



Municipio de Mineral del Chico, Hgo.



2016 - 2020

AYUNTAMIENTO DE MINERAL DEL CHICO, HIDALGO



Contraloría Interna Municipal

“PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIONES”

ELABORÓ: HUMBERTO HILARIO PALAFOX LUNA

REVISÓ: L.D. LUCIANO DAVID MEJÍA PÉREZ

AUTORIZO: FERNANDO BALTAZAR MONZALVO



2016 - 2020



Municipio de Mineral del Chico, Hgo.



2 0 1 6 - 2 0 2 0

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
FILOSOFÍA	4
MISIÓN.....	4
VISIÓN	4
OBJETIVO GENERAL DEL PROGRAMA	4
ATRIBUCIONES	5
PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIONES.....	6
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	7
PROGRAMA ANUAL DE ACTIVIDADES Y EVALUACIONES A LAS ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	8
ANEXOS.....	10

2 0 1 6 - 2 0 2 0

INTRODUCCIÓN

El gobierno municipal es la base de la estructura de gobierno de nuestro país. En los últimos años se ha llevado a cabo un amplio proceso para su fortalecimiento, destacando las obligaciones y facultades plasmadas en la Carta Magna, en las Constituciones de los Estados, en las Leyes Orgánicas Municipales y en diversas leyes que complementan el marco legal para sustentar las funciones municipales, las cuales buscan ampliar su actuación en todos los ámbitos de la vida del país.

En gran parte de los ayuntamientos los sistemas administrativos obsoletos o improvisados generan esquemas organizacionales incapaces de responder a las demandas.

Por ello es necesario modernizar los sistemas administrativos actuales que permitan ser eficaces y eficientes en la respuesta a las demandas ciudadanas actuales y del futuro.

En este orden de ideas se presenta el manual de organización el cual es una herramienta técnica que permite eficazmente la toma de decisiones de carácter administrativo en el sector Público y que facilita el aprendizaje del personal enfocando el esfuerzo al logro de los objetivos.

Por lo tanto, se presenta un programa de evaluaciones anuales con el fin de llevar el control en el ayuntamiento de Mineral del Chico y tener un mejor funcionamiento.

2 0 1 6 - 2 0 2 0

FILOSOFÍA

MISIÓN

Que cada integrante de la administración se conduzca dentro de un marco de legalidad basado en las leyes y disposiciones vigentes, ejecutando los procedimientos administrativos disciplinarios en contra de los servidores públicos, mostrando una actitud honesta, leal, imparcial y eficiente en el Servicio Público, con gestión administración austera logrando en todo momento el aprovechamiento racional de los recursos humanos y materiales.

VISIÓN

Generar un sistema de control y evaluación que permita conocer efectivamente el desempeño de cada integrante de la administración, basado en las Leyes y disposiciones vigentes y aplicables para Incentivar al personal que desarrolle mejor sus actividades y brindando cada vez mejores servicios a la ciudadanía en general.

OBJETIVO GENERAL DEL PROGRAMA

Coordinar el sistema de control y evaluación de la gestión pública municipal, para vigilar el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, establecidas en el Plan Municipal de Desarrollo, así como la aplicación de los recursos públicos para su consecución.

Municipio de Mineral del Chico, Hgo.

2 0 1 6 - 2 0 2 0

ATRIBUCIONES

- Analizar y opinar sobre la información que produzca la dependencia o entidad para efectos de evaluación.
- Vigilar el cumplimiento de las medidas correctivas recomendadas.
- Evaluar los sistemas y procedimientos de las dependencias y entidades.
- Durante la aplicación de los cuestionarios para la evaluación, el titular de la Contraloría, podrá de manera complementaria, solicitar evidencia documental soporte al titular de la dependencia.
- El titular de la Contraloría deberá ofrecer a su personal, la capacitación correspondiente para la aplicación y evaluación de los sistemas de control.
- Dentro de las actividades el contralor municipal deberá presentar un informe trimestral, semestral y anual de la evaluación, mismo que deberá contener los resultados de dicho estudio, su opinión y el seguimiento a las acciones preventivas y correctivas implementadas.

2 0 1 6 - 2 0 2 0

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIONES

Coordinar el sistema de control y evaluación de la gestión pública municipal, para vigilar el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, establecidas en el Plan Municipal de Desarrollo, así como la aplicación de los recursos públicos para su consecución.

Darle el seguimiento a las observaciones que se deriven de los actos de fiscalización, realizados a las unidades administrativas de las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal por la Auditoría Superior del Estado de Hidalgo.

Vigilando el cumplimiento de los indicadores de gestión y evaluar la asignación y ejercicio de los recursos conforme el Plan de Desarrollo Municipal, así como de los demás programas y proyectos en que participen.

Municipio de Mineral del Chico, Hgo.

2 0 1 6 - 2 0 2 0

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

1. Identifica debilidades o desviaciones de los sistemas de control interno.
(anexo 1)
2. Cumplir con el Plan de Desarrollo Municipal en sus metas medibles al 70%.
(anexo 2)
3. Elaborando un reporte de evaluación y monitoreo de los avances en el cumplimiento de los objetivos y metas con base al Plan Operativo Anual (POA). (anexo 3)
4. Elaborar mecanismos institucionalizados de atención a las demandas y denuncias ciudadanas y buscar un nivel de atención superior al 80% y reporte de procedimientos instaurados. (anexos 4)
5. Elaborar un procedimiento actualizado y autorizado para el monitoreo del grado de satisfacción ciudadana, existen resultados documentados y evidencia de su operación. (anexos 5)
6. Elaborar un procedimiento de atención, seguimiento y conclusión de quejas ciudadanas en contra de servidores públicos.
7. Elaborar un procedimiento para sancionar los actos de corrupción.
8. Elaborar procedimientos para sancionar a los servidores públicos.
9. Elaborar sistemas de auditorías y seguimiento.
10. Instalar el sistema y programa de Control Interno del Municipio y de Evaluación del Desempeño.
11. Diseña acciones preventivas y/o correctivas y dar a conocer al titular de la dependencia para su implementación.



Municipio de Mineral del Chico, Hgo



2016 - 2020

6. Elaborar un procedimiento de atención, seguimiento y conclusión de quejas ciudadanas en contra de servidores públicos.	■		■		■		■		■		■	
7. Elaborar un procedimiento para sancionar los actos de corrupción.						■						
8. Elaborar procedimientos para sancionar a los servidores públicos.						■						
9. Elaborar sistemas de auditorías y seguimiento.					■							■
10. Instalar el sistema y programa de Control Interno del Municipio y de Evaluación del Desempeño.									■	■	■	
11. Diseña acciones preventivas y/o correctivas y da a conocer al titular de la dependencia para su implementación.				■			■			■		■

2 0 1 6 - 2 0 2 0

ANEXOS

Anexo 1.

Identifica debilidades o desviaciones

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
1.	1.
2.	2.
3.	3.
DEBILIDADES	AMENAZAS
1.	1.
2.	2.
3.	3.

ANÁLISIS DOFA	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS FO <u>CRECIMIENTO</u> (EXPANSION Y FORTALECIMIENTO)	ESTRATEGIAS FA <u>SUPERVIVENCIA</u> (ENTORNO Y SISTEMA)
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS DO <u>SUPERVIVENCIA</u> (SISTEMA Y CULTURA)	ESTRATEGIAS DA <u>DE FUGA</u> (RENUNCIAR PARA SALVAR)

OSCAR FERNANDO LOPEZ ZULUAGA

2 0 1 6 - 2 0 2 0

Anexo 2.

Cumplir con el Plan de Desarrollo Municipal.

EVALUACIÓN DEL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO				
PROGRAMA OPERATIVO DE	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
_____	BAJO MEDIO ALTO	BAJO MEDIO ALTO	BAJO MEDIO ALTO	BAJO MEDIO ALTO
PROGRAMA OPERATIVO DE	BAJO MEDIO ALTO	BAJO MEDIO ALTO	BAJO MEDIO ALTO	BAJO MEDIO ALTO
PROGRAMA OPERATIVO DE	BAJO MEDIO ALTO	BAJO MEDIO ALTO	BAJO MEDIO ALTO	BAJO MEDIO ALTO
PROGRAMA OPERATIVO DE	BAJO MEDIO ALTO	BAJO MEDIO ALTO	BAJO MEDIO ALTO	BAJO MEDIO ALTO
PROGRAMA OPERATIVO DE	BAJO MEDIO ALTO	BAJO MEDIO ALTO	BAJO MEDIO ALTO	BAJO MEDIO ALTO

2 0 1 6 - 2 0 2 0

Anexo 3.

Elaborando un reporte de evaluación y monitoreo de los avances en el cumplimiento de los objetivos y metas con base al Plan Operativo Anual (POA).

EVALUACION DEL PROGRAMA OPERATIVO							
NO.	ACTIVIDADES	FECHAS DE CUMPLIMIENTO				PRODUCTOS OBTENIDOS	COMENTARIOS
		PRIMER TRIMESTRE		SEGUNDO TRIMESTRE			
		PROGRAMADO (dd/mm/aaaa)	REALIZADO (dd/mm/aaaa)	PROGRAMADO (dd/mm/aaaa)	REALIZADO (dd/mm/aaaa)		

2 0 1 6 - 2 0 2 0

Anexo 4.

Elaborar mecanismos institucionalizados de atención a las demandas y denuncias.

El objetivo de la encuesta de satisfacción del usuario es conocer la opinión de los clientes para a partir de esta información implementar acciones que permitan mejorar la calidad en la prestación de los servicios ofrecidos y las normas de bioseguridad implementadas.

CONCEPTOS A EVALUAR	PÉSIMO	REGULAR	ACEPTABLE	BUENO	ECELENTE	PUNTAJE
	1	2	3	4	5	
Cómo valora la puntualidad y la frecuencia de entrada de los servidores?						
Cómo valora el trato recibido por el personal que le ha atendido?						
¿Cómo consideras los conocimientos del personal que le ha atendido?						
El personal que atiende resuelve todas tus dudas						
4. ¿Cómo califica las instalaciones, elementos, productos o equipos empleados en el servicio?						
¿Cómo valora el tiempo de respuesta?						
¿Se resolvió satisfactoriamente su consulta?						
¿Cómo calificas la actitud de servicio del personal que le ha atendido?						
La atención del personal vía telefónica es:						
La calidad del servicio recibido ha sido						
El tiempo de espera para ser atendido fue						
PUNTAJE TOTAL:						
Firma del evaluador (contralor municipal)	Comentarios					
Area evaluada						



Municipio de Mineral del Chico, Hgo.



2 0 1 6 - 2 0 2 0

Anexo 5.

Elaborar un procedimiento de atención-

FORMATO PARA QUEJAS Y/O SUGERENCIAS

Fecha _____

Para validar su queja y/o sugerencia deberá requisitar algún dato que nos permita localizarlo y darle respuesta, esta información es de carácter CONFIDENCIAL o desea mantener su queja de manera ANONIMA.

Nombre:

Correo Electrónico.

Domicilio: _____

Tel.: _____

Describe su:

QUEJA:

SUGERENCIA: