



Gobierno del  
Estado de Sonora

Secretaría  
de la Contraloría General

# INFORME DE LOGROS Y AVANCES DEL PROGRAMA

---

2018

**SONORA**

## ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| 1. Marco normativo.  | 2  |
| 2. Resumen ejecutivo.  | 3  |
| 3. Alineación PED-PMP.   | 5  |
| 4. Logros y avances por objetivos.   | 7  |
| Logros y avances del objetivo 2: Adoptar una cultura en materia de control preventivo para impulsar la transparencia y el uso correcto de los recursos públicos.   |    |
| Logros y avances del objetivo 3: Posicionar al Estado a la vanguardia en el tema de gobierno abierto, transparencia y rendición de cuentas.  |    |
| Logros y avances del objetivo 4: Fortalecer las funciones de fiscalización, verificación, control y evaluación del ejercicio del gasto en la Administración Pública Estatal.   |    |
| Logros y avances del objetivo 8: Promover la participación ciudadana y la transparencia en la gestión de recursos públicos con lenguaje ciudadano.   |    |
| Logros y avances del objetivo 10: Mejorar el desempeño de la función pública, incorporando esquemas de control y desarrollo administrativo en las dependencias y entidades de la administración pública estatal.               |    |
| Logros y avances del objetivo 11: Modernizar a las dependencias y entidades de la administración pública estatal, adoptando esquemas administrativos innovadores, así como uso y gestión de las tecnologías de la información. |    |
| 5. Siglas y abreviaturas.  | 51 |
| 6. Anexo. Fichas de los indicadores.   | 52 |

## **Marco normativo.**

Este documento se presenta con fundamento en lo establecido en el numeral 18 del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para elaborar, dictaminar y dar seguimiento a los Programas derivados del Plan Estatal de Desarrollo 2016-2021, el cual señala que: “Las dependencias y entidades deberán difundir y publicar en sus páginas de internet, los programas a su cargo al día siguiente de su aprobación. Asimismo, deberán publicar dentro del primer bimestre de cada año, en el mismo medio electrónico, los logros obtenidos de conformidad con los objetivos, indicadores y metas definidos en los programas”.

## **Resumen ejecutivo.**

Durante el año 2018 se alcanzaron varias metas propuestas y objetivos contemplados en el Programa Sectorial de la Secretaría de la Contraloría General del Estado de Sonora. De igual manera, se obtuvieron avances significativos en el resto de las estrategias planteadas.

Sin duda, el logro más importante alcanzado en materia de rendición de cuentas fue el excelente resultado publicado por la Auditoría Superior de la Federación en sus informes de la Cuenta Pública 2017, que coloca a Sonora como el estado con mayor transparencia en el gasto de recursos federalizados del país, con solo 0.1 por ciento observado del total auditado, que ascendió a cerca de 36 mil millones de pesos.

En lo que va de la actual administración se disminuyó considerablemente el número de observaciones de entidades fiscalizadoras. Tal es el caso del ejercicio 2015, que aun cuando tuvieron su origen en la administración anterior, se trabajó arduamente en su solventación y se disminuyó de 1150 observaciones en cuenta pública 2014 a 749 en la Cuenta Pública 2015. Asimismo, en los resultados presentados por ISAF de la Cuenta Pública 2017: de las 305 observaciones informadas, solamente quedaron pendientes de solventar 147, lo que representa una de las cuentas públicas estatales más limpias de los últimos 10 años.

En los años 2017 y 2018 se instalaron 55 Comités de Control y Desempeño Institucional (COCODI) como órganos colegiados enfocados a prevenir los riesgos operacionales, estratégicos y de corrupción, atender de origen las deficiencias que existan en el control interno y fortalecer la integridad institucional. Los COCODI son presididos por los titulares de cada Institución y por su Órgano Interno de Control e integrado por los titulares de las unidades administrativas.

Durante 2018 se prosiguió con la capacitación en materia de Gobierno Abierto, Rendición de Cuentas, Transparencia y Acceso a la Información Pública en coordinación del Centro de Capacitación de Recursos Humanos de la Secretaría de Hacienda, alcanzando ya la cifra de 600 servidores públicos capacitados en estos rubros.

Se creó la Unidad de Ética, Integridad Pública y Prevención de Conflicto de Interés como instancia responsable de conducir la política de la presente Administración Pública Estatal para promover una cultura de ética, integridad, valores y principios en el servicio público.

Desde ella se han promovido y realizado diversas acciones encaminadas al logro de los objetivos de esta política transversal, como la capacitación de servidores públicos, que en 2018 ascendió a 5,759 trabajadores adscritos a la APE que, en poco más de 140 reuniones o

eventos, fueron instruidos en temas de sensibilización y de apoyo para el desarrollo oportuno de las actividades.

Al cierre del año 2018 se contaba con la validación de 57 códigos de ética, de conducta y de reglas de integridad de igual número de dependencias y entidades estatales, mismos que fueron elaborados o actualizados con base en las aportaciones de los servidores públicos adscritos a cada una de ellas, dinámica que ha permitido que lo enriquezcan con sus propias propuestas y lo hagan suyo, facilitando su cumplimiento.

Durante el año 2018, en el marco de las reuniones semanales convocadas por la Oficina del Ejecutivo Estatal, se impartió capacitación en Lengua de Señas Mexicana a los y las servidores(as) públicos(as) titulares de Unidades de Transparencia, a fin de avanzar en el tema de inclusión social de los grupos vulnerables y con discapacidad en su ejercicio del derecho de acceso a la información.

**Alineación PED-PMP.**

**PLAN ESTATAL DE DESARROLLO 2016-2021**

**PROGRAMA TRANSVERSAL:  
GOBIERNO EFICIENTE, INNOVADOR, TRANSPARENTE Y CON SENSIBILIDAD SOCIAL**

| <b>RETOS</b>  | <b>OBJETIVOS</b>   |
|---|--|
| 1. Establecer mecanismos transparentes y públicos del control del gasto que permita identificar la desviación de recursos o posibles actos de corrupción. | 1. Mejorar la confianza ciudadana en el quehacer gubernamental a través de un ejercicio transparente del gasto público.<br><br>2. Adoptar una cultura en materia de control preventivo para impulsar la transparencia y el uso correcto de los recursos públicos.<br><br>3. Posicionar al estado a la vanguardia en el tema de gobierno abierto, transparencia y rendición de cuentas.<br><br>4. Fortalecer las funciones de fiscalización, verificación, control y evaluación del ejercicio del gasto en la Administración Pública Estatal. |
| 2. Generar mayores ingresos de forma sustentable y sostenida.   | 5. Desarrollar fuentes alternativas e innovadoras de ingresos que mantengan el equilibrio financiero para el impulso al desarrollo socioeconómico de la entidad.   |
| 3. Manejar de manera responsable con visión sustentable y de disciplina fiscal la deuda pública.  | 6. Fortalecer las finanzas públicas mediante la disminución de la carga fiscal de la deuda y fuentes alternativas de financiamiento.   |

|   |  |
|---|--|
| <p>4. Fortalecer el proceso de planeación-presupuestación, vinculándolo a la evaluación de resultados del gobierno estatal.</p>   | <p>7. Articular la planeación estratégica con la operación y transparentarla con lenguaje ciudadano.</p> <p>8. Promover la participación ciudadana y la transparencia en la gestión de recursos públicos con lenguaje ciudadano.</p>   |
| <p>5. Impulsar la efectividad del gobierno en el logro de sus objetivos a través de la racionalización de los recursos, la profesionalización de las y los servidores públicos y la implementación de sistemas de administración automatizados.</p> | <p>9. Reestructurar la Administración Pública Estatal para hacer corresponder costos de operación con impactos y beneficios en la población.</p> <p>10. Mejorar el desempeño de la función pública, incorporando esquemas de control y desarrollo administrativo en las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal.</p> |
| <p>6. Impulsar las competencias del Gobierno de Sonora, a través del uso intensivo y estratégico de la innovación y las nuevas tecnologías de la información y el conocimiento.</p>   | <p>11. Modernizar a las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, adoptando esquemas administrativos innovadores, así como uso y gestión de las tecnologías de información.</p>   |
| <p>7. Promover la gestión del conocimiento como una herramienta que permita resguardar la memoria histórica y el conocimiento de la Administración Pública Estatal.</p>   | <p>12. Institucionalizar la gestión del conocimiento de la Administración Pública Estatal para mantener la continuidad de las acciones gubernamentales.</p> <p>13. Preservar el patrimonio documental del estado.</p>  |

## **Logros y avances por objetivos.**

**Logros y avances del Objetivo 2.- Adoptar una cultura en materia de control preventivo para impulsar la transparencia y el uso correcto de los recursos públicos.**

**Actividades relevantes de la estrategia 2.1. Establecer mecanismos que permitan registrar y transparentar el uso de los recursos públicos.**

En la revisión de las cuentas públicas efectuadas por el Instituto Superior de Auditoría y Fiscalización (ISAF), se incrementaron en un 90% durante 2010 de las observaciones sin solventar en relación al año anterior. Además, comparando las 250 que se tuvo en el 2009 en relación a las 1,150 que quedaron pendientes de solventar en el 2014, arroja un crecimiento acumulado del 460%.

Sin embargo, en lo que va de la actual administración se han logrado disminuir considerablemente el número de observaciones, tal es el caso del ejercicio 2015, que aun cuando tuvieron su origen en la administración anterior, se trabajó arduamente en su solventación y se disminuyó de 1150 observaciones en cuenta pública 2014 a 749 en la cuenta pública 2015, asimismo en los resultados presentados por ISAF de la Cuenta Pública 2017, de las 305 observaciones informadas solamente quedaron pendientes de solventar 147, lo que representa una de las cuentas públicas estatales más limpias de los últimos 10 años.

El logro de estos avances significativos se ha dado gracias a la coordinación realizada entre la Secretaría de la Contraloría General y el Ejecutivo, para brindar apoyo y asesoría a los distintos entes de la administración pública estatal en la atención a los hallazgos y observaciones determinadas por el ISAF.

A partir del 2018, la Secretaría de la Contraloría General ha realizado acciones para cumplir con el Artículo 83 Bis de Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública del Estado de Sonora.

## **Comités de Control y Desempeño Institucional.**

En los años 2017 y 2018 se pusieron en operación 55 Comités de Control y Desempeño Institucional (COCODI) como órganos colegiados enfocados a prevenir los riesgos operacionales, estratégicos y de corrupción, atender de origen las deficiencias que existan en



el control interno y fortalecer la integridad institucional. Los COCODI son presididos por los titulares de cada Institución y por su Órgano Interno de Control e integrado por los titulares de las unidades administrativas.

Es importante señalar que se publicó en el boletín oficial No. 39, sección I, del 13 de noviembre del 2017, el *Manual Administrativo del Marco Integrado de Control Interno para la Administración Pública Estatal* donde se establecen las obligaciones que los titulares o, en su caso los órganos de gobierno y demás servidores públicos de las dependencias y entidades, deben cumplir en materia de control interno. Asimismo, queda definido con suma precisión el objetivo y la forma de integración de los comités para adoptar las acciones que permitan fortalecer el control interno, administrar los riesgos, implementar medidas correctivas, o que impulsen la innovación, eficiencia o eficacia de la gestión gubernamental en cada instancia.

#### **Administración de riesgos.**

La administración de riesgos es un proceso preventivo para identificar, evaluar, priorizar y monitorear los posibles riesgos estratégicos, operacionales y de corrupción de las instituciones gubernamentales. Mediante la herramienta matriz de administración de riesgos se realiza el diagnóstico general, considerando las etapas de la metodología de administración de riesgos.

#### **Acceso de la información y datos abiertos.**

Se han publicado 6 conjuntos de datos en formatos abiertos en la plataforma datos.gob.mx

1. [Obras públicas provenientes de las licitaciones públicas, simplificadas o invitación restringida, adjudicación directa basada en normatividad y administración directa.](#)
2. [Licitaciones públicas y simplificadas o invitación restringida de obra pública.](#)
3. [Desglose y concentrado del servicio de credencialización brindados por municipio del Estado de Sonora](#)
4. [Subsidio al Servicio Público de Transporte de pasajeros, modalidad urbano del Estado de Sonora](#)
5. [Catálogos del sistema catastral de 57 municipios del Estado de Sonora](#)
6. [Cartografía Estatal de 57 municipios del Estado de Sonora](#)

**Actividades relevantes de la Estrategia 2.2. Abrir los datos de Gobierno a través de plataformas tecnológicas, impulsando la innovación y la utilización de los datos por el interesado.**

Durante 2018 se prosiguió con la capacitación en materia de Gobierno Abierto, Rendición de Cuentas, Transparencia y Acceso a la Información Pública en coordinación del Centro de Capacitación de Recursos Humanos de la Secretaría de Hacienda, alcanzando ya la cifra de 600 servidores públicos capacitados en estos rubros.

Para proseguir con esta estrategia, se está a la espera de la publicación de los lineamientos de la Política Nacional Anticorrupción y de los criterios de operación sobre la misma que emita el Comité de Participación Ciudadana del Sistema Nacional Anticorrupción.

**Actividades relevantes de la Estrategia 2.3. Homologar y aplicar el marco legal estatal al Sistema Nacional Anticorrupción.**

A la fecha, todos los procesos de homologación del Sistema Estatal Anticorrupción han concluido satisfactoriamente.

**Actividades relevantes de la Estrategia 2.4. Fomentar la honestidad y legalidad en el desempeño del servicio público, para prevenir posibles actos de corrupción.**

**Instrumentar y coordinar un programa de integridad para normar conducta y actuación de los servidores públicos, a fin de prevenir posibles actos de corrupción.**

Se creó la Unidad de Ética, Integridad Pública y Prevención de Conflicto de Interés como instancia responsable de conducir la política de la presente Administración Pública Estatal para promover una cultura de ética, integridad, valores y principios en el servicio público.

Desde ella se han promovido y realizado diversas acciones encaminadas al logro de los objetivos de esta política transversal, como la capacitación de servidores públicos, que en 2018 ascendió a 5,759 trabajadores adscritos a la APE que, en poco más de 140 reuniones o eventos, fueron instruidos en temas de sensibilización y de apoyo para el desarrollo oportuno de las actividades.

De igual forma, se emitieron las guías para Identificar y prevenir la actuación bajo conflicto de interés en la Administración Pública Estatal y para la Recepción y atención de denuncias en los Comités de Integridad para el procedimiento de delaciones (incumplimiento) al código de ética y conducta, a fin de que con base en ellas sean llevados a cabo dichos procedimientos.

Asimismo, se instauró el Reconocimiento al Servidor Público y Servidora Pública Íntegros del Año, que por primera vez en la historia de Sonora reconoció a las y los trabajadores gubernamentales del estado que además de destacarse por el cumplimiento eficaz y eficiente de sus funciones también han mostrado un comportamiento honesto, íntegro e intachable, mención que les fue otorgada por sus propios compañeros.

Para la realización de estas acciones se ha seguido trabajando en coordinación con los Comités de Ética e Integridad de las dependencias y entidades estatales, de los cuales a la fecha se han conformado y están en operación 62, mismos que se encargan de promover las actividades y replicar la información al interior de las mismas.

### **Impulsar la instrumentación de códigos de conducta en las dependencias y entidades de la APE.**

Al cierre del año 2018 se contaba con la validación de 57 códigos de ética, de conducta y de reglas de integridad de igual número de dependencias y entidades estatales, mismos que fueron elaborados o actualizados con base en las aportaciones de los servidores públicos adscritos a cada una de ellas, dinámica que ha permitido que lo enriquezcan con sus propias propuestas y lo hagan suyo, facilitando su cumplimiento.

Los documentos que aún se encuentran pendientes de validar, ya fueron revisados inicialmente por la Unidad de Ética, Integridad Pública y Prevención de Conflicto de Interés y se está a la espera de que las dependencias y entidades correspondientes realicen las adecuaciones sugeridas para su aprobación final.

### **Evaluar y dar seguimiento al cumplimiento de los códigos de conducta en las dependencias y entidades de la APE.**

Se implementó una estrategia de evaluación a los Códigos de Ética y de Conducta a través de

un cuestionario aplicado a todo el personal de la dependencia o entidad, a fin de verificar si se tiene conocimiento de los documentos, si se están aplicando a cabalidad, así como detectar áreas de oportunidad que permitan mejorar aspectos como la difusión, comprensión y cumplimiento de sus disposiciones, además de la labor que desarrollan los Comités de Integridad.

Al concluir el levantamiento de la información, se integrará un informe de resultados que contribuirá a enriquecer esta estrategia, que se complementará con la actualización de los Códigos de Ética y Conducta que se realizará con la emisión de los lineamientos respectivos en el marco del Sistema Estatal Anticorrupción.

**Mejorar los mecanismos de denuncia ciudadana para prevenir, identificar o sancionar actos de corrupción o comportamiento inadecuado de servidores públicos.**

La apuesta a herramientas tecnológicas para facilitar la presentación de denuncias arrojó buenos resultados durante el 2018. La plataforma DECIDES así como el mejoramiento en el proceso de recepción de denuncias, resultaron en disminución de tiempos de respuesta y atención, además de lo previsto en los tiempos marcados por la Ley para los casos referidos.

En el mes de septiembre de 2017, se implementó el Sistema de Denuncias Ciudadanas del Estado de Sonora (DECIDES), una plataforma de vanguardia que promueve la participación activa y al instante de la ciudadanía, donde pueden presentarse quejas y denuncias en contra de actuaciones indebidas de servidores públicos, así como sugerencias y reconocimientos.

El sistema aprovecha los diversos medios de comunicación que la tecnología ofrece, por lo que el ciudadano puede tener contacto a través del portal web disponible en la dirección electrónica [decides.sonora.gob.mx](http://decides.sonora.gob.mx), a la que se puede acceder desde cualquier equipo de cómputo, tableta o teléfono con conexión a internet; o bien, por medio de la aplicación móvil DECIDES Gobierno del Estado Sonora, descargable en cualquier medio electrónico de los ya mencionados, en la que la ciudadanía tiene acceso a cualquier hora y en cualquier lugar.

De la misma manera, la plataforma DECIDES tiene a disposición de los ciudadanos la línea telefónica 01800-HONESTO, en la que recibirá atención y orientación para formular su queja, denuncia, sugerencia o reconocimiento.

Con el fin de contar con un adecuado manejo y control de los asuntos que se presentan a

través de dicha plataforma DECIDES, se lleva un registro que permite un seguimiento puntual de estos, tanto a los ciudadanos que los presentan como a los servidores públicos responsables de su atención, de tal forma que puede conocerse en tiempo real el estatus de las peticiones.

Durante el año 2018, se recibieron un total de 461 quejas y denuncias ciudadanas, de las cuales 357 fueron remitidas a los diversos Órganos Internos de Control competentes para la atención y seguimiento puntual.

Del total de asuntos recibidos, 204 ingresaron a través del portal Web, 176 por medio de la línea telefónica 01800-HONESTO, 50 se atendieron en forma presencial, 17 se recibieron mediante correo electrónico, 6 mediante la aplicación móvil, 2 por medio del buzón del sistema y 6 a través de escritos presentados directamente por los interesados.

### **Facilitar la presentación de peticiones ciudadanas relativas al desempeño de los servidores públicos.**

Se cuenta con la aplicación y portal DECIDES (Denuncia Ciudadana del Estado de Sonora), instalados y accesibles a través de dispositivos móviles (tableta electrónica y teléfono celular inteligente), mismos que se llevan a los distintos eventos de entrega de apoyos y reuniones de comités de Contraloría Social en los que se brinda acompañamiento para promover la participación ciudadana en la vigilancia de los recursos públicos aplicados en programas y obras sociales.

Ello con la finalidad de facilitar a los ciudadanos en general la posibilidad de presentar alguna queja, denuncia o petición en relación al desempeño de los servidores públicos o a la gestión gubernamental en general.

### **Implementar un sistema informático para el registro y seguimiento de peticiones ciudadanas relativas al desempeño de los servidores públicos.**

Se trabaja en el diseño de un diagnóstico de funciones y operatividad de la Secretaría de Contraloría General como plan piloto para evaluar posteriormente el desempeño de servidores públicos de la APE.

### **Implementar un sistema de urna móvil para la recepción de peticiones ciudadanas relativas al desempeño de los servidores públicos.**

Durante las actividades de acompañamiento para la promoción de Contraloría Social que se llevan a cabo en los eventos de entrega de apoyos de programas sociales, se utiliza un buzón transparente móvil en el cual los beneficiarios pueden presentar quejas, denuncias o peticiones relacionadas con el trato y atención que se les brinda o sobre el apoyo u obra que reciben, directamente en el lugar de los hechos y en el momento en que pudieran presentarse la situación.

Esto también es posible realizarlo de forma digital a través de la aplicación y portal DECIDES que se tienen instaladas y accesibles desde dispositivos móviles (tableta electrónica y teléfono inteligente), los cuales funcionan como urnas para la presentación de peticiones ciudadanas, mismos que también se llevan a dichos eventos.

Dada las posibilidades que ofrece DECIDES, también es factible por este medio presentar peticiones en general hacia las instancias de gobierno o reconocer las buenas actuaciones de los servidores públicos u utilidad de los programas públicos.

### **Actividades relevantes de la Estrategia 2.7. Promover la inclusión social de los grupos vulnerables y con discapacidad en su ejercicio del derecho de acceso a la información.**

Durante el año 2018, en el marco de las reuniones semanales convocadas por la Oficina del Ejecutivo Estatal, se impartió capacitación en Lengua de Señas Mexicana a los y las servidores(as) públicos(as) Titulares de Unidades de Transparencia, a fin de avanzar en el tema de inclusión social de los grupos vulnerables y con discapacidad en su ejercicio del derecho de acceso a la información.

### **Actividades relevantes de la Estrategia 2.8 Implementar el sistema de registro y control de los expedientes de determinación de responsabilidad administrativa.**

Se ha logrado eficientar el seguimiento oportuno a los Procedimientos de Determinación de Responsabilidad Administrativa mediante la implementación del Sistema de Control de Expedientes.

En cuanto a los procedimientos administrativos, se logró tener un avance, obteniendo como resultado la emisión de: 320 extrañamientos, así como 160 sanciones, consistiendo en:

- 55 Apercibimientos
- 33 Suspensiones
- 6 Amonestaciones
- 38 Inhabilitaciones
- 5 Destituciones de puesto
- 13 sanciones económicas, las cuales generan un monto total de \$126,114,268.22 (son: ciento veintiséis millones, ciento catorce mil doscientos sesenta y ocho con veintidós centavos m.n.)

Asimismo, fueron sustanciados 2 Informes de Presunta Responsabilidad Administrativa, mismos que concluyeron en la Sala Especializada en Materia Anticorrupción y Responsabilidad Administrativa del Tribunal de Justicia Administrativa, con sanción de suspensión de 15 días.

### **Actividades relevantes de la Estrategia 2.9 Modernizar la infraestructura para realizar análisis de situación patrimonial de servidores públicos.**

El resultado que se obtuvo durante el proceso de recepción de la Declaración de Situación Patrimonial y de Intereses anual 2018, llevada a cabo el pasado mes de mayo, deriva en un hecho histórico, concluyendo en un cumplimiento del 100% por parte del Ejecutivo Estatal, quedando solo 2 omisos de Organismos Autónomos.

### **Logros y avances del Objetivo 3. Posicionar al estado a la vanguardia en el tema de gobierno abierto, transparencia y rendición de cuentas.**

En el año 2017 se inició la instalación y operación de los Comités de Control y Desempeño Institucional (COCODI) en las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal como una de las principales estrategias preventivas derivada del Sistema Nacional y Estatal Anticorrupción, cuya principal finalidad es prevenir actos de corrupción y buscar la eficiencia y eficacia de la gestión gubernamental a través del monitoreo, actualización y fortalecimiento del control interno y de la integridad institucional.

**Actividades relevantes de la Estrategia 3.1 Presentar las Cuentas Públicas más limpias en la historia del Estado.**

Durante 2018, para la fiscalización de la cuenta pública federal de 2017 el Poder Ejecutivo estatal sólo obtuvo \$5,260,000 pesos observados; así también durante ese año se lograron solventar de la cuenta pública de 2014 \$1,070 millones de pesos de los \$1,318 millones que dejaron pendientes de atender la anterior administración; para ello la Secretaría de la Contraloría junto con la Oficina del Ejecutivo llevaron a cabo diversas reuniones en la Ciudad de México con funcionarios de ASF, a fin de concertar los mecanismos de solventación de aquellos resultados que continúan pendientes de solventar.

A partir de la Cuenta Pública 2015, se logró obtener un decremento en los montos observados por parte de Auditoría Superior de la Federación:



Al inicio de la actual administración se logró disminuir el porcentaje de monto observado con relación a la muestra auditada y así continúa la tendencia a la baja:

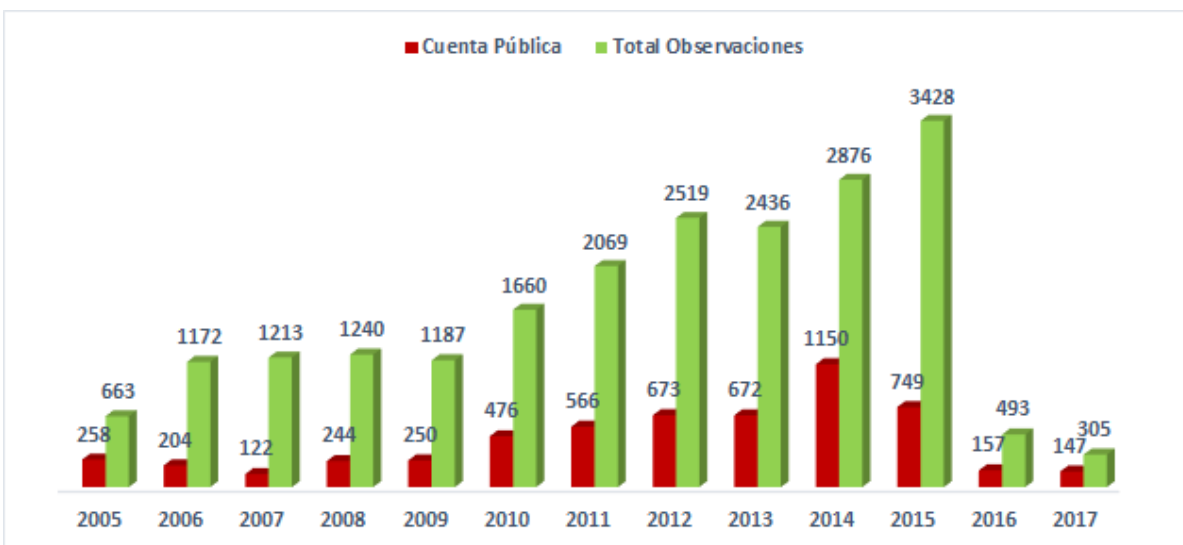
| 2012   | 2013   | 2014   | 2015  | 2016  | 2017  |
|--------|--------|--------|-------|-------|-------|
| 10.6 % | 13.2 % | 13.5 % | 5.4 % | 4.7 % | 0.1 % |

**Cuenta Pública Estatal.**

En nuestra entidad, la revisión de las cuentas públicas la realiza el Instituto Superior de



Auditoría y Fiscalización (ISAF). De acuerdo a la gráfica, en el periodo 2005 al 2014, el número de observaciones crecieron en 86%, pero el número de observaciones sin solventar se mantuvo prácticamente en la misma cantidad (241 en 2005 y 250 en el año 2009). Sin embargo, las observaciones que se realizaron durante la administración 2010 al 2015, tanto el número de observaciones como las observaciones sin solventar se incrementaron considerablemente. Para el año 2010 se tuvo un incremento del 90% de las observaciones sin solventar en relación al año anterior. Además, comparando las 250 que se tuvo en el 2009 en relación a las 1,150 que quedaron pendientes de solventar en el 2014, arroja un crecimiento acumulado del 460%.

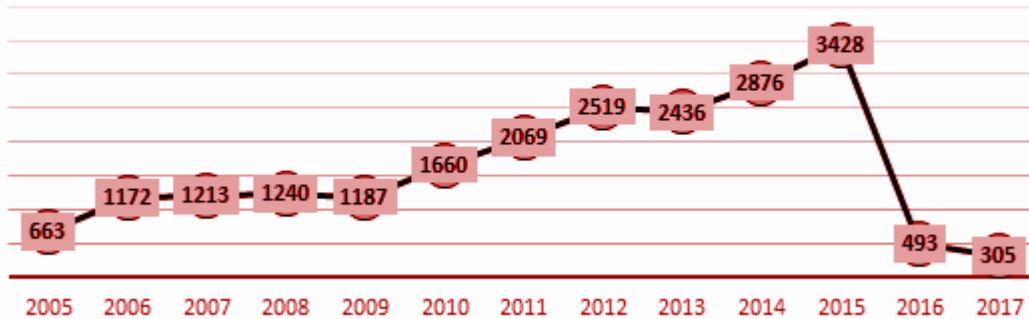


Fuente: informes de cuenta pública ISAF.

Cuando la administración anterior recibió el Gobierno en septiembre de 2009, la tendencia del total de observaciones determinadas antes de cuenta pública era estable (1187 observaciones en 2009), sin embargo conforme dicha administración fue transcurriendo, la tendencia se incrementó de manera considerable y al recibir la actual administración, se había disparado en un 288.79% (3428 observaciones en 2015) de un sexenio a otro.

Derivado de las gestiones realizadas por la Secretaría de la Contraloría General, se logró revertir la tendencia significativamente en un 1124% (305 observaciones en 2017), aún y cuando el número de auditorías realizadas por ISAF pasó de un promedio anual de 101 a 569 en 2017. (NOTA: las 569 solamente corresponden al Ejecutivo, ya que el total de auditorías de ISAF fue de 672 incluyendo organismos autónomos, sindicatos, asociaciones civiles y otros poderes)

### Observaciones de ISAF antes de Cuenta Pública



En la actual administración se logró disminuir en un 97.736% el promedio de observaciones realizadas por auditoría, lo cual se aprecia al comparar los resultados de 2014 a 2017.

| Ejercicio | Cuenta Pública | Auditorías realizadas por ISAF | Promedio de observaciones por auditoría |
|-----------|----------------|--------------------------------|---|
| 2014      | 1150           | 101                            | 11.4                                    |
| 2015      | 749            | 101                            | 7.4                                     |
| 2016      | 157            | 101                            | 1.6                                     |
| 2017      | 147            | 569                            | 0.3                                     |

La actual administración logró presentar una de las cuentas públicas más limpias de los últimos 10 años, así como revertir la tendencia creciente que presentó la administración anterior.

La administración anterior pasó de 250 observaciones en la cuenta pública 2009 a 1150 observaciones en 2014, lo que representa un incremento del 460% en 6 años, mientras que la administración actual pasó de 749 observaciones en cuenta pública en 2015 a 147 observaciones en 2017, es decir una disminución del 80.37% en tan sólo 3 años.

### **Actividades relevantes de la Estrategia 3.2 Fortalecer el proceso de Control Interno de la Administración Pública Estatal.**

#### **Control interno.**

En noviembre 2016 la Secretaría de la Contraloría General publicó el Marco Integrado de Control Interno para la Administración Pública Estatal como el marco metodológico para estructurar y fortalecer el control interno en las dependencias y entidades de la APE, principal estrategia preventiva del Sistema Nacional y Estatal Anticorrupción.

En 2017 se inició el ejercicio de administración de riesgos y evaluación de control interno en 13 dependencias y 37 entidades en donde se identificaron los procesos susceptibles de riesgos de corrupción y las debilidades del control interno de cada institución. Ambos ejercicios servirán para que los COCODI determinen y den seguimiento a las acciones preventivas correspondientes.

#### **Auditar y verificar las cuentas públicas en tiempo real que permitan prevenir y corregir malas prácticas.**

Durante 2018, la Secretaría de la Contraloría General llevó a cabo 34 auditorías directas a los entes públicos que no cuentan con Órgano Interno de Control, para verificar el ejercicio del gasto de ese mismo ejercicio, lo que permitió ser preventivo en las revisiones, ya que ISAF entró a la revisión de cuenta pública 2017 hasta enero de 2018, iniciando con la revisión de los informes trimestrales.

### **Actividades relevantes de la Estrategia 3.3 Simplificar y homologar criterios en las medidas de evaluación de eficiencia.**

#### **Sistema de indicadores de procedimientos.**

En el Sistema de Indicadores de Procedimientos, se llevará a cabo el registro y monitoreo de los indicadores de procedimientos, de aquellas dependencias y entidades que tengan actualizados su Manual de Procedimientos, contenidos en el Sistema de Integración y Control de Documentos Administrativos (SICAD).

**Actividades relevantes de la Estrategia 3.4 Difundir y evaluar el código de ética y de conducta de la Administración Pública Estatal.**

**Fortalecer y dar seguimiento a las denuncias correspondientes a los funcionarios públicos.**

Se instrumentó la facultad de presentar quejas o denuncias contra servidores públicos por incumplimiento a los Códigos de Ética, conforme lo dispuesto en la Ley Estatal de Responsabilidades, además de que se emitió la guía para la recepción y atención de las mismas a través de los Comités de Ética e Integridad.

De estimarlo conveniente, los denunciantes pueden llevar a cabo la presentación de su queja directamente en la Secretaría de la Contraloría General o bien a través de los Comités de Ética e Integridad de cada dependencia o entidad, mismos que después de analizar la petición determinan si es procedente turnarla a las instancias anteriormente mencionadas.

**Actividades relevantes de la Estrategia 3.5 Transparencia en las acciones de gobierno a través del ejercicio del derecho de acceso a la información.**

Con el objetivo de garantizar la adecuada transparencia de los recursos y acciones realizados por las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, la Secretaría de la Contraloría General y los Órganos Internos de Control han realizado un total de 146 evaluaciones a los portales de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal.

Se han publicado 6 conjunto de datos en formato abiertos en la plataforma datos.gov.mx:

1. [Obras públicas provenientes de las licitaciones públicas, simplificadas o invitación restringida, adjudicación directa basada en normatividad y administración directa.](#)
2. [Licitaciones públicas y simplificadas o invitación restringida de obra pública.](#)
3. [Desglose y concentrado del servicio de credencialización brindados por municipio del Estado de Sonora.](#)
4. [Subsidio al Servicio Público de Transporte de pasajeros, modalidad urbano del Estado de Sonora.](#)
5. [Catálogos del sistema catastral de 57 municipios del Estado de Sonora.](#)

## 6. [Cartografía Estatal de 57 municipios del Estado de Sonora](#)

### **Transparencia proactiva.**

Se diseñaron y se implementaron diversos portales para impulsar la transparencia proactiva, dándole al ciudadano herramientas que le permitan conocer de primera mano información sobre el actuar del Gobierno.

Entre tales plataformas y portales destacan:

- El portal [tuobra.mx](http://tuobra.mx)
- El portal [desaladora.sonora.gob.mx](http://desaladora.sonora.gob.mx)
- El portal <http://compras.sonora.gob.mx>, y
- El portal <http://comisionestransparentes.sonora.gob.mx>

### **Actividades relevantes de la Estrategia 3.6 Confrontar los índices nacionales e internacionales de transparencia con los del estado hacia un enfoque a Gobierno Abierto.**

Sonora logra resultados satisfactorios en su mayoría en el Índice de Gobierno Abierto, el cual es el promedio simple de cuatro subíndices: transparencia, tanto desde la perspectiva gubernamental como desde la del ciudadano, y participación desde las perspectivas del gobierno y del ciudadano.

<https://micrositios.inai.org.mx/gobiernoabierto/wp-content/uploads/2019/02/informerresultados.pdf>

### **Actividades relevantes de la Estrategia 3.7 Fortalecer la protección de los datos personales que poseen los sujetos obligados del Estado de Sonora.**

Igualmente, continuamos dentro al programa mensual de capacitación a través del Centro de Capacitación de Recursos Humanos (CECAP) de la Secretaría de Hacienda con los temas de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales de lo anterior un total **de 9 cursos que representan un total 55 horas y 222 servidores públicos únicamente en el año 2018**; así como capacitaciones continuas y asesoría a servidores públicos lo cual se traduce en sensibilización y capacitación para una mejor atención a nivel

ejecutivo del estado de las solicitudes de información y cumplimiento de obligaciones de transparencia.

**Actividades relevantes de la Estrategia 3.8 Fomentar la participación de la ciudadanía en el tema de Transparencia y Gobierno Abierto.**

Con motivo de la salida de una de las partes del Secretariado Técnico Local de Gobierno Abierto en Sonora, a finales del año 2018 se retomó la acción entablando comunicación con sociedad civil a fin de determinar cuál será la asociación civil que se integrará próximamente a fin de continuar con los trabajos pendientes.

**Actividades relevantes de la Estrategia 3.9 Llevar a cabo esfuerzos con los distintos niveles de gobierno y sociedad civil para generar la visión Open Government.**

**Acciones de transparencia a través de tecnología de punta.**

Portal Tuobra: Se desarrolló con la finalidad de transparentar las licitaciones y ejecución de las obras que se realizan en el Estado, publicando ahí toda la información relativa a temas de obra pública, licitaciones, realizando transmisiones en vivo de las licitaciones y colocando información de documentación relacionada a las mismas, este portal sigue siendo un referente importante, ya que desde su inicio hasta la fecha ha recibido 593.063 visitas por 36.485 usuarios y a través de los enlaces de las instancias que generan obras se han capturado 4,256 obras y 1,838 licitaciones en el Estado En este sitio los usuarios pueden visualizar transmisiones en vivo de las aperturas, fallos de las licitaciones, avances fotográficos e información completa de los contratos y dictamen de asignación.

Este portal ha sido solicitado para replicarse en otros Estados del país como lo son: Sinaloa, Baja California, Quintana Roo, Hidalgo y Chiapas.

Sistema Compranet Sonora: Sistema en el cual se registran todas las contrataciones hechas con recurso estatal de diferentes rubros, Licitaciones públicas, simplificadas, adquisiciones directas, relacionadas con obra, etc. Contando hasta la fecha con: 2,434 proveedores registrados, registro de 2,161 licitaciones (públicas, simplificadas y adjudicaciones directas).

Portal [desaladora.sonora.gob.mx](http://desaladora.sonora.gob.mx) en el que cualquier interesado puede conocer paso a paso todo el proceso de licitación, documentos, noticias relacionadas a la obra, dictámenes, transmisiones en vivo y videos almacenados de juntas de aclaraciones y fallos, operación y todo el material de interés que se genere al respecto, hasta la fecha ha recibido 18.675 visitas por 5.614 usuarios.

Se desarrolló el portal <http://compras.sonora.gob.mx/>, donde se consulta la información de las compras realizadas por las instituciones y organismos del Gobierno del Estado de Sonora con presupuesto Estatal, con un total de Procedimientos de Contratación 1,683 de 2017 a 2018 y con un monto total de 4,496 millones de 2017 a 2018.

Se puso a disposición de la ciudadanía el portal <http://comisionestransparentes.sonora.gob.mx/> donde se puede encontrar información de los gastos y resultados obtenidos durante las comisiones oficiales de trabajo de los servidores públicos Gabinete Legal y Ampliado del Gobierno del Estado de Sonora.

### **Actividades relevantes de la Estrategia 3.11 Impulsar la participación ciudadana en comités de contraloría social para supervisión de la obra pública.**

#### **Ampliar y mejorar los mecanismos de participación ciudadana en la vigilancia y supervisión de obras ejecutadas con recursos públicos**

Se dio inicio a una estrategia de trabajo para promover la contraloría social en las obras, acciones o servicios de impacto social ejecutados con recursos estatales, en la cual se contemplan diversas actividades, como el levantamiento de un diagnóstico en las dependencias y entidades, la capacitación de servidores públicos, la emisión de lineamientos y el diseño de formatos y materiales de apoyo.

Durante el 2018 se llevó a cabo el levantamiento de un cuestionario de diagnóstico en todas las dependencias y entidades estatales para conocer los programas sociales que desarrollan y los mecanismos de participación ciudadana con los que cuentan para que los beneficiarios vigilen la aplicación de los recursos públicos.

A partir del informe de resultados que se está elaborando, se confeccionarán los lineamientos, formatos y materiales de apoyo que sustentarán la promoción de la contraloría social estatal, de los cuales ya se cuenta con una versión piloto.

De igual forma, en coordinación con la Secretaría de la Función Pública y las instancias ejecutoras de programas federales de desarrollo social en Sonora, se ha ampliado nuestra labor de acompañamiento en materia de promoción de Contraloría Social con los beneficiarios de los mismos.

Ello a través del incremento en la cobertura de programas en las que realizamos actividades de difusión, capacitación, recopilación de informes y atención de quejas y denuncias, mismas que permiten fortalecer la labor de vigilancia que llevan a cabo los ciudadanos para garantizar el uso

Durante 2018, firmamos 22 programas estatales de trabajo en materia de Contraloría Social, la cantidad más alta en la historia de este tema, además de que por primera vez se cumplieron al cien por ciento las actividades comprometidos en ellos y en el Programa Anual de Trabajo que se formaliza con la SFP.

#### **Emitir lineamientos para la promoción de la contraloría social, programas y obras ejercidos con recursos estatales y federales**

Se considera esta acción dentro de la estrategia descrita en el punto anterior, esperando emitirlos durante el 2019.

#### **Reforzar la capacitación de los ciudadanos que integran los comités de contraloría social, en el marco del SNA.**

La Secretaría de la Contraloría está a la espera de los lineamientos en la materia que sean emitidos por el CPC del SNA y de la Secretaría de la Función Pública.

#### **Extender las facultades de los ciudadanos integrados en Comités de Contraloría Social en materia de vigilancia y supervisión de las obras ejercidas con recursos públicos, en sus diferentes etapas.**

En la Ley del Sistema Estatal Anticorrupción se incluyó entre las facultades del Comité de Participación Ciudadana el proponer al Comité Coordinador del mismo, mecanismos para facilitar el funcionamiento de las instancias de contraloría social existentes, así como para



recibir directamente información generada por esas instancias y formas de participación ciudadana.

De igual forma, en el marco de las modificaciones legales realizadas para la implementación del Sistema se incluyó un capítulo sobre Contraloría Social en la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Sonora, donde se establece que la sociedad civil podrá presentar peticiones, propuestas, solicitudes y denuncias fundadas y motivadas, las cuales podrán ser consideradas en el programa anual de auditorías.

### **Actividades relevantes de la Estrategia 3.12 Fortalecer la participación ciudadana de segmentos específicos de población para vigilar y evaluar la gestión gubernamental.**

#### **Ampliar y mejorar la participación infantil en materia de contraloría social en el ámbito educativo**

Con la finalidad de mejorar el alcance e impacto del programa Contralor-citas Contralor-citos se amplió este modelo de intervención con la población infantil de 1 a 4 fases, en la cual se incluyeron las de:

Instalación, que consiste en una visita al plantel escolar para dar una plática a los estudiantes sobre el programa y firmar el Decálogo de Valores conforme al cual se comportarán;

Seguimiento, Capacitación, Orientación y Sensibilización, que comprende 10 sesiones con los alumnos durante todo el ciclo escolar, de las cuales 9 son temas directamente en el salón impartidos por expertos y la última es 1 paseo o actividad que refuerza los valores y principios aprendidos.

Evaluación, en el que se lleva a cabo un levantamiento de información, mediante la aplicación de encuestas con alumnos, padres de familia y maestros para conocer el impacto del programa, así como sus fortalezas y áreas de oportunidad.

Resultados, en la cual se presenta un informe gráfico-estadístico correspondiente al ciclo escolar trabajado, mostrando los efectos que tuvo el programa en cada uno de los aspectos evaluados, así como las propuestas de mejora.

Con base en esta nueva estrategia, se ha logrado un cambio significativo en los niños y niñas que participan en el programa, alrededor de 750 por ciclo escolar, pues de acuerdo a la

evaluación realizada se tiene que el 91 por ciento de los alumnos opinan que el programa les ha traído un cúmulo de cambios positivos a su vida como: cuidar el agua, ser más honestos y responsables, además de mejores compañeros.

Por su parte, el 100 por ciento de los profesores consideran que el programa ha generado cambios satisfactorios en los alumnos, pues practican más los valores, son respetuosos, honestos y responsables en sus tareas.

Asimismo, el 99 por ciento de los padres coincide que sus hijos e hijas han tenido bastantes cambios positivos como ser más amistosos, ayudan más en casa, se relacionan mejor con los miembros de su familia, además de ser más productivos y responsables.

### **Ampliar y mejorar la participación de estudiantes universitarios en labores de vigilancia y evaluación del desempeño gubernamental**

Dentro del programa *Inspectores Universitarios de Sonora* se implementó la emisión de informes relativos a la labor que realizan para monitorear el desempeño de los inspectores o verificadores de gobierno, a fin de hacerlos llegar a los titulares de las dependencias o entidades a los que éstos pertenecen.

Con base en ello se busca darles a conocer la actividad que realiza su personal y detectar comportamientos inadecuados de los mismos, que les permitan tomar decisiones e implementar acciones de mejora en esa labor. Así, aunque no se presenten denuncias formales contra la actuación de este tipo de servidores públicos, se puedan tomar medidas correctivas, así como también reconocer a quienes están realizando su labor con honestidad y profesionalismo.

De igual forma, se amplió la participación de jóvenes universitarios al implementar el proyecto de servicio social denominado Promotores Universitarios de Contraloría Social, a través del cual los participantes se involucran en la promoción de la participación ciudadana en la vigilancia y evaluación de las acciones de gobierno, principalmente de aquellas de las que son usuarios o beneficiarios.

Este variante de participación de los jóvenes universitarios ya tuvo su prueba piloto en el segundo semestre de 2018, donde los prestadores de servicio social promovieron la contraloría social en diversos programas federales de desarrollo social, además de colaborar

en la implementación del Operativo Paisano de Invierno, con actividades de levantamiento de encuestas de opinión a los connacionales y la atención de módulo de quejas y denuncias.

Ambos proyectos fueron nuevamente solicitados y autorizados por la Universidad de Sonora para el año 2019, por lo que una vez que se incorporen los jóvenes interesados en ellos, se continuará con su labor.

Adicionalmente, en Sonora se ha reforzado la promoción del Concurso Nacional de Transparencia en Corto que convoca la Comisión Permanente de Contralores Estados-Federación (CPCE-F) con el objetivo de impulsar la participación activa de los jóvenes en la cultura de la transparencia y la rendición de cuentas como mecanismos para combatir la corrupción.

Esto se ha realizado con diversas acciones, como el establecimiento de una etapa estatal, con premios y reconocimiento para ganadores locales, el establecimiento de convenios de colaboración con instituciones educativas y la coordinación de esfuerzos con personal administrativo, docente y órganos de control de las mismas.

Esto dio como resultado que durante 2018 Sonora ocupara el primer lugar nacional como la entidad que mayor número de cortometrajes registró, con 111, mismos que fueron elaborados por jóvenes sonorenses que de forma individual o por equipos plasmaron su creatividad y talento en señalamientos, acciones o propuestas para combatir la corrupción.

**Logros y avances del Objetivo 4.-Fortalecer las funciones de fiscalización, verificación, control y evaluación del ejercicio del gasto en la Administración Pública Estatal.**

**Actividades relevantes de la Estrategia 4.1 Planear e implementar acciones preventivas para la mejora de la gestión en la APE.**

**Desarrollo profesional del personal con funciones de control.**

Con el objetivo de actualizar sus conocimientos el personal de los Órganos Internos de Control ha participado en cursos realizados por el Instituto Mexicano de Auditores Internos y el Colegio de Contadores Públicos de Sonora.

Durante 2018 la Secretaría de la Contraloría General logró el desarrollo e implementación de

un sistema integral de auditorías gubernamentales que permite contar con datos precisos para brindar información a terceros, contar con información fidedigna para los procesos de entrega-recepción, así como información para llevar a cabo evaluación de avances y demás datos estadísticos, para medición y análisis, en el que se registra información referente a las observaciones determinadas en las diversas auditorías practicadas a los entes de la administración pública estatal. Este sistema permite llevar un control histórico de observaciones de manera que se puedan identificar las posibles áreas de riesgo en la administración de los recursos.

### Resultados de los indicadores

| Nombre   | Línea Base   | 2017  | 2018 | 2019 | 2020 | Meta 2021 |
|--|--|---|------|------|------|-----------|
| Número de observaciones al Poder Ejecutivo en la cuenta pública ISAF sin solventar (Anual) | Año Cuent a pública 2015 valor: 749<br>Unidad d e medida: Observaciones. | Cuenta Pública 2017 157 (estimado) 147 (real) observaciones |      |      |      |           |
| Monto financiero observado por auditoría ASF (Anual)                                       | Año 2015. Valor 707 millones<br>Unidad d e medida: Recursos Financieros  | 6 millones  |      |      |      |           |

Cabe mencionar que los resultados de estos indicadores dependen de las acciones realizadas por los entes fiscalizados para atender y solventar las observaciones determinadas por la ASF e ISAF; también resulta importante señalar que resulta aventurado proyectar para las cuentas públicas subsecuentes en el caso del ISAF el número de observaciones que pudieran determinarse y para ASF los montos observados, toda vez que existen diversas variables externas que pueden influir en los resultados determinados por los entes superiores de fiscalización,, como son el número de auditorías programadas, los universos de muestras seleccionados, los cambios en los procesos de fiscalización, etcétera; sin embargo la Secretaría de la Contraloría General, en coordinación con el Ejecutivo del Estado, llevará a cabo acciones de apoyo, asesoría y prevención, para seguir contribuyendo a obtener mejores resultados en el ejercicio del gasto público.

(miles de pesos)

| Cuenta Pública                     | Universo seleccionado | Muestra auditada por ASF |
|------------------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Ejercicio 2016                     | 64,158,519            | 43,319,726               |
| 1er informe individual 2017        | 3,963,329             | 3,037,778                |
| 2do informe individual 2017        | 12,532,560            | 10,091,573               |
| Tercer informe individual 2017 (*) | -----                 | -----                    |

(\*) Pendiente de incluir tercer informe individual 2017, por presentarse el 20 de febrero 2019.

Por lo anterior, se trabajará de manera coordinada con los entes auditados para mantener los estándares logrados en el ejercicio 2018.

**Actividades relevantes de la Estrategia 4.2 Inhibir actos u omisiones irregulares y de corrupción mediante el diseño e implementación de programas y el fortalecimiento de la colaboración interinstitucional.**

## **Evaluación de los Órganos Internos de Control dentro de la entidad.**

Con el objetivo de detectar los actos, omisiones e irregularidades de las dependencias y entidades de la Secretaría de la Contraloría General a través de los Órganos Internos de Control, durante el ejercicio 2018 realizaron un total de 214 auditorías integrales. Se han realizado auditorías integrales financiera, presupuestal, desempeño, obra pública, especiales a centros de salud y centros educativos, entre otras.

**Logros y avances del objetivo 8.- Promover la participación ciudadana y la transparencia en la gestión de recursos públicos con lenguaje ciudadano.**

**Actividades relevantes de la Estrategia 8.1 Cumplir con la Entrega - Recepción conforme a la normatividad establecida.**

### **Sistema de entrega - recepción.**

Mediante el Sistema de Información de Acciones de Gobierno de Sonora, los sujetos obligados del Poder Ejecutivo, al realizar el procedimiento de entrega-recepción deben entregar el paquete y acta de entrega recepción con la información actualizada referente al estado que guardan los recursos humanos, financieros, tecnológicos, materiales, así como los destinados a obra pública, programas de gobierno, servicios relacionados con obra pública y adquisiciones, que haya tenido bajo su resguardo, en cumplimiento de la Ley de Entrega Recepción para el estado de Sonora.

De manera trimestral las dependencias y entidades actualizan la información del Sistema de Información de Recursos Gubernamentales SIR, el cual se revisa por auditores y órganos internos de control, los cuales realizan observaciones a fin de que la información esté completa y actualizada.

En el año 2018 el cumplimiento trimestral de los cortes actualizados del sistema SIR fue el siguiente:

#### **Cumplimiento trimestral 2018**

| <i>I</i> | <i>II</i> | <i>III</i> | <i>IV</i> |
|----------|-----------|------------|-----------|
| 95.33%   | 97.65%    | 98.51%     | 98.53%    |

Para asegurar la veracidad de la información, cada trimestre del año 2018 se realizaron

auditorías por parte de los Órganos Internos de Control, así como los auditores de las entidades al Sistema de Recursos Gubernamentales SIR, resultando un total de 279 auditorías en el año, correspondientes a 74 dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, únicamente las entidades foráneas no se auditaron en el primer y segundo trimestre.

A continuación, se muestra la tabla de los resultados de las auditorías:

| Trimestre          | Auditorías realizadas |
|--------------------|-----------------------|
| I Trimestre 2018   | 70                    |
| II Trimestre 2018  | 63                    |
| III Trimestre 2018 | 73                    |
| IV Trimestre 2018  | 72                    |
| Total              | 278                   |

Como resultado en dichas auditorías se detectaron 564 observaciones, gracias a que al corte de solventación se realiza una semana después de realizada la auditoría, las dependencias y entidades pueden solventar las observaciones rápidamente para que no vuelvan a reincidir en los próximos trimestres, las observaciones son solventadas más del 72% en ese período, dando como resultado información más veraz y confiable.

De acuerdo a la normatividad en los actos relativos a la entrega recepción de los servidores públicos, en la presente administración se han recibido un total de 71 actas circunstanciadas, mismas que 53 corresponden al año 2016, 14 fueron del 2017 y fueron del 2018, que han generado la investigación correspondiente para la sanción del servidor público que incumplió con la citada Ley.

Desde que empezó la actual administración, hasta el 31 de diciembre del 2018 se han recibido en la Secretaría de la Contraloría General un total de 1140 actas y paquetes de

Entrega Recepción de servidores públicos que realizan su entrega conforme lo marca la Ley de Entrega Recepción para el Estado de Sonora.

**Actividades relevantes de la Estrategia 8.3 Diseñar e instrumentar metodologías de evaluación en beneficio de la ciudadanía y la Administración Pública Estatal.**

**Verificación de los convenios de asignación.**

Como parte de las acciones de evaluación de la gestión pública se verificó el flujo financiero de 24.8 millones de pesos del ejercicio 2017 y 6,170 millones de pesos del ejercicio 2018 de los recursos federales transferidos, reasignados y/o convenidos.

**Revisiones documentales a las contrataciones de obra pública.**

En un enfoque preventivo se realizaron 219 verificaciones documentales a expedientes de obra pública y servicios relacionados con la misma, revisando un monto fiscalizable de 3,062.1 millones de pesos, con la finalidad de detectar inconsistencias que puedan derivar en observaciones y que los mismos se encuentren debidamente integrados y estén en conformidad con la normatividad aplicable vigente. En cuanto a la meta anual programada de cobertura del 40% de la obra pública en el ejercicio, fue superada en 3.54%.

**Auditorías a programas de inversión y obras.**

En lo que refiere a las auditorías directas de recursos públicos destinados a la inversión en infraestructura, desarrollo social y sector productivo en el Estado, se revisaron 6 programas con un monto fiscalizado de 743.4 millones de pesos; esto con la finalidad de que dichos recursos se ejerzan en estricto apego a las leyes, lineamientos y normas que les aplican.

Respecto a las auditorías realizadas en forma conjunta con la Secretaría de la Función Pública se revisaron 7 programas del ejercicio 2017, alcanzando un monto de 1,472.8 millones de pesos fiscalizados.

En cuanto a la meta programada para dar cobertura de auditoría a la inversión pública, esta quedó por debajo en un 2.46%, tomando en cuenta el importe auditado de manera directa por la Secretaría de la Contraloría General, así como, el importe auditado de manera conjunta con la Secretaría de la Función Pública; debido a que no se contó con el suficiente personal para contemplar un mayor alcance del programa de auditorías, además de que se dio prioridad a las labores de seguimiento a las auditorías de ejercicios anteriores.



En complemento, se realizaron actividades para atender las observaciones pendientes derivadas de auditorías de ejercicios anteriores (2008 – 2017); por lo que se remitieron 231 dictámenes, correspondientes a un importe de 3,517.87 millones de pesos, de los cuales fueron solventados 3,106.90 millones de pesos, quedando pendiente un importe de 299.94 millones de pesos para análisis por parte de la Secretaría de la Función Pública para su solventación.

Como resultado al seguimiento que se ha dado a las auditorías realizadas por la Auditoría Superior de la Federación (ASF) al Estado de Sonora correspondientes a la cuenta pública del ejercicio inmediato anterior; se realizaron 22 auditorías de ejercicio 2017 (en 2018) con un monto observado de \$259 mil pesos; adicionalmente se atendieron observaciones de auditorías de 2014, 2015 y 2016 solventándose por ASF un importe de \$1,070.2 millones de pesos.

#### **Verificación de la obra pública en proceso.**

Para vigilar que las obras que se ejecutan en el Estado cumplan con la normatividad aplicable y los procedimientos constructivos inherentes a la naturaleza de cada una de ellas, se verificaron físicamente 148 obras con una inversión de 1,254.4 millones de pesos. De estas, se efectuaron pruebas de laboratorio a 113 obras, realizando un total de 904 ensayos, evitando incumplimientos a la normatividad y a las especificaciones técnicas establecidas, asegurando la calidad de las obras.

Como apoyo para verificar la calidad de las obras, se renovó la acreditación de 6 pruebas de laboratorio ante la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA) realizados por parte del Laboratorio de Verificación de Calidad de Materiales de la Secretaría de la Contraloría General. Las pruebas a las que se renovó la acreditación son:

1. Geotecnia-Materiales Térreos-Determinación del contenido de agua mediante horno. Métodos de Ensayo.
2. Geotecnia-Materiales para Terracerías-Compactación Dinámica Estándar y Modificada. Métodos de Ensayo.
3. Muestreo de estructuras Térreas y métodos de prueba. Procedimiento de Muestreo e identificación de muestras (Solo Alteradas).
4. Muestreo de estructuras Térreas y métodos de prueba. Procedimiento para la preparación de muestras en el laboratorio (Solo método manual).
5. Geotecnia-Materiales térreos-Determinación del contenido de agua de suelos mediante secado rápido.

6. Geotecnia-Materiales térreos-Masa volumétrica seca del lugar por el método de cono y arena.

Adicionalmente, se amplió dicha acreditación para 4 métodos más de ensaye:

- Determinación de la composición granulométrica. Geotecnia. (NMX-C-496-ONNCCE-2014)
- Partículas más finas de la criba 0.075mm (No. 200), por medio de lavado. Agregados para concreto. (NMX-C-084-ONNCCE-2006)
- Límites de consistencia de suelos. Geotecnia. (NMX-C-493-ONNCCE-2014)
- Equivalente de arena de agregados finos. Geotecnia. (NMX-C-480-ONNCCE-2014)

### **Colaborar en las gestiones de capacitación y evaluación a los entes público estatales y municipales, para la armonización contable.**

En el marco del Acuerdo de Coordinación en materia de Transparencia y Combate a la Corrupción, que sustenta la creación y labor de la Comisión Permanente de Contralores Estado-Municipios, se realizan actividades de capacitación dirigidas a contralores y titulares y personal de otras áreas de la administración pública municipal, con la finalidad de apoyarlos en el oportuno desempeño de sus funciones.

Entre ellas, se encuentra el tema de Armonización Contable que, con el apoyo de la Secretaría de Hacienda, se orienta a los municipios sobre las obligaciones que tienen en la materia y se les instruye sobre las actividades que deben realizar para mantener su contabilidad armonizada, contribuyendo a mejorar la calificación de Sonora en este rubro.

Durante 2018, en la XXVI Reunión Regional Noroeste de la CPCE-M, se abordó este tema ante 59 servidores públicos de los once municipios de la zona, el cual también será programado durante los eventos de capacitación que se realizarán en el primer semestre de 2019.

### **Logros y avances del objetivo 9.- Preservar el patrimonio documental del Estado.**

## **Actividades relevantes de la Estrategia 9.1. Orientar a las entidades y dependencias en gestión gubernamental.**

### **Capacitar técnica y jurídicamente a los comisarios públicos ciudadanos.**

Durante el 2018 se realizaron cuatro capacitaciones a Comisarios Públicos Ciudadanos. La *primera* fue una Jornada de Capacitación en materia del Sistema Estatal Anticorrupción se realizó en marzo del 2018 con el apoyo de Instituto de Auditoría y Fiscalización del Estado de Sonora (ISAF). Se control con la exposición del Ing. Jesús Ramón Moya Grijalva, Auditor Mayor; Dr. Aarón Grageda Bustamante, miembro del Comité de Participación Ciudadana y el Lic. Miguel Ángel Murillo, Secretario de la Contraloría General.

La *segunda* fue una jornada en los meses de marzo y mayo de 2018, denominada “Participación de los ciudadanos en el Sistema Estatal Anticorrupción” andas impartidas por el Ing. Alberto Haaz Díaz, Presidente del Consejo Consultivo del ISAP.

La *tercera* fue una asesoría en materia de control interno realizada por la Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico realizada en septiembre de 2018 a cargo de la Dra. Aurora Coss Gómez, especialista en materia de Control Interno.

Durante el mes de diciembre personal de la Secretaría de la Contraloría en conjunto con las dependencias y entidades del gobierno de la administración pública estatal, evaluaron el desempeño de los 37 Comisarios Públicos Ciudadanos. Concluyendo que 14 de ellos son sobresalientes, 20 tiene un desempeño adecuado y tan solo 3 carecen de un mayor desempeño. Por parte de la Coordinación General se están tomando las medidas que permitan capacitar, orientar y eficientar el desempeño de los Comisarios Públicos Ciudadanos.

### **Armonizar los procesos de sesiones de órganos de gobierno en entidades.**

Se ha participado en la supervisión normativa de 292 Reuniones de Órganos de Gobierno cumpliendo cabalmente con el 100% de los requerimientos mínimos de ley para su celebración.

**Logros y avances del Objetivo 10.- Mejorar el desempeño de la función pública, incorporando esquemas de control y desarrollo administrativo en las dependencias y entidades de la administración pública estatal.**

En 2017 y 2018 se pusieron en operación 55 Comités de Control y Desempeño Institucional COCODIs como órganos colegiados enfocados a prevenir los riesgos operacionales, estratégicos y de corrupción, atender de origen las deficiencias que existan en el control interno y fortalecer la integridad institucional.

El número de unidades administrativas registradas en el Estado de Proyectos al cierre del año 2018 fueron 599 desglosado de la siguiente manera: 213 unidades administrativas en 14 Dependencias (contabilizando como tal a las unidades adscritas directamente al Ejecutivo) y 386 unidades administrativas en 56 Entidades con estructura de la Administración Pública Paraestatal.

Al finalizar el año 2018 se revisaron un total de 386 documentos a los cuales se emitieron su correspondiente cédula de observaciones y recomendaciones, esto es, un dictamen no favorable, a la cual la instancia solicitante realiza las correcciones y adecuaciones necesarias para someterlo a una 2a. revisión que concluye con la validación del documento (dictamen favorable), resultando un total de 228 documentos validados durante el año 2018, de un total de 614 revisiones.

Los proyectos presentados por las instancias solicitantes en el año 2018 asciende al 13% de unidades administrativas que validaron su manual de organización y el 23% de unidades administrativas que validaron su manual de procedimientos.

**Actividades relevantes de la Estrategia 10.1 Mejorar la prestación de trámites y servicios, facilitando a la ciudadanía el acceso en cualquier lugar y modalidad que lo solicite de manera oportuna.**

**Constancias de No Inhabilitación.**

Dentro del Sistema de Constancias de No Inhabilitación con firma electrónica avanzada se implementó la facilidad del pago en línea, instituciones bancarias y/o centros comerciales, mejorando de esta manera el trámite de forma automatizada, beneficiando tanto al usuario local como al foráneo y derivando en un ágil proceso de entrega

Asimismo, en el año 2018 se emitieron un total de 12162 Constancias de No Inhabilitación, generando un monto total de \$4,037,558.00 (son: cuatro millones treinta y siete mil quinientos cincuenta y ocho pesos m.n.).

### **Evaluación de los trámites y servicios.**

En el sistema de Registro Estatal de Trámites y Servicios el cual está en línea, cualquier usuario puede acceder a conocer la información correspondiente a los 837 trámites o servicios que otorga el Gobierno del Estado de Sonora, donde se mencionan los requisitos del mismo, el costo, el domicilio donde se realiza, tiempos de respuesta, etc.

Se validaron 6 nuevas cartas compromiso al ciudadano de 3 instancias, colocándolas en los espacios de atención al público donde se realiza el trámite o servicio, sirve para que las personas puedan leer en un solo documento la información más importante del trámite o servicio, con los siguientes atributos: oportuno, confiable, transparente, reglas de expedición, así como los costos.

Actualmente se realizan evaluaciones para medir la satisfacción y cumplimiento de los trámites mayor demandados de la ciudadanía, derivado de dichas evaluaciones los usuarios otorgan recomendaciones, sugerencias, felicitaciones así como quejas, las cuales se toman en cuenta para que las dependencias y entidades evaluadas puedan realizar acciones de mejora para beneficio del público en general.

En el año 2018 se realizaron un total de 50 evaluaciones a los trámites y servicios más demandados por la ciudadanía, realizándose un total de 2893 entrevistas a los usuarios que realizaron el trámite o servicio; cubriéndose áreas básicas en los Centros de Salud, Educación, Deporte y Cultura.

A partir del 2017 se empezaron a realizar evaluaciones permanentes en todas las Agencia y Sub Agencias Fiscales de Hermosillo y en las oficialías del Registro Civil, para conocer las opiniones de los ciudadanos, debido a la afluencia de personas en ambos lugares y por llevar a cabo los trámites más demandados. En el 2017 se realizaron 14 evaluaciones y en el 2018 se realizaron 19, las cuales también se evaluaron las siguientes ciudades foráneas: Nogales, Guaymas y Cajeme.

Como resultado de las evaluaciones a los trámites y servicios; las dependencias y entidades evaluadas se comprometieron a ejecutar 64 acciones de mejora para beneficio de la ciudadanía, las cuales contaron con la aprobación de la Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico para que estas fueran relevantes y con un impacto en la mejora de atención al usuario.

Al finalizar el año 2018 se revisaron las acciones implementadas durante el 2017, realizándose 32 verificaciones en campo, de las cuales 25 estaban siendo implementadas todo este año 2018 y las que se detectó que no siguieron implementando mandaron oficio con la justificación del porqué no continuaron.

### **Actividades relevantes de la Estrategia 10.3 Fomentar la profesionalización de los Servidores Públicos.**

En coordinación con el Centro de Capacitación del Gobierno del Estado se promueve la participación de servidores públicos en 3 Diplomados de Desarrollo de Habilidades para la Atención al Público, dirigido a aquellos que se encuentran en contacto con los ciudadanos que requieren trámites y servicios en las oficinas gubernamentales, impulsando con ello la calidad y calidez del servicio público, y en el cual participaron 4 servidores públicos de esta Secretaría.

Así mismo, se ofreció un Diplomado de Formación de instructores internos dirigido a Servidores públicos o instructores internos que requieren formarse o actualizarse como capacitadores y obtener la certificación por parte del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), asistiendo 2 personas de Contraloría.

Es importante mencionar que ambos diplomados no incluyen la certificación de competencias dentro de su programa de acción, no obstante, si preparan al servidor público para que, en caso de que lo desee, puede buscar por su propia cuenta la certificación en dicha competencia ante un organismo certificador autorizado).

Adicionalmente, y dando cumplimiento de las metas y líneas de acción que se desprenden del Programa Anual de Trabajo que se tiene con la Secretaría de la Función Pública y del propio de la Comisión Permanente de Contralores Estados – Federación, se promovió la

certificación de trabajadores de gobierno en materia de Contraloría Social con el curso denominado “Elementos para el seguimiento de la contraloría social, por los OEC.”

**Actividades relevantes de la Estrategia 10.4.- Fortalecer el capital humano en las áreas de inversión pública.**

Se encuentra actualmente bajo análisis el diagnóstico de operación y funcionalidad de las distintas áreas que conforman la Secretaría de la Contraloría General, con el objetivo de analizar la implementación en las áreas de inversión pública.

**Actividades relevantes de la Estrategia 10.5 Reestructurar las áreas de atención al público de las oficinas gubernamentales, para el mejoramiento en la prestación de servicios al ciudadano.**

**Revisión de las condiciones de las oficinas gubernamentales.**

Al realizar la evaluación de los trámites y servicios más demandados por la ciudadanía, se realiza una exploración visual de la oficina gubernamental, donde se levanta un informe sobre las condiciones en que el espacio al público se encuentra, teniendo en cuenta ciertos atributos con los que debe contar y de no ser así se observa en el reporte, el cual se remite al titular de la instancia para su conocimiento así como el titular del área detectada para realizar las acciones pertinentes para mejorar la infraestructura y/o seguridad del lugar.

Al finalizar el monitoreo de evaluaciones de los trámites y servicios más demandados (las encuestas realizadas al público en general) se realiza un informe con las observaciones detectadas, requiriéndoles un plan de trabajo para implementar acciones de mejora en el trámite o servicio evaluado, posteriormente se solicita evidencia documental de la implementación de dichas acciones.

Evaluación ciudadana a oficinas gubernamentales de servicio al público.

A través del Programa Evaluación y Seguimiento Ciudadano al Servicio Público, en el cual se cuenta con la participación de representantes de la sociedad civil mediante la figura de Inspectores Ciudadanos, se revisan y evalúan los distintos aspectos que inciden en la prestación de los servicios en las oficinas del Gobierno del Estado que cuentan con áreas de atención al público, con la finalidad de contribuir a su mejora continua.

Derivado de esta labor, se emite un informe gráfico estadístico de resultados en el que se incluye una serie de recomendaciones y observaciones realizadas por los usuarios, los servidores públicos y los propios inspectores ciudadanos, mismas que están orientadas a optimizar la prestación de los servicios, incluido en ello lo relativo a la dignificación y funcionalidad de las áreas de atención al público.

En ese sentido, se presentan sugerencias para dar mantenimiento a las instalaciones, contar con salidas de emergencia y su señalización, accesos para discapacitados, salas de espera cómodas y suficientes, disposición de agua para consumo de usuarios y baños para uso de los mismos, iluminación y clima adecuado, extintores disponibles y recargados, entre otros que de una u otra forma inciden en el mejoramiento en la prestación de servicios al ciudadano.

Además de emitir estas recomendaciones, también se realiza labor de seguimiento para verificar su cumplimiento, lo cual se lleva a cabo con personal directamente encargado de ello, por medio de llamadas, correos electrónicos, oficios y visitas en sitio, con intervención de enlaces solicitados a las dependencias evaluadas. Con base en ello se retroalimenta a los inspectores ciudadanos para que en la siguiente visita de evaluación constaten el cumplimiento de estas recomendaciones o emitan nuevas para su solventación.

Durante el 2018 se revisaron 134 oficinas de atención al público, algunas de ellas en un par de ocasiones para sumar un total de 215 evaluaciones ciudadanas en el año, en los municipios de Hermosillo, Cajeme, Empalme y Guaymas.

### **Establecer criterios mínimos de condiciones para las oficinas gubernamentales de atención al público.**

Al realizar la evaluación de los trámites y servicios más demandados por la ciudadanía, se realiza una exploración visual de la oficina gubernamental, donde se levanta un informe sobre las condiciones en las que se encuentra el lugar, teniendo en cuenta ciertos atributos con los que debe contar y de no ser así se observa a la instancia en el informe emitido, dentro de los atributos a observar se encuentran: si se encuentra con sala de espera, si hay agua para los usuarios, infraestructura para incapacitados, señalización sobre sismos e incendios, extinguidores, salida de emergencia, ruta de evacuación, etc., este reporte ayude a realizar las acciones pertinentes para mejorar la infraestructura y/o seguridad del lugar donde se prestan servicios y trámites al público en general.



**Establecer un porcentaje de reinversión de los ingresos generados por trámites y servicios al ciudadano, a fin de mantener estándares de calidad en la prestación de los mismos.**

La Secretaría de Hacienda evalúa la factibilidad de ello.

**Ampliar y mejorar los mecanismos y herramientas de evaluación ciudadana a oficinas gubernamentales de servicio al público**

Dentro del programa Evaluación y Seguimiento Ciudadano al Servicio Público se llevó a cabo una modificación sustantiva en la metodología de evaluación con el objetivo de constituirse en un instrumento de mayor utilidad para conocer el desempeño de las oficinas gubernamentales y sustentar la toma de decisiones para la mejora continua del trato y atención que se brinda en ellas.

Dentro de los cambios realizados se incluyó una adecuación en los instrumentos de recopilación de información por parte de usuarios, servidores públicos y los propios inspectores ciudadanos que participan en este programa, se incorporaron nuevos aspectos a evaluar y se detallaron otros ya considerados para hacerlos más precisos, además de que se estableció un sistema de ponderaciones de acuerdo a la influencia que cada aspecto revisado tiene en la prestación del servicio.

Con base en ello también se adecuó el Informe de Resultados gráfico estadístico que se envía a los titulares de las oficinas evaluadas y a sus superiores jerárquicos, a fin de que conozcan de primera mano la percepción que existe en torno a la forma en que desarrollan sus funciones y tomen en cuenta las observaciones y propuestas realizadas para optimizar su actuación y, en su caso, sustentar la aplicación de medidas presupuestarias, a fin de mejorar la prestación de sus servicios a los sonorenses.

**Promover acuerdos interinstitucionales para el cumplimiento de las observaciones y recomendaciones ciudadanas de mejora continua de los servicios gubernamentales.**

Dentro de las modificaciones efectuadas al programa Evaluación y Seguimiento Ciudadanos al Servicio Público se efectuaron varias acciones orientadas al cumplimiento de las observaciones y recomendaciones ciudadanas efectuadas para la mejora continua de los servicios.

Entre ellas se encuentra la designación de una persona como responsable permanente de dar seguimiento al cumplimiento de las medidas solicitadas, quien además de revisar las respuestas ofrecidas por las oficinas evaluadas también monitorea el cumplimiento de las recomendaciones, mediante contacto directo, llamadas telefónicas, correos electrónicos, emisión de oficios y visitas en sitio.

Para facilitar y hacer más eficiente esta labor, también se solicita de forma oficial la designación de un enlace por cada oficina evaluada quien es el conducto institucional para promover e informar sobre la implementación de las medidas necesarias para mejorar la prestación de los servicios.

En este mismo aspecto, se cuenta con la colaboración institucional de los Órganos Internos de Control de las dependencias y entidades, mismos que contribuyen al cumplimiento de las recomendaciones y observaciones, principalmente aquellas que tienen vinculación con su ámbito de competencia, además de atender las observaciones que pudieran constituir o derivar en alguna falta administrativa por parte de los servidores públicos.

#### **Actividades relevantes de la Estrategia 10.6 Fortalecer la profesionalización de los servidores públicos adscritos en áreas de atención al público en oficinas gubernamentales.**

En coordinación con el Centro de Capacitación del Gobierno del Estado se promueve la participación de servidores públicos en 3 Diplomado de Desarrollo de Habilidades para la Atención al Público, dirigido a aquellos que se encuentran en contacto con los ciudadanos que requieren trámites y servicios en las oficinas gubernamentales, impulsando con ello la calidad y calidez del servicio público, y en el cual participaron 4 servidores públicos de esta Secretaría.

Así mismo, Se ofreció un Diplomado de Formación de instructores internos dirigido a Servidores públicos o instructores internos que requieren formarse o actualizarse como capacitadores y obtener la certificación por parte del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), asistiendo 2 personas de Contraloría.

Es importante mencionar que ambos diplomados no incluyen la certificación de competencias dentro de su programa de acción, no obstante, si preparan al servidor público para que, en caso de que lo desee, puede buscar por su propia cuenta la certificación en dicha competencia ante un organismo certificador autorizado)

Adicionalmente, y dando cumplimiento de las metas y líneas de acción que se desprenden del Programa Anual de Trabajo que se tiene con la Secretaría de la Función Pública y del propio de la Comisión Permanente de Contralores Estados – Federación, se promovió la certificación de trabajadores de gobierno en materia de Contraloría Social con el curso denominado “Elementos para el seguimiento de la contraloría social, por los OEC.”

**Establecer el perfil de conocimiento y habilidades que deben cumplir los servidores públicos adscritos en oficinas gubernamentales de atención al público.**

**Impulsar la certificación de competencias laborales de los servidores públicos adscritos en áreas de atención al público en oficinas gubernamentales**

Para promover la inscripción de participantes en el Diplomado en Desarrollo de Habilidades para la Atención del Usuario ofrecido por el Centro de Capacitación del Gobierno del Estado, se llevaron a cabo convocatorias en aquellas oficinas de atención al usuario en el que fueron detectadas áreas de oportunidad en este rubro por medio del programa Evaluación y Seguimiento Ciudadano al Servicio Público.

El programa de cursos que comprende este Diplomado permite desarrollar los conocimientos, habilidades y actitudes básicas de las competencias laborales de los servidores públicos adscritos en áreas de atención al público, brindándoles la preparación necesaria para llevar a cabo la certificación en el estándar de competencia respectivo en las diferentes instituciones que la ofrecen, tanto en la entidad como en el resto del país.

Durante 2018, 93 servidores públicos cursaron este diplomado, por lo que se encontraban preparados para llevar a cabo su certificación.

**Establecer un esquema de capacitación sobre habilidades y capacidades que deban dominar los servidores públicos adscritos en áreas de atención al público en oficinas gubernamentales para mejorar su desempeño.**

En coordinación con el Centro de Capacitación del Gobierno del Estado, durante 2018 se realizaron dos ediciones del Diplomado en Desarrollo de Habilidades para la Atención del

Usuario, en el que tomaron parte un total de 93 servidores públicos adscritos en áreas de atención al público.

Cada uno de estos grupos cursó un total de 140 horas de capacitación en las cuales abordaron diversos temas y dinámicas que les permitieron realizar su trabajo con mayor eficiencia y eficacia, así como brindar una atención de calidad y con calidez a los ciudadanos, beneficios que se multiplicaron al convertirse ellos mismos en replicadores de estos conocimientos y actitudes con sus compañeros de trabajo.

**Impulsar la celebración de convenios con instituciones educativas para el establecimiento de programas de capacitación y certificación de los servidores públicos adscritos en áreas de atención al público en oficinas gubernamentales**

(Sin avance)

**Implementar un sistema de estímulos y sanciones para los servidores públicos adscritos en áreas de atención al público**

(Sin avance).

**Logros y avances del Objetivo 11.-Modernizar a las dependencias y entidades de la administración pública estatal, adoptando esquemas administrativos innovadores, así como uso y gestión de las tecnologías de información.**

**Actividades relevantes de la Estrategia 11.3 Brindar servicios de calidad a la ciudadanía, utilizando TI innovadoras y a la vanguardia.**

**Plataforma integral de trámites y servicios.**

Se tiene un sistema llamado Registro Estatal de Trámites y Servicios - RETS el cual de manera fácil y accesible a la ciudadanía se puede consultar desde la página de la contraloría o bien a través de la página sonora.gob.mx el cual te da acceso a la información de los 837 trámites y servicios del Gobierno del Estado de Sonora.

Además en varias páginas y portales del Gobierno de Sonora se encuentra información relacionada a los trámites y servicios.

Actualmente son 59 los trámites y servicios que se pueden realizar en línea, de los cuales están parcialmente 43 y 100% en línea 16.

Se espera seguir incrementando esta cifra para facilitar a la ciudadanía a realizar los trámites sobre todo los más demandados.

### **Actividades relevantes de la Estrategia 11.5 Impulsar la innovación de TI mediante la implementación de herramientas tecnológicas, que coadyuven al desarrollo del Estado.**

#### **Firma electrónica.**

Se ha llevado a cabo la implementación de firma electrónica avanzada, en diferentes trámites como lo son actas de nacimiento, defunción y matrimonio, constancias de no inhabilitación, entrega de certificado de primaria y secundaria y reposición de certificados de primaria y secundaria, así como en el programa Sonora Patrimonio Seguro del Instituto Catastral y Registral del Estado de Sonora haciendo más ágil la expedición de dichos documentos.

#### **Aplicativos móviles.**

Se ha llevado a cabo el desarrollo y liberación de 11 aplicaciones móviles, siendo estas las siguientes:

1. ISSSTESON Móvil: Consulta en línea la programación de citas con Medicina de Familia y de Especialidad, y recibe con un día de anticipación un recordatorio para que puedas gestionar tu agenda oportunamente. Obtén información de las campañas de salud y ponte en contacto con nosotros para hacernos llegar tus sugerencias para mejorar los servicios. Además, para estar en contacto directo, te facilitamos el Directorio de oficinas en el Estado de Sonora.
2. Antiextorsión Sonora: Aplicación que tiene como objetivo la prevención de extorsiones telefónicas realizadas hacia los ciudadanos desde Telefonía Fija, Telefonía Móvil, Mensajería de Texto SMS y Mensajería WhatsApp, evitando el caer en la extorsión.
3. UNE Sonora: Monitorea las rutas de las unidades y obtén información de cada ruta.

4. FIDESON: Aplicación oficial de la Financiera para el Desarrollo Económico de Sonora (FIDESON) que permite llevar a cabo la Consulta el estado de tus solicitudes, Recibe notificaciones sobre próximos pagos, Consulta el estado de tu crédito, Simula nuevos créditos, Conoce nuestras ventanillas con precisión, Inicia tu registro como solicitante, Conoce y regístrate a nuestros eventos.

5. CITAPP SONORA: permitirá a los derechohabientes del Seguro Popular de México, agendar citas médicas en su centro de salud. Los centros de salud habilitados para este tipo de agendado son:

Centro avanzado de atención primaria a la salud, centro de salud urbano la floresta, centro de salud urbano Emiliano Zapata, centro de salud urbano lomas de madrid, centro de salud rural Miguel Alemán.

6. Desarrollo de la aplicación móvil de Recaudación Sonora, en el cual la Secretaría de Hacienda pone a disposición el sistema móvil de tesorería de impuestos y derechos, en el cual Gestiona y realiza el pago de tus impuestos, puedes realizar solicitudes de algunos de nuestros servicios sin necesidad de hacer filas y desde la comodidad de tu hogar, podrá consultar Revalidación vehicular, Renovación de licencias de conducir, Renovación de licencias de alcoholes y porteos, Multas administrativas, Entre otras. Así como realizar pagos en línea Registro civil; Actas de nacimiento, Actas de matrimonio, Actas de defunción, Derechos de vida silvestre, Pesca deportiva, Carta para licitaciones, Carta de no antecedentes penales, Protección Civil, Constancia de NO servidor público, entre otros.

7. Educapp: Aplicación móvil y web para administración de la clase (tareas, asistencia), consulta de calificaciones y mensajes a familias.

8. ORLI: Aplicación móvil para estudiantes con la oferta educativa de educación media superior y superior.

9. Sonora Protege: permite al usuario de la aplicación recibir notificaciones de situaciones de riesgo de la población del Estado de Sonora, a través de la Unidad Estatal de Protección Civil.

10. DECIDES Sonora: sistema de denuncia por medio de plataforma en línea y aplicativos móviles, operada por la Secretaría de la Contraloría General del Estado de Sonora, que les permite participar activamente y al instante en las tareas de control, vigilancia y evaluación

de la gestión pública del Estado, a fin de que ésta se desarrolle con legalidad, transparencia, rendición de cuentas y uso eficiente de los recursos.

11. Salud Sonora: Conoce las nociones más relevantes en el sector Salud en el estado de Sonora.

Desde el 2017 se empezó a trabajar en un nuevo sistema de Registro Estatal de Trámites y Servicios el cual tiene contemplado crear una herramienta de aplicativo móvil para la consulta de los trámites y servicios del estado el cual estará disponible para cualquier dispositivo móvil a partir del año 2019.

**Actividades relevantes de la Estrategia 11.6 Administrar los recursos de la Infraestructura Tecnológica manteniendo equipos de vanguardia que garanticen la operación de manera eficiente.**

#### **Centro Estatal de Datos.**

Durante el año 2018 se continuó con aprovisionamiento de servidores, donde se realizaron 12 aprovisionamientos de las diferentes dependencias de la APE (Secretaría de Economía, Contraloría, COESPO, Ejecutivo, SAGARHPA, Secretaría del Trabajo, SEDESSON, Secretaría de Gobierno, PROAES, entre otras), dando un total de 157 servidores hasta cierre de año, cumpliendo con los acuerdos de servicios, políticas y estándares de calidad que norman dicho servicio.

Se cuenta con Hardware y Software (antivirus, firewalls) como dispositivos de seguridad que brindan la protección y prevención de ataques, dando como resultado la seguridad de nuestra red informática.

Las actividades que se realizan para cumplir con disponibilidad 7X24/365 son el mantenimiento y actualización de servicios, los cuales se mencionan a continuación:

- **Monitoreo:** Todo servicio se encuentra en observación con el fin de asegurar una disponibilidad tecnológica, se cuenta con un sistema de monitoreo que informa inmediatamente alguna incidencia detectada.
- **Redundancia:** Para asegurar la conectividad de la nube de servidores se cuenta con tres proveedores de servicios de Internet.
- **Respaldos.** Se genera respaldos automáticos de los sistemas más relevantes y los que son solicitados por los usuarios de los mismos cada cierto periodo de tiempo. Al igual que dichos respaldos son validados para prevenir fallas.
- **Actualización de Infraestructura.** Se implementaron mejoras en base a un análisis detallado de la infraestructura generando como resultados un proyecto el cual se llevó a cabo en el 2018.
- **Licenciamiento.** La renovación de licenciamiento de software para obtener la mejor calidad de cada uno de los productos implementados.

Como se menciona en puntos anteriores se realizó la implementación de actualización de infraestructura de equipos de telecomunicaciones del centro de datos, dando como resultados la mejora de velocidad de servicios y acceso a portales.

### **Interoperabilidad en la APE.**

Se han interconectado sistemas de información para dar una fluidez a los datos, para obtener resultados más concisos y de fácil acceso. En el caso de la comunicación se ha realizado cambios de equipos de telecomunicaciones y su reconfiguración nos ha permitido la limpieza de canales de comunicación, obteniendo una conexión más ágil.

### **Actividades relevantes de la Estrategia 11.7 Desarrollar e implementar el Sistema Compranet Sonora para monitorear las contrataciones gubernamentales.**

Actualmente se ha trabajado en el desarrollo de funcionalidades para la revisión de los procedimientos, así como la verificación de la incorporación de documentos derivados de los actos de licitaciones públicas y simplificadas. Se ha creado el perfil de supervisión para los Órganos Internos de Control, con el objeto de proporcionar una herramienta de trabajo en el monitoreo del correcto proceso de las contrataciones gubernamentales.

### **Sistema Compranet-Sonora**



Se han incorporado mejoras en las opciones del menú de todos los procedimientos de contratación de los usuarios operadores del sistema, principalmente se agregaron datos que facilitaron las funcionalidades y se añadieron validaciones de fechas y anexos específicos que marca la normatividad, con el objeto de ser una guía para el correcto uso de la plataforma, así como para evitar errores por olvido u omisión en la captura de datos

### **Actividades relevantes de la Estrategia 11.11 Diseñar e implementar plataformas tecnológicas para facilitar la gestión administrativa.**

Al 2018 se ha llevado a cabo la gestión y el desarrollo para implementar nuevas plataformas que facilitarían los procesos en diferentes instancias siendo estas las siguientes: Portal para la Comisión Permanente de Contralores Estado – Federación (CPCEF), Micro sitio Compranet Sonora, Formulario para el registro de participantes a la XXIV Asamblea Ordinaria LA RED de Radiodifusoras y Televisoras Educativas y Culturales de México A.C., Segunda etapa del Sistema de Administración de Recursos Humanos (SARH), Primera etapa del Sistema Compranet Sonora, Micro sitio Constancias de No Inhabilitación, Portal de la Desaladora Sonora, Portal de la Comisión de Fomento al Turismo, Visor de Control de Acuerdos del Sistema de Gestión Documental, Micrositio del Sistema de Denuncias Ciudadanas del Estado de Sonora (DECIDES), Portal para la difusión del manual de calidad, Portal del segundo informe de Gobierno, Portal Reunión de las Comisiones Sonora-Arizona y Arizona-México 2017, Portal de Cine del Instituto Sonorense de Cultura, Sistema Directorio de la Administración Pública, Portal transparencia nueva estructura, Portal CODESON, Portal Comisión Sonora Arizona, Micro sitio OFECI, Micro sitio Transparencia en corto, Sistema Indicadores de Procedimiento, Micrositio Premio Nacional Contraloría Social, Portal del Observatorio de Participación Política de las Mujeres en Sonora, Portal de la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción, Rediseño del Portal del Instituto Sonorense de las Mujeres, Portal de la Defensoría Pública, Sistema Comisiones transparentes, Micrositio OFECI Reunión Anual de las Comisiones Sonora-Arizona y Arizona- México, Portal del tercer Informe de Gobierno, Portal Compras transparentes, Portal Comisiones transparentes, Micrositio Comité de Integridad, Micrositio LICITANET Sonora, Sistema LICITANET Sonora, Portal OFECI pago en Línea, Sistema CEDEMUN, Sistema de Indicadores de Procedimiento (SIP) - etapa 2, Sistema Declaranet Sonora etapa 2.

En otras instancias los sistemas implementados son:

Secretaría de Educación y Cultura: Jornada de formación, Alerta Temprana, Toma de posesión, Vales para uniformes escolares.

Secretaría de Gobierno: Módulo de Elaboración de Reportes y Consulta de Publicaciones, Sistema de Control y Custodia de Nombramientos, SIT Sonora (Sistema de Información Telefónica), Actas en Línea.

Secretaria de Hacienda:

ICRESON: Sistema de Telecomunicaciones, Sistema registral, Recepción de pagos en línea de los trámites registrales.

Dirección General del Sistema de Información Financiera: Proyecto de actualización de Sistema de Facturación Electrónica Ver. 3.3, Nuevo Portal de la Secretaría de Hacienda, Implementación de nuevos estímulos e incentivos del impuesto de nómina derivado de la Ley de Ingresos 2017, Implementación de recepción de pagos en comercios participantes (OXXO, Abarrey, Benavides, Super del Norte, Telecom), Implementación de Pagos en Línea para servicios ICRESON y Fusionado de Vehicular.

Secretaría de Salud: Sistema de Recuperación Financiera.

ISSSTESON: Integración en Sistema de Citas, Sistemas de estados de cuenta, Evita ISSSTESON 'dar vueltas' a adultos mayores por supervivencia, Sistema de almacenamiento.

Implementación de la firma electrónica.

Se ha llevado a cabo la implementación de firma electrónica avanzada, en diferentes trámites como lo son actas de nacimiento, defunción y matrimonio, constancias de no inhabilitación, entrega de certificado de primaria y secundaria y reposición de certificados de primaria y secundaria, así como en el programa Sonora Patrimonio Seguro del Instituto Catastral y Registral del Estado de Sonora haciendo más ágil la expedición de dichos documentos.

Proceso de pago, expedición y entrega de la Constancia de No Inhabilitación.

Se desarrolló el proceso de pago en línea para el trámite de Constancias de No Inhabilitación; mismo que se encuentra publicado en:

<http://contraloria.sonora.gob.mx/gubernamental/constancias-de-no-inhabilitacion/solicite-su-constancia.html>

## **Indicadores Resultados 2017**

### **Reto 1.**

**2. Adoptar una cultura en materia de control preventivo para impulsar la transparencia y el uso correcto de los recursos públicos.**

- **Porcentaje de la población de 18 años y más que percibe la corrupción como uno de los principales temas que generan mayor preocupación.**
- **Tasa de corrupción en trámites.**

**3. Posicionar al Estado a la vanguardia en el tema de gobierno abierto, transparencia y rendición de cuentas.**

- **Procedimientos con motivo de responsabilidad administrativa contra servidores públicos**
- **Expedientes estatales reclasificados.**
- **Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública atendidos favorablemente en relación al total**

**4. Fortalecer las funciones de fiscalización, verificación, control y evaluación del ejercicio del gasto en la Administración Pública Estatal.**

- **Porcentaje de observaciones al Poder Ejecutivo en la cuenta pública Estatal sin solventar**
- **Monto financiero observado por auditoría realizada por la ASF**

### **Reto 4**

**8. Promover la participación ciudadana y la transparencia en la gestión de recursos públicos con lenguaje ciudadano.**

- **Calidad institucional y eficiencia pública.**

## **Reto 6**

**11. Modernizar a las dependencias y entidades de la administración pública estatal, adoptando esquemas administrativos innovadores, así como uso y gestión de las tecnologías de información.**

- **Satisfacción de los usuarios de los servicios digitales del gobierno del estado**
- **Porcentaje de trámites en línea**

## **Siglas y abreviaturas.**

**DECIDES: Sistema de Denuncias Ciudadanas del Estado de Sonora.**

**ASF: Auditoría Superior de la Federación.**

**ISAF: Instituto Superior de Auditoría y Fiscalización.**

**APE: Administración Pública Estatal.**

**SICAD: Sistema de Integración y Control de Documentos Administrativos.**

**ISTAI: Instituto de Transparencia Informativa.**

**Derechos ARCO: son derechos en materia de protección en datos personales (Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición)**

**SFP: Secretaría de la Función Pública.**

**OIC: Órgano Interno de Control.**

**SIR: Sistema de Información de Recursos Gubernamentales.**

**EMA: Entidad Mexicana de Acreditación.**

**RETS: Registro Estatal de Trámites y Servicios.**

**SNA: Sistema Nacional Anticorrupción.**

**SNF: Sistema Nacional de Fiscalización.**

**Anexo. Fichas de los indicadores.**

| CÉDULA DE INDICADOR ES          |  |                         |      |
|---------------------------------|--|-------------------------|------|
| <b>UNIDAD RESPONSABLE</b>       | SCG  | <b>UNIDAD EJECUTORA</b> |      |
| <b>OBJETIVO</b>                 | 1. Mejorar la confianza ciudadana en el quehacer gubernamental a través de un ejercicio transparente del gasto público.  |                         |      |
| CARACTERÍSTICAS                 |  |                         |      |
| <b>INDICADOR :</b>              | Tasa de corrupción en trámites   |                         |      |
| <b>OBJETIVO DEL INDICADOR :</b> | Identificar los trámites en los cuales se presentan la mayor cantidad de actos de corrupción   |                         |      |
| <b>DESCRIPCIÓN GENERAL:</b>     | Indicador que ayuda al análisis del problema de la corrupción.   |                         |      |
| <b>MÉTODO DE CÁLCULO:</b>       | (Usuarios que experimentaron algún acto de corrupción en al menos uno de los trámites que realizaron/Población de 18 años y más y que tuvo contacto con algún servidor público) x 100 000 habitantes |                         |      |
| <b>SENTIDO DEL INDICADOR :</b>  | Descendente  |                         |      |
| <b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN:</b>  | Anual  |                         |      |
| <b>FUENTE:</b>                  | INEGI, ENCIG   | <b>UNIDAD</b>           | Tasa |
| <b>REFERENCIA ADICIONAL:</b>    |  |                         |      |

| LÍNEA BASE 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | META 2021 |
|-----------------|------|------|------|------|------|-----------|
| 14,097          |      |      |      |      |      | 11,000    |

La Secretaría de la Contraloría General no cuenta con los datos de estos indicadores, ya que INEGI no ha actualizado esta información.

| CÉDULA DE INDICADORES                           |  |                  |  |
|---|--|------------------|--|
| UNIDAD RESPONSABLE                              | Secretaría de la Contraloría General   | UNIDAD EJECUTORA |  |
| OBJETIVO SECTORIAL, INSTITUCIONAL O TRANSVERSAL | 2. Adopta una cultura en materia de control preventivo para impulsar la transparencia y el uso correcto de los recursos públicos.      |                  |  |
| CARACTERÍSTICAS                                 |  |                  |  |
| INDICADOR:                                      | Porcentaje de la población de 18 años y más que percibe la corrupción como uno de los principales temas que generan mayor preocupación |                  |  |
| OBJETIVO DEL INDICADOR:                         | Medir la percepción de la corrupción en la población mayor de 18 años  |                  |  |
| DESCRIPCIÓN GENERAL:                            | Muestra la importancia del tema de la corrupción entre los temas de mayor preocupación en la población del estado de Sonora.           |                  |  |



|                                |  |                  |             |             |             |                  |
|--------------------------------|--|------------------|-------------|-------------|-------------|------------------|
| <b>MÉTODO DE CÁLCULO:</b>      | (Población de 18 años y más que percibe el tema de la corrupción como uno de los principales temas de preocupación / Población de 18 años y más) x 100 |                  |             |             |             |                  |
| <b>SENTIDO DEL INDICADOR:</b>  | Descendente  |                  |             |             |             |                  |
| <b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN:</b> | Anual  |                  |             |             |             |                  |
| <b>FUENTE:</b>                 | INEGI,<br>ENVIPE   | <b>UNIDAD DE</b> | Porcentaje  |             |             |                  |
| <b>REFERENCIA ADICIONAL:</b>   |  |                  |             |             |             |                  |
| <b>LÍNEA BASE 2015</b>         | <b>2016</b>  | <b>2017</b>      | <b>2018</b> | <b>2019</b> | <b>2020</b> | <b>META 2021</b> |
| 33.6%                          |  |                  |             |             |             | 23%              |

La Secretaría de la Contraloría General no cuenta con los datos de estos indicadores, ya que INEGI no ha actualizado esta información.

| <b>C ÉDULA DE INDIC ADOR ES</b>                        |   |                         |   |
|--|---|-------------------------|---|
| <b>UNIDAD RESPONSABLE</b>                              | Secretaría de la Contraloría General  | <b>UNIDAD EJECUTORA</b> | Coordinación Ejecutiva de Sustanciación y Resolución de Responsabilidades y Situación Patrimonial |
| <b>OBJETIVO SECTORIAL, INSTITUCIONAL O RESPONSABIL</b> | 3. Posicionar al Estado a la vanguardia en el tema de gobierno abierto, transparencia y rendición de cuentas.   |                         |   |
| <b>C AR AC TER ÍSTIC AS</b>                            |   |                         |   |
| <b>INDIC ADOR :</b>                                    | Procedimientos administrativos terminados contra servidores públicos  |                         |   |
| <b>OBJETIVO DEL INDIC ADOR :</b>                       | Determinar el número de procedimientos a servidores públicos terminados en relación al número de procedimientos administrativos iniciados.  |                         |   |
| <b>DESC R ICIÓN GENERAL:</b>                           | Mide la proporción de procedimientos administrativos contra servidores públicos estatales que fueron terminados   |                         |   |
| <b>M ÉTODO DE CÁLCULO:</b>                             | $(\text{Número de procedimientos administrativos contra servidores públicos de la APE terminados} / \text{Número total de procedimientos administrativos iniciados contra servidores públicos de la APE}) \times 100$ |                         |   |
| <b>SENTIDO DEL INDIC ADOR :</b>                        | Ascendente  |                         |   |

|   |   |                                   |             |             |             |   |
|---|---|-----------------------------------|-------------|-------------|-------------|---|
| <b>FR ECUENCIA<br/>DE M EDIC<br/>IÓN:</b> | Anual   |                                   |             |             |             |   |
| <b>FUENTE:</b>                            | Secretaría<br>de la<br>Contraloría<br>General | <b>UNIDAD<br/>DE M<br/>EDIDA:</b> | Porcentaje  |             |             |   |
| <b>R EFER ENC<br/>IA ADIC<br/>IONAL:</b>  |   |                                   |             |             |             |   |
| <b>LÍNEA B ASE<br/>2015</b>               | <b>2016</b>                                   | <b>2017</b>                       | <b>2018</b> | <b>2019</b> | <b>2020</b> | <b>M ETA 2021</b>   |
| <b>Resultado</b>                          |   |                                   | 480         |             |             | Terminar el<br>100% de los<br>procedimient<br>os<br>iniciados |

| C ÉDULA DE INDIC ADOR ES                               |   |                          |  |
|--|---|--------------------------|--|
| <b>UNIDAD RESPONSABLE</b>                              | Secretaría de la Contraloría General  | <b>UNIDAD EJECUTOR A</b> |  |
| <b>OBJETIVO SECTORIAL, INSTITUCIONAL O TRANSVERSAL</b> | 3. Posicionar al Estado a la vanguardia en el tema de gobierno abierto, transparencia y rendición de cuentas.   |                          |  |
| CARACTERÍSTICAS  |   |                          |  |
| <b>INDICADOR:</b>                                      | Expedientes estatales reclasificados  |                          |  |
| <b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>                         | Observar el porcentaje de los expedientes que han sido reclasificados después de haber cumplido el periodo de reserva   |                          |  |
| <b>DESCRIPCIÓN GENERAL:</b>                            | Mide la proporción de expedientes estatales que, habiendo cumplido su periodo de reserva, son reclasificados  |                          |  |
| <b>MÉTODO DE CÁLCULO:</b>                              | (Número de expedientes estatales reservados que han sido reclasificados al término del periodo legalmente establecido / Número total de expedientes estatales reservados que cumplieron el término del periodo legalmente |                          |  |
| <b>SENTIDO DEL INDICADOR:</b>                          | Descendente   |                          |  |

|                                |                                      |                          |             |             |             |   |
|--------------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-------------|-------------|-------------|---|
| <b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN:</b> | Anual                                |                          |             |             |             |   |
| <b>FUENTE:</b>                 | Secretaría de la Contraloría General | <b>UNIDAD DE MEDIDA:</b> | Porcentaje  |             |             |   |
| <b>REFERENCIA ADICIONAL:</b>   |                                      |                          |             |             |             |   |
| <b>LÍNEA BASE 2015</b>         | <b>2016</b>                          | <b>2017</b>              | <b>2018</b> | <b>2019</b> | <b>2020</b> | <b>META 2021</b>                        |
| Resultado del año 2016         |                                      |                          |             |             |             | Reclasificar el 100% de los expedientes |