



## Capítulo 5: GOBIERNO EFICIENTE Y HONESTO







## 5.- GOBIERNO EFICIENTE Y HONESTO

El desarrollo de la sociedad ha rebasado por mucho la capacidad de atención a las necesidades de la misma; pero igualmente la estructura de la Administración Pública Estatal, hoy más que en tiempos anteriores, ha tenido la voluntad y ha encontrado los mecanismos para seguir otorgando respuestas a los sonorenses.

En ese contexto, el reto de impulsar una Administración Pública en el marco de la innovación, mejora continua, rendición de cuentas, profesionalización y transparencia, es tan grande como la necesidad y exigencia de la ciudadanía en ese sentido.

Hoy como nunca se impulsa la participación social, mediante distintas manifestaciones de los ciudadanos. Su apoyo, al igual que el resto de los sectores de la sociedad, es primordial en la lucha contra la corrupción.

### 5.1 Transparencia y rendición de cuentas

Hemos impulsado la incorporación de los avances en las tecnologías de la información y la comunicación, ofreciendo a la ciudadanía servicios electrónicos que buscan facilitar los trámites más solicitados por el ciudadano, además de acercar y fortalecer la relación con su Gobierno.

Conscientes que los resultados de las auditorías son base para la mejora y modernización de las herramientas de control gubernamental, se ha trabajado permanentemente con el fin de disminuir las observaciones que determinan los órganos fiscalizadores. Desde el inicio de la administración

a la fecha, cada vez son menos las irregularidades que se observan en el ejercicio de funciones de la Administración Pública como resultado de privilegiar las acciones preventivas sobre las correctivas.

#### *Transparencia*

Entre los esfuerzos que se han realizado en este sentido, destacan los siguientes aspectos:

#### *Peticiones ciudadanas*

El programa *Atención Ciudadana* de la Secretaría de la Contraloría General, recibió 1 mil 273 peticiones entre quejas y denuncias contra servidores o servicios públicos, de las cuales a la fecha se ha concluido el 71 por ciento. Al respecto, el 80 por ciento de las quejas son contra servidores públicos y 20 por ciento se relacionan con uso indebido de vehículos oficiales.

#### *Códigos de conducta y fomento a las prácticas éticas*

Se han integrado del 2003 a la fecha un total de 50 comités que impulsan los trabajos de los códigos de conducta en igual número de dependencias y entidades, es decir el 94 por ciento de las que conforman la administración pública estatal. De ellas, 40 cuentan con código de conducta.

Lo anterior se realiza a través de 578 servidores públicos integrantes de los comités.

Durante este periodo y con el objetivo de fortalecer la capacidad de trabajo de los comités, en relación con la vivencia del código de conducta, el Gobierno del Estado firmó con la Sociedad Mexicana de Filosofía el *Convenio de Coordinación para el Fomento a las Prácticas*

*Éticas en el Estado*, dando inicio a los trabajos para la certificación en doce dependencias y entidades de la administración pública estatal.

Cabe destacar que la Sociedad Mexicana de Filosofía señala a Sonora como pionero en la implantación del modelo de certificación a las prácticas éticas, cuyos resultados indudablemente vendrán a fortalecer y mejorar la calidad en la atención y desempeño de los servidores públicos.

#### *Comisión Permanente de Contralores Federación-Estados- Municipios*

En noviembre del año pasado, a través de la Secretaría de la Contraloría General se puso a disposición de los 31 Órganos Estatales de Control, el *Sistema de Indicadores de Comparación Referencial entre Entidades Federativas*, para la evaluación comparativa del desempeño de las administraciones públicas.

En julio de este año y como parte de los trabajos que corresponden a la Secretaría de la Contraloría General, se participó también en la XL Reunión Nacional de la Comisión Permanente de Contralores Estados – Federación, en la ciudad de Veracruz, Veracruz.

Asimismo, fuimos sede de la I Reunión de la Región Noroeste de la Comisión Permanente de Contralores Estados – Federación, con la participación de los titulares de los Órganos de Control de los estados de Baja California, Baja California Sur, Chihuahua y Sinaloa; además de otros estados invitados y personal de la Secretaría de la Función Pública del Gobierno Federal.

Respecto a la Comisión Permanente de Contralores Estado–Municipios, en su reunión estatal convocó al cambio de coordinadores estatales y regionales, siendo elegido para la primera de estas responsabilidades, el titular del Órgano de Control y Evaluación Gubernamental del municipio de Navojoa, con quien a la fecha se han impulsado nueve reuniones regionales, con la participación de los 72 contralores municipales.

Importante labor se realizó con la Red de Atención

al Paisano que se integró en coordinación con los Órganos de Control y Evaluación Gubernamental de los municipios de tránsito de connacionales, aplicándose un total de 3 mil 847 cuestionarios de opinión, y captándose 36 quejas, mismas que fueron remitidas a los distintos ámbitos de competencia.

#### *Transparencia en los procedimientos de licitación*

Para la adjudicación de contratos de obra pública, adquisiciones o servicios, las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal han realizado un total de 953 licitaciones, contando en el 96 por ciento de los casos con un representante de la Secretaría de la Contraloría General. Del total, 600 corresponden a obra pública y el resto son de adquisiciones y servicios.

Es importante destacar que durante la presente administración el número de contrataciones realizadas a través de licitación ha tenido un aumento considerable, pasando de 459 con un monto de 1 mil 003 millones de pesos en el 2003 a 953 con un monto de 5 mil 247.9 millones en lo que va del 2008.

#### *Acciones Preventivas*

En apego a las disposiciones jurídicas aplicables, se han realizado las siguientes acciones preventivas: Revisión de 568 modelos de convocatorias y bases; capacitación a 317 servidores públicos en materia de contratación de adquisiciones, obras públicas y servicios; creación del modelo de contrato para ser utilizado por dependencias y entidades, mismo que se encuentra disponible a través de Internet. Con la entrada en vigor del Reglamento de la nueva Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas para el Estado de Sonora, se inició con la integración del Padrón de Contratistas Inhabilitados, que se deriva de una sanción por el incumplimiento de obligaciones con el estado.

#### *Sistema CompraNet*

En esta Administración entró en operación el



## LA TRANSFORMACIÓN DE SONORA...

### Transparencia y Rendición de cuentas

#### **Transparencia y acceso a la información.**

En el estado de Sonora se trabaja con 78 unidades de enlace con personal capacitado para recibir y dar trámite a las solicitudes de información, donde se han recibido un total de 6 mil 800 solicitudes.

#### **Mejora de trámites y servicios al público. Gracias a las Cartas Compromiso.**

Al Ciudadano, se denota aquellos compromisos en cuanto a tiempos de espera, guía de procedimientos y requisitos para sus trámites. En el Estado ya se cuenta con 600 cartas aplicadas a 136 de los trámites más demandados por la sociedad.

#### **Conformación de un gobierno electrónico.**

Hoy en día hemos aprovechado al máximo el avance tecnológico para la realización de 36 trámites y servicios al ciudadano, entre los cuales destacan la emisión de actas de nacimiento, pago de tenencias, crédito educativo, entre otros.

#### **Freno a la discrecionalidad en alcoholes.**

En años anteriores los trámites y licencias de alcoholes se asociaban con corrupción. A partir de 2007, con la modificación de la Ley de Alcoholes, creamos un Comité de Evaluación de Trámites y Licencias para dar seguridad y transparencia a los trámites que se realizan.

#### **Premios y reconocimientos a la innovación y calidad gubernamental.**

En la última entrega de los premios IMDA, enero de 2008, Sonora se consolidó como la entidad más galardonada por mejores prácticas en la administración pública.

Entre ellas se destacan prácticas reconocidas y premiadas en los ámbitos local, nacional e internacional:

Reconocimiento INNOVA al ISSPE (2005), Servicios de Salud, DIF y SECOG (2006), Reconocimiento de Infoweek al Registro Civil (2004) y Seguridad Pública (2005), 2 premios y 8 reconocimientos nacionales IMDA 2007; Premio a las mejores prácticas de la administración pública estatal, 6 prácticas ganadoras en 2005 y 6 en 2007.

#### **Programa Vigilantes Ciudadanos.**

Con la participación de ciudadanos comprometidos con la tarea de vigilar a su gobierno, hemos logrado elevar los niveles de transparencia, la mejora de servicios y reducción de la corrupción, pero sobre todo, la confianza de los sonorenses.

The screenshot shows the website interface for 'Servicios en Línea' (Online Services) under the 'GOBIERNO DEL ESTADO DE SONORA'. It features a navigation menu, a weather widget for Hermosillo (33°C), a search bar with options for 'Solo en este sitio' and 'Sitios de gobierno', and a login section for 'CompraNET Sonora' with fields for 'Usuario' and 'Contraseña'.

nuevo Sistema CompraNet Sonora, con el que se prevé que las dependencias y entidades del estado publiquen en internet además de las licitaciones públicas, la información relevante de los contratos derivados de las adjudicaciones directas y licitaciones simplificadas; además de contar con mecanismos de identificación electrónica, que permite se lleven a cabo licitaciones electrónicas con normatividad estatal.

Mediante el sistema CompraNet se encuentra a disposición de la ciudadanía información referente a procedimientos de contratación, adquisición de bienes y servicios, obras públicas contratadas, costos, empresas ganadoras y demás datos relevantes de los contratos.

En el periodo que se informa se publicaron en CompraNet 837 licitaciones y se registraron para participar 2 mil 440 personas físicas y morales, logrando como beneficios la reducción en el costo de las bases y la posibilidad de que un mayor número de empresas puedan registrarse y participar en mejores condiciones.

#### Licitaciones publicadas en CompraNet

Concepto (CompraNet)	Cantidad
Licitaciones publicadas	837
Licitaciones electrónicas	250
Dependencias y entidades participantes	38
Municipios participantes	12
Organismos Autónomos	3
Proveedores y contratistas con certificación electrónica	88

Debemos destacar que hemos pasado de 250 licitaciones publicadas en el 2003 a 702 en lo que va del 2008.

Con el fin de contar con información oportuna de las licitaciones en Internet, se realizaron 12 auditorías electrónicas a través de CompraNet, solicitando a Dependencias y Entidades cumplir con la publicación de toda la información derivada de licitaciones públicas.

Como resultado del establecimiento del programa de Certificación Electrónica de Proveedores y Contratistas en el estado, en coordinación con la Secretaría de la Función Pública, se ha otorgado la firma electrónica a 517 empresas.

#### *Registro simplificado de licitantes de obras públicas y servicios*

A finales del mes de mayo del presente año se implementó el Registro Simplificado de Licitantes de Obras Públicas y Servicios, con la finalidad de que las dependencias y entidades de la administración pública estatal contraten únicamente a aquellos licitantes que se encuentren inscritos en dicho registro, para los casos de licitación simplificada ó adjudicación directa.

Otro de los propósitos de poner en operación el Registro es que los interesados presenten la documentación requerida para proceder a su inscripción y con ello, obviar la exhibición de ésta al participar en el mencionado procedimiento.



El Registro *Simplificado de Licitantes de Obras Públicas y Servicios* se encuentra a disposición de las dependencias y entidades como una herramienta de apoyo con carácter informativo, el cual se actualiza de manera constante, inscribiendo en lo que va del año a 203 personas físicas y morales.

### **Rendición de cuentas**

El Ejecutivo a mi cargo ha sido responsable y puntual en el cumplimiento de su obligación de rendir cuentas de su actuación a la sociedad, a través de la entrega al H. Congreso del Estado de la información periódica que los ordenamientos legales señalan.

En dichos documentos se informa a esa soberanía sobre el avance en la ejecución de los recursos autorizados, los programas en operación y las obras realizadas, de manera trimestral y anual.

Así, los informes trimestrales se refieren a la situación económica, las finanzas públicas, la deuda pública y los activos del patrimonio del estado; informes que constan de un tomo principal y 4 anexos que son: Analítico de Partidas Presupuestales, Analítico de Metas y Recursos, Analítico de Proyectos y Obras y anexo de Organismos y Entidades Paraestatales.

En el periodo que se informa, se entregaron al H. Congreso del Estado los informes correspondientes al tercero y cuarto trimestre del 2007 así como los del primero y segundo trimestre del 2008. Además, por virtud de lo que dispone la Ley de Fiscalización Superior para el Estado de Sonora, por primera vez se entregó de manera independiente al informe trimestral, lo referente a los estados financieros correspondientes al segundo trimestre de este año.

Por su parte, anualmente se presenta el informe de la Cuenta de la Hacienda Pública del Estado, como documento central del proceso de rendición de cuentas, el cual consta de tres documentos:

El tomo principal, que agrupa el análisis del entorno económico; los indicadores de evaluación

del Plan Estatal de Desarrollo y análisis sectorial; la evaluación programática-presupuestal de los recursos autorizados y ejercidos, así como el resultado de las finanzas públicas, en lo que se refiere al ingreso y gasto público, la situación de la deuda, los activos del patrimonio estatal y los estados financieros del estado.

Este informe se acompaña de dos anexos: el de inversiones en infraestructura y el de organismos y entidades.

En este periodo que hoy se informa se hizo puntual entrega al Honorable Congreso del Estado, del informe de la Cuenta de la Hacienda Pública Estatal correspondiente al ejercicio fiscal del 2007.

Es importante señalar que la información contenida en estos documentos es amplia y detallada; fundamentada con elementos que permiten la revisión total de la gestión de este gobierno, a fin de facilitar la tarea fiscalizadora de esa Soberanía.

En el ámbito del sistema de control gubernamental la Contraloría a través de diferentes instrumentos verifica el ejercicio eficiente, honesto y transparente de los recursos públicos asignados a los entes de la administración pública directa y paraestatal.

### *Auditoría gubernamental*

Para cumplir con esta responsabilidad se realizaron 519 auditorías a las dependencias y unidades administrativas adscritas al Ejecutivo del Estado; a los órganos desconcentrados y las entidades de la administración pública estatal:

#### Auditorías realizadas

Concepto	Cantidad
Auditorías externas	51
Auditorías directas	42
Auditorías de Órganos de Control y Desarrollo Administrativo de las Entidades	426
<b>Total auditorías realizadas</b>	<b>519</b>

Como prioridad de esta administración y dada la importancia que reviste la rendición de cuentas a la sociedad sonorensa, la asignación y contratación del despacho externo que audita la Cuenta Pública se realiza mediante el proceso de licitación pública, no obstante la inexistencia de la obligación legal para ello.

Por cuanto a la asignación y contratación de despachos externos para dictaminar los estados financieros del presente ejercicio fiscal, se realiza bajo los procedimientos de licitación simplificada y las reglas acordadas por el Comité de Evaluación en el que participan el Colegio de Contadores Públicos y el Instituto Sonorense de Contadores Públicos, formalizándose 51 contratos, para auditar 50 entidades del Gobierno del Estado, esto dentro del marco del programa “*El Dinero de Todos*”.

Derivado de las 42 auditorías directas hemos logrado importantes acciones de mejora continua y disminución de reincidencias de observaciones inherentes al quehacer gubernamental.

El Ejecutivo del Estado tiene celebrado con la Secretaría de la Función Pública un acuerdo de coordinación para el Fortalecimiento del Sistema Estatal de Control y Evaluación de la Gestión Pública, y de Colaboración en Materia de Transparencia y Combate a la Corrupción, donde participamos activamente en apoyo de auditorías practicadas por dicha instancia federal, así como en el seguimiento a las observaciones determinadas por la Auditoría Superior de la Federación.

Seguimos avanzando con la estructuración de Órganos de Control y Desarrollo Administrativo (OCDA) dentro de las entidades de la administración pública, contándose a la fecha con 29 OCDA que se encuentran agrupados en 4 Sectores; 12 en educación, 4 en salud, 9 en servicios y 4 en obras e infraestructura.

A través de 426 informes de auditoría hemos logrado mejorar los mecanismos de seguimiento de la solventación de observaciones, estableciendo compromisos por parte de los servidores públicos responsables y participando activamente en la

solventación de las observaciones determinadas en las auditorías externas y del Instituto Superior de Auditoría y Fiscalización del H. Congreso del Estado.

En cuanto a la revisión de la Cuenta Pública del Gobierno del Estado por el ejercicio del 2007, se determinaron por parte del Instituto Superior de Auditoría y Fiscalización 124 observaciones, lo cual representa una disminución del 40 por ciento en relación con el ejercicio anterior.

Por otra parte, derivado de la puesta en marcha en enero de 2005 del “Programa de Detección del Uso de Drogas en Servidores Públicos del Gobierno del Estado de Sonora”, se analizaron 8 mil 691 servidores públicos, detectándose 104 casos con resultados positivos, los que en su gran mayoría se han rehabilitado con apoyo de áreas especializadas de la Secretaría de Salud. En lo que va del 2008 se han detectado 9 casos positivos.

#### *Responsabilidades de los Servidores Públicos*

En el periodo que informo, el Ejecutivo del Estado, por conducto de la Secretaría de la Contraloría General, ha aplicado 59 extrañamientos a servidores públicos que incurrieron en conductas incorrectas.

En el mes de junio se logró que el 98 por ciento de los servidores públicos obligados a presentar su declaración anual cumplieran con esta disposición.

En este periodo la Contraloría General determinó responsabilidad administrativa a 153 servidores públicos, aplicándose a los infractores 162 sanciones.

Al implementar mecanismos de prevención más que de sanción, se ha disminuido gradualmente en un 88 por ciento el número de denuncias presentadas en contra de servidores públicos, ya que en el 2003 se recibieron 751 y en lo que va del 2008 hemos recibido 90 denuncias.



## 5.2 Reinención de la función pública

La mejora en la atención ciudadana es una prioridad. Por ello se han realizado esfuerzos importantes para innovar la forma de operación de las dependencias y entidades, mediante el uso de herramientas como tecnología de la información y comunicaciones, mejora de procesos, implementación de sistemas de gestión de la calidad y homogenización de los sistemas administrativos.

Lo anterior no sería posible sin el involucramiento de los servidores públicos a través de capacitación y adopción de compromisos orientados a la mejora continua del servicio público.

### *Innovación y calidad*

Los esfuerzos por mejorar la atención al ciudadano se reflejan también en el incremento de unidades administrativas que han adoptado sistemas de gestión de calidad, en cuya operación es sustancial la intervención de los servidores públicos.

Asumimos como compromiso prioritario la innovación y la adopción de sistemas de gestión de la calidad en los procesos y servicios de más alto impacto para la sociedad sonorenses.

En este sentido, en el período que se informa, se elevó a 38 el número de dependencias y entidades que han adoptado y están operando sistemas de gestión de la calidad, cifra que es 6.3 veces más que la existente hace cinco años. Dentro del total

mencionado, se encuentran 27 dependencias y entidades que han obtenido el certificado en la Norma de calidad ISO 9000 lo cual ubica a Sonora a la vanguardia a nivel nacional de los que tienen este tipo de certificaciones.

Como resultado de la Primera Edición de los Premios y Reconocimientos Nacionales a la Innovación, Modernización y Desarrollo Administrativo (IMDA) para los gobiernos de los estados y municipios del país, Sonora es líder a nivel nacional en premios y reconocimientos nacionales a la innovación y calidad gubernamental, al recibir 10 premios compitiendo con 19 gobiernos estatales.

### *Sistema de Información de Acciones de Gobierno*

Para administrar eficientemente los recursos con los que operan las distintas dependencias y entidades, este año pusimos en marcha el Sistema de Información de Acciones de Gobierno, el cual consta de dos herramientas tecnológicas: el Sistema de Información de Recursos Gubernamentales (SIR) que consolida los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos del Poder Ejecutivo y el Sistema de Evidencias (SEVI) que provee una herramienta para el control documental de la evidencia generada por la realización de obras, adquisiciones y programas de gobierno.

Estos sistemas son la base que nos permitirá realizar la entrega - recepción de la administración

### ***Premios y reconocimientos a la innovación y calidad gubernamental***

*Continúa el reconocimiento a nivel nacional e internacional de las prácticas en materia de innovación y calidad gubernamental que han tenido las dependencias del Gobierno Estatal.*



pública estatal el próximo año 2009. Es decir, un año y medio antes, ya contamos con el esquema que servirá para una transición completa, ordenada y transparente.

#### *Documentos administrativos básicos*

Se ha motivado la elaboración y actualización de los documentos administrativos de las dependencias y entidades, para que el funcionamiento del gobierno esté más acorde a los requerimientos de la sociedad sonorense.

Por ello, se elaboraron o reformaron, con lo cual se tiene integrado el 100 por ciento de las 62 dependencias y entidades.

Además, en el periodo del presente informe se validaron los manuales de organización de 146 unidades administrativas y los manuales de procedimientos de 191 alcanzando un total de 598 que corresponde al 99 por ciento y 574 que equivale al 95 por ciento de documentos integrados, respectivamente.

Se tiene una cobertura del 100 por ciento de las áreas que requieren elaborar su Manual de Trámites y Servicios, aprobándose en el periodo 50 documentos.

#### *Mejora de trámites y servicios*

Se realizó un profundo análisis de los trámites y servicios públicos, cuyo padrón se redujo en un 23 por ciento, reduciendo tiempos de respuesta y cumplimiento de requisitos innecesarios para el ciudadano.

Con un padrón de trámites y servicios depurado se han hecho esfuerzos para facilitarle la gestión al ciudadano; disminuimos 1 mil 288 días en tiempos de respuesta en 166 trámites y servicios; estamos incorporando los avances en las tecnologías de la información y la comunicación; se ha incrementado el número de cajeros automáticos para la obtención de actas del Registro Civil, así como los módulos de atención al público; se ofrecen más servicios en línea y se formulan Cartas Compromiso al Ciudadano con

lo cual hemos logrado mejorar otros 133 trámites y servicios.

A través de encuestas de opinión se monitorea permanentemente el grado de satisfacción de ciudadanos que acuden ante las dependencias y entidades estatales en demanda de trámites y servicios públicos, habiéndose realizado 60 evaluaciones a los modos y formas en que se ofrecen los 25 trámites y servicios más demandados, en los cuales se obtuvo un promedio de aceptación del 82.05 por ciento

#### *Profesionalización del servicio público estatal*

En función al Modelo de Profesionalización del Servidor Público que se tiene establecido se operó el Plan Anual de Capacitación, sustentado en la matriz de 44 cursos básicos encaminados al desarrollo de competencias laborales en cuanto a conocimientos, habilidades y actitudes requeridas por el personal para su eficiente desempeño.

En este año se impartieron 228 cursos, que sumados a los anteriores ejercicios totalizan 1 mil 299 cursos impartidos. Los espacios de capacitación ocupados en aulas en el presente ejercicio (enero a septiembre) fueron de 5 mil 029, haciendo un total con los referentes a ejercicios anteriores de 28 mil 015.

De ese total, 20 mil 299 corresponden al Ejecutivo, 993 al H. Congreso del Estado, 1 mil 186 al Supremo Tribunal de Justicia y 5 mil 537 a organismos descentralizados.

Con miras a alcanzar mayores niveles de formación, desarrollo y profesionalización de los servidores públicos, se desarrollaron y se incluyeron dentro del plan de capacitación dos diplomados, el de “Administración Pública” y el de “Gestión de Recursos Humanos”, ambos diseñados y estructurados con la asesoría de la Universidad de Sonora, habiendo colaborado en éste último la Universidad del Valle de México.

Cabe señalar que dichos diplomados están avalados y con reconocimiento oficial de parte de la Universidad de Sonora, lo que representa para

### **Mejora de trámites y servicios al público**

*En el último año se publicaron 29 cartas compromiso, que aplican en 7 trámites.*



el personal un valor curricular significativo.

Se diseñó y desarrolló la plataforma tecnológica que soporta la sistematización del programa de “Profesionalización de los Servidores Públicos”, de igual forma se elaboró una página de internet en la cual el personal puede consultar la información referente a los cursos de capacitación.

En octubre de 2007 se iniciaron los trámites para constituir el Centro de Capacitación del Gobierno del Estado (CECAP) en Centro de Evaluación en Competencias Laborales, gestión que se realizó ante el Consejo de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), organismo dependiente de la Secretaría de Educación Pública y con el despacho Servicios Integrales para la Calidad y Competencia Organizacional (SICCOR), organismo calificador.

Se recibió en el mes de febrero del 2008 la acreditación bajo la cédula No. 0516-006-08 como Centro de Evaluación de Competencias Laborales.

En enero de 2008 se obtuvo mención especial a nivel nacional en los premios y reconocimientos IMDA 2007, por la práctica “Profesionalización de los Servidores Públicos en base a Competencias Laborales”.

### ***Nuevo sistema de adquisiciones de bienes y servicios***

En lo que a adquisiciones se refiere nos mantenemos trabajando en la mejora del sistema, optimizando las adquisiciones de bienes y contratación de servicios, buscando con ello obtener siempre la mejor opción de compra bajo el criterio de precio, calidad y servicio.

Asimismo, en los procesos de licitaciones públicas y simplificadas llevados a cabo por el gobierno estatal a través de las dependencias y entidades de esta administración, se otorgaron facultades a la Dirección General de Adquisiciones y Servicios para participar en dichos actos, colaborando en

los análisis de precios unitarios y calidad de servicio.

Cabe hacer mención de que a partir de la presente administración se incrementa el número de licitaciones; por poner un ejemplo las compras de material de oficina y consumibles de cómputo se hacen mediante procesos de licitación en todas las dependencias y entidades de la administración, rubros en los que anteriormente se compraba en forma directa.

En materia de compras directas de la administración central del estado de Sonora se cuenta con un módulo en el Sistema Integral de Información Financiera y Administrativa, (SIIAF), para participar en el trámite de las requisiciones que formulan las dependencias, lo que permite obtener la mejor opción de compra; proceso que en administraciones anteriores no se tenía. De igual manera, en los procesos de compras directas de los organismos descentralizados, ahora se analizan los importes cotizados de órdenes de compra en una base de datos central para así autorizar dichas compras.

Por otra parte, desde el inicio del presente sexenio se trabaja con la integración del padrón de proveedores, con el objeto de incorporar a todas las personas físicas y morales interesadas en proveer bienes o prestar algún servicio al gobierno estatal, siempre y cuando éstos cumplan con los requisitos establecidos.

Con lo anterior se pretende que las dependencias y entidades del Gobierno del Estado tengan la confianza de contratar empresas que cuenten con una adecuada capacidad técnica, especialización, infraestructura y solvencia. En el último año recibimos para su inscripción a 449 empresas, 39 arrendatarios, 52 contratistas, 246 proveedores de bienes y 112 prestadores de servicios, para hacer un total de 5 mil 873 empresas registradas en nuestro padrón en lo que va de la presente administración, de los cuales son 724 arrendatarios, 707 contratistas, 1 mil 734 prestadores de servicios y 2 mil 708 proveedores de bienes.

Se ha trabajado en el programa de *Visitas*

### **Transparencia y acceso a la información**

*En este período se han recibido 3 mil 068 solicitudes.*

### **Conformación de un Gobierno electrónico**

*8 nuevos servicios electrónicos se suman a los 30 que ya operan satisfactoriamente, ofreciendo a la comunidad calidad y rapidez en los servicios del Gobierno.*

*Domiciliarias de Verificación de Proveedores*, manteniendo así al día la información recabada en el archivo de nuestro padrón de proveedores, que del total de empresas registradas, se han evaluado en el último año 646, para un total acumulado de 3 mil 700.

Ligado a lo anterior, se trabaja con el programa de credencialización de proveedores, entregando en el último año 281 credenciales alcanzando un total de 1 mil 185 credenciales entregadas desde el inicio de este proyecto. Este procedimiento a futuro otorgará beneficios a los poseedores de dichas credenciales evitándoles caer en procedimientos burocráticos y repetitivos sobre todo en los procesos de licitación públicas o simplificadas.

Por otra parte está por finalizar la implementación del programa para incorporar la página de cotizaciones por Internet “e-Compras”, lo cual traerá beneficios tanto al Gobierno del Estado como a los proveedores.

### **Gobierno electrónico**

#### *Gobierno del Estado a tu Servicio*

Seguimos impulsando la incorporación de los avances en tecnologías de la información y la comunicación en la acción gubernamental.

Así, mantenemos actualizado el documento electrónico “Gobierno del Estado a tu Servicio 2008” en la página de Internet de la Secretaría de la Contraloría General, [www.cgeson.gob.mx](http://www.cgeson.gob.mx), que contiene información sobre el Directorio de la Administración Pública Estatal, con información actualizada de 4 mil 823 servidores públicos; la información y formatos de 613 trámites y servicios contemplados en el Registro Estatal de Trámites y Servicios, 75 trámites necesarios para la instalación y operación de empresas incorporados en el Registro Estatal de Trámites Empresariales, información del Centro de Apertura Rápida de Empresas, con relación a los trámites de apertura y operación de 571 giros de actividad económica de bajo riesgo, así como 783 disposiciones jurídicas contenidas en el Compendio Legislativo

Básico.

De octubre del 2007 a septiembre del 2008 se pusieron a disposición de la ciudadanía ocho nuevos servicios electrónicos en el estado de Sonora a través de internet. Entre los más importantes se encuentran:

El pago en línea del Impuesto Sobre Automóviles Nuevos; la generación de pase a caja por Internet para el pago de ventanilla bancaria de tenencia, Impuesto Sobre Remuneración al Trabajo Personal e Impuesto Sobre Autos Nuevos. Además, se incrementaron los servicios que ofrece el Registro Civil para la obtención vía internet de actas de matrimonio y actas de defunción.

Se desarrollaron siete sistemas informáticos que han permitido automatizar los procesos de las dependencias y entidades con su implementación. Entre ellos destacan los siguientes:

- El Sistema de Control de Atención Ciudadana (CONACI), que permite recibir y gestionar las peticiones ciudadanas de quejas, denuncias, sugerencias, reconocimiento y consultas en cuanto al desempeño de los servidores públicos o por los servicios públicos que presta el Gobierno del Estado.
- El Sistema de Registro de Contratistas y Licitantes de Obra Pública, que proporciona un mecanismo de rendición de cuentas a la ciudadanía para brindar mayor eficiencia y transparencia a las contrataciones gubernamentales.

#### *Portal de transparencia y Sistema de Solicitudes de Información Pública del Estado de Sonora (SSIPSON)*

El Ejecutivo a mi cargo en cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora ha mantenido permanentemente actualizado el Portal de Transparencia, con el cual la ciudadanía puede consultar la información básica de oficio contemplada en la Ley. Esta herramienta es muy utilizada por la sociedad, como se aprecia en las cifras del periodo que se



informa:

- Más de 692 mil 595 visitantes.
- Un millón 715 mil 934 páginas visitadas.
- 35.2 por ciento del tráfico proviene de Estados Unidos.
- 2.6 por ciento de otros países (España, Colombia, Perú entre otros).
- 2.4 minutos de tiempo promedio en el portal por visitante.
- 4 mil 445 visitas máximas diarias

Otra herramienta a disposición de los ciudadanos es el Portal del SSIPSON, el cual contribuye a agilizar el proceso de recepción y entrega de información pública. En este periodo se recibieron 2 mil 866 solicitudes por este medio y en las ventanillas de los enlaces designados para este fin se recibieron 202 solicitudes de información. Desde el inicio de la presentación de solicitudes de información, a la fecha, hemos atendido aproximadamente 7 mil solicitudes.

En materia de transparencia y acceso a la información pública seguimos creciendo a grandes pasos, y se comprueba con hechos y acciones, como lo es con la reciente firma del Convenio de Colaboración con el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública para la implementación del Sistema INFOMEX.

Una vez implementado el Sistema INFOMEX, la información concerniente a nuestro Estado ya no solo será pública para los sonorenses, sino para todo México y el extranjero, puesto que con INFOMEX se busca la homologación tecnológica de los sistemas electrónicos para hacer solicitudes de información correspondientes a los diversos gobiernos de los estados mexicanos.

Con ello, el Gobierno de Sonora, se suma a una plataforma tecnológica útil y potenciadora de este derecho, no sólo para los sonorenses, sino para todos los mexicanos.

#### *Transacciones de servicios electrónicos*

Se han efectuado transacciones en los diferentes servicios electrónicos, generando un total de 26

mil 400 pagos por internet, entre los cuales se encuentran Registro Civil con 350 pagos de contribuyentes; Crédito Educativo 2 mil 050; ICRESON con 440; Impuesto sobre Tenencia de automóviles con 18 mil 741; intermedios con 460; Impuesto Sobre Remuneraciones al Trabajo Personal (ISRTP) con 5 mil 050 e Impuesto Sobre Automóviles Nuevos (ISAN) con 50.

Además en este periodo se puso a disposición de los ciudadanos y empresarios el servicio para la generación de declaraciones de impuestos, mismas que se pueden realizar por Internet, una vez generados estos se imprimen para acudir a realizar el pago en sucursales bancarias.

Con este logro se abre la posibilidad de integrar mas ventanillas sin tener que acudir a las Agencias Fiscales del Estado, generando un total de 167 mil 694 pases impresos por internet, de los cuales 83 mil 733 son del servicio de pago de Tenencia Vehicular, 83 mil 075 de ISRTP y 886 de ISAN.

#### ***Participación ciudadana***

##### *Contralores Sociales Ciudadanos*

Los Contralores Sociales Ciudadanos evaluaron 232 oficinas de gobierno con áreas de atención al público, 76 oficinas más que el año anterior y 161 oficinas más que en el primer año de trabajo (2004). También aplicaron 14 mil 504 cuestionarios a igual número de ciudadanos, 1 mil 370 cuestionarios más que el año anterior y 11 mil 557 más que en el primer año de trabajo.

Los resultados arrojaron un promedio global de 8.6 como calificación otorgada a las oficinas evaluadas, superando en tres décimas la evaluación del año anterior y en más de un punto porcentual en relación con el primer año de trabajo.

Además, sumaron a sus actividades acciones de monitoreo en programas específicos de la administración pública. En el sector educativo estuvieron presentes en los procesos de pre-inscripción de educación básica, media superior y superior. También participaron en la vigilancia de la temporada de caza cinegética, programa

### **Programa vigilantes ciudadanos**

*Hoy, la ciudadanía participa en la vigilancia de las obras de gobierno, con la finalidad de hacerlo más transparente*



promovido por la Coordinación de Fomento al Turismo.

Adicionalmente, más de 700 estudiantes de 17 Instituciones de Educación Superior, integrados al programa denominado *Enlace Juvenil Universitario* (EJU), brindaron su apoyo en tareas de gobierno con acciones de monitoreo al uso de vehículos oficiales, sumándose a las tareas de los Contralores Sociales Ciudadanos.

Asimismo, se aplicaron cuestionarios en establecimientos comerciales, con el objetivo de detectar posibles irregularidades en el desempeño de los verificadores e inspectores de diversos servicios estatales. Con estas nuevas acciones, el gobierno avanza en su propósito de brindar servicios de calidad.

#### *Los Contralorcitos*

El programa *Contralorcitos*, registró la participación de otros 1 mil 203 infantes, registrados en los Municipios de Hermosillo, Santa Ana, Agua Prieta, Arivechi, Caborca y Navojoa. Ya son más de 3 mil 700 niños que colaboran en el fomento de la cultura de transparencia y legalidad, iniciando estas tareas en sus escuelas y en su comunidad.

A través de las “Jornadas de los Contralorcitos” se han generado 15 informes del estado que guardan los planteles a los que los contralorcitos asisten, para apoyar las decisiones pertinentes.

Por segunda ocasión, se lanza la convocatoria de dibujo infantil “El que transa se estanca” lográndose un incremento en la participación infantil, ya que en esta ocasión fueron 1 mil 100 trabajos los recibidos por igual número de niños provenientes de distintas escuelas primarias del estado, 712 dibujos más que el año anterior. Asimismo, se procedió al evento de premiación de los ganadores, en el que destacó la participación de los contralorcitos del municipio de Magdalena.

Por otra parte, se han sumado 250 empresarios de diversos municipios al esfuerzo conjunto entre gobierno y sociedad en la lucha contra la corrupción a través de las Cartas Compromiso por la honestidad y la transparencia, a quienes he solicitado de su apoyo para que señalen a quienes desde el interior de la administración pública estatal, buscan arreglos que les beneficien en lo particular.

### **5.3 Prestación de diversos servicios públicos, sustantivos y de apoyo**

La modernización de los servicios públicos que brinda el Gobierno del Estado ha logrado estar a la par en innovaciones tecnológicas con las mejores empresas a nivel nacional e internacional, gracias a las políticas de calidad que han logrado transformar servicios públicos mediante el esfuerzo de todos, servidores y usuarios.



### **Registro Civil**

El Registro Civil ha experimentado una transformación, que le permite hoy ser una oficina cercana a la gente, ofreciendo servicios públicos de calidad, mediante la mejora continua de los servicios y de la utilización de innovaciones tecnológicas.

Esto nos ha permitido reducir el número de requisitos, trámites y pasos asociados a determinados servicios.

Así, hoy contamos con 20 cajeros automáticos expendedores de actas de nacimiento operando en 14 municipios del estado, beneficiando a más de 2 millones de usuarios aproximadamente.

Además, se pusieron en marcha en este último año 2 cajeros más; en la Ciudad de México y en Phoenix, Arizona.

También se liberó el sistema que permite a los cajeros expendedores de actas de nacimiento, expedir actas de nacimiento, matrimonio y defunción, en los cajeros de Hermosillo. Este sistema será implementado en la siguiente etapa en todos los demás cajeros del estado.

En el periodo que se informa se registraron 86 mil 720 actos civiles, donde 54 mil 758 corresponden a nacimientos; 14 mil 871 a matrimonios; 12 mil 753 a defunciones y 2 mil 496 divorcios, entre otros actos registrados.

La operación del programa de digitalización y captura de los actos del Registro Civil nos da un total de 443 mil 732 actas digitalizadas, 45 mil 327 actas capturadas y 24 mil 992 actualizadas en las Oficinas del Registro Civil de octubre 2007-septiembre 2008. Este programa permite que el documento original no sea usado constantemente, evita su deterioro y actualiza la base de datos del archivo central para su expedición por medios electrónicos.

Se han puesto en marcha 22 módulos con el servicio de expedición de la Clave Única de Registro de Población (CURP) en diferentes Oficinas del estado, como son: Ures, Nogales, Magdalena, Santa Ana, Cananea, San Luis Río Colorado, Guaymas, Empalme, Esperanza, Obregón Primera, Obregón Segunda, Álamos, Navojoa, Trincheras, Miguel Alemán, Sahuaripa, Caborca, Puerto Peñasco, Cócorit y CUM Hermosillo, acercando a los ciudadanos este servicio en sus comunidades.

También invertimos poco más de 2.5 millones de pesos para dar continuidad al Programa de Modernización Integral del Registro Civil, dignificación de espacios, para la ampliación y mejora de oficinas en Magdalena, Cananea, Ures, Fundición, Puerto Peñasco, Trincheras, Tubutama, Pitiquito y Caborca.

Se han realizado 65 campañas de regularización del estado civil en diversas comunidades del Estado, efectuando 15 mil 626 actos con un sacrificio fiscal de medio millón de pesos en beneficio de la

### **Mejor Servicio del Registro Civil gracias a la Modernización**

*Implementación de un proceso integral de modernización del Registro Civil que garantice la prestación de servicios a los usuarios radicados dentro y fuera del país.*

población vulnerable de Sonora.

Se implementó también la página de Internet [www.registrocivilsonora.gob.mx](http://www.registrocivilsonora.gob.mx) para mejorar la calidad y rapidez de los servicios del Registro Civil.

### **Notarías**

A través de la Dirección General de Notarías, durante el período que se informa se han proporcionado 1 mil 342 informes relacionados con la celebración de juicios sucesorios radicados en distintos juzgados del estado, mismos que permiten a los herederos tomar posesión de sus bienes.

Asimismo, se han registrado 13 mil 877 disposiciones testamentarias otorgadas por los ciudadanos ante la fe de los Notarios Públicos y Jueces en funciones de Notario Público por Ministerio de Ley, con el objeto de proporcionar resguardo jurídico a sus bienes presentes y futuros.

Igualmente, se ha coordinado la autorización y certificación de 539 libros para la actuación notarial; la aplicación de 2 exámenes tanto de aspirante como para titular de notarías públicas y se han remitido para su autorización un total de 26 proyectos de escrituras públicas solicitadas por Jueces Locales del estado.

A la fecha se han recibido para su guarda y custodia de parte de los Notarios Públicos un total de 383 libros con sus respectivos apéndices.

### **Boletín Oficial y Archivo del Estado**

Como parte del proyecto global de modernización de estos servicios, en el periodo que se informa se digitalizaron 5 mil 500 fotografías del archivo de fototeca; 18 mil documentos del archivo histórico y se automatizaron las guías de consulta de registros.

### **Servicio catastral y registral**

Durante el quinto año de gobierno, el Instituto

Catastral y Registral del Estado de Sonora (ICRESON) continúa trabajando en su programa de modernización, para mejorar y ampliar los servicios que se proporcionan y generar información útil para el desarrollo de las actividades económicas en nuestro estado. Bajo esta premisa, se ha sostenido la prestación de servicios de consulta y solicitud de trámites a través de Internet.

Al respecto, y en razón de que los notarios públicos son los usuarios que mayor uso hacen de los servicios que brinda el Instituto, se integró al portal del ICRESON una sección en la cual, mediante una clave de acceso propia, cada uno de ellos puede ingresar de manera directa a los servicios de Sala Virtual de Lectura, Preingreso y Pago de Trámites en Línea, así como también al Sistema de Seguimiento de Trámites.

Durante el periodo que se informa el servicio de Seguimiento de Trámites por Internet, que se encuentra disponible en 10 de las 16 oficinas jurisdiccionales del Registro Público de la Propiedad y del Comercio, presenta un aprovechamiento de 38 mil 574 consultas. Esta cantidad es 34 por ciento mayor que las consultas realizadas el periodo anterior, las cuales alcanzaron un total de 28 mil 760.

Por otra parte, la Sala Virtual de Consulta para acceder a la información registral está disponible en las oficinas de Hermosillo, Ciudad Obregón, Guaymas y Puerto Peñasco presentando a la fecha 37 mil 748 consultas, contra 26 mil 059 realizadas en el periodo anterior; es decir 45 por ciento más de aprovechamiento.

También a través del uso del Internet, se sigue colaborando con otras instituciones públicas como son el INFONAVIT, el Instituto de Crédito Educativo del Estado de Sonora y la Administración Local de Asistencia al Contribuyente de Hermosillo, a efecto de facilitarles el ingreso a la información registral para su consulta, coadyuvando con ello a efficientar el desempeño de sus actividades.

Asimismo, se continuaron las labores de





remodelación y equipamiento en las oficinas del Registro Público de la Propiedad y del Comercio en Hermosillo, Navojoa y Ciudad Obregón. De igual manera, también se llevó a cabo la captura y digitalización del Acervo Histórico Registral de dichas oficinas, con una inversión de 20.6 millones de pesos.

Para los próximos meses se tiene previsto invertir 22.7 millones de pesos en varios proyectos, entre los que se encuentra la digitalización y captura de la información registral en las oficinas de Agua Prieta, Álamos, Cananea, Cumpas, Huatabampo y Sahuaripa.

La inversión señalada anteriormente se utilizará también en la implantación de un nuevo Sistema de Gestión Registral, a través del cual se organizará la información con un Folio Real Electrónico que permitirá disponer de toda la información sobre una propiedad inmobiliaria a través de un solo folio, lo cual mejorará la consulta de su historial, con ahorro de tiempo y recursos.

Por otra parte y en apoyo a una mayor seguridad jurídica en la transmisión de las propiedades a favor de sus herederos, se continuó aplicando el programa federal denominado “Septiembre, mes del Testamento”, dando a los sonorenses todas las facilidades para emitir su disposición testamentaria. Este año, a través de este programa, 659 personas emitieron su testamento en nuestra entidad.

Durante este quinto año de gobierno el número de operaciones registrales atendidas en las 16 oficinas jurisdiccionales alcanzó la suma de 239 mil 659 trámites, lo que significa un incremento de 3 por ciento, con relación a los realizados en el periodo anterior. En materia de ingresos por concepto de servicios registrales, durante el periodo que contempla este informe de gobierno, se captaron 106.1 millones de pesos.

Al respecto, es importante mencionar que en apoyo al programa de fomento a la vivienda, durante el quinto año de gobierno se condonó el pago de derechos en 37 mil 232 transacciones inmobiliarias realizadas por INFONAVIT, FOVI

y otras dependencias, lo que representó un sacrificio fiscal de 14.7 millones de pesos.

Desde el año 2004 iniciamos el proyecto denominado “Transferencia de Funciones Catastrales del Estado a los Municipios” a efecto de fortalecer su autonomía y acercar a los usuarios los servicios en la materia.

En el periodo que nos ocupa se está consolidando la primera etapa de dicho Programa, en donde a 7 de los 8 municipios involucrados (Puerto Peñasco, Agua Prieta, Nogales, Caborca, Guaymas, Navojoa y Huatabampo) se les han transferido las funciones, faltando solamente el de Magdalena.

De igual manera, continuamos con la segunda etapa del mismo programa en 7 municipios más, de los cuales a 5 de ellos (Benito Juárez, Etchojoa, y en este periodo a Álamos, Santa Ana y Gral. Plutarco Elías Calles) se le han transferido las funciones catastrales.

En total a la fecha, por conducto del ICRESON, el Gobierno del Estado ha transferido dichas funciones a 13 ayuntamientos.

Con este programa el Estado no pierde el control de la función catastral, ya que a los Ayuntamientos se les proporcionan sistemas vigentes para ser compatibles y estar conectados en línea a la red Estatal, lo que permite validar la información que se genera en los municipios cotidianamente.

Con fecha 22 de octubre del 2007 llevamos a cabo, con el Gobierno Federal, la firma del Convenio para el Otorgamiento de Subsidios, a efecto de fomentar el desarrollo y ejecución de programas y proyectos prioritarios de interés general, obteniendo recursos por un total de 22 millones 600 mil pesos para su aplicación en el fortalecimiento y modernización del Sistema de Catastro Estatal.

Con dicha inversión se contempla la ejecución de tres importantes proyectos: La digitalización de seis millones de documentos del Archivo Histórico Catastral, el equipamiento de la Plataforma de Información Geográfica del Estado y la

vinculación de la información Catastral con la Registral del Estado.

El proyecto de Vinculación de la Información Catastral con la Registral se concluirá en el mes de diciembre próximo, con lo cual habremos de avanzar considerablemente en la modernización y fortalecimiento de la Función Catastral en nuestro estado.

Con relación al ejercicio fiscal 2007, en este año el padrón de catastro ha observado un incremento de 3.36 por ciento al pasar de un millón 019 mil 610 predios a un millón 053 mil 919, de los cuales el 92.9 por ciento son urbanos y el restante 7.1 por ciento son rurales.

En lo que se refiere a la facturación del Impuesto Predial, este año el monto por este concepto es de 812.8 millones de pesos, lo cual representa un incremento de 21 por ciento respecto al año anterior. Cabe señalar que a 68 Ayuntamientos se les apoyó en el cálculo y emisión del impuesto predial.

Este considerable incremento en la facturación no proviene sólo del incremento en las tarifas, sino fundamentalmente por la actualización de las bases de datos catastrales de los municipios, los cuales han sido apoyados de manera importante por el Gobierno del Estado mediante el otorgamiento de asesorías y asistencia técnica permanente.

En la labor cotidiana de actualización del Padrón Catastral y de Cartografía de los 72 municipios del estado, se llevaron a cabo entre otras, las siguientes acciones:

- Se revisaron y capturaron 51 mil 926 documentos de manifestación de traslado de dominio, que se recibieron en forma administrativa de los 72 Municipios, así como de dependencias oficiales y fraccionamientos.
- En actualización y conservación cartográfica urbana, se realizaron 5 mil 626 modificaciones, y en actualización rural se realizaron 1 mil 814 modificaciones a la cartografía catastral.
- En integración y control digital se actualizaron

las cartografías de los nuevos fraccionamientos y se elaboraron 3 mil 390 productos para usuarios internos y externos, como son: cartografías, mapas de ciudades, planos catastrales, entre otros.

Sin duda, todas estas acciones se reflejarán en un mayor beneficio de las comunidades sonorenses.