



**TUXTLA
GUTIÉRREZ**
al pie del cañón



TUXTLA GUTIÉRREZ



Buen Gobierno

*Una gestión local
basada en resultados*



A nivel mundial, la pobreza, desigualdad y vulnerabilidad social, representan el signo ominoso de nuestras sociedades actuales. Aunque estos desafíos se deben a múltiples factores, es evidente que la teoría y la praxis han demostrado que la escasa participación social, la falta de integración y coordinación entre los actores locales y la ausencia de visión y pericia en la gestión pública, acentúan sus efectos sobre la población, los cuales son más visibles desde el ámbito local.

Gracias a la vocación de los gobiernos estatal y federal, en Chiapas se han emprendido grandes transformaciones sociales que han impactado sensiblemente en la disminución de la pobreza y el cumplimiento gradual de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM).

En lo que respecta a nuestra gestión municipal, nos comprometimos a emprender una administración guiada por los principios y valores de la ética pública y la buena gobernanza, capaz de gestionar el desarrollo desde una perspectiva sistémica y de expansión de libertades.

Nuestro gobierno, siempre respetuoso de la participación, ha escuchado todas las voces y ha estado dispuesto en todo momento al diálogo, como principal incentivo para confluir esfuerzos entre la sociedad, la iniciativa privada y los gobiernos estatal y federal.

Ejemplos de esa sinergia son la apropiación de la cultura de calidad en el servicio mediante procesos de certificación bajo la norma ISO 9001:2008 y la Agenda Desde lo Local, la innovación tecnológica y el gobierno digital que facilitan los servicios al ciudadano, la modernización administrativa y regulatoria que impulsa la competitividad en la gestión y la profesionalización de servidores públicos que mejora el clima organizacional y la capacidad de respuesta.

En conjunto, las cinco políticas públicas que conforman la agenda de buen gobierno, definida en el PMD TGZ 2011-2012, se complementan entre sí a partir de un objetivo común: la construcción de una gestión local basada en resultados.

EL HONORABLE AYUNTAMIENTO, ÓRGANO DE GOBIERNO PLURAL Y PARTICIPATIVO

Un componente fundamental para garantizar la efectividad de la acción pública en el orden de gobierno municipal es la interacción armónica entre los regímenes político y administrativo, es decir, entre el cuerpo edilicio y el cuerpo de funcionarios.

Para nuestra administración, esta interacción democrática ha sido tan elemental como fructífera, lo cual ha permitido el análisis parlamentario y la determinación consensuada de iniciativas de gran calado e interés colectivo. Como ejemplo de ello, 95.6% de 572 acuerdos sometidos a consenso fueron aprobados por unanimidad y el resto por principio de mayoría, en las 49 sesiones del cabildo realizadas —30 ordinarias, 18 extraordinarias y una solemne—. El trabajo edilicio se ha organizado en 21 comisiones que responden a los asuntos de:

- 1) Gobernación.
- 2) Desarrollo socioeconómico.
- 3) Hacienda.
- 4) Obras públicas, planificación y desarrollo urbano.

- 5) Mercados y centros de abasto.
- 6) Salubridad y asistencia social.
- 7) Seguridad pública.
- 8) Educación, cultura y recreación.
- 9) Industria, comercio, turismo y artesanía.
- 10) Recursos materiales.
- 11) Contratación de obras, adquisiciones, arrendamientos y servicios.
- 12) Agricultura, ganadería y silvicultura.
- 13) Equidad y género.
- 14) Transporte.
- 15) Vinculación, transparencia y acceso a la información pública.
- 16) Medio ambiente.
- 17) Combate al cambio climático y desarrollo sustentable.
- 18) Deporte y juventud.
- 19) Seguimiento a los Objetivos de Desarrollo del Milenio.
- 20) Participación ciudadana.
- 21) Relaciones y protocolo.

Las comisiones trabajan en unidad, sin diferencias partidistas ni confrontaciones ideológicas, pues anteponen el interés colectivo y la gobernabilidad. Con este espíritu solidario, ponen el corazón por Chiapas y sobre todo por Tuxtla Gutiérrez; en ese sentido, el Honorable Cabildo, las dependencias y organismos de la administración pública municipal



Tuxtla Gutiérrez, primer municipio de Chiapas que cuenta con un marco jurídico y normativo, actualizado y alineado a la Constitución Política del Estado de Chiapas Siglo XXI



nos damos a la tarea de iniciar una profunda reforma administrativa, al reorganizar la estructura funcional de nuestro gobierno con la creación de dependencias, reubicación de unidades administrativas según la naturaleza de sus funciones y redefinición de responsabilidades, entre otras. Todo ello con la finalidad de ser más eficientes y eficaces, modificaciones organizacionales que serán detalladas más adelante en este mismo capítulo del informe.

Ante los cambios estructurales y funcionales de la administración pública municipal, así como las reformas y adiciones sufridas por los ordenamientos superiores aplicables al municipio, realizamos la actualización del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Tuxtla Gutiérrez, para armonizar el marco de funciones en él detallados y garantizar la efectividad de la gestión pública, la cual fue dictaminada por la Comisión de Gobernación y aprobada por el Honorable Cabildo.

Así, Tuxtla Gutiérrez es el primer municipio de Chiapas en contar con su Reglamento Interno de la Administración

Pública Municipal actualizado y alineado a la nueva Constitución Política del Estado de Chiapas Siglo XXI, con lo que garantizamos que el quehacer público esté dirigido a conseguir mejores niveles de bienestar de la población, con el impulso al desarrollo sostenible del municipio y por ende el desarrollo humano de los tuxtlecos.

También, reformamos los artículos 7 y 17 del Reglamento de Anuncios y se aprobaron los nuevos reglamentos del Comité de Obra Pública, Mercados Públicos y Seguridad Pública del municipio de Tuxtla Gutiérrez.

Con estas acciones cumplimos la meta Actualizar cinco reglamentos municipales, descrita en el PMD TGZ 2011-2012.

De igual forma, con base en los cambios del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Tuxtla Gutiérrez, la Sindicatura Municipal coordinó los trabajos para la actualización del Manual de Organización del Gobierno Municipal, con la finalidad de realizar las modificaciones necesarias para dar congruencia al marco funcional con el reglamentario.

Con este mismo afán, emanado de una minuciosa revisión y análisis de los 50 reglamentos con que cuenta la administración pública municipal, reformamos una serie de disposiciones contenidas en nuestro Bando de Gobierno, ordenamiento legal compuesto por 12 títulos que toman en cuenta rubros inherentes al territorio, población, gobierno y administración municipal como servicios públicos, desarrollo urbano, bienes municipales, desarrollo social y protección al medio ambiente, participación ciudadana, recursos y permisos, licencias y autorizaciones. Con ello cumplimos la meta Actualizar el Bando de Buen Gobierno, planteada en el PMD TGZ 2011-2012.

Asimismo, la Sindicatura Municipal, en el marco de sus atribuciones y responsabilidades, ha dado seguimiento a los trabajos de la Comisión de Hacienda en el estudio, análisis y dictamen de la hacienda y patrimonio municipal; comisión que a la fecha ha emitido 600 dictámenes, entre los que destacan: pensiones, cuenta pública, apoyo a asociaciones civiles, colegios, patronatos, comités de ferias, mercados, ejidos, gastos funerarios, acuerdos para eficientar la administración, convenios y contratos, programas y proyectos, entre otros.

En coordinación con la Secretaría de la Función Pública, realizamos el control del registro de contratistas, con fundamento en la Ley de Obras Públicas del Estado de Chiapas y la Ley de Ingresos Municipales. Con la finalidad de mejorar las condiciones de vida de la población



y fomentar la legalidad y transparencia en los procesos licitatorios, a la fecha la Sindicatura Municipal ha emitido 135 órdenes de registro, de las cuales 109 son por concepto de inscripción y 26 de reinscripción; además de la expedición de 50 tarjetones a empresas constructoras que reunieron todos los requisitos legales.

Por otra parte, es digno de mención el trabajo que realiza la Regiduría Municipal al promover acciones para el fortalecimiento del municipio en el ámbito social y económico, como son la organización y visita de los municipios de Campeche, Mérida, Chetumal y Cuernavaca para la firma de acuerdos de cooperación intermunicipal.

Cabe destacar que con objeto de monitorear el avance en los acuerdos alcanzados y asuntos abordados en estas comisiones o en pleno, a través de la Secretaría General del ayuntamiento impulsamos el Sistema de Seguimiento de los Acuerdos de Cabildo, con lo que alcanzamos 71.5% de la meta Dar seguimiento a 100% los acuerdos de las actas de cabildo validadas, establecida en el PMD TGZ 2011-2012. En el periodo enero-septiembre de 2012 cumpliremos con la meta establecida.

Es importante enfatizar que en este marco de consensos y trabajos colegiados, fueron ratificados por unanimidad, conforme al marco normativo vigente, los nombramientos de los agentes municipales de Cerro Hueco, El Jobo, Copoya, San José Terán, Francisco I. Madero y Emiliano Zapata, elegidos democráticamente



Tuxtla Gutiérrez es reconocida por sus avances en el cumplimiento de los ODM, y por sus niveles de bienestar y paz social

por sus representados; en Las Granjas, Terán, Plan de Ayala y Patria Nueva, la asignación fue otorgada por la Presidencia Municipal.

Otro de los acuerdos aprobados por unanimidad fue el programa *Vigilantes Voluntarios de las Agencias Municipales 2011*, novedosa iniciativa que involucra a los ciudadanos en las labores de prevención y protección del orden público. Dicho programa cuenta con una plantilla de 100 elementos que cuidan la integridad de aproximadamente 32 mil 490 habitantes de Cerro Hueco, Copoya, El Jobo, Emiliano Zapata, Francisco I. Madero y San José Terán.

A nombre del pueblo, en mayo de este año el Honorable Cabildo galardonó con la Medalla al Mérito Ciudadano a la niña María Gabriela Gómez Acosta, por sus servicios a favor de la comunidad, al joven Arturo Larraga García, ganador de diferentes eventos nacionales e internacionales en competencias paraolímpicas y a la maestra de educación primaria María Gutiérrez Carbajal, por 61 años de servicio en

pro de la educación de niñas y niños de Tuxtla Gutiérrez.

De igual forma, en junio del presente año, entregamos esta misma presea a la profesora María Zoraida Ruiz Sánchez, por 50 años de labor docente, quien además obtuvo el Premio Nacional Manuel Altamirano; al escritor colombiano Ricardo Cuéllar Valencia, quien radica desde hace años en Tuxtla Gutiérrez y destaca en el campo de la literatura, las letras y la investigación; así como al oficial de Seguridad Pública Romeo López, por su impecable labor por más de dos décadas.

En julio de este año, entregamos las Llaves de la Ciudad a Guido Westervelle, ministro federal de Relaciones Exteriores de Alemania, quien visitó a Chiapas para conocer las acciones que implementa el gobierno de Juan Sabines Guerrero para mejorar las condiciones de vida de los habitantes de Chiapas, en el marco de los ODM, además de recibir el bastón de mando de manos de autoridades zoques. Asimismo, nombramos Huésped Distinguido a Patricia Espinosa



Castellano, secretaria de Relaciones Exteriores de México.

Además, en agosto entregamos el Pergamino y Medalla al Mérito Ciudadano al empresario Rómulo Farrera Escudero, por su contribución al desarrollo económico de la entidad, al comunicador Rodolfo García del Pino, por su trabajo periodístico responsable; y al artista plástico Manuel Suasnívar Pastrana, por su trabajo creativo para el enriquecimiento del acervo cultural.

Por último, en septiembre entregamos las Llaves de la Ciudad a Helen Clark, administradora general del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), quien en su visita a Chiapas, hizo un reconocimiento público al ayuntamiento capitalino y al Gobierno del Estado de Chiapas por los resultados alcanzados en materia de desarrollo integral, destacando la convicción de estos gobiernos por el cumplimiento de los ODM.

Por otra parte, para la promoción de nuestro municipio en las redes sociales y en los medios electrónicos de comunicación, la regiduría

promovió la edición y difusión del video musical Tuxtla Sonríe, que con imágenes ligeras presenta el rostro de esta ciudad en constante expansión, en su día a día, mostrando sus sitios emblemáticos, pero principalmente la cara sonriente de los tuxtlecos, que con nuestras costumbres y tradiciones nos sentimos orgullosos de vivir aquí.

PRÁCTICAS EXITOSAS GUBERNAMENTALES

COMUNIDAD SEGURA

La emblemática obra solidaria instrumentada en Chiapas, gracias al liderazgo del gobernador Juan Sabines Guerrero, ha permitido transformar en los últimos cinco años las condiciones históricas de rezago en áreas de oportunidad que hoy representan ejemplos para México y el mundo, resultados que se pueden alcanzar cuando la unidad, la solidaridad y el respeto a los derechos y las libertades humanas impulsan el quehacer público.

Aunque son muchos los logros alcanzados en nuestra entidad bajo el liderazgo del gobernador



Gracias al liderazgo del gobernador Juan Sabines Guerrero, Tuxtla Gutiérrez es la primera Comunidad Segura en México y la tercera en América Latina



Juan Sabines Guerrero, basta con citar tres ejemplos que hablan por sí solos como un corolario cuya verdad manifiesta no necesita someterse a comprobación más que por los argumentos que de ella emanan.

- La disminución sustantiva que logró Chiapas de 2008 a 2010 en el número de personas en pobreza extrema, de acuerdo a la medición oficial realizada por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (Coneval).
- El avance sustantivo en el cumplimiento de los ODM que, junto a la Declaración Universal de los Derechos Humanos, forman parte de la Constitución Política del Estado de Chiapas Siglo XXI.
- El clima de seguridad, orden y respeto que predomina en la entidad, posicionándola a nivel nacional como líder en la gestión del desarrollo, crecimiento económico y progreso social.

Estas condiciones representan la coyuntura ideal para emprender desde las administraciones municipales una amplia agenda de desarrollo que consolide los avances logrados a nivel estatal y concurra el empeño de los tres órdenes de gobierno.

Así lo entendemos los tuxtlecos y así emprendimos un arduo proceso de trabajo que, sin el invaluable apoyo de los gobiernos estatal y federal, no se hubieran logrado los resultados alcanzados hasta hoy.

Programas como Conejobus, Sistema Integral de Tratamiento y Recolección de Residuos Sólidos Urbanos, Taxista Vigilante, Clínicas de la Mujer, Sistema Ciudad del Agua, Policía Solidaria Vigilante, Policía Femenil de Tránsito y Vialidad, Policía

del Centro, Botón Negocio Seguro, Centro de Atención y Vigilancia Permanente, más nueve programas estatales, permitieron que nuestra ciudad capital fuera considerada como la primera Comunidad Segura en México y la tercera en América Latina, de acuerdo a la acreditación recibida por el Instituto Karolinska de Suecia —Centro colaborador de la Organización Mundial de la Salud y de la Red de Promoción de Comunidades Seguras—.

Hechos como estos, representan pruebas fehacientes de que el trabajo en unidad de los tres órdenes de gobierno y la activa participación ciudadana siempre generan grandes resultados.

MEJOR PRÁCTICA DE LOS GOBIERNOS LOCALES EN LA CATEGORÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA

Ligado a este esfuerzo, la revista nacional *Alcaldes de México* otorgó al municipio de Tuxtla Gutiérrez el premio Mejor Práctica de los Gobiernos Locales en la Categoría de Seguridad Pública, como reconocimiento

a la labor desplegada en esta materia que mantiene a la capital chiapaneca como una de las ciudades con menores índices delictivos a nivel nacional.

En perspectiva, en el país existen 2 mil 440 municipios en las 31 entidades federativas y 16 delegaciones en el Distrito Federal, por lo que para otorgar este reconocimiento el consejo de la revista organizadora investigó los resultados de estudios a nivel regional elaborados por institutos de investigación, universidades, organismos internacionales, organizaciones civiles y otras fuentes calificadas de información. De la información recabada, resultaron 16 categorías relativas tanto a las acciones tradicionales de los gobiernos locales como a las nuevas responsabilidades derivadas de fenómenos como la expansión de las Tecnologías de la Información, el cambio climático, la competitividad internacional y la ciudadanización de las instituciones públicas.¹

Este premio y la certificación como Comunidad Segura no hubieran sido posibles sin la visión y liderazgo de nuestro gobernador

¹ Para mayor referencia, consultar el sitio www.alcaldesdemexico.mx



Juan Sabines Guerrero, quien desde su paso por la Presidencia Municipal de Tuxtla Gutiérrez en el periodo 2005-2006 impulsa programas que han cambiado la vida de todos los tuxtlecos.

Con este reconocimiento hacemos patente nuestro compromiso con la sociedad y nuestra adhesión al trabajo coordinado con el gobierno estatal y federal para potenciar los resultados y garantizar una ciudad con calidad de vida para sus habitantes.

AGENDA DESDE LO LOCAL

También en este marco de calidad e innovación en los procesos de planeación y evaluación, impulsamos un vínculo inédito con el Instituto Nacional para el Federalismo y Desarrollo Municipal (Inafed) para certificar, con base en la Agenda Desde lo Local, nuestra gestión municipal de acuerdo a cuatro categorías: Desarrollo institucional para un buen gobierno, Desarrollo económico sostenible, Desarrollo social incluyente y Desarrollo ambiental sustentable.

De los 39 indicadores que aportan una visión cualitativa sobre los niveles de desempeño aceptables en todas las administraciones municipales del país, nuestro gobierno acreditó 26 indicadores y el resto con indicaciones mínimas de mejora, considerando así su gestión en un rango aceptable gracias a las evidencias documentales presentadas por las secretarías de Planeación para el Desarrollo Sustentable, Seguridad Pública, Tránsito y Vialidad Municipal, Desarrollo Económico, Desarrollo Social, Servicios Municipales, Obras Públicas y Desarrollo Urbano, así como por la Tesorería Municipal, Contraloría Municipal, Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (SMAPA), Contraloría Social, Dirección de Protección Civil, Sistema DIF y el Instituto del Medio Ambiente. Los certificados de este proceso fueron entregados al gobierno municipal en el Octavo Foro Internacional Desde lo Local, celebrado en el mes de octubre del presente año, en la ciudad de Hermosillo, Sonora.

De esta manera alcanzamos 66.6% de la meta Certificar 39 servicios municipales



de calidad local, definida en el PMD TGZ 2011-2012. En el periodo enero-septiembre de 2012 cumpliremos con la meta establecida.

MEJORA REGULATORIA

El pasado mes de noviembre, se instaló el Consejo Municipal de Competitividad y Mejora Regulatoria de Tuxtla Gutiérrez, integrado por miembros del gobierno municipal, federal y estatal, así como por representantes del sector privado e instituciones educativas.

Durante este evento, el especialista de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), Jacobo Pastor Hernández, hizo un reconocimiento al estado de Chiapas y al municipio de Tuxtla Gutiérrez por sus avances en esta materia y destacó la importancia de esta agenda como un eje rector para establecer tasas de crecimiento favorables en los tres niveles de gobierno. El establecimiento de este consejo forma parte del compromiso del gobierno municipal por seguir mejorando su competitividad mediante la optimización de sus procesos regulatorios.

En este contexto, señaló que este acto es una muestra del compromiso del gobierno municipal, en seguimiento a las políticas del Gobierno del

Estado por impulsar acciones que redunden en un crecimiento económico óptimo para la capital, “esto sin duda es resultado de los importantes esfuerzos realizados por el gobernador Juan Sabines Guerrero y el presidente Felipe Calderón, junto al ayuntamiento, para sentar los precedentes en materia de mejora regulatoria que ya han dado grandes resultados en materia de competitividad y generación de empleos para Tuxtla Gutiérrez, la primera Comunidad Segura de México”, expresó.

De esta forma, el Consejo Municipal de Competitividad y Mejora Regulatoria de Tuxtla Gutiérrez quedó integrado por el presidente municipal Yassir Vázquez como Presidente del Consejo y el secretario de Desarrollo Económico Municipal, Pablo Cancino Pérez, como Secretario Técnico.

COMUNIDAD INTELIGENTE

El Foro de la Comunidad Inteligente (IFC) es una organización política de investigación internacional sin fines de lucro; se centra en la creación de empleo y en los efectos del desarrollo económico de la banda ancha, basada en las mejores prácticas de las comunidades a través de cinco indicadores: banda ancha, fuerza laboral, innovación, inclusión digital y mercadotecnia.



El foro premia a la mejor Comunidad Inteligente, que es aquella que ha logrado comprender los enormes desafíos de la economía de banda ancha y ha tomado medidas conscientes para crear una economía capaz de prosperar en el; identifica a las comunidades o regiones en el mundo que cuentan con estrategias documentadas para impulsar el desarrollo local y la inclusión ciudadana a través de la implementación de ancho de banda y tecnologías de la información que contribuyan a formar empresas de vanguardia, estimulando el empleo, capacitación de los recursos humanos, generación de desarrollo económico y mejora de la prestación de los servicios públicos.

Tuxtla Gutiérrez ha sido seleccionada como una de las 21 comunidades con mayor puntuación en este ranking, por lo que la próxima meta será estar dentro de las primeras siete comunidades inteligentes del mundo, reto que asumimos conjuntamente con el gobierno estatal, realizando los trabajos necesarios para alcanzarlo en el mes de enero del próximo año.

PLANEACIÓN MUNICIPAL HACIA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO

En el ámbito de la gestión pública, la planeación del desarrollo representa el elemento que fusiona los argumentos y valores que emergen de la perspectiva política con las razones y fundamentos emanados de la praxis administrativa; por ello, la institucionalización de su proceso general obliga a establecer, en principio, la ruta organizada por donde deben converger la demanda social y la oferta gubernamental. Así, la perspectiva política coadyuva a armonizar los planteamientos y necesidades de la sociedad —mediante la negociación, el consenso y la coordinación entre los actores—, mientras la praxis administrativa contribuye a diligenciar la gestión de políticas públicas a través de sistemas, procesos y programas, proyectos o acciones.

A partir de esta premisa, organizamos la agenda de buen gobierno, ubicando en principio a la planeación como una política pública vinculada al cumplimiento de los ODM y dispusimos procesos





de planeación que procuran involucrar a los actores más representativos de la sociedad y la iniciativa privada, así como la participación de autoridades y funcionarios del ayuntamiento en el marco de un sistema holístico, cuyas etapas —formulación, ejecución, control y evaluación—, interactúan dinámicamente en un *continuum* de espacio y tiempo.

POLÍTICAS PÚBLICAS Y ODM

Por principio de orden, procuramos en todo momento guardar congruencia con los principios y ejes rectores del desarrollo nacional y por supuesto, con los principales postulados de la gestión del desarrollo que impulsa el gobierno estatal con la apropiación del enfoque de expansión de libertades y capacidades en la cual se sustentan los ODM y la estrategia por mejorar el Índice de Desarrollo Humano en los municipios con mayor rezago.

Así, dentro del contenido del PMD TGZ 2011-2012 —documento rector derivado de los procesos de planeación que convergió una amplia participación—, quedó plasmado nuestro compromiso con esta política institucional elevada a rango constitucional en Chiapas e iniciamos una labor de vinculación de

nuestros principales programas y proyectos a las metas y propósitos contenidos en los ODM.

Para garantizar la efectividad de esta vinculación y la consecución de estos propósitos, con la participación de las áreas correspondientes elaboramos 21 programas institucionales integrados por 149 programas operativos anuales con acciones alineadas, de tal forma que faciliten su monitoreo y posterior evaluación, toda vez que cada meta programática ahora está sujeta a seguimiento puntual.

Los resultados alcanzados en este primer periodo de gestión por cada programa vinculado podrán observarse a lo largo de este informe de gobierno y su alineación podrá ser consultada en su Anexo Estadístico.

De esta manera cumplimos con la meta Formular 21 programas institucionales, establecida en el PMD TGZ 2011-2012.

LA PLANEACIÓN DEL DESARROLLO COMO UN SISTEMA MUNICIPAL

Definido el horizonte a seguir, a través de la guía que ofrece la perspectiva del desarrollo

El Sistema Municipal de Planeación garantiza el diseño, implementación, control y evaluación de la gestión pública para hacerla más efectiva

humano y la consecución de los ODM, nos dimos a la tarea de confluir todos los esfuerzos realizados, a través de los mecanismos formales y normativos conocidos, en un marco conceptual que aglutinara los principales esfuerzos por racionalizar los recursos y potenciar los resultados de la gestión pública municipal y por ende, facilitar la construcción de una gestión basada en resultados.

Como resultado, iniciamos la construcción del Sistema Municipal de Planeación, cuya base conceptual se encuentra en el PMD TGZ 2011-2012 y en la necesidad de transformar el aparato gubernamental en una organización eficiente, con procesos estandarizados y esquemas de programación de la inversión, control y evaluación más efectiva para facilitar la retroalimentación de la función pública y los procesos de toma de decisiones para fortalecer la capacidad de aprendizaje. Destacan de estos esfuerzos:

- 1) La implementación de un inédito proceso de planeación que llevó a elaborar 21 programas institucionales, donde convergen los horizontes prospectivos de las áreas sustantivas y adjetivas del gobierno municipal, vinculados a los objetivos y metas del PMD TGZ 2011-2012 y los ODM, aportando elementos programático-presupuestales para su medición, seguimiento, control y evaluación.
- 2) La reinstalación del Consejo Consultivo Ciudadano, órgano conformado por representantes del sector empresarial, educativo, profesional y la sociedad, que tiene el propósito de contribuir a la generación de iniciativas de interés colectivo y emitir su opinión acerca de los proyectos prioritarios de desarrollo local.
- 3) El inicio de la segunda etapa de trabajos para la operación del Instituto Municipal de Planeación que dependerá del Consejo Consultivo Ciudadano, lo cual fue abordado en el marco del Foro Regional para la Creación de Institutos Municipales de Planeación en el Estado de Chiapas, coordinado por la Delegación de la Secretaría de Desarrollo Social (Sedesol) en Chiapas.



De esta manera, además de cumplir con la meta Implementar el Sistema Municipal de Planeación, prevista en el PMD TGZ 2011-2012, buscamos conjugar los enfoques sectorial y territorial de la planeación, al conciliar en la práctica sus diferencias y aprovechar el potencial metodológico de cada una, además de garantizar la participación ciudadana en estos procesos. Para ello, en su interior interactúan tres componentes fundamentales: el Subsistema Municipal de Estadística e Información Geográfica, el Subsistema Municipal de Inversión Pública y el Subsistema de Monitoreo y Evaluación.

En el caso del Subsistema Municipal de Estadística e Información Geográfica, gracias al esfuerzo conjunto con el Instituto Politécnico Nacional (IPN) y el Programa Conjunto de Agua y Saneamiento del Fondo para el Logro de los ODM de la ONU, logramos georeferenciar, con información estadística del Censo General de Población y Vivienda 2010 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi), los 18 polígonos de atención prioritaria establecidos en el programa *Hábitat* de la Sedesol. Con esta plataforma informática organizamos el territorio con base en micro regiones de acuerdo a sus características urbanas y potencialidades. Como resultado de este análisis, identificamos áreas de

vulnerabilidad socioeconómica, por lo que focalizamos la obra pública de desarrollo urbano, saneamiento básico, infraestructura deportiva y educativa, así como programas sociales.

Articulado con estas acciones, en el segundo componente relativo a la inversión pública, el cual busca imprimirle al proceso de gestión de proyectos mayor eficiencia y racionalización a fin de garantizar el adecuado uso de los recursos y la contribución de éstos al mejoramiento de las condiciones de bienestar de la población, dimos los primeros pasos para organizar, con un enfoque territorial, todo el proceso presupuestario de la inversión pública, aprovechando la zonificación del territorio municipal, con base en cuatro líneas de acción:

- 1) Identificar áreas prioritarias de acuerdo a índices estratégicos.
- 2) Planear territorialmente las acciones gubernamentales con la participación de las instancias federales, estatales y municipales.
- 3) Establecer polígonos de prioridad de acuerdo a las fuentes de financiamiento.
- 4) Observar la normatividad aplicable en el ejercicio de recursos y ejecución de programas.

Como resultado de este primer año de gobierno, sumamos esfuerzos con los órdenes de gobierno estatal y federal para concurrir nuestros recursos del Fondo de Infraestructura Social Municipal (FISM), Fondo de Pavimentación y Espacios Deportivos para Municipios (Fopedep), Fondos Regionales, Programas Regionales y Pemex, entre otros, a través del Convenio de Confianza Municipal (Codecom) y el *Programa de Rescate de Espacios Públicos y Hábitat*, al incrementar 100% del techo presupuestal destinado a la inversión pública municipal para este ejercicio fiscal.



Con estas acciones logramos cumplir las metas Zonificar el territorio municipal con indicadores estratégicos para la planificación de acciones y Determinar y focalizar los polígonos de prioridad para la inversión municipal plasmadas en el PMD TGZ 2011-2012.

Conforme a lo dispuesto en la Ley de Planeación para el Estado de Chiapas, en el mes de abril instalamos formalmente el Comité de Planeación para el Desarrollo Municipal (Copladem) y fortalecimos la estructura de este espacio colegiado de los tres órdenes de gobierno y los sectores social y privado, sumando los consejos municipales Desarrollo Humano y Social, y Seguridad, a los dos que ya se tenían —Desarrollo Urbano y Desarrollo Rural Sustentable—, incorporándoles una visión prospectiva y territorial, que nos permite vincular esfuerzos y acciones con los municipios vecinos, con quienes nos unen potenciales productivos y áreas de oportunidad para impulsar el desarrollo, no sólo de Tuxtla Gutiérrez, sino de la región Metropolitana.

A la fecha, el Copladem realizó cuatro reuniones ordinarias en las que se establecieron las directrices para formular el PMD TGZ 2011-2012, los programas institucionales, la priorización y validación social de la inversión pública municipal, el monitoreo de las políticas públicas y el Primer Informe de Gobierno Municipal; de esta manera alcanzamos 80% de la meta Realizar cinco sesiones en el seno del Copladem, definida en el PMD TGZ 2011-2012. En el periodo enero-septiembre de 2012 cumpliremos con la meta establecida.

Otro paso fundamental para potenciar los mecanismos de planeación y potenciar los resultados de la gestión, fue la implementación del Sistema Integral de Monitoreo y Evaluación (SIME), a través del cual evaluamos el desempeño de las dependencias y organismos municipales respecto al cumplimiento de las políticas públicas y



objetivos estratégicos establecidos en el PMD TGZ 2011-2012.

Ejemplo de las evaluaciones que se realizan en este contexto es el presente informe, el cual está vinculado al seguimiento puntual de las metas relacionadas con las 43 políticas públicas que conforman el PMD TGZ 2011-2012, a través de una serie de indicadores de gestión.

Cabe agregar en este orden, que gracias al establecimiento de un procedimiento estandarizado y objetivo, en mayo iniciamos los trabajos para certificar el proceso de elaboración del Informe de Gobierno bajo la norma ISO 9001:2008. Dicha certificación nos permitirá mejorar aún más el proceso de seguimiento y evaluación de nuestros compromisos del PMD TGZ 2011-2012 y dejar a las próximas administraciones un acervo de herramientas, procesos y metodologías clave para potenciar los resultados de la gestión.

El alcance de esta acción se traduce en la confianza de asegurar a los ciudadanos que el contenido del informe de la administración municipal cuenta con la veracidad que aseguran las normas internacionales de calidad.

Con esta acción cumplimos las metas Integrar el Informe de Gobierno municipal e Implementar un sistema de control y evaluación gerencial de los programas institucionales de municipio, establecida en el PMD TGZ 2011-2012.



ACTUALIZACIÓN DEL MARCO NORMATIVO Y SERVICIOS DE IMPACTO CIUDADANO

Por principio elemental, la administración pública fundamenta su existencia en la necesidad de garantizar el bien común y facilitar el desarrollo, en estricto cumplimiento de lo dispuesto en las leyes supremas. En estos términos, una vez que como administración municipal trazamos el camino a seguir, a través de los cauces participativos correspondientes, fue necesario abordar el componente normativo que regula la actuación del gobierno municipal y comprobar su vigencia respecto a los requerimientos de una sociedad moderna que avanza a su propio paso y demanda de su administración los bienes y servicios de interés colectivo.

REFORMA ADMINISTRATIVA

Inspirados en esta lógica, iniciamos una profunda reforma administrativa que consideró como horizonte conductor la construcción de una gestión basada en resultados, por lo que reorganizamos la estructura funcional de nuestro gobierno con la creación de:

- La Secretaría de Tránsito y Vialidad, que por la naturaleza de estas funciones sustantivas fue necesario desincorporarla de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal.
- La Coordinación de Acceso a la Información Pública Municipal, que por su relevancia y naturaleza transversal dejó de ser una dirección de la Tesorería Municipal y se adscribió a la Secretaría General del Ayuntamiento.
- La Coordinación de Innovación y Desarrollo Tecnológico, la cual dejó de ser dirección pero continúa adscrita a la Tesorería Municipal.
- La Dirección de Economía Social pasó de la Secretaría de Desarrollo Social a la Secretaría de Desarrollo Económico.

Impulsamos la regularización de la propiedad en el municipio, para garantizar su certeza jurídica

- La Dirección de Participación Ciudadana pasó de la Secretaría de Planeación para el Desarrollo Sustentable a la Secretaría de Desarrollo Social.
- La Dirección de Obras Viales pasó de la Secretaría de Obras Públicas y Desarrollo Urbano a la Secretaría de Servicios Municipales.



En consecuencia, emprendimos la actualización del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Tuxtla Gutiérrez para organizar todas las funciones y garantizar la efectividad de la gestión, con base en sus atribuciones legales.

REGULARIZACIÓN DE LA TIERRA

Con relación a los problemas derivados de la proliferación de asentamientos poblacionales irregulares en la ciudad, situación que desde diciembre de 2005 —en la administración del entonces presidente municipal Juan Sabines Guerrero— se empezó a diligenciar con la creación de la Dirección de Tenencia de la Tierra, adscrita a la Secretaría General del Ayuntamiento y en el ámbito de nuestras competencias continuamos el proceso de regularización de los predios afectados, principalmente en las colonias periféricas.

De los 132 asentamientos humanos irregulares registrados en la última década, 79 legalizaron su situación, siete están en proceso de escrituración, seis en proceso de regularización, cinco en proceso de expropiación, cinco en proceso de desincorporación, cuatro están integrando los expedientes técnicos para iniciar su trámite de regularización, 14 están sujetos a análisis

de factibilidad y nueve se encuentran ubicados dentro del territorio de la Reserva Ecológica Parque Cañón del Sumidero.

En consecuencia, para impedir el establecimiento de nuevos asentamientos irregulares en territorio municipal, monitoreamos constantemente las áreas susceptibles de sufrir invasión para intervenir oportunamente y disuadir de manera pacífica a los grupos en tentativa.

Al respecto, es digno de mencionar que, gracias a las gestiones realizadas por el gobernador Juan Sabines Guerrero, este año iniciamos el proceso de regularización de 40 hectáreas donde se encuentra asentada la colonia “Zapata MOCRI CNPA” de Tuxtla Gutiérrez, en beneficio de 1 mil 342 familias. Con estas acciones se demuestra con hechos la convicción del gobierno estatal para dar soluciones a profundas demandas sociales.

Asimismo, pusimos en marcha el programa *Un Año*, a través del cual otorgamos 20% de descuento en el pago de la actualización de lotes correspondientes a 468 familias de 30 colonias irregulares de Tuxtla Gutiérrez, entre las que se encuentran Arroyo

Blanco, 12 de Noviembre, Democrática, Las Casitas, Evolución Política, Ampliación Lomas del Oriente, Ampliación San Pedro y Agripino Gutiérrez. Con esta acción, hoy estas familias podrán obtener su escritura pública y con ello, la certeza jurídica de contar con un patrimonio propio; así cumplimos la meta Aplicar 20% de descuento en el costo total del lote a 30 colonias populares del municipio, establecida en el PMD TGZ 2011-2012.

Con el mismo propósito, pusimos en marcha el programa *Pagando y Ahorrando*, el cual sustituye al programa *Paga Tu Lote*, con el cual este año se condonaron los recargos generados por la demora en el pago de terrenos en situación irregular, con lo que beneficiamos a 3 mil 300 familias de 38 colonias. A la fecha, alcanzamos 76% de la meta Condonar 100% de los intereses por pago mensual vencido a 50 colonias populares del municipio, prevista en el PMD TGZ 2011-2012. En el periodo enero-septiembre de 2012 cumpliremos con la meta establecida.

SERVICIOS MUNICIPALES

Otro tema ligado a la efectividad de la gestión es el de la prestación de servicios municipales de mayor demanda en la población; al respecto, realizamos gestiones para mejorar los tiempos de respuesta y garantizar la satisfacción ciudadana, entre las que destacan:

- Expedición de cartillas del Servicio Militar Nacional, a través de un sistema informático que reduce el tiempo de entrega a jóvenes anticipados o remisos y que permitió entregar 1 mil 630 cartillas, 27% más que el año pasado.
- Campaña Expedición de constancias de origen de menor y para adultos mayores, iniciativa que en el primer trimestre del año benefició a 65 menores y 145 adultos mayores con la condonación del pago de este derecho, gracias a la colaboración del DIF municipal y



la Dirección de Registro Civil del gobierno del estado.

- Entrega de 6 mil 396 constancias de vecindad, de origen y dependencia económica, entre otras, que representa 15% más de lo alcanzado el año pasado.
- Expedición de 2 mil 193 constancias de domicilio, a través de la Coordinación de Agencias Municipales.

Además de estas acciones, mantenemos una relación estrecha con la población y apoyamos las manifestaciones de la cultura, las tradiciones y las creencias religiosas; en este sentido, destacan:

- Provisión de apoyos en especie a los patronatos de las ferias de San Marcos, Santa Cruz, San Roque, Guadalupe y Patria Nueva.
- Entrega de permisos para realizar 30 eventos masivos entre conciertos musicales, obras de

Servicios de calidad, profesionalización del capital humano y racionalidad del gasto público, vertientes de la gestión pública municipal

teatro, corridas de toros, jaripeo, lucha libre, show de comediantes, exhibición de artesanos, entre otros.

- Concesión de 183 permisos para realizar eventos y espectáculos masivos o de culto público, como el Concierto de Música con Cantautores Católicos, el Avivamiento 2011 y la Cumbre Nacional de Avivamiento.
- Eventos cívicos que promueven la formación de valores e identidad, como el programa *Homenajes y Abanderamientos* que realizó la donación de material cívico reglamentario a 63 escuelas de nivel primaria, secundaria y preparatoria. En conmemoración al mes patrio, se llevó a cabo el abanderamiento a 38 escuelas en el parque Bicentenario José María Morelos y Pavón.

RACIONALIDAD Y EFICIENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

Desde el enfoque de la nueva gestión pública, resulta evidente el vínculo entre las instituciones y el desarrollo local, pues es justamente aquí, en el ámbito municipal, donde se pueden observar a detalle las complejidades del desarrollo y sus determinantes. En esta perspectiva, la administración pública municipal adquiere mayor relevancia, toda vez que representa el orden de gobierno más cercano a la gente y por consiguiente, conoce mejor las causas y efectos de muchos de los problemas que desde los órdenes estatal y federal se buscan abordar.

Paradójicamente, como producto de un federalismo inacabado, los recursos con los que cuentan el municipio resultan demasiado limitados frente a la magnitud de muchos de los problemas que precisa resolver, razón por la cual está obligado a orientar sus esfuerzos con criterios de eficiencia, eficacia, pertinencia y sostenibilidad, a fin de garantizar efectos e impactos positivos en la gestión del desarrollo.





Para responder a este imperativo, durante este primer año de gestiones, nuestra administración se propuso impulsar acciones en tres vertientes:

- 1) Estandarización de los procesos sustantivos, a través de la norma ISO 9001:2008.
- 2) Profesionalización del servicio público, empezando por un intenso programa de capacitación e instrucción básica.
- 3) Implementación de iniciativas de austeridad y ahorro en el gasto, las cuales se relacionan entre sí para facilitar la implementación de la política en materia de racionalidad y eficiencia de la administración municipal.

En ese sentido, signamos un convenio de colaboración con el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), campus Tuxtla Gutiérrez, quien nos ha proporcionado acompañamiento y asesoría para certificar bajo la norma ISO 9001:2008 los procesos clave de Atención Ciudadana e Informe de Gobierno.

Posteriormente, con objeto de organizar las acciones conducentes para implementar el proceso y monitorear los avances, en mayo instalamos el Comité de Gestión de la Calidad (CGC) como parte de un sistema mayor que tienen por política mantener vigente el compromiso de brindar a los ciudadanos servicios de calidad, en apego a criterios de profesionalización, oportunidad, normatividad, legalidad, transparencia y rendición de cuentas, en un proceso de mejora continua.

Además de esta política de calidad, que abona a la construcción de una gestión basada en resultados, los objetivos de este CGC del gobierno municipal de Tuxtla Gutiérrez son:

Calidad en la atención ciudadana, transparencia en la gestión pública y rendición de cuentas, garantizados con la certificación de procesos en la norma ISO 9001:2008

Profesionalizamos a nuestro personal para brindar mejores servicios a la ciudadanía



- Incrementar la satisfacción ciudadana, respecto a los servicios del gobierno municipal.
- Profesionalizar el capital humano, al fomentar valores organizacionales del gobierno municipal.
- Implementar una cultura laboral basada en la calidad y mejora continua.
- Fomentar la transparencia y rendición de cuentas en apego al marco legal y normativo vigente.
- Realizar las adquisiciones del gobierno municipal en cumplimiento al marco legal y normativo vigente.

La empresa Quality Solution Register, Organismo Internacional de Certificación de Sistemas de Calidad, realizó la auditoría de calidad al CGC del gobierno municipal de acuerdo con el calendario establecido, emitiendo las observaciones sobre las no conformidades y oportunidades de mejora del sistema, las cuales fueron atendidas y resueltas en tiempo y forma por el personal involucrado, con lo que se consiguió la certificación en la norma ISO 9001:2008 de los procesos clave de *Atención Ciudadana* e *Informe de Gobierno*. Los certificados correspondientes serán entregados en los próximos días.

Con ello cumplimos 66.7% la meta Certificar en la norma ISO 9001:2008, tres procesos claves de la administración pública municipal, programada en el PMD TGZ 2011-2012.

Respecto a la profesionalización del servicio público, pusimos en marcha el programa *Capacitación Profesional del Servidor Público Municipal*, en cuyo marco concretamos la firma de dos importantes convenios de colaboración, uno con el Instituto de

Profesionalización del Servidor Público del Gobierno del Estado (Inprosep) y otro con el Instituto de Administración Pública del Estado de Chiapas (IAP-Chiapas).

Derivado de estos instrumentos de coordinación y tras un exitoso proceso de capacitación en un curso-taller organizado con el Inprosep, 26 funcionarios de diversas áreas administrativas fueron certificados en la competencia Atención al cliente mediante información documental, por el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales del Gobierno Federal (Conocer).

Por su parte, el IAP-Chiapas facilitó el acceso de seis funcionarios municipales con becas completas —dos en la Maestría en Administración y Políticas Públicas, cuatro en la Especialidad en Administración Pública Federal, Estatal y Municipal y otro más en el Diplomado de Habilidades Directivas—. A estas acciones se suma el catálogo de actividades de capacitación desarrollado a través de esta institución con recursos del Programa de Desarrollo Institucional (Prodim 2011).

Entre estas actividades destacan: el Seminario sobre Organización de la Administración Pública Municipal y 11 talleres de capacitación y actualización en temas relevantes como políticas públicas, financiamiento y gestión pública, entre otros, lo que permitió beneficiar a 243 funcionarios municipales.

Asimismo, se capacitó al personal de la Contraloría Interna Municipal y se impartió el curso-taller Liderazgo y Desarrollo Humano a 200 empleados de las diversas áreas administrativas del gobierno municipal, a fin de incentivar el potencial productivo de nuestro capital humano.

Gracias a la colaboración impulsada con organismos de los sectores público y privado, impulsamos otros eventos formativos, entre los que destacan:



Impulsamos una gestión basada en resultados, orientada por y para el ciudadano

- La conferencia Formación en Tiempos de Cambio, orientada a fomentar la cultura de la excelencia en el servicio e impartida por especialistas de la empresa internacional Time Life.
- El Curso básico de inglés impartido a 50 elementos y funcionarios de la Secretaría de Seguridad Pública y la Secretaría de Tránsito y Vialidad Municipal, por profesores certificados por la Universidad de Cambridge.

Adicionalmente, en el marco del programa *El buen juez... por su casa empieza*, firmamos un convenio de colaboración con el Instituto de Educación para los Adultos del Estado de Chiapas (IEA), institución con la que damos seguimiento al *Programa de Alfabetización y Desarrollo Educativo para los Trabajadores del Ayuntamiento*. La importancia de este convenio radica en identificar y convocar a todos aquellos trabajadores que no saben leer ni escribir o que no concluyeron sus estudios de nivel básico a integrarse a los talleres de alfabetización y educación elemental y presentar los exámenes para la acreditación de los módulos respectivos a los niveles de primaria o secundaria, a fin de obtener en corto tiempo el certificado correspondiente.



Entre los principales resultados alcanzados, logramos incorporar a casi 150 empleados en situación de rezago educativo, que hoy están en proceso de cubrir las etapas de aprendizaje correspondientes y derivado del trabajo anterior, en octubre pasado se entregaron 50 certificados de primaria y secundaria a trabajadores del gobierno municipal y población abierta de Tuxtla Gutiérrez que acreditaron satisfactoriamente sus estudios. De esta manera, al finalizar el año afirmamos con emoción que gracias al firme e invaluable apoyo del IEA se cumple con el programa.

Así también, se realizaron diversos cursos en materia de género y se prevé concretar la firma de convenios de colaboración con la Universidad Autónoma de Chiapas

(Unach) y la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas (Unicach) para organizar otras actividades formativas en temas de comunicación organizacional y desarrollo humano. Además, incorporamos a 15 estudiantes de la Unach como prestadores de servicio social en diversas áreas de la administración municipal.

Con todas estas acciones, alcanzamos 60% de la meta Suscribir cuatro convenios con instituciones educativas y asociaciones civiles programada en el PMD TGZ 2011-2012. En el periodo enero-septiembre de 2012 cumpliremos con la meta establecida.

En complemento a estos esfuerzos, en el tema de la profesionalización impulsamos una iniciativa de vigencia permanente para promover la cultura del orden, limpieza y puntualidad, que empezó con el envío de circulares a las dependencias para exhortar a todo el personal del gobierno municipal a mantener sus lugares de trabajo en óptimas condiciones a fin de proyectar una imagen positiva ante la ciudadanía.

Con relación a la última vertiente de acción de esta política pública, implementamos una estrategia de racionalidad, austeridad y disciplina presupuestaria que nos permite optimizar el gasto de operación del municipio y reorientar los ahorros generados a otras acciones prioritarias. Destacan en este orden:

- 1) Elaboración del inventario bienes muebles e inmuebles del gobierno municipal y el plan de auditoría permanente para evaluar su estado.
- 2) Puesta en marcha del programa *Austeridad y Racionalidad de los Recursos Materiales y Servicios Generales*, a través del cual logramos reducir 20% del gasto anual en telefonía fija, 30% en telefonía celular, 20% en el suministro de combustible y otros ahorros sustantivos mediante el uso y reciclaje de papelería y consumibles, con la implementación de la cultura de cero papel y el uso responsable de equipos que consumen energía eléctrica.

Gracias a estas acciones, cumplimos la meta Implementar un sistema del proceso de adquisición de recursos materiales y servicios generales, establecida en el PMD TGZ 2011-2012.

IMPULSO A LA PARTICIPACIÓN SOCIAL PARA UNA MEJOR RESPUESTA A LA DEMANDA CIUDADANA

El ejercicio responsable y efectivo de la función pública, precisa la confluencia de todos los actores involucrados en el proceso de gestión e implementación de las políticas públicas, particularmente aquellos

actores sociales directamente afectados por las decisiones o argumentos que conllevan dichas acciones. Pero esta confluencia no surge de manera espontánea, ni tampoco de la acción coactiva de alguna de las partes; por el contrario, requiere de mecanismos de diálogo, negociación y consenso basados en principios éticos y normas que garanticen el entendimiento mutuo, sin menoscabo de los derechos y obligaciones de cada parte.

Tal propósito implica, por un lado, la construcción de la ciudadanía y por otro, la apropiación de una cultura de transparencia y rendición de cuentas que fortalezca la confianza y abone la participación del ciudadano en las decisiones públicas. A su vez, estas consideraciones resultan insoslayables para la consecución de una gestión basada en resultados, orientada por y para el ciudadano.

Tales razones motivaron la inclusión de este tema como política pública y política transversal en nuestro PMD TGZ 2011-2012; en ese sentido, una de las primeras acciones realizadas fue la implementación del Sistema Integral de Atención a la Demanda Ciudadana, en el que convergen las principales ventanillas de atención como las audiencias públicas realizadas en palacio municipal y el monitoreo del 100% de los programas noticiosos de los medios que realiza la Coordinación de Comunicación Social y la Contraloría Social Municipal y la Dirección de Atención Ciudadana, integrando una síntesis diaria para identificar la demanda ciudadana.

En el caso de las audiencias públicas ciudadanas, se atiende a las personas que acuden al palacio municipal a resolver problemas en temas como agua potable y alcantarillado, alumbrado público, limpia y aseo municipal, mantenimiento de áreas verdes, parques y jardines, seguridad pública, protección civil, tránsito y vialidad, servicios médicos, obras públicas, permisos y licencias, apoyo a grupos vulnerables, entre otros.



A la fecha, en 80 sesiones de audiencias públicas ciudadanas se han atendido 2 mil 328 quejas, que beneficia no sólo a los peticionarios, sino también a sus vecinos. De igual forma, se dio seguimiento a 6 mil 201 solicitudes ciudadanas que fueron canalizadas a las dependencias y organismos municipales para su debida atención, con lo que alcanzamos 77.6% de la meta Atención y canalización de 3000 peticiones captadas a través de las audiencias señalada en el PMD TGZ 2011-2012. En el periodo enero-septiembre de 2012 cumpliremos con la meta establecida.

Paralelamente a estas acciones, a través de la Coordinación de Comunicación Social fortalecimos la comunicación con los ciudadanos, con el uso de herramientas masivas como *Facebook* y *Twitter*, que ha permitido a los ciudadanos tener un vínculo directo con áreas sustantivas del gobierno municipal, además del importante impacto en el programa ¡Que Viva el Centro!. A través de esta herramienta informática ofrecemos a la ciudadanía información del cierre de vialidades y tránsito vehicular.

Así también, implementamos de manera permanente dos campañas publicitaria, utilizando para ello nuestra página electrónica y otros medios impresos, mediante las cuales se difunde la obra pública, los esquemas de mejoramiento urbano y cierres viales, la cultura de la prevención en materia de protección civil, el rescate de espacios públicos, el cuidado del medio ambiente y la salud, apoyo a grupos vulnerables, entre otros temas de interés colectivo. De igual forma se emitieron 720 boletines de prensa, 88 mil 309 impactos en radio y 9 mil 695 impactos en televisión y entrevistas personales.

Con estas acciones cumplimos las metas Implementar dos campañas permanentes en medios electrónicos para difundir las acciones y obra pública municipal (radio, televisión y portal web del ayuntamiento), y

Facebook y Twitter, nuevos medios de comunicación que permiten el vínculo directo ciudadanía-gobierno



El 99% de los ciudadanos se mostraron satisfechos con el trato recibido por los funcionarios públicos

Canalizar a las dependencias municipales 100% de las demandas de la sociedad captadas a través de las redes sociales, monitoreo y síntesis y Difundir a través de la página web del ayuntamiento las obras y acciones municipales, establecidas en el PMD TGZ 2011-2012.

Aunado a este mecanismo de diálogo productivo con la ciudadanía, implementamos el programa *Tuxtla Contigo*, orientado a fomentar la cultura de la denuncia en la población, con lo que se facilita la comunicación y simplifican los procedimientos para formular denuncias en contra de servidores públicos por tentativa o flagrancia en actos de corrupción.

Para reforzar estas medidas implementamos una campaña, mediante la cual se distribuyeron volantes y carteles en las dependencias y organismos de la administración pública municipal, para difundir mensajes sobre la importancia de denunciar las conductas deshonestas de malos servidores públicos para actuar en consecuencia, adicionalmente se colocaron 14 buzones de quejas en edificios, agencias y delegaciones municipales, se dispuso una nueva señalización en todas las oficinas y edificios del gobierno municipal, además de publicarlos en nuestra página web.

Con estas acciones, alcanzamos 50% de la meta Implementar dos campañas de difusión en medios impresos para fomentar la cultura de la denuncia. En el periodo enero-septiembre de 2012 cumpliremos con la meta establecida.

Fruto de esta promoción, la Contraloría Social recibió 835 quejas y denuncias ciudadanas, mismas que fueron canalizadas a las distintas dependencias y organismos de esta administración; de estas, 687 fueron resueltas favorablemente y 148 aún se encuentran en proceso de solución.

En consonancia con estos avances, realizamos sondeos permanentes de opinión acerca de la calidad en los servicios que ofrece la administración municipal. Un ejemplo de ello es la aplicación de 2 mil 185 cuestionarios para monitorear la atención prestada a los ciudadanos, la cual reportó 99.9% de satisfacción en el trato recibido y calidad del servicio, 92.1% dijo haber resuelto su petición de manera inmediata y ninguno manifestó haber recibido el servicio a cambio de dinero.

Otra de las ventanas de comunicación con el ciudadano es el monitoreo diario de programas radiofónicos que promueven la



denuncia ciudadana, realizado por la Contraloría Social, a través del cual se registraron 1 mil 214 quejas que fueron inspeccionadas físicamente en barrios y colonias de la ciudad para canalizarlas a las áreas de atención correspondientes y darles seguimiento.

De igual forma, implementamos el programa *Transparencia Total*, a través del cual se aplicaron 11 auditorías técnico-administrativas a diferentes dependencias y organismos de la administración pública municipal, con el propósito de detectar, corregir y en su caso sancionar las irregularidades en el desempeño de la función pública. Como resultado, se emitieron recomendaciones para corregir las inconsistencias detectadas. Con estas acciones avanzamos 50% de la meta Aplicar 22 auditorías técnico-administrativas a dependencias y organismos, establecida en el PMD TGZ 2011-2012. En el periodo enero-septiembre de 2012 cumpliremos con la meta establecida.

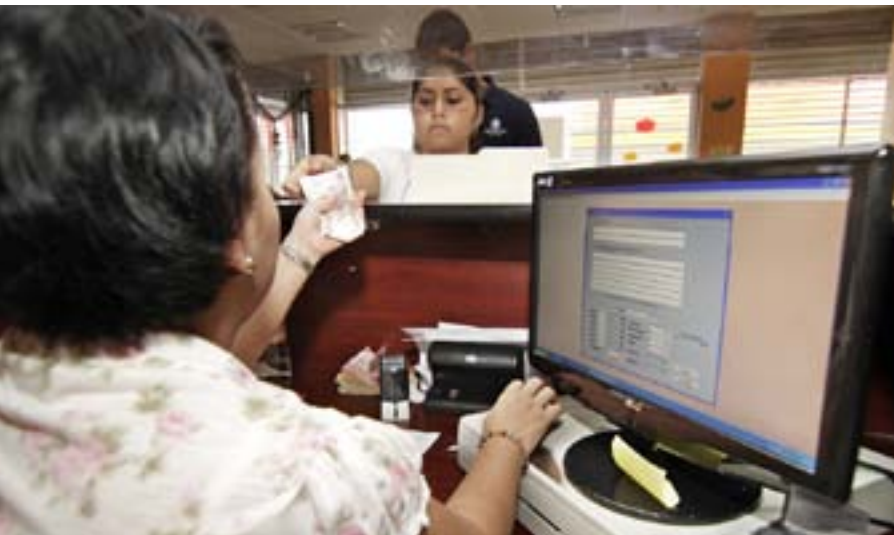
Parte de este compromiso con la sociedad por evitar actos de corrupción que minen la confianza del ciudadano en sus instituciones, es el proceso de declaración de la situación patrimonial de los servidores públicos. Al respecto, 193 funcionarios municipales presentaron oportunamente dicha obligación, mientras que a 24 les fue iniciado el

procedimiento administrativo correspondiente por inobservancia de la ley, a través del Órgano de Fiscalización Superior del Congreso del Estado, con lo que alcanzamos 88.94% de la meta Recepcionar y validar la declaración de situación patrimonial de 217 servidores públicos municipales anualmente, establecida en el PMD TGZ 2011-2012. En el periodo enero-septiembre de 2012 cumpliremos con la meta establecida.

RESPONSABILIDAD, TRANSPARENCIA E INNOVACIÓN PARA UN BUEN GOBIERNO

El ejercicio de la buena gobernanza es el resultado virtuoso que produce la mezcla de legitimidad, responsabilidad, capacidad, consenso y trabajo en equipo, en una gestión orientada por y para el ciudadano; por consiguiente, el primer requisito para caminar hacia este resultado es ser un gobierno responsable que instrumente su quehacer, al anteponer el interés colectivo y disponer de los medios necesarios para garantizar, por un lado, la adecuada captación y uso de los recursos públicos y por el otro, la participación social en el monitoreo y control. Coherentes con este principio, impulsamos un proceso de planificación y optimización de recursos, orientado a maximizar de manera integral los resultados del proceso presupuestario, desde la

Implementamos el programa Transparencia Total para detectar, corregir y sancionar irregularidades en el desempeño de los servidores públicos



Incorporamos al Sistema Tributario Municipal 152 mil 575 predios, estimulamos el cumplimiento de las obligaciones fiscales y emitimos 4 mil 200 procedimientos de ejecución para la cobranza de adeudos

recaudación y conformación del ingreso hasta la programación y ejercicio de los recursos en acciones, proyectos y programas.

En materia de ingresos, signamos un convenio con el gobierno del estado que nos permitió obtener recursos federales a través del Banco Nacional de Obras y Servicios (Banobras) para modernizar el catastro municipal y realizar de manera simplificada los trámites administrativos. Por esta razón, la Tesorería Municipal coordinó la recaudación de impuestos municipales y la cobranza de los créditos fiscales de nueva incorporación para su recuperación mediante el procedimiento administrativo de ejecución.

De esta forma, incorporamos al Sistema Tributario Municipal los datos de 152 mil 575 predios, que representan 97.5% del total municipal. De los 3 mil 882 predios restantes, al mes de diciembre logramos la actualización total de los valores fiscales inmobiliarios, luego de realizar un exhaustivo procedimiento de inspección en campo, valuación y afectación, con lo cual cumplimos 48.03% de la meta Actualizar el valor fiscal de 8,082 predios, establecida en el PMD TGZ 2011-2012. En el periodo enero-septiembre de 2012 cumpliremos con la meta establecida.

Con relación a los créditos fiscales rezagados en materia predial, estimulamos el cumplimiento de las obligaciones fiscales y, en su caso, la regularización de adeudos, al condonar los recargos mediante un acuerdo de Cabildo a los contribuyentes morosos que voluntariamente se acercaron a liquidar sus adeudos.

En el caso de los contribuyentes que no respondieron a la convocatoria y su adeudo lo ameritaba, proyectamos 4 mil 200 procedimientos administrativos de ejecución y emitimos 5 mil 250 procedimientos administrativos en 54 colonias del padrón inmobiliario municipal. Con estas acciones, superamos la meta Realizar 5 mil 200 procedimientos administrativos para la recuperación de créditos fiscales, establecida en el PMD TGZ 2011-2012.

Como parte de estas acciones, durante el primer, tercer y cuarto trimestre realizamos ocho campañas publicitarias a través de la radio, televisión y prensa escrita, así como en anuncios espectaculares y lonas publicitarias colocadas en puntos estratégicos de la ciudad para concientizar a la población sobre la importancia de su contribución. En respuesta, obtuvimos un incremento considerable en los ingresos recaudados de enero a diciembre, cubriendo 72.73% de la meta Realizar 11 campañas publicitarias de cultura tributaria en



medios de comunicación local descrita en el PMD TGZ 2011-2012. En el periodo enero-septiembre de 2012 cumpliremos con la meta establecida.

Con relación a los actos traslativos de dominio de bienes inmuebles y de acuerdo a las disposiciones fiscales aplicables, a partir del 1 de abril pusimos en marcha el Sistema de Declaración Electrónica Municipal (Demu), primero en su tipo a nivel nacional, dirigido especialmente a la Barra de Notarios Públicos y a los promotores de vivienda, a través del cual se agilizan los procesos administrativos. Esto permitió el registro y cobro de 1 mil 505 declaraciones electrónicas de enajenación, que representan el 22.45% del cumplimiento de la meta Recaudar 2 mil 220 pagos a través de las declaraciones electrónicas, programada en el PMD TGZ 2011-2012. En el periodo enero-septiembre de 2012 cumpliremos con la meta establecida.

En este marco de innovación, implementamos con éxito el programa *Bancarización* para el pago de impuestos municipales, con el propósito de brindar a los contribuyentes una opción más dinámica y accesible, además de aprovechar la sólida infraestructura de servicios de la banca comercial. A través de este programa se previó captar en el presente ejercicio fiscal 19 mil 745 pagos bancarizados en Bancomer, Banamex, HSBC y Banorte; con esta estrategia cumplimos

49.9% de la meta Recaudar 39,490 pagos a través de la banca comercial, planteada en el PMD TGZ 2011-2012. En el periodo enero-septiembre de 2012 cumpliremos con la meta establecida.

Como se mencionó al principio de este tema, también por el lado del gasto presupuestario dispusimos los medios necesarios para garantizar el adecuado uso de los recursos públicos. Al respecto, dimos seguimiento puntual al ejercicio del gasto, respetando las premisas de austeridad y disciplina en cada área sustantiva y adjetiva de esta administración.

Sobresale en este esfuerzo la coordinación de acciones con los organismos descentralizados del municipio para realizar el proceso de registro, control y contabilización de los recursos financieros y administrativos, a través del Sistema de Administración Hacendaria Municipal (Siahm), desarrollo informático propiedad del Órgano de Fiscalización Superior del Congreso del Estado (OFSCE) que opera en línea y por normativa deben cumplir las administraciones municipales. Siendo que el Sistema DIF municipal ha registrado 100% de su información y el SMAPA realiza los trabajos conducentes para su implementación. Destaca también en este orden, el programa *Seguimiento y Control del Gasto Público Municipal*, implementado por la Tesorería Municipal para vigilar la aplicación de los recursos captados a partir de fuentes de financiamiento como el Fondo para la Infraestructura Social Municipal (FISM) y el Fondo de Aportaciones para el Fortalecimiento Municipal (FAFM) del Ramo 33, el *Programa de Rescate de Espacios Públicos y Hábitat* del Ramo 20, los Recursos Extraordinarios, vía el Subsidio para la Seguridad Pública Municipal (Subsemun), Programas Regionales, *Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento en Zonas Urbanas* (APAZU), Fondo Regional y Pemex, entre otros, con lo cual se garantizó la integración y rendición oportuna de 174 expedientes unitarios, con ello, llevamos 48.74% del cumplimiento de la meta Integrar 357 expedientes unitarios de las obras y

Garantizamos el acceso a la información pública a través del portal de transparencia <http://sistemas.tuxtla.gob.mx/daip/>

acciones municipales, establecida en el PMD TGZ 2011-2012. En el periodo enero-septiembre de 2012 cumpliremos con la meta establecida.

Con relación al control social, a través de las Asambleas de Barrios, la población organizada priorizó, en un ejercicio democrático, las obras y servicios básicos a implementar con un presupuesto de 112 millones 171 mil 849 pesos del FISM.²

En el mismo sentido, se implementaron obras a través del FAFM, con un techo financiero de 233 millones 573 mil 418 pesos y vía Subsemun, Programa Regional y APAZU, entre otros, con un presupuesto de 32 millones 40 mil 790 pesos para atender áreas estratégicas como la seguridad y la salud pública.

En concordancia con los esfuerzos para fortalecer la participación social en la planeación, seguimiento y evaluación de la acción pública, resultan de gran relevancia las tareas desarrolladas por la Coordinación de Acceso a la Información Pública (CAIP), a través de la cual, en estricto apego a la ley, garantizamos el derecho democrático de cada ciudadano a conocer la información que requiera sobre el ejercicio de la función pública, entre las que destacan:

- Publicación del Portal de Transparencia del Honorable Ayuntamiento de Tuxtla Gutiérrez, disponible en el sitio <http://sistemas.tuxtla.gob.mx/daip/>, donde es posible consultar con criterios de calidad, pertinencia y usabilidad exigida la información de carácter público. Desde su instauración en 2009, a la fecha se ha registrado 60 mil 127 consultas ciudadanas.
- Impartimos ocho cursos de capacitación a 435 servidores públicos que fungen como representantes de las Unidades de Enlace de las dependencias y organismos municipales, a fin de cumplir efectivamente los requisitos de estandarización y publicación que exige la Ley que Garantiza la Transparencia y el Derecho a la Información Pública para el Estado de Chiapas.



Con esta acción logramos 66.67% de la meta Impartir 12 cursos a servidores públicos en materia de transparencia, establecida en el PMD TGZ 2011-2012. En el periodo enero-septiembre de 2012 cumpliremos con la meta establecida.

Como puede apreciarse, una parte sustantiva de la agenda de buen gobierno depende de la capacidad de innovación y apertura de la gestión a la sociedad. Sobre este particular, emprendimos una intensa política de interacción por medios electrónicos con la sociedad, para elevar la eficiencia y eficacia de los procesos internos y mejorar la vinculación del gobierno con la sociedad:

Para eficientar los tiempos de respuesta en los trámites de permisos y licencias, realizamos el equipamiento tecnológico de la Dirección de Ordenamiento Territorial, Dirección de Control Urbano y Dirección de Fomento Económico, con una inversión de 1 millón 813 mil 70 pesos. Así también, beneficiamos al Departamento de Contabilidad de la Dirección Financiera y Contable, con una inversión de 209 mil 864 pesos.

Ampliamos la Red de Datos Inalámbrica y con ello, la cobertura y eficiencia en la utilización de los servicios de internet, con una inversión de 105 mil 664 pesos, vía recursos propios, lo cual contribuyó a cumplir con 84.62% la meta Instalar

13 accesos inalámbricos en el palacio municipal, programada en el PMD TGZ 2011-2012. En el periodo enero-septiembre de 2012 cumpliremos con la meta establecida.

A través de la Coordinación de Innovación y Desarrollo Tecnológico, pusimos en línea el portal Sistema Integral de Gestión de Trámites Municipales, que ofrece información para gestionar 66 servicios que se brindan a la ciudadanía, los cuales se encuentran agrupados en seis categorías —Desarrollo Económico, Desarrollo Social, Obras Públicas y Desarrollo Urbano, Salud, Secretaría General del Ayuntamiento y Servicios Municipales—, a través del sitio www.tuxtla.gob.mx.

De esta manera cumplimos la meta Publicar en el portal del Ayuntamiento los requisitos de 66 tramites municipales, establecida en el PMD TGZ 2011-2012.

Mediante esta plataforma desarrollada por personal del gobierno municipal, se lleva un seguimiento totalmente en línea, desde que el ciudadano inicia un trámite hasta que el funcionario le entrega la licencia o permiso solicitado; además de que agiliza los procesos con la digitalización de la documentación requerida para la tramitación de servicios y licencias, por lo que los procesos que antes se realizaban en 17 días, ahora sólo se llevan dos días para ser concluidos. Para la mejor funcionalidad del sistema, se implementó la Firma Electrónica Avanzada, con lo que se logra el pago y recibo de su licencia o permiso totalmente en línea.

Adicionalmente, el Sistema Integral de Gestión de Trámites Municipales incluye otros servicios de los tres niveles de gobierno, como: la Clave Única de Registro de Población (CURP), Acta de Nacimiento, pago del consumo de energía eléctrica, teléfono, tenencia, predial, traslado de dominio, Reserva tu Espacio Deportivo y Sistema Único de Búsqueda de Empleo.

Tuxtla Gutiérrez es una de las 25 ciudades digitales de América Latina según el Ranking Motorola; y de las más innovadoras del sector público, según la revista especializada Information Week México

En colaboración con la empresa Teléfonos de México (Telmex) implementamos el programa *Internet Móvil en Parques Municipales*, por lo que hoy toda la población puede tener acceso a internet móvil de manera gratuita en los parques 5 de Mayo, Caña Hueca y Santa Cruz en Terán, que se suman a los de Bicentenario José María Morelos y Pavón, de la Marimba, Central y San Marcos. Cabe destacar que Telmex aporta el servicio gratuito de internet y la infraestructura, mientras nosotros realizamos las adecuaciones físicas, consumo eléctrico y brindamos seguridad pública, con lo que alcanzamos 75% de la meta Instalar internet móvil en cuatro parques públicos, programada en el PMD TGZ 2011-2012. En el periodo enero-septiembre de 2012 cumpliremos con la meta establecida.



Homogenizamos las denuncias ciudadanas captadas a través de gobierno del estado y las integramos a nuestro sistema de atención ciudadana 060. Modernizamos el sistema catastral del municipio al homologar las bases de datos catastrales del estado.

Como resultado de los importantes esfuerzos realizados en la modernización de los servicios municipales, tanto para la atención de la ciudadanía como los de gestión interna; la revista *Information Week México*, especializada en tecnologías de la información y comunicaciones aplicadas en buenas prácticas del sector público y privado, por segundo año consecutivo otorgó al gobierno municipal de Tuxtla Gutiérrez el reconocimiento Las más innovadoras del sector público, por ser una de las 25 ciudades de América latina con mayor desarrollo en materia de innovación tecnológica y servicios públicos.

De igual forma, nuevamente Tuxtla Gutiérrez se ubicó como una de las 25 ciudades digitales de América Latina mejor calificadas, según el Ranking Motorola, realizado por la consultora Convergencia Research, en 150 ciudades de 15 países del continente; en el cual, sólo otras seis ciudades de nuestro país figuraron: Guadalajara, Jalisco; San Pedro Garza García y San Nicolás de los Garza, Nuevo León; Mérida, Yucatán; Chihuahua, Chihuahua y Boca del Río, Veracruz.

De esta manera cumplimos la meta Instalar un Sistema para Eficientar el Servicio de Atención a la Ciudadanía, programada en el PMD TGZ 2011-2012.

En conjunto, con estas acciones caminamos con certeza hacia la consolidación de nuestro municipio como ejemplo de responsabilidad, transparencia e innovación.





**TUXTLA
GUTIERREZ**
al pie del cañón