Zihuateutla

GOBIERNO MUNICIPAL 2021-2024

¡Transformación que avanza!

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACION (PAE) DEL MUNICIPIO DE ZIHUATEUTLA, PUEBLA

Zihuateutla
GOBIERNO MUNICIPAL 2021-2024
¡Transformación que avanza!

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACION DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL 2021-2024

CLAVE: MZP2124/MP/CM/01

A U T O R I Z A C I O N E S

C. KARLA EDITH GÓMEZ GARNICA	C. YAHAIRA IVETTE JIMENEZ JUAREZ	C. MIGUEL ÁNGEL MORALES MORALES
CONTRALOR MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO **ELABORA**	SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO **REVISA**	PRESIDENTE MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO **AUTORIZA**

ELABORADO AL 28 DE FEBRERO DE DOS MIL VEINTIDOS CON FUNDAMENTO EN LOS ARTICULOS: 169 FRACCIÓN VII Y IX DE LA LEY ORGANICA MUNICIPAL DEL MUNICIPIO DE ZIHUATEUTLA.

Contenido

INTRODUCCION 4
MARCO JURIDICO 4
LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL Y SUS NORMAS DE APLICACIÓN ... 5
CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES 5
Artículo 1. Objetivos 5
Artículo 2. Obligatoriedad. 5
Artículo 3. Interpretación administrativa. 5
Artículo 4. Definiciones 5
CAPÍTULO II COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL 7
Artículo 5. Sistema de Control Interno Institucional. 7
Artículo 6. Documentación de Control Interno. 8
Artículo 7. Elementos de Control Interno. 8
CAPÍTULO III DISPOSICIONES GENERALES 12
Artículo 8. Periodicidad. 12
Artículo 9. Interpretación de los Lineamientos. 13
Artículo 10. Revisión de Lineamientos. 13
Artículo 11. Transitorios. 13

Zihuateutla
GOBIERNO MUNICIPAL 2021-2024
¡Transformación que avanza!

INTRODUCCION

Uno de los rubros más importantes del desarrollo de las organizaciones públicas es el que corresponde al control interno, especialmente en estos tiempos en que se reconoce la necesidad de fortalecer las instituciones para contrarrestar el problema de corrupción que tanto lacera a la sociedad mexicana, así como se tiene que emplear de forma intensiva el conocimiento para la creación de valor público.

El control interno es tradicionalmente entendido como un mecanismo para reducir y domesticar riesgos, para asegurar que las organizaciones logren el cumplimiento de sus objetivos ante un conjunto de condiciones adversas o potencialmente negativas.
Por lo anterior, se precisa que este documento se basa en el Marco Integrado de Control Interno (MICI) de la Auditoría Superior de la Federación, para lograr que el Control Interno Institucional en el Gobierno Municipal aporte los elementos para el cumplimiento de objetivos institucionales de operación, información y cumplimiento.

Bajo el lema "Transformación que Avanza" la Administración municipal 2021-2024, busca generar un alto grado de cercanía y confianza al Identificar áreas de oportunidad que permitan una mejora continua en la gestión municipal, para ofrecer mejores servicios a la ciudadanía contribuyendo así al cumplimiento de los objetivos institucionales contenidos en el Plan Municipal de Desarrollo del H. Ayuntamiento de Zihuateutla.

Este documento será aplicable para todas las unidades administrativas del H. Ayuntamiento, mismas que serán evaluadas buscando siempre identificar los aspectos susceptibles de mejora de acuerdo con los hallazgos de cada evaluación.

MARCO JURIDICO

Con fundamento en lo dispuesto por los Artículos 105 fracción III de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla; 6 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; 169 fracciones I, VII y IX de la Ley Orgánica Municipal; 9, fracción I, del Reglamento Interno de la Contraloría Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Zihuateutla, Puebla, y con el propósito de establecer las evaluaciones que realizaran durante el presente ejercicio fiscal, se expiden los presentes:

LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL Y SUS NORMAS DE APLICACIÓN

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objetivos.

- Determinar los Lineamientos de Control Interno, así como las Normas de aplicación observables por el Órgano Interno de Control de la Administración Pública Municipal, con los que se implementarán los instrumentos de control interno que coadyuven en el cumplimiento de las leyes y disposiciones en la materia y, así, reduzcan los riesgos que impidan alcanzar los objetivos y metas fijados en este sentido.
- Consolidar el Sistema de Control Interno Institucional (Ambiente de Control).
- Fortalecer el Sistema de Evaluación del Desempeño Municipal.
- Identificar la posible comisión de Actos de Corrupción.

Artículo 2. Obligatoriedad.

Estos lineamientos son de carácter obligatorio para todas las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal del H. Ayuntamiento de Zihuateutla Puebla.

Artículo 3. Interpretación administrativa.

El Órgano Interno de Control está facultado para interpretar estos lineamientos. Para tal efecto, podrá emitir normas complementarias o modificatorias, cuando lo considere necesario.

Artículo 4. Definiciones.

Para efectos de los presentes Lineamientos se deberá entender por:

Acciones correctivas: aquellas determinadas e implantadas para fortalecer el Sistema de Control Interno Institucional, mediante la aplicación de procesos cuya finalidad sea identificar, corregir o subsanar omisiones o desviaciones que puedan obstaculizar el cumplimiento de objetivos y metas.

Acciones de mejora: aquellas determinadas para implementar y fortalecer el Sistema de Control Interno Institucional, mediante la aplicación de acciones preventivas y de detección a fin de administrar o eliminar los riesgos que pueden obstaculizar el cumplimiento de objetivos y metas.

Actividades de Control: las políticas y procedimientos encaminados a asegurar que se cumplan las directrices establecidas por los Titulares de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal, sobre las medidas para afrontar los posibles riesgos que pongan en peligro la consecución de objetivos.

Administración de riesgos: proceso realizado por la Dependencia o Entidad que, tiene como propósito identificar los riesgos a que están expuestas, en el desarrollo de sus actividades y analizar los distintos factores que pueden provocarlos, con la finalidad de establecer las estrategias que permitan administrarlos y, por tanto, contribuir al logro de los objetivos y metas de una manera razonable.

Análisis FODA: herramienta para realizar una evaluación de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, que en su conjunto diagnostican la situación interna y externa de una Dependencia o Entidad.

Análisis de riesgo: revisión de procesos y resultados para la identificación de posibles riesgos en el que la información se clasifica e interpreta con criterio de probabilidad (recurrente, probable, posible, inusual, remota) que determina el grado de ejecución de la Dependencia o Entidad para actuar y reducir la vulnerabilidad.

Contraloría: A la Contraloría Municipal.

Controles: mecanismos, acciones y prácticas de supervisión o evaluación y que permite identificar, evitar, reducir, asumir, transferir y en su caso, corregir con oportunidad los riesgos o condiciones que limiten, impidan o hagan ineficiente el logro de los objetivos y metas.

Evaluación: Análisis sistemático y objetivo de un proyecto, programa o política en curso o concluido, implementado por las Dependencias y Entidades de la Administración Municipal, con el fin de determinar la pertinencia y el logro de sus objetivos y metas, así como su eficiencia, eficacia, calidad, resultados, impacto y sostenibilidad, aportando información fidedigna y útil sobre los resultados obtenidos que permitan mejorar la toma de decisiones.

Hallazgos: Son las causas o motivos detectados en el proceso de evaluación que influyeron en el incumplimiento de la meta programada y que de alguna manera reflejan un área de oportunidad a mejorar.

Queja: expresión de la insatisfacción que el usuario realice sobre los defectos de funcionamiento, estructura, recursos, organización, trato, desatención, tardanza o cualquier

otra imperfección derivada de la prestación del servicio. Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente, ni condicionarán, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos interesados en el mismo.

Riesgo: evento o acción adversa con impacto negativo que afecta el logro de los objetivos y metas.

Riesgo de Corrupción: práctica consistente en la utilización de las funciones y medios de aquellas en provecho, económico o de otra índole, de sus gestores (desvío de recursos, tráfico de influencias, conflicto de intereses, entre otros).

Sugerencia: toda aquella propuesta que tenga por finalidad promover la mejora de la calidad mediante la aportación de ideas o iniciativas para perfeccionar el funcionamiento de la organización en los ámbitos de la docencia, la investigación, la transferencia del conocimiento, la innovación, la extensión universitaria, las infraestructuras, los servicios y la gestión administrativas.

Trabajo de administración: Al conjunto de actividades para el acopio, organización y análisis de información concentrada en registros, bases de datos, documentación pública, incluyendo la información que proporcione el sujeto evaluado responsable de los programas sujetos a evaluación.

Unidades Administrativas: las direcciones, departamentos, coordinaciones, unidades y demás áreas que integran el H. Ayuntamiento de Zihuateutla.

Valoración de riesgo: jerarquización de las amenazas o factores adversos, dando prioridad a las que presentan una mayor exposición negativa para el estado del Control Interno Institucional. Toda referencia en los presentes Lineamientos, incluyendo los cargos y puestos, al género masculino lo es también para el género femenino.

CAPÍTULO II COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL

Artículo 5. Sistema de Control Interno Institucional.

El Órgano Interno deberá establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Control Interno Institucional y mejorar continuamente su eficacia conforme a los requisitos establecidos en estos lineamientos. Para tal efecto, deberá determinar los procesos, mecanismos y elementos necesarios para el funcionamiento e implementación del Sistema de Control Interno Institucional, así como los criterios y métodos necesarios para asegurarse que tanto la operación como el control de sus procesos de gestión sean eficaces.

Artículo 6. Documentación de Control Interno.

El grado y naturaleza de la documentación y formalización varían según el alcance y complejidad de los procesos sustantivos y de apoyo, sin embargo, los directores y jefes de departamento o sus equivalentes deben generar, al menos, los siguientes documentos:
I. Manuales de organización de las unidades administrativas, en los que se describen las funciones específicas de cada cargo o puesto de trabajo a partir de la estructura organizativa y funciones, incluyendo las que se refieren al control interno.
II. Manuales de procedimientos de las unidades administrativas, en los que se describen las actividades que deben seguirse en la realización de sus funciones y se incluirán los formatos que les sean aplicables con su instructivo de llenado.
III. Los resultados de las evaluaciones internas y las auditorías de control interno, documentados y formalizados, para identificar problemas, debilidades o áreas de oportunidad en el control interno.
IV. Las acciones correctivas derivadas de las evaluaciones, para la resolución de las deficiencias identificadas.

Artículo 7. Elementos de Control Interno.

Evaluaciones 360^0

Las evaluaciones 360, también llamadas evaluaciones de feedback de varios evaluadores o de varias fuentes, son un mecanismo para recolectar feedback sobre el desempeño de un empleado.

A través de este proceso, se obtienen las opiniones de distintos evaluadores, como compañeros, gerentes y subordinados, además de una autoevaluación.

La evaluación 360 permite al personal recibir opiniones confidenciales y anónimas de las personas que trabajan con ellos; entre las mayores ventajas se encuentran:

- El modelo 360 grados **evita sesgos** porque obtiene la información de múltiples fuentes, es decir, de varias personas con diferente responsabilidad, relación con el evaluado y rol en la empresa.

- El formato de evaluación 360 **es más objetivo**, porque evalúa diferentes competencias de distinta manera. Por ejemplo, el trato con el cliente lo valorará mejor un cliente que un compañero. Con los beneficios que eso implica.
- La evaluación 360 grados fomenta **la formación de equipos de trabajo** más completos y cohesionados.
- Otra de las virtudes de la herramienta 360 grados es que permite **recopilar una ingente cantidad de información** de cada miembro del equipo clave en el proceso.
- Permite evaluar las competencias clave del puesto y las f**ortalezas y debilidades del empleado.**
- Mejora la equidad y garantiza que los procesos de **promoción interna** sean justos.
- Asimismo, y puesto que obtiene esa información de fuentes muy variadas, la evaluación 360 grados fomenta la comunicación horizontal e **involucra a diferentes Unidades Administrativas**.

PASOS DE LA EVALUACION

Preparación: se define cada paso a seguir, así como los tiempos que tomará el proceso de ejecución de la evaluación. Se debe analizar las competencias laborales a evaluar, que se establecieron: **Organización, Calidad de Trabajo, Relaciones Interpersonales, Iniciativa, Trabajo en equipo y Orientación de Resultados.**

Sensibilización: el objetivo de esta etapa es lograr que evaluados y evaluadores comprendan los beneficios de la evaluación, así como su impacto organizacional. Es importante reducir la tensión emocional del evaluado ocasionada por ser observado y evidenciado. Omitir esta etapa probablemente llevará a que la evaluación de 360 grados no tenga los resultados deseados.

Proceso de evaluación: es la etapa en que a los evaluadores se les envían los formatos de evaluación para que puedan dar una retroalimentación objetiva de acuerdo al rol que desempeñan con relación al evaluado.

Recolección de datos: conforme los evaluadores van haciendo sus evaluaciones, estas son recolectadas para su posterior procesamiento. Se requiere de un monitoreo del avance registrado por cada evaluador, poniendo especial atención si hay algún retraso o si se presenta alguna anomalía.

Reporteo: es la parte del proceso en que la información se recolecta, se sintetiza y se acomoda para que a partir de ella se pueda obtener información estadística de tendencias y resultados de cada evaluado; para ello al finalizar se concentran los resultados en un documento PDF para su resguardo

Retroalimentación: esta etapa requiere de un enfoque positivo al evaluado, que le ayude a crecer tanto en lo profesional como en lo personal. Se espera asimismo una reacción positiva y comprometida por parte del evaluado, para ello se establece en el Programa Anual de Capacitaciones para los Servidores Públicos del H Ayuntamiento de Zihuateutla, los Diplomados y/o capacitaciones que refuerzan las competencias con menor calificación.

Planes de desarrollo: luego de la evaluación y retroalimentación se debe elaborar planes de crecimiento para cada evaluado, mediante procesos de mejora que permitan desarrollar las oportunidades detectadas en la retroalimentación. Es preciso actuar sobre cuatro elementos donde pueden detectarse las deficiencias: conocimientos, actitudes, habilidades y valores.

Autoevaluación

La autoevaluación es la evaluación que se hace el empleado a él mismo, responde a preguntas sobre cómo cree que ha rendido, cómo cree que puede mejorar, qué ha supuesto un problema durante los últimos meses, etc.

Esta parte es importante, aunque a menudo olvidada por lo subjetiva que puede llegar a ser como para sacar conclusiones útiles. Sin embargo, es la única con la que puedes llegar a conocer el contexto y el momento vital en el que se encuentra la persona, que en la mayoría de los casos , es por ello que se hace parte de las Evaluaciones 360^0.

Encuestas de Satisfacción

Herramienta establecida por el Órgano de Control Interno para identificar posibles actos de corrupción como remuneraciones, adquisiciones, en el ejercicio de sus funciones a cambio de la obtención de algún servicio, Administración y/o ejercicio de fondos federales, así como medir la calidad del servicio otorgado al ciudadano en general.

Zihuateutla
GOBIERNO MUNICIPAL 2021-2024

Satisfacción de Servicios Del H. Ayuntamiento de Zihuateutla

Septiembre 2022

Objetivo: Conocer la opinión de los ciudadanos en general, de los servicios prestados por los Servidores Públicos y poder dar pronta respuesta sus comentarios.

*Obligatorio

1.- nombre del servidor público que le atendió?

2.- ¿el servicio que recibió por parte del personal que le atendió fue?

- muy bueno
- bueno
- regular
- malo
- muy malo

3.- ¿el servidor público que le atendió le solicitó algún pago por el servicio que le ofreció?

- ☐ sí
- ☐ no

4.- ¿el trámite realizado fue de manera rápida?

- ☐ sí
- ☐ no

5.- ¿qué área visito para realizar su trámite? *

- ☐ presidencia
- ☐ secretaria general
- ☐ tesorería
- ☐ impuesto predial
- ☐ registro civil
- ☐ contraloría
- ☐ transparencia
- ☐ juzgado

6.- ¿tuvo necesidad de realizar una consulta vía telefónica?

- ☐ sí
- ☐ no

7.- si usted tiene algún comentario adicional favor de utilizar el siguiente espacio*

¡muchas gracias por su colaboración!

_____

NOMBRE Y FIRMA

Av. Venustiano Carranza No. 33, Col. Centro, Zihuateutla, Puebla. Tel: 764 763 50 95 C.P. 73241

¡Transformación que avanza!

Buzón Físico de Quejas y Sugerencias físico y digital

El H. Ayuntamiento de Zihuateutla, queriendo establecer vías de comunicación eficaces que conecten los servicios municipales con los ciudadanos usuarios del municipio. Las Quejas o Sugerencias tendrán como finalidad la mejora de la eficacia, eficiencia y calidad de las actividades del Ayuntamiento e incrementar la satisfacción del Ciudadano Municipal.

CAPÍTULO III DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 8. Periodicidad.

El Órgano Interno de Control en el ámbito de su competencia y coordinación, notificara por medio de oficio a las unidades Administrativas la notificación de las evaluaciones de desempeño, así como de las evaluaciones adicionales que se establezcan.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
AUDITORIAS INTERNAS												
ENCUESTAS DE SATISFACCION												
EVALUACIONES 360*												
REVISION DE BUZON DE QUEJAS Y SUGERENCIAS												

Artículo 9. Interpretación de los Lineamientos.

Corresponde al Órgano Interno de Control interpretar para efectos administrativos el contenido de los presentes lineamientos, así como brindar asesoría a las Unidades Administrativas en el proceso de aplicación de los mismos.

Artículo 10. Revisión de Lineamientos.

Los presentes lineamientos, deberán revisarse cuando menos una vez por año, por el Órgano Interno de Control, para efectos de Actualización.

Artículo 11. Transitorios.

Transitorios Único.

Los presentes Lineamientos entrarán en vigor a partir del día quince de octubre dos mil veintiuno.

Zihuateutla
GOBIERNO MUNICIPAL 2021-2024
¡Transformación que avanza!