# "Reporte Trimestral de ejecución del Plan de Desarrollo Municipal 2009-2012"

## Ejercicio Fiscal 2012

## Enero - Marzo de 2012



## Presentación

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 115 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, respecto a que la evaluación del plan y programas municipales estarán a cargo de los órganos, dependencias o servidores públicos que determinen los Ayuntamientos, conforme a las normas legales de la materia; asimismo, conforme al artículo 327-A, 327-B del Código Financiero del Estado de México y Municipios, que determina se establecerán informes de avance programático para el seguimiento y revisión del cumplimiento de los objetivos y metas establecidas en los proyectos aprobados.

La Ley de Planeación del Estado de México y Municipios, representa la legislación rectora en materia de planeación, programación y evaluación del quehacer gubernamental en el Estado de México y sus 125 municipios, en tal virtud, y con el fin de dar cumplimiento puntual a lo establecido en los artículos 19, fracción VI, 35 y 36; que establecen que en materia de planeación democrática, es competencia de los Ayuntamientos verificar periódicamente la relación que guardan sus actividades con los objetivos, metas y prioridades de sus programas; así como evaluar los resultados de ejecución.

Derivado de lo anterior nos permitimos establecer el presente informe que contiene la evaluación del desempeño de la administración pública municipal de Metepec, durante el primer trimestre de enero a marzo del ejercicio fiscal 2012, documento que integra los resultados de la ejecución del Plan de Desarrollo Municipal 2009-2012, en términos de resultados obtenidos en el logro de los objetivos y metas establecidas en cada uno de los programas que operan las diferentes dependencias centralizadas y descentralizadas de la administración municipal.

El presente ejercicio es el resultado del trabajo continuo y constante de cada uno de quienes integran la administración municipal, dando cumplimiento a esquemas de transparencia y democracia participativa, valores fomentados e implementados entre quienes trabajamos en la administración pública al servicio de los ciudadanos, con el ejemplo de nuestro Presidente Municipal, Jaime Efraín Hernández González.

## Introducción

Derivado de las obligaciones establecidas en la legislación en materia de planeación y evaluación, en la administración pública municipal de Metepec, nos dimos a la tarea de establecer mecanismos de evaluación del desempeño de cada uno de los programas del Plan de Desarrollo Municipal 2009-2012, más allá de una obligación legal lo hemos hecho como un proceso que nos permite obtener resultados de la dinámica de la administración municipal y el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas, mismos que se ven reflejados en políticas públicas y acciones materializadas a favor de la ciudadanía de Metepec.

Resultado de este ejercicio, fomentamos valores como la transparencia y la democracia participativa, en función de poner a disposición de los ciudadanos y población municipal la presente información a través de varios medios como el sitio de internet del municipio, www.metepec.gob.mx; además de que se da a conocer a los representantes de los diferentes sectores de la población a través de la celebración de sesiones del Comité de Planeación para el Desarrollo Municipal (COPLADEMUN).

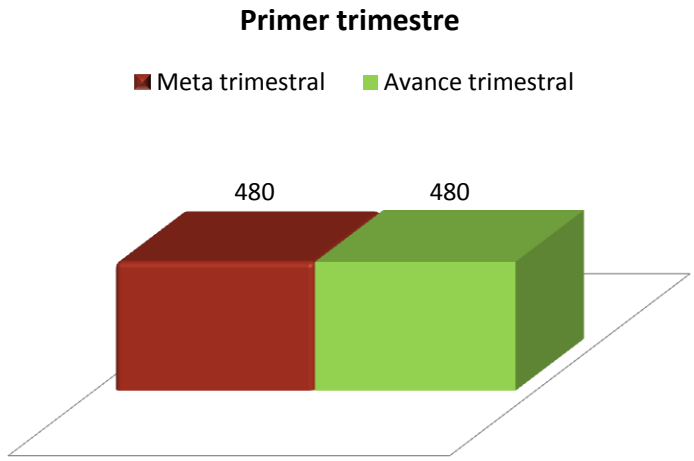
Uno de los principales propósitos del proceso de evaluación del quehacer gubernamental es el de transparentar el cumplimiento de los objetivos de cada programa del Plan de Desarrollo Municipal 2009-2012, siendo este un documento rector dinámico del trabajo de la administración municipal; asimismo, un segundo propósito es incorporar la participación democrática de la sociedad; objetivos que con satisfacción hemos logrado, desde el primer día de la presente administración a través de ejercicios como este y sus diferentes modalidades de difusión.

Razón por la cual, nos permitimos presentar el presente reporte de ejecución del Plan de Desarrollo Municipal 2009-2012, del trimestre de enero a marzo de 2012, mismo que contiene el avance de cada uno de los programas que se encuentran en el Plan, los resultados se muestran por dependencia, obteniendo como resultado promedio de la evaluación del desempeño general de todos los programas de la administración pública municipal del **97.26%** durante este primer trimestre.

# DESCRIPCIÓN DEL RESULTADO DE LOS INDICADORES

## Dependencia: Presidencia

Cuenta con un programa para recopilar las demandas sociales a través de varios medios, principalmente las giras que efectúa el Presidente Municipal por las distintas delegaciones de nuestro municipio. Las peticiones o demandas se turnan a dependencias centralizadas y descentralizadas de la administración municipal con el fin de darles curso y atenderlas debidamente.

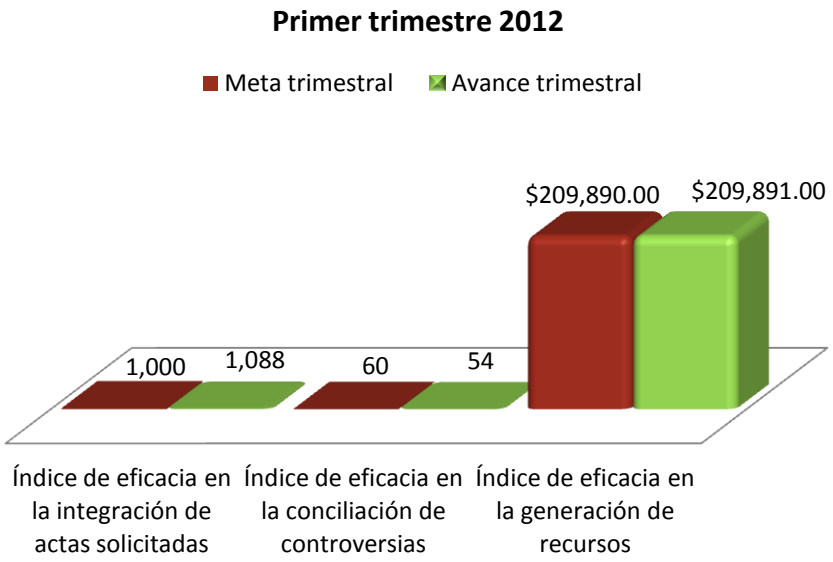



Índice de Atención de solicitudes recibidas en la Oficina de la Presidencia Municipal, remitidas a las unidades administrativas y organismos a través de Tarjetas de Asuntos Turnados.

Como se muestra en la gráfica, la meta de asuntos turnados para el presente ejercicio fiscal es de 1,800 asuntos de los cuales se programaron y turnaron 480 asuntos a las dependencias y entidades de la administración municipal para su atención. Cabe resaltar que esta meta está en función de la demanda ciudadana, por lo que durante el trimestre obtuvo un desempeño del **100%**

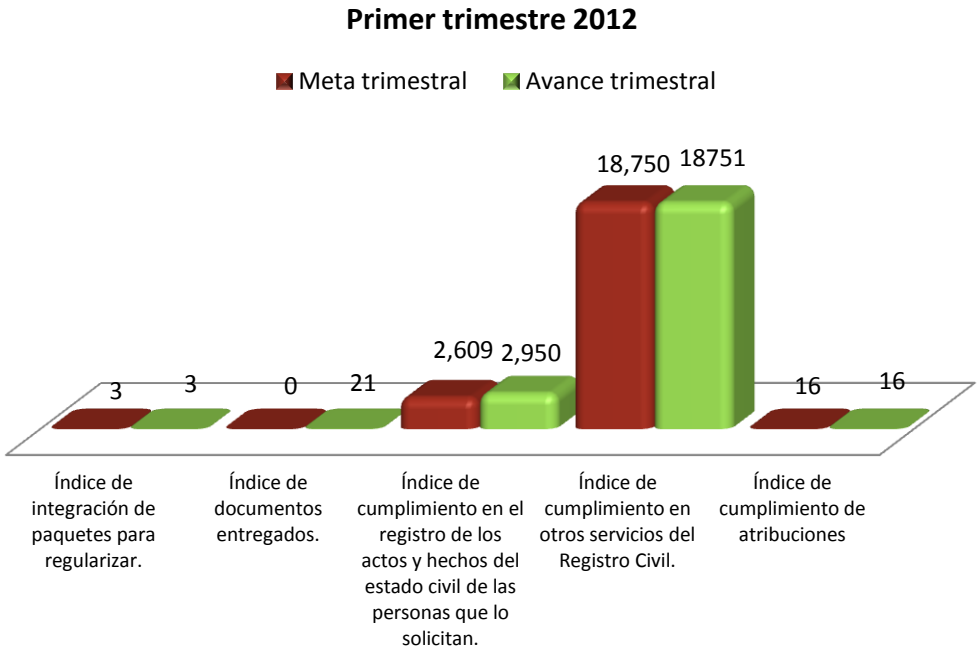
## Dependencia: Sindicatura Municipal

Cuenta con siete programas mismos que durante el primer trimestre de 2012, alcanzaron un promedio de cumplimiento del **98.75%,** esto derivado a que algunas metas están en función de la demanda de la población, sobre todo de programas de la Oficialía Conciliadora y del Registro Civil.




Como se muestra en la gráfica, en lo que respecta a la integración de actas solicitadas por la ciudadanía a la Oficialía Conciliadora, se obtuvo un cumplimiento del 100%, en la conciliación de controversias no se alcanzó la meta programada, dado que su actividad es resultado de la demanda de la población, de las audiencias de conciliación solicitadas se resolvieron 54, en cuatro casos los ciudadanos prefirieron acudir a instancias jurisdiccionales correspondientes, aunque se respondieron todas las solicitudes de la población. Derivado de los servicios que presta la Oficialía, se recaudaron $209 mil 891 pesos, no quedando infracción sin calificar, simplemente el número de ellas resultó menor al esperado.

En lo que se refiere a las tareas de la Coordinación de Patrimonio Municipal se integraron tres expedientes de bienes inmuebles a regularizar lo que representa un cumplimiento del 100%. Respecto a la defensa de los intereses del municipio no se dieron juicios de ninguna índole en el presente trimestre.



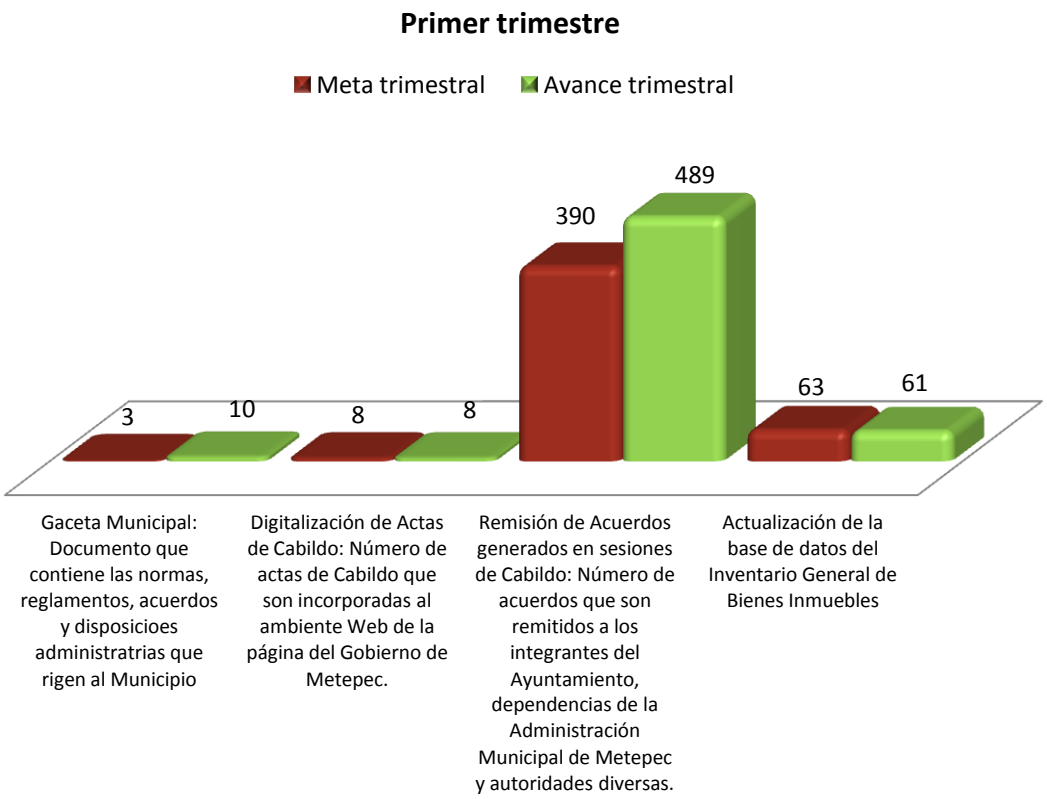

En el trimestre de enero a marzo de 2012, fueron entregados 21 documentos que acreditan la tenencia de la tierra de ciudadano de nuestro municipio, con lo que se cumple al 100% la meta programada.

Durante el periodo que se reporta el Registro Civil realizó 2,950 actos, superando la meta programada; asimismo, se atendieron los 18 mil 751 servicios que requirió la población, resultando la demanda inferior a lo esperado, pero se cumplió con la totalidad de solicitudes.

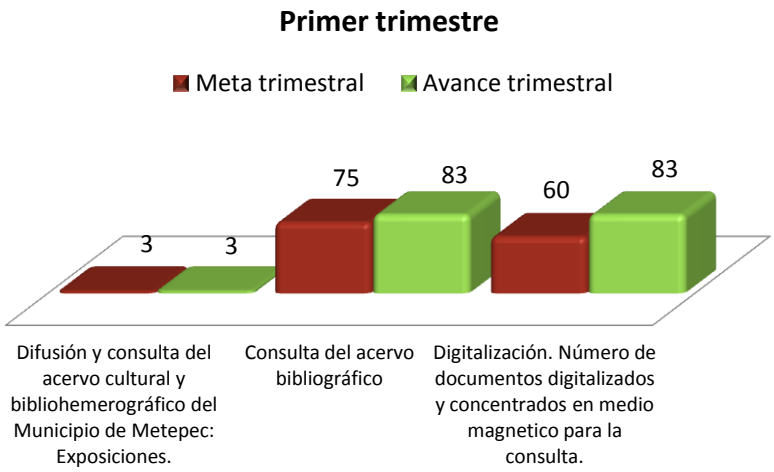
Se cumplió con la totalidad de las atribuciones del Síndico Municipal establecidas en Ley Orgánica Municipal del Estado de México, con 16 acciones programadas durante el trimestre en comento.

## Dependencia: Secretaría del Ayuntamiento

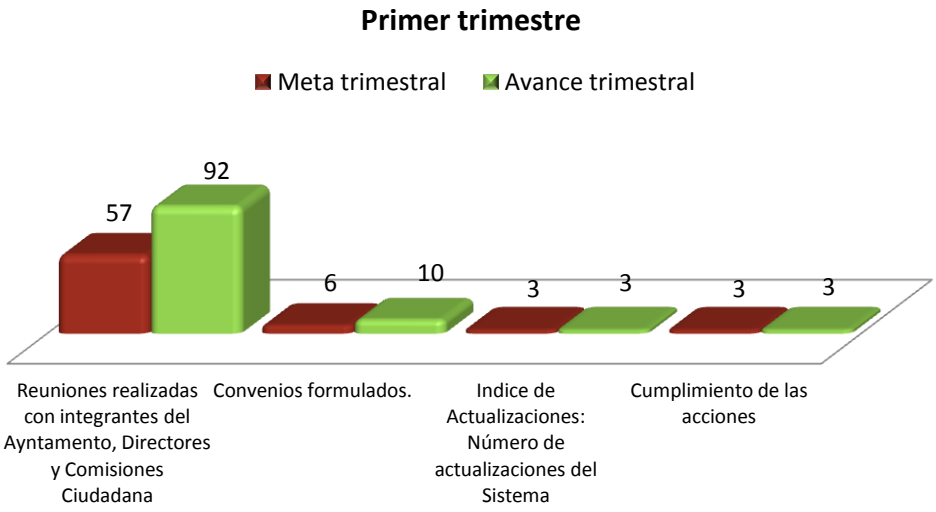
Cuenta con seis programas, algunos con más de dos indicadores, mismos que alcanzaron un cumplimiento del **99.71%** en el periodo que se reporta, inclusive el indicador de emisión de gacetas municipales superó por mucho lo programado, logrando la meta anual que era de siete gacetas durante el ejercicio fiscal 2012.




Se digitalizaron 8 Actas de Cabildo, se remitieron 489 acuerdos de las sesiones de Cabildo a las dependencias y entidades de la administración pública municipal, 99 acuerdos más que lo programado para el trimestre. En materia de regularización de los bienes inmuebles del municipio, se trabaja en coordinación con la Sindicatura Municipal, dando cuenta de ello las 61 actualizaciones del inventario general de bienes inmuebles municipales, obteniendo un desempeño del 96.83%.




En lo que respecta a la difusión del acervo cultural del municipio se realizaron tres acciones de difusión; asimismo, se digitalizaron 83 documentos para su consulta y se llevaron a cabo 83 consultas del acervo bibliográfico, superando las metas programadas.

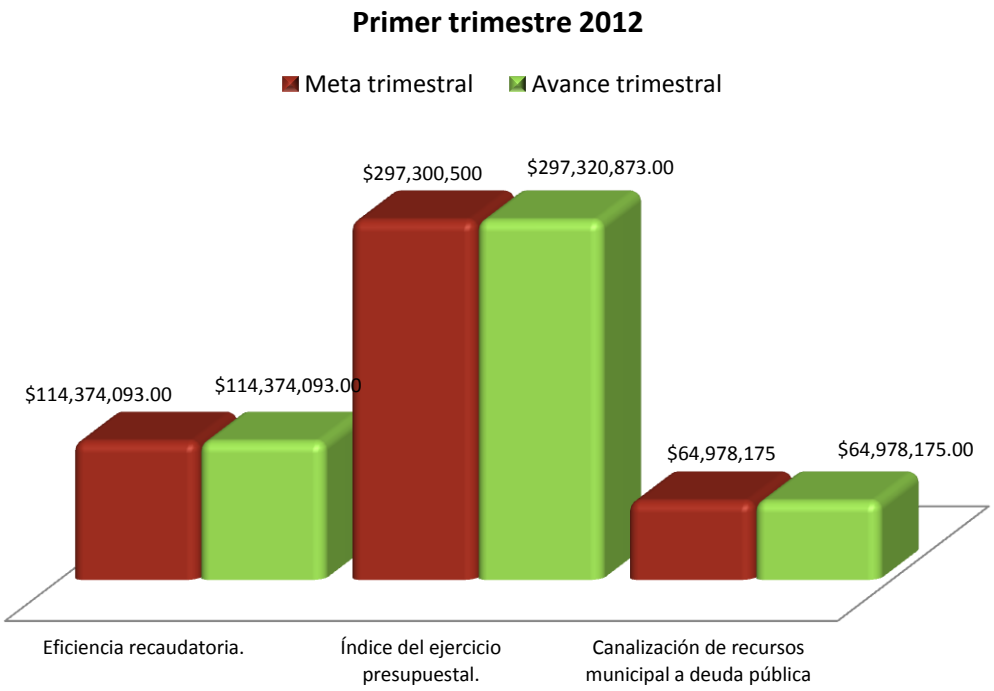



De igual forma, en apoyo a las políticas públicas municipales, de enero a marzo de 2012, se llevaron a cabo 92 reuniones con integrantes del Ayuntamiento, Directores y Comisiones de Ciudadanos, dando como resultado la formulación de 10 convenios entre los diferentes actores. Se realizaron tres actualizaciones del Sistema de Información Municipal y se cumplió a cabalidad con las obligaciones del Secretario del Ayuntamiento conferidas en la Ley Orgánica Municipal del Estado de México con un total de seis acciones cumplidas.

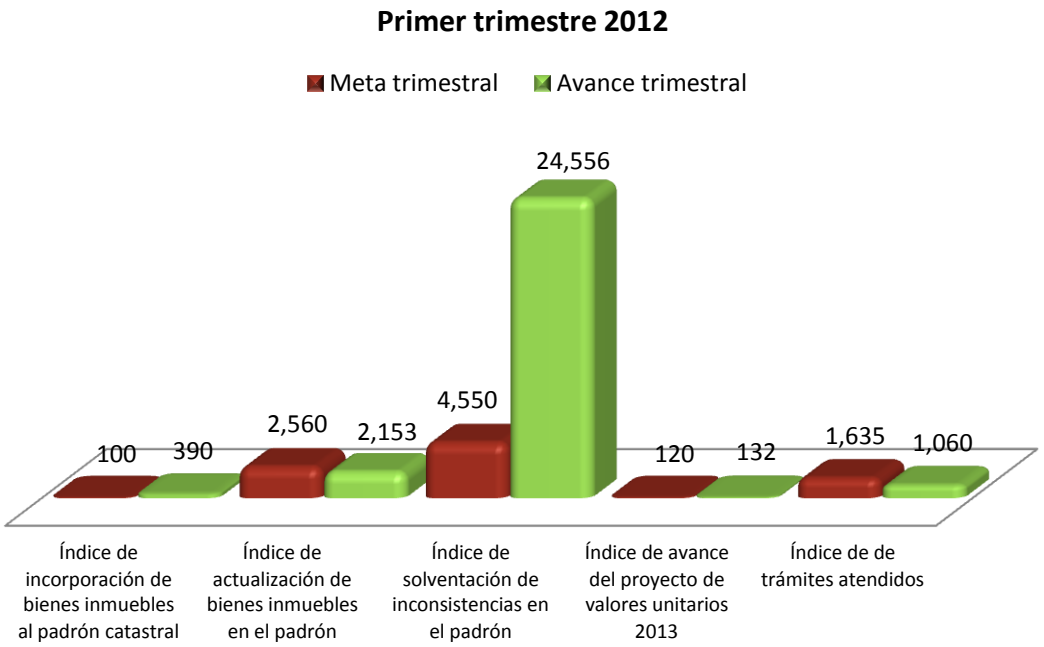
## Dependencia: Tesorería Municipal

En lo que respecta a los indicadores financieros de la Tesorería Municipal, en la gráfica se muestra su desempeño en cuanto a la eficiencia recaudatoria, ejercicio presupuestal y reducción de la deuda de ejercicios anteriores.

Se cumplió con la meta programada en el indicador de eficiencia recaudatoria; asimismo, respecto a la meta anual establecida representa un progreso del 87.25%.




El ejercicio presupuestal fue un poco superior a lo programado para el primer trimestre. En cuanto a la reducción de la deuda pública de ejercicios anteriores se implementaron acciones para cubrir con dicha obligación, derivado de ello, se destinaron en este trimestre más de $64 millones de pesos a pago de deuda, representando 100% de cumplimiento de la meta trimestral programada.




Los indicadores de catastro, arrojan los siguientes resultados en el primer trimestre de este ejercicio fiscal: incorporaron 390 bienes inmuebles, 290 más de lo programado en el trimestre; se solventaron un total de 24 mil 556 inconsistencias encontradas en predios, 20 mil más de lo programado; se revisaron 132 áreas homogéneas, se actualizaron 2,153 bienes inmuebles, y se atendieron 1,060 trámites solicitados por la población.

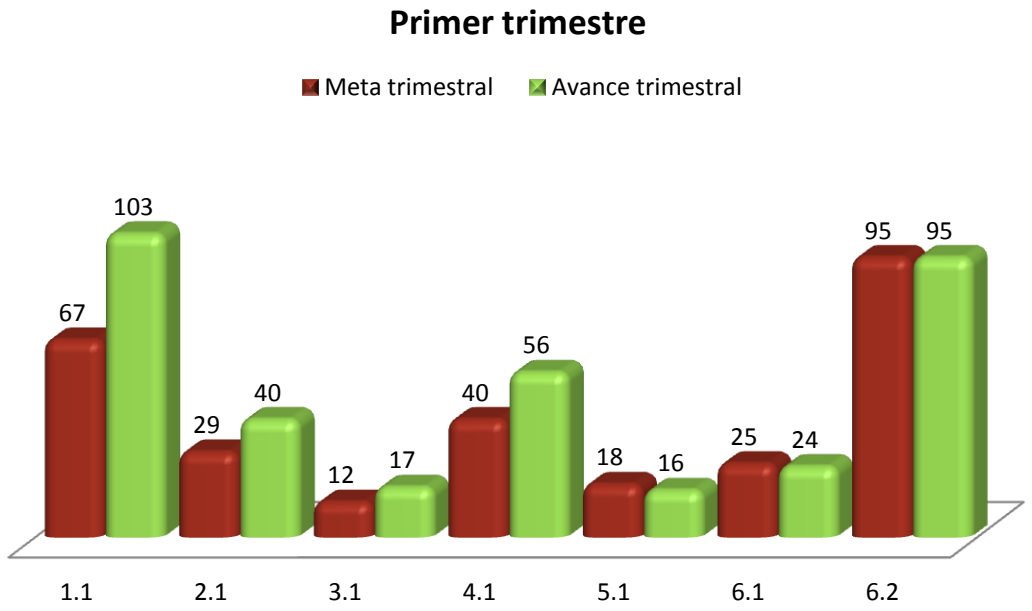
Se cumplió con la entrega al OSFEM de los informes financieros, contables, presupuestales y de obra pública correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo de 2012, así como la cuenta pública del ejercicio fiscal 2011, como lo marca la legislación correspondiente.

Asimismo, se brindó mantenimiento a la red de comunicación de la Tesorería a fin de poder cumplir de manera oportuna con los servicios que ofrece esta dependencia a la ciudadanía.

Durante el presente trimestre la Tesorería Municipal, alcanzó un promedio de cumplimiento de sus metas del **95.36%**.

## Dependencia: Contraloría Municipal

La Contraloría Municipal como órgano de control y vigilancia de la administración pública municipal, tiene a su cargo seis programas enfocados al control, fiscalización y vigilancia de los ingresos y egresos, así como lo relativo a las obligaciones de los servidores públicos que integran la administración. Derivado del ejercicio trimestral correspondiente a enero–marzo de 2012, se logró un promedio de cumplimiento del **97.84%,** en las metas programadas.




| No. | Indicador |
|---|---|
| 1.1 | Acciones de control en auditoría de obra. |
| 2.1 | Realización de acciones de fiscalización, control y vigilancia. |
| 3.1 | Integración de COCICOVIS y COCICOVIM. |
| 4.1 | Atención a quejas, denuncias y procedimientos administrativos. |
| 5.1 | Acciones de control, prevención y vigilancia en la Dirección de Seguridad Pública, Tránsito, Protección Civil y Bomberos. |
| 6.1 | Solicitudes de información pública entregadas en los tiempos establecidos por la Ley. |
| 6.2 | Índice de transparencia en el ámbito municipal. |

Durante el primer trimestre se realizaron 103 acciones de control sobre obra pública –36 más de lo programado–, así como 40 acciones de fiscalización, control y vigilancia –11 más de las programadas para el periodo que se reporta–.

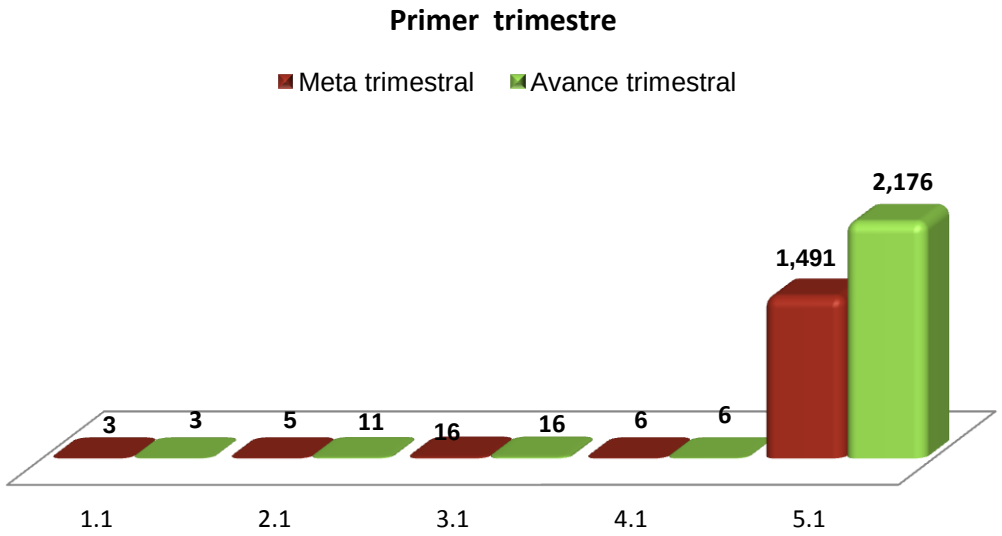
En lo que se refiere al desarrollo de esquemas de contraloría social, se integraron 17 Comités Ciudadanos de Vigilancia entre COCICOVIS y COCICOVIM, cumpliendo al 100% la meta programada. Se realizaron 16 acciones de control y vigilancia de la Dirección de Seguridad Pública, Tránsito, Protección Civil y Bomberos (correspondiente al 88.89% de lo programado), no obstante, cabe resaltar que dichas acciones se realizarán durante el segundo trimestre, conjuntamente con las programadas. Se llevaron a cabo 56 acciones de cumplimiento sobre procesos de quejas, denuncias y procedimientos administrativos, superando la meta programada.

En lo que respecta a la transparencia del ámbito municipal y con base a los estipulado por la Ley en la materia, se atendieron 24 solicitudes en tiempo y forma lo que representa un cumplimiento del 96%, ante ello es preciso resaltar que de conformidad con el artículo 46 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, la Unidad de Información tiene 22 días hábiles para emitir una respuesta a la solicitud de información pública; esto es, de tratarse de solicitudes ingresadas a finales de febrero (de darse el caso) y en el transcurso del mes de marzo, se les dio respuesta hasta el mes de abril; asimismo, la información actualizada, que por ley debe estar publicada, está a disposición de la ciudadanía en el portal de Transparencia de la página web del municipio. El índice de transparencia en el ámbito municipal se establece en el 95%, cumpliendo al 100%.

Con estas acciones se refrenda el compromiso de nuestro Presidente Municipal, en el proceso continuo de vigilancia, fiscalización y control del quehacer gubernamental a través de la Contraloría Municipal, garantizando con ello esquemas transparentes en el manejo de los recursos públicos municipales a fin de garantizar el adecuado y eficaz manejo de los mismos.

## Dependencia: Dirección de Administración

Como dependencia encargada de dar el soporte material, técnico, humano y administrativo, que permita a las diferentes dependencias de la administración municipal atender las demandas ciudadanas optimizando el manejo de los recursos, esta Dirección cuenta con cinco programas.




| No. | Indicador |
|---|---|
| 1.1 | Informe sobre las requisiciones ingresadas y atendidas. |
| 2.1 | Curso de capacitación para profesionalizar al personal. |
| 3.1 | Acciones de pago en tiempo y forma el pago quincenal a los servidores públicos. |
| 4.1 | Servicios proporcionados a las dependencias del H. Ayuntamiento. |
| 5.1 | Cobertura de servicios generales solicitados por las diferentes dependencias de la administración municipal. |

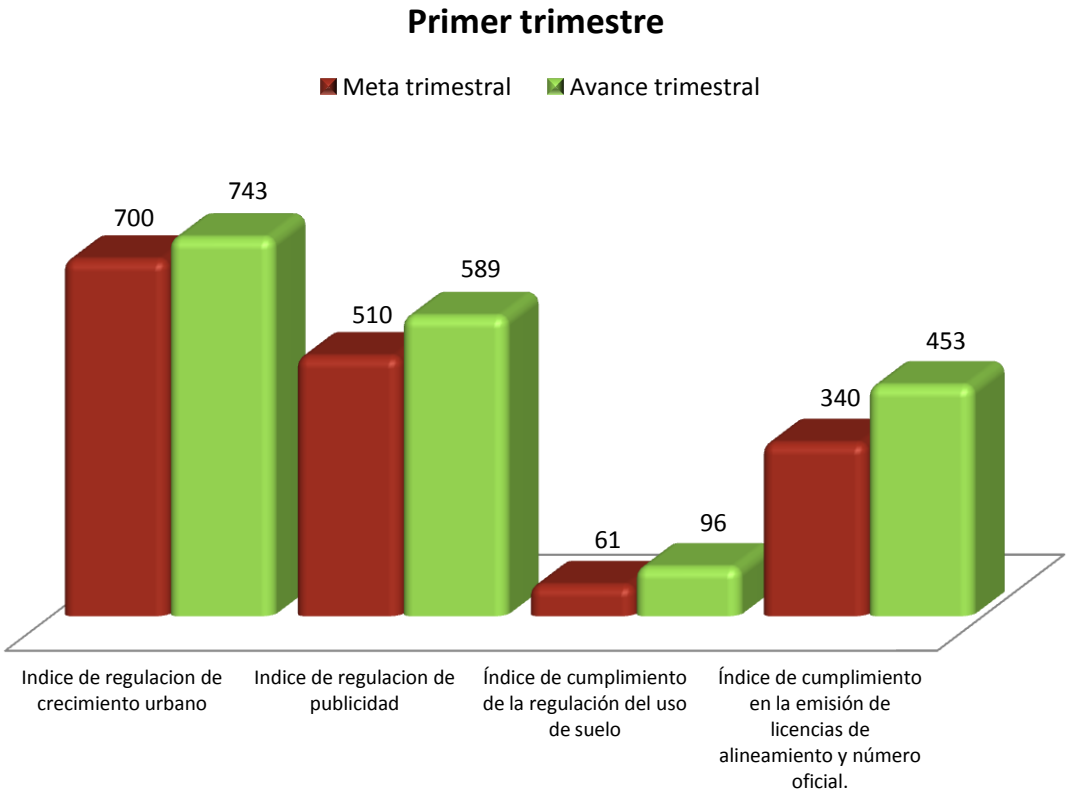
Se realizaron tres informes de las requisiciones ingresadas durante el trimestre. En materia de recursos humanos, se llevaron a cabo 11 cursos, talleres y conferencias para los servidores públicos –6 más de la meta trimestral–.

Se cumplió a cabalidad con el pago quincenal a los servidores públicos. Se prestaron 2,176 servicios a las diferentes dependencias de la administración –685 más de lo programado–; en materia de recursos materiales se cumplió al 100% la meta establecida.

El promedio de desempeño de la Dirección de Administración es del **100%**.

## Dependencia: Dirección de Desarrollo Urbano

Como dependencia encargada de la planeación y vigilancia del desarrollo urbano del territorio municipal, se soporta en cuatro programas, mismos que se presentan a continuación.

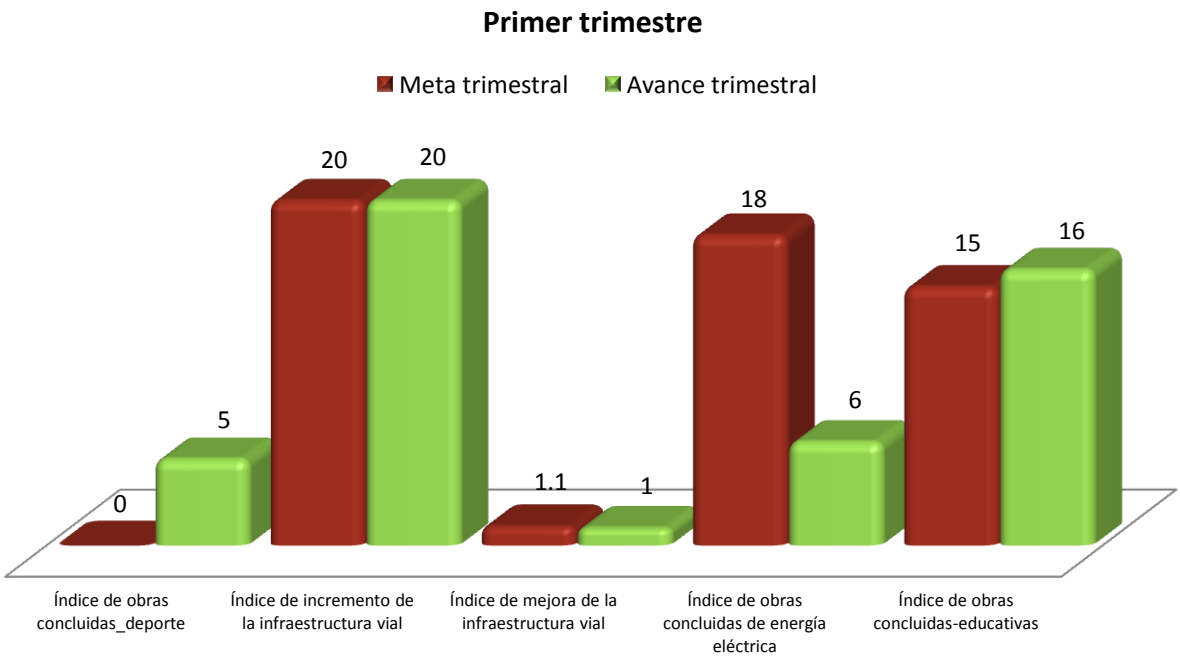



En el trimestre se emitieron 743 licencias de construcción –43 más de lo programado–; se rebasó la programación trimestral de los indicadores con la formulación de 589 licencias de publicidad, 96 licencias de uso del suelo y 453 licencias de alineamiento y número oficial, todo ello bajo un esquema de calidad, eficacia y oportunidad, aspectos que se miden a través de la satisfacción del ciudadano respecto al servicio que presta la dependencia.

El primer trimestre de 2012, la Dirección de Desarrollo Urbano obtuvo un promedio de cumplimiento del **100%** en las metas establecidas.

## Dependencia: Dirección de Obras Públicas

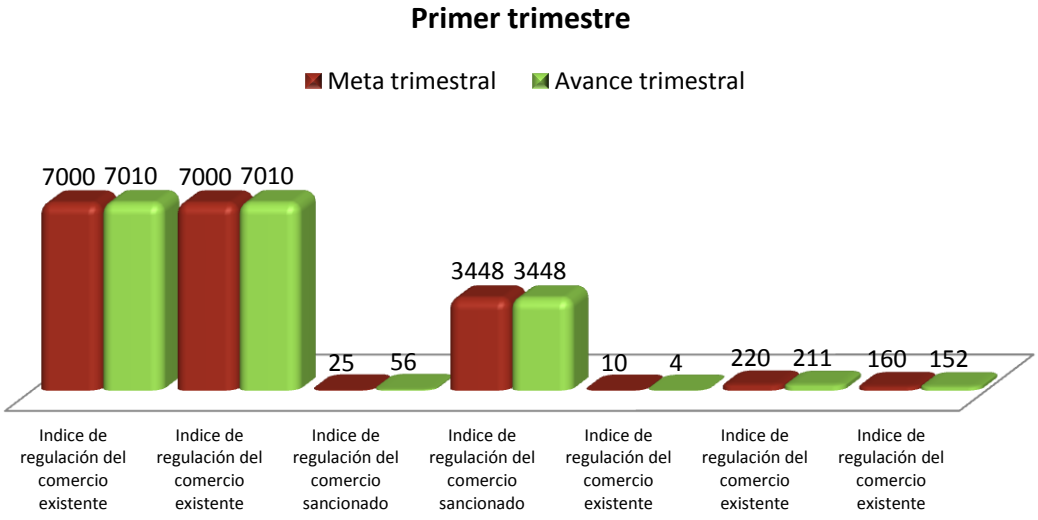
En la siguiente gráfica se da cuenta de la programación de 47 obras de mantenimiento o nuevas obras, correspondientes a 5 obras de infraestructura deportiva, 20 obras de vialidad, 16 obras de infraestructura educativa y 6 de infraestructura de electrificación, lo que representa un cumplimiento del **88.89%.**




Estos resultados hablan de la eficaz gestión de recursos para la construcción de obras que incrementan la infraestructura municipal en sus diferentes rubros. Al final del presente trimestre la Dirección de Obras Públicas obtuvo un promedio de desempeño del **88.89%** respecto a la programación de sus metas, cabe resaltar que en la realización de las obras de electrificación trabajamos conjuntamente con el Gobierno del Estado de México, la Comisión Federal de Electricidad, y los beneficiarios; destacando que el proyecto en comento está sujeto a un convenio entre la Secretaría de Agua y Obra Pública y la CFE, por lo que como autoridades municipales estamos atentos a los resolutivos sobre el particular.

## Dependencia: Dirección Gobernación y Concertación

Como dependencia encargada del control, verificación e inspección de las actividades comerciales, industriales y de prestación de servicios que se realizan en el municipio, se establecieron indicadores que permiten medir estas actividades a través de dos programas como se muestra a continuación.



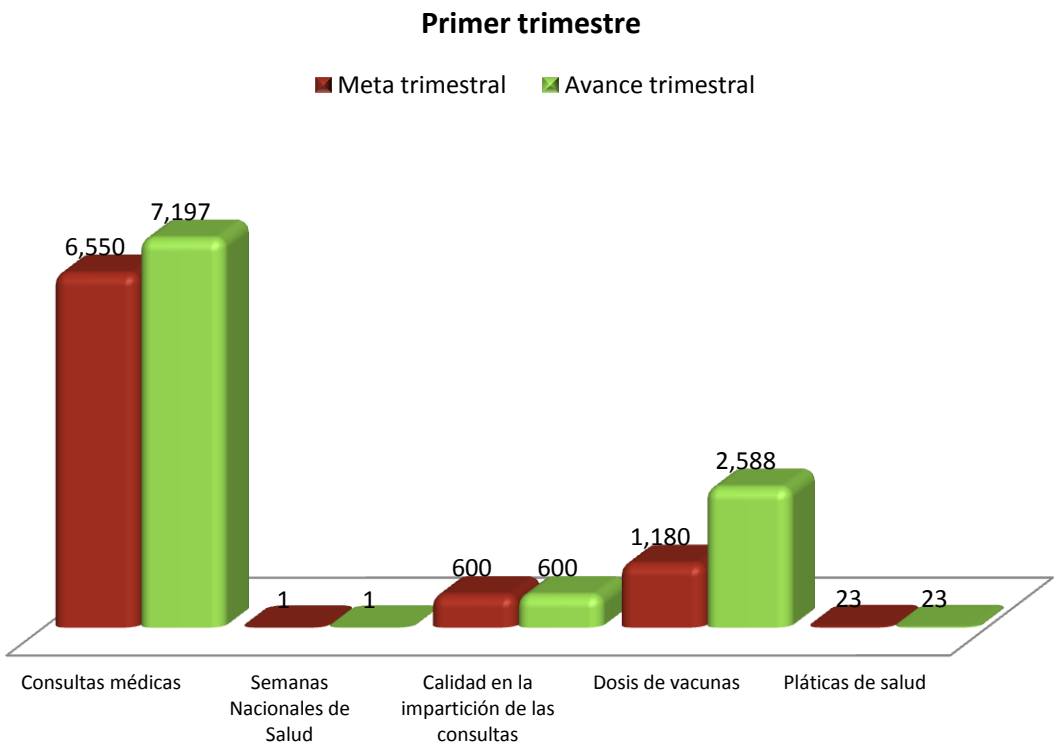

Durante este trimestre se programó la entrega de 7 mil invitaciones al comercio existente con el fin de regularizarse; por lo que se aprovechó para recopilar los datos correctos de cada comercio, dando como resultado la entrega de 7,010 invitaciones y la actualización o recopilación de los datos del mismo número de comercios, superando con ello la meta programada para este trimestre en ambos indicadores; también se aplicaron 56 sanciones, cumpliendo al 100% la meta estipulada.

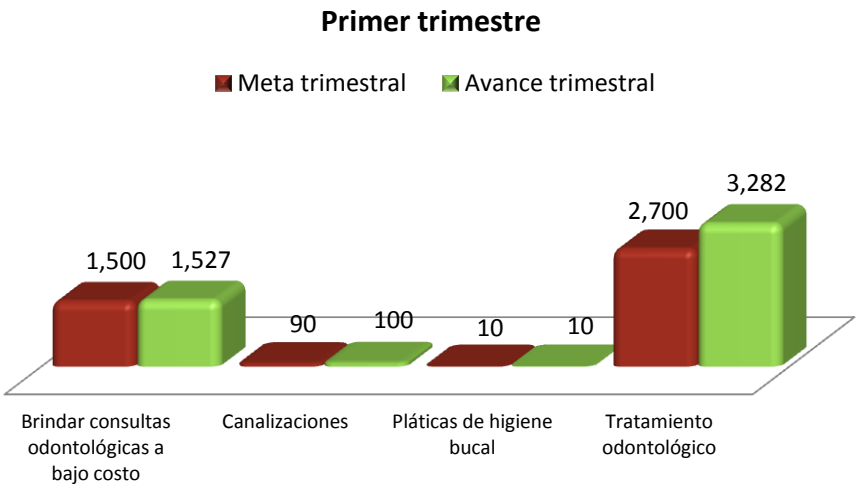
En lo que respecta a comerciantes semifijos, locatarios y tianguistas, se registraron 4 locatarios, 211 comerciantes semifijos y 152 tianguistas, dando como resultado un desempeño del 40%, 95.91% y 95% respectivamente, que sumados al 100% de desempeño de los indicadores anteriores la Dirección de Gobernación y Concertación obtiene un **90.13%** promedio de cumplimiento de las metas para este trimestre.

## Dependencia: Dirección de Desarrollo Social y Participación Ciudadana

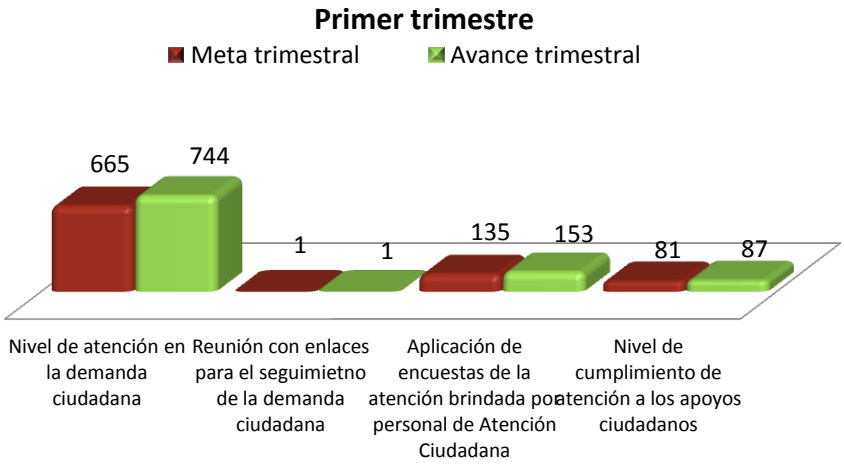
Los servicios de salud que presta la Dirección de Desarrollo Social y Participación Ciudadana, están en función de la demanda social, a pesar de este agente externo los resultados han sido favorables.

En el primer trimestre se brindaron 7 mil 197 consultas médicas a bajo costo lo que representa un cumplimiento de más de 100%, ya que se prestaron 647 consultas más de lo programado. Esta administración, preocupada por proporcionar servicios de calidad, evalúa la eficacia en el otorgamiento de consultas, estableciendo como meta obtener el 100% de eficacia, misma que se alcanzó. Se participó en la Semana Nacional de Salud, se aplicaron 2 mil 588 dosis de vacunas –1,408 más de lo programado–, y se impartieron 23 pláticas sobre temas de salud, cumpliendo al 100% con las metas trimestrales.



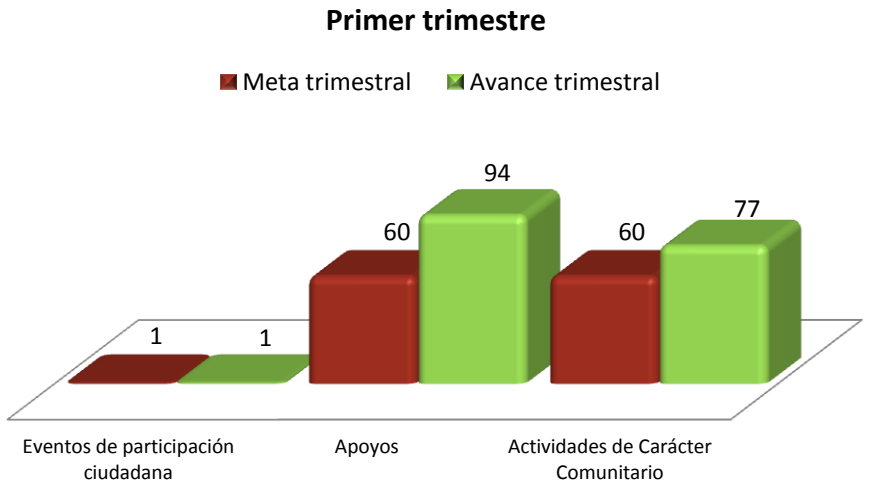



En lo que respecta los servicios odontológicos se brindaron 1,527 consultas alcanzando el 100% de cumplimiento de la meta. Se brindaron 3 mil 282 tratamientos odontológicos –582 más de lo programado–, se logró la meta de impartir 10 pláticas sobre higiene bucal y se realizaron 100 canalizaciones –10 más de lo programado–.

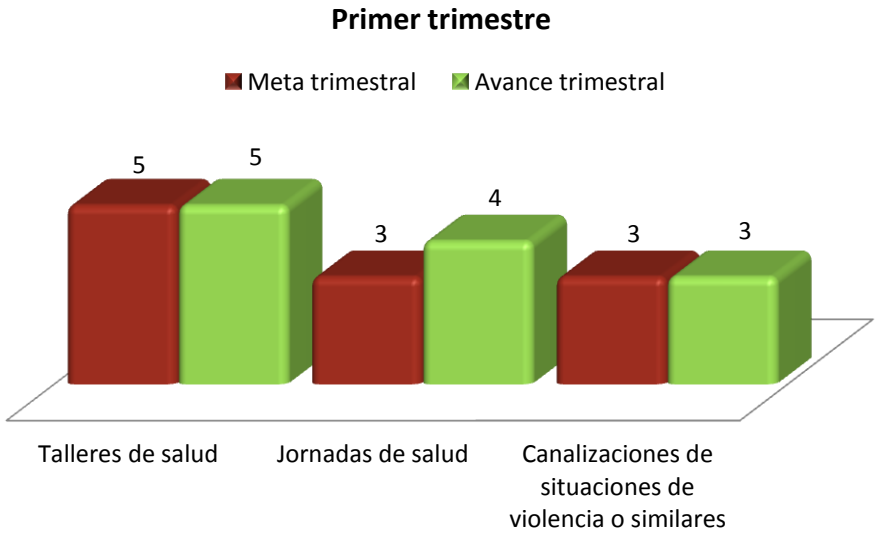



En referencia a los indicadores de atención ciudadana, se contestaron 744 solicitudes realizadas por la ciudadanía superando la meta en más del 100% de acuerdo a lo programado; sin embargo, no basta con captar la demanda ciudadana, es preciso darle seguimiento, razón por la cual durante el trimestre se entregaron 87 apoyos superando la meta establecida. Asimismo, se realizó una reunión de seguimiento con los enlaces de cada dependencia, cumpliendo al 100% la meta establecida. Con la finalidad de conocer la

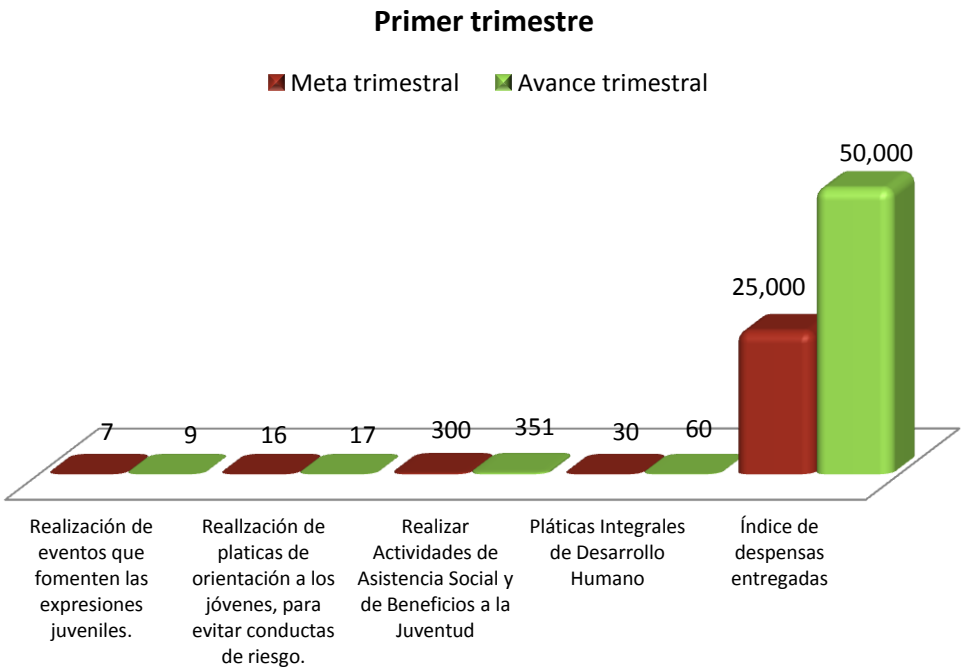
percepción del ciudadano sobre la atención que recibe por parte del personal de la Dirección, se levantaron 153 encuestas.




Se realizó un evento de fortalecimiento entre la administración municipal y la ciudadanía, se otorgaron 94 apoyos a grupos es estado de vulnerabilidad, superando con ello el 100% de cumplimiento de estos indicadores con base a la meta programada; se realizaron 77 actividades de carácter comunitario en las diferentes delegaciones del municipio cumpliendo al 100% con la meta programada, demostrando con ello el trabajo permanente con la ciudadanía y la atención de sus demandas.

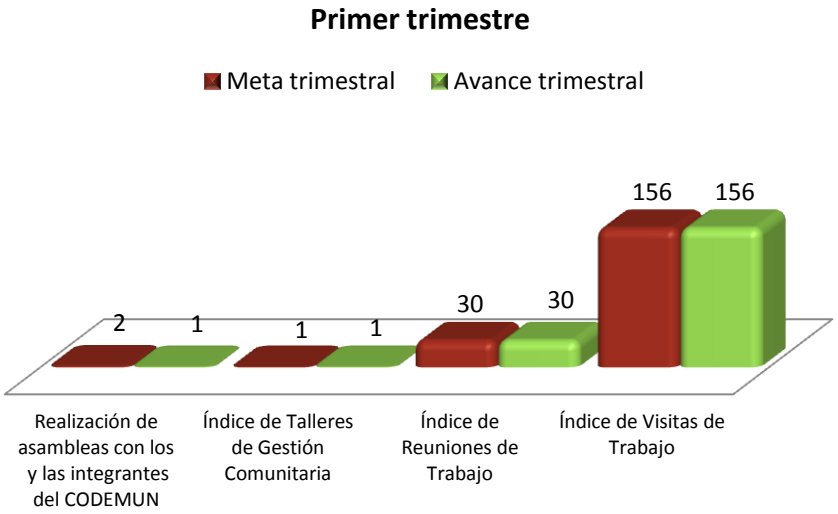


Uno de los aspectos medulares de esta administración municipal tiene que ver con el desarrollo y cuidado integral de la mujer, es por ello que se implementó una estrategia integral que incluye el programa de prevención de cáncer cervicouterino y de mama; asimismo, se trabaja el programa alimentario familiar, destacando que durante el primer trimestre se impartieron 5 talleres para fomentar el cuidado de la salud de la mujeres, también se llevaron a cabo 4 jornadas médicas dirigidas a personas de pocos ingresos y se realizaron 3 canalizaciones de mujeres en situación de violencia a las instancias correspondientes para su atención.




En materia de juventud se realizaron 9 eventos –dos más que lo programado–, además se impartieron 17 pláticas para prevenir conductas de riesgo –una más de lo establecido en la meta–. Se realizaron 351 actividades en beneficio de la juventud, superando la meta programada para este trimestre.

En materia alimentaria se entregaron 50 mil despensas, el doble de lo programado; además de que se impartieron 60 pláticas sobre desarrollo humano cumpliendo con el 100% la meta establecida para este trimestre.

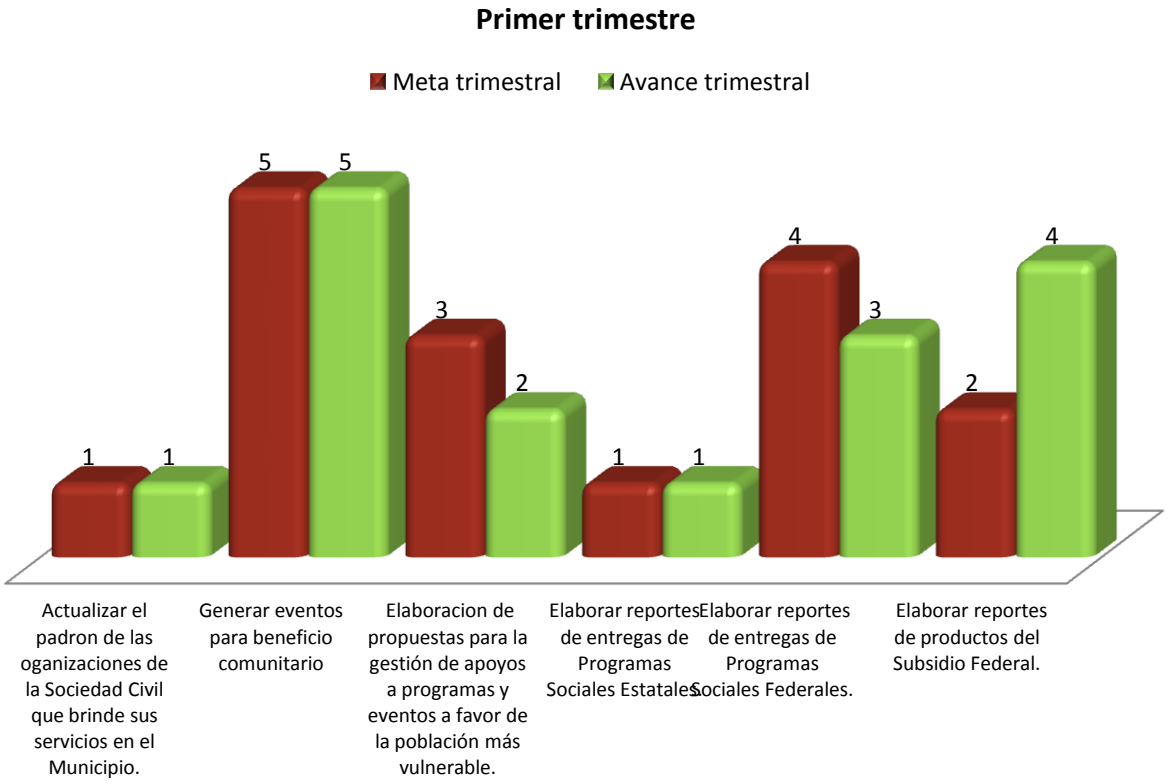



Como se muestra en la gráfica anterior, en materia de participación social, durante el presente trimestre se llevó a cabo una asamblea en la que se ratificó a los representantes sociales que forman parte del CODEMUN, cumpliendo al 50% la meta establecida para este trimestre. En lo que respecta al trabajo conjunto entre administración pública y autoridades auxiliares de nuestra municipalidad, se les brindó capacitación con un taller de gestión comunitaria; asimismo, se realizaron 30 reuniones de trabajo donde se les dio a conocer sus actividades, así como 156 visitas con el fin de difundir las acciones y programas de la administración municipal a favor de las delegaciones, cumpliendo al 100% con las metas establecidas.

La coordinación entre gobierno y sociedad civil es primordial, razón por la cual se ha establecido un programa que permita el acercamiento y trabajo conjunto entre la administración municipal y las organizaciones de la sociedad civil, derivado de ello en el primer trimestre, se llevó a cabo la actualización del padrón de organizaciones de la sociedad civil que ofrecen sus servicios en el municipio, con quienes se realizaron 5 eventos conjuntos en beneficio de la ciudadanía, dando con ello cumplimiento al 100% de las metas de los indicadores.

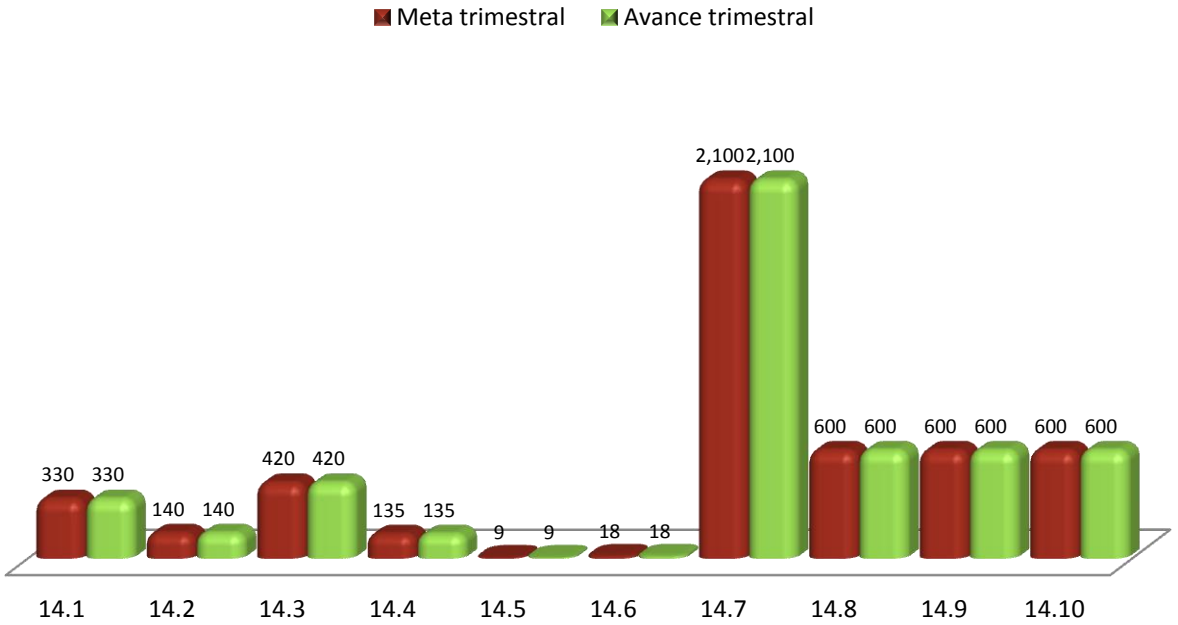
Se elaboraron dos reportes con las propuestas para la gestión de programas sociales a favor de la población vulnerable, además de tres reportes de entrega de programas sociales

federales a la población municipal, un reporte de entrega de programas estatales y cuatro reportes del programa de Subsemun que recibe el municipio por parte del gobierno federal.




En lo que respecta a sanidad animal se capturaron 330 perros en la vía pública; se cedieron 140 animales entre gatos y perros; se finalizaron 420 animales no reclamados; se esterilizaron 135 animales; se brindó apoyo en 9 campañas de vacunación antirrábica; se llevaron a cabo 18 jornadas permanentes antirrábicas en las distintas comunidades del municipio; se aplicaron 2,100 dosis de vacuna antirrábica; se emitieron 600 folletos sobre bienestar animal y seguridad de la familia; asimismo, se repartieron 600 folletos donde se da a conocer la normatividad en materia de propiedad de mascotas y 600 folletos donde se brinda información sobre la prevención de infestaciones por fauna nociva, cumpliendo en todos los casos con la meta trimestral establecida.

**Primer trimestre**

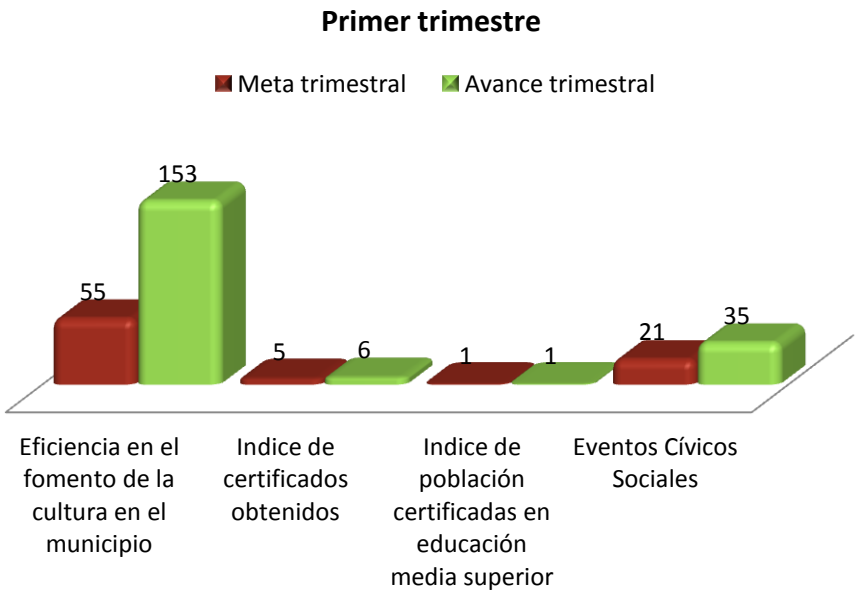



| No. | Indicador |
|---|---|
| 14.1 | Captura de perros en vía pública. |
| 14.2 | Promover la entrega voluntaria de perros y gatos. |
| 14.3 | Eliminación de animales no reclamados o cedidos. |
| 14.4 | Control reproductivo canino y felino. |
| 14.5 | Apoyo a Campañas Nacionales de vacunación antirrábica. |
| 14.6 | Jornadas de vacunación Antirrábica permanente. |
| 14.7 | Dosis de vacuna antirrábica aplicada. |
| 14.8 | Distribución de información para el bienestar animal y la salud familiar. |
| 14.9 | Distribución de información sobre normatividad dirigido a propietarios de mascotas. |
| 14.10 | Distribución de información para la prevención de infestaciones por fauna nociva. |

Derivado del análisis anterior la Dirección de Desarrollo Social y Participación Ciudadana obtuvo en el primer trimestre un **97.54%** de promedio en el desempeño de sus 14 programas.

## Dependencia: Dirección de Educación y Cultura

Como dependencia encargada de promover, difundir, apoyar y generar todo lo relacionado a la educación de los habitantes del municipio, mediante estrategias que incluyan a los sectores de la población, asimismo como área encargada de la difusión de la cultura, ha diseñado acciones que promuevan estos rubros.

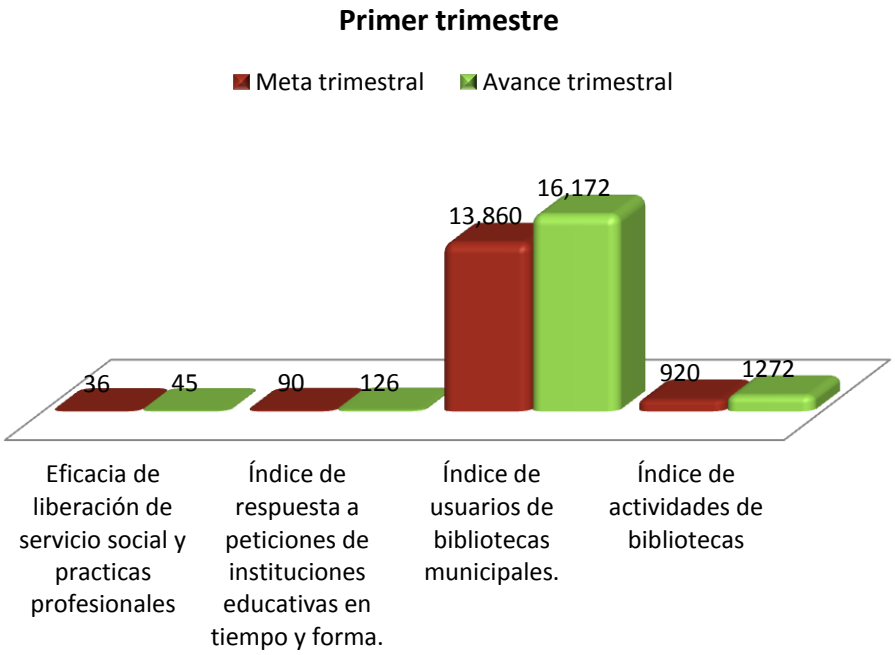



En lo que respecta a los indicadores de cultura, durante periodo que se reporta se llevaron a cabo 153 actividades culturales y artísticas, superando la meta establecida en más del 100%.

En materia educativa se gestionaron 6 certificados de alfabetización, superando la meta trimestral; se certificó una persona en educación media superior cumpliendo al 100% la meta programada; se realizaron 35 eventos cívicos en diferentes instituciones educativas –14 más de lo establecido–, esto como respuesta al interés de las escuelas por fomentar los valores cívicos a los estudiantes de los diferentes niveles.

La administración pública municipal abrió sus puertas a las diferentes instituciones educativas del nivel medio superior y superior, para que los estudiantes realicen sus prácticas de servicio social y/o prácticas profesionales, estableciendo con ello las herramientas para su vida

laboral, derivado de ello durante el primer trimestre de 2012 se liberaron 45 cartas de servicio social. Asimismo, se emitieron 126 respuestas a solicitudes de instituciones educativas sobre diversos apoyos, cumpliendo con ello al 100% las metas programadas para este trimestre.

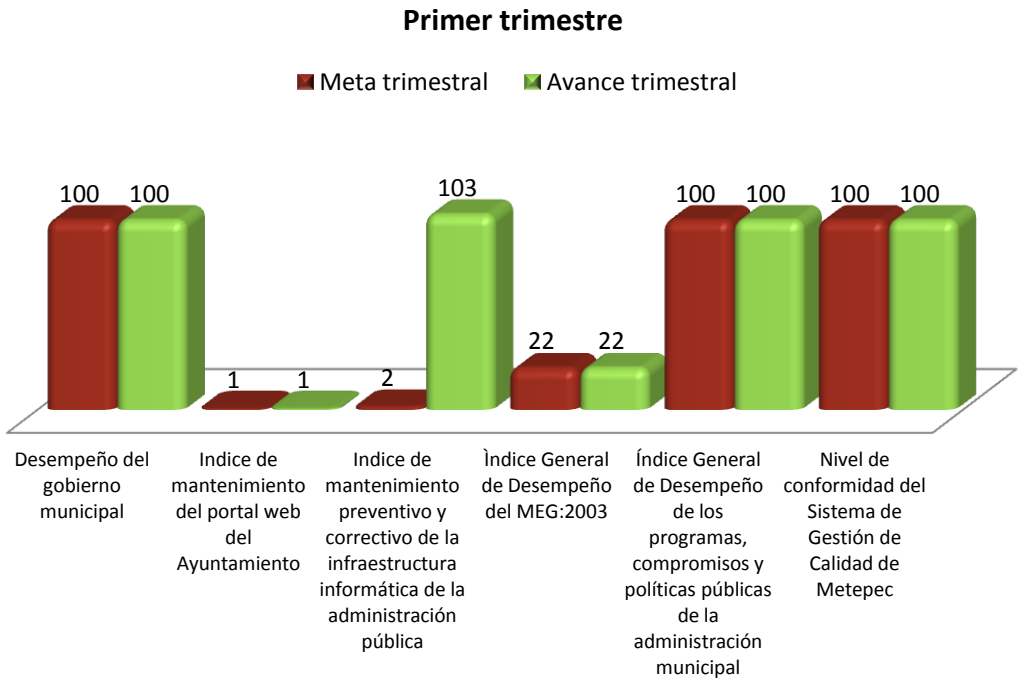



Los indicadores de actividades bibliotecarias, dan muestra del arduo trabajo desempeñado por la Dirección de Educación y Cultura, con el propósito de hacer nuevamente de la biblioteca un espacio de recreación y cultura, y esto se refleja en el índice de usuarios de los servicios de las bibliotecas municipales, obteniendo en este trimestre una asistencia de 16 mil 172 usuarios –2 mil 312 usuarios más de lo programado–, derivado de ello se llevaron a cabo 1,272 actividades literarias alcanzando con ello un 100% de cumplimiento de la meta.

La Dirección de Educación y Cultura obtuvo en el trimestre que se reporta el **100%** de cumplimiento en sus metas programadas.

## Dependencia: Dirección de Innovación Gubernamental

Como unidad técnica que representa el apoyo al Presidente Municipal en el desarrollo y transformación de las estructuras, sistemas, normas, funciones y procesos básicos de la administración municipal, bajo un enfoque de calidad y productividad en la operación de los servicios; sustenta su actuar en seis programas cuyo comportamiento se desglosan a continuación.




Sus programas son Agenda “Desde lo Local”, Gobierno Electrónico, mantenimiento de la infraestructura informática de la administración municipal, Modelo de Equidad de Género, Planeación, programación y evaluación para el desarrollo y Sistema de Gestión de Calidad.

En lo que se refiere a los indicadores de Agenda “Desde lo Local”, se cumplió con establecido en el seguimiento a la metodología del programa. En lo referente al gobierno electrónico se estableció como meta para el presente ejercicio fiscal el mantenimiento de la página Web del gobierno municipal, con el fin de prestar servicios electrónicos de calidad a la población como realización de trámites, pago de agua y predial, levantar quejas y demandas a través del

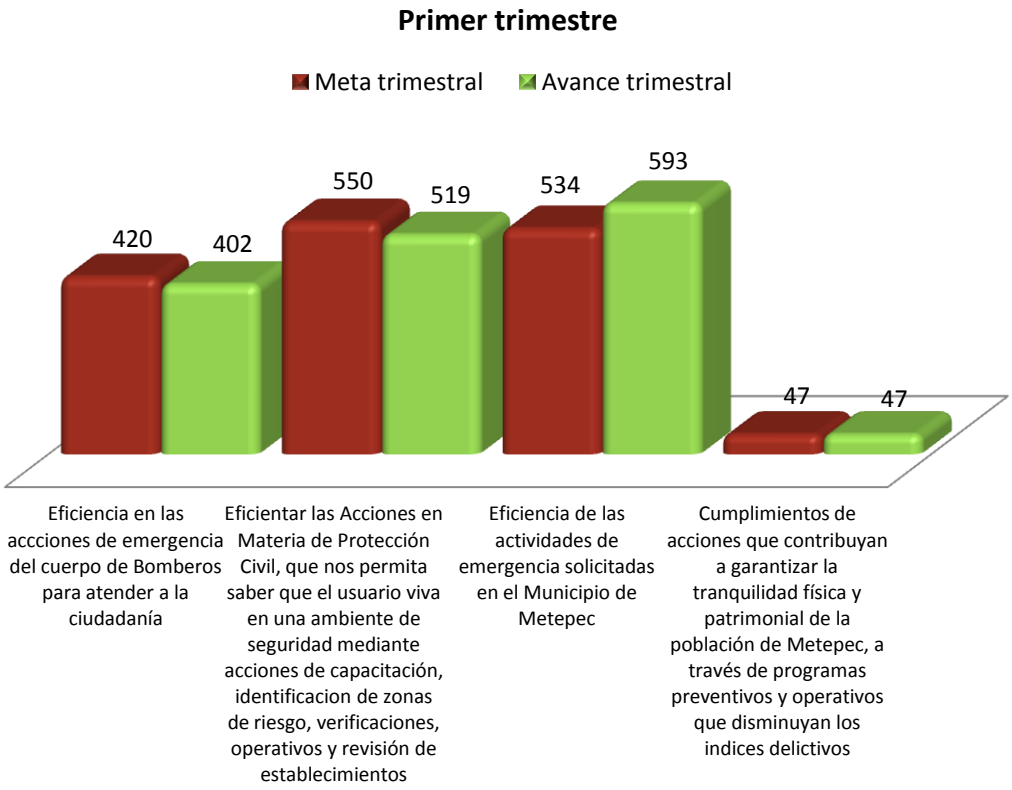
Centro de Atención Ciudadana (CEMAC) o del Sistema de Atención Mexiquense (SAM); mantenimiento que se cumplió al 100%. Se superó la meta del mantenimiento de la infraestructura informática municipal, con 103 mantenimientos correctivos y preventivos del total de la infraestructura informática.

Como se planteó en un principio, en la administración pública municipal nos preocupamos por el desarrollo de las mujeres en el municipio, interna y externamente se generaron mejores condiciones de igualdad entre mujeres y hombres, desarrollando una serie programas que permitieran alcanzar estas metas, uno de ellos fue la implementación de un Sistema de Gestión de la Equidad, a través del Modelo de Equidad de Género (MEG:2003), que estable condiciones de igualdad de oportunidades a hombres y mujeres de la administración pública municipal, derivado de ello hace dos año se logró implementar dicho sistema; sin embargo, el objetivo no sólo consta de implementarlo, sino de lograr su consolidación y madurez, razón por la cual durante el presente trimestre, se alcanzó un 100% de cumplimiento de los requisitos del MEG:2003.

En el mismo sentido, en el presente periodo se cumplió al 100% con el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la Administración Pública Municipal. Finalmente, respecto a la planeación, programación y evaluación, se alcanzó al 100% la meta trimestral, misma que mide el desempeño de los programas, acciones y compromisos de las administración municipal, durante el periodo de enero a marzo, implementando acciones de transición al presupuesto basado en resultados y bajo un enfoque de perspectiva de género; asimismo, se implementaron evaluaciones mensuales con el fin de monitorear el desempeño de cada programa y compromiso, al final del trimestre la Dirección de Innovación Gubernamental obtuvo un **100%** de desempeño en promedio de todos los programas adscritos a esta dependencia.

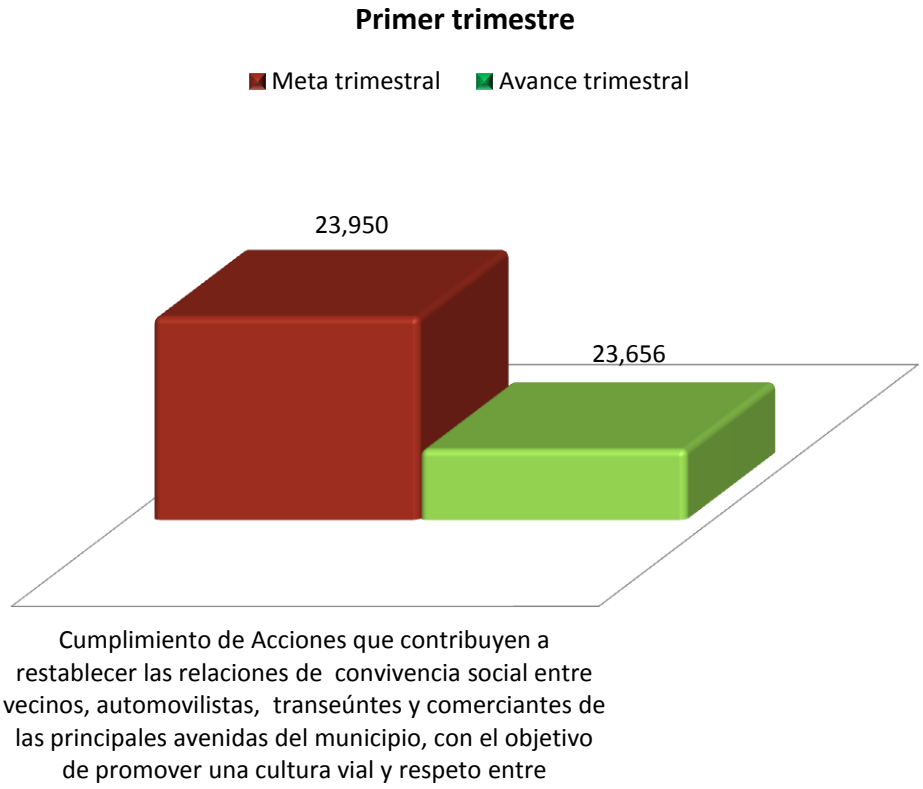
## Dependencia: Dirección de Seguridad Pública, Tránsito, Protección Civil y Bomberos

Cuenta con cinco programas, logrando al primer trimestre de 2012 un promedio en el cumplimiento de su desempeño del **97.76%**.




En materia de atención a emergencias solicitadas al Cuerpo de Bomberos, se programó la atención de 420 emergencias y/o acciones, sin embargó sólo hubo 402 solicitudes; se realizaron 519 acciones en materia de protección civil, obteniendo un desempeño del 95.71% y 94.36% respectivamente; en materia de atención a emergencias prehospitalarias se atendieron un total de 593, superando el 100% de cumplimiento trimestral.

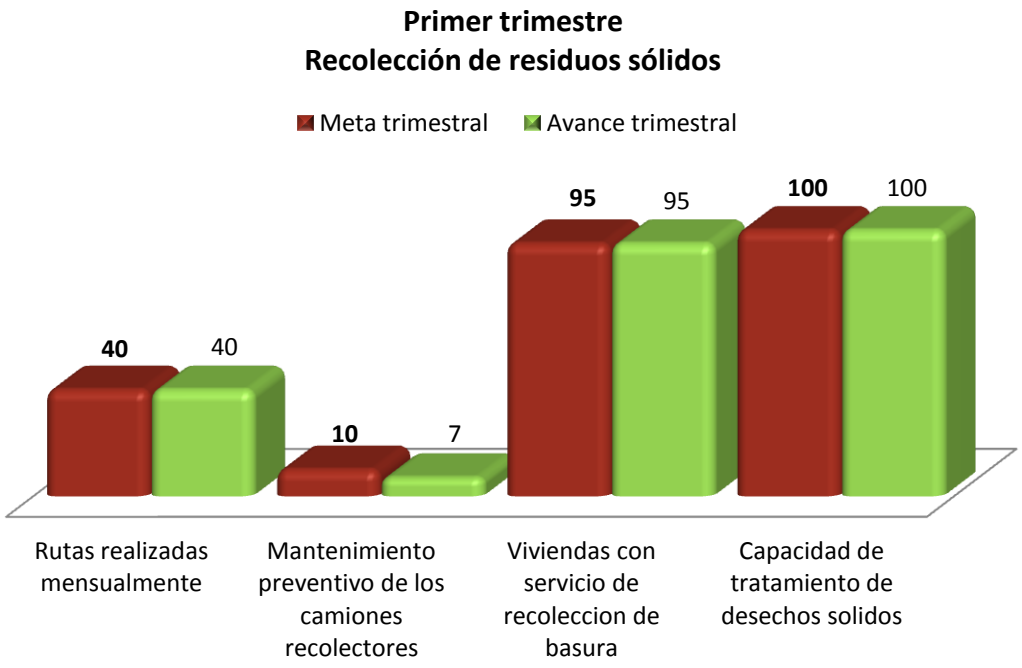
En lo que respecta a la seguridad pública en el municipio, se cumplió con la meta programada de 47 acciones de prevención, capacitación, reuniones, reportes e integración de carpetas.



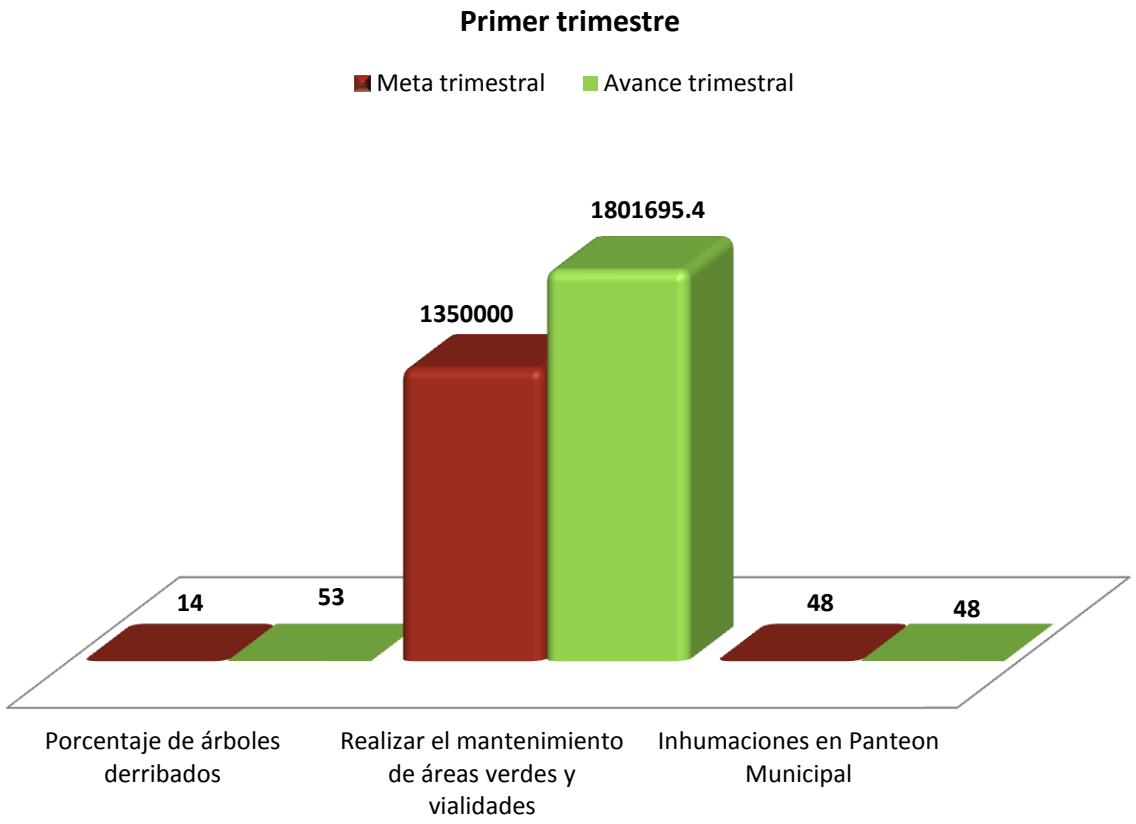

En materia de tránsito, se implementaron acciones que permitieron realizar acciones de convivencia social entre automovilistas, vecinos, transeúntes y comerciantes, impulsando la cultura vial y de respeto en materia de tránsito, derivado de ello se programaron 23 mil 950 acciones de las cuales se llevaron a cabo 23 mil 656 obteniendo un cumplimiento del 98.77%

## Dependencia: Dirección de Servicios Públicos

Como dependencia encargada de la prestación de los servicios públicos municipales de limpia, alumbrado, recolección, traslado y disposición de residuos sólidos, mantenimiento de panteones, parques y áreas verdes; se asienta en cuatro programas, mismos que constan de uno o más indicadores, como se muestra en las siguientes gráficas.

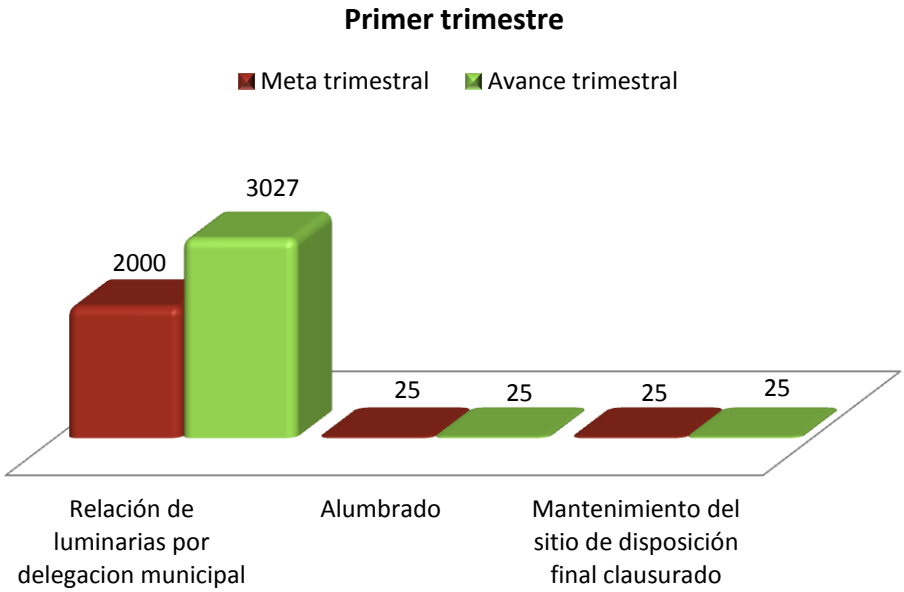



Se realizaron las 40 rutas programadas al mes; asimismo se llevó a cabo el mantenimiento de 7 unidades recolectoras –tres menos de lo programado para el trimestre, por lo que el cumplimiento alcanzó el 70%–. La cobertura del servicio de recolección de residuos sólidos es del 95% y se cuenta con la capacidad de tratamiento de los desechos sólidos al 100%.




En materia de mantenimiento a áreas verdes del municipio, se atendieron 53 reportes generados durante el presente trimestre para derrumbar árboles en diferentes demarcaciones en el municipio, se llevó a cabo el mantenimiento de un millón 801 mil 695 metros cuadrados, superando con ello en más del 100% la meta programada. En lo que respecta a inhumaciones suscitadas en el presente trimestre, se llevaron a cabo 48, cumpliendo con la meta programada.

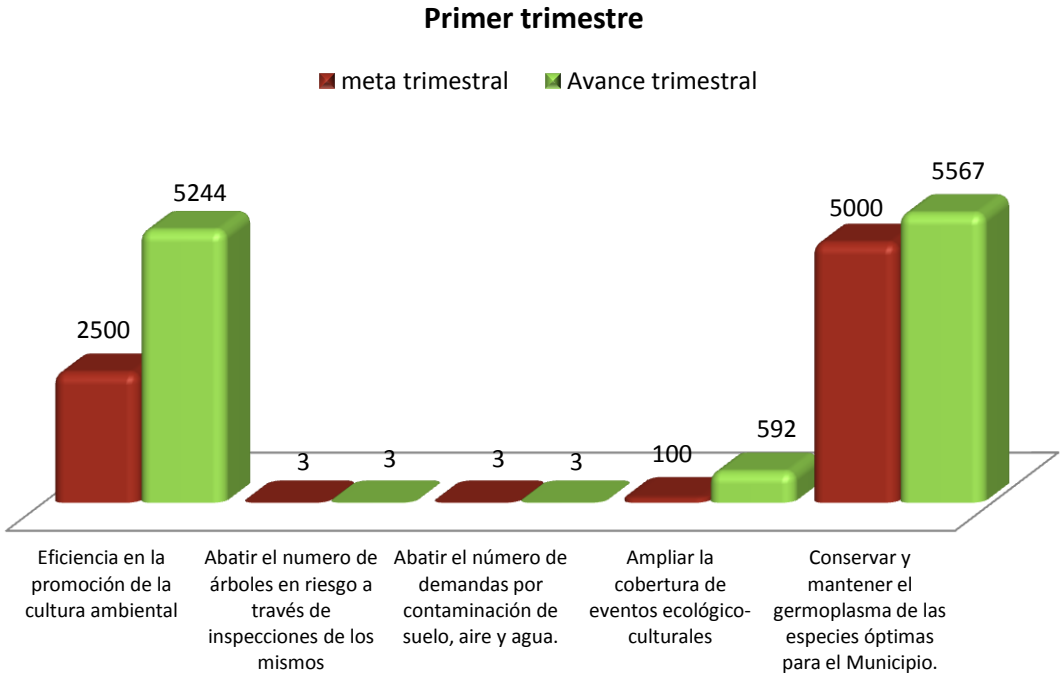
En materia de alumbrado público, se estableció una cobertura en materia de mantenimientos preventivo y correctivo a 3 mil 027 luminarias en las distintas comunidades de la municipalidad, superando con ello la meta establecida en 1,027 luminarias más de lo programado. En lo que respecta al mantenimiento del sitio de disposición final, este se dio al 100%.




Después de la revisión de los indicadores anteriores correspondientes a la Dirección de Servicios Públicos, se destaca que durante el primer trimestre del ejercicio fiscal 2012, tuvo un desempeño del **97.50%.**

## Dependencia: Dirección de Medio Ambiente

Como dependencia encargada de administrar los bienes públicos relacionados con los recursos naturales y el medio ambiente; así como su cuidado y preservación; se apoya de un programa que lo integran cinco indicadores.



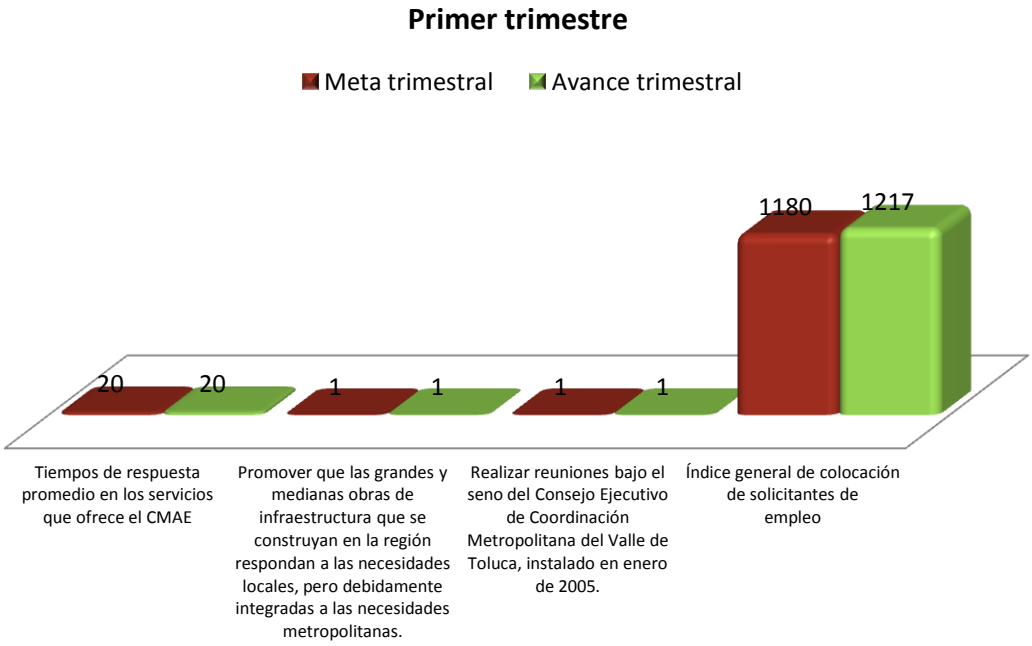

En materia de promoción de la cultura ambiental, se brindaron pláticas a 5 mil 244 personas superando la meta establecida, logrando la capacitación de 2 mil 744 personas más de lo programado; durante el mismo periodo se levantaron 3 reportes de inspección, y otro tanto igual de reportes sobre demandas y quejas por contaminación de suelo, agua y aire, cumpliendo al 100% la meta establecida; se amplió la cobertura de eventos ecológicos beneficiando a 592 habitantes; asimismo, se desarrollaron 5 mil 567 plantas superando la meta programada.

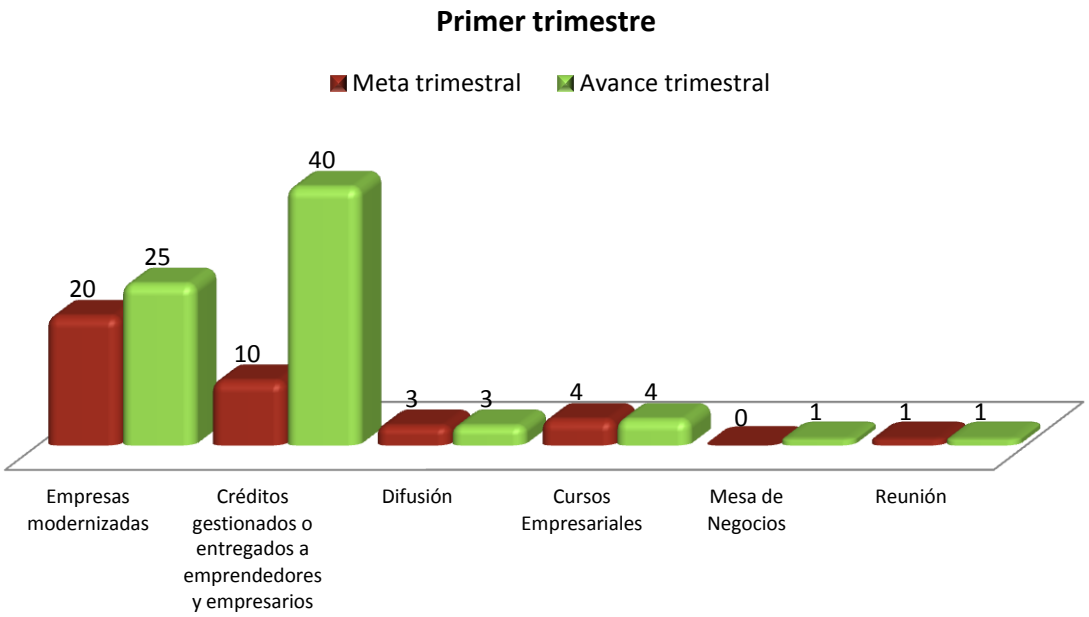
Resultado de estos indicadores la Dirección de Medio Ambiente durante el presente trimestre obtuvo un desempeño del **100%** en el cumplimiento de sus metas.

## Dependencia: Dirección de Desarrollo Metropolitano y Económico

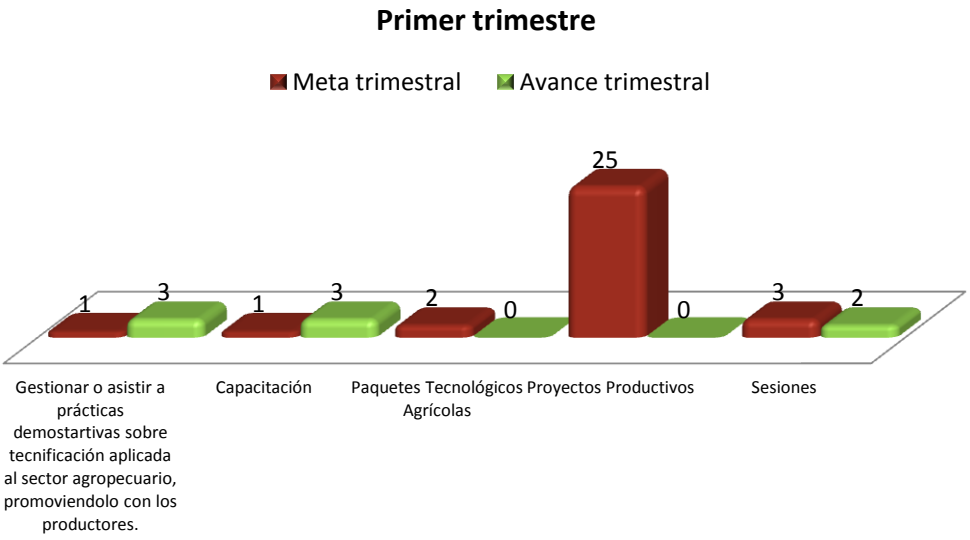
En materia de desarrollo empresarial, se establecieron 20 días hábiles como tiempo de respuesta promedio de atención de los servicios que ofrece el Centro Municipal de Atención Empresarial, meta que se cumplió satisfactoriamente al 100%. Metepec al ser un municipio de la Zona Metropolitana del Valle de Toluca ha implementado acciones para su desarrollo, logrando una acción de fomento metropolitano durante el trimestre; asimismo, se celebró una reunión del Consejo Ejecutivo de Coordinación Metropolitana del Valle de Toluca.

Con la finalidad de implementar mecanismos que coadyuven en el combate del desempleo, la administración municipal estableció el diseño e implementación de un programa de empleo municipal que ha servido de puente entre la sociedad y las empresas, durante el primer trimestre se logró la colocación de 1,217 personas desempleadas –37 más de lo programado en el trimestre–.

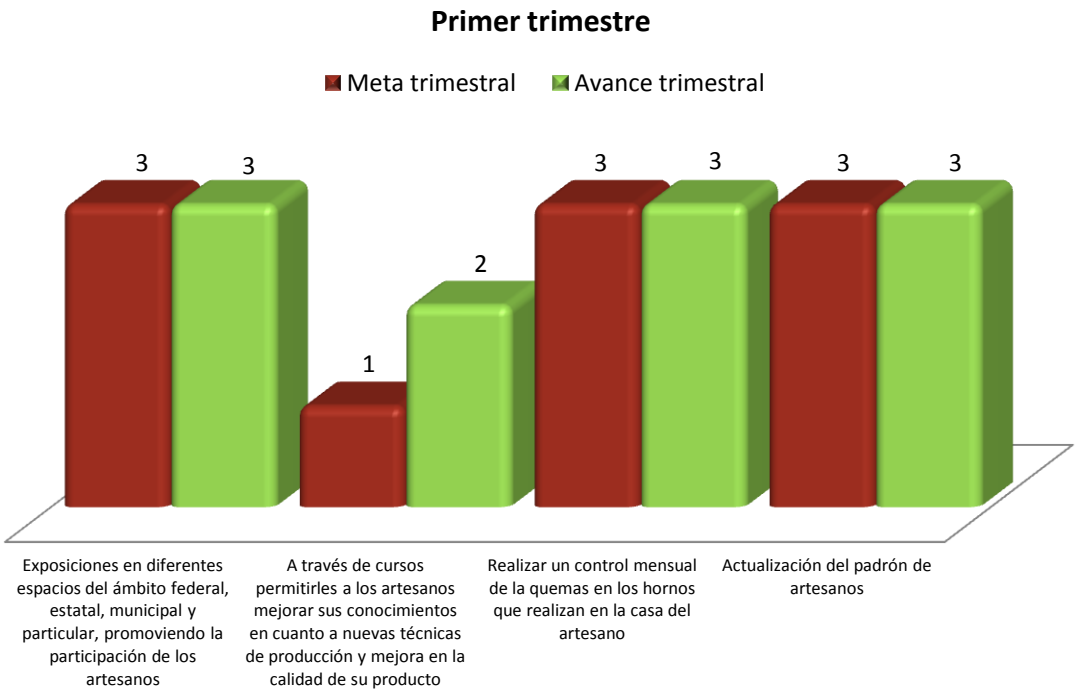




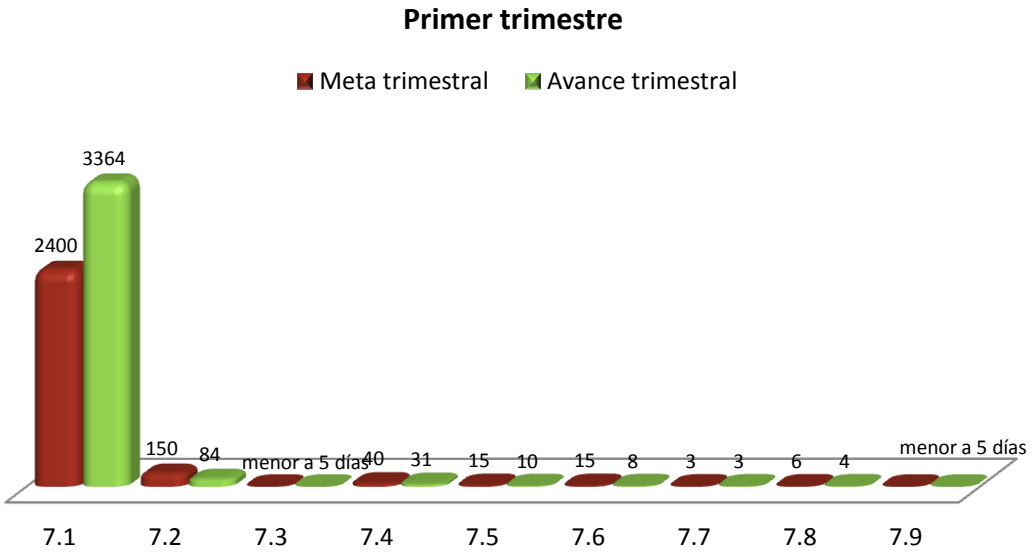

En materia de desarrollo empresarial se implementaron acciones de fomento de las empresas instauradas en nuestro municipio, acciones que incluyen capacitación, apoyo para el desarrollo empresarial del municipio, entre otras, destacando que se modernizaron 25 empresas; se gestionaron 40 créditos entregados a empresarios; se hizo la difusión de 3 eventos, se impartieron 4 cursos empresariales, se realizó una mesa de negocios y una reunión, cumpliendo al 100% todas las metas establecidas para el trimestre.



En materia de desarrollo agropecuario, durante el trimestre se asistió a tres prácticas demostrativas sobre tecnificación, brindándose el mismo número de capacitaciones; se realizó una sesión del Consejo Agropecuario, destacando que la meta de entrega de paquetes tecnológicos contemplada para el mes de abril, incluye semilla y fertilizantes. Dado el inicio del proceso electoral no fue posible realizar la meta de proyectos productivos, estando pendiente la gestión en instancias federales y estatales para ingresar solicitudes de proyectos productivos de los productores del municipio.



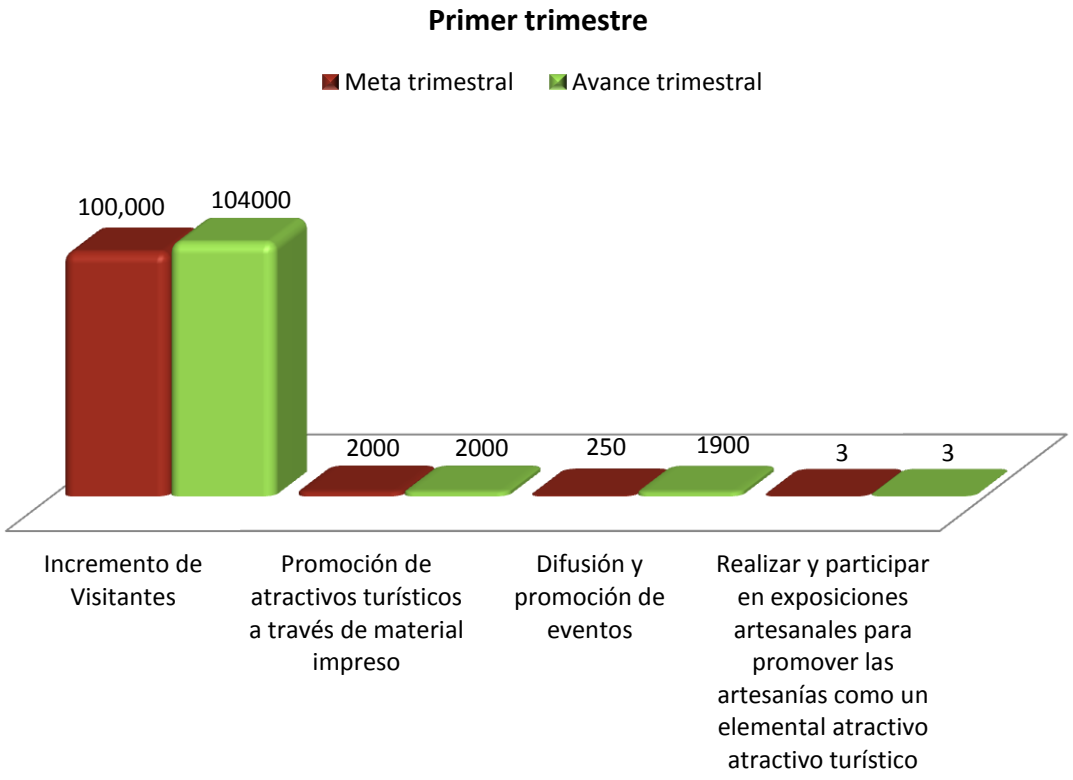

En el municipio la actividad artesanal representa una de las vertientes económicas tradicionales, derivado de ello, se brinda apoyo al sector, destacando tres exposiciones para promover la participación de los artesanos; se llevaron a cabo dos cursos para mejorar las técnicas de los artesanos, así como tres controles de la quema en los hornos de la Casa del Artesano, cumpliendo con ello con la meta al 100%. Asimismo, hubo tres actualizaciones del padrón de artesanos del municipio, alcanzado la meta en un 100%.




| No. | Indicador |
|---|---|
| 7.1 | Autorización o renovación de licencias comerciales. |
| 7.2 | Alta de licencias de funcionamiento comercial. |
| 7.3 | Tiempo de respuesta del proceso de baja de licencia comercial. |
| 7.4 | Cambio de propietario de licencia comercial. |
| 7.5 | Cambio de domicilio de licencia de funcionamiento. |
| 7.6 | Modificación de giro comercial. |
| 7.7 | Cambio de superficie de la licencia comercial. |
| 7.8 | Cambio de razón social de la licencia comercial. |
| 7.9 | Tiempo para la elaboración del permiso para la autorización de funcionamiento comercial, con permiso provisional. |

Durante el presente trimestre se emitieron 3 mil 364 licencias de funcionamiento comercial, cumpliendo con la meta establecida, es importante destacar que la meta está en función de la demanda ciudadana. Durante el periodo, se dieron de alta 84 comercios, cumpliendo al 56% con la meta programada, derivado del proceso de emisión de permisos provisionales para funcionamiento comercial y para el proceso de baja de licencias, se estableció como meta cumplir en menos o igual a 5 días hábiles cumpliendo con estas metas durante el presente trimestre.

En lo que respecta al cambio de propietario se realizaron 31 trámites, se realizaron 10 cambios de domicilio, 8 modificaciones de giro comercial, tres cambios de superficie que establece la licencia comercial, 4 cambios de razón social de las licencias comerciales.

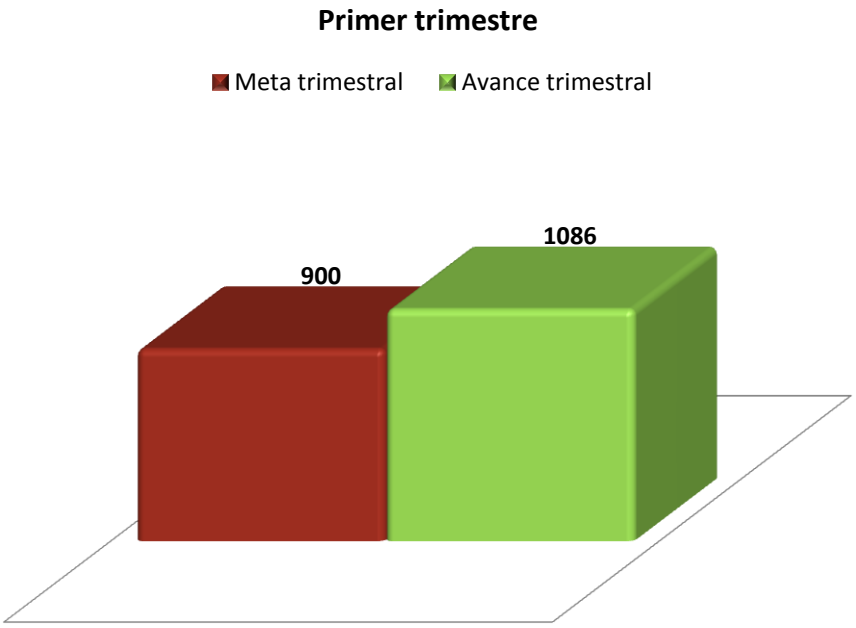



En materia de desarrollo turístico, durante el trimestre se tuvo la afluencia de 104 mil visitantes, destacando que los eventos de mayor afluencia de visitantes se realizan durante el mes de mayo en la Feria de San Isidro y en el mes de octubre en la celebración tradicional del Festival Internacional de Arte y Cultura Quimera; en materia de difusión se repartieron 2,000 folletos de promoción turística y la difusión de 1,900 promocionales.

Al final del presente trimestre la Dirección de Desarrollo Metropolitano y Económico, obtuvo un promedio de desempeño en el cumplimiento de sus metas del **73.73%.**

## Dependencia: Coordinación de Comunicación Social

Durante el trimestre comprendido entre los meses de enero a marzo de 2012, se programaron 900 acciones de difusión de los programas y políticas públicas municipales en los diferentes medios de comunicación, tanto electrónicas como impresas en comunicados, posicionamientos, entre otros. En el trimestre se superó la meta difundiendo 1,086 acciones superando con ello la meta establecida en más del 100%.



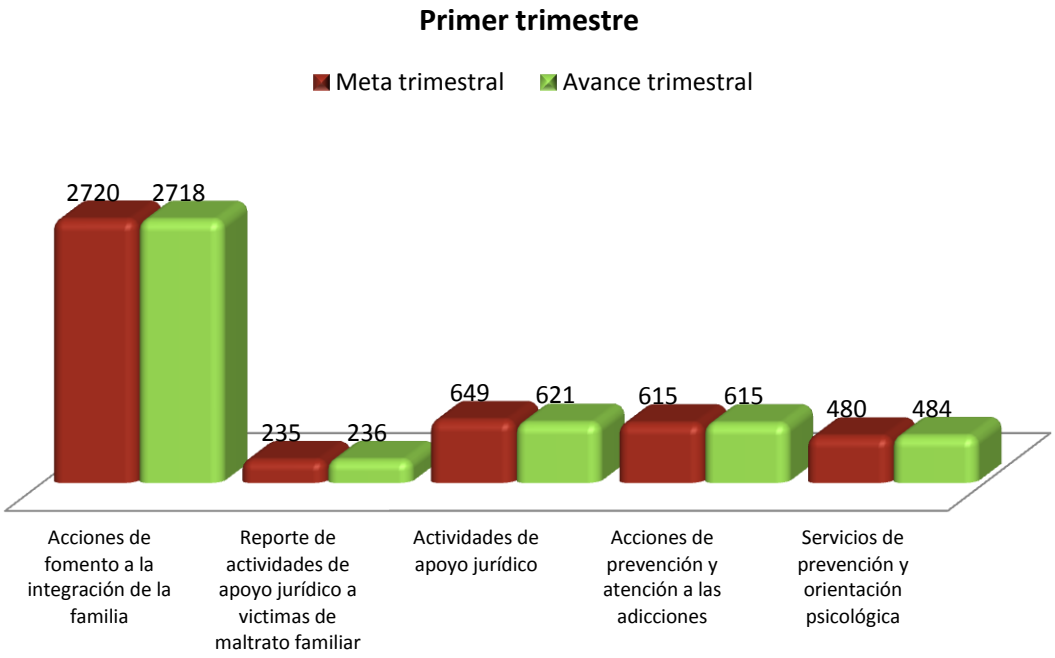

Índice de difusión de las acciones y programas del H. Ayuntamiento

La Coordinación de Comunicación Social tuvo un desempeño en el primer trimestre del presente ejercicio fiscal del **100%.**

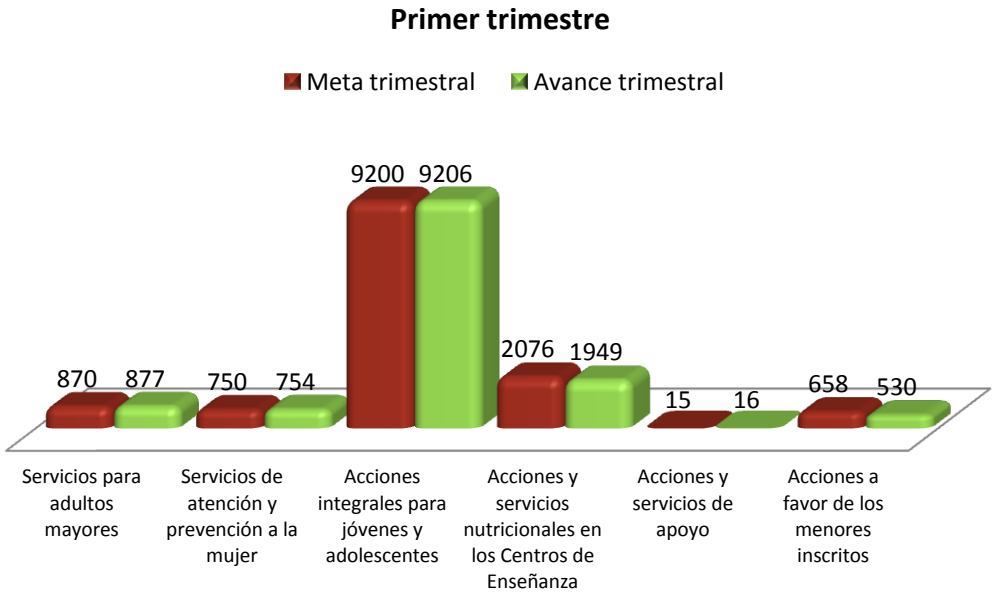
## Dependencia: Sistema Municipal DIF

Su principal función es la satisfacción de las necesidades de la población, con el fin de proteger, mantener y preservar la unión familiar, así como la atención a menores, ancianos, discapacitados y mujeres en condiciones de vulnerabilidad y en general a los sujetos de asistencia social.

Su actividad se sustenta en 16 programas con los que establece acciones a favor de la población municipal, obteniendo como resultado del desempeño trimestral **98.13%.**

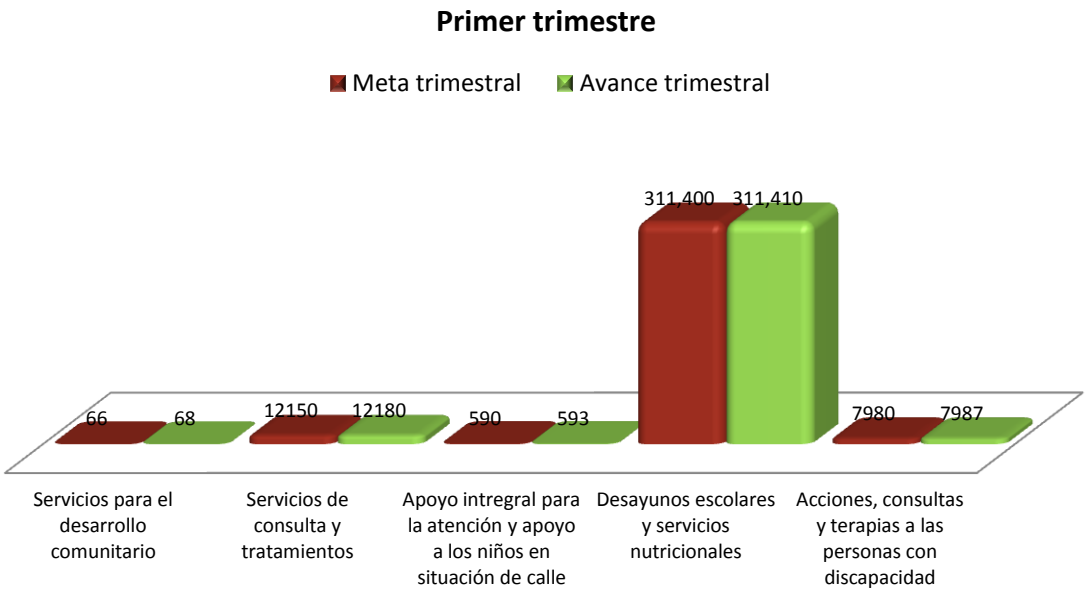



En lo que respecta al desarrollo de acciones de fomento a la integración familiar, se llevaron a cabo 2 mil 718 acciones –dos menos de lo programado-; se llevó a cabo el levantamiento de 236 reportes de actividades de apoyo jurídico a víctimas de maltrato familiar con lo que cumplió 100% con la meta trimestral; se realizaron 621 actividades de apoyo jurídico; 615 acciones de prevención y atención a las adicciones y 484 servicios de prevención y orientación psicológica, cumpliendo al 100% con las metas establecidas.




Como se muestra en la gráfica anterior, durante el trimestre de enero a marzo de 2012, se realizaron 877 acciones de atención a los adultos mayores, cumpliendo la meta en un 100%; 754 servicios de atención y prevención a la mujer; 9 mil 206 acciones integrales para jóvenes y adolescentes; 1,949 acciones y servicios nutricionales en los Centros de Enseñanza entre los que destacamos la distribución de desayunos escolares fríos, raciones vespertinas, inspecciones, asesorías nutricionales, supervisión de desayunadores escolares, distribución de desayunos escolares en los centros regionales, es importante recalcar que está última acción se realiza con recursos propios. Se implementaron 530 acciones a favor de los menores inscritos en las diferentes instancias infantiles y Centro de Desarrollo Integral.

En materia de servicios médicos y odontológicos, durante el primer trimestre se otorgaron 12 mil 180 servicios y acciones, que abarcan consultas médicas y odontológicas, pláticas de fomento a la salud, sobre prevención de infecciones diarreicas y respiratorias agudas, exploraciones para la detección de cáncer mamario y cervicouterino.

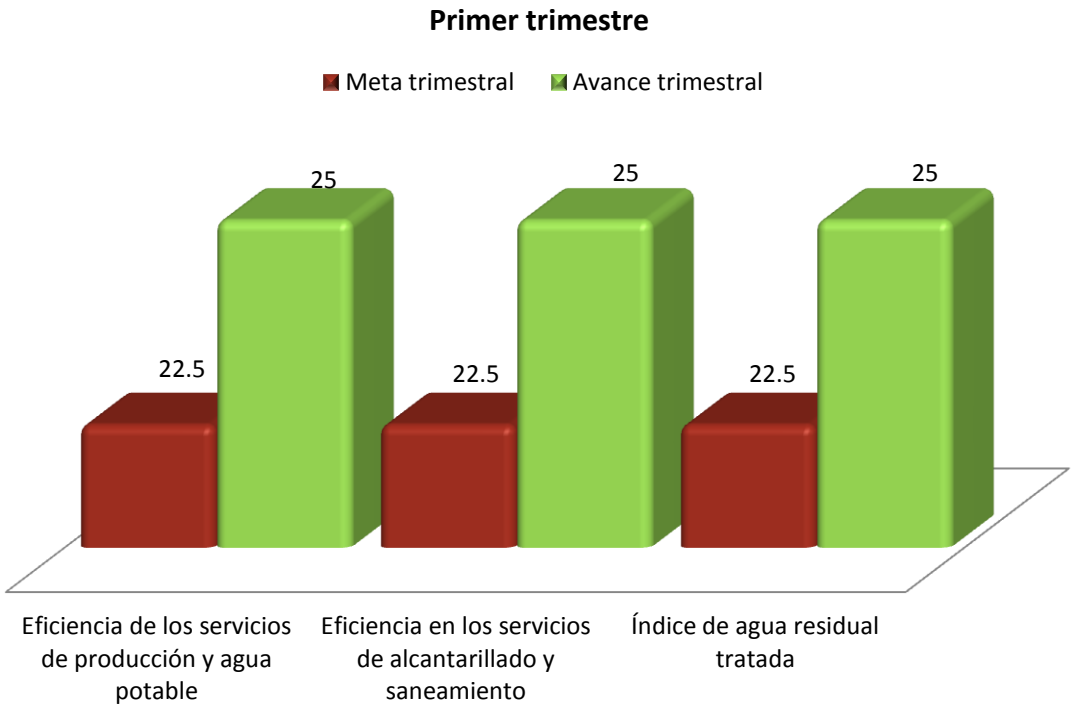



También se implementaron 7 mil 987 servicios y acciones enfocadas a atender y prevenir la discapacidad en las familias municipales, acciones que van desde pláticas hasta rehabilitación, terapias, consulta psicológica y de trabajo social.

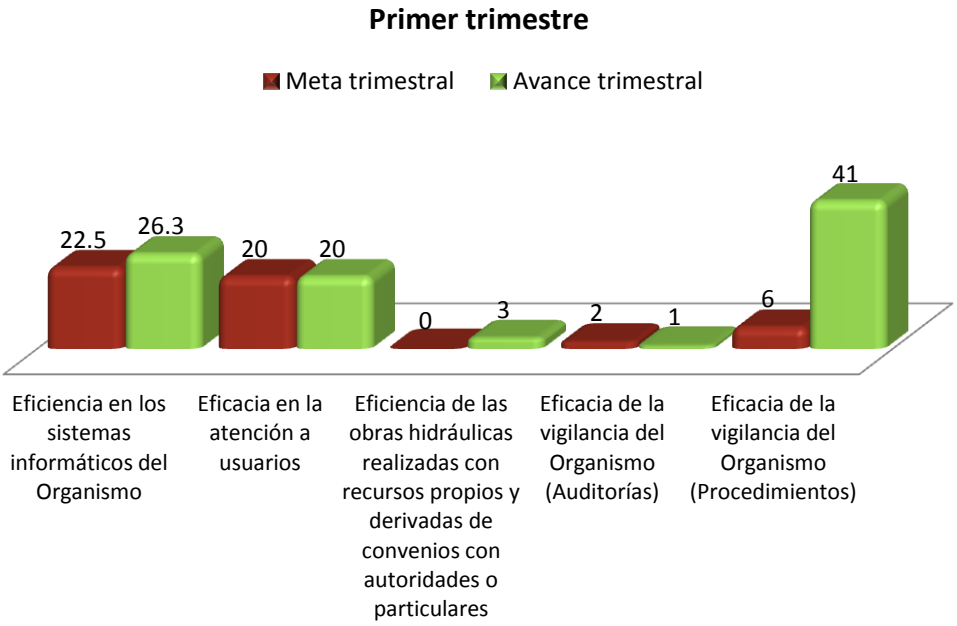
Se llevaron a cabo 68 acciones a favor de grupos vulnerables de la población municipal entre las que destacamos pláticas de integración familiar, difusión de los servicios de asistencia social. Se brindaron 593 acciones de apoyo integral a los niños en situación de calle y 311 mil 410 desayunos escolares y servicios nutricionales.

## Dependencia: Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Metepec

En lo que respecta a la eficiencia de los servicios de producción y agua potable, se superó la meta programada para este trimestre; misma situación que se da en la eficiencia en los servicios de alcantarillado, saneamiento y tratamiento de aguas residuales.



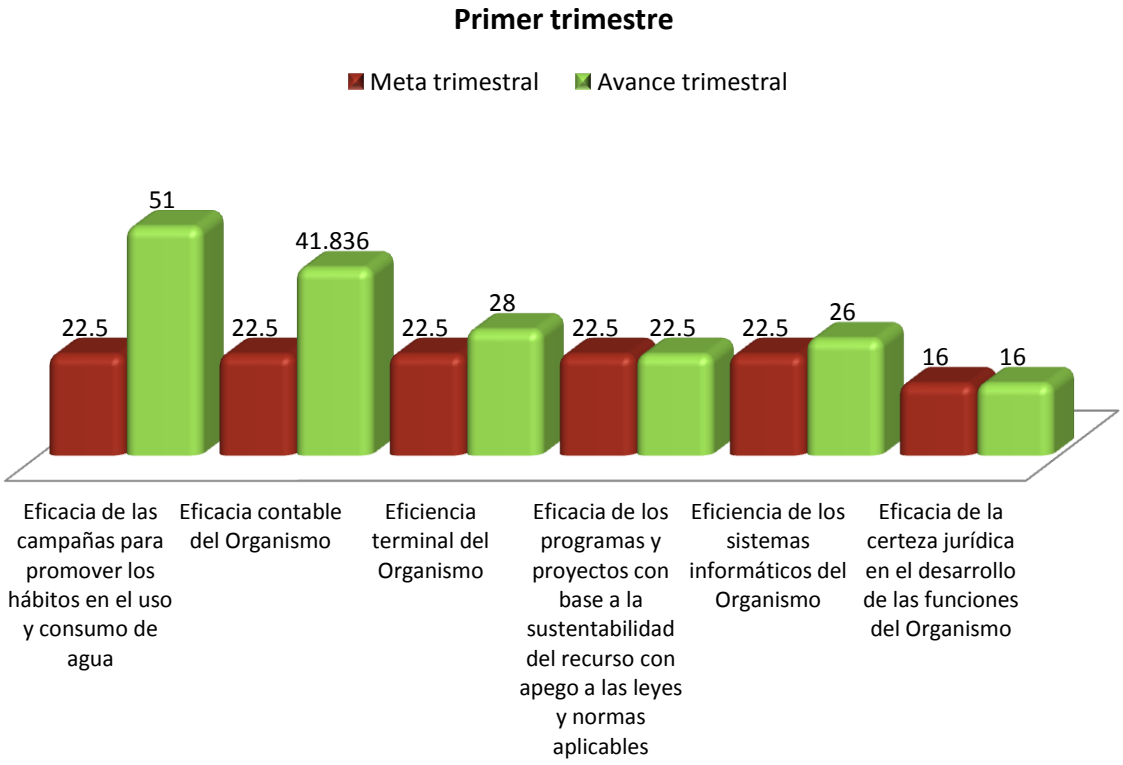

En materia de administración de los recursos materiales y humanos del Organismo, en el primer trimestre, se tuvo un cumplimiento superior de las metas establecidas, esto en virtud de las acciones y estrategias implementadas a favor del ahorro y buena gestión de los recursos del organismos, como ejemplo el hecho de haber implementado estrategias de ahorro en el rubro de compras al esperar realizar compras consolidadas.




En lo que se refiere a la atención de los usuarios se estableció como meta alcanzar el 100% de satisfacción en la atención de los usuarios, reflejándose en un servicio de calidad, alcanzando esta meta.

En materia de eficiencia de las obras hidráulicas se alcanzó la meta debido a que se llevaron a cabo acciones presupuestales y de planeación del proceso de obra, la ejecución se estará realizando en los siguientes trimestres. En cuanto a las auditorías se realizó una de dos que se programaron; asimismo, se instauraron 41 procedimientos –35 más que la meta programada–, garantizando con ello el cumplimiento en las acciones de control, fiscalización y vigilancia del uso y manejo de los recursos públicos del APAS.

En la actualidad la sobreexplotación del agua ha dado pauta para la implementación de estrategias y acciones que permitan concientizar a la población sobre el uso racional del vital líquido, razón por la cual durante la presente administración se ha dado mayor relevancia a estas acciones con el fin de establecer campañas de difusión y promoción de los hábitos en el uso y consumo del agua. La eficacia de dichas acciones se mide a través del porcentaje de cumplimiento, el cual se estableció en 100% para el primer trimestre de 2012, logrando superar la meta con en más del 100%.



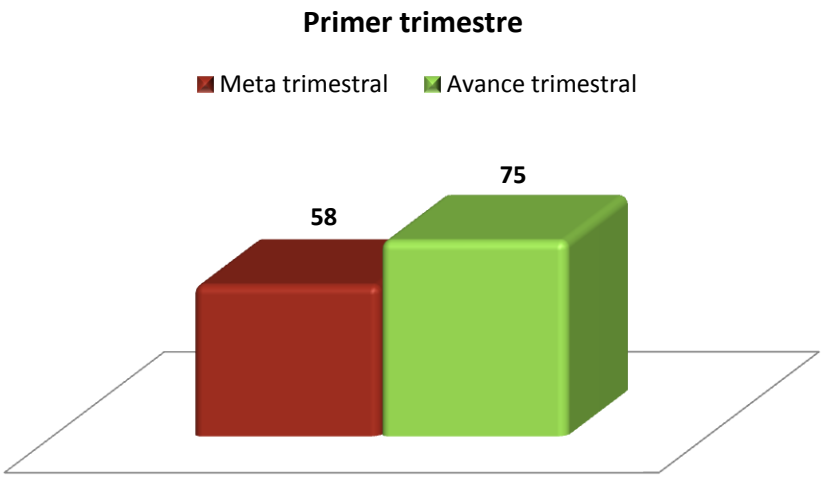

Durante el primer trimestre, se tuvo una efectividad contable en el Organismo de más del 100%, lo mismo en la eficiencia terminal de la gestión.

En lo que concierne a la eficacia en el desarrollo de los programas y proyectos con base a un esquema de sustentabilidad de los recursos con estricto apego a las leyes y reglamentos aplicables, se superó la meta del trimestre en el desarrollo de las mismas, todo ello porque se supero la meta de eficiencia en la certeza jurídica para que las áreas puedan realizar sus acciones. En materia de eficiencia en los sistemas informáticos se cumplió al 100% con la meta programada.

Derivado del desarrollo de cada uno de los indicadores que anteriormente se citaron, durante el primer trimestre el APAS, alcanzó un **96.43%** de desempeño de sus 11 programas en el cumplimiento de las metas establecidas.

## Dependencia: Defensoría Municipal de los Derechos Humanos

En materia de difusión de los derechos humanos a la población municipal, se cuenta con un programa a cargo de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, misma que durante el presente trimestre programó 58 actividades de difusión de los derechos humanos mediante pláticas a la población abierta, entre estudiantes de los diferentes niveles educativos, así como la capacitación de las autoridades auxiliares del municipio, en virtud de que ellos son el primer contacto con el ciudadano y pueden ser el puente de difusión en materia de derechos humanos.




Índice de actividades de difusión de los derechos humanos

Se realizan reuniones con organizaciones civiles, pero sobre todo se imparten asesorías a la población y recogen sus quejas para ser atendidas por las instancias correspondientes.

Derivado de este trabajo, durante el primer trimestre del ejercicio fiscal 2012, se llevaron a cabo 75 actividades de difusión de los derechos humanos entre la población municipal, superando con ello la meta programada, por lo que la Defensoría de los Derechos Humanos obtuvo un desempeño del **100%** de las metas establecidas.

## Conclusiones.

Derivado de los resultados de cada unos de los indicadores de los programas establecidos en el Plan de Desarrollo Municipal 2009-2012, adscritos a las diferentes dependencias y organismos de la administración pública municipal, se obtuvo un **97.26% de desempeño general,** ubicándonos de acuerdo a los parámetros establecidos por el OSFEM, en el parámetro de: **Adecuado**. Los resultados por área se muestran en la siguiente tabla:

| Dependencia/Organismo | Promedio | Estatus |
|---|---|---|
| Presidencia | **100.00%** | Adecuado |
| Sindicatura | **98.75%** | Adecuado |
| Secretaría del H. Ayuntamiento | **99.71%** | Adecuado |
| Tesorería Municipal | **95.36%** | Adecuado |
| Contraloría Municipal | **97.84%** | Adecuado |
| Dirección de Administración | **100.00%** | Adecuado |
| Dirección de Desarrollo Urbano | **100.00%** | Adecuado |
| Dirección de Obras Públicas | **88.89%** | Adecuado |
| Dirección de Gobernación y Concertación | **90.13%** | Adecuado |
| Dirección de Desarrollo Social y Participación Ciudadana | **97.54%** | Adecuado |
| Dirección de Educación y Cultura | **100.00%** | Adecuado |
| Dirección de Innovación Gubernamental | **100.00%** | Adecuado |
| Dirección de Seguridad Pública, Tránsito, Protección Civil y Bomberos | **97.76%** | Adecuado |
| Dirección de Servicios Públicos | **97.50%** | Adecuado |
| Dirección de Medio Ambiente | **100.00%** | Adecuado |
| Dirección de Desarrollo Metropolitano y Económico | **87.09%** | Adecuado |
| Coordinación de Comunicación Social | **100.00%** | Adecuado |
| Sistema Municipal DIF | **98.13%** | Adecuado |
| APAS | **96.43%** | Adecuado |
| Defensoría Municipal de los Derechos Humanos | **100.00%** | Adecuado |