



Capítulo V

Gobierno Transparente

SER UN GOBIERNO TRANSPARENTE, ENFOCADO A RESULTADOS Y DEMOCRÁTICO

Un componente fundamental de la tarea de gobernar es la existencia de procesos administrativos modernos y adecuados para apoyar el cumplimiento de las diferentes funciones del Municipio. Ello se hace más claro si tomamos en cuenta que prácticamente cualquier decisión, cualquier política, programa y servicio brindado por el gobierno de la ciudad, requiere un soporte administrativo que le sirva de base y le dé capacidad de producir los resultados que se buscan. Además de ello, como ha quedado claro en la introducción del presente informe, un imperativo de carácter ético que también suscribe mi gobierno es trabajar por la profundización de la democracia y por incrementar los niveles de participación en la tarea de gobierno por parte de los ciudadanos y los grupos civiles organizados. No es posible construir un gobierno capaz de generar los resultados y las metas que se propone si no se cuenta con el apoyo conciente y la participación decidida de los ciudadanos.

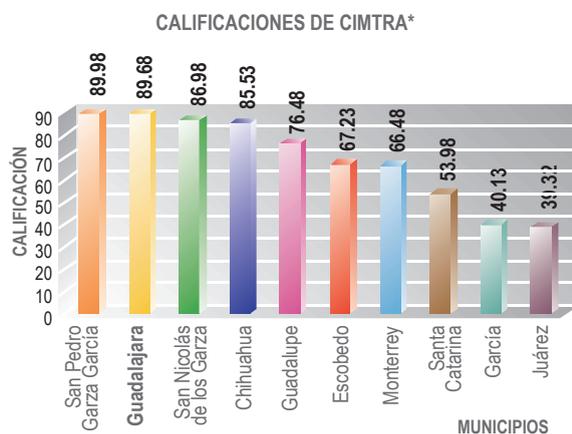
Por tanto, dos orientaciones de política centrales, establecidas por el Plan Municipal de Desarrollo 2004-2006, son construir un

- ▶ Gobierno dotado de procesos administrativos racionales, eficaces y eficientes; y un
- ▶ Gobierno que propicia la profundización de la democracia, genera confianza y alienta la participación ciudadana eficaz.

GOBIERNO TRANSPARENTE

Un gobierno que propicia la profundización de la democracia, genera confianza y alienta la participación ciudadana eficaz, requiere forzosamente ser transparente, y por ello en Internet se incorporó (en la página Web del Ayuntamiento: (<http://www.guadalajara.gob.mx>) la información

más completa y detallada respecto a la gestión interna de la administración municipal, con libre acceso para la ciudadanía. La intención es colocar al Municipio de Guadalajara en el primer lugar estatal y el segundo lugar nacional en materia de transparencia. En la siguiente gráfica se muestra la comparación con otros municipios del país también evaluados por la organización Ciudadanos por Municipios Transparentes (CIMTRA).



* CIMTRA: Ciudadanos por Municipios Transparentes.
Fuente: Elaboración propia con base en los datos de la Dirección de Mejora Regulatoria

NÓMINA REAL

Uno de los aspectos que más exige la ciudadanía es conocer con detalle los sueldos, las prestaciones y el presupuesto que ejerce su ayuntamiento en gasto corriente, ya que durante muchos años este tipo de información se manejaba con mucho sigilo o incluso en secreto. En esta administración estamos cumpliendo ese importante compromiso de campaña; pero no sólo eso, sino que están a disposición de la sociedad en general para ser consultados y revisados por cualquier persona que acceda a nuestra página de Internet. Allí se puede conocer con detalle datos como nombre completo del empleado, monto de salario, número y monto

del cheque, puesto, período de trabajo, dependencia y otros. En este mismo apartado también se puede verificar la cantidad de trabajadores que laboran en el Ayuntamiento y el historial de bajas y altas del año. Asimismo, se puede conocer el gasto corriente mes a mes, y el monto actualizado.

BONOS

Este es uno de los temas que más ha indignado a la ciudadanía en los últimos años y que más ha desvirtuado a los servidores públicos. Cumpliendo con uno de los principales compromisos de campaña, por congruencia y convencimiento de quienes participamos en esta administración, fuimos el primer municipio del país que reglamentó y estipuló como prohibición la entrega de bonos o estímulos económicos de cualquier índole que no estén bien definidos dentro de la Ley.

El 26 de febrero de 2004 los regidores de Guadalajara aprobaron por unanimidad el dictamen que modificó los artículos 5 y 62 del Reglamento del Ayuntamiento, con lo que se prohíbe la entrega de bonos o gratificaciones, al final o durante su gestión. La prohibición abarca los niveles de presidente, secretarios, directores, coordinadores y regidores. Con esta acción se concretan dos objetivos primordiales de esta administración: la legitimidad y congruencia con nuestra vocación de servir sin esperar premios económicos especiales o fuera de la ley, y un ahorro de 19 millones de pesos, que fue lo que se ejerció en el presupuesto de egresos de 2003 durante la pasada administración. Incluso, nuestra decisión de ser congruentes en este sentido llegó al Congreso del Estado, mediante una iniciativa de ley que propuso la reforma al artículo 54 bis de la Ley de Servidores Públicos del Estado.

DECLARACIONES PATRIMONIALES

La declaración patrimonial es una obligación que deben cumplir los servidores públicos del

ayuntamiento ubicados en los primeros niveles de la estructura organizacional; tal es el caso del presidente municipal, regidores, secretarios, directores, coordinadores, jefes de dependencias y subjefes de área. Con esto se da cumplimiento a la Ley de Responsabilidades de Servidores Públicos del Estado y de sus Municipios, haciendo que la transparencia sea lo más importante en el quehacer público y la garantía de que en esta administración existe la voluntad de servir y no de enriquecerse con el cargo.

ADQUISICIONES

Otra de las acciones específicas importantes que pusimos en marcha a favor de la transparencia es la consulta en línea de todos los pagos a proveedores del Ayuntamiento. Realizamos este ejercicio como un compromiso de gobierno y como parte de nuestro convencimiento de que sólo así los ciudadanos podrán confiar en que sus impuestos se emplean con claridad y sin secretos. En este apartado de Consulta de Cheques a Proveedores se pueden conocer con precisión datos como el beneficiario, monto, cheque, concepto y dependencia.

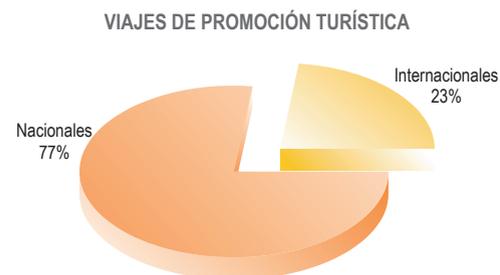
LICENCIAS

La agilización de trámites y su transparencia es una preocupación constante de la actual administración que, con un mejor aprovechamiento del personal y modernización de equipos, desde el inicio de año se dio a la tarea de volver eficiente la entrega de licencias municipales. Ahora la tecnología de Internet en el Ayuntamiento permite la denuncia de irregularidades en la entrega de licencias, pues cualquier persona puede verificar el número de licencia, actividad, fecha de alta y domicilio. A la fecha se han entregado 14,147 licencias, de las cuales 3,431 han sido en la Zona Centro, 673 en la Zona Minerva, 1,086 en la Zona Huentitán, 1,973 en la Zona Oblatos, 2,961 en la

Olímpica, 1,618 en Tetlán y 2,405 en la Zona Cruz del Sur. De acuerdo con la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (Cofemer), Guadalajara actualmente es el primer municipio en el país en otorgar una licencia municipal tipo "A" en sólo 15 minutos; esta clase de licencias representa el 58% del total de las solicitudes.

VIAJES

Como parte del compromiso de ejercer un gobierno transparente, el Ayuntamiento de Guadalajara está informando de manera puntual los objetivos y logros que se han obtenido de los diferentes viajes realizados en el año 2004. Además, también estamos cumpliendo con el compromiso de realizar sólo los viajes que sean necesarios y que se justifiquen por las oportunidades, ventajas, protocolo o necesidad que representan. En este sentido, el pasado mes de octubre se aprobó en el pleno del Ayuntamiento un nuevo Reglamento para Viajes que considera algunos candados y requisitos específicos para su aprobación. Igualmente, se exige un informe detallado de gastos y resultados para que sean auditados y revisados, y que deberán publicarse en breve en la página de Transparencia de Guadalajara. En la siguiente gráfica se muestra la relación entre los viajes nacionales y al extranjero realizados durante la presente administración, mientras que la tabla se muestran los destinos de estos viajes.



Fuente: Elaboración propia con base en los datos de Dirección de Turismo / Secretaría de Promoción Económica

DESTINOS DE PROMOCIÓN

NACIONALES	INTERNACIONALES
Baja California Norte	Santiago de Chile
Acapulco	Xiamen, China
Morelia	Los Angeles, California
Aguascalientes	
Guanajuato	
Monterrey	
Estado de México	
Distrito Federal	
Sinaloa	

Fuente: Elaboración propia con base en los datos de la Dirección de Turismo / Secretaría de Promoción Económica

INFORMACIÓN DE PAGOS POR OBRAS PÚBLICAS EN INTERNET

Una de las áreas que absorbe mayor presupuesto en los distintos niveles de gobierno es el rubro de obra pública, y por ello es de vital importancia ofrecer claridad, eficiencia y transparencia en la forma en que se ejercen los recursos en este sentido. Este año, por primera vez en la historia de un municipio de Jalisco, en el Ayuntamiento de Guadalajara ponemos a la disposición de cualquier ciudadano, organismo civil o investigador, todos los pagos por contratación de obras. En nuestra página de Internet se encuentra el detalle de toda la información relacionada con pagos de obras públicas que pasaron por procesos de licitación o de asignación directa. También se colocó en línea toda la información sobre los gastos que se ejercieron para las obras relacionadas con la Cumbre de Jefes de Estado de Europa, América Latina y el Caribe (ALCUE 2004): poco más de 95 millones de pesos que fueron aportados por el Gobierno Federal en la ya mencionada rehabilitación del Centro Histórico, vialidades y cambios de pisos, entre otros.

LEY DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL

Guadalajara cuenta con un fondo de garantía de dos millones de pesos para reparar los daños a

ciudadanos marcados en la Ley de Responsabilidad Patrimonial del Estado de Jalisco y sus Municipios, y ha respondido oportunamente a las demandas presentadas en ese sentido. Esta ley, que entró en vigor el 1 de enero del presente año, señala que hay responsabilidad por parte de la autoridad debido a su actividad administrativa irregular, aquella acción u omisión que cause daño a los bienes o derechos de los particulares.

En los meses que tiene en vigor la ley, se logró que las demandas presentadas por una cantidad mínima no pasen por procedimientos tortuosos, para que los particulares no pierdan mucho tiempo y se cumpla la ley con eficiencia y responsabilidad. Así, de enero a octubre se han presentado 81 casos de responsabilidad patrimonial en contra del Ayuntamiento de Guadalajara (69 a petición de parte y 12 de oficio), de las cuales 36 ya fueron resueltas y 45 están en proceso. De las 36 resueltas, 18 fueron a favor del particular, 9 fueron desechadas o desfavorables, y nueve no fueron competencia del municipio.

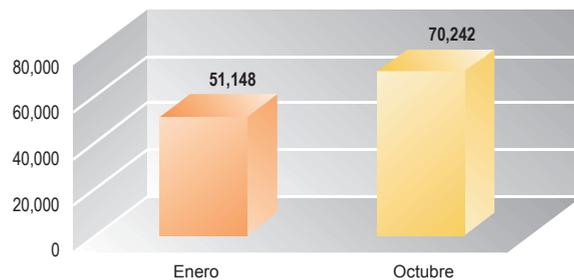
ASOCIACIONES VECINALES

Las diferentes colonias que conforman el Municipio de Guadalajara cuentan con asociaciones vecinales. Cada una de ellas tiene un presidente de colonos que los representa y da a conocer sus necesidades ante las distintas áreas operativas. Nuestro objetivo primordial es que los ciudadanos conozcan quiénes son sus representantes para asuntos de su colonia ante la autoridad correspondiente, evitando así que existan grupos que se asuman como representantes, y para ello en la página de Internet se publica el padrón de presidentes de juntas vecinales, que contiene los datos específicos de cada asociación vecinal.

GOBIERNO ELECTRÓNICO

Pero la transparencia también implica la disponibilidad de trámites y servicios ágiles, por lo que la Dirección General de Gobierno Electrónico desarrolló un sistema en Internet para el registro y seguimiento de asuntos concernientes a la atención a ciudadanos y modificó el diseño de la página electrónica para hacer más fácil la navegación en ella. Los resultados han sido un incremento de 37% en el número de visitas de enero a octubre a la página del Ayuntamiento de Guadalajara y la ampliación de la información que se puede consultar en dicho portal de Internet.

VISITAS A LA PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO, 2004

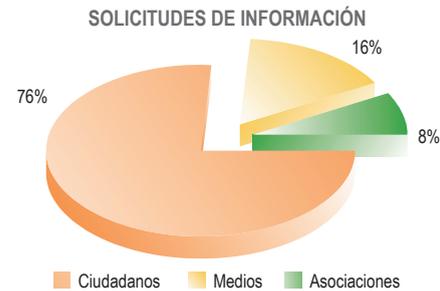


Fuente: Elaboración propia con base en los datos de la Dirección de Mejora Regulatoria

ACCESO A LA INFORMACIÓN

Hoy día en México toda la información en posesión de los poderes públicos federales, instituciones constitucionales autónomas, entidades de interés público y organismos privados que realicen actividades con cargo al erario público debe ser pública y, por tanto, estar disponible para cualquiera que así lo solicite. Hasta el cierre del mes de octubre, recibimos 232 solicitudes de información, de las cuales se dio una respuesta efectiva y satisfactoria a 199, mientras que otras 15 no fueron atendidas por las personas que las solicitaron, en tanto 11 están en proceso y 7 atrasadas. De estas solicitudes, 178 han sido de ciudadanos, 36 de

medios de comunicación y 18 de asociaciones civiles (en la siguiente gráfica se muestra la distribución porcentual). Como ya se mencionó, la página Web del Ayuntamiento de Guadalajara está además siempre disponible para consultas independientes.



Fuente: Elaboración propia con base en los datos de la Dirección de Mejora Regulatoria

Finalmente, la obtención de resultados será el mejor indicador que permita identificar y analizar los avances logrados en las diferentes actividades públicas. Ese es el sentido pleno de la rendición de cuentas ante la sociedad. Por consiguiente, se trabaja en la implementación de un modelo eficaz de gestión basado en indicadores de desempeño, dentro de la participación del Municipio de Guadalajara en el Sistema de Indicadores (SINDES) de la Asociación de Municipios de México (AMMAC).

SESIONES DEL AYUNTAMIENTO

En la actual administración del ayuntamiento tapatío, las sesiones completas del pleno se encuentran en la página de Internet a la cual todo ciudadano tiene acceso para documentarse sobre los acuerdos e iniciativas aprobadas por los regidores.

En el período reseñado se han celebrado 22 sesiones ordinarias con sus respectivas sesiones previas, además de dos sesiones extraordinarias y tres sesiones solemnes.

Las diversas Comisiones Edilicias recibieron 341 asuntos para su estudio y dictaminación; los miembros del Cuerpo Edilicio presentaron ante el pleno 289 iniciativas para su turno a comisiones; se integraron, estudiaron y dictaminaron 193 dictámenes y 70 iniciativas de acuerdo con carácter de dictamen; se presentaron y aprobaron 39 dictámenes de ordenamiento municipal por los que se reformaron diversos ordenamientos municipales, y se expidieron los siguientes diez reglamentos:

- Reglamento del Instituto Municipal de Atención a la Juventud de Guadalajara.
- Reglamento de las Aportaciones y Donaciones de Particulares para Fines Específicos del Municipio de Guadalajara.
- Reglamento del Consejo de Mejora Regulatoria del Municipio de Guadalajara.
- Reglamento del Consejo para la Cultura y las Artes en el Municipio de Guadalajara.
- Reglamento del Consejo Académico Consultivo de Política Social para el Municipio de Guadalajara.
- Reglamento del Consejo de Promoción Económica del Municipio de Guadalajara.
- Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Municipio de Guadalajara.
- Reglamento del Consejo de Giros Restringidos del Municipio de Guadalajara.
- Reglamento del Organismo Público Descentralizado denominado Patronato de la Cruz Verde de Guadalajara.
- Reglamento de Visitas Oficiales del Ayuntamiento de Guadalajara.

Por otra parte, se integró, estudió y aprobó el Plan Municipal de Desarrollo 2004-2006; se aprobó el Instituto de Planeación de la Zona Metropolitana de Guadalajara y se instruyó al Presidente Municipal a elevar al Honorable Congreso del Estado once iniciativas de reformas y adiciones a diversas leyes estatales en materia municipal.

También se reformaron los siguientes ordenamientos municipales:

- Reglamento de la Organización de los Servidores Públicos Auxiliares de la Administración Municipal de Guadalajara (5 reformas).
- Reglamento Interior de la Dirección General de Seguridad Pública de Guadalajara (2 reformas).
- Reglamento de Policía y Buen Gobierno de Guadalajara (2 reformas).
- Reglamento de Adquisiciones para el Municipio de Guadalajara (2 reformas).
- Reglamento del Ayuntamiento de Guadalajara (4 reformas).
- Reglamento del Instituto Municipal de las Mujeres en Guadalajara.
- Reglamento de Estacionamientos en el Municipio de Guadalajara (2 reformas).
- Reglamento de Protección Civil para el Municipio de Guadalajara (2 reformas).
- Reglamento que establece las Bases para la Entrega de Premios y Reconocimientos en el Municipio de Guadalajara (2 reformas).
- Reglamento para la Atención de Personas con Discapacidad en el Municipio de Guadalajara.
- Reglamento del Servicio Civil de Carrera en la Administración Pública Municipal de Guadalajara.
- Reglamento para la Protección del Medio Ambiente y la Ecología en el Municipio de Guadalajara.

- Reglamento para los Espectáculos del Municipio de Guadalajara.
- Reglamento para el Funcionamiento de Giros Comerciales, Industriales y de Prestación de Servicios en el Municipio de Guadalajara.
- Reglamento del Consejo Municipal Contra las Adicciones en Guadalajara.

Por último, y a solicitud de los miembros del Ayuntamiento, se emitieron 68 disposiciones del Presidente Municipal sobre diversos temas de la administración pública municipal.

MEJORAS DE SUELDO A LOS TRABAJADORES DEL AYUNTAMIENTO DE GUADALAJARA

Una de las primeras preocupaciones de esta administración fue incrementar en forma gradual los ingresos al personal que gana menos de 3,000 pesos mensuales entre sueldo y compensación, lo que al final del año representará los siguientes incrementos porcentuales para 1,849 trabajadores del Ayuntamiento de Guadalajara: 41.84% a 92 servidores públicos; 40.12% a otros 27 empleados, 30.72% a 1,210 más y así sucesivamente hasta llegar al 10.05% de aumento para el resto. El costo de estos incrementos ha sido de 3'874,455 pesos, y constituye un aspecto importante de la profesionalización del servicio público emprendida por nuestra administración.

En el mismo sentido debe considerarse el proceso, actualmente en curso y con un costo de 4'953,075 pesos, para homologar a 512 trabajadores de la Dirección Municipal de Salud en un 58% respecto a los ingresos que recibe el personal de la Secretaría de Salud del Estado, logrando con ello además su certificación.

La sociedad nos ha expresado su grave preocupación por la seguridad pública, y consideramos que todas las acciones encaminadas a incrementarla deben ser apoyadas; por ello también se decidió otorgar un incremento de 5% en el sueldo y 1,000 pesos en el tiempo extra a todo el personal operativo de la Dirección de Seguridad Pública (2,841 elementos). El costo de este ajuste es de 44'951,340 pesos, y debe ser visto como uno más de los esfuerzos de esta administración en apoyo de la convivencia social.

En forma paralela, con un costo de 3'407,605 pesos, se otorgó un estímulo económico a todo el personal operativo de la Dirección General de Bomberos y Protección Civil (359 elementos), para apoyar su importante labor en beneficio de la comunidad. Todas estas medidas de apoyo al trabajador leal y eficiente nos obligan a conocer y controlar el índice de ausentismo del personal del Ayuntamiento, y para ello se elabora un reporte mensual que nos indique las sanciones que oportunamente debe aplicárseles mediante el sistema de nómina.

Contar con un tabulador de sueldos y salarios actualizado, que realmente refleje los salarios de acuerdo con las funciones y responsabilidades de cada puesto ha sido una de las prioridades de mi administración. Por ello se otorgó un incremento general al personal de todas las dependencias del Ayuntamiento de Guadalajara, beneficiando con un aumento de entre 5 y 11% a los trabajadores que ganaban menos de 5,000 pesos entre sueldo y compensación. A quienes ganaban más de 5,000 pesos se les otorgó un incremento del 5% general. Toda esta acción tuvo un costo de 57'514,161 pesos y la siguiente distribución porcentual:

INCREMENTO DE SALARIOS

INCREMENTO PORCENTUAL	NÚMERO DE TRABAJADORES	PORCENTAJE DEL TOTAL DE TRABAJADORES
5%	7,414	63.29%
4.99% al 6.99%	705	6.02%
7% al 8.99%	1,081	9.23%
9.01% al 10.98%	1,298	11.08%
11%	1,216	10.38%

Fuente: Elaboración propia con base en los datos de la Dirección de personal / Oficialía Mayor.

RACIONALIZACIÓN, EFICACIA Y EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

Durante el período del que se rinde cuentas, la Tesorería Municipal en su Dirección de Contabilidad retomó las actividades de codificación presupuestal y captura contable para reforzar el control interno de sus funciones. Con ese propósito, se reubicó al personal bajo supervisión directa, instrumentando controles y formatos que permiten a los empleados saber exactamente lo que tienen que hacer, en qué tiempo y con qué nivel de calidad. El objetivo fue mejorar la eficiencia operativa mediante un control estricto de la documentación que se recibe en la Dirección y que posteriormente se turna a las áreas de supervisión, con la intención de mejorar los tiempos de respuesta a nuestros usuarios, que en este caso son internos. El beneficio directo de estas medidas se distribuye en todo el Municipio, pues el trabajo realizado impacta a todas las dependencias porque recibirán sus recursos económicos en forma oportuna. Este beneficio se extiende igualmente a los proveedores del Municipio. Para mejorar aún más, será necesario elaborar un plan de trabajo conjuntamente con el área de Procesamiento de Datos, para evitar o disminuir más la captura manual de información.

Asimismo, con objeto de evitar posibles pagos improcedentes o duplicados, ahora se realiza una conciliación diaria de las transacciones de pago a proveedores del Municipio, para lo cual se instalaron programas de acceso a las cuentas en dos instituciones bancarias; así se realizarán los reportes de excepciones en forma oportuna a la Dirección de Egresos.

Debido a que los contribuyentes requieren horarios más flexibles, oficinas mejor ubicadas y un servicio más ágil para el pago de sus contribuciones, la Dirección de Ingresos de la Tesorería firmó convenios con seis bancos (Santander-Serfin, Banorte, Banamex, Scotiabank-Inverlat, Bajío y HSBC) y dos cadenas comerciales (Gigante y OXXO) para el pago del Impuesto Predial 2005. Estas instituciones cobrarán comisiones que van desde cero hasta 10 pesos por operación. Así, el contribuyente podrá realizar su pago en el banco con sólo proporcionar su número de cuenta predial (en el caso de las cadenas comerciales, deberá presentar el recibo que previamente le fue enviado a su domicilio). Una ventaja es que las cadenas comerciales cuentan con sucursales abiertas las 24 horas, los 365 días del año, y algunos bancos tienen sucursales abiertas sábados y domingos.

Igualmente, para facilitar a los ciudadanos el pago de sus contribuciones municipales, se instalaron cinco terminales de punto de venta en igual número de oficinas recaudadoras. Con ellas se ofrece al contribuyente la opción de pagos de impuestos municipales (predial, multas, licencias y otros) con tarjetas de crédito y débito. En forma interna, el banco que opera la terminal cobra al municipio una comisión de hasta 2.8%, de acuerdo al monto de la operación.

Para allegar al municipio mayores recursos a través del cobro de aprovechamientos, también se firmó un convenio con el Gobierno del Estado para

el cobro de multas de estacionómetros: el Gobierno del Estado cobra las multas de estacionómetros que se generen en el Municipio para posteriormente reembolsárselas. Esto representa grandes ventajas para el gobierno de la ciudad, debido a que el 85% de la recuperación por el pago de estas multas se cobra a través del Gobierno del Estado; en 2003 la recaudación por este concepto fue de poco más de 5 millones de pesos, mientras que en lo que va de 2004 se ha recaudado un poco más de 12 millones. El contribuyente puede realizar el pago de este tipo de multas en cualquiera de las oficinas recaudadoras del Gobierno del Estado.

En la misma lógica de optimizar los ingresos, se emprendió un programa para recuperar créditos fiscales de contribuyentes morosos a través del cobro coactivo, extrajudicial y judicial. El programa es coordinado por el Departamento de Ejecución Fiscal y participan de manera directa las cinco oficinas recaudadoras del municipio. Así, la recaudación por recuperación de multas de diversa índole en los tres últimos meses ha rebasado el pronóstico en poco más de 10 millones de pesos contra el presupuesto estimado para ese período. El pago de los honorarios del personal que realiza las labores de ejecución es cubierto por el mismo contribuyente moroso, porque los requerimientos ya incluyen los gastos de ejecución.

Por su parte, la Dirección de Egresos rediseñó el proceso de pago a proveedores y manejo de cheques, para dar transparencia al ejercicio del gasto y distribuir mejor las cargas de trabajo; sin embargo, aún nos falta disminuir los períodos de pago a los proveedores.

Se detectó el manejo inadecuado de pagos duplicados a un proveedor, producto de un error administrativo; aunque el dinero se recuperó íntegramente, tomamos la decisión de destituir al

funcionario responsable, además de instaurar procedimientos de conciliación diaria de cuentas.

También, y para dar mayor certeza a la sociedad sobre el destino de los recursos del municipio y su impacto en la resolución de los problemas cotidianos, se rediseñó el esquema de presupuestos, pasando de un presupuesto por áreas de responsabilidad a uno por programas, aunque habrá que agilizar los mecanismos de transferencia entre dependencias para no afectar la operatividad.

Para propiciar el surgimiento y desarrollo de empresas productoras de empleos y riqueza es necesario, entre otras cosas, disminuir los trámites para su apertura y registro. Con esta lógica es que se redujo a 24 horas el tiempo de tramitación para el Sistema de Apertura Rápida de Empresas, e igualmente se trabaja en la reducción del tiempo de tramitación ante la Dirección General de Obras Públicas. Además de la ampliación de los servicios del área de Padrón y Licencias.

Una demanda recurrente de la población es hacer más eficientes los procesos de las dependencias del gobierno municipal, y por ello emprendimos el desarrollo de una metodología para la elaboración del manual de procedimientos de cada dependencia: rediseñamos los procesos en la Oficialía Mayor Administrativa y los procesos de atención en el Miércoles Ciudadano, así como los mecanismos de abasto de medicamentos y materiales de curación por parte de la Dirección General de Servicios Médicos Municipales, entre otros.

GOBIERNO EFICAZ

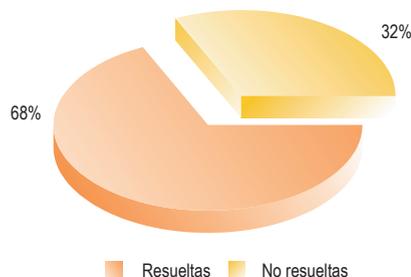
Debo reconocer que en algunos trámites aún no hemos podido ganar la batalla a la burocracia que molesta al ciudadano; este es uno de los temas

permanentes en nuestras tareas: agilizar los trámites y simplificar la reglamentación para facilitar la relación entre ciudadanos y autoridades.

Por otra parte, con el propósito de unificar y simplificar los trámites relacionados con empresas que realizan emisiones a la atmósfera y descargas de aguas residuales, se ha establecido la coordinación e intercambio de información necesaria con la Secretaría de Promoción Económica del Gobierno Estatal y los demás gobiernos municipales que conforman la Zona Metropolitana de Guadalajara, así como las dependencias relacionadas con el medio ambiente, para lograr el establecimiento de la Licencia Ambiental Única (LAU), misma que vendría a disminuir de manera importante los requisitos actuales y los tiempos de gestión.

Además, como un elemento de la mejora continua de los procesos administrativos y la fiscalización preventiva, la Contraloría Municipal realizó 45 revisiones en áreas específicas de las dependencias para determinar posibles fallas en procesos y en el ejercicio de los recursos municipales, así como para atender peticiones específicas de servidores o dependencias. También se revisaron 760 estimaciones de obra pública, equivalentes a 203 millones de pesos y se instalaron 8 módulos para la atención ciudadana de quejas y demandas hacia dependencias o servidores públicos donde se atendieron 388 quejas y se resolvieron satisfactoriamente 262 (ver gráfica). Igualmente, se recibieron 2,349 declaraciones patrimoniales, equivalentes al 96.70% del total de servidores obligados a presentarla.

QUEJAS Y DEMANDAS HACIA DEPENDENCIAS Y SERVIDORES PÚBLICOS



Fuente: Elaboración propia con base en los datos de la Contraloría Municipal / Sindicatura.

La Dirección Jurídica Municipal de la Sindicatura se reestructuró, redefiniendo las actividades que debe realizar cada área o dirección; se amplió el horario de atención al público y se adecuaron y mejoraron las condiciones del lugar de trabajo; también se instaló cableado estructurado para voz y datos en toda la Dirección, lo que permite acceder a la red interna así como a Internet. Todo esto tuvo un costo de 1'450,000 pesos. Además, se implementó un sistema para dar atención a asuntos diversos con motivo de la nueva Ley de Responsabilidad Patrimonial del Estado de Jalisco y sus Municipios, por reclamaciones de particulares hacia la autoridad municipal al considerar que sufrieron daños en sus bienes, derechos o integridad física a causa de su actuar. En la página Web del Ayuntamiento se publican las resoluciones de responsabilidad patrimonial, y a la fecha se han atendido 81 de ellas.

Para fortalecer la cultura preventiva, en diversas escuelas primarias del Municipio de Guadalajara se implementaron y aplicaron seis programas educativos, que incluyeron a los infractores que ingresan a la Dirección de Prevención Social y a sus padres. Además, se crearon tres centros de mediación municipal para promover la negociación como

mejor alternativa de solución a conflictos entre particulares; se trata de espacios apropiados en el que el mediador conoce de viva voz del ciudadano los problemas que le afectan, con la finalidad de que en conjunto con la contraparte les den solución de manera pacífica.

Mi administración se preocupa por el cuidado de los intereses del personal que la conforma, y emprende una búsqueda constante de acciones para demostrarlo. Entre ellas se cuenta el esfuerzo por aumentar las prestaciones de los servidores públicos del Ayuntamiento de Guadalajara y además darles oportunidades de que tengan opciones de educación de alta calidad, mediante la obtención de descuentos de hasta 25% con la Universidad Autónoma de Guadalajara (UAG). También se firmó un convenio con FONACOT para ofrecer créditos de consumo baratos y rápidos a todos los servidores públicos con ingresos no superiores a 20 salarios mínimos. Por otra parte, para contribuir al mejoramiento de su desempeño laboral, con un costo a la fecha de 1'665,115 pesos, se han impartido cursos formativos a 7,430 trabajadores.

Proteger a los hijos de servidores públicos con funciones de alto riesgo en caso de muerte es una más de las obligaciones que cumplimos con puntualidad. Lamentablemente tuvimos que aplicar esta medida con 9 hijos de servidores públicos cuyos padres fallecieron, por un monto total de 2'090,000 pesos de aportación al Fideicomiso de Servidores Públicos con Funciones de Alto Riesgo. Por otro lado, durante el período que nos ocupa se incorporaron al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) 12,133 servidores públicos y sus dependientes directos, con un costo total de 44'779,746 pesos; de este modo garantizamos los beneficios de la seguridad social a nuestros colaboradores.

Por otra parte, para ejemplificar las acciones de mejora en la calidad y nivel de vida de quienes prestan sus servicios en el Ayuntamiento de Guadalajara, se crearon 27 brigadas de atención médica preventiva, que realizaron 3,411 servicios médicos sin costo para los trabajadores y sus familias. Igualmente, como medida de apoyo para propiciar la integración y convivencia familiar, se realizaron 14 paseos al centro recreativo "Selva Mágica" y una "Gran Convivencia Familiar, Deportiva y Recreativa", a los que asistieron cerca de 2,000 personas. Arrancó también un programa de ciclos formativos a servidores públicos que son padres de familia, mediante charlas de formación semanales; a la fecha se han realizado 12 y se busca una mayor difusión y asistencia.

En el Ayuntamiento de Guadalajara respaldamos con medidas concretas (que han representado un costo total de 1'064,501 pesos) a las madres trabajadoras, quienes reciben una ayuda de 200 pesos mensuales como apoyo de guardería infantil, luego de valorar sus solicitudes de inscripción.

También se realizaron reubicaciones laborales por enfermedad, para cambiar de adscripción, departamento, área u horario a 34 servidores públicos que contaban con un dictamen médico que ameritaba desempeñar funciones diferentes a las iniciales; el costo de estos movimientos está ya incluido en el pago de las cuotas mensuales ante el IMSS. Además, para proteger la integridad física de los servidores públicos que sufren un riesgo de trabajo, se efectuaron pagos de indemnización por 581,419 pesos a 43 empleados de diversas oficinas del Ayuntamiento.

Para respaldar a las dependencias del Ayuntamiento con recursos humanos adicionales, la Oficialía Mayor Administrativa hace llegar a las

instituciones de educación superior solicitudes de servicio social de acuerdo con la carrera y turno específicos que se requieren. Durante el período del que se informa se asignó a 1,113 prestadores de este tipo, quienes brindaron sus servicios a la comunidad.

Una más de nuestras funciones consiste en apoyar a los servidores públicos que son susceptibles de un trámite de pensión. De ese modo, y con un costo de 578,660 pesos, se benefició a 24 trabajadores por concepto de invalidez, correspondiente a quienes tienen diez años de cotización en Pensiones y un dictamen de invalidez total; a 89 empleados por jubilación (incluye a 35 de régimen voluntario) por contar con 30 años de cotización en Pensiones, y a 9 servidores por edad avanzada, pues tenían 20 años cotizados en Pensiones y 65 de edad.

Iniciamos el programa de retiro voluntario para favorecer la separación voluntaria de quienes deseen dar por terminada de manera definitiva su relación laboral con el Ayuntamiento de Guadalajara. Al mes de octubre, 185 empleados decidieron apegarse al programa mediante el pago de una gratificación de acuerdo con su antigüedad y salario. El costo de este programa ha sido de 10'000,865 pesos, que redundarán en forma directa tanto en ahorro presupuestal como en eficiencia en las labores.

Por otro lado, la Dirección del Registro Civil invirtió 227,171 pesos en digitalizar al 100% las actas de nacimiento, matrimonio y defunción de 14 oficinas, con un aproximado de 1'112,726 imágenes. Con ello se ha logrado reducir significativamente el tiempo de atención al entregar las actas en un lapso de 5 a 10 minutos aunque, por limitaciones de equipos de cómputo, tan sólo las oficinas 1, 3, 5, 9 y 12 prestan actualmente ese servicio

electrónico al público. El horario de servicio de la oficina principal se extendió cuatro horas más, y ahora cierra a las 5 de la tarde.

Además, dentro de la campaña de registro extemporáneo y matrimonios colectivos 2004, se logró regularizar la situación de 620 parejas que vivían en unión libre y generar el documento base del estado civil para 538 niños y adultos que no contaban con acta de nacimiento; estos números superaron a los obtenidos el año anterior.

Finalmente, la Secretaría General, a través de la Dirección de Inspección y Vigilancia, realizó las siguientes acciones de revisión de la aplicación de las leyes y reglamentos de la normatividad vigente del municipio de Guadalajara:

	TOTAL DE INSPECCIONES	ACTAS DE APERCIBIMIENTO	ACTAS DE INFRACCIÓN	CLAUSURAS PARCIALES	CLAUSURAS TEMPORALES
Mercados	124,855	13	9,428	0	46
Reglamentos	93,068	8,886	12,483	397	1,712
Construcción	16,150	5,850	3,761	0	482
Ecoguardias	9,936	2,609	1,891	164	26
Total	244,009	17,358	27,563	561	2,266

COORDINACIÓN DE ASESORES

La Coordinación de Asesores de la Presidencia Municipal realizó las siguientes labores durante el período comprendido de enero a octubre de 2004.

- Coordinación de la propuesta de recursos financieros al Gobierno del Estado para la preparación de la reunión cumbre de Europa, Latinoamérica y el Caribe.
- Contratación de energía eléctrica por cogeneración para el alumbrado público.
- Propuesta de impacto económico de la implantación de derecho de alumbrado público para los municipios de Guadalajara, Zapopan, Tlaquepaque, Tonalá y Tlajomulco.

- Propuestas para la construcción de estacionamientos en plazas de Mexicaltzingo, Agustín Rivera, Santuario, Av. Chapultepec y Jardín Botánico.
 - Coordinación del proyecto de reactivación de la zona norte, que incluye la obra vial de Periférico Norte y Calzada Independencia.
 - Recuperación de información del fideicomiso de las 100 Manzanas y coordinación de los Proyectos Colón-Pedro Loza y Alcalde-16 de Septiembre.
 - Seguimiento al proyecto de instalación de un Museo Guggenheim en Guadalajara.
 - Proyecto de factibilidad económico-financiera para el arrendamiento de 550 vehículos para la Policía Municipal.
 - Análisis sobre las coberturas de los seguros de las unidades que integran el parque vehicular del Ayuntamiento y su impacto en el presupuesto, y propuesta sobre la cancelación de las coberturas contra robo total.
 - Propuesta para modificar las reuniones generales de Gabinete y crear en su lugar los siguientes gabinetes: Seguridad ciudadana, Infraestructura y servicios, Promoción económica, Promoción social, y Desarrollo institucional y gestión política, con los que el Presidente Municipal se reunirá una vez a la semana.
 - Propuesta para la regularización del pago de cuotas al IMSS.
 - Estudio y propuesta para la reordenación de ambulantes en el Centro Histórico de Guadalajara.
 - Análisis, investigación y solicitud al C. Gobernador del Estado para recuperar el estacionamiento subterráneo de la Plaza Guadalajara, anteriormente en poder del IJAS y administrado por Pare de Occidente.
 - Preparación y programación de auditoría administrativa por parte de la Contraloría Interna a la Secretaría de Seguridad Pública.
- Por su parte, a partir de la presente administración entró en funcionamiento el área de Secretaría Técnica. Se trata de un órgano nuevo que forma parte del equipo del Presidente Municipal, y en este período ha desempeñado las siguientes actividades:
- 17 talleres de desarrollo de proyectos, con la participación de 175 servidores públicos de primero, segundo y tercer nivel, con un total de 1,920 hrs/hombre de capacitación y la elaboración de 153 proyectos.
 - Primera Reunión Trimestral de Evaluación del Gobierno Municipal, con la asistencia de 50 funcionarios de las distintas áreas que conforman el gabinete ampliado.
 - Convocatoria, coordinación y seguimiento de las reuniones semanales y quincenales del gabinete de primer nivel.
 - Implementación del Sistema de Administración de Metas e Indicadores: herramienta informática para apoyar las labores de seguimiento realizadas por la Secretaría Técnica y la Coordinación del Mejoramiento de la Función Pública, relativas al cumplimiento (avances porcentuales mensuales) de las metas e indicadores acordados. Para la construcción del sistema se organizaron 22 talleres con las dependencias, con la participación de 250 funcionarios. Adicionalmente se organizaron 14 talleres para capacitar a 104 enlaces de metas e indicadores y usuarios del sistema. Actualmente el sistema contiene 876 metas registradas por las dependencias y 295 indicadores de gestión, que se actualizan regularmente y permiten realizar evaluaciones trimestrales.

- En apoyo a la Tesorería, se colaboró con la Coordinación de Mejoramiento de la Función Pública para la elaboración del presupuesto por programas.
- 18 talleres de programación operativa con la participación de 195 funcionarios, que produjeron los programas operativos anuales de las dependencias. En la segunda fase se realizaron 14 talleres de presupuestación con 445 proyectos capturados en el sistema.
- Comisión Interdisciplinaria de Administración. Ante los problemas detectados al inicio de la gestión sobre la coordinación administrativa en el gobierno municipal de Guadalupe, la Secretaría Técnica conformó un grupo interdisciplinario con Tesorería, Oficialía Mayor Administrativa, Dirección General de Administración y la Coordinación de Mejoramiento de la Función Pública. La comisión inició formalmente el 6 de febrero de 2004, con un promedio de dos sesiones mensuales para el desahogo y revisión de expedientes.
- Los productos más importantes han sido la red de administradores, el manual de políticas administrativas, la coordinación en el apoyo logístico al Congreso Eucarístico Internacional, en coordinación con la Secretaría de Infraestructura y Seguridad Pública.
-
- Igualmente, realizó el seguimiento y acompañamiento de los siguientes proyectos:
 - Diplomado de Redimensionamiento de Estructuras en colaboración con el ITESO
 - Plaza Los Mariachis
 - Hábitat
 - Vía RecreActiva
 - Plaza Voceador
 - Iluminación de Catedral
- Implementación de certificación de calidad en servicios médicos municipales
- Planeación estratégica del desarrollo del Centro Histórico
- *Score Card*
- Cumbre de Jefes de Estado de Europa, Iberoamérica y el Caribe, mes de mayo.

