



**Actualización del Programa
Institucional de la Secretaría
de la Contraloría**

2011 ● 2017

www.puebla.gob.mx

ÍNDICE

1. Presentación	3
2. Misión y Visión	4
3. Modelo del Sistema Estatal de Planeación Democrática	5
4. Alineación a la Actualización del Plan Estatal de Desarrollo 2011-2017	6
5. Diagnóstico	8
6. Objetivos, estrategias y líneas de acción	12
7. Indicadores	18

PRESENTACIÓN



Para el Gobierno del Estado de Puebla, es prioridad el compromiso de trabajar por un Gobierno honesto y al servicio de la gente, consolidando una gestión administrativa abierta, transparente, incluyente, honesta y con una clara vocación de rendición de cuentas, tal y como lo establece el Plan Estatal de Desarrollo 2011-2017.

Bajo ese tenor y obedeciendo las directrices marcadas por el citado Plan Estatal, la Secretaría de la Contraloría promueve el adecuado ejercicio de los recursos públicos del Gobierno del Estado de Puebla, con un enfoque preventivo que fomenta una administración eficiente, eficaz, transparente y honesta, a través de mecanismos de control, supervisión permanente y evaluación de la gestión pública en beneficio de la sociedad.

Por lo anterior, se establecen objetivos claros enfocados a brindar resultados en torno a:

- Impulsar un Gobierno abierto, facilitador del acceso a la información y promotor de la transparencia focalizada.
- Promover la participación ciudadana a través de esquemas de Contraloría Social de Nueva Generación en temas socialmente sensibles.
- Fortalecer con un enfoque preventivo la rendición de cuentas, el uso transparente de recursos y el combate a la corrupción.

ALEJANDRO TORRES PALMER
SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA

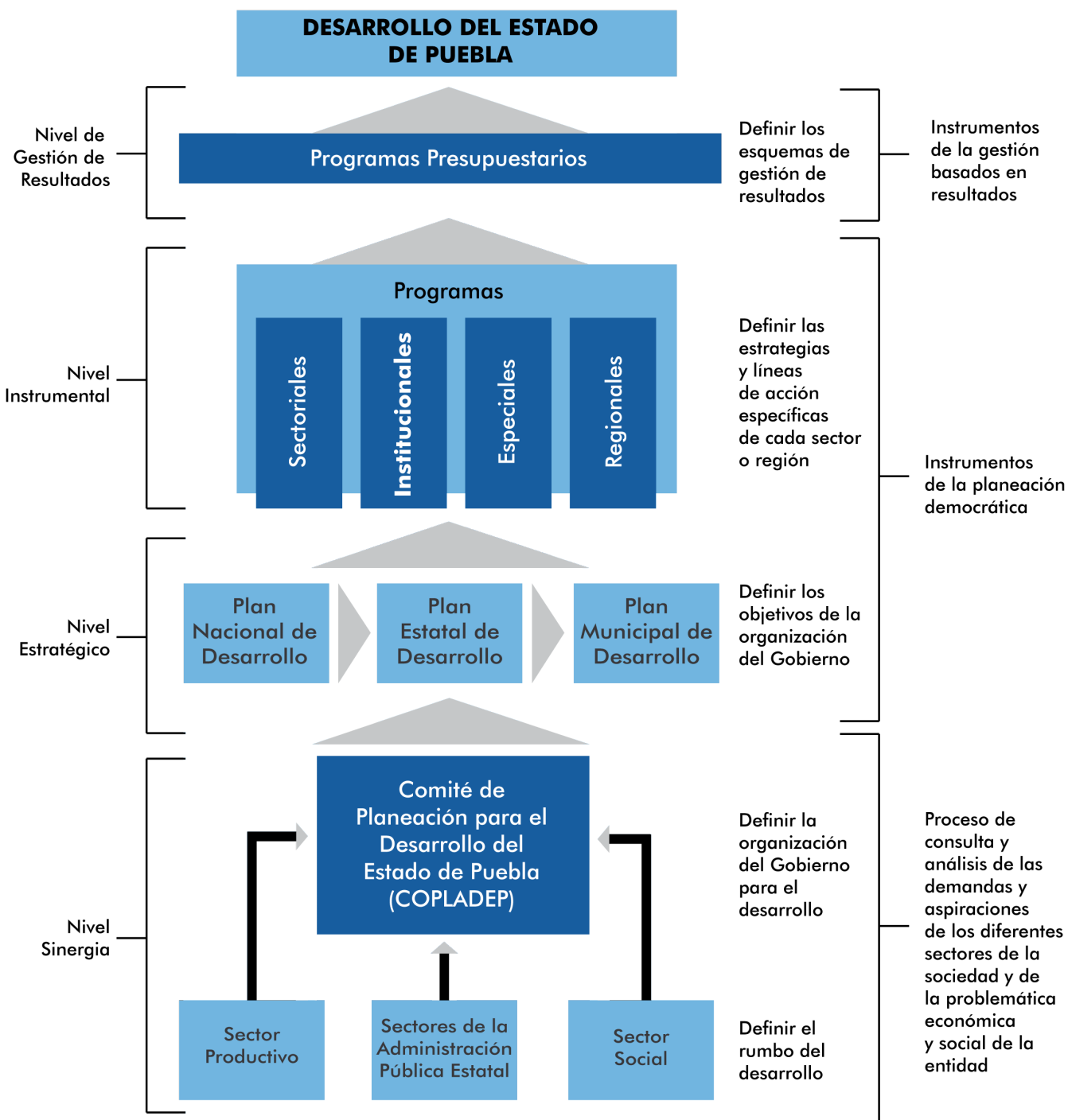
MISIÓN

Garantizar a la sociedad el adecuado ejercicio de los recursos públicos del Gobierno del Estado de Puebla, con acciones preventivas apegadas a la legalidad, promoviendo una administración eficiente, eficaz, transparente, honesta y orientada a la rendición de cuentas, a través de mecanismos de coordinación, evaluación, control, supervisión y modernización de la gestión pública.

VISIÓN

Constituirse en una institución moderna al servicio de la ciudadanía poblana, garante de la aplicación eficaz y eficiente de los recursos públicos, y del desempeño transparente, honesto y apegado a la legalidad, de los servidores públicos del Estado.

MODELO DEL SISTEMA ESTATAL DE PLANEACIÓN DEMOCRÁTICA



ALINEACIÓN A LA ACTUALIZACIÓN DEL PLAN ESTATAL DE DESARROLLO 2011-2017



EJE:

3 GOBIERNO HONESTO Y AL SERVICIO DE LA GENTE

CAPÍTULO:

3.3 CERO TOLERANCIA A LA CORRUPCIÓN

OBJETIVOS

1 Innovar esquemas de participación ciudadana en temas socialmente sensibles.

2 Impulsar un gobierno abierto que facilite el acceso a la información, promueva la transparencia focalizada y fortalezca la rendición de cuentas.

3 Prevenir y combatir la corrupción en la administración pública estatal a fin de contribuir en el cumplimiento de las obligaciones de las y los servidores públicos y en el manejo transparente y eficiente de los recursos públicos.

4 Instrumentar un sistema integral de evaluación basado en resultados que contribuya a la mejora de la gestión.

DIAGNÓSTICO

En el Plan Estatal de Desarrollo 2011-2017, se definió como eje rector, la transformación hacia un “Gobierno Honesto y al Servicio de la Gente”, para lo cual, la Secretaría de la Contraloría, bajo el principio de “Cero Tolerancia a la Corrupción”, ha orientado sus acciones al logro de cuatro objetivos fundamentales: innovar en esquemas de participación ciudadana; impulsar un gobierno abierto que promueva la transparencia y el acceso a la información; fortalecer las acciones de control orientadas a prevenir y combatir la corrupción; así como instrumentar un sistema integral de evaluación que contribuya a la mejora de la gestión.

Durante los primeros tres años de la presente administración, se fortaleció la participación y vigilancia ciudadana en las acciones de gobierno, a través de la capacitación a 34 mil 127 personas en temas de Contraloría Social y la realización de 28 mil 189 verificaciones a 26 programas sociales y obras públicas, en colaboración con los beneficiarios; con lo que se logró sentar las bases de una Contraloría Social de Nueva Generación, la cual busca evolucionar de un simple medio de denuncia, a un mecanismo efectivo de colaboración y corresponsabilidad entre gobierno y sociedad.

Además, se apoyó en la integración de 168 Comités de Contraloría Social para la supervisión de 661 obras y acciones a realizar con recursos del Fondo de





Desastres Naturales (FONDEN), en 31 municipios con Declaratoria del Desastre Natural debido a la tormenta tropical “Manuel” y el huracán “Ingrid”, así como en la conformación de 53 Comités para vigilar la calidad de los servicios de Salud en 30 Hospitales Integrales, 14 Hospitales Generales y 3 de Alta Especialidad.

Por primera vez en Puebla, se diseñó el paquete lúdico Poblanojitos, orientado a la formación de la población infantil y juvenil en los valores fundamentales de Contraloría Social, el cual se implementó en 35 escuelas públicas en las que se capacitó a mil 186 adultos en la aplicación de este material didáctico y se contó con la participación de 12 mil 477 niñas y niños.

En materia de transparencia y acceso a la información pública, el Gobierno del Estado mejoró su calificación en todas las métricas realizadas por los organismos especializados en el tema.

Destaca la publicación de una nueva Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, diseñada en colaboración con el Poder Legislativo, cuyo contenido vanguardista llevó al estado de Puebla a pasar del lugar 27 al 4, según el Índice del Derecho de Acceso a la Información en México (IDAIM). Para cumplir con las disposiciones de la nueva ley, se capacitó a la totalidad de los Sujetos Obligados del Poder Ejecutivo.

Avance en métricas de transparencia 2010-2013

ORGANISMO EVALUADOR	NOMBRE DE LA MÉTRICA	LUGAR / CALIFICACIÓN		LOGROS		AVANCE / POSICIONES
		2010	2011	2012	2013	
	Índice de Derecho de Acceso a la Información en México (IDAIM)	27	--	4	--	23 ↑
		25		5		20 ↑
	Índice de Transparencia y Disponibilidad Fiscal	22	19	7	3	4 ↑
	Índice de Información Presupuestal Estatal	48.84	57.44	2	2	22 ↑
	Evaluación de la Información pública de oficio (CAIP)	Dep. 53.6	Dep. 90.12	Dep. 91.98	Dep. 92.46	38.86 ↑
		Ent. 39.81	Ent. 91.81	Ent. 83.89	Ent. 92.88	53.07 ↑

a/ El IMCO reporta la calificación en puntos. En el índice 2012, señala que Puebla avanzó 22 posiciones.
Fuente: Secretaría de la Contraloría.

Con la finalidad de publicar información actualizada y de mayor calidad para facilitar la toma de decisiones a la ciudadanía, se reestructuró la sección de transparencia del sitio web del Gobierno del Estado, integrando dos nuevos apartados: Información Socialmente Útil y Gobierno Abierto. Con más de 5 millones 231 mil visitas, en tres años se superó en 120 por ciento el total de visitas recibidas durante los seis años de la administración anterior, lo que significa una mayor interacción de la sociedad con el gobierno, a través de medios electrónicos.

En materia de acceso a la información, se respondieron de manera satisfactoria el 96.81 por ciento de las 13 mil 752 solicitudes y sólo en el 3.19 por ciento de los casos se presentaron inconformidades con la respuesta. Cada año este porcentaje de inconformidades se ha reducido, toda vez que en 2011 fue del 5.6 por ciento.

Como resultado de las acciones de vigilancia y control de los recursos patrimoniales del Estado, se verificó la correcta aplicación de 74 mil 86 millones de pesos en obras y acciones realizadas en beneficio de los poblanos, a través de 693 auditorías practicadas, -353 a gasto corriente y 340 a gasto de inversión-, en dependencias, entidades y municipios.

Además, para reforzar las funciones preventivas de supervisión a gasto de inversión, se realizaron 2 mil 244 pruebas de calidad a 223 obras y se dio seguimiento a 661 obras terminadas para identificar posibles incumplimientos. En el caso de identificar vicios ocultos, se suspendió el registro de las empresas en el listado de contratistas, hasta cumplir con la corrección de los mismos.

Con el objetivo de identificar e inhibir actos de corrupción, se implementó el Programa Ciudadano Encubierto, logrando la detención, en coordinación con la Procuraduría General de Justicia, de 34 servidores públicos y 2 particulares en usurpación de funciones. Asimismo, se recibieron y atendieron 4 mil 944 quejas y denuncias, que resultaron en la substanciación de 720 procedimientos de determinación de responsabilidades y la emisión de 315 resoluciones sancionatorias.

De igual forma, como parte de los mecanismos de control y prevención, se realizó el registro y seguimiento de 18 mil 896 declaraciones anuales patrimoniales de los servidores públicos y se expidieron 102 mil 858 constancias de no inhabilitado, garantizando que las personas que aspiraban a desempeñar un empleo,

cargo o comisión en la administración pública o que participaron en los procesos de adjudicación, no estuvieran legalmente impedidas.

Finalmente, se evaluó la calidad de 239 trámites y servicios estatales a través de la aplicación de más de 33 mil encuestas a usuarios, las cuales permitieron identificar áreas de oportunidad, derivando en la implementación de acciones de mejora de la gestión por parte de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal.

Asimismo, se adaptó el Sistema Estatal de Evaluación a la metodología del Presupuesto basado en Resultados (PbR), con el propósito de verificar el cumplimiento de los indicadores y actividades de los programas presupuestarios de las dependencias y entidades. Estas acciones han contribuido a la institucionalización de una cultura de la evaluación al interior de la Administración Pública Estatal.

Si bien ha habido avances significativos en cuanto a la integración y capacitación a Comités de Contraloría Social, es necesario seguir impulsando la participación informada, activa y propositiva de la ciudadanía, a fin de contribuir a transparentar la gestión pública y combatir la corrupción.

En este sentido, se sentarán las bases de una política estatal de Gobierno Abierto, la cual considera como estrategias, abrir y compartir la información; promover una constante conversación con los ciudadanos para escuchar lo que ellos opinan y, tomar decisiones basadas en sus necesidades, haciendo uso de las nuevas tecnologías para lograrlo.

Asimismo, se continuarán implementando acciones en materia de transparencia y acceso a la información, considerando las nuevas disposiciones señaladas en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados, publicada el 25 de noviembre de 2013, para ello, se capacitará y asesorará al 100 por ciento de los Sujetos Obligados del Ejecutivo Estatal.

Respecto a los mecanismos de control y vigilancia, se fortalecerá el enfoque preventivo en la realización de auditorías, evaluaciones, inspecciones, revisiones y supervisiones, a fin de asegurar el estricto cumplimiento de la normatividad aplicable y reducir la vulnerabilidad en procesos de revisión de órganos federales. La meta es cumplir al 100 por ciento con el Programa Anual de Auditorías definido en cada ejercicio, a fin de auditar la

mayor parte de los recursos ejercidos en obras de gran impacto social.

De igual forma, se consolidará el proceso de retroalimentación a la evaluación de la gestión de los programas presupuestarios, trámites y servicios estatales, para dar a conocer oportunamente a las dependencias y entidades, los resultados obtenidos, las observaciones y recomendaciones que les permitan incrementar la efectividad del proceso de planeación y programación de sus actividades, objetivos y metas; tomar mejores decisiones e implementar acciones de mejora en beneficio de los ciudadanos.

OBJETIVOS, ESTRATEGIAS Y LÍNEAS DE ACCIÓN



1 Promover acciones coordinadas de innovación en materia de participación ciudadana, transparencia y acceso a la información de las dependencias y entidades del Gobierno del Estado para consolidar un Gobierno Abierto que rinda cuentas.

2 Combatir frontalmente las prácticas de corrupción, promoviendo mecanismos de control, seguimiento y prevención que permitan vigilar el adecuado ejercicio de los recursos públicos de una manera ágil y oportuna.

3 Evaluar el cumplimiento de las actividades e indicadores de gestión de los Programas Presupuestarios de las dependencias y entidades, así como la calidad de los trámites y servicios, a fin de identificar áreas de oportunidad para la implementación de mejoras.

OBJETIVOS

OBJETIVO 1: Promover acciones coordinadas de innovación en materia de participación ciudadana, transparencia y acceso a la información de las dependencias y entidades del Gobierno del Estado para consolidar un Gobierno Abierto que rinda cuentas.

Estrategia 1.1

Fortalecer la participación de la sociedad en acciones de vigilancia, seguimiento y evaluación de políticas públicas.

Líneas de acción

1.1.1. Capacitar y asesorar a la población en general, a la sociedad organizada y a los servidores públicos, en materia de Contraloría Social y participación ciudadana.

1.1.2. Integrar a la sociedad en grupos especializados de Contraloría Social que permitan verificar que los programas, las obras y acciones públicas se lleven a cabo de manera honesta, eficaz y transparente.

1.1.3. Promover la apertura de espacios de consulta ciudadana en proyectos específicos, que permitan a cualquier persona informarse, opinar e incidir en diversas políticas y programas de gobierno.

Estrategia 1.2

Promover la transparencia y el derecho de acceso a la información en las dependencias y entidades del Gobierno del Estado fomentando el cumplimiento de las obligaciones que la ley en la materia establece.

Líneas de acción

1.2.1. Coordinar el proceso de atención a las solicitudes de información formuladas a las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, a través del monitoreo del sistema Infomex.

1.2.2. Capacitar a las dependencias y entidades del Gobierno del Estado respecto a las normas, políticas, lineamientos y criterios en materia de transparencia, acceso a la información, clasificación de la información y protección de datos personales.

1.2.3. Rediseñar y optimizar la sección de Transparencia del Portal del Gobierno del Estado, ofreciendo a las dependencias y entidades una plataforma que permita publicar la información que establece la ley en la materia y revisar que la información sea publicada y actualizada en tiempo y forma.

1.2.4. Desarrollar un plan de difusión de información socialmente útil y bases de datos en formatos abiertos en la sección de Transparencia del Portal del Gobierno del Estado.

Estrategia 1.3

Crear vínculos estratégicos entre la Secretaría de la Contraloría y las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, así como con los diversos actores sociales del estado para adoptar e impulsar un Gobierno Abierto.

Líneas de acción

1.3.1. Establecer planes de trabajo, convenios de coordinación, así como otros mecanismos de coordinación para el impulso e implementación de proyectos de Gobierno Abierto.

1.3.2. Brindar capacitaciones y asesorías técnicas a servidores públicos estatales y municipales, así como a diversos actores sociales, en materia de Gobierno Abierto.

1.3.3. Publicar y difundir material digital e impreso para sensibilizar a servidores públicos y ciudadanos sobre la importancia de su colaboración en la Política Estatal de Gobierno Abierto.

OBJETIVO 2: Combatir frontalmente las prácticas de corrupción, promoviendo mecanismos de control, seguimiento y prevención que permitan vigilar el adecuado ejercicio de los recursos públicos de una manera ágil y oportuna.

Estrategia 2.1

Establecer mecanismos de control, seguimiento y prevención que permitan vigilar el adecuado ejercicio de los recursos públicos de una manera ágil y oportuna.

Líneas de acción

2.1.1. Contar con laboratorios móviles y un laboratorio fijo para verificar y prever que los materiales y trabajos contratados cumplan con las normas nacionales de calidad, realizando las pruebas básicas y especializadas de las obras en proceso y terminadas; y así, coadyuvar en garantizar la calidad de las mismas.

2.1.2. Reforzar el soporte del programa permanente de verificación de obras en proceso a través de la revisión documental de expedientes.

2.1.3. Mejorar el funcionamiento del sistema de control para el listado de contratistas, padrón de proveedores y laboratorios de pruebas de calidad, incrementando los dispositivos de control de la información, a fin de fortalecer la transparencia y certeza de la misma.

2.1.4. Realizar acciones de fortalecimiento a la mejora de la gestión a través de la evaluación de control interno de las dependencias y entidades.

2.1.5. Establecer la revisión preventiva en la aplicación de los recursos públicos de inversión con la finalidad de disminuir los riesgos ante los Órganos de Control Federalizados.

2.1.6. Dirigir las auditorías con el fin de detectar las áreas de oportunidad fomentando la autoevaluación y previniendo la recurrencia de errores y vicios.

Estrategia 2.2

Instrumentar los mecanismos para la designación y evaluación al desempeño de las firmas de auditores externos.

Líneas de acción

2.2.1. Determinar los procedimientos de designación de las firmas de auditores externos, que fomente la transparencia y la confiabilidad.

2.2.2. Establecer el marco conceptual para la evaluación al desempeño de las firmas de auditores externos, estableciendo los criterios para revisar el cumplimiento en tiempo y forma de los términos de referencia establecidos.

Estrategia 2.3

Instrumentar mecanismos de verificación al cumplimiento de las normas, procedimientos de revisión y auditorías de carácter preventivo, fortaleciendo la transparencia y rendición de cuentas de la gestión pública.

Líneas de acción

2.3.1. Llevar a cabo mecanismos de fiscalización y auditoría, que permitan establecer acciones de control para eficientar la administración y ejercicio de los recursos públicos.

2.3.2. Ejecutar acciones de control, que incrementen la confianza y mejoren la percepción ciudadana sobre la actuación de los servidores públicos.

Estrategia 2.4

Mejorar los procesos de auditoría y revisión de la gestión gubernamental, a través de la supervisión y seguimiento de las mismas, para lograr óptimos resultados por parte de las Delegaciones y Comisarías.

Líneas de acción

2.4.1. Dirigir las auditorías y revisiones en procesos seleccionados, a fin de identificar acciones preventivas y correctivas en áreas de oportunidad.

2.4.2. Incrementar la revisión preventiva y correctiva en la aplicación de recursos públicos, con base en los padrones de beneficiarios de programas de apoyo.

Estrategia 2.5

Detonar acciones preventivas en la ejecución de los programas de inversión vigilando el adecuado ejercicio de los recursos.

Líneas de acción

2.5.1. Participar en las licitaciones públicas y los concursos en el proceso de adjudicación de contratos.

2.5.2. Mantener un mecanismo único de información de los precios unitarios.

2.5.3. Garantizar que el expediente unitario de cada contrato de obra pública y servicios relacionados con la misma, esté debidamente integrado.

2.5.4. Verificar que los avances físicos y financieros se realicen conforme a lo programado.

2.5.5. Revisar en la obra pública, el estricto cumplimiento de la normatividad aplicable en las distintas etapas de la misma.

Estrategia 2.6

Impulsar la operación de los sistemas informáticos gubernamentales en materia de adquisiciones, adjudicaciones y seguimiento a los procesos de obra pública.

Líneas de acción

2.6.1. Eficientar los procesos en materia de adquisiciones, de adjudicación y de seguimiento a los procesos de obra pública impulsando la correcta operación de los sistemas informáticos gubernamentales CompraNet y Bitácora Electrónica de Obra Pública.

2.6.2. Capacitar a las dependencias, entidades, organismos y municipios en el uso y operación de los sistemas informáticos gubernamentales CompraNet y Bitácora Electrónica de Obra Pública.

Estrategia 2.7

Mejorar la atención de quejas y denuncias de los ciudadanos y, en su caso, investigar y sancionar las conductas y omisiones de los servidores públicos.

Líneas de acción

2.7.1. Implementar un sistema para la atención y el seguimiento oportuno de las quejas y denuncias presentadas por la ciudadanía.

2.7.2. Agilizar la respuesta a las quejas y denuncias que sean presentadas por los ciudadanos.

2.7.3. Llevar a cabo programas y campañas de corresponsabilidad en la promoción de valores, el fomento de la cultura de la denuncia y el combate a la corrupción.

2.7.4. Realizar visitas, inspecciones y revisiones a las oficinas públicas para verificar la prestación de los trámites y servicios, el estado de las instalaciones y el cumplimiento de los servidores públicos a sus obligaciones.

Estrategia 2.8

Impulsar la verificación y supervisión de los actos jurídicos de los que resulten derechos y obligaciones para el Gobierno del Estado, así como que las conductas de los servidores públicos se apeguen a las disposiciones legales.

Líneas de acción

2.8.1. Llevar a cabo la revisión de instrumentos jurídicos dentro del marco legal.

2.8.2. Substanciar y resolver los procedimientos administrativos seguidos en contra de los servidores públicos, particulares, contratistas o proveedores, por contravenir las disposiciones legales.

2.8.3. Recibir y registrar las declaraciones de situación patrimonial que presentan los servidores públicos de la Administración Pública Estatal.

2.8.4. Resolver y substanciar los recursos de revocación e inconformidad interpuestos por servidores públicos, contratistas o proveedores dentro de los procedimientos respectivos.

Estrategia 2.9

Desarrollar y aplicar esquemas de participación ciudadana para detección y combate a la corrupción.

Líneas de acción

2.9.1. Llevar a cabo operativos de ciudadano encubierto.

2.9.2. Realizar operativos de usuario simulado a los trámites y servicios prioritarios que otorgan las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal.

2.9.3. Difundir los resultados de los operativos realizados, para mejorar la percepción del ciudadano sobre la corrupción en el Gobierno del Estado.

OBJETIVO 3: Evaluar el cumplimiento de las actividades e indicadores de gestión de los Programas Presupuestarios de las dependencias y entidades, así como la calidad de los trámites y servicios, a fin de identificar áreas de oportunidad para la implementación de mejoras.

Estrategia 3.1

Implementar el Sistema Estatal de Evaluación para determinar el nivel de cumplimiento de metas de las actividades e indicadores de gestión de los Programas Presupuestarios de las dependencias y entidades.

Líneas de acción

3.1.1. Definir los lineamientos, criterios y procedimientos para realizar la evaluación de los Programas Presupuestarios de las dependencias y entidades.

3.1.2. Asesorar y capacitar a las dependencias y entidades respecto a la elaboración e implementación de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de sus Programas Presupuestarios.

3.1.3. Evaluar periódicamente el cumplimiento de las actividades e indicadores de gestión de los Programas Presupuestarios de las dependencias y entidades.

3.1.4. Determinar las observaciones y recomendaciones relativas a los Programas Presupuestarios de las dependencias y entidades y dar seguimiento a su cumplimiento.

Estrategia 3.2

Medir la satisfacción de los usuarios de los trámites y servicios estatales, así como las demás dimensiones que permitan determinar el nivel de cumplimiento de los estándares de calidad e identificar áreas de oportunidad para la implementación de mejoras.

Líneas de acción

3.2.1. Definir los lineamientos, criterios y procedimientos de evaluación de los trámites y servicios que brindan las dependencias y entidades.

3.2.2. Realizar la evaluación de trámites y servicios de mayor impacto y emitir el informe de resultados con las observaciones y recomendaciones necesarias para implementar mejoras.

3.2.3. Verificar el cumplimiento de las observaciones y recomendaciones realizadas a las dependencias y entidades, en relación a la evaluación de trámites y servicios.

INDICADORES

INDICADORES Y METAS

OBJETIVO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	METAS ANUALES		
			2014	2015	2016
1	Porcentaje de integrantes de Comités de Contraloría Social capacitados. 1/	Porcentaje	75	85	100
1	Actividades de vigilancia realizadas por los Comités de Contraloría Social. 1/	Actividad por persona	0.75	0.75	0.75
1	Porcentaje de servidores públicos estatales capacitados en Gobierno Abierto. 1/	Porcentaje	20	50	80
1	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información respondidas. 1/	Porcentaje	100	100	100
1	Porcentaje de recursos de revisión con relación a solicitudes de información respondidas. 1/	Porcentaje	9	8	7
1	Porcentaje de información de transparencia publicada y actualizada. 1/	Porcentaje	100	100	100
2	Índice Nacional de Corrupción y Buen Gobierno. 2/ a/	Posición	26	N/A	20
2	Porcentaje de corrección de obras verificadas con laboratorios móviles en incumplimiento. 1/	Porcentaje	70	75	80
2	Recursos auditados de obras y acciones de mayor impacto. 1/	Porcentaje	50	50	50
2	Recursos financieros supervisados de obras y acciones de mayor impacto. 1/	Porcentaje	80	85	90
2	Porcentaje de capacitación a usuarios de sistemas informáticos gubernamentales CompraNet y BEOP. 1/	Porcentaje	90	93	97
2	Porcentaje de cumplimiento en el uso y operación de sistemas informáticos gubernamentales CompraNet y BEOP. 1/	Porcentaje	55	70	95

OBJETIVO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	METAS ANUALES		
			2014	2015	2016
2	Personas físicas y jurídicas con registro al listado de contratistas. <i>1/</i>	Porcentaje	87	90	91
2	Porcentaje de personas físicas y morales con registro al padrón de proveedores. <i>1/</i>	Porcentaje	93	94	95
2	Porcentaje de auditores externos con resultados satisfactorios en la evaluación del desempeño. <i>1/</i>	Porcentaje	71	73	75
2	Porcentaje de solventación de observaciones determinadas por los auditores externos. <i>1/</i>	Porcentaje	73	74	75
2	Porcentaje de atención a quejas y denuncias interpuestas contra servidores públicos. <i>1/</i>	Porcentaje	90	90	90
3	Porcentaje de cumplimiento de la gestión de programas presupuestarios de las dependencias y entidades. <i>1/</i>	Porcentaje	90	90	90
3	Promedio de los Índices de Calidad y Satisfacción Ciudadana de los trámites y servicios públicos estatales evaluados. <i>1/</i>	Puntos	8.5	8.5	8.5

Fuente: *1/* Secretaría de la Contraloría.

2/ Transparencia Mexicana. Índice Nacional de Corrupción y Buen Gobierno 2007.

a/ Actualización del Plan Estatal de Desarrollo 2011-2017.



GOBIERNO DE

PUEBLA

SECRETARÍA DE
LA CONTRALORÍA



GOBIERNO DE

PUEBLA
ACCIONES QUE
TRANSFORMAN