

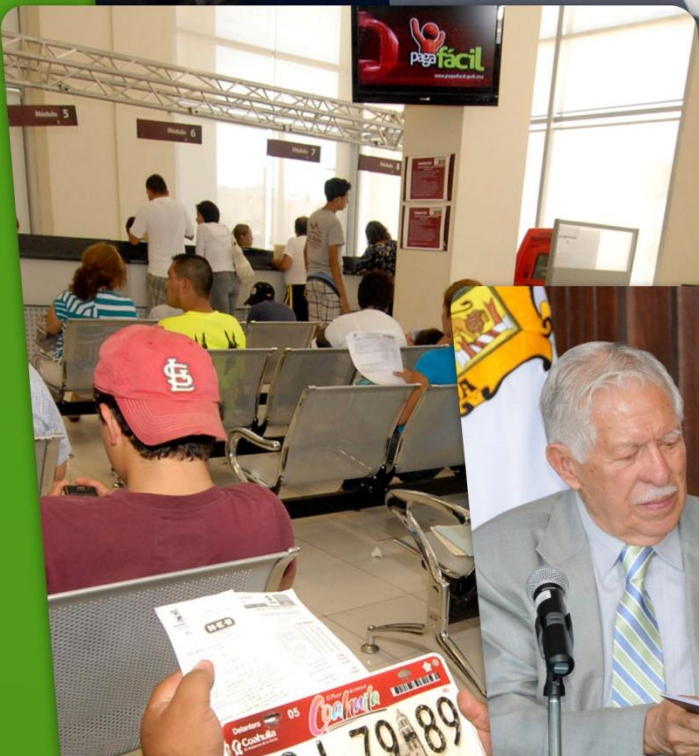


Gobierno de  
**Coahuila**

Una nueva forma de **Gobernar**



Programa Estatal de,  
**MODERNIZACIÓN  
ADMINISTRATIVA,  
FISCALIZACIÓN  
Y RENDICIÓN DE  
CUENTAS**  
2011 • 2017  
Coahuila de Zaragoza







**Rubén Moreira Valdez**

**Gobernador Constitucional del Gobierno del Estado  
de Coahuila de Zaragoza**

**Jorge Eduardo Verástegui Saucedo**

**Secretario de Fiscalización y Rendición de Cuentas**

**Ma. Pilar Elizabeth Pérez Valdés**

**Subsecretaria de Auditoría Gubernamental y  
Desarrollo Administrativo**

**Carlos Eduardo Cabello Gutiérrez**

**Subsecretaria de Auditoria de Obra Pública y  
Programas Sociales**



*Programa Estatal de Modernización Administrativa,  
Fiscalización y Rendición de Cuentas 2011-2017  
Gobierno del Estado de Coahuila De Zaragoza  
Secretaría de Fiscalización y Rendición de Cuentas*

*Saltillo, Coahuila, México*

*Septiembre 2012*



## INDICE

Presentación.....	6
Marco Jurídico.....	8
1. Diagnóstico.....	9
2. Visión, Misión y Objetivo General.....	11
3. Objetivos Estratégicos	
3.1 Auditorías Administrativas.....	12
3.2 Auditorías de Obras y Programas Sociales.....	13
3.3 Administración Eficiente y Ordenada.....	14
3.4 Innovación Gubernamental.....	16
3.5 Recursos Humanos Profesionales y Comprometidos...	18
3.6 Gobierno Transparente.....	19
4. Seguimiento.....	21

## PRESENTACIÓN

La modernización, la transparencia y la rendición de cuentas, no deben de verse como una moda, son una realidad que debe de enfrentarse con objetividad y soluciones acordes a lo que la sociedad exige. La transparencia y la rendición de cuentas no son sinónimas ni equivalentes, pero están íntimamente relacionadas, dejando en claro que la transparencia es un elemento vital para lograr la rendición de cuentas.

Un Estado que cuida el desarrollo sustentable de sus gobernados debe apoyarse en adecuados mecanismos de fiscalización de los recursos públicos que se convierten en elementos esenciales para dar credibilidad a la ciudadanía que cada día demanda el uso transparente de los recursos provenientes del pago de sus impuestos. Una Administración Pública moderna, transparente y rendidora de cuentas no solo es un fin sino un medio para llevar a la gente los beneficios del desarrollo.

Por esta razón, el Gobierno del Estado, plasma dentro del Plan Estatal de Desarrollo la visión de establecer un Nuevo Gobierno. Esto se logrará mediante la creación de un gobierno comprometido con la profesionalización del servicio público, administrando de forma eficiente y austera los recursos asignados para su funcionamiento y cumpliendo con las normativas que le competen.

Hoy los ciudadanos de Coahuila demandan mejorar sustancialmente la coordinación entre las diversas secretarías y organismos públicos estatales con el propósito de que se agilicen las decisiones en favor de los gobernados y la relación intersecretarial abone en el intercambio de mejores prácticas y experiencias como en la modernización de los procesos realizados. Piden implementar sistemas administrativos homogéneos que permitan la fluidez de la información para la toma de decisiones y homologuen los trámites para beneficio del ciudadano.

Además solicitan mecanismos de evaluación y de seguimiento para que a través de indicadores de gestión muestren el avance significativo de cada uno de los objetivos y metas planteadas. En resumen todas las acciones de Gobierno deben de conducir a transformar la administración pública en una organización moderna, eficiente, eficaz, ordenada y transparente con una cultura de atención social y servicios de calidad dentro de un marco de legalidad y respeto.

Hoy Coahuila necesita actualizar y modernizar las leyes que le brinden al ciudadano confianza en las instituciones, y transparencia en el actuar, estableciendo normas de comportamiento de los servidores públicos que sirvan de guía para fomentar el compromiso personal; rendir reportes financieros confiables y a la vista de todos que ayuden a desarrollar la credibilidad en el manejo de las finanzas y el cumplimiento en

la rendición de cuentas, así como calendarizar un programa de auditorías que permita identificar las áreas de oportunidad y detectar a tiempo las observaciones a solventar y las recomendaciones a seguir; crear canales de comunicación electrónicos y cibernéticos con los ciudadanos para fomentar un vínculo bidireccional para que pueden expresar sus opiniones y quejas en forma abierta.

La participación ciudadana es fundamental, este programa plantea instaurar comités ciudadanos y de profesionales en la materia para que participen con opiniones y consejos en materia financiera y de recaudación; transparentar las licitaciones que el estado realice con el propósito de que no queden dudas en las asignaciones y contratos; implantar programas de certificación de calidad en los procesos que lleven a la administración pública a una mejora continua, innovando y modernizando sistemas que mejoren los servicios para atender con profesionalismo las demandas de la población y certificando las competencias laborales de los servidores públicos.

Es necesario por lo tanto, fijar la transparencia y la rendición de cuentas como política pública, teniendo a la educación como pilar fundamental de soporte al propiciar el conocimiento de derechos y deberes de los ciudadanos en la materia; contar con un marco normativo fuerte que establezca con claridad los alcances de las leyes y sus posibles sanciones a la violación de las mismas, garantizando un resguardo de la privacidad y del respeto que merecen los datos personales y crear una nueva relación de la sociedad y el Gobierno basada en el respeto, la confianza y la comunicación permanente

Ser eficientes a través de la correcta aplicación de los recursos, cumplir a cabalidad y con eficacia los objetivos y metas trazados mediante un desempeño ético y transparente de los integrantes de la Administración Estatal es la esencia de una Nueva Forma de Gobernar.

**RUBEN MOREIRA VALDEZ**

**GOBERNADOR CONSTITUCIONAL DEL ESTADO DE COAHUILA DE ZARAGOZA**

## MARCO JURÍDICO

El marco jurídico de actuación de la Secretaría de Fiscalización y Rendición de Cuentas se conforma por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado de Coahuila de Zaragoza, así como por la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Coahuila de Zaragoza, la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos Estatales y Municipales del Estado de Coahuila.

Asimismo, norma su actuación en la legislación en materia de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas y de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios, la Ley de Entrega- Recepción del Estado y Municipios de Coahuila de Zaragoza y la Ley de Ingresos y el Presupuesto de Egresos del Estado para el Ejercicio Fiscal en curso.

Dentro de las facultades que le otorga la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Coahuila de Zaragoza, están las de vigilar las normas que regulen los instrumentos y procedimientos de control y evaluación de la administración pública, esto se logra a través del establecimiento de disposiciones administrativas y lineamientos necesarios para el cumplimiento de las disposiciones en materia de adquisiciones, arrendamientos y contratación de servicios, obra pública y servicios relacionados con las mismas, que garanticen la tramitación de los procedimientos de inconformidades, en respeto a los principios jurídicos de legalidad, audiencia y certeza jurídica, siendo prioritario el llevar a cabo acciones que tengan como finalidad el facilitar a los ciudadanos los mecanismos para acceder a la información gubernamental por lo que se mantendrá actualizado el Portal de Coahuila Transparente dando puntual atención a las solicitudes que se realicen en el ejercicio del derecho de acceso a la información gubernamental

En lo que corresponde a su reglamentación la Secretaría observa lo establecido por su reglamento interior, además de diversos acuerdos que se llevan a cabo con la federación y los municipios.



## DIAGNOSTICO

Durante los últimos 15 años el 75 % de los países han incorporado a su legislación el tema de la transparencia y la rendición de cuentas, las prácticas mundiales han hecho su tarea, ya que desde 1948 la ONU establece el derecho al saber como un derecho humano y las nuevas leyes han adaptado los agregados al artículo sexto constitucional y establecido el perfil mínimo de transparencia. El 30 de abril de 2002 el Congreso de la Unión aprobó la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, entrando en vigor en 2003 y el 8 de octubre de ese año se aprueba la Ley de Acceso a la Información Pública de Coahuila, posteriormente el 27 de junio de 2007 se crea la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Coahuila.

Es preciso establecer que las cosas no suceden por casualidad sino que hay elementos en el entorno que inciden en los grandes cambios, entre ellos se encuentran: la educación formal que ayuda a tener ciudadanos más críticos y responsables, el aumento de la participación social que deja cada día más atrás a la apatía, la información pública en internet con criterios modernos de utilidad , la facilidad de solicitar información pública, excepto aquella que este reservada o contenga datos personales, el hacer valer el derecho a saber mediante las impugnaciones y los medios masivos de comunicación .

Analizándolo detenidamente, los ciudadanos coahuilenses se han modernizado y han migrado de la gran cantidad de papeles a los sistemas de información modernos; la tecnología y el internet abrieron las puertas para las entidades públicas y la ciudadanía en general se encuentra más sensible y alerta a demandar información de interés general y a exigir un servicio más ágil y profesional de parte de los funcionarios de gobierno. La apertura democrática, les concede el derecho que fundamentados en las instituciones ciudadanas se exija justicia y estado de derecho.

Existen áreas de oportunidad de mejora en materia de transparencia y rendición de cuentas que permitan estar a la altura de las exigencias de una administración moderna. La falta de transparencia observada y la escasa rendición de cuentas, son factores que han llevado a poner en duda la credibilidad del Gobierno, siendo incluso un referente negativo a nivel nacional.

La falta de una ley de mejora regulatoria se traduce en la falta de mecanismos que hagan más eficiente la realización de trámites a los ciudadanos y por consecuencia les ahorre tiempo y les haga la vida más fácil.

Una administración pública esbelta opera con mayor eficiencia que una burocracia lenta y con exceso de funciones o dependencias que duplican su quehacer, lo que refleja que en la operación del gobierno hay una falta de orden en la gestión pública y por consecuencia ocasiona una inadecuada aplicación de los recursos.

La falta de innovación en los procesos, repercute en ineficiencia en los resultados que demanda la sociedad producto de la resistencia al cambio pese al esfuerzo emprendido por lograrlo.

Respecto a la formación y profesionalización de los servidores públicos, aun no se ha logrado introducir una cultura de crecimiento profesional mediante la educación continua, ocasionando la nula formación de programas de capacitación que incrementen las capacidades de cada servidor público.

Este contexto implica el diseño de políticas públicas que se traduzcan en orden, eficiencia y transparencia en el ejercicio de los recursos económicos, definiendo las prioridades en los ámbitos político, social, económico y administrativo haciendo énfasis en el fortalecimiento institucional

## **VISIÓN**

Lograr que Coahuila sea un estado líder en el ámbito de transparencia y rendición de cuentas, donde los ciudadanos tengan un libre acceso a la información pública y estén satisfechos con la plenitud, la eficacia y la eficiencia con la que son atendidos en sus demandas de servicios en las diferentes dependencias del gobierno del Estado

## **MISIÓN**

Conducir la administración con legalidad, transparencia y efectividad generando confianza en la ciudadanía.

## **OBJETIVO GENERAL**

La transparencia y la rendición de cuentas serán compromisos fundamentales que distingan a este Gobierno, privilegiando la legalidad para que las actividades que se realicen en esta Administración se desarrollen bajo lineamientos y principios de competitividad y honestidad, mediante sistemas de control y seguimiento.



### 3. Objetivos Estratégicos:

#### 3.1 Auditorías Administrativas

Fortalecer e implementar programas de auditorías en la Administración Pública Estatal, para vigilar que las dependencias cumplan con el buen ejercicio de los recursos asignados.

#### Líneas de Acción

3.1.1 Crear un Programa anual de control y auditoria para la revisión y evaluación de las dependencias y organismos de la Administración Pública Estatal.

3.1.2 Auditar a las dependencias y organismos de la Administración Pública Estatal.



3.1.3 Dar seguimiento y solución de las observaciones e irregularidades a solventar, detectadas por la Secretaría de Fiscalización y Rendición de Cuentas, la Auditoría Superior del Estado, la Auditoría Superior de la Federación y la Secretaría de la Función Pública Federal.

3.1.4 Establecer en la administración pública estatal, disposiciones administrativas y líneas de acción, que generen una cultura de racionalidad, austeridad, eficiencia y transparencia en el uso de los recursos públicos.

## 3.2 Auditoría de Obra Pública y Programas Sociales

Aumentar las acciones de verificación, supervisión y fiscalización durante los diferentes procesos de la obra pública y de los programas sociales; esto de acuerdo a la normatividad correspondiente y presupuesto autorizado.

### Líneas de Acción:

3.2.1 Auditar la obra pública y programas sociales

3.2.2 Establecer mecanismos de control para lograr la eficiencia en el cumplimiento de la normatividad de la obra pública y programas sociales.

3.2.3 Dar seguimiento a las dependencias o entidades auditadas respecto a la conclusión de las auditorías.

3.2.4 Establecer parámetros de muestreo por programa social.

3.2.5 Monitorear los programas sociales aplicados por los órganos ejecutores.

3.2.6 Certificación de programas sociales.

3.2.7 Asegurar la asistencia a las diferentes etapas de los procesos de contratación en sus diferentes modalidades.

3.2.8 Difundir la normatividad para la inscripción al padrón de proveedores y contratistas.





3.2.9 Resolver las solicitudes de inscripción al padrón de proveedores y contratistas.

3.2.10 Verificar físicamente la información proporcionada por los inscritos al padrón de proveedores y contratistas.

3.2.11 Elaborar el Registro Básico Documental de acuerdo a las reglas de operación de cada programa.

3.2.12 Implementar un programa de comunicación de la obra pública y programas sociales ejecutados y verificados, mediante una plataforma cartográfica y con información satelital digitalizada.



### **3. 3. Administración Eficiente y Ordenada.**

Conseguir la simplificación de los procesos de la Administración Pública Estatal, con el fin de brindar servicios de calidad a la ciudadanía.

#### **Líneas de acción:**

3.3.1 Apoyar a las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal en el proceso de planeación estratégica, para el despliegue de objetivos

estratégicos en las funciones y niveles pertinentes, partiendo de un análisis de Fortalezas Oportunidades Debilidades Amenazas (FODA), que nos permita definir los problemas y plantear las propuestas de solución.

3.3.2 Definir la situación actual de los procesos en las diversas dependencias y entidades del



Estado, a través del establecimiento de los lineamientos para la realización de un mapeo de procesos para identificar la secuencia de las actividades que se realizan en la operación así como el flujo de las mismas desde el inicio hasta la entrega al cliente y determinar las áreas de oportunidad para simplificación de los procesos.

3.3.3 Incrementar la eficiencia en los procesos a través de proporcionar a las dependencias y entidades gubernamentales los lineamientos para establecer la base documental de su operación que comprenda: los Manuales de Organización, Manuales de Políticas y Procedimientos, así como proveer las herramientas para el seguimiento y medición de los procesos a través de la aplicación de indicadores alineados a los objetivos estratégicos de cada dependencia.

3.3.4 Capacitar, asesorar y auditar a las dependencias y entidades del Gobierno del Estado, para que implementen un Sistema de Gestión de la Calidad.

3.3.5 Orientar a las dependencias y entidades gubernamentales para establecer un método de evaluación de la percepción del cliente en relación al servicio brindado, la frecuencia, análisis de resultados así como la utilización de esta información para el establecimiento de acciones de mejora.



### 3.4 Innovación Gubernamental.

Mejorar los sistemas tecnológicos para lograr una innovación continua en los procesos de la administración pública estatal.

#### Líneas de acción:

3.4.1 Identificar los sistemas informáticos y procesos operativos en dependencias y entre dependencias que requieran una mejora o desarrollo sistemático.

3.4.2 Realizar un plan de desarrollo o de nuevos sistemas o mejora de los procesos de los sistemas en uso.

3.4.3 Detectar los procesos nuevos de cada una de las dependencias a través de un mapeo de procesos para la mejora o implementación.

3.4.4 Implementar en las dependencias los sistemas unificados

3.4.5 Gestionar ante las dependencias del Estado los sistemas desarrollados en casa para tener un inventario y determinar cuáles registrar.

3.4.6 Revisar la documentación y requerimientos necesarios para realizar el trámite de Registro de derecho de autor.

3.4.7 Generar un registro de los Sistemas Informáticos desarrollados y en operación en las distintas dependencias de gobierno estatal.

3.4.8 Implementar un mecanismo para mantener de manera automatizada el registro, de Sistemas Informáticos Desarrollados, y su evolución de manera automatizada por medio de Sistemas de Cómputo existentes o un nuevo Sistema Informático.

3.4.9 Solicitar inventario de equipo tecnológico a las dependencias.



3.4.10 Establecer normas que estandaricen la compra y uso de equipos tecnológicos clasificándolos por tipos.

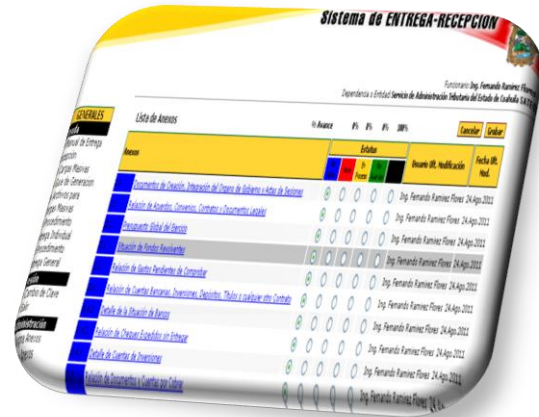
3.4.11 Crear un proceso de control para la adquisición, mantenimiento, selección de plataforma de software y soporte de equipo de cómputo.

3.4.12 Concentrar un inventario físico del equipo de cómputo y software para su valoración.

3.4.13 Reestructurar los servicios de telecomunicaciones de voz actuales con el fin de reducir los costos y obtener alguna actualización de los mismos.

3.4.14 Ampliar la cobertura en base a un incremento de los servicios de voz y datos.

3.4.15 Definir los lineamientos de operación del comité. Convocar a la formación del comité y operar las reuniones de acuerdo a los lineamientos definidos.



### 3.5 Recursos Humanos Profesionales y Comprometidos.

Aumentar el desarrollo personal y laboral de los servidores públicos, para atender las funciones correspondientes con eficiencia y eficacia.

#### Líneas de acción:



3.5.1 Crear un programa de certificación de competencias con la finalidad de identificar las capacidades, conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes requeridas en el desempeño de su trabajo, de un servidor público.

3.5.2 Aplicar el diagnóstico de la Detección de Necesidades de Capacitación en base a los perfiles y competencias establecidas en el Manual de Organización de las dependencias y entidades.

3.5.3 Integrar y formar la Red Estatal de Instructores del Estado, con la finalidad de multiplicar la capacitación a todo el personal de cada Dependencia.

3.5.4 Coordinar y ejecutar la capacitación enfocada en el desarrollo de las habilidades y actitudes para mejorar el desempeño laboral.

3.5.5 Evaluar la efectividad de la capacitación impartida a los servidores públicos.

3.5.6 Fortalecer los valores para contar con servidores públicos que cumplan con responsabilidad, legalidad, ética y comprometidos con el gobierno.





### 3.6. Gobierno Transparente

Garantizar que el ejercicio gubernamental se brinde de una manera pronta y transparente, vigilando el cumplimiento de las normas que regulen los instrumentos y procedimientos de control, transparencia y evaluación de la administración pública, tanto en el desempeño del empleo, cargo o comisión de los servidores públicos, como en los procesos de licitación y adjudicación de contratos de adquisiciones u obra.

Líneas de acción.-

3.6.1 Dar seguimiento a la actualización de la información pública mínima en el Portal de Coahuila Transparente de las dependencias y organismos del Poder Ejecutivo.

3.6.2 Atender las solicitudes que se realicen en el ejercicio del derecho de acceso a la información.

3.6.3 Capacitar y monitorear a las dependencias y organismos en materia de la Ley de Acceso a la Información.

3.6.4 Salvaguardar la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia de los servidores públicos en el desempeño de sus funciones; y en su caso, aplicar las sanciones legales correspondientes por los actos u omisiones en que incurran en el ejercicio de sus funciones.

3.6.5 Garantizar un buen control de las declaraciones patrimoniales presentadas por los servidores públicos obligados.

3.6.6 Verificar que en la tramitación del procedimiento de inconformidades en materia de adquisiciones, arrendamientos, contratación de servicios, obras públicas y servicios relacionados con las mismas, se observan los plazos y lineamientos establecidos en la ley de la materia y se respetan las garantías jurídicas de legalidad, audiencia y seguridad jurídica.



3.6.7 Atender, tramitar y resolver las quejas y denuncias presentadas por la ciudadanía en contra de servidores públicos por el incumplimiento de sus obligaciones o por deficiencia en la prestación de un servicio público.

3.6.8 Auxiliar en el proceso de contratación identificando a las personas que se encuentren inhabilitadas para ocupar un empleo, cargo o comisión mediante la expedición de la Constancia de no Inhabilitación a toda persona que pretenda ingresar al servicio público.



3.6.9 Desarrollar e implementar un código de conducta y valores, con el propósito de prevenir y combatir las acciones que se encuentren fuera de la normatividad estatal.

3.6.10 Instauración de la materia de transparencia dentro de las Universidades Públicas y Privadas, Normales Superiores, Pedagógicos, Universidades Tecnológicas y Tecnológicos Centralizados y Descentralizados.

3.6.11 Implementar un programa en el cual se informe las licitaciones que serán transmitidas vía internet, transparentando de esta forma los concursos que se realicen por parte del Estado.

3.6.12 Utilizar los sistemas de difusión existentes, con la finalidad de publicitar los medios en los cuales la ciudadanía podrá presentar sus quejas; los canales serán vía telefónica al número 01-800-718-4090 y vía electrónica en el portal de la Secretaría en el apartado de Quejanet (<http://www.sefircoahuila.gob.mx/>).

#### 4. Seguimiento y Evaluación

### AUDITORIAS ADMINISTRATIVAS Y DE OBRA PÚBLICA

LÍNEA DE ACCIÓN	INDICADOR	META
<b>AUDITORÍAS ADMINISTRATIVAS</b>		
3.1.1	Generar un programa de auditorías	100%
3.1.2	Dependencias = Numero de auditorías Realizadas / Numero de auditorías Programadas	80%
3.1.3	Porcentaje de Auditorías Solventadas = Auditorias Solventadas por las Dependencias y Entidades Paraestatales / Auditorías Realizadas a Dependencias, Entidades Paraestatales y Municipios.	100%
3.1.4	Establecer Programa de Austeridad	100%
<b>AUDITORÍAS DE OBRAS Y PROGRAMAS SOCIALES</b>		
3.2.1	Porcentaje de Obra Auditado = número de obras y programas sociales auditados / Número de obras y programas sociales aprobadas	30% del Universo total de obras y programas
3.2.2	Lograr la eficiencia en la administración de obra pública en base a la disminución de observaciones. Porcentaje de Observaciones = Auditorias con Observaciones / Auditorías Realizadas Porcentaje de Recurrencia= Tipo de Observación / Observaciones Totales	Detectar Disminución
3.2.3	Porcentaje de Conclusión = Auditorias concluidas por la dependencias, entidades paraestatales y municipios / auditorías realizadas a dependencias, entidades paraestatales y municipios.	Detectar conclusiones, observaciones y enviadas a jurídico
3.2.4	Establecer parámetros de muestreo	SI/NO (Meta 20 Programas)
3.2.5	Número total de padrones recibidos/número total de padrones solicitados	Depende de Recepciones
3.2.6	Capacitación= Número de contralores sociales capacitados	SI/NO (Meta 20 anuales)
3.2.7	Número de actas de asistencias a licitaciones y concursos	Meta 300 anuales

<b>3.2.8</b>	Difusión de normatividad.	SI/NO
<b>3.2.9</b>	Numero de resoluciones/Número de Solicitudes	Meta 700 anuales
<b>3.2.10</b>	Número de proveedores y contratistas validados/número de proveedores y contratistas solicitantes	Meta 500 anuales
<b>3.2.11</b>	Elaboración del Registro Básico Documental	SI/NO
<b>3.2.12</b>	Implementación de programa de verificación mediante plataforma cartográfica	SI/NO

**ADMINISTRAR EFICIENTE Y ORDENADAMENTE**

<b>LÍNEA DE ACCIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>META</b>
<b>3.3.1</b>	Apoyar en la creación de procesos de planeación estratégica	SI/NO
<b>3.3.2</b>	Identificar no. de procesos existentes*	100%
<b>3.3.2</b>	Identificar no. de trámites y servicios *	100%
<b>3.3.2</b>	Porcentaje Satisfacción del cliente = (Clientes satisfechos / clientes encuestados ) * 100 (*)	40%
NOTA: (*) Esta información se considera como dato de diagnóstico al inicio de seguimiento o medición por dependencia		
<b>3.3.3</b>	Porcentaje de Procesos = Procesos Simplificados / Procesos de trámites y servicios existente * 100	50%
<b>3.3.3</b>	Porcentaje Disminución = de Operación / (operación + desperdicio) * 100	Reducir hasta un 30%
<b>3.3.3</b>	Porcentaje de Reducción = Total de trámites y servicios con reducción de tiempo / total de trámites y servicios existentes * 100	60% de los procesos revisados
<b>3.3.4</b>	Porcentaje de Manuales Generados = No. Dependencias y Entidades Estatales con Manuales de Organización / Total de Dependencias y Entidades Estatales * 100	100%
<b>3.3.5</b>	Porcentaje de Tablas = No. Dependencias y Entidades Estatales con Tabla de Indicadores / Total de Dependencias y Entidades Estatales * 100	100%
<b>3.3.5</b>	Porcentaje de Satisfacción = Clientes satisfechos / clientes encuestados * 100	80%
<b>3.3.6</b>	Porcentaje de Sistemas de Calidad = No. de Dependencias y Entidades con Sistemas de Administración de Calidad / Total de Dependencias y Entidades Estatales * 100	60%





### INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

LÍNEA DE ACCIÓN	INDICADOR	META
3.4.1	Número de usuarios proyectados que serán beneficiados con la operación de los Sistemas	200,000 usuarios
3.4.2	Número de usuarios beneficiados con el uso de los Sistemas Desarrollados.	200,000 usuarios
3.4.3	Porcentaje de Cobertura = Cobertura Lograda / Cobertura Proyectada	100%
3.4.4	Reducción de Costos = Costo, posterior a modernización, por instancia de proceso modernizado/ Costo, anterior a modernización, por instancia de proceso aún no modernizado	75%
3.4.5	Cantidad de Sistemas en trámite de Registro de Derechos de Autor.	12 sistemas
3.4.6	Cantidad de Sistemas en vía de desarrollo para ejercer el Registro de Derechos de Autor.	12 sistemas
3.4.7	Inventario de todos los sistemas desarrollados en cada una de las dependencias.	SI/NO
3.4.7	Número de evaluaciones, por grupos de expertos, de los sistemas desarrollados.	Depende de sistemas encontrados (Y*6)
3.4.8	Número de seguimientos u operaciones administrativas a cada uno de los sistemas desarrollados para el seguimiento y control de los mismos.	Depende de los Sistemas inventariados (Y*12)
3.4.9, 3.4.11, 3.4.12	Porcentaje Dependencias inventariadas = Numero de dependencias existentes / Numero de dependencias inventariadas. Inventario Sincronizado = Inventario existente / Inventario facturado	100% 100%
3.4.10	Número de Normas definidas.	6 normas
3.4.13	Porcentaje de Reducción = Costo posterior a reestructuración de servicios / Costo anterior a reestructuración de servicios	75%
3.4.14	Porcentaje de Beneficio = Usuarios beneficiados posterior a modernización o reajuste de cobertura / Usuarios beneficiados anterior a modernización o reajuste de cobertura	1.5%
3.4.15	Porcentaje de inclusión de líderes y personal informático involucrado en el comité.	100%



## RECURSOS HUMANOS PROFESIONALES Y COMPROMETIDOS

LÍNEA DE ACCIÓN	INDICADOR	META
3.5.1	Implementar programa de Certificación de Competencias (S/N)	SI/NO
3.5.2	Porcentaje de Personal Capacitado = Personal capacitado (Personal capacitado/ Personal programado)*100	100%
3.5.3	Integración de Red de Instructores (S/N)	SI/NO
3.5.4	Porcentaje de Servidores Públicos Aprobados = Porcentaje Servidores públicos aprobados / servidores públicos evaluados *100	80%
3.5.5	Porcentaje de Desempeño = Porcentaje Servidores públicos aprobados con buen desempeño / servidores públicos evaluados en su desempeño*100	80%
3.5.6	Porcentaje de las dependencias y entidades del gobierno del estado desarrollando una actividad por año que evidencie el fortalecimiento de los valores	80%



## GOBIERNO TRANSPARENTE

LÍNEA DE ACCIÓN	INDICADOR	META
3.6.1	Porcentaje de IPMA = Información Pública Mínima actualizada/Total de sujetos obligados. (IPMA: Información Pública Mínima Actualizada)	80%
3.6.2	Porcentaje de Solicitudes Atendidas = Solicitudes de información atendidas / Solicitudes de información recibidas	100%
3.6.3	Capacitación en materia de acceso a la información / Total de sujetos obligados.	100%
3.6.4	Porcentaje de Solicitudes Atendidas = Solicitudes de información atendidas / Solicitudes de información recibidas.	100%
3.6.5	Porcentaje de Declaraciones Patrimoniales Recibidas = Requerimientos enviados / Total de sujetos obligados incumplidos..	100%
3.6.6	Porcentaje de Inconformidades Resueltas = Inconformidades resueltas a tiempo / Total de Inconformidades recibidas	100%
3.6.7	Porcentaje de Quejas Concluidas: Quejas y denuncias concluidas / Quejas y denuncias totales	100%
3.6.8	Número de constancias de no inhabilitación expedidas.	2300 unidades
3.6.9	Desarrollo del código de conducta.	S/N
3.6.10	Implementación de la materia de transparencia en las instituciones educativas.	S/N
3.6.11	Acceso vía internet de las licitaciones.	S/N
3.6.12	Difusión de los sistemas de captación de quejas y denuncias.	S/N

[www.coahuila.gob.mx](http://www.coahuila.gob.mx)

Año 2012