los habitantes así como activar el mercado regional.

El Instituto de Evaluación y Medición de Marginación y Pobreza (IEMMP) en coordinación con la Secretaría de Desarrollo Social (SDS), desarrollaron un proyecto de investigación para hacer un **“Diagnóstico Actual de la Situación Alimentaria en Puebla”** con aplicación en 11 municipios que registran los índices de rezago social más altos en la entidad.

Con apoyo de prestadores de prácticas profesionales de la Carrera de Economía de la Universidad de las Américas, se desarrolló un Proyecto de Investigación para revalorar la Canasta Alimentaria en el Estado de Puebla, para el periodo 2006-2008, cuyos resultados se publicaron en la página web del IEMMP, con el título **“La Canasta Alimentaria 2008 de Puebla. Una investigación sobre la Pobreza Alimentaria”**.

En el marco del COTEIGEP y con el apoyo de la Comisión Económica para América Latina (CEPAL), el Consejo Nacional de Evaluación de la Política Social (CONEVAL), se realizó un **“Curso-Taller sobre Matriz del Marco Lógico y sus Indicadores como Herramienta para la Evaluación de Resultados”**, en el que participaron 45 funcionarios de 7 dependencias del Gobierno del Estado.



Curso-Taller sobre Matriz del Marco Lógico y sus Indicadores como Herramienta para la Evaluación de Resultados

Salón Verde del edificio Carolino de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

Por otro lado, se realizaron 4 conferencias magistrales: *“El Impacto de la Pobreza en Épocas de Crisis”* y *“La Medición de la Pobreza en el Estado de Puebla”* impartidas por Ramón Montes Barreto, Director General del IEMMP; *“Bienestar Social”* Formas de Medición del Bienestar Social, impartida por Mariano Rojas Herrera, miembro del Sistema Nacional de Investigadores CONACYT; *“Pobreza Femenina”*, impartida por Laura García Monsreal, funcionaria del INEGI, con la finalidad de que los servidores públicos del Gobierno y profesores universitarios conozcan sobre medición e impactos de la pobreza.

Se rediseñó y adaptó con base al CONEVAL, la metodología para la Evaluación de Programas de Desarrollo Social, en específico para consistencia y resultados, cuyo objetivo es conocer la capacidad organizacional y de gestión de esos programas, misma que se aplicó en 2 programas sociales: en el *“Programa de Alfabetización Municipal”* y en el *“Programa de Vivienda Estatal”*.

El IEMMP en coordinación con el Instituto Estatal de Educación para los Adultos (IEEA), desarrolló el proyecto para la evaluación de satisfacción de usuarios del *“Programa de Alfabetización Municipal”*, mismo que se aplicó a alfabetizados y autoridades municipales en 12 municipios de la entidad, con los resultados obtenidos las autoridades municipales y el IEEA podrán conocer los impactos y las mejoras que requiere dicho programa.

Se instituyó la Estrategia de Atención a Municipios Prioritarios (MAP), misma que se sometió a consideración del Subcomité Especial de Desarrollo Social del COPLADEP, siendo sus principales propósitos: contar con una mayor cobertura de agua potable y alcantarillado, disminuir el déficit en electricidad y de viviendas con piso de tierra, contribuir en el abatimiento del analfabetismo, fomentar la actividad productiva para mejoramiento del ingreso y bajar la marginación y el rezago social.

Evaluación

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, si no también la capacidad de medirlos.

Fue presentada en Sesión Plenaria del Comité de Planeación para el Desarrollo del Estado de Puebla, la Evaluación de Cumplimiento y Avances de Metas de los Programas Sectoriales derivados del Plan Estatal de Desarrollo 2005-2011. Con ello, se dio cumplimiento al acuerdo de la Sesión Plenaria del 7 de julio de 2008, en la que instruyó el C. Gobernador del Estado, coordinar los trabajos correspondientes para llevar a cabo la evaluación de los Programas Sectoriales de la Administración Pública Estatal 2005-2011, a partir de los avances en las metas anuales conforme a los indicadores correspondientes.

A través del Sistema Estatal de Evaluación (SEVAL) se evaluó y se dio seguimiento a los programas operativos anuales de 18 dependencias y 61 entidades que integran la Administración Pública Estatal. Dicha evaluación contempla la medición del grado de eficacia en el cumplimiento de los compromisos operativos establecidos para el año, de cada una de las 417 unidades responsables que integran las dependencias y entidades.

El *“Programa de Certificación Ciudadana”* integra métodos de investigación para obtener la opinión de los usuarios de los servicios que proporciona el Gobierno del Estado, respecto al grado de calidad y satisfacción generada con los mismos; a partir de lo cual se obtiene un índice, que es una calificación global que indica la situación particular de cada servicio.

En tal sentido, se aplicaron 8 mil 173 encuestas de salida a usuarios de servicios públicos, en las cuales participaron ciudadanos comunes, empresarios, estudiantes, contratistas, beneficiarios de programas de apoyo social, adultos mayores, migrantes, personas vulnerables, usuarios de servicios médicos, jóvenes en busca de oportunidades de trabajo y personas necesitadas de asesoría jurídica, de ellos, el 52% fueron mujeres y el 48% hombres. El resultado de los estudios realizados tuvieron un nivel de confianza del 92% al 97% y un margen de error de ± 5 .

Adicionalmente, se instrumentaron 2 métodos que aportaron información complementaria sobre los servicios evaluados: 80 estudios de usuario simulado cuya observación directa y a detalle de las instalaciones de gobierno y de la atención recibida, implicó cuidar el factor sorpresa; y 462 encuestas a servidores públicos, que reflejaron la situación del entorno laboral y de los aspectos internos del servicio.

Durante el 2009, se realizaron 36 evaluaciones a servicios estatales otorgados por dependencias y entidades en los sectores Educativo; Finanzas y Administración; Gobernación; Salud; Seguridad Social; Desarrollo Rural; Procuración de Justicia y Ciudadana; Seguridad Pública; Desarrollo Económico; Cultura y Comunicaciones y Transportes.

De los 36 servicios evaluados, 18 presentaron índices de buena calidad y satisfacción ciudadana, destacando como dimensiones con mejor calificación la percepción de honestidad en la prestación del servicio, el trato equitativo a los usuarios, la atención al ciudadano, y el apego a los requisitos establecidos para realizar los trámites.

■ Servicios Públicos con Buena Calidad y Satisfacción Ciudadana

2009

Servicio Evaluado	Dependencia o Entidad
Casa del Abue	Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia
Asesoría, creación y apoyo empresarial	Secretaría de Desarrollo Económico
Laboratorios de análisis clínicos	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla
Gestión de citas urgentes ante los Consulados Norteamericanos en México, para la obtención de visas	Comisión Estatal para la Atención del Migrante Poblano
Inscripción, revalidación o ampliación de especialidad en el listado de contratistas calificados y laboratorios de pruebas de calidad	Secretaría de Desarrollo, Evaluación y Control de la Administración Pública
Inscripción	Instituto Tecnológico Superior de Libres
Inscripción Reinscripción	Instituto Tecnológico Superior de Atlixco
Bolsa de trabajo	Instituto Poblano de la Juventud
Subsidio a viudas, jubilados y pensionados permanentemente, adultos en plenitud y personas con capacidades diferentes	Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla
Inspección de medidas preventivas contra incendios	
Análisis y diagnóstico de la documentación de personal para el ingreso a la Empresa de Seguridad Privada	Secretaría de Seguridad Pública
Entrada en días gratuitos al Museo "Santa Rosa"	
Entrada en días gratuitos al Museo "Erasto Cortés"	Secretaría de Cultura
Asesoría jurídica del defensor social	Procuraduría del Ciudadano
Registro en el padrón de pequeños contribuyentes de la Secretaría de Finanzas y Administración	Secretaría de Finanzas y Administración
Cobro por concepto de peaje a usuarios de la autopista "Payuca"	Carreteras de Cuota Puebla
Pago de cuotas de inscripción	Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla

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

Avances

Más **dependencias involucradas en la evaluación** de servicios

Con el diseño e implementación de metodologías de evaluación de los servicios que proporciona la Administración Pública Estatal, se logró pasar de 2 dependencias interesadas en conocer la situación de sus servicios en el 2005, a involucrar a las 18 dependencias en el 2009.

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

La confiabilidad de los estudios de opinión realizados para evaluar los servicios públicos del Gobierno del Estado, se incrementaron en 17% al crecer de 79% a 96% con respecto al año anterior.

Más **instancias públicas** homologan el uso de datos espaciales fundamentales

Con la transferencia del Paquete Básico de Información Geográfica a la Secretaría de Economía, Delegación Puebla, se amplió a los 3 niveles de gobierno el manejo de información geográfica y estadística.

PRINCIPALES RESULTADOS 2005 - 2009



2005



2006



2007



2008



2009

- 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.

- 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 que permitirán alcanzar un desarrollo socio-económico con mayor equilibrio sectorial.

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

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 340 programas y servicios y cuenta con la participación de 88 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 lo cual se traduce en un mayor beneficio para la Entidad.

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

Para medir el nivel de calidad y satisfacción percibidos por los usuarios respecto a los servicios públicos prioritarios del Gobierno del Estado, motivando con ello la participación de 32 mil 507 ciudadanos en la evaluación de los servicios más importantes.

2.3 Gobierno honesto y transparente

PRINCIPALES LOGROS 2009

Nuevas Opciones de Servicio	Ofrecimos a la ciudadanía la opción de interponer recursos de revisión a través del Módulo de Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla (MAIPEP).
Premio Nacional en Contraloría Social	Puebla obtuvo el Primer lugar en la categoría <i>“Evaluación de la Innovación de los Procesos de Contraloría Social”</i> .
Transparencia	Creamos el Primer Diplomado en Transparencia y Acceso a la Información Pública , para dar a conocer el entorno jurídico y político de la transparencia.
Fortalecimiento en los Espacios Informativos	Presentamos el <i>“Programa de Televisión Sociedad Transparente”</i> , Primero en el País sobre temas de transparencia y acceso a la información.
Promoción sobre el Acceso a la Información	Realizamos la Cuarta Semana de Transparencia: revalorando el acceso a la información , en la que participaron 485 personas.

“La transparencia es una herramienta fundamental para lograr una justicia pronta, imparcial, completa y gratuita”
RAFAEL COELLO

4
SEMANA DE TRANSPARENCIA REVALORANDO EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Octubre 20. Tribunal Superior de Justicia del Estado de Puebla, Aula Magna José María Lafragua. 5 Ote. No. 9 Col. Centro
 16:30 hrs. Registro
 18:00 hrs. Conferencia Magistral, Rafael Coello
 19:00 hrs. Presentación Revista “Sociedad Transparente”

Octubre 21. UPAEP, Sala Sor Juana Inés de la Cruz. 21 Sur No. 1103 Col. Santiago
 9:30 hrs. Registro
 10:00 hrs. Conferencia Magistral, Miguel Carbonell

Octubre 22. Libre de Derecho, Aula Magna. 13 Ote. No. 5 Col. Centro
 9:30 hrs. Registro
 10:00 hrs. Conferencia Magistral, Juan Francisco Escobedo
 Entrega de constancias

Entrada libre
 Informes www.caip.org.mx/4semana o al teléfono 777 11 11

Transparencia y acceso a la información pública, un derecho para la población.

ACCIONES Y PROGRESO

RESULTADOS

Es compromiso del Gobierno del Estado promover acciones que obedezcan a una estrategia para transparentar sus decisiones, así como combatir la corrupción.

Derivado de esta expectativa, se radicaron 106 expedientes de responsabilidad administrativa contra servidores públicos, de los cuales 61 se encuentran concluidos, 36 en proceso de investigación y 9 en formal procedimiento.

Se ejecutaron 43 sanciones a 33 servidores públicos 22 hombres y 11 mujeres; 11 inhabilitaciones para desempeñar empleos, cargos o comisiones en el servicio público, 9 suspensiones del cargo sin goce de sueldo; 6 sanciones económicas; 2 restituciones de lo obtenido indebidamente; sanciones económicas y restituciones que suman 8 millones 804 mil 679 pesos con 84 centavos; así como 4 amonestaciones privadas y 11 amonestaciones públicas.

■ Sanciones a servidores públicos

2009

Sanciones	Cantidad
TOTAL	43
Inhabilitaciones para desempeñar empleos, cargos o comisiones en el servicio público.	11
Suspensiones del cargo sin goce de sueldo	9
Sanciones económicas	6
Restituciones de lo obtenido indebidamente	2
Amonestaciones privadas	4
Amonestaciones públicas	11

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

Como resultado de la imposición de sanciones por responsabilidad administrativa, se participó en varios medios de impugnación, es por eso, que se atendieron 12 recursos de revocación, 21 juicios de amparo y 14 amparos en revisión.

Para el Gobierno del Estado es prioritario no contratar, seleccionar, nombrar o designar a quien por mandato de ley se encuentra inhabilitado para ingresar al servicio público o impedido para contratar obra pública, bienes o servicios, por lo que se revisaron 22 mil 463 casos de la no existencia de dicho impedimento para ingresar al servicio público.

De la misma manera, se revisaron 876 casos de la no existencia de inhabilitación de 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.

El procedimiento de inconformidad es una prerrogativa legal que tienen los ciudadanos de combatir aquellos actos de autoridad que a su consideración violentan sus derechos y garantías en los procesos de adquisición, arrendamientos, servicios, obra pública y servicios. Por tanto, fueron atendidos y resueltos 10 procedimientos de inconformidad en materia de adquisiciones, arrendamientos, servicios, obra pública y servicios relacionados con la misma.

Dando seguimiento a los compromisos establecidos en el Convenio de Colaboración para la Prevención y Combate a la Corrupción que se firmó con 52 universidades poblanas, del cual emana el **“Programa de las Brigadas Anticorrupción”**, en el año que se informa, se sumaron 8 universidades más, para participar con

las funciones de vigilancia y combate a la corrupción, con lo que se logró la intervención de 16 mil 529 ciudadanos en la evaluación de los servicios que les fueron prestados, gracias a la participación de 82 brigadistas en 40 módulos instalados en las principales dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal.



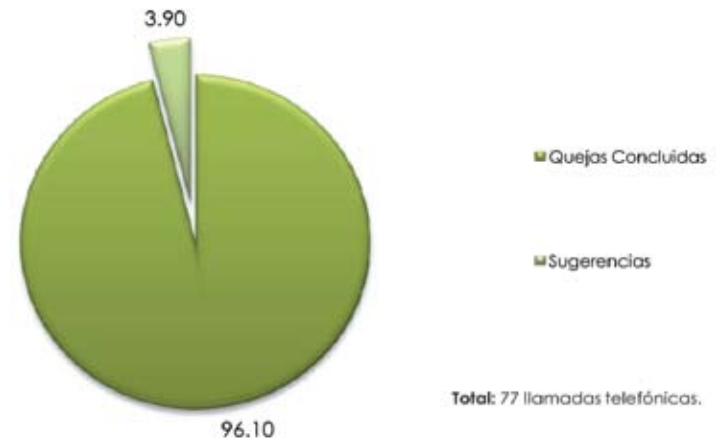
Brigadas Anticorrupción

Brigadistas universitarios. Centro de Convenciones Puebla.

Como una labor de orientación y atención a la ciudadanía, así como el fortalecimiento de la cultura de la denuncia y el combate a la corrupción, el servicio telefónico 01800-5613-598 atendió 74 quejas y 3 orientaciones y sugerencias, canalizándolas a las diversas instancias de Gobierno, sin que exista una sola en trámite.

Ante la importancia que reviste la necesidad de que los actos de autoridad se ajusten al principio de legalidad, se contribuyó al mejoramiento y actualización de diversas normas jurídicas que rigen su funcionamiento, así como al análisis e integración de los instrumentos legales en que se generan derechos y obligaciones al Gobierno del Estado.

■ Servicio telefónico 01 800, quejas atendidas
2009
(Porcentaje)



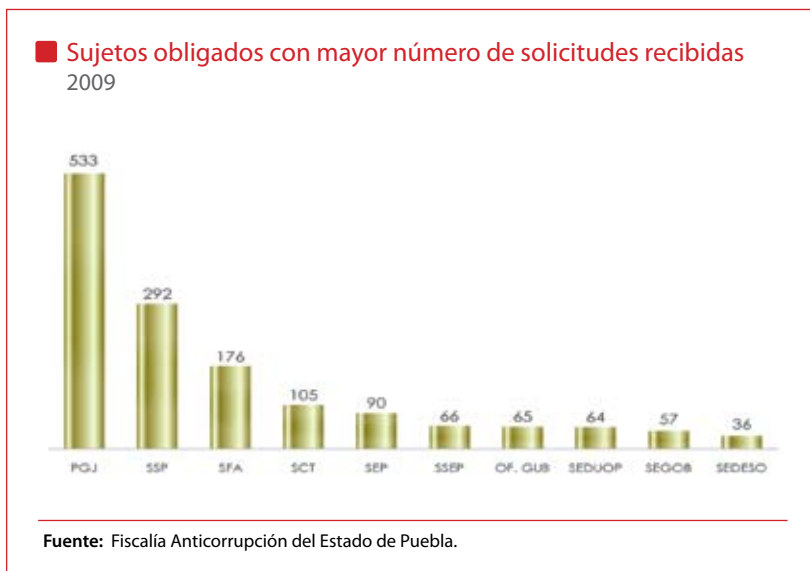
Fuente: Secretaría de Gobernación del Estado de Puebla.

De tal forma, se revisaron y analizaron 12 anteproyectos de iniciativas de reforma, modificación o adición de leyes para su trámite subsiguiente y 903 revisiones a instrumentos jurídicos, en los que se verificó que los derechos y obligaciones que consignan se encontraran apegados a la normatividad que los regula.

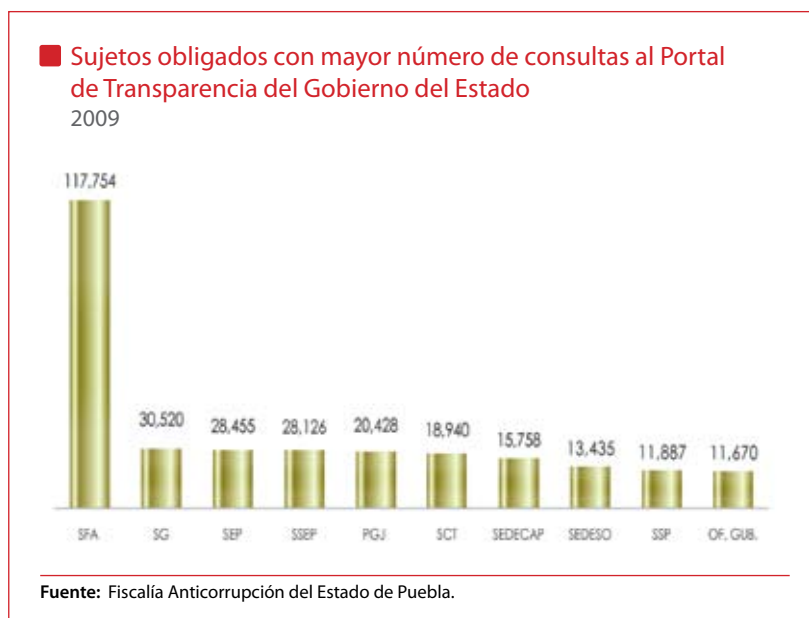
Para dar cumplimiento con lo previsto en la Ley en la materia de transparencia, en tiempo y forma, se puso a disposición de los ciudadanos a través del Módulo de Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla (MAIPEP), la opción correspondiente a la interposición de recursos de revisión.

Con la finalidad de mantener actualizados a los servidores públicos que manejan el MAIPEP, se realizaron 56 reuniones de trabajo y se capacitaron a 784 funcionarios estatales, de los cuales 380 fueron mujeres y 404 fueron hombres.

En materia de acceso a la información, se recibieron mil 909 solicitudes, de las cuales se atendieron mil 141, lo que representó un 59.7%; el 40.3% restante se encuentra en trámite cumpliendo con los términos establecidos por la Ley.



El Gobierno del Estado en continuidad con el compromiso de poner a disposición de la población información veraz y oportuna respecto de las acciones que por mandato de Ley le corresponden, ha modernizado y mejorado la información publicada dentro del sitio de Transparencia del Gobierno del Estado. Derivado de lo anterior, se incrementaron las consultas a dicho sitio en 55% con relación al año anterior. Dentro de este periodo se reportaron 489 mil 635 consultas que junto con las acumuladas a partir del 17 de febrero de 2006 dan un total de un millón 639 mil 808 consultas.



El Mural de Transparencia es una alternativa para cumplir con las obligaciones que señala el artículo 9 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado; consistente en publicar a través de carpetas o folders, las XIV fracciones del artículo mencionado; principalmente en los ayuntamientos que no tienen Internet, o que no cuentan con los recursos tanto económicos como técnicos para operar en forma electrónica su información.

Actualmente son 22 ayuntamientos que tienen Mural de Transparencia, entre los que se encuentran: Chichiquila, Chilchotla, Chalchicomula de Sesma, Cuapiaxtla de Madero, Cuyoaco, Cuautinchán, Felipe Ángeles, Jonotla, Libres, Ocoatepec, Olintla,

Oriental, Quimixtlán, San Juan Atenco, San Martín Texmelucan, San Pedro Cholula, Soltepec, Tehuacán, Tlachichuca, Tlaola, Xochitlán de Vicente Suárez y Zautla.

Dentro del ámbito municipal se llevaron a cabo 49 reuniones a fin de impartir capacitaciones, suscribir convenios y actualizar a funcionarios en materia de transparencia y acceso a la información. En estas reuniones se contó con la asistencia de mil 308 servidores municipales de los cuales 848 fueron hombres y 460 fueron mujeres.

Se firmó el Convenio de coordinación entre el Ejecutivo Federal y el Ejecutivo Estatal, para impulsar el desarrollo de las acciones de difusión, capacitación, prevención y atención en materia de delitos electorales y responsabilidades administrativas de los servidores públicos, durante el proceso electoral federal 2009.

En cumplimiento al mismo, se capacitó en materia de blindaje electoral, a 6 mil 256 ciudadanos, de los cuales 3 mil 130 fueron hombres y 3 mil 126 fueron mujeres. En estos eventos destacó la asistencia de servidores públicos federales, estatales y municipales.

En el marco de la coordinación interinstitucional en la gira de trabajo denominada *“Transparencia y Blindaje Electoral”*, la cual consistió en 8 reuniones regionales al interior del estado, participaron más de 520 servidores públicos municipales, se impartieron los temas de transparencia y acceso a la información pública y se promovió el *“Programa de Brigadas Universitarias”*, así como la firma del Convenio de Combate a la Corrupción. Derivado de esta gira de trabajo, 20 ayuntamientos participaron en la firma de dicho convenio.

Durante el año que se informa, la supervisión y vigilancia de los recursos federales asignados para obras, acciones y proyectos se vio fortalecida con la capacitación a 4 mil 697 beneficiarios, de los cuales 2 mil 865 fueron mujeres y mil 832 fueron hombres, de un total de 2 mil 487 comités, por otro lado, se suscribieron 9 programas

de trabajo con dependencias federales para dar continuidad a las supervisiones de las obras, acciones y proyectos del Estado.

Se fortaleció la supervisión y vigilancia de los recursos asignados a los municipios de la entidad, con la capacitación en Contraloría Social de 5 mil 90 integrantes, mil 453 mujeres y 3 mil 637 hombres, de 2 mil 307 comités de obra, así también fueron capacitados 5 mil 680 integrantes, mil 37 mujeres y 4 mil 643 hombres de 213 Comités de Planeación para el Desarrollo Municipal (COPLADEMUN).

En 26 reuniones regionales de la Comisión de Contralores Estado-Municipios, se capacitó a los 217 contralores municipales; adicionalmente, el Gobierno del Estado participó en 5 reuniones de la Comisión Permanente de Contralores Estados-Federación, con el objeto de eficientar el ejercicio de la función pública en materia de desarrollo administrativo y evaluación de los programas sociales.

A propuesta de la Comisión Regional de Contralores Centro-Golfo-Istmo, integrada por los estados: Puebla, Tlaxcala, Hidalgo, Oaxaca y Veracruz, la Comisión Permanente de Contralores Estado-Federación y la Secretaría de la Función Pública, organizaron por primera vez en la historia el *“Premio Nacional de Contraloría Social 2009”*, mismo que tiene la finalidad de reconocer públicamente las acciones de los Comités de Contraloría Social, así como los procesos de innovación que llevan a cabo las organizaciones de la sociedad civil y los ciudadanos en general.

En este sentido, estudiantes de la Licenciatura en Ciencias Políticas y Administración Pública de la Universidad Iberoamericana Puebla, obtuvieron el Primer Lugar en la categoría *“Evaluación de la Innovación de los Procesos de Contraloría Social”* con el tema *“Centro de formación de las Contralorías Sociales”*, el cual tiene por objeto capacitar y orientar a la sociedad civil para que forme parte de las contralorías sociales en sus municipios.



Ganadoras del Premio Nacional de Contraloría Social 2009, Ednaly López, Mariel Rodríguez y Atenas Sánchez

Universidad Iberoamericana, ciudad de Puebla.

Favorecer a las niñas y a los niños en las etapas de educación preescolar y primaria, a las familias de escasos recursos, a las personas de edad avanzada y de capacidades diferentes con una alimentación nutritiva y de alimentos básicos, para combatir la desnutrición es el objetivo de los programas del Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia.

Para la verificación de su cumplimiento se aplicaron 9 mil 534 encuestas a beneficiarios, 8 mil 474 mujeres y mil 60 hombres, controlando y garantizando la correcta aplicación de los **“Programas de Nutrición Escolar”** (PRONUTRE), del **“Programa Alimentario Básico Asistencial”** (PROABA) y del **“Programa Estratégico de Alimentación Inicial”** (PREALI).

Para poder contar con la certeza de que los recursos fueron aplicados en cumplimiento a los planes y programas establecidos para el beneficio de la población, se realizaron 814 revisiones a dependencias, entidades y municipios del Estado, comprendiendo un monto auditado de 22 mil 450 millones 653 mil pesos de los cuales 15 mil 983 millones 721 mil pesos corresponden a gasto corriente y 6 mil 466 millones 932 mil pesos a gasto de inversión.

Auditorías y revisiones efectuadas a gasto corriente y de inversión

2009
(Miles de pesos)

Concepto	Cantidad	Nº de Obras/ Acciones	Monto Auditado
Total	814	4,663	22,450,653
Gasto Corriente			
Auditorías	39	N/A	860,224
Revisiones	355	N/A	15,123,497
Gasto de Inversión			
Auditorías	54	561	2,394,591
Revisiones	366	4,102	4,072,341

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

Dichas revisiones incluyen 9 mil 914 millones 872 mil pesos, correspondientes a 55 entidades dictaminadas por auditores externos conforme a los principios de auditoría generalmente aceptados y con base a los lineamientos emitidos por el Órgano Superior de Fiscalización del Honorable Congreso del Estado.

Con el propósito de vigilar el incremento lícito del patrimonio de los servidores públicos, se recibieron más de 8 mil declaraciones de situación patrimonial, en 835 casos se impusieron multas por extemporaneidad, por un total de 231 mil 324 pesos.

Toda vez que el combate a la corrupción es una de las prioridades de este Gobierno, se fortaleció la promoción de los valores, tanto al interior de la Administración Pública del Estado, como a los ciudadanos en general, a través de la edición del libro *“Por una Puebla sin Corrupción”*, es una herramienta que permite a cualquier lector conocer y transmitir los valores universales, mismos que deben regir en el actuar de todos los individuos y que son de gran utilidad para lograr la sana convivencia y progreso de la sociedad.

Con la finalidad de que amplíen los canales de participación ciudadana, en el fomento de la cultura de la denuncia y faciliten la presentación de quejas ante las instancias de gobierno, se distribuyeron en diversos puntos del Estado 850 mil dípticos, con información de la Fiscalía Anticorrupción para presentar quejas y denuncias en contra de los servidores públicos del Gobierno del Estado. En este mismo sentido se distribuyeron y colocaron 470 carteles con la leyenda: **“DI NO A LA CORRUPCIÓN”**, en las diversas dependencias del Gobierno del Estado.

Por otra parte, la Fiscalía Anticorrupción entregó calcomanías para la rotulación de vehículos oficiales entre otros con el número de atención 24 hrs. del día, con la finalidad de que el ciudadano denuncie o reporte el mal uso de los mismos.

En este mismo sentido se continuó con el *“Programa de Presentación de Quejas y Denuncias”* a través de las Unidades Móviles de la Fiscalía Anticorrupción, se realizaron 360 visitas a las dependencias y entidades del Estado que prestan servicios al público, con la finalidad de que el usuario presente en el momento de los hechos su respectiva queja.

Para contribuir a la formación de una ciudadanía cada vez más participativa e informada, se realizaron 79 acciones de capacitación que incluyen cursos, talleres, foros y conferencias en materia de transparencia y acceso a la información, en los cuales participaron grupos de diferentes sectores sociales en el Estado, acciones con las que se beneficiaron a 4 mil 300 personas.



Población mejor informada

Universidad Tecnológica de Puebla.

Con la finalidad de vigilar el cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla y, emitir recomendaciones a los servidores públicos para que den cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 9 de la citada Ley, a través del Sistema de Evaluación a Sujetos Obligados se dio seguimiento al cumplimiento de las obligaciones de transparencia de manera bimestral a 84 Sujetos Obligados, realizando 504 supervisiones a páginas de transparencia.

Además, se realizaron 6 reuniones de trabajo con las Sujetos Obligados del gobierno estatal para darles a conocer el Sistema, con la finalidad de que ellos mismos se autoevalúen y tengan la posibilidad de mejorar la calidad de la información que por ley debe estar a disposición de los ciudadanos. En dichas reuniones participaron representantes de 71 Sujetos Obligados y 85 servidores públicos.



Presentación del Sistema de Evaluación a Sujetos Obligados

Comisión para el Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla.

Las publicaciones son un importante medio para la promoción y difusión además de fomentar la cultura de la transparencia y el acceso a la información en los ciudadanos por lo que con el apoyo de los medios de comunicación de prensa escrita, se publicaron 171 artículos con temas de interés ciudadano en la materia.

Por primera vez en Puebla con la iniciativa de la Comisión de Acceso a la Información Pública (CAIP), en coordinación interinstitucional con la Benemérita Universidad Autónoma de

Puebla, se puso en marcha el Primer Diplomado en Transparencia y Acceso a la Información Pública, cuyo objetivo es que los participantes conozcan el entorno jurídico y político del ejercicio de la transparencia y el acceso a la información pública.

Asimismo, se presentó el **“Programa de Televisión Sociedad Transparente”** que entró al aire en el Canal 26, constituyéndose éste en el primer programa que a nivel nacional se enfoca a tratar temas de transparencia y acceso a la información. Se llevaron a cabo 31 emisiones del programa en donde se realizaron 133 entrevistas sobre temas relacionados con la transparencia y el acceso a la información, a funcionarios públicos, académicos y políticos tanto locales como a nivel nacional.

De la misma manera, entró en operación el Centro de Atención Telefónica CAIP el cual permite una interacción directa y permanente con la ciudadanía de manera sencilla y sin costo para el usuario ya que cuenta con una lada 01 800.

Se llevó a cabo el **“II Foro sobre Legislación Archivística: La Transparencia a través de la Administración Documental”** el cual se realizó con la colaboración interinstitucional del Comité de Archivos y Biblioteca del H. Congreso del Estado, El Instituto de Estudios Judiciales “Magistrado José María Corte y Juárez del H. Tribunal Superior de Justicia”, la Casa de la Cultura Jurídica “Ministro Ernesto Solís López” de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, el Archivo General del Estado de Puebla, la CAIP, El Archivo general Municipal del H. Ayuntamiento de Puebla y el Archivo Universitario de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, al evento asistieron más de 140 personas.

Se realizó la **“Cuarta Semana de Transparencia: Revalorando el Acceso a la Información”**, teniendo como sedes el Aula Magna José María Lafragua, del Honorable Tribunal Superior de Justicia del Estado de Puebla, la Sala Sor Juana Inés de la Cruz, de la Universidad Popular

Autónoma del Estado de Puebla y el Aula Magna, de la Escuela Libre de Derecho; con la participación de destacados ponentes en materia de transparencia y acceso a la información a nivel nacional, evento al que asistieron 485 personas.



Cuarta Semana de Transparencia: Revalorando el Acceso a la Información

Aula Magna de la Escuela Libre de Derecho, ciudad de Puebla.

En el marco de dicho evento se realizó la presentación del primer número de la revista *“Sociedad Transparente: es tiempo de preguntar”* cuya publicación será trimestral con un tiraje de 5 mil ejemplares.

Con la finalidad de realizar trabajos conjuntos a favor de la transparencia en Puebla, se firmaron 7 convenios de colaboración interinstitucional entre la CAIP y los ayuntamientos: San Martín Texmelucan, Puebla, Atlixco y San Pedro Cholula, con el Sistema de Comunicaciones del Estado, La Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, la Escuela Libre de Derecho.

Se resolvieron 41 recursos de revisión interpuestos por los ciudadanos contra los Sujetos Obligados de la Administración Pública Estatal, el 76% de las resoluciones dictadas, a favor del recurrente, el 12% fueron desechados por no cumplir con los requisitos de Ley, en el 7% de los casos no se entró al estudio de los recursos porque no encuadró en las hipótesis para su procedencia o porque el Sujeto Obligado entregó la información solicitada y solamente el 5% de dichos recursos fueron confirmados.

En 2009, se recibieron un 104% más recursos que en 2006, y un 41% más que en 2008.

El porcentaje de solicitudes de información realizadas a los Sujetos Obligados de la Administración Pública Estatal que se convirtieron en Recursos de Revisión fue del 2.64%.

■ Recursos de revisión por tipo de resolución

2006-2009
(Recursos resueltos)

Tipo de resolución	2006	2007	2008	2009	Acumulado
Total	19	29	25	41	114
Revocados	7	13	15	31	66
Confirmados	1	2	4	2	9
Sobresidos	7	3	3	3	16
Desechados	4	11	3	5	23

Fuente: Comisión para el Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla.

Lo anterior implica mayor conocimiento de la población respecto a la utilización del recurso de revisión como medio de impugnación, lo cual se ha logrado a través de las acciones de capacitación y difusión que se han llevado a cabo.

Avances

Mayor número de **solicitudes de acceso a la información pública**

Durante 2009, se incrementó en 70% el número de solicitudes recibidas en el Módulo de Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla (MAIPEP) con relación al ejercicio anterior.

Mayor **cobertura en la revisión** de los recursos públicos

En el ejercicio 2009, se incrementó en 19% el monto revisado con las auditorías practicadas a los recursos públicos en relación al ejercicio anterior.

Mayor número de **consultas al sitio de transparencia**

Se incrementó en 55% el número de consultas recibidas en el sitio de transparencia, con relación al ejercicio anterior.

Mayor **participación ciudadana** en las funciones de vigilancia y combate a la corrupción

Se incrementó 150% la participación de ciudadanos en el “Programa Brigadas Anticorrupción”, conformado por estudiantes que realizan su servicio social, en módulos instalados en las principales áreas de prestación de servicios públicos.

Mayor **capacitación en contraloría social** de los programas sociales federales

La capacitación a beneficiarios de programas sociales al interior del Estado, se incrementó en 100% en comparación al año anterior, capacitando así a 4 mil 697 beneficiarios.

Más **evaluaciones a estados financieros dictaminados** por auditores externos

Se detectaron 77% menos observaciones en las evaluaciones a los estados financieros dictaminados en comparación al año anterior, lo que representa mayor control, eficiencia y transparencia en el manejo de los recursos de las dependencias y entidades.

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

El porcentaje de recursos de revisión resueltos por año, aumentó un punto porcentual en el 2009 con respecto al 2008, año en el que se resolvieron el 86.20% del total de los recursos que se encontraban en proceso de sustanciación; en el 2009 fue del 87.23%.

■ Recursos de revisión

2006-2009
(Porcentaje)

	2006	2007	2008	2009
Total	82.6	116	86.2	87.23
Recursos resueltos	19	29	25	41
Recursos recibidos	23	25	29	47

Fuente: Comisión para el Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla.

PRINCIPALES RESULTADOS 2005 - 2009



2005



2006



2007



2008



2009

- 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.
- Expedimos, publicamos y difundimos el Código de Ética para los servidores públicos.**

Se estableció con ello un parámetro de actuación del quehacer gubernamental, buscando en todo momento lograr en los servidores públicos una sólida cultura de servicio y gran compromiso con las acciones que cotidianamente se realizan para beneficio de la sociedad.
- Sancionamos a 231 servidores públicos de la Administración Pública Estatal.**

En respuesta a la exigencia ciudadana por un gobierno más honesto y eficiente en la sanción de conductas ilegales de los servidores públicos, se impusieron diversas sanciones que van desde la amonestación privada o pública hasta la inhabilitación.
- Pusimos en marcha el Módulo de Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla (MAIPEP).**

A efecto de facilitar al solicitante el ejercicio del derecho de acceso a la información.
- Coordinamos la puesta en marcha del sitio de transparencia del Gobierno del Estado.**

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 9 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla. A la fecha se han recibido un millón 639 mil 808 consultas.
- Implementamos en el MAIPEP.**

La interposición del Recurso de Revisión, cumpliendo así con las reformas a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla.
- Capacitamos a más de 46 mil ciudadanos de 10 mil 15 comités en el Estado y de 215 COPLADEMUN.**

Con las acciones de capacitación de contraloría social a beneficiarios e integrantes de los comités de obra, así como a los integrantes de los comités de Planeación para el Desarrollo Municipal, reafirmamos nuestro compromiso de transparentar la correcta aplicación de los recursos asignados a las obras del Ramo 33.
- Verificamos 11 mil 272 obras al interior del Estado a través desde los beneficiarios.**

Mediante la Contraloría Social, se ha logrado la participación activa de los ciudadanos beneficiarios para la supervisión y vigilancia de las obras que se ejecutan en nuestra entidad.

- **Logramos la participación de 47 mil 16 beneficiarios de los Programas del SEDIF en la evaluación de los mismos.**

Con estas acciones se contribuye a mejorar la nutrición de las niñas y de los niños, dando como resultado mayor aprendizaje y mejor funcionamiento de los programas del SEDIF, por lo que se refrenda el compromiso de esta administración para tener una mejor nutrición y calidad de vida de los poblanos.

- **Capacitamos en materia de Contraloría Social a 7 mil 149 servidores públicos de los tres niveles de gobierno y ciudadanos.**

Con estas acciones fortalecemos la corresponsabilidad del gobernante y servidores públicos, hacia los beneficiarios, organizaciones de la sociedad civil y ciudadanos en el sentido de informar, responder, explicar, justificar y dar cuentas de sus actos y decisiones en el desempeño de la función pública.

- **Auditamos 95 mil 908 millones 810 mil pesos en 39 mil 271 obras y acciones.**

Se transparentó la aplicación de los recursos a través de 9 mil revisiones a dependencias, entidades y municipios del estado, fortaleciendo con esto las acciones de vigilancia en el ejercicio del gasto.

- **Capacitamos a más de 23 mil 600 personas.**

Con el objeto de mantener a la sociedad informada en la manera de ejercer el derecho de acceso a la información de forma responsable, se impartieron 361 talleres, cursos y conferencias en materia de transparencia y acceso a la información.

- **Creamos espacios informativos.**

Para fortalecer los espacios informativos en materia de transparencia, inició el "Programa de Televisión Sociedad Transparente" que entró al aire por Canal 26.

- **Firmamos 18 convenios de colaboración interinstitucional con diferentes órganos de los sectores público, privado y educativo.**

Entre ellos destacan los firmados con la Secretaría de Educación Pública, La Suprema Corte de Justicia de Puebla, El Tribunal Electoral, La BUAP, La Universidad Iberoamericana, El Tecnológico de Monterrey, y en el presente año con los ayuntamientos de Puebla, San Martín Texmelucan, San Pedro Cholula y de Atlixco, el SICOM, la UPAEP y La Escuela Libre de Derecho. Lo que permitió crear lazos interinstitucionales para establecer estrategias de trabajo conjuntas entre el gobierno y los organismos de los diferentes sectores sociales.

- **Realizamos 4 Semanas de Transparencia.**

Para difundir el derecho de acceso a la información y su ejercicio responsable se llevaron a cabo eventos masivos con los que se vieron beneficiadas de manera directa un promedio de 4 mil 600 personas.

- **Resolvimos 114 recursos de revisión.**

Se resolvieron el 92% de los recursos interpuestos contra los Sujetos Obligados de la Administración Pública Estatal; de los cuales el 58% fueron a favor del recurrente, lo cual crea confianza y credibilidad en los ciudadanos.

2.4 Participación social

PRINCIPALES LOGROS 2009

Atención Ciudadana

Efectuamos 54 **Jornadas de Atención Ciudadana** para acercar los servicios que ofrece el gobierno, en beneficio de 55 mil 510 ciudadanos en el estado.

Programa Promotores Sociales

Invertimos 17 millones de pesos, mediante la operación del *"Programa de Promotores Sociales"*, con el que se integran los Comités de Desarrollo Social en la entidad.

Proyección Internacional

Transmitimos, por primera vez a Estados Unidos de América, el programa de entretenimiento *"Vive Mejor"*, a través del Canal 26 de SICOM.

Campañas Sociales

Difundimos 338 campañas informativas y sociales, para dar a conocer las obras y servicios que el gobierno realizó en beneficio de la población.

Información para las Regiones del Estado

Consolidamos el Sistema de Información Gubernamental Avances (SIGA), con el reparto de 300 mil ejemplares en las 7 regiones del estado.



Participación de la población en las decisiones de Gobierno.

ACCIONES Y PROGRESO

RESULTADOS

La participación social, implica promover y apoyar la creación de mecanismos y redes de comunicación comunitaria, promoviendo la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, para atender las necesidades de todas las personas que conforman la sociedad. Por lo que es conveniente trabajar en coordinación con las organizaciones sociales, con el fin de atender las necesidades de la sociedad.

Con el fin de que la población tenga un fácil y mejor acceso a los servicios que ofrecen tanto las dependencias como las entidades que conforman el Gobierno del Estado, se realizaron 54 Jornadas de Atención Ciudadana, de las cuales, 47 fueron regionales y 7 metropolitanas, se ofrecieron 80 mil 967 servicios para beneficio de 55 mil 510 personas; previo a ello, se realizaron 55 reuniones con autoridades municipales y auxiliares para preparar y dar a conocer dichas jornadas.

A través de 85 mil 620 documentos generales, se dieron a conocer a los ciudadanos los servicios que ofrecieron las dependencias y entidades estatales durante las Jornadas de Atención Ciudadana.

Como resultado de la firma de Convenios de Colaboración para la Atención y Seguimiento de Peticiones de Naturaleza No jurídica, ante las instancias de gobierno competentes, se atendieron 10 mil 510 peticiones ciudadanas, con la finalidad de fortalecer la capacidad de gestión con los ayuntamientos municipales y establecer un vínculo entre gobierno y población.

En seguimiento al *“Programa Especial Gratuito de Registros Extemporáneos para Personas Mayores de 18 Años”* que se firmó con municipios del estado, se tramitaron de manera gratuita 2 mil 854 registros de menores, mil 444 matrimonios, mil 22 registros extemporáneos, 926 correcciones de actas por la vía administrativa y 4 mil 197 solicitudes de la Clave Única de Registro de Población (CURP).

Por otra parte, para lograr que la población se involucre en las políticas públicas y tengan un mayor acercamiento con las autoridades gubernamentales, se crearon 30 Consejos y un Comité de Participación Ciudadana, quienes fungen como estructuras de participación dinámicas, integradas por 130 ciudadanos de diferentes regiones del estado.

Asimismo, la participación de la sociedad fue evidente en los municipios: Zacapoaxtla, Atlixco, Chalchicomula de Sesma, Cuautinchan, Huehuetla, Chichiquila, Libres y Puebla, al llevarse a cabo 8 Foros de Participación Ciudadana, con la asistencia de 5 mil 540 personas, a quienes se les impartieron temas como: *“Factores de Riesgo en la Adolescencia”*; *“Der echos de los Niños y las Niñas”*; *“Las Causas y Efectos de la Violencia Hacia las Mujeres”*, este último foro, se reforzó con las ponencias tituladas: *“Planificación Familiar”* y *“Violencia Hacia las Mujeres”*.



XVI Foro Regional "Los Derechos de los Niños y las Niñas"

Atlixco, Puebla.

Se realizaron 68 reuniones de índole religioso con la participación de funcionarios federales, estatales y municipales, así como integrantes de diversas asociaciones y agrupaciones religiosas de la entidad, en las que se garantizó la conciliación de intereses en un marco de respeto y tolerancia entre los grupos, para beneficio de 6 mil 800 personas.

De manera adicional, se proporcionaron 312 asesorías de diversa índole a dirigentes, pastores, líderes y congregantes de las diferentes agrupaciones religiosas en el estado, permitiendo que las instituciones de los gobiernos estatal, municipal y federal, den una respuesta oportuna a las diversas quejas o peticiones para beneficio de 5 mil 928 personas.

Una forma de manifestar la participación ciudadana es a través de las Organizaciones No Gubernamentales (ONG'S); en ese sentido, se incorporaron 52 nuevas organizaciones al Padrón Estatal de ONG'S, que agrupan 260 integrantes, a quienes se les otorgaron 125 asesorías para atender asuntos para beneficio de sus comunidades.

En diferentes municipios del estado, se realizaron 35 mesas de trabajo, en las que participaron autoridades municipales; auxiliares; jueces de paz; inspectores comunitarios; y agentes subalternos del ministerio público, con el fin de encontrar soluciones a la problemática de su entorno social.

Es necesario redoblar esfuerzos y mejorar los mecanismos para elevar la continuidad y acercamiento en la participación ciudadana, con el fin de darle seguimiento al desarrollo democrático, social y cultural de la población que lo requiera.

Se integraron 8 mil 278 Comités de Desarrollo Social (CODESOS) en el estado como una forma de organización para analizar las obras de mayor prioridad en la comunidad; se destacaron las siguientes regiones con la participación de los habitantes con el Gobierno del Estado: Angelópolis con 3 mil 32; Mixteca con 651; Sierra Nororiental con mil 30; Sierra Norte con mil 196; Tehuacán y Sierra Negra con 775; Valle de Atlixco y Matamoros con 553 y Valle de Serdán con mil 41.



Conformación de Comités de Desarrollo Social

Amozoc, Puebla.

Con la operación del **“Programa de Promotores Sociales”**, se ejercieron 17 millones de pesos, en el cual, participaron mil 450 jóvenes quienes fomentaron la integración de los CODESOS en las comunidades de la entidad; a su vez, realizaron la supervisión y verificación de los diversos programas que opera el Gobierno del Estado a través de la Secretaría de Desarrollo Social.



Trabajo en campo de promotores sociales

Zacatlán, Puebla.

De esta manera, el Gobierno del Estado verifica que los ciudadanos tengan mejores opciones de infraestructura y sus comunidades.

Acerca de la experiencia migratoria de Puebla se puede mencionar que es un hecho relativamente reciente, pero que tiende a incrementarse año con año. Actualmente, el estado se ubica en la 7° posición en cuanto a la población emigrante a los Estados Unidos de América.

Por ello, y ante la constante demanda de la población migrante poblana para tener espacios que estimulen el vínculo de comunicación con sus raíces culturales y su familia en el estado de Puebla, SICOM Televisión transmitió por primera vez a la Unión Americana, el programa de entretenimiento **“Vive Mejor”**; a través de Canal Sur México que se transmite por DIREC TV Más.

Es así como la propuesta de SICOM Televisión, busca cubrir las necesidades comunicativas de producción y contenido, tendientes a incluir a los diferentes grupos sociales.

Los contenidos televisivos y radiofónicos de SICOM han facilitado el cumplimiento de nuestra misión institucional al incluir a grupos minoritarios, tradicionalmente marginados de los medios de comunicación.

Para dar apoyo a un sector de la población que más lo necesita, en el año que se informa, transmitimos una nueva campaña de prevención y control de la influenza tanto en español como en lenguas indígenas a través de la Red de Radiodifusoras SICOM.

Por otra parte, el programa infantil de televisión **“El Callejón”**, realizó 2 documentales en lengua Nahuatl, mismos que recibieron el reconocimiento y certificación de la UNICEF Internacional al ser considerados herramientas de formación y difusión de valores.



Apoyo a indígenas

Niños indígenas, Cuetzálán del Progreso.

Con estas acciones seguiremos trabajando en la creación y difusión de programas que apoyen la educación, la cultura y las tradiciones de las comunidades indígenas del estado.

Abrir espacios para que los diversos sectores sociales se asesoren, gestionen, administren, supervisen y den seguimiento a los asuntos de interés ciudadanos, ha sido una prioridad de este gobierno.

Durante el 2009, recibimos más de 33 mil solicitudes de gestiones o asesorías en temas relacionados con el autoempleo, finanzas, asuntos jurídicos, negocios, psicología, agricultura, equidad, trámites y servicios

públicos, a través de la barra radiofónica *“SICOM, tú voz”*, que se transmite en las 8 estaciones de SICOM Radio y en la que participaron diversas dependencias y entidades del Gobierno del Estado.

El Gobierno del Estado trabaja y difunde las acciones que realiza para beneficio de los poblanos, a través de estrategias de alto impacto para fortalecer lazos de aceptación, reconocimiento y participación de la sociedad.

En el periodo 2008-2009, se produjeron 338 campañas informativas y sociales para radio y televisión, lo que permitió que la población beneficiaria se informara y participara de estas acciones.

Se consolidó el Sistema de Información Gubernamental Avances (SIGA), con el reparto de 300 mil ejemplares impresos, así como en sus producciones para radio y televisión, su formato presenta de forma clara y útil los resultados, las acciones y los beneficios de las acciones de esta administración.

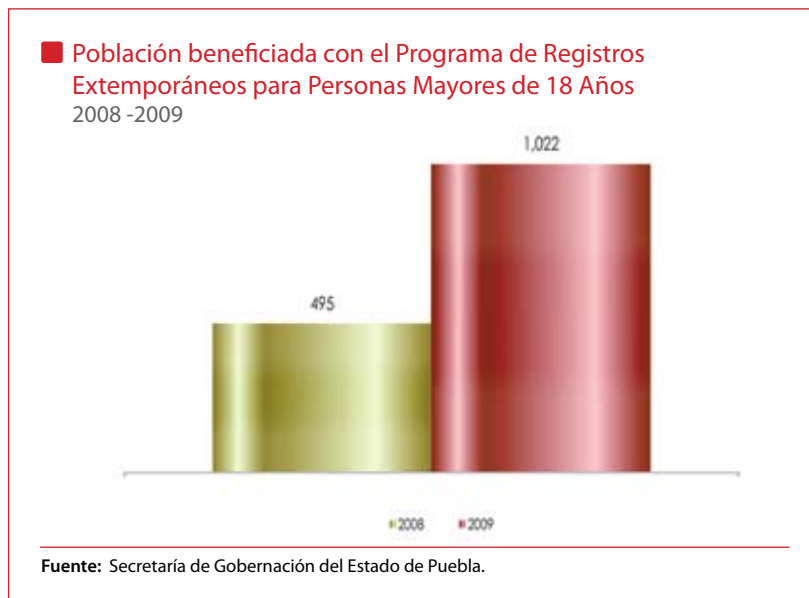
Mediante la Dirección General de Comunicación Social, el Gobierno del Estado, en cumplimiento a su tarea técnica-normativa, proporcionó 55 asesorías en validación de imagen y producción de piezas de comunicación para unificar la imagen de gobierno y lograr que la población conozca, de primera mano, las acciones gubernamentales.

La comunicación gubernamental es crucial para informar a los ciudadanos sobre las obras, programas y acciones cotidianas que realiza el gobierno para beneficio de todos los poblanos.

Avances

Más registros extemporáneos a la población de escasos recursos

Se dio continuidad al Convenio de Colaboración para la Realización del “Programa de Registros Extemporáneos para Personas Mayores de 18 Años”, lo que permitió un incremento del 106.46% en el número de registros extemporáneos, pasando de 495 registros en el año anterior a mil 22 en el presente año.



Mayor cobertura en la expedición de la Clave Única de Registro de Población (CURP)

Se amplió la cobertura en la expedición de la CURP, pasando de 6 mil 500 expediciones a 4 mil 197 en el año actual, lo que significa que un mayor número de personas ya cuentan con su CURP.

Mayor producción de radio en lenguas indígenas

La transmisión de programas de radio en lenguas indígenas se incrementó de mil 80 a mil 200 horas, en relación con el año anterior.

Mayor producción en campañas informativas y sociales

La producción de piezas de comunicación para los diferentes medios de comunicación aumentó en un 78% en relación con el año 2008, al llegar a 338 campañas informativas y sociales.

PRINCIPALES RESULTADOS 2005 - 2009



2005



2006



2007



2008



2009

- Realizamos 261 jornadas de atención ciudadana en el estado.**

Para otorgar a la población los servicios que ofrecen las dependencias estatales, se realizaron jornadas regionales, metropolitanas y segregadas, para beneficio de 488 mil 101 personas de todo el territorio poblaro.
- 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 cobertura en 202 municipios del estado.
- Creamos 231 Consejos de Participación Ciudadana.**

Con la finalidad de proporcionar a la sociedad los medios necesarios para expresar sus opiniones y fomentar la participación activa en la solución de los problemas de su entorno, se incrementó en 14.93% la creación de estos consejos en relación al año anterior.
- 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, incorporó programación en Náhuatl, Totonaco, Popoloca, Nahuá y Mazateco, para el beneficio de una población indígena de más de 200 mil personas.
- Conformamos 23 mil 165 Comités de Desarrollo Social (CODESOS).**

En donde se promueve la participación social de la población en las comunidades con mayor rezago en el estado.
- 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.
- Transmitimos a Estados Unidos el programa de televisión "Vive Mejor".**

Para ofrecer a la comunidad migrante espacios que estimulen el vínculo de comunicación con sus raíces culturales, se transmite a través del Canal 26 de SICOM y Canal Sur con sede en Miami Florida, el programa "Vive Mejor" que llega a los 2 millones 500 mil poblanos radicados en toda la Unión Americana.

- **Movilizamos a más de 5 mil personas hacia sitios seguros en época de huracanes.**

A través de la Campaña de Prevención de Desastres que se transmitió por la Red de Radiodifusoras SICOM, tanto en español como en lenguas indígenas, ayudamos a mantener a la población informada para realizar los respectivos traslados.

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

La penetración en las modalidades de radio, televisión e impresión permitieron que el 68% de la población conociera, a través del SIGA, los logros y actividades del gobierno.

- **Difundimos 748 producciones en las modalidades de radio, televisión e Internet.**

Realizamos 748 producciones de radio y televisión con el objetivo de difundir las actividades gubernamentales en toda la entidad.

- **Creamos el primer Manual de Imagen de Comunicación para las dependencias y entidades de gobierno.**

Supervisamos y guiamos la producción de piezas de comunicación en todas las dependencias y entidades, para así comunicar, de manera ordenada y profesional, los programas y acciones gubernamentales.

- **Creamos y 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, sitio que alcanzó más de 20 millones de visitas.

- **Realizamos 3 Coloquios Entremedios.**

Como una nueva forma de conmemorar el Día de la Libertad de Expresión y consolidar la nueva relación con los medios de comunicación, se realizaron 3 ediciones del Coloquio Entremedios. Una visión de la comunicación desde los propios medios, con la participación de periodistas locales y nacionales.
